

Anhang 96: Marketingmaßnahmen

Mit dem Baustein für Marketingmaßnahmen können für einzelne Kurse und Anmeldungen bestimmte Schritte definiert werden, mit denen ein aktives Marketing gegenüber dem Teilnehmer durchgeführt wird.

Alle zu diesem Baustein gehörenden Programmerweiterungen sind in diesem Anhang beschrieben.

In den Einstellungen unter "Sonstiges" kann eine neue Tabelle hinterlegt werden, in der Bezeichnungen für Marketingmaßnahmen erfasst werden können.

Ebenso gibt es neue Hinterlegungstabellen für die Statusangaben für eine einzelne Marketingmaßnahme und den Marketing-Grund.

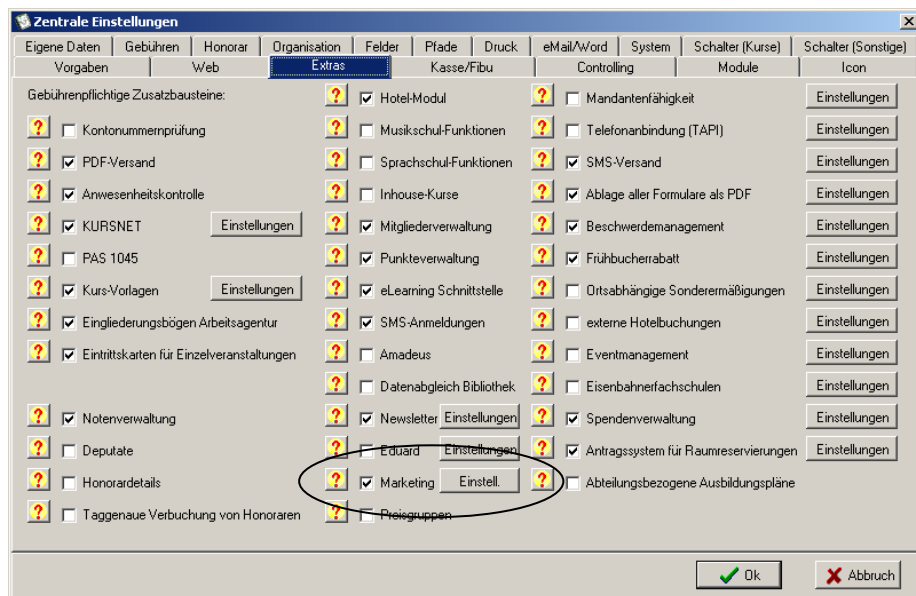
Der gesamte Marketingbaustein ist dabei in die in KuferSQL übliche Rechteverwaltung integriert und per Schalter als kostenpflichtiger Zusatzbaustein freischaltbar.

Gliederung dieser Dokumentation	Seite
1. Freischalten des Zusatzbausteines und weitere Einstellungen	3
2. Neue Hinterlegungstabellen für die Definition der Marketingmaßnahmen	6
3. Marketingmaßnahmen für den Kurs	8
4. Marketingmaßnahmen für den Teilnehmer	10
5. Übertrag der Marketingmaßnahmen des Kurses auf die einzelne Anmeldung	21
6. Anzeige der Marketingmaßnahmen für die Anmeldungen eines Kurses	23
7. Verhalten bei einem Statuswechsel	24

8.	Auswertungen zu den Marketingmaßnahmen	25
8.1.	Marketingübersicht für Kurse	25
8.2.	Vertriebsliste-Marketing	26
8.3.	Teilnehmer mit Gasthörermaßnahme	36
8.4.	Klärung der Kommunikation	37
8.5.	Auswertung von Absagegründen	38
8.6.	Kapazitätsplanung für Marketingmaßnahmen	39
8.7.	Auswertung der Call-Historie	40
8.8.	Statistik für die Anzahl der Anrufversuche	41
8.9.	Gesamtübersicht der Marketingmaßnahmen	42
9.	Provision	

1. Freischalten des Zusatzbausteines und weitere Einstellungen:

Der Baustein ist in den Zentralen Einstellungen unter Extras mithilfe der Hotline freizuschalten.



Folgende **Einstellungen** für die Marketing-Maßnahmen sind vorzunehmen:

Vertriebsliste (Details): hier befindet sich die zentrale Datumsvorgabe für die Anzeige der Kurse in der Detailansicht der Vertriebsliste.

In der Detailansicht der Vertriebsliste werden nur Kurse aufgelistet, in denen der Teilnehmer mit folgendem „markierten“ **Status in der Kurs-Belegung** erfasst wurde.

Die Anzahl der Versuche, bis die zweite Option erscheint, wird hier für die **Aktion „nicht erreicht“** zentral hinterlegt.

Gasthörerstage: Einstellung für den zulässigen Bereich an anzubietenden Kurstagen für eine Gasthörer-Teilnahme, z.B. frühestens ab 5 Tagen oder spätestens in 30 Tagen kann hier hinterlegt werden.

Zentrale **eMail-Adressen** für folgende Aktionen können hier hinterlegt werden:

- Anmeldung
- Info an Mitarbeiter
- Tel fehlt / ungültig

automatische Austragung: Eine Marketingmaßnahme wird bei Erreichen einer bestimmten Zahl von Anrufversuchen automatisch auf erledigt gesetzt.

Die Zahl der Anrufversuche ist dabei frei einstellbar; Achtung, falls ein Null-Wert eingetragen ist, findet kein automatisches Austragen statt.

Die Marketingmaßnahme wird dabei automatisch ausgetragen, wenn diese Zahl durch eine andere Aktion erreicht wird.

Es wird der Datum-/Zeitstempel und ein entsprechender Text automatisch in die Bemerkung eingetragen.

Die Tatsache, dass die Marketingmaßnahme automatisch ausgetragen wurde, wird bei der Marketingmaßnahme vermerkt, um später in Statistiken ausgewertet werden zu können.

Unter dem Button „**Anrufversuche**“ wird ein Vorschlag, in welchem Rhythmus die einzelnen Marketingaktionen in der Wiedervorlage weitergeschoben werden sollen, mit Hilfe einer Tabelle definiert.

Anrufversuche																		
Aktion	AV1	AV2	AV3	AV4	AV5	AV6	AV7	AV8	AV9	AV10	AV11	AV12	AV13	AV14	AV15	AV16	AV17	AV18
nicht erreicht	2	2																
Wiedervorlage	5																	
Mailbox / AB	2																	

In dieser Tabelle kann für bis zu 20 Anrufversuche und für jede betroffene Marketingaktions-Art die Zahl der vorzuschaltenden Tage definiert werden.

Mit Klick auf die entsprechende Zelle kann die Zahl der Vorschalttage eingetragen werden:

Anrufversuch 2

Vorschalttage:

✓ Ok

✗ Abbruch

2. Neue Hinterlegungstabellen für die Definition der Marketingmaßnahmen:

In den Einstellungen unter „Sonstiges“ befindet sich eine Tabelle, in der Bezeichnungen für Marketingmaßnahmen erfasst werden können. Ebenso gibt es Hinterlegungstabellen für die Statusangaben, den Marketing-Grund und die Marketing-Provision.

Marketingmaßnahmen
Marketing-Status
Marketing-Grund
Marketing-Provision

Marketingmaßnahmen:

Bezeichnung	Aktion	Material	Bezug	Tage
Teilnahme am Vorgängerkurs	Info-Zusendung	Infomappe und Anmeldeformular	nach Anmeldedatum	5
Interesse am Kurs	Gasthöreereinladung	Infomaterial	vor Kursbeginn	10

Bearbeiten Löschen Neu Drucken ↑ ↓ Schließen

Die Hinterlegung der Marketing-Maßnahmen ist mit Hilfe von Pfeiltasten sortierbar.

Erstellen einer **neuen** Marketingmaßnahmen-Hinterlegung:

Folgende Felder können hier hinterlegt werden:

- Bezeichnung
- Aktion
- Material
- Bezug
- Tage

Die Datumsangaben können dabei fix, oder in relativen Abständen zum Anmeldedatum oder zum Kursbeginndatum eingegeben werden.

