

dena

Strategie für die technische  
Weiterentwicklung der Energieeffizienz-  
Expertenliste

CRM-Optimierung

Stand 17.11.2023

## Inhalt

Ziel der auszuschreibenden Aufgabe .....	4
Betroffene Prozesse .....	4
Identifizierte Probleme .....	4
Analyse und Überarbeitungsansätze .....	6
Grundsätzliche Probleme und Optimierungspotenziale.....	6
O1: Technische Voraussetzung zur freien Optimierung der Masken schaffen.....	6
O2: Aufgaben-Orientierung statt E-Mail-Beantwortung .....	6
O3: Optimierung des Dashboards.....	7
O4: Optimierung der Datenmaske der Energieeffizienzexperten (EEE) .....	8
Optimierungspotenziale einzelner Prozesse.....	9
E0/Neu: Vorqualifizierung eingehender Anfragen (neuer Prozess) .....	9
E1: Freischalten einer/s Expertin/Experten (neuer Prozess) .....	9
E3/E4: Rechnungswesen .....	11
S1: Arbeit mit Textvorlagen / Beschwerdemanagement.....	11
Neu: Verknüpfung mit Telefonanlage (neuer Prozess).....	12

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Dashboard.....	8
Abbildung 2 Optimierung des EEE-Profiles .....	8
Abbildung 3 Verwandte Daten beieinander abbilden .....	9
Abbildung 4 Prozessmodell - Freischalten einer/s Expertin/Experten .....	9
Abbildung 5 Freischaltung - erster Schritt .....	10
Abbildung 6 Freischaltung - letzter Schritt .....	11
Abbildung 7 Dashboard.....	11

## Ziel der auszuschreibenden Aufgabe

- Prüfung und Freischaltung eines Antrags soll schneller gehen
- Die Einarbeitung neuer Kolleg\*innen soll schneller gehen
- Die Zufriedenheit des Service-Teams mit dem CRM soll gesteigert werden (joy of use)
- CRM soll schneller werden (Ladezeiten und Anzeige von Inhalten)

## Betroffene Prozesse

Die folgenden Prozesse sollen in Hinblick auf die o.g. Ziele optimiert werden:

### Expertenliste

- E1 Registrierung: Eintragung prüfen
- E2 Fortbildung prüfen
- E3 Rechnung
- E4 Mahnwesen

### Fortbildungskalender

- F1 Registrierung: Account freischalten/Gruppe zuweisen
- F2 Termin anlegen: Termin prüfen ff.
- F3 Termine importieren: Termin prüfen ff.
- F4 Termin entfernen
- F5 Termin anpassen

### Sonstige

- S1 Beschwerden bearbeiten
- S2 Statistik auswerten

## Identifizierte Probleme

P = benanntes Problem

V = benannter Verbesserungsvorschlag

O = generelles Optimierungspotenzial

### Allgemeine Probleme des CRM-Systems

- P Bearbeiter sehen nach Login das komplette TYPO3-Interface (inkl. Seitenbaum)
- P/O Interface "zu TYPO3-lastig"
- O Manuelle Vorqualifizierung durch eine dena-MA (setzt Thema, weist Mail zu)

SOLL: Qualifikationsdatensatz anpassen, bzw. besser im Backend darstellen (CRM?)

### Probleme im Dashboard

- P "Zu viele Reiter"
- P Bearbeitungsstatus nicht erkennbar -> Mehrfachbearbeitungsversuche an Datensätzen der EE
- V Automatische Wiedervorlage bei Nicht-Bearbeitung
- V Verlaufs-Notizen zu Prozessen / Historie ist vorhanden bei Kunden

### Probleme einzelner Prozesse

E1

- P "Zu viele Haken setzen, um einen Experten freizuschalten."
- V Direktlinks auf Datensätze

E3 / E4

- Rechnungsstatus unklar (bezahlt, fällig, Mahnung)

SOLL: Rechnungsstatus im Portal (betrifft CRM und Expertenportal)

SOLL: unbezahlte Rechnungen auflisten

S1

- Mail-Interface bietet wenig Formatierungsmöglichkeiten
- Anhängen von Dateien ist kompliziert und unübersichtlich (Auswahl von Dateien im TYPO3-Dateisystem)

