

# KONTAKTVERWALTUNG IM CIC

Produktblatt zu Produktnr. [000792]



# KONTAKTVERWALTUNG IM CIC

## FUNKTIONSBESCHREIBUNG

Dem Sachbearbeiter im Call-Center oder im Back-Office bleibt meist nur wenig Zeit, um einen Kunden einzuschätzen. Wichtige Informationen sind heute an Kontakte geknüpft. Da diese manuell und maschinell generiert werden, kann der Sachbearbeiter in der Flut der entstandenen Kontakte leicht die Übersicht verlieren.

Die ab IS-U/CCS Release 4.61 verfügbare DSC-Erweiterung *Kontaktverwaltung im CIC* stellt die Kontakte für den Sachbearbeiter in übersichtlicher Weise zusammen und ermöglicht dadurch eine schnelle Beurteilung von Interaktionen mit Kunden. Besonders wichtige Informationen werden in Form von besonderen Kontakten in einem speziellen CIC-Bereich übersichtlich präsentiert.

## LEISTUNGSMERKMALE

- Frei definierbare Verzeichnisstruktur der Kontakte in eigenem Slot per Customizingfunktion im Navigations- oder Anwendungsbereich des CIC
- Frei wählbare Zuordnung der Kontakte zu den Ordnern über Klassen und Aktionen
- Zuordnung auf Vertragskontoebene möglich
- Priorisierung der Kontakte
- Sortierung nach Anlegedatum – neueste Kontakte zuerst
- Pro CIC-Profil unterschiedliche Strukturen möglich
- Anzeige der wichtigsten Kontakte in einem eigenen CIC-Bereich

The screenshot shows the SAP Customer-Interaction-Center (CIC) interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Telefonie', 'Bearbeiten', 'Springen', 'Eingehende Anrufe', 'Ausgehende Anrufe', 'Agent', 'System', and 'Hilfe'. Below the menu, the 'Customer-Interaction-Center' title is visible. The main area is divided into several sections:

- Contact Table:** A table with columns 'Id', 'Datum', 'Uhrzeit', 'Text zur KntkKlasse', 'Kontaktaktion', and 'Bearbeiter'. Three rows are visible, all dated '04.08.2004'. The first row is circled in red. A callout box points to it with the text: 'Die wichtigsten Kontakte auf einen Blick'.
- Contact Description Tree:** A tree view showing a hierarchy of contact descriptions. The root is '288 Kontakte 04.08.2004'. Underneath, there are folders for '4 Sperrung', '31 Kundenwandelbehandlung', '20 Geschäftspartner', '4 Verbrauchsstelle', '3 Anlage', '4 Geräteplatz', '2 Sonstiges', '8 Infoanfragen', '52 Beschwerden', '29 Lieferantenwechsel', '18 Einzug/Auszug/Umzug', '51 Kontokorrent', '33 Abrechnung', '15 Tarifdaten', '17 Ablesung', and '23 Gerätewesen'. The '29 Lieferantenwechsel' folder is highlighted in yellow. A red circle highlights the tree structure, with a callout box stating: 'Alle Kontakte in Ordnerstruktur einsehbar'.
- Object Overview:** A section on the left showing the object 'Zentgrafenstr. 1, Schriesheim' with sub-objects like 'Verbrauchs', 'Kleeborg GmbH Otto/Stromliefer Vertragskor', 'Strom Aktiv', 'Rechnungen', and 'Abschlagspläne'.

CIC mit Kontaktverwaltung

(c) DSC GmbH - Alle Rechte vorbehalten.



# KONTAKTVERWALTUNG IM CIC

Beschreibung	Datum
86 Kontakte 09.10.2006	
4 Beschwerden	22.09.2006
1 Rechnung	22.09.2006
Mahnun nicht nötig, Rechnung wurde bezahlt	22.09.2006
3 Leistung nicht erbracht	09.10.2006
Leistung nicht termingerecht erbracht	15.09.2006
Keine Leistung trotz Auftrag	09.10.2006
Keine Leistung trotz Auftrag	04.10.2006
3 Stammdatenänderung	07.07.2004
66 Informationen	28.09.2006
13 Sonstiges	25.09.2006
3 Vkto. 002000003445	22.09.2006
3 Beschwerden	22.09.2006
2 Leistung nicht erbracht	09.10.2006
Keine Leistung trotz Auftrag	09.10.2006
Leistung nicht termingerecht erbracht	15.09.2006
1 Rechnung	22.09.2006
Mahnun nicht nötig, Rechnung wurde bezahlt	22.09.2006
1 Vkto. 002000003100	02.02.2004

Kontaktverwaltung im CIC - Verzeichnisstruktur mit Vertragskontenbezug

Objekt	Beschreibung	Status
288 Kontakte		
Tarife	04.08.2004	
WIB	04.08.2004	
WIB	04.08.2004	
WIB	04.08.2004	
WIB	04.08.2004	
Sperrung	04.08.2004	
Wechselprüfung Lieferantenwec	04.08.2004	
Wechselprüfung Lieferantenwec	04.08.2004	
Wechselprüfung Lieferantenwec	04.08.2004	
Wechselprüfung Lieferantenwec	04.08.2004	
Sonstiges	04.08.2004	
Sonstiges	04.08.2004	
Rechnungskklärung	04.08.2004	
Rechnungskklärung	04.08.2004	
Rechnungskklärung	04.08.2004	
Jahresablesung	04.08.2004	
Jahresablesung	04.08.2004	
Jahresablesung	04.08.2004	
Jahresablesung	04.08.2004	
Jahresablesung	04.08.2004	
Zugang Lieferendemeldung	04.08.2004	
Zugang Lieferendemeldung	04.08.2004	
Zugang Lieferanfangsmeldung	04.08.2004	
Zugang Lieferanfangsmeldung	04.08.2004	
Zugang Lieferendemeldung	04.08.2004	
Zugang Bestellung	04.08.2004	

Standard CIC Kontaktanzeige

## REFERENZEN

Die *Kontaktverwaltung* ist u. a. bei folgenden unserer Kunden im Einsatz:  
 Stadtwerke Essen AG, KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, Heidelberger Stadtwerke GmbH,  
 Stadtwerke Aachen AG, Pfalzwerke AG, prego services GmbH

(c) DSC GmbH - Alle Rechte vorbehalten.





UNTERNEHMENSBERATUNG  
UND SOFTWARE GMBH

DSC GmbH  
Carl-Benz-Straße 16 a  
D-69198 Schriesheim  
Telefon +49 6203 6941-0  
Telefax +49 6203 6941-941  
info@dsc-gmbh.com  
www.dsc-gmbh.com

