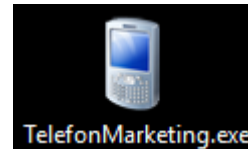


## Handbuch TTM V2 – Geschäft / Callcenter

Die TTM-Version V2 ist eine webbasierende Anwendung. Für die Verwendung ist ein Internetbrowser und eine Verbindung zum Hartlauer-Firmennetzwerk notwendig. Der Einstieg erfolgt über den **Link** oder das **Startcenter**.

Link: <http://intrasrv.hartlauer.local:8777/Home/Logon>



Anmeldung im TTM Callcenter:

Auswahl des Telefonmarketing Tools:

- OTM (BSP) – **darf nur vom externen Callcenter verwendet werden!**
- TTM DSGVO – **darf derzeit nicht verwendet werden!**
- TTM Geschäft – ist für die Geschäfte freigeschaltet + externes Callcenter
- TTM Zentrale – **darf nur von der Zentrale verwendet werden!**

### 1 TTM Geschäft:

#### 1.1 Anmeldung:

Login mit Benutzer und Passwort bzw. ELUNT



Hartlauer Call Center

### Anmeldung zum Call Center

Telefonmarketing Tool

TTM Geschäft ▾

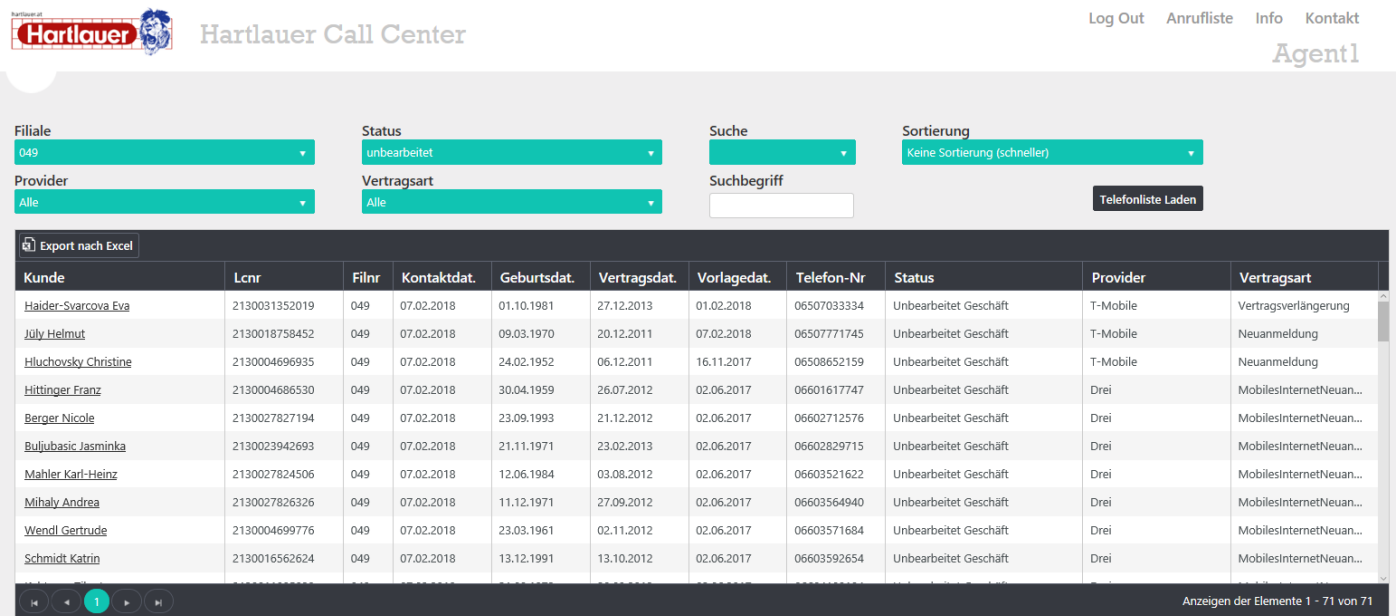
Username

Passwort

**Anmelden**

© 2018 - Hartlauer Handelsgesmbh.

Anschließend wird das erste hinterlegte Stammgeschäft geladen



**Hartlauer Call Center** Log Out Anrufliste Info Kontakt Agent1

Filiale: 049 | Status: unbearbeitet | Suche: | Sortierung: Keine Sortierung (schneller)  
 Provider: Alle | Vertragsart: Alle | Suchbegriff:  Telefonliste Laden

Export nach Excel

Kunde	LcNr	FilNr	KontaktDat.	Geburtsdat.	Vertragsdat.	Vorlagedat.	Telefon-Nr	Status	Provider	Vertragsart
Haider-Svarcova Eva	2130031352019	049	07.02.2018	01.10.1981	27.12.2013	01.02.2018	06507033334	Unbearbeitet Geschäft	T-Mobile	Vertragsverlängerung
Jüly Helmut	2130018758452	049	07.02.2018	09.03.1970	20.12.2011	07.02.2018	06507771745	Unbearbeitet Geschäft	T-Mobile	Neuanmeldung
Hluchovsky Christine	2130004696935	049	07.02.2018	24.02.1952	06.12.2011	16.11.2017	06508652159	Unbearbeitet Geschäft	T-Mobile	Neuanmeldung
Hittinger Franz	2130004686530	049	07.02.2018	30.04.1959	26.07.2012	02.06.2017	06601617747	Unbearbeitet Geschäft	Drei	MobilesInternetNeuan...
Berger Nicole	2130027827194	049	07.02.2018	23.09.1993	21.12.2012	02.06.2017	06602712576	Unbearbeitet Geschäft	Drei	MobilesInternetNeuan...
Buljubasic Jasminka	2130023942693	049	07.02.2018	21.11.1971	23.02.2013	02.06.2017	06602829715	Unbearbeitet Geschäft	Drei	MobilesInternetNeuan...
Mahler Karl-Heinz	2130027824506	049	07.02.2018	12.06.1984	03.08.2012	02.06.2017	06603521622	Unbearbeitet Geschäft	Drei	MobilesInternetNeuan...
Mihaly Andrea	2130027826326	049	07.02.2018	11.12.1971	27.09.2012	02.06.2017	06603564940	Unbearbeitet Geschäft	Drei	MobilesInternetNeuan...
Wendl Gertrude	2130004699776	049	07.02.2018	23.03.1961	02.11.2012	02.06.2017	06603571684	Unbearbeitet Geschäft	Drei	MobilesInternetNeuan...
Schmidt Katrin	2130016562624	049	07.02.2018	13.12.1991	13.10.2012	02.06.2017	06603592654	Unbearbeitet Geschäft	Drei	MobilesInternetNeuan...