Neue Marketingmaßnahmen-Hinterlegung

Bezeichnung:

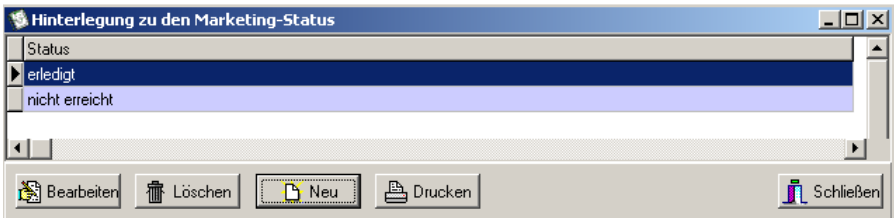
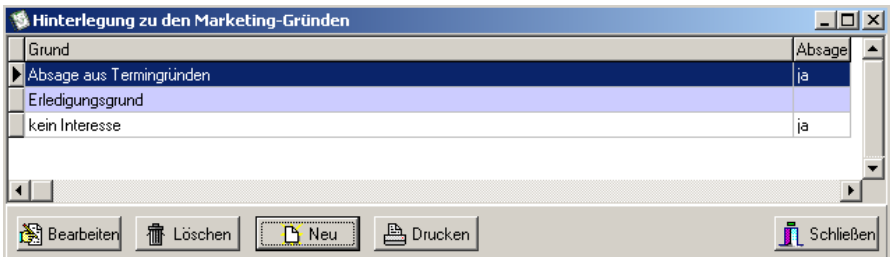
Aktion:

Bezug: Tage:

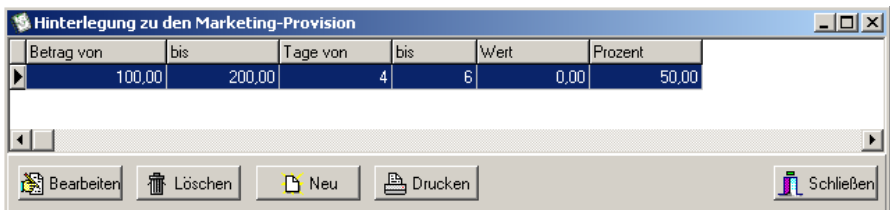
Material:

zuletzt bearbeitet von / am:

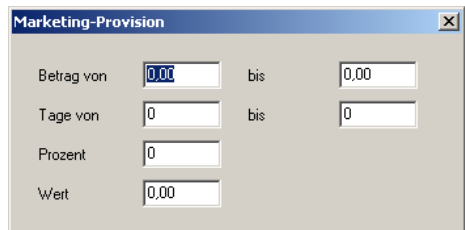
Alle Felder werden beim Auswählen einer Marketingmaßnahme im Kursstamm oder im Teilnehmerstamm in die dort vorhandenen Felder übertragen.

Marketing-Status:**Marketing-Grund:**

Die hinterlegten Marketing-Gründe können per Schaltereinstellung als Erledigungsgrund oder Absagegrund definiert werden.

Marketing-Provision:

Über den Button „Neu“ können beliebig viele Vorschläge für Marketing-Provisionen hinterlegt werden.



3. Marketingmaßnahmen für den Kurs:

In einem eigenen Reiter in den Kursstammdaten kann hinterlegt werden, welche Marketingmaßnahmen wann für diesen Kurs geplant sind.

Wird die Bezeichnung aus der Hinterlegung ausgewählt, werden die Datenfelder „Aktion, Bezug und Material“ mit den hinterlegten Werten zu dieser Maßnahme gefüllt.

Die Datumsangaben können dabei fix, oder in relativen Abständen zum Anmeldedatum oder zum Kursbeginndatum eingegeben werden.

Diese neue Tabelle ist integriert in die Kurskopien, in die Löschroutinen und in das Umnummerieren der Kurse.

Neue Marketingmaßnahme im Kurs K2713

Bezeichnung:

Aktion:

Bezug:

☒ nach Anmeldedatum Tage

☐ vor Kursbeginn

☐ konkretes Datum

Bemerkung:

Material:

angelegt von / am: MS 16.10.2008

zuletzt bearbeitet von / am:

Wenn durch nachträgliches Bearbeiten das Datum einer Maßnahme bzw. der Bezug in den Kursstammdaten verändert wird, so geht ein Grid mit allen bisher schon eingetragenen Maßnahmen bei den Anmeldungen auf, bei denen dann markiert werden kann, was nachgezogen werden soll.

Sind beim Eintrag der Marketingmaßnahme im Kurs bereits Teilnehmer mit Status „I“ eingetragen, können diese nach einer Abfrage auf die Teilnehmer übertragen werden.

Information

Es wurde(n) schon 1 Interessent(en) eingetragen!
Soll die neue Maßnahme übertragen werden?

Ja Nein

Eine solche Änderung wird im Bemerkungsfeld mit „Strg+D: alter Wert auf neuen Wert geändert“ protokolliert.

Mit „Strg+D“ kann im Bemerkungsfeld das Datum, die Uhrzeit und der Bearbeiter eingetragen werden.

Erweiterung für die Gasthörerstage im Kursstamm unter Datei / Kurse / Kurstage / Bearbeiten:

Je Kurstag gibt es unter „Kurstag bearbeiten“ ein neues Feld „nicht GH-geeignet“, in dem mit einer Checkbox alle Kurstage, zu denen nicht eingeladen werden darf, markiert werden können.

Kurstag bearbeiten

K2712 Gitarre III

Mo, 15.12.2008

UE: 4,00 Status:

Beginn: 18:30 Ende: 21:30 Minuten: 180 Pause: 0

nicht GH-geeignet ☐

4. Marketingmaßnahmen für den Teilnehmer:

Erfolgt eine Interessensanmeldung mit dem Status „I“ oder eine Statusänderung auf „I“, so werden die beim Kurs hinterlegten Marketingschritte automatisch zum Teilnehmer in den Reiter „Marketing“ kopiert und dabei die relativen Datumsangaben in tatsächliche Datumswerte umgesetzt.

Treten dabei aufgrund von knappen Zeitvorgaben ineinanderlappende Termine aus positiven und negativen Relativ-Angaben auf, so versucht das Programm diese zu glätten und setzt aber gleichzeitig ein Warn-Flag.

Datum	Kurs-Nr.	Bezeichnung	Aktion	Status	Bemerkung	Prior	Bearb
28.10.2008	K2730	Interesse an Studienreisen	Info-Zusendung	I		0 MS	

Folgende Daten werden im Teilnehmerstamm bei den Marketingmaßnahmen erfasst und teilweise automatisch gespeichert:

- Kursnummer und Kurstitel
- Datum

- Aktionsbezeichnung und Aktion
- aktueller Status
- Wiedervorlagedatum und Uhrzeit (einstellbar mit Hilfe von Radio-Buttons)
- Hinweis
- Bemerkung
- Priorität 1=hoch 9=niedrig
- Anzahl erfolgloser Telefonversuche
- Call-Historie – in dieser Tabelle werden bei einem Telefonat oder bei einem Telefonversuch aus der Vertriebsliste ein Eintrag erstellt. Der Eintrag erhält das Datum mit der Uhrzeit, den Bearbeiter, den Status des Telefonversuchs und den Status der Maßnahme von und nach dem Anruf.
Die Einträge in der Call-Historie zu einer Maßnahme werden bei der Löschung der Maßnahme mit entfernt.
- GH-Termine
- zuständiger Mitarbeiter
- Material
- erledigt + Erledigungsgrund: kann aus der Hinterlegung eingetragen werden
- Absagegrund: kann aus der Hinterlegung eingetragen werden
- erledigt von / am:
- erfasst von /am:
- zuletzt bearbeitet von /am:

Drucken: Aus dem Übersichtsbildschirm kann ein übersichtlicher Ausdruck über alle Marketingmaßnahmen des Teilnehmers erstellt werden:

VHS Demohausen							Stand: 11.12.2008
Marketingübersicht für den Teilnehmer Aler, Gitta							Seite: 1
Datum	Knr	Bezeichnung	Aktion	Status	Bemerkung	Prior	Bearb
19.11.2008	k2801	Interesse am Kurs	Gasthörrereinladung			0	

Löschen: Im Übersichtsbildschirm können mehrere Marketingmaßnahmen gleichzeitig markiert werden, die in einem Zug gelöscht werden sollen

Drucken: Direkt aus dem Bildschirm zur Maßnahme kann ein Ausdruck für alle Daten einer einzelnen Maßnahme erfolgen. Auf diesem Ausdruck erscheinen folgende Informationen:

- Adresse und Kommunikationsdaten des Teilnehmers
- Wichtigste Informationen zur Marketingmaßnahme