SOLL: bessere Beschreibung der Dokumente

- P Arbeit mit Textvorlagen unübersichtlich -> V Sortierung / Gruppierung, V Such in Vorlagen (type ahead)
- P Beschwerdefälle lassen sich nicht zusammenfassen
- P Zusammenhängende Korrespondenz nicht als solche erkennbar

SOLL: auf einen Blick die Dialoge und Ansichten erfassen

SOLL: Fallnummer

- Gruppierung von Fällen
- einfacher teilen

SOLL: Änderungshistorie

- Beschwerden dazu nachvollziehen
- aktuell werden Screenshots gemacht
- bei Nebenadressen gibt es eine Mail zur Änderung
- bei Hauptadressen und anderen Angaben nicht

S 2

- Englische Feldbezeichnungen beim Datenexport

Telefonkontakte auswerten (CRM? Statistik?)

- keine Verbindung zwischen Telefonsoftware / Telefonanlage und CRM
- muss manuell zugeordnet werden
- SOLL: Verknüpfung

## Analyse und Überarbeitungsansätze

### Grundsätzliche Probleme und Optimierungspotenziale

Generell ist mit der Verwendung des TYPO3-Backends auch die Nutzung des TYPO3-Interface-Designs verbunden, was an vielen Stellen zu UX-Einschränkungen führt:

- Die Benutzeraccounts zeigen das komplette TYPO3-Interface und den TYPO3-Seitenbaum, auch wenn die Informationen und Bedienmöglichkeiten für das CRM nicht benötigt werden.
- Das Design der Oberfläche ist auf Konfigurierbarkeit und Allgemeingültigkeit angelegt - die Dialoge sind nicht auf die Prozesse des CRM optimiert.
- Das Design spiegelt die internen TYPO3-Strukturen wider und wirkt so oft überfrachtet und kompliziert. Prozesse erfordern mehrere verteilte Einzelschritte, die nicht oder umständlich miteinander verbunden sind (z.B. beim Freischalten von Experten oder beim Anhängen von Dateien)

Das CRM verwendet als Nutzungsmetapher die eines E-Mail-Programms, was einerseits viel Flexibilität bei der Abarbeitung von Aufgaben aller Art bietet, aber wenig Möglichkeiten, spezifische Unterstützung zu einzelnen Prozessen bereit zu stellen. Gleichzeitig erreicht es als Individuallösung nicht die Optimierungstiefe eines klassischen E-Mail-Clients.

#### O1: Technische Voraussetzung zur freien Optimierung der Masken schaffen

Als erster Optimierungsschritt soll die Oberfläche des CRMs vom TYPO3-Interface getrennt werden und als eigene Frontend-Anwendung umgesetzt werden.

Damit verschwinden nicht nur die störenden nicht benötigten Interface-Teile ("Seitenbaum") des TYPO3-Backends, sondern es entsteht auch die Möglichkeit, mit einem besser auf die konkreten Prozesse optimierten Design das Interface einfacher, spezifischer und angenehmer benutzbar zu machen. Reaktionen des Interfaces auf Nutzer\*innen-Aktionen sollen nicht als Seitenaufrufe, sondern als dynamische Änderungen des Inhalts erfolgen (AJAX).

Das neue Interface kann auf die bestehenden Datenstrukturen aufsetzen und über eine API mit dem BE/der Datenbank verbunden werden. So ist es auch möglich, Interface-Komponenten nach und nach in die neue Oberfläche umzuziehen, da die "alten" Eingabemasken noch nutzbar sind.

#### O2: Aufgaben-Orientierung statt E-Mail-Beantwortung

Als zweiter Schritt bietet es sich an, sich von der Metapher eines E-Mail-Programms zu lösen und stattdessen die Abarbeitung konkreter Vorgänge und spezifischer Aufgaben in den Fokus des Nutzerinterfaces zu stellen.