Anzeigen der Elemente 1 - 71 von 71

## 1.2 Filter- und Auswahlfunktionen in der Übersichtsmaske

### 1.2.1 Filiale (Standard = Stammgeschäft)

Mit dem Filter „Filiale“ können Sie alle, die für den Benutzer hinterlegten Filialen, auswählen. Wurde eine andere Filiale ausgewählt, klicken Sie anschließend auf „Telefonliste Laden“. Die Anzeige wird aktualisiert. Liegen in der ausgewählten Filiale keine Datensätze mehr auf, wechseln Sie die Filiale oder passen Sie die weiteren Filterkriterien an.

### 1.2.2 Provider (Standard = Alle)

Unter dem Filter „Provider“ kann zwischen folgenden Providern bzw. Vertragsanbietern gewechselt werden:

- Alle (kein Filter) → Standard für externes Callcenter
- A1
- Telering
- Orange
- Drei
- T-Mobile
- Aon
- Red Bull Mobile
- UPC
- HOT
- Kelag
- MTel

### 1.2.3 Status (Standard = unbearbeitet)

Mit dem Filter „Status“ kann eine Filterung der Datensätze auf Basis des zuletzt gesetzten Status erfolgen. Folgende Status sind auswählbar:

- Alle (kein Filter)
- Unbearbeitet → Standard für externes Callcenter
- Kunde nicht erreicht → Standard für externes Callcenter
- Kunde unschlüssig
- Kunde kommt ins Geschäft
- Sonderprüfung Clearing

### 1.2.4 Vertragsart (Standard = Alle)

Der Filter Vertragsart ermöglicht eine gezielte Filterung der letzten Vertragsbearbeitung. Folgende Vertragsarten können ausgewählt werden:

- Alle (kein Filter)\*
- Vertragsverlängerung
- Neuanmeldung
- Wertkartenregistrierung
- Gutschrift
- Wertkartenumsteiger
- Wertkarte ohne Registrierung
- Mobiles Internet Neuanmeldung (Achtung! Kontaktnummer verwenden)
- Zusatzpaket
- Mobiles Internet Vertragsverlängerung (Achtung! Kontaktnummer verwenden)

\*der Filter „Alle“ kann unter dem Punkt Vertragsart verwendet werden, da eine Anzeige von Wertkarte oder Zusatzpaket sehr unwahrscheinlich ist.

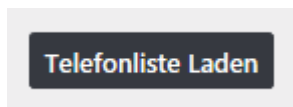
### 1.2.5 Sortierung (Standard = keine Sortierung)

Die Funktion Sortierung ermöglicht eine Sortierung der angezeigten Datensätze nach folgenden Kriterien:

- Keine Sortierung (schneller)
- Kundenname (A-Z)
- Kundenname (Z-A)
- Kontaktdatum aufsteigend
- Kontaktdatum absteigend
- Vertragsdatum aufsteigend
- Vertragsdatum absteigend
- Tarif aufsteigend
- Tarif absteigend
- Geburtsdatum

### 1.2.6 Aktualisieren der Anrufliste / Anwenden der Filterung und Sortierung

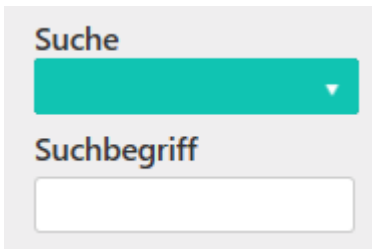
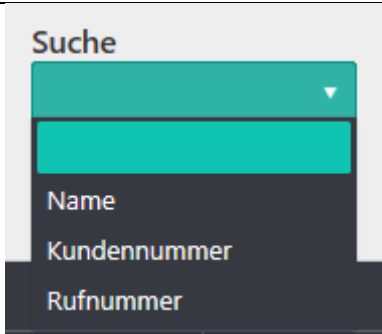
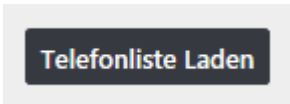
Nach jeder Änderung des Filters muss die Telefonliste durch Klick auf „Telefonliste Laden“ aktualisiert werden



### 1.2.7 Suchfunktion: (nützlich bei Rückruf des Kunden)

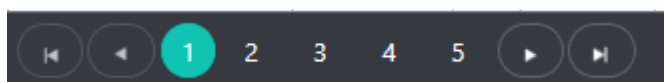
Die Suchfunktion ermöglicht eine gezielte Suche eines Kunden bzw. Datensatzes. Wählen Sie zuerst aus, ob Sie nach Kundennamen, Kundennummer (Hartlauer-Löwencardnummer) oder Rufnummer (Rufnummer des Handyvertrages und/oder hinterlegte Kontaktnummer) suchen wollen.

**Ruft Sie ein Kunde zurück, so können Sie zuerst die Rufnummer suchen und dann das Gespräch beginnen. Heben Sie erst ab, wenn Sie den Kunden gefunden haben. Hat der Kunde bereits aufgelegt, dann rufen Sie ihn erneut zurück.**

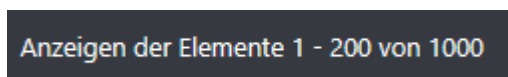
Suchfunktion	Suche einschränken	Daten eingeben und Telefonliste laden
		

### 1.2.8 Funktionen in der Fußleiste:

Durchblättern der Seiten – es werden maximal 200 Datensätze pro Seite angezeigt



Anzahl der Datensätze der ausgewählten Filterung – es werden maximal 1000 Datensätze für alle Seiten angezeigt



### 1.2.9 Funktionen in der Kopfzeile:

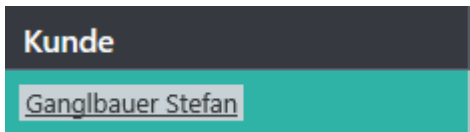
Log Out Anrufliste Info Kontakt

Ganglbauer Stefan

- Log Out – Benutzer abmelden
- Anrufliste – Wechsel zur Anrufliste (Standardeinstellung wird wiederhergestellt)
- Anzeige des angemeldeten Benutzers

### 1.3 Datensätze bearbeiten – Kunden kontaktieren

Nachdem die Telefonliste geladen wurde, kann ein Kundendatensatz mit Klick auf den Kundennamen geöffnet werden.



Anschließend wird der Datensatz (Stammdaten, Alle Rufnummern und Kundenjournal) angezeigt.

