

## Cloudprofessionals stellt Salesforce Tool für Telefonkampagnen vor

Salesforce Kunden, die Kampagnen im Callcenter als Outbound-Telefonkampagnen abarbeiten wollen finden im Standard oft keine ausreichende Unterstützung. Für Kampagnenmitglieder gibt es keine standardmäßige Registerkarte; über einen Report lassen sich zwar Kampagnenmitgliederlisten generieren, aber das gleichzeitige Abarbeiten derselben Liste durch mehrere Mitarbeiter kann zu Überschneidung und konkurrierenden Anrufen bei demselben Kampagnenmitglied führen.

Cloudprofessionals stellt ein neues Kampagnentool vor, welches das effiziente Abarbeiten von Callcenter-Kampagnen durch ein Team von Outbound-Callcenteragenten ermöglicht. Das Tool ist CTI fähig.

Zunächst wird vom Kampagneninhaber eine Callcenter Kampagne über die Registerkarte Kampagne definiert, und über die neue Themenleiste „Kampagnenteam“ festgelegt, welche Callcenter Agenten Zugriff auf das Kampagnentool bekommen sollen.

Kampagnenteammitglieder		Neues Kampagnenteammitglied		
Aktion	Kampagnenteammitglied-Name	Teammitglied	Zuletzt geändert am	Zuletzt geändert von Alias
<a href="#">Bearbeiten</a>   <a href="#">Entf</a> <a href="#">CMPM0077</a>		<a href="#">Klaus Tulipan</a>	27.01.2014	<a href="#">KTuli</a>

Über die Funktion „Leads mit Accounts/Kontakten verlinken“ Kampagne kann analysiert werden, ob Leads bereits als Accounts oder Kontakte existieren. Die Matchingkriterien lassen sich frei anpassen. Wenn ja, wird der Lead mit Account und Kontakt verlinkt, und Lead-Kampagnenmitglieder durch Kontakt-Kampagnenmitglieder ersetzt.

The screenshot shows the Salesforce Campaign Management interface. At the top, there is a navigation bar with 'Kampagne' and 'Testkampagne0'. Below this, there is a breadcrumb trail: 'Kampagnenhierarchie (1) | Kampagnenteammitglieder (1) | Kampagnenmitglieder (5-1) | Offene Aktivitäten (0) | Aktivitätsverlauf (1) | Opportunities (3) | Anhänge (0)'. The main content area is titled 'Kampagne-Detail' and shows the campaign name 'Testkampagne0' and the campaign manager 'Klaus Tulipan'. A red dashed box highlights the 'Leads mit Accounts/Kontakten verlinken' button. Below this, there is a navigation bar with 'Kampagnen', 'Campaign Combiner', 'Accounts', 'Kontakte', 'Leads', 'Opportunities', 'Berichte', and 'Dashboards'. The 'Leads' tab is selected, and the page title is 'Leads verlinken'. The main content area shows a list of campaign members of type 'Lead' and a button to 'Leads verlinken'. A yellow banner at the bottom indicates that 51 leads are available for linking.

**Kampagne** Testkampagne0 [Seite anpassen](#) | [Layout bearbeiten](#) | [Drucken](#)

[Zurück zur Liste: Vertriebsgebiete](#)

Kampagnenhierarchie (1) | Kampagnenteammitglieder (1) | Kampagnenmitglieder (5-1) | Offene Aktivitäten (0) | Aktivitätsverlauf (1) | Opportunities (3) | Anhänge (0)

**Kampagne-Detail** [Bearbeiten](#) [Löschen](#) [Duplizieren](#) [Freigabe](#) [Mitglieder verwalten](#) [Erweitertes Setup](#) **Leads mit Accounts/Kontakten verlinken**

Kampagneninhaber [Klaus Tulipan](#) [Ändern](#) Status [Geplant](#)

Kampagnenname [Testkampagne0](#) [Hierarchie anzeigen](#)

Aktiv

**Leads verlinken**

Kampagnenmitglieder vom Typ Lead auf bestehende Accounts und Kontakte verlinken

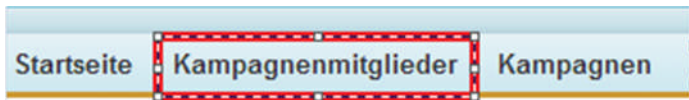
- Kampagnenmitglieder vom Typ Lead werden - sofern möglich - zu vorhandenen Accounts und Kontakten verlinkt. Für Accountverlinkung müssen Firmenname und PLZ, für Kontaktverlinkung müssen Vorname und Nachname übereinstimmen.
- Kampagnenmitglieder vom Typ Lead werden nach Möglichkeit durch Kampagnenmitglieder vom Typ Kontakt ersetzt.

