

## 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.

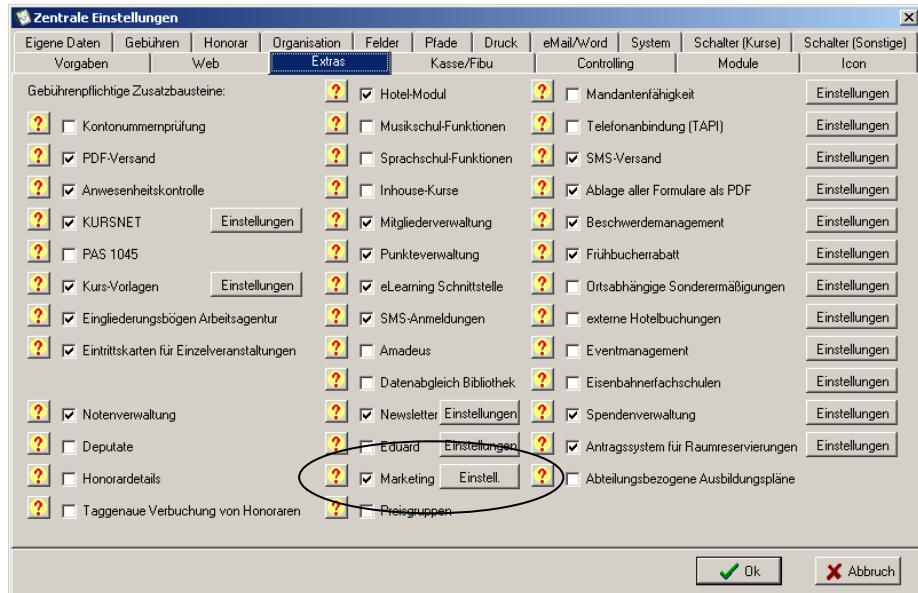
Gliederung dieser Dokumentation	Seite
1. Freischalten des Zusatzbausteines und weitere Einstellungen	3
2. Neue Hinterlegungstabellen für die Definition der Marketingmaßnahmen	6
3. Marketingmaßnahmen für den Kurs	8
4. Marketingmaßnahmen für den Teilnehmer	10
5. Übertrag der Marketingmaßnahmen des Kurses 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.

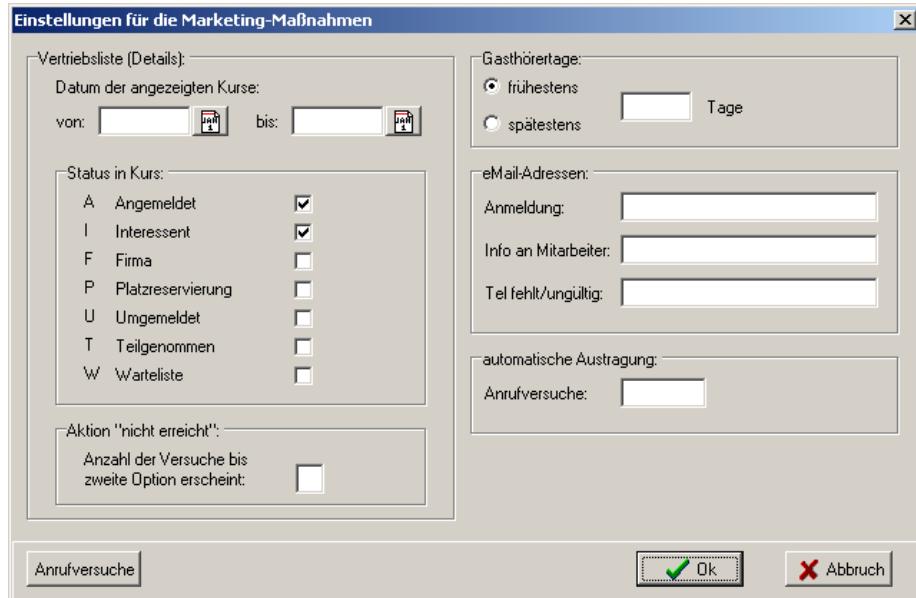


Folgende **Einstellungen** für die Marketing-Maßnahmen sind vorzunehmen:

**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.



**Gasthörertage:** 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.

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																	

◀ ▶

Schließen

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:



## 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:



The screenshot shows a window titled "Hinterlegung zu den Marketingmaßnahmen". It contains a table with the following data:

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

Below the table are standard window controls (Minimize, Maximize, Close) and a toolbar with icons for Bearbeiten (Edit), Löschen (Delete), Neu (New), Drucken (Print), and Schließen (Close). There are also up and down arrow buttons for sorting.