Stammdaten		Alle Rufnummern				Kundenjournal				
Kundenname	Ganglbauer Stefan	Kunde	Rufnr.	Kont.Dat.	Vorlage	Bemerkung	Bemerkung	Datum	Filnr	User
Leos	17429	Harrandt Bettina	06645485833	10.12.2019	10.12.2019	Warten Zentrale	Manuelle Bearbeitung:	10.01.2018	152	10019
LCNR	2139999100199	Harrandt Bettina	06641339794	10.12.2019	10.12.2019	Warten Zentrale	Kunde hat bereits verlängert. Neues Vorlagedatum am 15.12.2017: Testeintrag	14.12.2017	026	8528
Filiale	152	Pristner Irene	0699105392...	05.08.2018	06.06.2017	Sonderprüfung Vertrag nicht prüfbar	Kunde kommt ins Geschäft. Neues Kontaktdatum am 15.12.2017:	14.12.2017	026	8528
Straße	Hametstraße 9	Brandecker Helga	06764145474	29.06.2018	01.07.2018	CC Warten	Kunde kommt ins Geschäft. Neues Kontaktdatum am 14.01.2018:	14.12.2017	060	11027
PLZ	4595	Brandecker Helga	06767107014	29.06.2018	01.07.2018	CC Warten	Kunde nicht erreicht	13.12.2017	026	10019
Ort	Waldneukirchen	Ganglbauer Stefan	06601313418	10.01.2018	25.07.2017	Kunde hat bereits verlängert	TTM Zustimmung erteilt	13.12.2017	026	10019
Geburtsdatum	19.05.1988	Ganglbauer Stefan	06607322033	24.08.2017	25.07.2017	Sonderprüfung Vertrag nicht prüfbar	Kunde nicht erreicht	13.12.2017	026	10019
Rufnummer	06601313418						TTM Zustimmung prüfbar	13.12.2017	026	10019
Kontakt TelNr.	06601313418									
Kontaktdatum	10.01.2018									
Vorlagedatum	25.07.2017									
Provider	Drei									
Vertragsart	Vertragsverlängerung									
Tarif	VVL TG5 Data									
Vertragsdatum	05.05.2017									
Status	Kunde hat bereits verlängert									

#### 1.3.1 Stammdaten

Unter dem Punkt „Stammdaten“ werden die Daten zum ausgewählten Datensatz (Rufnummer) angezeigt:

Stammdaten		
Kundenname	Ganglbauer Stefan	Titel des Kunden
Leos	17429	Anrede, Kundenname – Vollständiger Kundenname
LCNR	2139999100199	Leos – Anzahl der gesammelten Leos
Filiale	152	10.000 Leos sind max. 10% Rabatt bzw. max. 100€
Straße	Hametstraße 9	Ab 1.000 Leos kann ein Nachlass eingelöst werden.
PLZ	4595	
Ort	Waldneukirchen	LCNR = Kundennummer
Geburtsdatum	19.05.1988	Filiale = Stammfiliale der der Datensatz zugeordnet ist (letzte Vertragsbearbeitung in diesem Geschäft)
Rufnummer	06601313418	
Kontakt TelNr.	06601313418	Adressdaten: Straße, PLZ und Ort
Kontaktdatum	10.01.2018	Geburtsdatum
Vorlagedatum	25.07.2017	Rufnummer = Nummer bzw. ID des Datensatzes
Provider	Drei	Kontakt Tel.Nr. = alternative Telefonnummer
Vertragsart	Vertragsverlängerung	Provider = zur Rufnummer zugeordneter Provider
Tarif	VVL TG5 Data	Vertragsart = letzte Veränderung des Vertrages
Vertragsdatum	05.05.2017	Tarif = Tarifdaten aus dem Handyexplorer
Status	Kunde hat bereits verlängert	Status = letzter gesetzter Status bei diesem Datensatz

### 1.3.2 Alle Rufnummern

Diese Anzeige zeigt alle Rufnummern an, die der Löwencardnummer zugeordnet sind. Mit einem Klick auf die Rufnummer kann zwischen den Datensätzen gewechselt werden.

Alle Rufnummern				
Kunde	Rufnr.	Kont.Dat.	Vorlage	Bemerkung
Harrandt Bettina	<a href="#">06645485833</a>	10.12.2019	10.12.2019	Warten Zentrale
Harrandt Bettina	<a href="#">06641339794</a>	10.12.2019	10.12.2019	Warten Zentrale
Pristner Irene	<a href="#">0699105392...</a>	05.08.2018	06.06.2017	Sonderprüfung Vertrag nicht prüfbar
Brandecker Helga	<a href="#">06764145474</a>	29.06.2018	01.07.2018	CC Warten
Brandecker Helga	<a href="#">06767107014</a>	29.06.2018	01.07.2018	CC Warten
Ganglbauer Stefan	<a href="#">06601313418</a>	10.01.2018	25.07.2017	Kunde hat bereits verlängert
Ganglbauer Stefan	<a href="#">06607322033</a>	24.08.2017	25.07.2017	Sonderprüfung Vertrag nicht prüfbar

Anzeigen der Elemente 1 - 7 von 7

Wann kann diese Funktion genutzt werden:

- Kunde hat mehrere Verträge – sofortige Information zu den weiteren Verträgen möglich
- Kunde hat kein mobiles Internet – Nachfrage zum Surfverhalten des Kunden
- Kundenreklamation/Kunde wünscht keine TTM Kontaktaufnahme – möchte ein Kunde keinen Kontakt mehr, so müssen Sie jeden einzelnen Datensatz der dem Kunden zugeordnet ist mit dem Status „Kunde wünscht keine TTM Kontaktaufnahme“ kennzeichnen.

### 1.3.3 Zähler Kontaktaufnahme

Am linken unteren Bildschirm können Sie die Anzahl der Kontaktaufnahmen mit dem Kunden erkennen. Wird ein entsprechender Status gesetzt, der ein Kontaktdatum voraussetzt, wird der Zählerstand beim jeweiligen Status erhöht. Der Zählerstand wird erst wieder auf 0 gesetzt, wenn der Kunde eine Vertragsverlängerung durchführt.

n. erreicht #	0
unschlüssig #	2
kommt i. G. #	0
keine Zeit. #	0

Wird ein Status zu oft gesetzt, so wird der Kunde aus dem regulären TTM-Kreislauf ausgeschleust und auf einen Sonderstatus gesetzt.

Folgende Grenzwerte sind hinterlegt:

- Kunde nicht erreicht: 5x
- Kunde unschlüssig: 3x
- Kunde kommt ins Geschäft: 3x
- Kunde hat keine Zeit: 2x

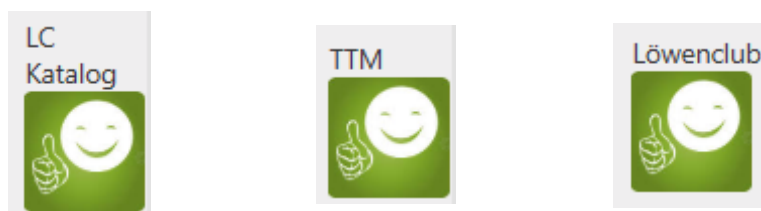
### 1.3.4 Kundenstatus

Neben dem Punkt „Zusatzinfo“ wird angezeigt, ob der Kunde keinen Kontakt per **Telefon, SMS oder Post** möchte. Sollten Sie hier eine derartige Zusatzinfo erkennen, wählen Sie bitte ein anderes Medium, um den Kunden zu kontaktieren.

**ZusatzInfo**      kein Kont. per  
SMS

### 1.3.5 Art der Zustimmungserklärung

Sie können erkennen, wie die Zustimmung zur Kontaktaufnahme erteilt wurde:



#### **LC Katalog:**

Hier handelt es sich um Bestandskunden im TTM, die bereits vor dem Einsetzen der DSGVO im Besitz einer Löwencard waren.