Konkret würde diese Optimierung z.B. bedeuten, dass eingehende Mails im Rahmen der Vorqualifizierung in Vorgänge umgewandelt werden - z.B. die erstmalige Freischaltung eines EEE. Der eigentliche Bearbeiter sieht dann in seiner Dashboard-Ansicht nicht mehr unzusammenhängende Emails, sondern Vorgänge, die mit konkreten Schritten hinterlegt sind, die

nacheinander abgearbeitet werden können und die jeweils die passenden Schritte und Informationen anbieten ("Wizard"-Metapher). Die Emails, die im Rahmen eines Vorgangs entstehen, sind diesem zugeordnet. Zu jedem Vorgang gibt es eine Historie (Dokumentiert automatisch Statusänderungen im Prozess) und eine Notizfunktion (Bemerkungen der bearbeitenden Person).

Als konkretes Beispiel für ein solche Aufgabe ist der Vorgang der "Freischaltung eines Energie-Effizienz-Experten" an skizziert (Bild 2 und 3 und Prototyp). Weitere Vorgänge wären z.B. die Prüfung einer eingetragenen Weiterbildung oder ein Mahndurchlauf. Aufgrund der Vielfalt der eingehenden Anfragen wird es weiterhin unspezifische Vorgänge geben ("Allgemeine E-Mail-Anfrage"), die keinen speziellen Prozess benötigen.

Bei der technischen Umsetzung der Wizards für die Vorgänge ist darauf zu achten, dass Änderungen zu erwarten sind. Die Umsetzung soll daher modular und leicht anpassbar erfolgen.

### O3: Optimierung des Dashboards

Das Dashboard als zentrale Stelle der Arbeit soll im Detail optimiert werden. Optimierungsansätze sind:

*Ladegeschwindigkeit erhöhen:* Das Laden der (jetzt noch) Mailliste und jeder Anpassung/Filterung dauern sehr lange. Das Laden der ersten Ansicht soll beschleunigt werden. Änderungen der Anzeigeparameter sollen sofort Auswirkungen auf die Liste haben und nur die Teile neu laden, die aktuell angezeigt werden.

*Aufräumen des Filter-Interfaces:* Als Filteroptionen sollen nur die Optionen zur Verfügung stehen, die im Rahmen aktueller Aufgaben nutzbar sind und nur Auswahlmöglichkeiten, die auch tatsächlich zu Treffern führen. Die am häufigsten benötigten Optionen sollen im Userinterface priorisiert werden (siehe Abb. Dashboard) und weniger benutzte Sortierungen ausklappbar. Sortieroptionen sollen einfacher zu nutzen sein (Pfeile bei den Spaltenüberschriften anstatt einer Kombination von Drop-Downs)

*Anzeige wichtiger Aufgaben:* Je nach Zuständigkeit werden zu den wichtigsten Aufgaben Direktzugriffe ("Anzeige aller offenen Freischaltungen") angeboten. Zusätzlich soll es einen Link zur letzten bearbeiteten Aufgabe geben und die Möglichkeit, eigene Links zu häufig benötigten Aufgaben einzufügen (optional).

*Aufräumen der Listenansicht:* In der Liste sollen erst einmal nur die Angaben sichtbar sein, die zur Entscheidung nötig sind, welche Aufgabe bearbeitet werden soll. Je nach Aufgabentyp können schon in der Listenansicht Aktionsbuttons für die Erledigung der anstehenden Aufgabe erscheinen.

Aktuell sind in der Listenansicht zusammenhängende Vorgänge nicht erkennbar - mehrere Emails zu einem Thema sind nicht ohne weiteres als zusammengehörig erkennbar. In der "neuen Ansicht" nach Aufgaben ist die E-Mail-Korrespondenz nur ein Anhang zu einem Vorgang. Ein Vorgang "Beschwerde zu XY" würde z.B. immer als nur ein Eintrag (mit aktuellem Status) in der Liste erscheinen und erst bei Benutzerinteraktion die volle zugehörige Korrespondenz zeigen.

DATUM	PRIORITÄT	STATUS	AUFGABE	BETEILIGTE	AKTIONEN	HISTORIE/NOTIZEN
08.11.23	Mittel	<span style="color: green;">✔</span> <b>Bearbeitet</b> (Dennis Denamensch)	Energieexpert*in freischalten	Erika Expertin, Dennis Denamensch	<span>Freigabe starten</span>	7.11.23 geprüft...
23.10.23	Hoch	<span style="color: red;">!</span> <b>Offen</b> (verspätet)	Weiterbildung prüfen	Erik Experte	<span>Prüfung starten</span>	

Abbildung 1 Dashboard

Vergleiche auch Prototyp: <https://xd.adobe.com/view/d8a02301-a756-4add-9c7e-df353894a0bf-8df3/>

#### O4: Optimierung der Datenmaske der Energieeffizienzexperten (EEE)

Die Datensätze der EEE sind das zentrale Element des Systems und werden über eine sehr umfassende und sehr komplexe Eingabemaske verwaltet (siehe Screenshots). Diese Maske soll umfassend überarbeitet und neu gegliedert werden.