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.



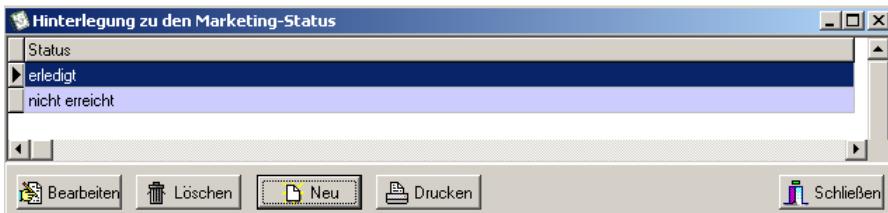
The screenshot shows a dialog box titled "Neue Marketingmaßnahmen-Hinterlegung". It contains the following fields:

Bezeichnung:	<input type="text"/>	
Aktion:	<input type="text"/>	
Bezug:	nach Anmeldedatum	Tags: 10
Material:	nach Anmeldedatum	<input type="button" value="..."/>

Below the table, there is a note "zuletzt bearbeitet von / am:  ". At the bottom are "Ok" and "Abbruch" buttons.

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

### Marketing-Status:



### Marketing-Grund:

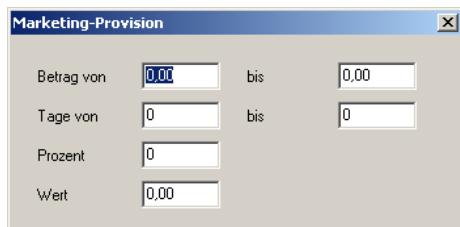


Die hinterlegten Marketing-Gründe können per Schaltereinstellung als Erledigungsgrund oder Absagegrund definiert werden.

### 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.

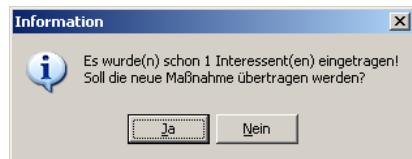
Die Datumsangaben können dabei fix, oder in relativen Abständen zum Anmeldedatum oder zum Kursbeginndatum eingegeben werden.

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



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.



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 Gasthörertage 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.



## 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.

Teilnehmerin Trager, Martina (435)								
1. Seite	2. Seite	3. Seite	4. Seite	Anspr.	Info	Kurse	Termine	Materialausgabe
QM	Kinder	BAMF	Foto	eLearn.	Login	Market		
	Datum	Kurs-Nr.	Bezeichnung	Aktion	Status	Bemerkung	Prior	Bearb.
	28.10.2008	K2730	Interesse an Studienreisen	Info-Zusendung			0	MS

Buttons below the table: Neue Marketingmaßnahme, Bearbeiten, Löschen, Vertriebskontakt, Sammeländerung, Filter, Drucken.

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

Marketingmaßnahme von Trager, Martina für Kurs K2730 bearbeiten

Kursnr: K2730 Studienreise Toskana

Datum: 28.10.2008

Bezeichnung: Interesse an Studienreisen

Aktion: Info-Zusendung

Status:

Wiedervorlage: Uhrzeit: +0,5 Std. +1 Std. -0,5 Std. -1 Std.

Hinweis:

Material: Flyer

Bemerkung:

erledigt: erledigt von / am: erledigt von / am: erledigt von / am:

Absagegrund: erfasst von / am: erfasst von / am: erfasst von / am:

zuletzt bearbeitet von / am: zuletzt bearbeitet von / am: zuletzt bearbeitet von / am:

Buttons: Drucken, Ok, Abbruch

- 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, Gitte						Seite: 1	
Datum	Knr	Bezeichnung	Aktion	Status	Bemerkung	Prior	Bearb
I 19.11.2008	K2801	Interesse am Kurs	Gasthörereinladung			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