Fragt Sie ein Kunde, wie er die Zustimmung zum Kontakt gegeben hat, so antworten Sie bitte: „Hier handelt es sich um einen kostenlosen Service, der exklusiv für alle Hartlauer Kunden ist. Wenn Sie diese unverbindliche Information nicht möchten, dann verstehen wir das und werden Sie auch nicht mehr kontaktieren“.

#### **TTM:**

Beim letzten TTM Anruf wurde der Kunde gefragt, ob er wieder bzgl. seiner Vertragsverlängerung kontaktiert werden darf. Die Einwilligung des Kunden am Telefon wurde im Journal eingetragen und die Zustimmungserklärung nur für die TTM Kontaktaufnahme erteilt.

#### **Löwenclub:**

Bestandteil der Hartlauer-Datenverarbeitungsrichtlinien und des Löwenclubs ist der Punkt Tarifoptimierung. Mit einer schriftlichen Zustimmungserklärung erlaubt uns der Kunde, dass wir ihn mittels TTM kontaktieren.

### 1.3.6 Kundenjournal

Das Kundenjournal zeigt die bisherigen Bearbeitungen und Statusänderungen am Datensatz an.

Bemerkung	Datum	Filnr	User
Manuelle Bearbeitung:	10.01.2018	152	10019
Kunde hat bereits verlängert. Neues Vorlagedatum am 15.12.2017: Testeintrag	14.12.2017	026	8528
Kunde kommt ins Geschäft. Neues Kontaktdatum am 15.12.2017:	14.12.2017	026	8528
Kunde kommt ins Geschäft. Neues Kontaktdatum am 14.01.2018:	14.12.2017	060	11027
Kunde nicht erreicht	13.12.2017	026	10019
TTM Zustimmung erteilt	13.12.2017	026	10019
Kunde nicht erreicht	13.12.2017	026	10019
TTM Zustimmung erteilt	13.12.2017	026	10019
Kunde nicht erreicht	13.12.2017	026	10019
TTM Zustimmung zurückgezogen	13.12.2017	026	10019

Anzeigen der Elemente 1 - 20 von 37

- Bemerkung: Im Journal sind der Status und eine optionale Bemerkung ersichtlich
- Datum / Uhrzeit: Eintragsdatum bzw. Uhrzeit (wird noch erweitert)
- Filnr: Filialnummer in der die Bearbeitung durchgeführt wurde. (000 = System, Prüfautomatik oder Zentrale)
- User: Personalnummer oder Benutzer

#### Häufige Bemerkungen:

- **Ersteintrag Löwenclub – Nach der Zustimmung zum Löwenclub erfolgt ein TTM Eintrag**
- **Betreiberwechsel (NEU) – Rufnummer wurde bei einem anderen Netzbetreiber gefunden**
- Unbearbeitet Geschäft – Bereit für den Kundenkontakt
- Warten Geschäft – Vorlagedatum für den Kundenkontakt noch nicht erreicht
- Unbearbeitet Zentrale – Bereit für die Prüfung des Datensatzes in der Zentrale
- Warten Zentrale – Vorlagedatum für die Prüfung in der Zentrale noch nicht erreicht
- Kunde kommt ins Geschäft + Kontaktdatum – Kunde wurde erreicht & kommt bis zum Kontaktdatum ins Geschäft
- Kunde nicht erreicht – Kunde telefonisch nicht erreicht
- TTM Zustimmung erteilt/widerrufen – Bearbeitung der Zustimmungserklärung im TTM durchgeführt
- Kunde hat bereits verlängert – Kunde gab telefonisch die Auskunft, dass der Vertrag bereits verlängert wurde
- Manuelle Bearbeitung – Datensatz wurde bearbeitet (Daten geändert)
- Warten Zentrale Clean – Altdatensatz ungeprüft
- Automatik: Vertrag nicht prüfbar – Automatische Prüfung konnte nicht durchgeführt werden
- Automatik: Replacement möglich – Automatische Prüfung; Vertragsverlängerung ist möglich
- Automatik: Replacement noch nicht möglich – Automatische Prüfung; Vertragsverlängerung ist noch nicht möglich
- Automatik Zeitüberschreitung – Unbearbeiteter Datensatz wurde länger als 7 Kalendertage nicht bearbeitet
- Vorlagedatum erreicht – Ausgewähltes Vorlagedatum erreicht – Datensatz ist zur Prüfung bereit
- Erfolgreich – Kunde hat mittels TTM Kontaktmaßnahme erfolgreich verlängert
- Erstanmeldung/Vertragsverlängerung/Manueller Eintrag – Erstmaliger Eintrag im TTM

### 1.3.7 A1 Datensätze

**Achtung:** Da der Netzbetreiber A1 gekündigte Rufnummern nach einem gewissen Zeitraum an andere Kunden vergibt, kann es vorkommen, dass unter der bei uns hinterlegten Rufnummer ein anderer Kunde steckt. Sie können im Kundenjournal erkennen, welchem Kunden die Rufnummer lt. A1 gehört. Weicht dieser Kunde deutlich von den Stammdaten ab, so setzen Sie die Rufnummer bitte auf „Kunde wünscht keine TTM Kontaktmaßnahme“.

#### Stammdaten

Anrede Herr

Kundenname Waskan Gerald

Leos 100

#### Kundenjournal

Bemerkung	Datum	Filnr
Unbearbeitet Geschäft	01.08.2018 08:19	000
Automatik_Replacement möglich: A1 Go! S_2017 MP 7935 : Gerald Waskan;Freß nitz	01.08.2018 08:19	000
Vorlagedatum erreicht	01.08.2018 05:31	000
Warten Zentrale	31.07.2018 05:36	000
Automatik Zeitüberschreitung Bearbeitung Geschäft	31.07.2018 05:36	000
Unbearbeitet Geschäft	24.07.2018 09:03	000

Anzeigen der Element

Ist es für Sie anhand Vor-, Nachname und Adresse nicht eindeutig, ob es sich hier um die gleiche Person handelt oder die beiden Personen zusammengehören, so führen Sie keine Kontaktmaßnahme durch. Bitte beachten Sie aber immer die Möglichkeit eines Umzugs oder einer Namensänderung (Heirat) durch den Kunden.