Dabei soll die Ansicht des Profils gestrafft werden, z.B. indem die volle Breite des Bildschirmfensters genutzt wird und Informationen in Gruppen sortiert werden. Durch einfache Optimierungen ließe sich der Platzbedarf und die Übersicht der Profelseiten deutlich verbessern (siehe Abb. Optimierung des EEE-Profiles).

Passwort (max. 36)

Passwort zuletzt zurückgesetzt/ geändert am: 20:53 28-03-2023

Passwort zuletzt zurück gesetzt/ geändert durch: E-Mail (PW abgelaufen, aber neu gesetzt)

Login-Fehlversuche: 0

Letzter Fehlversuch

**Label und Inhalt des Dropdowns passen nicht zusammen**  
**Preis/nach/namen suggeriert Bearbeitbarkeit**

**Feld zu lang für die möglichen Werte**

**Feld viel zu lang für die möglichen Werte**

Sicherheitsfrage (Telefonkennwort): Wie ...

Sicherheitsantwort (Telefonkennwort)

Bevollmächtigter (Telefonkennwort)

E-Mail-Adresse Bevollmächtigter

Abbildung 2 Optimierung des EEE-Profiles

Dabei steht im Vordergrund, die im Rahmen der wichtigsten Prozesse benötigten Daten möglichst zusammenfassend abzubilden, z.B. die Erfassung der Qualifikationen und die dazu gehörigen Nachweise an einer Stelle. Nicht mehr benötigte Reiter werden entfernt.

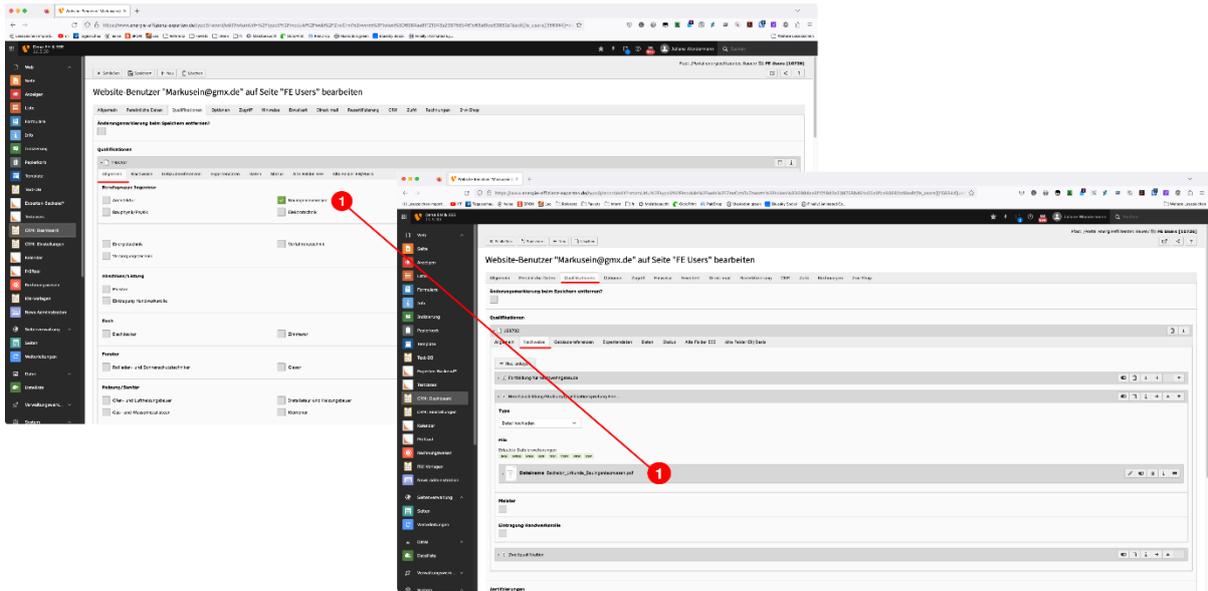


Abbildung 3 Verwandte Daten beieinander abbilden

Die Ansicht der Hauptansicht der EEE soll konsistent mit anderen Teilansichten sein, z.B. der Profilsicht (Abb. Freischaltung - erster Schritt, Punkt 1).