VHS Demohausen		Stand: 11.12.2008
Marketingmaßnahme		Seite: 1
Name: Aler, Gitta		Geschlecht: W
Zusatz:		Geburtstag:
Adresse: Wiesenweg 13 84453 Mühldorf		
Schulbildung: Realschule	Studium:	
Ausbildung:	Beruf:	
Arbeitgeber:		
Kommunikation:		
Bezeichnung:	Nummer bzw. eMail-Adresse:	Sperre:
Fax	08631/	
Telefon	08631/7667	
Dienstlich	08631/	
E-Mail	Alle@leer.de	
Marketingmaßnahme:		
Kurs-Nr.:	Titel:	
Datum:	Priorität: 0	
Bezeichnung:	Anzahl Anrufe: 0	
Aktion:	zuständiger MA:	
Status:		
Wiedervorlage:	Uhrzeit:	
Hinweis:		
Bemerkung:		
Material:		
erledigt: nein		
erfasst von:	am: 11.12.2008	
erfasst von:	am: 11.12.2008	

Ein **Filter** mit folgenden Feldern wurde zur Auswahl eingebaut:

The dialog box titled 'Filter für die anzuzeigenden Maßnahmen' contains the following elements:

- A button labeled 'Kursauswahl'.
- A checkbox labeled 'berücksichtigen'.
- Two date input fields: 'Datum von:' and 'bis:', each with a calendar icon.
- A text input field for 'Maßnahmen-Aktion:' with a dropdown arrow icon.
- Two checkboxes: 'nur erledigte:' and 'nur unerledigte:'.
- Two buttons at the bottom: 'Filter setzen' (with a green checkmark icon) and 'Filter leeren' (with a red X icon).

- Kursauswahl ... berücksichtigen...
- Datum von: bis:...
- Maßnahmen-Aktion:
- Nur erledigte: / nur unerledigte:

Beim Löschen von Teilnehmerstammdaten oder beim Zusammenführen von Teilnehmerdubletten werden auch die Marketingmaßnahmen entsprechend berücksichtigt.

Für folgende Datenfelder ist eine **Sammeländerung** möglich:

- Status
- Erledigt
- Bemerkung

The dialog box titled 'Sammeländerung' contains the following elements:

- Three checkboxes: 'Status:', 'erledigt', and 'Bemerkung:', each with a dropdown arrow icon.
- A large empty text area for notes.
- Two buttons at the bottom: 'Ok' (with a green checkmark icon) and 'Abbruch' (with a red X icon).

Über den Button „Vertriebskontakt“ wird nachfolgender Beratungsbildschirm zur Vertriebsliste geöffnet:

Beratung für Kurs K2730, Studienreise Toskana, 31.10.2008, Toskana

Name: Weiß, Claudia Geschl: W
 Zusatz 1: Geburstag: 01.01.1978
 Zusatz 2: Kennzeichen:
 Ort: 84513 Töging
 Kennz: Bezeichnung:
 Sperrvermerk:
 Schulbildung:
 Ausbildung:
 Studium:
 Beruf:
 Arbeitgeber:
 Kommunikation:
 Bezeichnung: Tel.-Nr.: eMail: usw. Sperr:
 Telefon: 09621/56815
 E-Mail: WeiB@ggmmx.ttt
 Kurse des Teilnehmers: ☐ alle ☐ nur A ☒ nur I ☐ nur andere
 Kurs-Nr. Titel Beginn - S Saldo
 K2730 Studienreise Toskana 31.10.08 I 0,00

Marketingmaßnahmen:

Datum	Kurs-Nr.	Bezeichnung/Bemerkung	Aktion	Status	Pr.	AV.	BA.
24.10.08	K2730	Interesse an Studienreisen	Info.Zueru...		0	0	
26.10.08	K2730	Webreaktion	Telefonakt...		0	0	

☐ nur für diesen Kurs

TN-Stamm: besetzt nicht erreicht GH-Versendung Wiedervorlage "I" verschieben kein Interesse
 Anmelden Mailbox / AB Tel.fehl./ungültig Terminplan Infomaterial Info an MA Abschließen
 Beenden

Aufbau des Beratungsbildschirms:

- Adressdaten des Teilnehmers:
 - Adresse mit Zusatzfeldern
 - Sperrvermerk
 - Schulbildung, Ausbildung, Studium
 - Beruf und Arbeitgeber
 - Geschlecht und Geburtstag
 - Kennzeichen
- Anzeige aller Kommunikationsdaten aus dem Teilnehmerstamm
- Kurse des Teilnehmers mit individueller Filtermöglichkeit: alle, nur „A“, nur „I“, andere
 - Kursnummer und Titel
 - Beginn/Enddatum
 - Status
 - Saldo
- Die Kurse können mit Klick auf die Spaltenüberschriften sortiert werden.

- Marketingmaßnahmen des Teilnehmers:
 - sortiert nach Datum mit Anzeige der folgenden Daten:
 - Kursnummer
 - Bezeichnung
 - Aktion
 - Status
 - Priorität
 - AV (Anrufversuche)
 - BA

Aus diesem Bildschirm sind folgende Aktivitäten möglich:

TN-Stamm	besetzt	nicht erreicht	GH-Versendung	Wiedervorlage	"I" verschieben	kein Interesse
Anmelden	Mailbox / AB	Tel fehlt/ungültig	Terminplan	Infomaterial	Info an MA	Abschließen

TN-Stamm

Durchgriff auf die 1. Seite der Teilnehmerstammdaten

Anmelden

Eine eMail wird erstellt mit PDF-Anhang „MaMa_xx.pdf“ zum Versand an den zuständigen Mitarbeiter für die Anmeldung.

Anmelden

eMail-Adresse:

Betreff:

Text:

Anschließend kann eine Bemerkung zu dieser Anmeldung eingetragen werden.

Anmelden

Bemerkung:

besetzt

Wird diese Schaltfläche gedrückt, werden bei der Marketingmaßnahme die Anrufversuche um eins erhöht und eine Wiedervorlage mit dem aktuellen Datum und der Uhrzeit + 10 Minuten eingetragen.

Außerdem wird ein Eintrag in der Call-Historie mit dem Staus



„besetzt“ eingetragen.

Call-Historie					
Datum	Uhrzeit	Telefonstatus	Status vor	Status nach	MA
23.10.2008	10:30	besetzt	0		MS

Daraufhin schließt sich der Detailbildschirm ohne weitere Nachfrage.

Mailbox / AB Wenn der Teilnehmer telefonisch nur über eine Mailbox oder über einen Anrufbeantworter erreicht wird, aber die Marketingmaßnahme in der Liste verbleiben soll, so löst dieser Aktionsbutton folgendes aus:

Die Zahl der Anrufversuche wird um eins erhöht, es erfolgt ein entsprechender Eintrag in der Call-Historie.

Mailbox / AB	
Wiedervorlage:	24.10.2008  Uhrzeit: 16:00 +0,5 Std. +1 Std. -0,5 Std. -1 Std.
Bemerkung:	23.10.2008 10:34 (*MS): auf Mailbox / AB gesprochen 

- in der Bemerkung wird der Datum / Zeit-Stempel mit dem Text „auf Mailbox / AB gesprochen“ eingetragen.
- eine Wiedervorlage wird gemäß der Hinterlegungstabelle für die Wiedervorlagen vorgeschlagen und eingetragen.
- ohne weitere Rückfragen wird dann in die Vertriebsliste zurückgekehrt.

Angedacht ist, dass bis zu einer bestimmten (hinterlegbaren) Zahl von Anrufversuchen der Anruf wie als „nicht erreicht“ behandelt wird und ab dieser Anzahl dann ein Text auf der Mailbox hinterlassen wird.

nicht erreicht Mit diesem Button werden folgende Aktionen ausgeführt:

Fall A: es ist noch keine Wiedervorlage eingetragen:

- dann wird bis zu einer bestimmten (hinterlegbaren) Zahl von Anrufversuchen das Datum der Marketingmaßnahme auf den nächsten Werktag (als Werktag zählt Montag bis Samstag) weitergeschoben.
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt

- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht
- wenn die hinterlegte Zahl von Anrufversuchen erreicht ist, dann blendet ein Bildschirm mit folgenden Fragen ein:
 - soll der Termin weitergeschoben werden
 - soll eine Wiedervorlage eingetragen werden
 - soll die Bemerkung „andere Uhrzeit versuchen“ eingetragen werden
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden

Fall B: es ist bereits eine Wiedervorlage eingetragen:

- die Wiedervorlage kann auf ein frei eingebabares Datum / Uhrzeit gestellt werden
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht

Tel fehlt/ungültig

öffnet ein Fenster zur Bearbeitung der Telefonnummer

Bezeichnung	Tel.-Nr./Mobil-Nr.
Telefon	08631/56815

ungültig setzen Schließen

Nachdem die markierte Telefonnummer ungültig gesetzt wurde, öffnet folgendes Fenster:

eMail-Adresse:

Betreff:

Text:

Liebe Kollegin, lieber Kollege
im Rahmen einer Telefonaktion habe ich festgestellt, dass die
Telefon-Nummer des folgenden Teilnehmers nicht gültig ist. Bitte
überprüfen und korrigieren Sie ggf. den Kommunikationseintrag.