### 1.3.8 Antwortmöglichkeiten

Am Ende eines Gespräches können folgende Antwortmöglichkeiten gewählt werden:

<p><b>Fehlerhafter Datensatz:</b> Existiert der Vertrag nicht mehr, ist der Vertragsinhaber verstorben oder der Vertrag nicht prüfbar, so wählen Sie den Status „Fehlerhafter Datensatz“ und vermerken Sie eine Angabe im Bemerkungsfeld. Der Datensatz wird anschließend in der Zentrale erneut geprüft und entsprechend bearbeitet.</p>
<p><b>Kunde hat auf Sim-Only umgestellt:</b> Stellen Sie fest, dass der Vertrag als Sim-Only Vertrag läuft oder lt. Aussage des Kunden umgestellt wird, so kennzeichnen Sie diesen Datensatz als „Kunde hat auf Sim-Only umgestellt“. Der Datensatz wird anschließend in der Zentrale erneut geprüft und entsprechend bearbeitet.</p>
<p><b>Kunde hat auf Wertkarte umgestellt</b> Stellen Sie fest, dass der Vertrag auf Wertkarte umgestellt wurde oder lt. Aussage des Kunden umgestellt wird, so kennzeichnen Sie diesen Datensatz als „Kunde hat auf Wertkarte umgestellt“. Der Datensatz wird anschließend in der Zentrale erneut geprüft und entsprechend bearbeitet.</p>
<p><b>Kunde hat bereits verlängert</b> Stellen Sie fest, dass der Vertrag bereits verlängert wurde oder lt. Aussage des Kunden verlängert worden ist, so kennzeichnen Sie diesen Datensatz als „Kunde hat bereits verlängert“. Der Datensatz wird anschließend in der Zentrale erneut geprüft und entsprechend bearbeitet.</p>
<p><b>Kunde hat keine Zeit</b> Haben Sie den Kunden telefonsich erreicht und hat dieser im Moment keine Zeit, so setzen Sie den Status auf „Kunde hat keine Zeit“. Erfragen Sie wenn möglich einen neuen Kontakttermin bzw. tragen Sie die Information zum Kunden in das Bemerkungsfeld ein. Beim Setzen von „Kunde hat keine Zeit“ müssen Sie anschließend ein neues Kontaktdaten (&lt;3Monate) eingeben. Anschließend wird dieser Datensatz wieder auf unbearbeitet gestellt.</p>

**Kunde kommt ins Geschäft**

Haben Sie den Kunden telefonisch erreicht und hat Ihnen dieser die Zusage gegeben, demnächst zur Vertragsprüfung vorbeizukommen, so setzen Sie den Status auf „Kunde kommt ins Geschäft“. Fragen Sie wenn möglich nach einem Terminwunsch bzw. tragen Sie Informationen zum Kunden in das Bemerkungsfeld ein. Beim Setzen von „Kunde kommt ins Geschäft“ müssen Sie anschließend ein neues Kontaktdatum (<2 Monate) eingeben. Anschließend wird dieser Datensatz wieder auf unbearbeitet gestellt.

**Kunde kommt nicht mehr zu Hartlauer**

Erhalten Sie vom Kunden die Aussage, dass er nicht mehr zu Ihnen ins Geschäft kommt bzw. Sie erhalten Informationen zu einem vergangenen Vorfall, so setzen Sie den Status auf „Kunde kommt nicht mehr zu Hartlauer“. Sammeln Sie so viele Informationen wie möglich und fragen Sie nach der Ursache. Tragen Sie die Informationen anschließend in das Bemerkungsfeld ein. Der Datensatz wird anschließend in der Zentrale erneut geprüft und entsprechend bearbeitet.

**Kunde nicht erreicht**

Haben Sie den Kunden unter der angegebenen Rufnummer oder der Kontaktnummer nicht erreicht, so setzen Sie den Status auf „Kunde nicht erreicht“. Anschließend muss ein neues Kontaktdatum (<7 Tage) eingegeben werden - der Datensatz wird dann wieder auf unbearbeitet gestellt.

**Kunde unschlüssig**

Haben Sie den Kunden telefonsich erreicht und dieser ist aber nicht sicher, ob er zur Vertragsprüfung vorbeikommen möchte, so setzen Sie den Status auf „Kunde unschlüssig“. Fragen Sie wenn möglich nach einem Grund bzw. tragen Sie Informationen zum Kunden in das Bemerkungsfeld ein. Beim Setzen von „Kunde unschlüssig“ müssen Sie anschließend ein neues Kontaktdatum (<2 Monate) eingeben. Anschließend wird dieser Datensatz wieder auf unbearbeitet gestellt.

**Kunde wünscht keine TTM-Kontaktaufnahme:**

Haben Sie den Kunden erreicht und wünscht dieser, dass die Kontaktaufnahmen abgestellt werden, setzen Sie den Status „Kunde wünscht keine TTM-Kontaktaufnahme“. Tragen Sie mögliche Informationen in das Bemerkungsfeld ein. Der Datensatz wird anschließend in der Zentrale erneut geprüft und entsprechend bearbeitet.

1.3.9 Manueller Eintrag

Manuellen Eintrag erstellen

Zum Erstellen eines Manuellen Eintrag / VVL Aktiv klicken Sie auf



Filiale: 000, Status: Alle, Suche: , Sortierung: Keine Sortierung (schneller), Provider: Alle, Vertragsart: Alle, Suchbegriff: , Manuellen Eintrag erstellen, Telefonliste Laden

Kunde	LcNr	Filnr	Kontaktdat.	Geburtsdat.	Vertragsdat.	Vorlagedat.	Telefon-Nr	Status	Provider	Vertragsart
Doblhofer Franz	2130002412544	106	19.03.2018	07.05.1947	16.07.2012	12.10.2017	06502038147	Unbearbeitet Geschäft	Telering	Vertragsverlängerung
Frank Elsa	2130001544178	117	21.03.2018	03.02.1960	13.05.2014	01.03.2018	06502070234	Unbearbeitet Geschäft	Telering	Vertragsverlängerung
Frank Elsa	2130001544178	117	21.03.2018					Unbearbeitet Geschäft	Telering	Vertragsverlängerung
Raffelsberger Tobias	2130025935747	161	23.03.2018					Unbearbeitet Geschäft	Telering	Vertragsverlängerung
Rack Liselotte	2130006177678	117	20.03.2018					Unbearbeitet Geschäft	Telering	Vertragsverlängerung
Ittner Maite	2130018195233	105	19.03.2018					Unbearbeitet Geschäft	Telering	Vertragsverlängerung
Starics Helmut	2130022580612	132	17.03.2018	24.02.1961	14.06.2012	17.11.2017	06502122271	Unbearbeitet Geschäft	Telering	Vertragsverlängerung
Pillinger Christina	2130022580551	132	17.03.2018	30.07.1987	03.08.2010	14.11.2017	06502122287	Unbearbeitet Geschäft	Telering	Neuanmeldung
Neuhauser Thomas	2130026516815	167	17.03.2018	08.09.1970	05.09.2011	06.07.2017	06502130773	Unbearbeitet Geschäft	Telering	Vertragsverlängerung
Hangl Carmen	2130028210278	109	22.03.2018	28.02.1976	13.01.2012	22.03.2018	06502130902	Unbearbeitet Geschäft	Drei	Vertragsverlängerung

Export nach Excel, Anzeigen der Elemente 1 - 200 von 1000

Geben Sie anschließend die einzutragende Rufnummer, beginnend mit „06“ ein.