### Optimierungspotenziale einzelner Prozesse

#### E0/Neu: Vorqualifizierung eingehender Anfragen (neuer Prozess)

Eingehende Anfragen an die EEE-Hotline haben unterschiedliche Schwerpunkte und erfordern unterschiedliche Bearbeitungsschritte. Um die weitere Bearbeitung zu beschleunigen, soll ein möglichst nutzungsfreundlicher Vorqualifizierungsprozess stattfinden.

Die bearbeitende Person sichtet dabei alle Anfragen, die noch nicht einem Prozess zugeordnet sind und ordnet sie einem Prozess zu, sowie optional einer Bearbeitenden, einem Thema und einer Priorität. Der Status ändert sich dann entsprechend. Anfragen, die eine gewisse Zeit nicht zugeordnet oder bearbeitet wurden, erhalten automatisch einen entsprechenden Status ("überfällig") und eine Markierung.

Für die Bearbeitung vorgesehene/ berechnigte Personen sehen in ihrem Dashboard einen Aktionslink zum Bearbeiten der eingehenden Anfragen mit einer Anzeige, wie viele offen Anfragen vorhanden sind.

#### E1: Freischalten einer/s Expertin/Experten (neuer Prozess)

Der Prozess zur Freischaltung einer/s EEE beinhaltet die Erfassung von Qualifikationen und die Prüfung von Referenzen je nachdem, welche Eintragungen die/der EEE anstrebt. Im Folgenden wird beschrieben, wie dieser Prozess im Erfassungsformular der Bearbeitenden abgebildet werden soll.

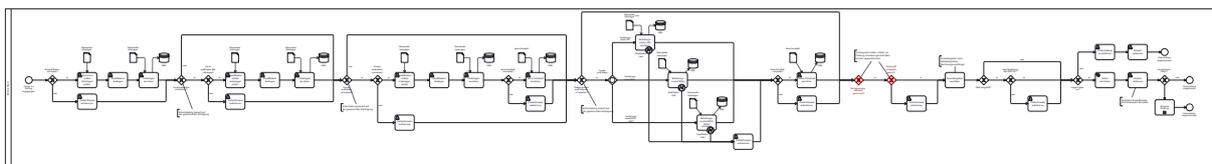


Abbildung 4 Prozessmodell - Freischalten einer/s Expertin/Experten

Anträge erreichen die dena über zwei Wege: per Webformular oder als E-Mail mit Anhängen - evtl. auch kombiniert. Im ersten Fall sind die gewünschten Eintragungen schon ausgefüllt und die

übermittelten Dokumente liegen im System vor. Im zweiten Fall müssen die Eintragungen noch erfasst werden.

Danach wird zunächst die Erstqualifikation überprüft und anhand der übersandten Dokumente verifiziert (z.B. Diplom). Das Dokument wird dann direkt der Qualifikation zugeordnet, so dass sich auch später der Zusammenhang nachvollziehen lässt. Liegt kein oder kein passender Nachweis vor, wird dies als Fehler vermerkt. Die Prüfung wird trotzdem fortgesetzt.

In weiteren Schritten werden erforderliche Zweitqualifikationen und Zusatzqualifikationen in gleicher Weise überprüft, wo dies für die angestrebten Eintragungen erforderlich ist. Fehler werden erfasst und als Liste gespeichert.

Im Interface sind die einzelnen Schritte als Akkordeon realisiert, so dass sich die bearbeitende Person Schritt für Schritt voran bewegt. Ein Icon zeigt an, ob der jeweilige Schritt ohne Fehler abgeschlossen wurde (siehe Abb. Freischaltung).