247, Weiß, Claudia, Hohenauer Straße 15, 84513 Töging,
08631/56815, Weiß@ggmmx.ttt

Vielen Dank und beste Grüße
<Bearbeiter>

Ok Abbruch

GH- Versendung

Wird diese Schaltfläche gedrückt, so wird ein Fenster geöffnet, in dem eine Kursauswahl zu treffen ist. Diese ist auf den Vorgängerkurs eingestellt, sollte dieser eingetragen sein. Nach der Kursauswahl kann in einem weiteren Fenster eine Auswahl von ein

bis vier Kurstagen getroffen werden, welche als Termin für ein Gasthören bei dem Teilnehmer eingetragen wird. Ist die Auswahl getroffen, so kann eine eMail mit den Terminen in einem pdf-Anhang versendet werden. Es wird für jeden Termin ein Eintrag in der neuen Tabell für Mitteilungen von Gasthörern erstellt.

Die Anwahl der eMail-Vorlage erfolgt analog zu der Auswahl beim Versenden des Terminplans, dazu muss im Titel die Bezeichnung „Gasthörer“ stehen.

Terminplan Eine eMail-Vorlage mit dem Terminplan als pdf-Anhang wird geöffnet. Diese kann dann an den Teilnehmer versandt werden. Ist dies geschehen, dann wird in die Bemerkung der Marketingmaßnahme mit Datumstempel und Kürzel der Text „Terminplan per eMail versendet“ eingetragen.

Der so versandte Terminplan hat dann die Dateibezeichnung „Terminplan_<KNR>.pdf. Dies gilt dann auch für die Terminpläne, die über „Datei / Belegung“ bzw. über „Datei / Kurse / Kurstage“ erzeugt werden.

Wiedervorlage Wenn der Teilnehmer telefonisch erreicht wird, aber die Marketingmaßnahme in der Liste verbleiben soll, so löst dieser dafür vorgesehene Aktionsbutton folgendes aus:

- unabhängig, ob bereits eine Wiedervorlage vorliegt, wird eine aktuelle Wiedervorlage mit einem einbbaren Datum und Uhrzeit generiert.
- Die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden.
- Ein Eintrag in die Call-Historie findet statt.
- Die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht.

Infomaterial Es öffnet das Bemerkungsfeld zur Marketingmaßnahme zur Eingabe einer Freitextbemerkung (mit „Strg + D“ kann das Datum und der Bearbeiter eingetragen werden).

„I“ verschieben

Es öffnet das Fenster mit der Marketingübersicht zum Teilnehmer mit der Möglichkeit, die vorhandenen restlichen Marketingmaßnahmen zu löschen.

Anschließend öffnet das folgende Fenster:

Über das Handsymbol kann ein neuer Kurs ausgewählt werden und die Marketingmaßnahme wird auf diesen Kurs verschoben.

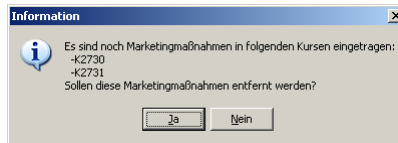
Sind im ausgewählten Kurs keine Marketingmaßnahmen eingetragen, so wird ein Pseudoeintrag mit der Bezeichnung „verschobenen I anrufen“ beim Teilnehmer erstellt.

Info an MA

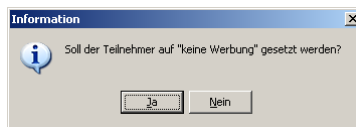
Es öffnet ein Fenster zur eMail-Weitergabe an einen Mitarbeiter

Die eMail-Adresse des Mitarbeiters kann aus der Hinterlegung der Benutzer ausgewählt werden.

- kein Interesse** Hat der Teilnehmer kein Interesse an diesen und weiteren Kursen sind folgende Aktionen möglich:
- Entfernen aller eingetragenen Marketingmaßnahmen



- Setzen des Teilnehmers auf „keine Werbung“ (Teilnehmerstamm / 2. Seite)



- Abschließen** Die Marketingmaßnahme wird als „erledigt“ gekennzeichnet.
Beenden Mit Beenden wird die Maßnahme ohne weitere Möglichkeiten erledigt. In den Eintrag zur Maßnahme wird der Haken für „erledigt“ gesetzt und „beendet“ eingetragen.

5. Übertrag der Marketingmaßnahmen des Kurses auf die einzelne Anmeldung:

Erfolgt eine Interessensanmeldung mit dem Status „I“ oder eine Statusänderung auf „I“, so werden die beim Kurs hinterlegten Marketingschritte automatisch zum Teilnehmer kopiert und dabei die relativen Datumsangaben in tatsächliche Datumswerte umgesetzt.

The dialog box titled "Eintragung im Interessentenpool" contains the following elements:

- Text: "Der Teilnehmer ist damit im Kurs als Interessent eingetragen"
- Text: "Soll er auch in den Interessentenpool eingebucht werden?"
- Text: "Info:" followed by an empty text input field.
- Text: "Vorlage" followed by a date field containing "29.10.2008" and a small calendar icon.
- Buttons: "Einbuchen", "Details", "Abbruch" (with a red X icon), and "Bearbeiten" (with a magnifying glass icon).
- Text on the right: "1 Marketing-Maßnahme/n wurden eingetragen".

Mit Klick auf „**Bearbeiten**“ ist ein Durchgriff auf die Marketingübersicht des Teilnehmers zum Kurs möglich und der Eintrag kann sofort nachbearbeitet werden.

The table titled "Marketingübersicht eines Teilnehmers des Kurses K2730" displays the following data:

Datum	Name	Vorname	Bezeichnung	Warnung	Status
24.10.2008	Deller	Elfriede	Interesse an Studienreisen		

Below the table are several buttons: "Neu", "Bearbeiten", "Löschen", "? Filter", "Drucken", and "Schließen".

Innerhalb der Details des Belegungsbildschirms können diese einzelnen zur Anmeldung gehörenden Marketingschritte im Detailbildschirm bearbeitet, im Datum verändert, gelöscht und ggfs. wieder neu dazugefügt werden.

Marketingmaßnahme von Deller, Elfriede für Kurs K2730 bearbeiten

Kursnr:	K2730	Studienreise Toskana	Priorität:	0
Datum:	24.10.2008		Anzahl Anrufe:	0
Bezeichnung:	Interesse an Studienreisen			Call-Historie GH-Termine
Aktion:	Info-Zusendung		zuständiger MA:	Supervisor
Status:			Material:	Flyer
Wiedervorlage:		Uhrzeit: +0.5 Std. +1 Std. -0.5 Std. -1 Std.		
Hinweis:				
Bemerkung:				
		<input type="checkbox"/> erledigt		
		Absagegrund:		
		erledigt von / am:		
		erfasst von / am: MS 22.10.2008		
		zuletzt bearbeitet von / am: MS 22.10.2008		

Drucken

Ok Abbruch

Treten dabei aufgrund von knappen Zeitvorgaben ineinanderlappende Termine aus positiven und negativen Relativ-Angaben auf, so versucht das Programm diese zu glätten und setzt aber gleichzeitig ein Warn-Flag.

Die Anmeldung über die Einleseroutine wird auch beachtet.

6. Anzeige der Marketingmaßnahmen für die Anmeldungen eines Kurses:

Innerhalb des Belegungsbildschirms gibt es eine neue Schaltfläche zur Anzeige aller Teilnehmer mit dem Status „I“ und daran gekoppelt eine übersichtliche Darstellung des Standes der einzelnen Marketingmaßnahmen.