Tragen Sie bitte die gewünschte Telefonnummer ein!
✕

**Rufnummer**

06601313418
Bearbeiten

Ist die Nummer bereits im TTM Kreislauf, so wird diese angezeigt und der Datensatz geladen.

Wird die Nummer nicht gefunden, so können Sie einen manuellen Eintrag erstellen.

Suchen Sie dazu zuerst den Kunden.

Kundennummer	Familienname	Vorname	Straße	Nr.	PLZ	Ort	Telefon-Nr	Email
keine Daten								

⏪ 0 ⏩
keine Daten

Wählen Sie diesen mit einem Klick auf die Kundennummer aus.

Kundennummer	Familienname	Vorname	Straße	Nr.	PLZ	Ort	Telefon-Nr	Email
2130036646168	Ganglbauer	Stefan	Bahnstraße	108/...	2225	Zistersdorf		
2139999100199	Ganglbauer	Stefan	Hametstraße	9	4595	Waldneukirchen	660130000000	stefan.ganglbauer@gmail.com
2130001188273	Ganglbauer	Stefan	Hametstraße	9	4595	Waldneukirchen	67683113785	stefan.ganglbauer@hartlauer.at
2130004771588	Ganglbauer	Stefan	Hametstraße	9	4595	Waldneukirchen	66011111111	

⏪ 1 ⏩
Anzeigen der Elemente 1 - 4 von 4

Anschließend tragen Sie alle relevanten Daten ein:

Löwenkarte	<input type="text" value="2130001188273"/>	<input type="button" value="Kundensuche"/>	Vertragsdatum	<input type="text"/>	Bemerkung	<input type="text"/>
TelNr	<input type="text" value="0660113168414198"/>		Provider	<input type="text" value="--- bitte Auswählen ---"/>		
Kontakt TelNr.	<input type="text" value="69969910095843"/>		Vertragsart	<input type="text" value="--- bitte Auswählen ---"/>	<input type="button" value="Speichern"/>	
Nachname	<input type="text" value="Ganglbauer"/>		Kennwort	<input type="text"/>		
Vorname	<input type="text" value="Stefan"/>		Kontaktdatum	<input type="text"/>		
PLZ	<input type="text" value="4595"/>		VVL sofort möglich	<input type="checkbox"/>		
Ort	<input type="text" value="Waldneukirchen"/>		Eintragungsart	<input type="text" value="keine"/>		
Geburtsdatum	<input type="text" value="19.05.1988"/>		Filiale	<input type="text"/>		

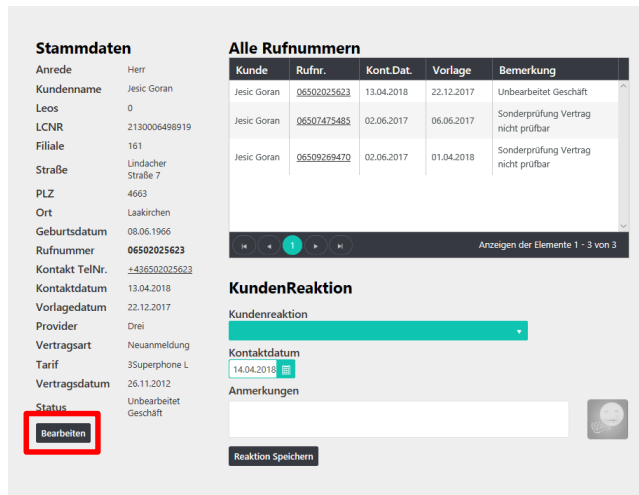
- **Geburtsdatum:** Tragen Sie das Geburtsdatum des Vertragsinhaber ein, sollte dieses von dem auf der Löwencard abweichen.
- **Vertragsdatum:** Tragen Sie das Vertragsdatum ein (Datum der Neuanschaffung bzw. der Vertragsverlängerung, falls vorhanden)
- **Geschäft:** Tragen Sie die Geschäftsnummer ein, dem der Kunde zugeordnet werden soll.
- **Provider:** Wählen Sie den Netzbetreiber aus.
- **Vertragsart:** Unterscheiden Sie zwischen Voice und Data Verträgen
- **Kennwort:** Ist das Kundenkennwort bekannt, tragen Sie dieses in das vorgesehen Feld ein.
- **Kontaktdatum & VVL Sofort möglich:** Setzen Sie das Kontaktdatum auf den Tag, an dem die VVL durchgeführt werden kann. Ist die Vertragsverlängerung bereits möglich, so wählen Sie „VVL sofort möglich“ aus.
- **Bemerkung:** Hier können Sie Zusatzinformationen zum Kunden eintragen.

**Eintragungsart:**

Wählen Sie die korrekte Eintragungsart aus:	PRIORITÄT
<b>Direkte Kundenansprache durch VVL Aktiv:</b> Verwenden Sie diesen Eintrag, wenn Sie den Kunden direkt im Geschäft angesprochen und im Beisein des Kunden den Mobilfunkvertrag geprüft haben.	<b>A</b>
<b>Nachträglicher Eintrag Kassabon – Kunde angesprochen und informiert:</b> Verwenden Sie diesen Eintrag, wenn Sie den Kunden direkt vor/nach einem Kauf auf die Vertragsverlängerungsprüfung angesprochen haben, dieser aber bei der Vertragsprüfung im Geschäft nicht anwesend war.	<b>B</b>
<b>Nachträglicher Eintrag Optik Bestellung – Kunde angesprochen und informiert:</b> Verwenden Sie diesen Eintrag, wenn Sie den Kunden direkt vor/nach einer Optik-Bestellung auf die Vertragsverlängerungsprüfung angesprochen haben, dieser aber bei der Vertragsprüfung im Geschäft nicht anwesend war.	<b>B</b>
<b>Nachträglicher Eintrag Kassabon:</b> Verwenden Sie diesen Eintrag, wenn Sie den Kunden nach einem Kauf eintragen wollen, ohne ihn zuvor auf die VVL angesprochen zu haben.	<b>C</b>
<b>Nachträglicher Eintrag Optik-Bestellung:</b> Verwenden Sie diesen Eintrag, wenn Sie den Kunden nach einer Optik-Auftrag eintragen wollen, ohne ihn zuvor auf die VVL- angesprochen zu haben.	<b>C</b>

### 1.3.10 Datensatz bearbeiten

Um einen Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie diesen zuerst aus. Klicken Sie anschließend im Datensatz auf „Bearbeiten“.