Am Ende der Schritte sind entweder alle fehlerfrei absolviert worden und die Eintragung kann über einen Buttonklick vorgenommen werden oder es wird die Liste der angefallenen Fehler angezeigt. In beiden Fällen wird ein Emailformular mit einer entsprechenden Nachricht (inkl. der dynamisch erzeugten Informationen, für welche Bereiche die Eintragung erfolgte bzw. welche Fehler noch behoben werden müssen) erzeugt, dass an die/den EEE versandt werden kann.

Der Status des Prozesses wird je nach Ergebnis entsprechend gesetzt.

AKTIONEN Letzter Fall Experten freischalten (4) Weiterbildung prüfen (3) Offene Rechnungen Überfällige Tickets

DASHBOARD > **VORGANG: Energieexpert\*in freischalten**

**BASISDATEN** 1

- EXPERTE: Dieter Fuhs  
fuhsdie@gmail.com
- THEMA: k.A.
- PRIORITÄT: k.A.
- MITARBEITER: Dagmar Denamitarbeiterin
- STATUS: in Bearbeitung
- LETZTER PROZESS: Freischaltung
- LETZTE ÄNDERUNG: 07-11-2023 10:00

Profil aufrufen Anrufnotiz

**AKTIONEN**

- Weiterbildung ansehen
- Experten deaktivieren

**NEUEINTRAGUNG GEWÜNSCHT FÜR**

BEG EH (WG)  
 BEG EH (WG)  Wärmedämmung  Heizung  Fenster/Türen  Lüftung

BAFA EBW  EBN 18599  Contracting  WG - EM  NWG - EM

**1 GRUNDQUALIFIKATION** ✓

Erstqualifikation §88 vorhanden? JA NEIN

Hochschulabschluss:  Required Field  
+ Beleg zuordnen

andere Berufsgruppen:  Required Field  
+ Beleg zuordnen  
Meisterkredit.pdf dena\_fernstud.pdf

**2 ZWEITQUALIFIKATION §88** Auswählen

**3 ZUSATZQUALIFIKATION GEMÄß REGELHEFT** Auswählen

**4 VERTIEFUNGSMODUL** Auswählen

**HISTORIE**

07.11.23 (2 Notizen)  
**geprüft...**

02.11.23  
**Anfrage eingegangen**

**NACHRICHTEN / NOTIZEN**

Doris Henderson  
Nachricht | 06.07.23 2  
Das ist die erste Nachricht.

Patricia Fox  
Antwort (Aktualisiert) | 07.07.23  
Das ist die erste Antwort auf die erste Nachricht.

Doris Henderson  
Antwort | vor 2 Tagen  
Das ist die zweite Antwort auf die erste Nachricht.

Doris Henderson  
Nachricht | 06.07.23  
Das ist die zweite Nachricht.

Abbildung 5 Freischaltung - erster Schritt

AKTIONEN Letzter Fall Experten freischalten (4) Weiterbildung prüfen (3) Offene Rechnungen Überfällige Tickets

DASHBOARD > **AUFGABE: Energieexpert\*in freischalten**

**BASISDATEN**

- EXPERTE: Dieter Fuhs  
fuhsd@gmail.com
- THEMA: k.A.
- PRIORITÄT: k.A.
- MITARBEITER: Dagmar Denamitarbeiterin
- STATUS: in Bearbeitung
- LETZTER PROZESS: Freischaltung
- LETZTE ÄNDERUNG: 07-11-2023 10:00

[Profil aufrufen](#)

**AKTIONEN**

[Weiterbildung ansehen](#)

[Experten deaktivieren](#)

**NEUEINTRAGUNG GEWÜNSCHT FÜR**

BEG EH (WG)

BEG EH (WG)  Wärmedämmung  Heizung  Fenster/Türen  Lüftung

BAFA EBW  EBN 18599  Contracting  WG - EM  NWG - EM

**1 GRUNDQUALIFIKATION** [Bearbeiten](#) ✓

**2 ZWEITQUALIFIKATION §88** [Bearbeiten](#) ✓

**3 ZUSATZQUALIFIKATION GEMÄß REGELHEFT** [Bearbeiten](#) ✓

**4 VERTIEFUNGSMODUL** [Bearbeiten](#) ✓

**! FREISCHALTUNG**

BAFA EBW  EBN 18599  WG - EH  NWG - EH

EBN 18247  Contracting  WG - EM  NWG - EM

[Experten für diese Einträge freischalten!](#)