<b>VHS Demohausen</b> <b>Marketingmaßname</b>		Stand: 11.12.2008 Seite: 1																																																																					
<table border="1"> <tr> <td>Name: <b>Aler, Gitte</b></td> <td>Geschlecht: <b>W</b></td> </tr> <tr> <td>Zusatz:</td> <td>Geburtstag:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Adresse: <b>Wiesenweg 13</b> <b>84453 Mühldorf</b></td> </tr> <tr> <td>Schulbildung: <b>Realschule</b></td> <td>Studium:</td> </tr> <tr> <td>Ausbildung:</td> <td>Beruf:</td> </tr> <tr> <td>Arbeitgeber:</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>Kommunikation:</b></td> </tr> <tr> <td>Bezeichnung:</td> <td>Nummer bzw. eMail-Adresse:</td> <td>Sperre:</td> </tr> <tr> <td>Fax</td> <td>08631/</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Telefon</td> <td>08631/7667</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dienstlich</td> <td>08631/</td> <td></td> </tr> <tr> <td>E-Mail</td> <td><a href="mailto:Alle@leer.de">Alle@leer.de</a></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>Marketingmaßnahme:</b></td> </tr> <tr> <td>Kurs-Nr.:</td> <td colspan="2">Titel:</td> </tr> <tr> <td>Datum:</td> <td colspan="2">Priorität: <b>0</b></td> </tr> <tr> <td>Bezeichnung:</td> <td colspan="2">Anzahl Anrufe: <b>0</b></td> </tr> <tr> <td>Aktion:</td> <td colspan="2">zuständiger MA:</td> </tr> <tr> <td>Status:</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Wiedervorlage:</td> <td colspan="2">Uhrzeit:</td> </tr> <tr> <td>Hinweis:</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Bemerkung:</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Material:</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>erledigt: <b>nein</b></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>erfasst von: <b> </b></td> <td colspan="2">am: <b>11.12.2008</b></td> </tr> <tr> <td>erfasst von: <b> </b></td> <td colspan="2">am: <b>11.12.2008</b></td> </tr> </table>			Name: <b>Aler, Gitte</b>	Geschlecht: <b>W</b>	Zusatz:	Geburtstag:	Adresse: <b>Wiesenweg 13</b> <b>84453 Mühldorf</b>		Schulbildung: <b>Realschule</b>	Studium:	Ausbildung:	Beruf:	Arbeitgeber:		<b>Kommunikation:</b>			Bezeichnung:	Nummer bzw. eMail-Adresse:	Sperre:	Fax	08631/		Telefon	08631/7667		Dienstlich	08631/		E-Mail	<a href="mailto:Alle@leer.de">Alle@leer.de</a>		<b>Marketingmaßnahme:</b>			Kurs-Nr.:	Titel:		Datum:	Priorität: <b>0</b>		Bezeichnung:	Anzahl Anrufe: <b>0</b>		Aktion:	zuständiger MA:		Status:			Wiedervorlage:	Uhrzeit:		Hinweis:			Bemerkung:			Material:			erledigt: <b>nein</b>			erfasst von: <b> </b>	am: <b>11.12.2008</b>		erfasst von: <b> </b>	am: <b>11.12.2008</b>	
Name: <b>Aler, Gitte</b>	Geschlecht: <b>W</b>																																																																						
Zusatz:	Geburtstag:																																																																						
Adresse: <b>Wiesenweg 13</b> <b>84453 Mühldorf</b>																																																																							
Schulbildung: <b>Realschule</b>	Studium:																																																																						
Ausbildung:	Beruf:																																																																						
Arbeitgeber:																																																																							
<b>Kommunikation:</b>																																																																							
Bezeichnung:	Nummer bzw. eMail-Adresse:	Sperre:																																																																					
Fax	08631/																																																																						
Telefon	08631/7667																																																																						
Dienstlich	08631/																																																																						
E-Mail	<a href="mailto:Alle@leer.de">Alle@leer.de</a>																																																																						
<b>Marketingmaßnahme:</b>																																																																							
Kurs-Nr.:	Titel:																																																																						
Datum:	Priorität: <b>0</b>																																																																						
Bezeichnung:	Anzahl Anrufe: <b>0</b>																																																																						
Aktion:	zuständiger MA:																																																																						
Status:																																																																							
Wiedervorlage:	Uhrzeit:																																																																						
Hinweis:																																																																							
Bemerkung:																																																																							
Material:																																																																							
erledigt: <b>nein</b>																																																																							
erfasst von: <b> </b>	am: <b>11.12.2008</b>																																																																						
erfasst von: <b> </b>	am: <b>11.12.2008</b>																																																																						