**Leads zu Accounts und Kontakten verlinken** [Zurück](#) [Leads verlinken](#)

**i** In vorliegender Kampagne existieren 51 Leads, die potentiell mit bestehenden Accounts und Kontakten verlinkt werden können.

[Zurück](#) [Leads verlinken](#)

Die Callcenter Agenten arbeiten über die neu geschaffene Registerkarte „Kampagnenmitglieder“



In der Kampagnenauswahl können nur die Kampagnen ausgewählt werden, bei denen der Benutzer zum Kampagnenteam gehört. Zudem wird eine ausführliche Kampagnenstatistik, sowie die zuletzt vom Benutzer bearbeiteten Kampagnenmitglieder angezeigt.

Zur Auswahl stehen nur Kampagnen zu deren Kampagnenteammitgliedern der Bearbeiter gehört  
**Kampagnenmitglieder bearbeiten**

**Kampagne auswählen** Erforderliche Informationen

Testkampagne0 Inaktive Kampagnen anzeigen:  Keyword Suche:

---

**Nächstes Kampagnenmitglied bearbeiten** Kampagnenmitglieder-Liste bearbeiten Status "in Bearbeitung" meiner Kampagnenmitglieder zurücksetzen

**Details zur Kampagne**

Kampagnenname	Testkampagne0	Typ	
Aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>	Gesamte Kontakte	10
Konvertierte Leads	5	Gesamte Leads	55
Anz. gesamte Opportunities	3	Anz. gewonnener Opportunities	0
Startdatum	10.01.2014	Enddatum	
Status	Geplant		

**Kampagnenstatistik**

Von mir abgeschlossene Kampagnenmitglieder: 7

Unbearbeitete Kampagnenmitglieder 54 In Bearbeitung Kampagnenmitglieder 0

Wiedervorlage Kampagnenmitglieder 0 Abgeschlossen Kampagnenmitglieder 7

Gesamte Kampagnenmitglieder 65 Ungültige Kampagnenmitglieder 0

**Zuletzt von mir bearbeitete Kampagnenmitglieder (letzte 10)**

Typ	Name	Firma	Telefon	Mobil	Letzte Änderung	Letzte Änderung durch	Ausschlussgrund	Status
Kontakt	Isconverted4name	Isconverted4			am 19.02.2014 um 14:29 Uhr	Klaus Tulipan		Abgeschlossen
Lead	retertrtrtrt ic3	ic3	4364345645645645645		am 19.02.2014 um 13:34 Uhr	Klaus Tulipan		Unbearbeitet

Über „Nächstes Kampagnenmitglied bearbeiten“ gelangt man die die Hauptbearbeitungsmaske für Callcenter Agenten. Auf dieser CTI-aktiven Maske sind alle Informationen und Aktionen kompakt untergebracht. Es stehen Themenlisten zu früheren Aktivitäten und Kampagnen zur Verfügung, es lassen sich Anrufe protokollieren, Wiedervorlagen anlegen, Leads konvertieren und Opportunities anlegen. Das Kampagnenmitglied wird mit einem der Stati „Unbearbeitet“ „Wiedervorlage“ oder „Abgeschlossen“ beendet. Bei „Mit Status Speichern und Weiter“ wird automatisch das nächste Kampagnenmitglied gezeigt.

[Zurück zur Kampagne](#)

**Daten aus Lead**

[Link zum Lead](#)

**Basisdaten**

Name: Testfirstname\_3 Testlastname\_3  
 Nachname: Testlastname\_3  
 Telefon (CTI):

Vorname: Testfirstname\_3  
 Telefon:  
 E-Mail: testemail\_3@test.de

**Zusatzinformationen**

Anzahl Lieferanten:   
 Anzahl Firmenkunden Bestand:   
 Anzahl Firmenkunden Neu:   
 Anzahl Auskünfte:   
 ERP System:

Mallings/Calls pro Jahr:   
 Direktmarketing-Aktionen:   
 Direktmarketingaktionen pro Jahr:   
 Marketingaktionen International?:

**Kundeninteresse**

Primäres Produktinteresse:

**Lead Aktivitätsverlauf**

Thema	Bezug zu:	Anmerkungen	Fälligkeitdatum	Aufgabe	Thema (Telesales)	Herkunft (Telesales)	Ergebnis (Callcenter)	Zugeordnet zu	Zuletzt geändert am
news Thema 3			15.01.2014	✓		Internes Telemarketing	3 Daten da	Migu Klemenc	22.01.2014 12:45
Testceignis			07.01.2014	□		Internes Telemarketing		Migu Klemenc	22.01.2014 12:44