Marketingübersicht eines Teilnehmers des Kurses K2730					
	Datum	Name	Vorname	Bezeichnung	Status
	24.10.2008	Deller	Elfriede	Interesse an Studienreisen	
▶	28.10.2008	Träger	Martina	Interesse an Studienreisen	erledigt

Mit einem Klick auf die angezeigten Teilnehmer kommt man dabei direkt zum Teilnehmer-Stamm auf den Reiter Marketing.

Mit einem Klick auf die einzelne Marketingmaßnahme kommt man in den Bildschirm zur Bearbeitung der Maßnahme.

In diesem Bildschirm ist eine **Druck-**

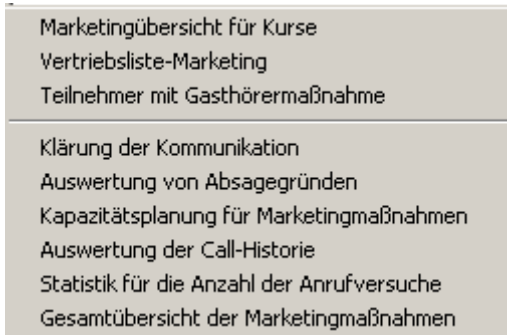
VHS Demohausen					
Marketingübersicht für die Interessenten des Kurses K2730					
Datum	Name	Vorname	Bezeichnung	Warnung	Status
24.10.2008	Deller	Elfriede	Interesse an Studienreisen		
28.10.2008	Träger	Martina	Interesse an Studienreisen		erledigt

und eine **Filtermöglichkeit** gegeben:

Filter	
allgemein: <input checked="" type="radio"/> alle <input type="radio"/> alle mit Warn-Flags <input type="radio"/> alle mit Abweichungen	Status: <input checked="" type="radio"/> kein Statusfilter <input type="radio"/> alle mit Status <input type="radio"/> alle ohne Status
Status: <input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Filter setzen	<input checked="" type="checkbox"/> Abbruch

8. Auswertungen und Übersicht zu den Marketingmaßnahmen:

Unter dem Menüpunkt „Extras / Marketing“ sind folgende Punkte zu den Marketingmaßnahmen integriert:



8.1. Marketingübersicht für Kurse

Für eine Auswahl von Kursen kann innerhalb eines neuen Menüpunktes in einem Grid angezeigt werden, wie viele Teilnehmer bereits angemeldet sind, wie viele Teilnehmer mit Status "I" eingetragen sind, wie viele dieser I-Anmeldungen davon ein Warn-Flag gesetzt haben und bei wie vielen I-Anmeldungen Abweichungen bei den Marketingmaßnahmen (was die Anzahl und die Datumsangaben betrifft) gegenüber der im Kurs festgehaltenen Planung gegeben sind.



Mit Klick auf den Kurs bzw. auf die Zahl der Interessenten, der "Warn-Flag-Besitzer" und der Abweichler kann direkt auf ein neues Grid mit den betroffenen Daten durchgegriffen werden.

Kurs-Nr.	Titel	Beginn	Marketing	Anz TN	Status I	Warnungen	Abweichungen
K0826	Rückenschule	28.10.2008	1	3	1	0	0
K2730	Studienreise Toskana	31.10.2008	2	6	3	0	1
K2731	Prüfungsvorbereitung	27.10.2008	1	1	2	0	0

Buttons: Export, Drucken, Schließen

8.2. Vertriebsliste-Marketing

In die Übersichtsliste für die Vertriebsliste werden alle Marketingmaßnahmen aufgenommen, die als Aktion "Telefonaktion" definiert haben, bei denen der Status noch offen ist und bei denen folgende Regeln für das Datum erfüllt sind:

- ist eine Wiedervorlage definiert, so hat diese kleiner oder gleich dem Tagesdatum zu sein
- wenn keine Wiedervorlage definiert ist, so muss das Datum der Marketingmaßnahme kleiner oder gleich dem Tagesdatum sein.

Diese Liste der Telefon-Calls ist dann in einem zweigeteilten Bildschirm wie folgt sortiert:

- im oberen Bereich stehen alle Einträge mit einem Wiedervorlagedatum, sortiert nach Datum und Uhrzeit und Kursnummer.
- im unteren Bereich stehen alle Einträge mit einem "normalen" Datum, sortiert nach Datum und Kursnummer.
- in beiden Teilbildschirmen kann mit Klick auf die Spaltenüberschrift sortiert werden
- wenn eine Marketingmaßnahme aus dem Bereich mit Datum auf Wiedervorlage gestellt wird, dann wird auch der obere Teil refresht

Vertriebsliste für Telefon-Marketing

mit Wiedervorlage:

Name	Vorname	G	Kurs-Nr.	Titel	Beginn	FB	Außenstelle	Bearb.	Wiedervorl.	Uhrzeit	Prior.	Status

mit Datum:

Name	Vorname	G	Kurs-Nr.	Titel	Beginn	FB	Außenstelle	Bearb.	Datum	Prior.	Status
Deller	Elinede	M	K2730	Studienreise Toskana	31.10.08			MS	26.10.08	0	
Träger	Martina	W	K2730	Studienreise Toskana	31.10.08			MS	26.10.08	0	

Darstellung des Bildschirms:

☒ 1/2 Wiedervorlage; 1/2 Datum
 ☐ 2/3 Wiedervorlage; 1/3 Datum
☐ nur Wiedervorlage
 ☐ 2/3 Datum; 1/3 Wiedervorlage
☐ nur Datum

Aktualisieren

Auswahl für Export und Ausdruck: mit Wiedervorlage

Drucken Export Schließen

Folgende Datenfelder werden in der Liste in den Spalten angezeigt:

- Name: Nachname des TN, Doppelklick führt zum Detailbildschirm
- Vorname: Vorname des TN
- G: Geschlecht des TN

- Kurs-Nr.: Kursnummer, Doppelklick führt zum Kursstamm
- Titel: Kurstitel für Programmheft!
- Beginn: Datum des Kursbeginns in der Form „20.12.08“, Doppelklick führt zum Detailbildschirm
- FB: Fachbereich
- Außenstelle
- Bearb.: Bearbeiter
- Uhrzeit
- Priorität
- Status der Marketingmaßnahme

Die Vertriebsliste füllt bei einer Auflösung von 1024 x 768 den gesamten Bildschirm aus.

Die Darstellung des Bildschirms kann individuell verändert werden, wobei Hälfte / Hälfte die Standard-Einstellung ist.

Darstellung des Bildschirms:

<input checked="" type="radio"/> 1/2 Wiedervorlage; 1/2 Datum	<input type="radio"/> 2/3 Wiedervorlage; 1/3 Datum
<input type="radio"/> nur Wiedervorlage	<input type="radio"/> 2/3 Datum; 1/3 Wiedervorlage
<input type="radio"/> nur Datum	

Eine Druckausgabe oder ein Export der Daten ist mit Hilfe einer Schaltfläche möglich

Es sind zwei unabhängige **Filter** enthalten in den Bereichen „mit Wiedervorlage“ und „mit Datum“.

Die Anzeige der einzelnen Vertriebsdatensätze kann wie folgt eingegrenzt werden:


- alle
- nur meine
- nur die von Mitarbeiter xy
- nur meine und die Allgemeinen
- nur die mit mindestens einer Telefon-Nummer (Standard-Vorgabe)
- auch die ohne Telefon-Nummer
- nach Fachbereichen

Filter für die Vertriebsliste

Anzeige:

☒ alle

☐ nur meine


☐ nur die von 


☐ nur meine und die Allgemeinen

Telefon-Nummern:



☒ nur die mit mind. einer Tel.-Nummer

☐ auch die ohne Tel.-Nummer

☐ Fachbereich: 

☐ Außenstelle: 

☐ Priorität von: bis:

☐ Datum von:  bis: 

- nach Außenstellen
- nach Priorität von / bis
- nach Datum von / bis
- nur die mit einer Wiedervorlage

Mit einem Doppelklick gelangt man aus dem Übersichtsbildschirm für die Marketingmaßnahmen in einen **Detailbildschirm** für die einzelne Maßnahme, aus dem heraus das tatsächliche Telefonat geführt wird und der deshalb alle wesentlichen Daten übersichtlich anzeigt:

Beratung für Kurs K2730, Studienreise Toskana, 31.10.2008, Toskana

Name	Deller, Elinede	Geschl.	M
Zusatz 1		Geburtsdag	01.01.1976
Zusatz 2		Kennzeichen	
Ort	94453 Mühldorf	Kennz	Bezeichnung
Spervermerk			
Schulbildung	Universität		
Ausbildung			
Studium			
Beruf	Angestellter		
Arbeitgeber			

Kommunikation

Bezeichnung	Tel.-Nr., eMail, usw.	Sperre
Telefon	08631/46464	
Fax	089/123123123	
E-Mail	Deller@Elinede.ee	
Mobiletel	0175/1645684	

Kurse des Teilnehmers ☒ alle ☐ nur A ☐ nur I ☐ nur andere

Kurs-Nr.	Titel	Beginn - S	Saldo
C4M12	Spanisch für Jugendliche mit Vork...	12.02.03 A	0,00
C4913	Italienisch für Fortgeschrittene	26.02.03 A	0,00
D9101	Rhetorik des Gesprächs - Gespräc...	25.10.03 A	0,00
D4622	Englisch für Sekretärinnen	17.11.03 A	0,00
G5404	Projektmanagement kompakt - Bic...	09.05.05 A	0,00
G4819	Französisch Intensiv als Urlaubsvo...	06.06.05 A	70,00
K2731	Prüfungsvorbereitung	27.10.08 A	96,00
K2730	Studienreise Toskana	31.10.08 I	0,00

Marketingmaßnahmen:

☐ nur für diesen Kurs

Datum	Kurs-Nr.	Bezeichnung/Bemerkung	Aktion	Status	Pf.	AV.	BA
24.10.08	K2730	Interesse an Studienreisen	InfoZusen...		0	0	
26.10.08	K2730	Werbeaktion	Telefonakt...		0	0	

TN-Stamm besetzt nicht erreicht GH-Versendung Wiedervorlage "I" verschoben kein Interesse

Anmelden Mailbox / AB Tel fehlt/ungültig Terminplan Info an MA Abschließen

Beenden

- Teilnehmerdaten, teilweise Daten aus der 3. Seite der Teilnehmerstammdaten dazu
- Kommunikationsdaten des Teilnehmers in einer Tabelle
- bisher belegte Kurse des Teilnehmers: Hierbei kann sowohl für die Kurse mit Status A, für die mit Status I und für alle sonstigen Statusangaben ein Zeitraum in den Zentralen Einstellungen definiert werden, innerhalb dessen die Kurse angezeigt werden.
- Marketingmaßnahmen des Teilnehmers für diesen Kurs

- Details der ausgewählten Marketingmaßnahme
- der auslösende Kurs wird in der Überschrift mit Kursnummer, Titel, Beginn und Ort angezeigt

Aktionsschaltflächen: (siehe hierzu auch Beschreibung S. 15-20)

TN-Stamm	besetzt	nicht erreicht	GH-Versendung	Wiedervorlage	"I" verschieben	kein Interesse
Anmelden	Mailbox / AB	Tel fehlt/ungültig	Terminplan	Infomaterial	Info an MA	Abschließen

TN-Stamm: Durchgriff in den Teilnehmerstamm, 1. Seite

Anmelden: Wenn der Teilnehmer telefonisch erreicht wird und das Gespräch so erfolgreich verlaufen ist, dass von einer Anmeldung ausgegangen werden kann, so löst dieser dafür vorgesehene Aktionsbutton folgendes aus:

- es wird dabei eine Mail mit einem eindeutigen Betreff erstellt, so dass eine sofortige Verteilung über den üblichen Mail-Eingang an die eigentlich für die Anmeldungen zuständige Mitarbeiterin erreicht wird. Der Mail-Body kann noch mit Hinweistexten ergänzt werden und der Ausdruck der Marketingmaßnahme wird als PDF angehängt.
- eine Liste der für diesen Kurs noch folgenden Marketingmaßnahmen wird geöffnet, damit diese markiert und gelöscht werden können
- unabhängig, ob bereits eine Wiedervorlage vorliegt, wird die aktuelle Marketingmaßnahme auf erledigt gesetzt
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht
- als Mail-Adresse wird "anmeldung@Steuerfachschule.de" verwendet, außer es wäre in der Hinterlegung für die Marketingmaßnahme etwas anderes eingetragen.

Besetzt: Wird im Detailbildschirm der Vertriebsliste die Schaltfläche "besetzt" gedrückt, werden bei der Marketingmaßnahme die Anrufversuche um eins erhöht und eine Wiedervorlage mit dem aktuellen Datum und der Uhrzeit + 10 Minuten eingetragen.

Außerdem wird ein Eintrag in der Call-Historie mit dem Status "besetzt" eingetragen.

Daraufhin schließt sich der Detailbildschirm ohne weitere Nachfrage.

Mailbox / AB: Für Anrufe, die auf eine Mailbox bzw. auf einen Anrufbeantworter treffen, ist dieser Aktionsbutton vorgesehen.

Die Zahl der Anrufversuche wird dabei um eins erhöht; es erfolgt ein entsprechender Eintrag in die Call-Historie.

In die Bemerkung wird der Datum / Zeit-Stempel mit dem Text "auf Mailbox / AB gesprochen" eingetragen. Eine Wiedervorlage wird gemäß der Hinterlegungstabelle für die Wiedervorlagen vorgeschlagen und eingetragen.

Ohne weitere Rückfrage wird dann in die Vertriebsliste zurückgekehrt.

Angedacht (aber bis dato nicht weiter ausdefiniert) ist, dass bis zu einer bestimmten (hinterlegbaren) Zahl von Anrufversuchen der Anruf wie als "nicht erreicht" behandelt wird und ab dieser Anzahl dann ein Text auf der Mailbox hinterlassen wird.

Nicht erreicht: Diese Aktionsschaltfläche löst folgende Aktionen aus:

Fall A: es ist noch keine Wiedervorlage eingetragen:

- dann wird bis zu einer bestimmten (hinterlegbaren) Zahl von Anrufversuchen das Datum der Marketingmaßnahme auf den nächsten Werktag (als Werktag zählt Montag bis Samstag) weitergeschoben
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt.
- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht
- wenn die hinterlegte Zahl von Anrufversuchen erreicht ist, dann blendet ein Bildschirm mit folgenden Fragen ein:
 - soll der Termin weitergeschoben werden
 - soll eine Wiedervorlage eingetragen werden
 - soll die Bemerkung "andere Uhrzeit versuchen" eingetragen werden
 - die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden

Fall B: es ist bereits eine Wiedervorlage eingetragen:

- die Wiedervorlage kann auf ein frei eingebbares Datum/Uhrzeit gestellt werden
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht

Tel fehlt / ungültig: Wenn der Teilnehmer telefonisch wegen einer fehlenden bzw. ungültigen Telefonnummer nicht erreicht wurde, aber die Marketingmaßnahme in der Liste verbleiben soll, so löst dieser dafür vorgesehene Aktionsbutton folgendes aus:

- die Telefonnummer im Kommunikationsbereich des Teilnehmerstamms wird mit "Telefon ungültig" gekennzeichnet; wenn es mehrere potentiell zutreffende Telefonnummern gibt, kann ausgewählt werden, welche mit diesem Text zu versehen ist
- es wird dabei eine Mail mit einem eindeutigen Betreff erstellt, damit bei Bedarf die Fachabteilung eine gültige Telefonnummer (Achtung auf den Datenschutz) eruieren kann. Der Mail-Body kann dabei noch mit Hinweistexten ergänzt werden und der Ausdruck der Marketingmaßnahme wird als PDF angehängt
- unabhängig, ob bereits eine Wiedervorlage vorliegt, wird die aktuelle Marketingmaßnahme auf erledigt gesetzt
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht
- als eMail-Adresse wird die in der Hinterlegung für die Marketingmaßnahme gespeicherte verwendet.

GH-Versendung: Wird im Detailbildschirm der Vertriebsliste diese Schaltfläche gedrückt, so wird ein Fenster geöffnet, in dem eine Kursauswahl zu treffen ist. Diese ist auf den Vorgängerkurs eingestellt, sollte dieser eingetragen sein. Nach der Kursauswahl kann in einem weiteren Fenster eine Auswahl von ein bis vier Kurstagen getroffen werden, welche als Termin für ein Gasthören bei dem Teilnehmer eingetragen wird. Ist die Auswahl getroffen, so kann eine eMail mit den Terminen in einem PDF-Anhang, versendet werden. Es wird für jeden Termin ein Eintrag in der neuen Tabelle für Mitteilungen von Gasthörern erstellt.