**Stammdaten**

Anrede Herr  
 Kundenname Jesic Goran  
 Leos 0  
 LCNR 2130006498919  
 Filiale 161  
 Straße Lindacher Straße 7  
 PLZ 4663  
 Ort Laakirchen  
 Geburtsdatum 08.06.1966  
 Rufnummer 06502025623  
 Kontakt TelNr. +436502025623  
 Kontaktdatum 13.04.2018  
 Vorlagedatum 22.12.2017  
 Provider Drei  
 Vertragsart Neuanmeldung  
 Tarif 3Superphone L  
 Vertragsdatum 26.11.2012  
 Status Unbearbeitet Geschäft  
**Bearbeiten**

**Alle Rufnummern**

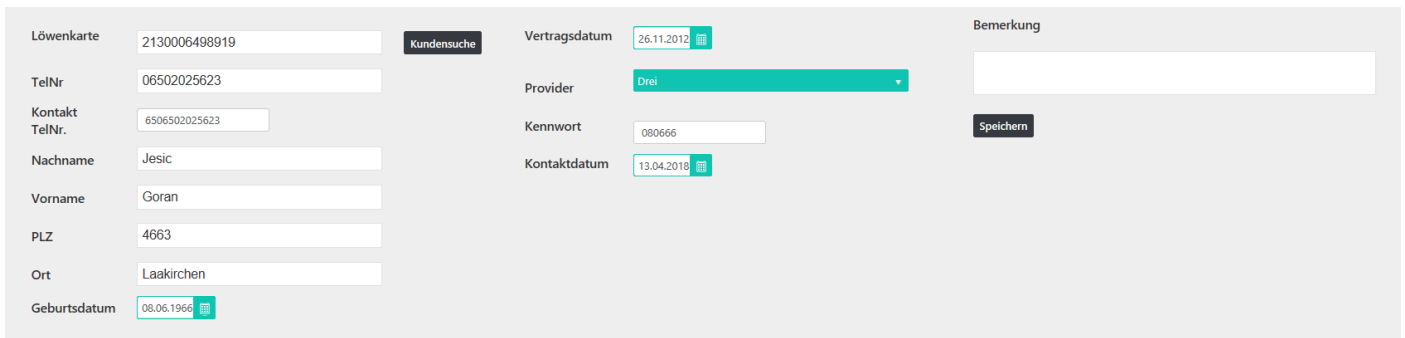
Kunde	Rufnr.	Kont.Dat.	Vorlage	Bemerkung
Jesic Goran	06502025623	13.04.2018	22.12.2017	Unbearbeitet Geschäft
Jesic Goran	06507475488	02.06.2017	06.06.2017	Sonderprüfung Vertrag nicht prüfbar
Jesic Goran	06509268470	02.06.2017	01.04.2018	Sonderprüfung Vertrag nicht prüfbar

Anzeigen der Elemente 1 - 3 von 3

**Kundenreaktion**

Kundenreaktion  
 Kontaktdatum 14.04.2018  
 Anmerkungen  
 Reaktion Speichern

Sie können nun wie beim Manuellen Eintrag (in reduzierter Form) Daten ergänzen oder bearbeiten.



Löwenkarte 2130006498919 **Kundensuche**

TelNr 06502025623

Kontakt TelNr. 6506502025623

Nachname Jesic

Vorname Goran

PLZ 4663

Ort Laakirchen

Geburtsdatum 08.06.1966

Vertragsdatum 26.11.2012

Provider Drei

Kennwort 080666

Kontaktdatum 13.04.2018

Bemerkung

**Speichern**

Löwencard, Kontaktnummer, Geburtsdatum, Vertragsdatum, Provider, Kennwort und Kontaktdatum können bearbeitet werden. Zusätzlich können Sie auch noch eine Bemerkung verfassen. Speichern Sie die Änderung wieder mit einem Klick auf „Speichern“.

**Achtung!** Alle manuellen Einträge nach dem 25.05.2018 werden nur dann angezeigt, wenn es dafür eine schriftliche Zustimmungserklärung gibt!

### 1.3.11 Gesprächsleitfaden

#### 1.3.11.1 Erstkontakt:

Grüß Gott, **Vorname Nachname** von der Firma Hartlauer spricht. Spreche ich mit **Herrn / Frau** (Vertragsinhaber)?

JA: Schön das ich Sie erreiche.

NEIN: Ist **Herr / Frau** (Vertragsinhaber) zu sprechen?

NEIN / NEIN: Ok, dann versuche ich es zu einem späteren Zeitpunkt wieder.

Ich wollte Ihnen kurz Bescheid geben, dass Ihr **Handyvertrag/Mobiles Internet** wieder zu verlängern ginge und Sie **abhängig vom Mobilfunkvertrag** einen Anspruch auf ein neues vergünstigtes Handy / WLAN-Router oder auf eine Gesprächsgutschrift haben und Sie so bei der monatlichen Grundgebühr sparen.

Kommen Sie doch einfach vorbei in unser Hartlauer Geschäft in **Ort (Wien + Straße)** und lassen Sie sich von meinen Kolleginnen und Kollegen beraten. Gerne können wir für Sie auch eine Tarifoptimierung durchführen.

#### **Antwort des Kunden positiv**

Super das freut mich sehr. Bitte bringen Sie Ihren Lichtbildausweis mit, wenn Sie zu uns ins Geschäft, zu Hartlauer kommen.

Wenn Sie bereits ein mobiles Internet haben, können Sie hier gerne für Sie die Vertragsverlängerungsmöglichkeit prüfen. Sollten Sie mit Ihrem bestehenden Internetzugang nicht zufrieden sein, werden meine Kolleginnen und Kollegen im Geschäft gerne für Sie eine optimale Lösung finden. (bei vorhandenen Testaktionen kann gerne auf diese verwiesen werden)

Verabschiedung

#### **Antwort des Kunden negativ und will keinen weiteren Kontakt**

Kein Problem, wenn Sie diesen Service nicht möchten verstehen wir das und werden Sie auch nicht mehr kontaktieren.

#### 1.3.11.2 Reminder

„.....**Ich wollte Sie nochmal kurz erinnern**, dass ja Ihr **Handyvertrag/Mobiles Internet** wieder zu verlängern ginge und Sie somit einen Anspruch auf ein neues vergünstigtes Handy / WLAN-Router oder auf eine Gesprächsgutschrift haben, und Sie so bei der monatlichen Grundgebühr sparen.....“

### 1.3.11.3 Löwenclub Erstkontakt:

Grüß Gott, **Vorname Nachname** von der Firma Hartlauer spricht. Spreche ich mit **Herrn / Frau** (Vertragsinhaber)?

JA: Schön das ich Sie erreiche.

NEIN: Ist **Herr / Frau** (Vertragsinhaber) zu sprechen?

NEIN / NEIN: Ok, dann versuche ich es zu einem späteren Zeitpunkt wieder.

Ich wollte Ihnen kurz Bescheid geben, dass es für Hartlauer Kunden jetzt einen exklusiven Informationsservice gibt. Wir möchten Sie informieren, dass Ihr **Handyvertrag/Mobiles Internet** zu verlängern ginge und Sie **abhängig vom Mobilfunkvertrag** einen Anspruch auf ein neues vergünstigtes Handy / WLAN-Router oder auf eine Gesprächsgutschrift haben, und Sie so bei der monatlichen Grundgebühr sparen. Diese Information ist völlig unverbindlich. Als Partner der Netzbetreiber A1, Drei, Telering und T-Mobile möchten wir unsere Kunden bei einem bestehenden Anspruch informieren.