**HISTORIE**

07.11.23 (2 Notizen)  
**geprüft ...**

02.11.23  
**Anfrage eingegangen**

**NACHRICHTEN / NOTIZEN**

**Doris Henderson**  
Nachricht | 06.07.23  
Das ist die erste Nachricht.

**Patricia Fox**  
Antwort (Aktualisiert) | 07.07.23  
Das ist die erste Antwort auf die erste Nachricht.

**Doris Henderson**  
Antwort | vor 2 Tagen  
Das ist die zweite Antwort auf die erste Nachricht.

**Doris Henderson**  
Nachricht | 06.07.23  
Das ist die zweite Nachricht.

Abbildung 6 Freischaltung - letzter Schritt

### E3/E4: Rechnungswesen

Um einen Überblick zu haben, soll der aktuelle Rechnungsstatus der EE für die Bearbeiter sichtbar sein, die mit den entsprechenden Prozessen betraut sind (Rechnung offen / überfällig / Mahnstufe).

Im Dashboard soll eine einfache Möglichkeit bestehen, alle offenen Rechnungsvorgänge anzuzeigen und die damit verbundenen Prozesse zu starten ("Rechnung per Post verschicken" / "Mahnung verschicken") - siehe auch Abb. Dashboard, Punkt 2.

AKTIONEN Anruf **1** Letzter Fall Experten freischalten (4) Weiterbildung prüfen (3) Offene Rechnungen **2** Überfällige Tickets +

FILTER  SUCHEN Q Letzter Monat NACH DATUM FILTERN Mehr Filteroptionen

DATUM ▲	PRIORITÄT ▲	STATUS ▲	AUFGABE ▲	BETEILIGTE ▲	AKTIONEN ▲	HISTORIE/NOTIZEN ▲
08.11.23	Mittel	<span style="color: green;">✔</span> <b>Bearbeitet</b> (Dennis Denamensch)	<b>Energieexpert*in freischalten</b>	Erika Expertin, Dennis Denamensch	<a href="#">Freigabe starten</a>	7.11.23 geprüft...
23.10.23	Hoch	<span style="color: red;">❗</span> <b>Offen</b> (verspätet)	<b>Weiterbildung prüfen</b>	Erik Experte	<a href="#">Prüfung starten</a>	

Abbildung 7 Dashboard

### S1: Arbeit mit Textvorlagen / Beschwerdemanagement

**Arbeit mit Vorlagen optimieren:** Die Arbeit mit Textvorlagen wird aufgrund der langen und unstrukturierten Menge an Vorlagen als kompliziert und schwer durchschaubar empfunden. Die Verwaltung der Textvorlagen soll eine Gruppierung nach Aufgaben/Themen ermöglichen und nur die Vorlagen anbieten, die im aktuellen Kontext sinnvoll sind. Zusätzlich soll zu jeder Vorlage eine kurze

Beschreibung verfügbar sein und es soll eine einfache Suche/Filterung per "Autovervollständigung" möglich sein (nach Eingabe von drei Buchstaben wird die Liste nach diesen gefiltert).

*Vorgänge zusammenfassen:* Zusammenhängende Vorgänge (z.B. Beschwerden oder eine E-Mail-Korrespondenz mit mehreren Antworten) sollen als solche erkennbar sein. Dies wird durch den weiter oben beschriebenen Wechsel zur Vorgangsmetapher erreicht (siehe auch Abb. Freischaltung - erster Schritt, Punkt 2).

Neu: Verknüpfung mit Telefonanlage (neuer Prozess)

In der täglichen Arbeit werden auch telefonische Anfragen bearbeitet. Wenn ein Anruf mit identifizierbarer Nummer eingeht, soll eine Ansicht des Anrufer-Profils geöffnet werden, die alle aktuellen Vorgänge zeigt, sowie die Möglichkeit, einen neuen Vorgang zu starten oder eine Notiz zu erstellen.

Wenn es technisch nicht umsetzbar ist, eine Funktion im CRM durch den Anruf automatisch zu starten, kann die Ansicht auch durch Eingabe des Namens oder der Telefonnummer geöffnet werden (siehe Dashboard, Punkt 1).