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



- 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



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

Datum	Kurs-Nr.	Bezeichnung/Gemeinkung	Aktion	Status	Pr.	AV.	BA
24.10.08	K2730	Interesse an Studienreisen	Info/Zus...	0	0		
26.10.08	K2730	Werbeaktion	Telefonat...	0	0		
27.10.08							

Bezeichnung	Tel-Nr., eMail, usw.	Sperr
Telefon	08631/56815	
E-Mail	Weiß@ggmxx.it	

Kurse des Teilnehmers		alle	„A“	„I“	„J“	„L“	„R“	„S“	„D“
Kurs-Nr.	Titel	Beginn	Saldo						
K2730	Studienreise Toskana	31.10.08	0,00						

### 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
  - Beginndatum
  - Status
  - Saldo
- Die Kurse können mit Klick auf die Spaltenüberschriften sortiert werden.

- Marketingmaßnahmen des Teilnehmers:

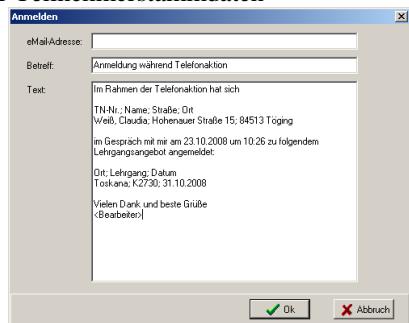
- sortiert nach Datum mit Anzeige der folgenden Daten:
- Kursnummer
- Bezeichnung
- Aktion
- Status
- Priorität
- AV (Anrufversuche)
- BA

Aus diesem Bildschirm sind folgende Aktivitäten möglich:

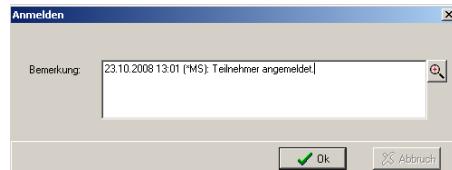
TN-Stamm	besetzt	nicht erreicht	GH-Versendung	Wiedervorlage	"I" verschieben	kein Interesse
Anmelden	Mailbox / AB	Tel fehlt/ungültig	Terminplan	Infomaterial	Info an MA	Abschließen

**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.



Anschließend kann eine Bemerkung zu dieser Anmeldung eingetragen werden.



**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

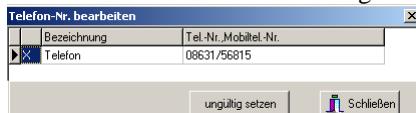
- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht
- wenn die hinterlegte Zahl von Anrufversuchen erreicht ist, dann blendet ein Bildschirm mit folgenden Fragen ein:
  - soll der Termin weitergeschoben werden
  - soll eine Wiedervorlage eingetragen werden
  - soll die Bemerkung „andere Uhrzeit versuchen“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

Fall B: es ist bereits eine Wiedervorlage eingetragen:

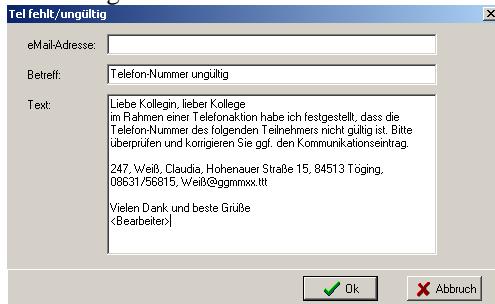
- die Wiedervorlage kann auf ein frei eingeckbares Datum / Uhrzeit gestellt werden
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird um eins erhöht

## Tel fehlt/ungültig

öffnet ein Fenster zur Bearbeitung der Telefonnummer



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



## 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 Datumsstempel 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.