**Lead Kampagnenverlauf**

Name	Beschreibung	Typ	Startdatum	Enddatum	Status	Aktiv	Ausschlussgrund	Zuletzt geändert am	Zuletzt geändert von
Testkampagne3		Internet	31.01.2014	29.03.2014	Geplant	✓		04.02.2014 10:53	Klaus Tulpan
Testkampagne0			10.01.2014		Geplant	✓	Ausschlussgrund - Anderer Wettbewerber	11.02.2014 11:23	Klaus Tulpan
Testkampagne2		E-Mail	10.01.2014	06.02.2014	Lauf	✓		04.02.2014 10:49	Klaus Tulpan

**Aktionen**

[Anrufprotokollieren](#)

[Neue Aufgabe anlegen](#)

[Lead konvertieren und Opportunity anlegen](#)

**Status und ggf. Ausschlussgrund für Kampagnenmitglied festlegen und Daten speichern**

Bitte legen Sie hier den Status und ggf. einen Ausschlussgrund für das Kampagnenmitglied fest. Beachten Sie: Falls kein Status festgelegt wird, wird das Kampagnenmitglied auf "Unbearbeitet" gesetzt. Klicken Sie auf "Mit Status speichern und weiter" um alle hier eingegebenen Daten zu speichern.

Ausschlussgrund:

Unbearbeitet
  Wiedervorlage
  Abgeschlossen

Bei Kampagnenmitgliedern vom Typ „Kontakt“ werden zusätzlich Informationen und Aktivitäten des zugehörigen Accounts mit eingeblendet.

Über den zweiten Button „Kampagnenmitglieder-Liste bearbeiten“ der Startseite lassen sich beliebige Kampagnenmitglieder bearbeiten. Das ist wichtig für Wiedervorlagen, oder für Kunden die den Callcenter-Agenten Rückrufen und deren Lead Vorgang dann anhand von Name und Status ermittelt werden kann:

[Zurück](#)

**Suche eingrenzen**

**I** = Erforderliche Informationen

Nach Lead oder Kontakt Name bzw. Firma:

Nur Leads anzeigen:

Nach Datum der letzten Änderung: **Alle** ▼

Zuletzt von mir geändert:

Nach Bearbeitungsstatus: **Alle** ▼

**Suchergebnis Kampagnenmitglieder**

Typ	Name	Firma	Telefon	Email	Letzte Änderung	Letzte Änderung durch	Ausschlussgrund	Status	Aktion
Kontakt	Isconverted1name	Isconverted1			am 05.02.2014 um 11:54 Uhr	Klaus Tulipan		<b>Abgeschlossen</b>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>
Kontakt	ic	ic1			am 05.02.2014 um 11:54 Uhr	Klaus Tulipan		<b>Abgeschlossen</b>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>
Kontakt	ic2	ic2			am 05.02.2014 um 11:54 Uhr	Klaus Tulipan		<b>Abgeschlossen</b>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>
Kontakt	wurde auch converted3 Isconverted3name	Isconverted3	453534534		am 05.02.2014 um 12:34 Uhr	Klaus Tulipan		<b>Abgeschlossen</b>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>
Kontakt	Hansi Hinterweiher	Hintermeeringer AG	02772636325	testkontakt1@cloudprofessionals.biz	am 05.02.2014 um 12:34 Uhr	Klaus Tulipan	Ausschlussgrund - Factoring	<b>Abgeschlossen</b>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>
Kontakt	Mlg Nachname	Hintermeeringer AG	08138 828827	testkontakt1@cloudprofessionals.biz	am 05.02.2014 um 12:34 Uhr	Klaus Tulipan		<b>Abgeschlossen</b>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>
Lead	Testfirstname_4 Testlastname_4	Testcompany_4		testemail_4@test.de	am 12.02.2014 um 10:15 Uhr	Klaus Tulipan		<b>Unbearbeitet</b>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>
Lead	Testfirstname_49 Testlastname_49	Testcompany_49		testemail_49@test.de	am 12.02.2014 um 10:15 Uhr	Klaus Tulipan		<b>Unbearbeitet</b>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>
Lead	Testfirstname_48 Testlastname_48	Testcompany_48		testemail_48@test.de	am 12.02.2014 um 10:15 Uhr	Klaus Tulipan		<b>Unbearbeitet</b>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>
Lead	Testfirstname_47 Testlastname_47	Testcompany_47		testemail_47@test.de	am 12.02.2014 um 10:15 Uhr	Klaus Tulipan		<b>Unbearbeitet</b>	<input type="button" value="Bearbeiten"/>