Die Anwahl der eMail-Vorlage erfolgt analog zu der Auswahl beim Versenden des Terminplans; dazu muss im Titel die Bezeichnung "Gasthörer" stehen.

Terminplan: Wird im Detailbildschirm der Vertriebsliste diese Schaltfläche ausgewählt, so wird eine eMail-Vorlage mit dem Terminplan als pdf geöffnet. Diese kann dann an den Teilnehmer versandt werden. Ist dies geschehen, dann wird in die Bemerkung der Marketingmaßnahme mit Datumstempel und Kürzel der Text "Terminplan per eMail versendet" eingetragen.

Der so versandte Terminplan hat dann die Dateibezeichnung "Terminplan _ <KNR> . PDF". Dies gilt auch für die Terminpläne, die über "Datei / Belegung" bzw. über "Datei / Kurse / Kurstage" erzeugt werden.

Wiedervorlage: Wenn der Teilnehmer telefonisch erreicht wird, aber die Marketingmaßnahme in der Liste verbleiben soll, so löst dieser dafür vorgesehene Aktionsbutton folgendes aus:

- unabhängig, ob bereits eine Wiedervorlage vorliegt, wird eine aktuelle Wiedervorlage mit einem einstellbaren Datum und Uhrzeit generiert
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt.
- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht

Infomaterial: Wenn der Teilnehmer telefonisch erreicht wird und im Gespräch festgestellt wird, dass ihm Informationsmaterial zugesandt werden soll, so löst dieser dafür vorgesehene Aktionsbutton folgendes aus:

- damit wird ein Eintrag in den Interessentenpool ausgelöst, wie wenn der Teilnehmer erneut mit dem Status "I" zu diesem Kurs angemeldet werden würde
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet durch diesen Schalter nicht statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird nicht erhöht
- der Bildschirm mit dieser Marketingmaßnahme bleibt geöffnet

„I“ verschieben: Wenn der Teilnehmer telefonisch erreicht wird und es sich im Gespräch herausstellt, dass die Marketingmaßnahme zwar in der Liste verbleiben soll, aber eine Teilnahme erst zu einem späteren Zeitpunkt oder für einen anderen Kurs in Frage kommt, so löst dieser dafür vorgesehene Aktionsbutton folgendes aus:

- die Marketingaktionen dieses Kurses, die noch nicht bearbeitet wurden, werden mit Hilfe einer Tabelle zum Markieren und zum eventuell anschließenden Löschen vorgeschlagen
- die aktuelle Marketingmaßnahme wird auf erledigt gesetzt

- folgende Regeln für die Auswahl des Kurses, wohin das neue Interesse geht, sind zu beachten:
- Ein Kurs muss ausgewählt werden; dieser Kurs darf noch nicht begonnen haben; wenn in dem ausgewählten Kurs keine Marketingmaßnahme eingetragen ist, so erscheint eine Warnung und man kehrt in den Kurs zurück oder es wird ein Pseudoeintrag zum Jahresende erstellt
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme wird um den Text "<Datum> / <Zeit>: "I verschoben" ergänzt und kann bei Bedarf noch mit einem eigenen Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht

Info an MA: Wenn der Teilnehmer telefonisch erreicht wird und im Gespräch festgestellt wird, dass eine ausführliche Beratung durch einen anderen Mitarbeiter angeraten ist, so löst dieser dafür vorgesehene Aktionsbutton folgendes aus:

- es kann ausgewählt werden (aus der Liste der angelegten Benutzer) oder per Hand das zweistellige Benutzerkürzel eingetragen werden, an wen die Info weiterzugeben ist.
- es wird dabei eine Mail mit einem eindeutigen Betreff erstellt, der Mail-Body kann noch mit Hinweistexten ergänzt werden und der Ausdruck der Marketingmaßnahme wird als PDF angehängt
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet durch diesen Schalter nicht statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird nicht erhöht
- der Bildschirm mit dieser Marketingmaßnahme bleibt geöffnet
- als Mail-Adresse wird die beim ausgewählten Benutzer definierte Mailadresse verwendet; ist dort nichts eingetragen, so wird die in der Hinterlegung für die Marketingmaßnahme definierte verwendet.

Kein Interesse: Wenn der Teilnehmer telefonisch erreicht wurde und signalisiert hat, dass er kein weiteres Interesse hat, dann wird die Marketingmaßnahme aus der Liste entfernt und dieser dafür vorgesehene Aktionsbutton löst folgendes aus:

- alle Marketingmaßnahmen des Kurses, die bis dato noch nicht bearbeitet wurden, können bei Bedarf markiert und in einem Zuge gelöscht werden

- wenn noch eine oder mehrere Marketingmaßnahme(n) für einen oder mehrere andere Kurse vorliegen, so erscheint ein Infofenster mit entsprechenden Hinweisen und der Nachfrage, ob auch dort gelöscht werden soll
- der Teilnehmerstammsatz kann auf Wunsch sofort auf "keine Werbung" gestellt werden
- es kann ein Absagegrund aus einer Hinterlegung ausgewählt werden, wobei dies ein Zwangsfeld ist, um darüber später entsprechende Statistiken anfertigen zu können
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht

Abschließen: Unabhängig davon, ob der Teilnehmer telefonisch erreicht wurde, beendet dieser Aktionsbutton die weitere Arbeit an dieser Marketingmaßnahme und löst folgendes aus:

- unabhängig, ob bereits eine Wiedervorlage vorliegt, wird die aktuelle Marketingmaßnahme auf erledigt gesetzt
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht

Beenden: Unabhängig davon, ob der Teilnehmer telefonisch erreicht wurde, beendet dieser Aktionsbutton die weitere Arbeit an dieser Marketingmaßnahme und löst, wie auch schon die Aktionsschaltfläche "abschließen", mit Ausnahme der Möglichkeit, eine Provisionsvormerkung einzutragen, folgendes aus:

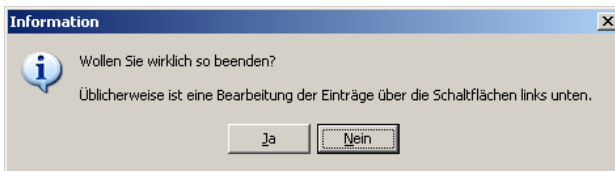
- unabhängig, ob bereits eine Wiedervorlage vorliegt, wird die aktuelle Marketingmaßnahme auf erledigt gesetzt
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird nicht um eins erhöht

Ein in fett gehaltener roter Warnhinweis, der noch einmal die Konsequenzen aus dieser Aktion aufzeigt, wird eingeblendet.

Dieser Button wird nach rechts unten angeordnet, damit er nicht versehentlich mit anderen verwechselt werden kann.

Die Tatsache, dass die Marketingmaßnahme absichtlich beendet wurde, wird bei der Marketingmaßnahme vermerkt, um später in Statistiken ausgewertet werden zu können.

Schließen mit „X“: Wenn man versucht, den Bildschirm über das „X“ rechts oben zu schließen, erscheint folgende Warnmeldung:



8.3. Teilnehmer mit Gasthörermaßnahme

Für einen auszuwählenden Bereich an Kursen kann ein Datumsbereich angegeben werden, in dem die Kurstage liegen sollen, zu denen mit einem Gasthörerschein eingeladen wird.

Für alle Teilnehmer in diesen Kursen, die einen Status "I" haben und so mit einer Marketingmaßnahme markiert sind, dass sie noch einen Gasthörerschein zu bekommen haben, wird ein Serienbrief mit einem frei hinterlegbaren Text aufgebaut.

Datum	Name	Vorname	Kurs-Nr.	Titel	Bezeichnung	Status
22.10.2008	Dietz	Maria	K2731	Prüfungsvorbereitung	Interesse am Kurs	

Buttons: Gasthörerscheine erstellen, Schließen

In diesem Serienbrief werden zwei mögliche Gasthörertermine eingetragen, die wie folgt bestimmt werden:

- im Kurs mit der Anmeldung "I" muss über das Feld "Vorgängerkurs" auf einen gültigen aktuell stattfindenden Kurs referenziert sein.
- Gibt es in diesem Kurs (mindestens) zwei geeignete Termine innerhalb des gewählten Zeitraums, so werden die (ersten zwei) genommen.
- Gibt es keinen oder nur einen, so wird der Zeitraum bis Kursende genommen und die dabei geeigneten Tage können in einem Grid markiert werden.
- Wird gar kein geeigneter Kurstag mehr gefunden, so kann der Marketingtermin verschoben, mit entsprechenden Texten versehen oder gelöscht werden.