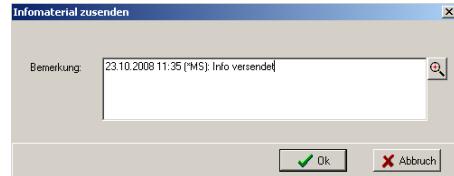
**Wiedervorlage**

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 eingebaren 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:

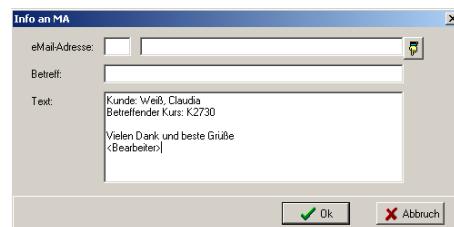


Über das Handsymbol kann ein neuer Kurs ausgewählt werden und die Marketingmaßnahme wird auf diesen Kurs verschoben.

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

**Info an MA**

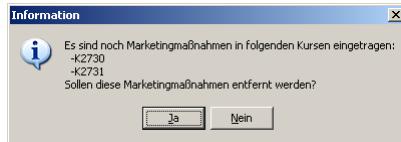
Es öffnet ein Fenster zur eMail-Weitergabe an einen Mitarbeiter



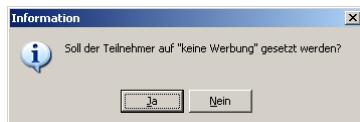
Die eMail-Adresse des Mitarbeiters kann aus der Hinterlegung der Benutzer ausgewählt werden.

**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**  
**Beenden** Die Marketingmaßnahme wird als „erledigt“ gekennzeichnet. 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.



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

Marketingübersicht eines Teilnehmers des Kurses K2730					
Datum	Name	Vorname	Bezeichnung	Warnung	Status
24.10.2008	Deller	Elfi	Interesse an Studienreisen		

Buttons at the bottom: Neu, Bearbeiten, Löschen, Filter, Drucken, 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
Datum:	24.10.2008	P
Bezeichnung:	Interesse an Studienreisen	
Aktion:	Info-Zusendung	
Status:		
Wiedervorlage:	P	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

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	Warnung	Status	
24.10.2008	Deller	Elfriede	Interesse an Studienreisen			
28.10.2008	Träger	Martina	Interesse an Studienreisen		erledigt	

 Neu  
  Bearbeiten  
  Löschen  
  Filter  
  Drucken  
  Schließen

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						Stand: 22.10.2008
Marketingübersicht für die Interessenten des Kurses K2730						Seite: 1
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 **Filter**-möglichkeit gegeben:



## 7. Verhalten bei einem Statuswechsel:

### Statuswechsel der Anmeldung von „I“ auf „A“:

Wenn sich ein Interessent verbindlich zu einem Kurs anmeldet, dann werden die Marketingmaßnahmen dieses Teilnehmers in einem Grid eingeblendet und können von hier aus markiert und gelöscht werden.

Marketingübersicht für Teilnehmer der auf Status A wechselt						
	Datum	Name	Vorname	Bezeichnung	Wernung	Status
☒ I	22.10.2008	Deller	Eltriede	Interesse am Kurs	Wernung: Datum vor Anmeldedatum!	

Bearbeiten Löschen Schließen

Man hat aber auch die Möglichkeit, mit einem Doppelklick auf die angezeigten Marketingmaßnahmen diese zu bearbeiten.

### Verhalten beim Um-, Weiter- und Abmelden:

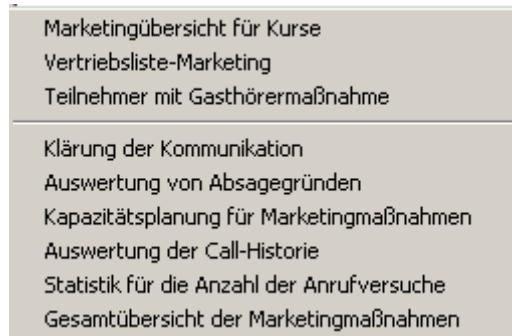
Beim **Ummelden** werden auch die Marketingmaßnahmen in der bisher eingetragenen Form zum neuen Kurs transferiert. Ein Anpassung auf eventuelle andere Einstellungen im neuen Kurs erfolgt nicht automatisch.

Die Funktion **Weitermelden** hat keine Auswirkungen auf die Marketingmaßnahmen, außer es wäre im neuen Kurs der Status „I“ gegeben, dann würden die Maßnahmen des neuen Kurses auf den Teilnehmer übertragen.

Bei **Abmeldungen** (genau: beim Entfernen) werden auch die beim Teilnehmer eingetragenen Marketingmaßnahmen gelöscht.

## 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.

Kursbezogene Übersicht für die Marketingmaßnahmen							
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

## 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 refresh

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 Hälften / Hälften 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



- 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																																																																												
<p>Name: Deller, Elviede          Zusatz 1:           Zusatz 2:           Ort: 84453 Mühldorf          Spernvermerk:           Schulbildung: Universität          Ausbildung:           Studium:           Beruf: Angestellter          Arbeitgeber:           Kommunikation:</p> <table border="1"> <tr> <td>Bezeichnung</td> <td>Tel-Nr., eMail, usw.</td> <td>Sperre</td> </tr> <tr> <td>Telefon</td> <td>09631/46564</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fax</td> <td>089/123123123</td> <td></td> </tr> <tr> <td>E-Mail</td> <td>Deller@lrlieede.ee</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mobiletel</td> <td>0175/1645684</td> <td></td> </tr> </table> <p>Kurse des Teilnehmers: <input checked="" type="radio"/> alle <input type="radio"/> nur A <input type="radio"/> nur I <input type="radio"/> nur andere</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>KursNr.</th> <th>Titel</th> <th>Beginn</th> <th>Saldo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C4M12</td> <td>Spanisch für Jugendliche mit Vork.</td> <td>12.02.03</td> <td>A 0,00</td> </tr> <tr> <td>C4913</td> <td>Italienisch für Fortgeschritten</td> <td>26.02.03</td> <td>A 0,00</td> </tr> <tr> <td>D9101</td> <td>Rhetorik des Gesprächs - Gespräch</td> <td>25.10.03</td> <td>A 0,00</td> </tr> <tr> <td>D4622</td> <td>Englisch für Sekularinnes</td> <td>17.11.03</td> <td>A 0,00</td> </tr> <tr> <td>G5404</td> <td>Projektmanagement kompakt - Blc</td> <td>09.05.05</td> <td>A 0,00</td> </tr> <tr> <td>G4818</td> <td>Französisch Intensiv als Urlaubsvor</td> <td>06.06.05</td> <td>A 70,00</td> </tr> <tr> <td>K2731</td> <td>Prüfungsvorbereitung</td> <td>27.10.08</td> <td>A 98,00</td> </tr> <tr> <td>K2730</td> <td>Studienreise Toskana</td> <td>31.10.08</td> <td>I 0,00</td> </tr> </tbody> </table>	Bezeichnung	Tel-Nr., eMail, usw.	Sperre	Telefon	09631/46564		Fax	089/123123123		E-Mail	Deller@lrlieede.ee		Mobiletel	0175/1645684		KursNr.	Titel	Beginn	Saldo	C4M12	Spanisch für Jugendliche mit Vork.	12.02.03	A 0,00	C4913	Italienisch für Fortgeschritten	26.02.03	A 0,00	D9101	Rhetorik des Gesprächs - Gespräch	25.10.03	A 0,00	D4622	Englisch für Sekularinnes	17.11.03	A 0,00	G5404	Projektmanagement kompakt - Blc	09.05.05	A 0,00	G4818	Französisch Intensiv als Urlaubsvor	06.06.05	A 70,00	K2731	Prüfungsvorbereitung	27.10.08	A 98,00	K2730	Studienreise Toskana	31.10.08	I 0,00	<p>Marketingmaßnahmen:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Datum</th> <th>Kurs-Nr.</th> <th>Bezeichnung/Bemerkung</th> <th>Aktion</th> <th>Status</th> <th>Pr.</th> <th>AV.</th> <th>BA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>24.10.08</td> <td>K2730</td> <td>Interesse an Studienreisen</td> <td>Info-Zusen...</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>26.10.08</td> <td>K2730</td> <td>Werbeaktion</td> <td>Telefonat...</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Datum	Kurs-Nr.	Bezeichnung/Bemerkung	Aktion	Status	Pr.	AV.	BA	24.10.08	K2730	Interesse an Studienreisen	Info-Zusen...	0	0			26.10.08	K2730	Werbeaktion	Telefonat...	0	0		
Bezeichnung	Tel-Nr., eMail, usw.	Sperre																																																																										
Telefon	09631/46564																																																																											
Fax	089/123123123																																																																											
E-Mail	Deller@lrlieede.ee																																																																											
Mobiletel	0175/1645684																																																																											
KursNr.	Titel	Beginn	Saldo																																																																									
C4M12	Spanisch für Jugendliche mit Vork.	12.02.03	A 0,00																																																																									
C4913	Italienisch für Fortgeschritten	26.02.03	A 0,00																																																																									
D9101	Rhetorik des Gesprächs - Gespräch	25.10.03	A 0,00																																																																									
D4622	Englisch für Sekularinnes	17.11.03	A 0,00																																																																									
G5404	Projektmanagement kompakt - Blc	09.05.05	A 0,00																																																																									
G4818	Französisch Intensiv als Urlaubsvor	06.06.05	A 70,00																																																																									
K2731	Prüfungsvorbereitung	27.10.08	A 98,00																																																																									
K2730	Studienreise Toskana	31.10.08	I 0,00																																																																									
Datum	Kurs-Nr.	Bezeichnung/Bemerkung	Aktion	Status	Pr.	AV.	BA																																																																					
24.10.08	K2730	Interesse an Studienreisen	Info-Zusen...	0	0																																																																							
26.10.08	K2730	Werbeaktion	Telefonat...	0	0																																																																							
<p>TN-Stamm: besetzt          Anmelden: Mailbox / AB          nicht erreicht: Tel fehl/ungültig          GH-Versendung: Terminplan          Wiedervorlage: Informaterial          "I" verschieben: Info an MA          kein Interesse: Abschließen</p>	<p>Beenden</p>																																																																											