Nach dem Versand des Serienbriefes kann, wenn der Druck in Ordnung ist, der Status aller betroffenen Marketingmaßnahmen verändert werden.

8.4. Klärung der Kommunikation

Folgende Überarbeitungen bzw. Kontrollen können für die Marketingmaßnahmen, die eine Aktion "Telefon" eingetragen haben, durchgeführt werden:

- es wird der Zeitraum abgefragt, in dem die Marketingmaßnahmen liegen müssen

	Datum	Name	Vorname	Kurs-Nr.	Bezeichnung	eMail	Ort
▶							

Kriterien

☐ Telefon nein, eMail nicht berücksichtigen
☐ Telefon nein, eMail ja
☒ Telefon nein, eMail nein

Zeitraum:
von 01.11.2008 bis 23.12.2008

- eine Auswertung der Marketingmaßnahme kann nach folgenden Kriterien vorgenommen werden:
 - keine Telefonverbindung angegeben, die Mail-Adresse wird nicht als Kriterium verwendet
 - keine Telefonverbindung angegeben, eine Mail-Adresse existiert
 - keine Telefonverbindung angegeben, es existiert auch keine Mail-Adresse
- mit den Buttons "eMail", "Word", "Export" (diese sind jeweils aus dem Bereich der Belegung) können die markierten Marketingmaßnahmen angeschrieben oder bearbeitet werden.
- folgende Aktionsbuttons sind vorhanden:
 - Wiederaufnahme in Vertriebsliste
 - Maßnahme beenden
 - Maßnahme beenden mit Bemerkung.

8.5. Auswertung von Absagegründen

Ein Verzeichnis von Absagegründen ist bereits als separate Hinterlegungstabelle vorgesehen worden und kann in einem eigenen Datenfeld bei der entsprechenden Marketingmaßnahme eingetragen werden.

Diese Statistik wertet wieder einschränkbar auf einen Zeitraum je Mitarbeiter und je Absagegrund die nicht erfolgreichen Marketingmaßnahmen aus.

Summen je Zeile und je Spalte sind enthalten.

Auswertung von Absagegründen

Zeitraum
 von 09.12.2008 bis 23.12.2008

Auswertung von Absagegründen

Absagegrund	MS	Summe
Absage aus Termingründen	1	1
Summe	1	1

Mit Klick auf die Ergebniswerte gelangt man in folgenden Detailbildschirm zur Anzeige der einzelnen Maßnahmen:

Auswertung von Absagegründe Details

Datum	Name	Vorname	Kurs-Nr.	Titel	Bezeichnung	Absagegrund	erledigt am	von
24.10.2008	Weiß	Claudia	K2730	Studienreise Toskana	Interesse an Studien	Absage aus Termingründ	23.10.2008	

8.6. Kapazitätsplanung für Marketingmaßnahmen

In dieser Auswertung wird für einen einzugebenden Zeitraum angezeigt, an welchem Datum wie viele Marketingmaßnahmen geplant sind.

Der Zeitraum kann flexibel geändert werden.

Die Darstellungsgenauigkeit kann auf Tag oder Woche eingestellt werden, wobei bei Woche der Zeitraum dann automatisch auf volle Wochen erweitert wird und in der Spaltenüberschrift nicht mehr das Datum, sondern die Kalenderwoche aufgeführt wird.

Ein Filter auf die Kursauswahl kann gesetzt werden.

Die Anzeige erfolgt standardmäßig summiert nach betroffenen Teilnehmern, kann aber umgeschaltet werden auf eine Summierung nach betroffenen Kursen.

Mit einem Klick auf die jeweilige Zahl kann auf ein Grid, das die betroffenen Teilnehmer bzw. Marketingmaßnahmen oder die betroffenen Kurse anzeigt, durchgegriffen werden.

8.7. Auswertung der Call-Historie

Für einen frei einzugebenden Zeitraum können (eventuell eingeschränkt auf einen bestimmten Mitarbeiter oder auf einen bestimmten Aktionsbutton) in einer Tabelle, die in den Zeilen die einzelnen Mitarbeiter und in den Spalten die einzelnen Telefonaktions-Arten enthält, die Summe der Einträge in der Call-Historie aus diesem Zeitraum angezeigt, exportiert und ausgedruckt werden.

Summen je Zeile und je Spalte sind vorgesehen.

Ein Klick auf die Ergebniswerte zur Anzeige der einzelnen Maßnahmen ist nicht nötig und daher nicht ausprogrammiert.

8.8. Statistik für die Anzahl der Anrufversuche

Diese Statistik zeigt für 12 Monate ab einem einzugebenden Monatsersten an, wie viele Einträge in der Call-Historie gespeichert sind, bis die Marketingmaßnahme durch

- Anmelden
- Abschließen
- "I" verschieben
- kein Interesse
- automatisch austragen
- absichtlich beenden

auf erledigt gesetzt wurde.

Es wird der Durchschnitt je Erledigungsart und je Monat angezeigt, mit summierten Durchschnittswerten je Jahr und über alle bzw. alle ohne "absichtlich beendete" Erledigungsarten.

Ein Ausdruck der Statistik ist möglich.

8.9. Gesamtübersicht der Marketingmaßnahmen

Es werden in einem baumorientierten Bildschirm alle Marketingmaßnahmen angezeigt, die mit folgenden Einschränkungen ausgewählt werden können:

- gefiltert nach der Kursauswahl
- Marketingmaßnahme im Zeitraum von ... bis ...
- nur Marketingmaßnahmen mit einem bestimmten Status
- die Art der anzuzeigenden Marketingmaßnahmen kann mit Checkboxes ausgewählt werden, d.h. alle oder z.B. nur Telefon oder nur Telefon und Gasthörerscheinversendung

Gesamtübersicht der Marketingmaßnahmen

Kursauswahl

berücksichtigen ☐

Zeitraum der Maßnahmen:

von 01.09.2008

bis 31.01.2009

Maßnahmen-Aktion:

☒ Telefonaktion

☒ Gasthörer Einladung

☒ Info-Zusendung

☒ Beratungsgespräch

☒ Sonstiges

☒ [Status:] erledigt

Gliederung nach:

☒ Kursen

☐ Marketingmaßnahmen

☐ alphabetisch nach dem Namen der Teilnehmer

Die Baumstruktur kann gegliedert werden nach:

- Kursen (in der Reihenfolge der Kursnummer)
- Marketingmaßnahme
- alphabetisch nach dem Namen der Teilnehmer

Kurs-Nr./Datum/Name	Titel/Vorname	Kursdatum/Bezeichnung	Aktion	Status	Bemerkung	Prior.	MA
16.10.2008	Internet	Gasthörer Einladung	Gasthörer Einladu...			0	
K0826	Rückenschule	28.10.2008					
27.10.2008	Andreas	Teilnahme am Vorgängerkurs	Info-Zusendung			0	
K2730	Studienreise Toskana	31.10.2008					
24.10.2008	Elfriede	Interesse an Studienreisen	Info-Zusendung			0	
	Claudia	Interesse an Studienreisen	Info-Zusendung		test	0	M8
26.10.2008	Elfriede	Werbeaktion	Telefonaktion			0	
	Träger	Werbeaktion	Telefonaktion			0	
28.10.2008	Träger	Interesse an Studienreisen	Info-Zusendung	erledigt		2	NN

Buttons: Löschen, Sammeländerung, Schließen

Mit den üblichen Plus- und Minussymbolen können Äste auf- und zugeklappt werden.

Es lassen sich dabei gesamte Äste oder einzelne Marketingmaßnahmen markieren und auf diese markierten Einträge folgende Aktionen auslösen:

- löschen (nach einer Sicherheitsabfrage mit der Anzeige der betroffenen Datensätze)
- auf ein bestimmtes einzugebendes neues Datum setzen
- das Datum mit einem einzugebenden Offset nach vorne oder hinten schieben
- eine Bemerkung an die bestehende Bemerkung anhängen (als neu startende Zeile, mit einer Leerzeile als Abtrennung)
- eine Sammeländerung auf die Statusangabe, die Priorität und den zuständigen Mitarbeiter eingeben