- 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 Hinwestexten 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 eingeckbares 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 Hinwestexten 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 Datumsstempel 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 eingebbaren 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>: "T' 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:

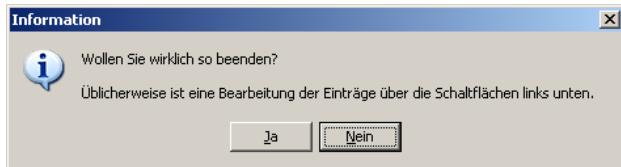
- unabhängig, ob bereits eine Wiedervorlage vorliegt, wird die aktuelle Marketingmaßnahme auf erledigt gesetzt
- die Bemerkung zur Marketingmaßnahme kann bei Bedarf mit einem Text ergänzt werden
- ein Eintrag in die Call-Historie findet statt
- die Anzahl der Anrufversuche wird nicht um eins erhöht

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.



Übersicht der Marketingmaßnahmen: Gasthörer-Versendung						
Datum	Name	Vorname	Kurs-Nr.	Titel	Bezeichnung	Status
► 22.10.2008	Dietz	Maria	K2731	Prüfungsvorbereitung	Interesse am Kurs	

**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



- 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		
Absagegrund	MS	Summe
Absage aus Termingründen	1	0
Summe	1	1

Buttons at the bottom: 'Drucken' (Print) and 'Schließen' (Close).

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

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

Buttons at the bottom: 'Drucken' (Print) and 'Schließen' (Close).

## 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 Checkboxen ausgewählt werden, d.h. alle oder z.B. nur Telefon oder nur Telefon und Gasthörerscheinversendung



Die Baumstruktur kann gegliedert werden nach:

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

Gesamtübersicht der Marketingmaßnahmen						
Kurs-Nr./Datum/Vorname	Titel/Vorname	Kursdatum/Bezeichnung	Aktion	Status	Bemerkung	Prior. MA
16.10.2008						
└ Internet		Gasthörereinladung	Gasthörereinladu...			0
└ K0826	Rückenschule	28.10.2008				
└ 27.10.2008						
└ Dobmeier	Andreas	Teilnahme am Vorgängerkurs	Info-Zusendung			0
└ K2730	Studienweise Tokana	31.10.2008				
└ 24.10.2008						
└ Deller	Elfi	Interesse an Studienreisen	Info-Zusendung			0
└ Weiß	Claudia	Interesse an Studienreisen	Info-Zusendung	test		M8
└ 26.10.2008						
└ Deller	Elfi	Werbaktion	Telefonaktion			0
└ Trager	Martina	Werbaktion	Telefonaktion			0
└ 28.10.2008						
└ Trager	Martina	Interesse an Studienreisen	Info-Zusendung	erledigt		NN

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