Kommen Sie doch einfach vorbei in unser Hartlauer Geschäft in **Ort (Wien + Straße)** und lassen Sie sich von meinen Kolleginnen und Kollegen beraten. Gerne können wir für Sie auch eine Tarifoptimierung durchführen.

#### **Antwort des Kunden positiv**

Super das freut mich sehr. Bitte bringen Sie Ihren Lichtbildausweis mit, wenn Sie zu uns ins Geschäft, zu Hartlauer kommen.

Wenn Sie bereits ein mobiles Internet haben, können Sie hier gerne für Sie die Vertragsverlängerungsmöglichkeit prüfen. Sollten Sie mit Ihrem bestehenden Internetzugang nicht zufrieden sein, werden meine Kolleginnen und Kollegen im Geschäft gerne für Sie eine optimale Lösung finden. (bei vorhandenen Testaktionen kann gerne auf diese verwiesen werden)

Verabschiedung

#### **Antwort des Kunden negativ und will keinen weiteren Kontakt**

Kein Problem, wenn Sie diesen Service nicht möchten verstehen wir das und werden Sie auch nicht mehr kontaktieren.

### 1.3.12 Richtlinien für das Setzen des Kontaktdatums:

Kunde nicht erreicht: **1 bis max. 7 Tage** (Datensatz wird anschließend wieder geprüft und ins Geschäft übertragen)

Restliche Kundenreaktionen: **2 Monate** (außer Kunde nennt mögliches neues Kontaktdatum)

### 1.3.13 FAQ

#### **Wann muss/sollte ich in das Geschäft kommen?**

Den Gutschriftsanspruch können Sie ab sofort einlösen. Es gibt kein Ablaufdatum.

Empfehlenswert ist es jedoch, wenn Sie in den nächsten Tagen vorbeikommen und Ihre Gesprächsgutschrift einlösen, da sich so Ihre Monatsrechnung mit der Gutschrift minimiert und Sie somit monatlich um einige Euro weniger bezahlen!

#### **Kann jemand anderes meine Gutschrift einlösen? Ist diese übertragbar? (Ehepartner, Kinder, etc.)**

Nein, die Gutschrift ist nicht übertragbar, sie gilt nur für diese Rufnummer!

#### **Kann jemand anderes für mich die Gutschrift einlösen? (Ehepartner, Kinder, etc.)**

Nein, die Gutschrift kann nur der Vertragsinhaber persönlich einlösen.

#### **Kann ich die Gutschrift auch über das Telefon beantragen?**

Nein, das ist leider nicht möglich. Sie müssen persönlich mit einem Lichtbildausweis zu uns ins Geschäft kommen.

#### **Ich habe vor kurzem erst verlängert und ein neues Handy genommen. Kann ich die Gutschrift auch noch haben?**

Nein, das hat sich leider dann überschritten. Man kann entweder die Gutschrift oder ein vergünstigtes Gerät wählen.

#### **Wohin muss ich kommen?**

Kommen Sie doch einfach zum Hartlauer Geschäft nach (Ort + Straße) und lassen Sie sich von meinen Kolleginnen und Kollegen beraten, um eventuell auch eine Tarifanpassung durchzuführen und Ihren Handyvertrag noch optimaler zu nutzen (mehr Freiminuten, mehr Datenvolumen, Internetschutz, Mobile TV, etc.)

#### **Ich bin umgezogen, kann ich zu einer anderen Hartlauer Filiale auch kommen?**

Ja natürlich, Sie können bei jedem Hartlauer die Gutschrift einlösen. Sagen Sie einfach, dass Sie telefonisch kontaktiert worden sind und eine Vertragsverlängerung möglich ist.

#### **Wenn ich das nicht möchte?**

Dann bleibt alles unverändert.

#### **Woher haben Sie meine Nummer?**

Wir haben Ihre Rufnummer aus Ihrer bestehenden Hartlauer Kundenkarte. Wir bieten diesen kostenlosen Service allen unseren Hartlauer Kunden an. Zudem sind wir Partner der Netzbetreiber und möchten unsere Kunden über den bestehenden Anspruch informieren.

#### **Ich habe schon verlängert!?**

Ok, beim Anbieter?

Damit Sie für die Zukunft Bescheid wissen, wir sind Partner von allen gängigen Netzbetreibern und somit können Sie das nächste Mal direkt zu Hartlauer kommen, um Ihre Gutschrift bei einer Vertragsverlängerung einzulösen!

### **Wie hoch ist die Gutschrift? Welche Handys bekomme ich?**

Dazu würde ich Sie bitten zu meinen Kolleginnen und Kollegen ins Geschäft zu kommen. Da es sich hier meistens immer um vom Netzbetreiber bestimmte Tagespreise handelt, können diese immer leicht variieren.

### **Welche Vorteile habe ich bei Hartlauer?**

- Sie erhalten bei Ihrem nächsten Einkauf bis zu X% Nachlass, wenn Sie auf Ihrer Hartlauer Löwenkarte bereits Punkte gesammelt haben! (Anzahl der Leos mind. 1.000 Stk. = 1% Nachlass max. 100€ bzw. 10.000 Leos = 10% Nachlass max. 100€ - jeweils auf den gesamten Einkauf)
- Sie erhalten bei einem Handykauf 15% Nachlass auf Handyzubehör (Cover, Hüllen, Folien, Speicherkarten).
- Sie können bei Hartlauer Ihre neuen Geräte versichern lassen.
- Da wir Partner aller großen Netzbetreiber (A1, Drei, T-Mobile, Telering, Red Bull Mobile) sind, können meine Kolleginnen und Kollegen für Sie den optimalen Tarif wählen.
- Gleiche Konditionen wie beim Netzbetreiber
- Praktische (teilweise kostenlos, teilweise kostenpflichtig) Dienstleistungen (Handy einrichten, Daten übertragen, Rufnummernmitnahme, Folie aufkleben, etc.)

### **Kann ich den Vertrag telefonisch kündigen?**

Nein, eine Kündigung kann immer nur in schriftlicher Form erfolgen. Wenn Sie ein Kündigungsformular benötigen, dann können Sie gerne zu uns ins Geschäft kommen. Wir füllen mit Ihnen eine Vorlage aus. Gerne beraten Sie meine Kolleginnen und Kollegen dann bei einer Neuanmeldung.

### **Ich habe sonstige Probleme mit meinem Gerät, mit Hartlauer, mit einer Reparatur, keinen Empfang, etc. Können Sie mir weiterhelfen?**

Gerne, ich notiere mir Ihr Anliegen und werde dieses an den zuständigen Kollegen weiterleiten.

### **Sind Sie auch im Geschäft anzutreffen?**

Nein leider nicht, ich arbeite in der Zentrale. Meine Kolleginnen und Kollegen in den Geschäften werden für Sie sicher das optimale Angebot finden.

### **Kann ich den Anbieter wechseln?**

Ja das ist grundsätzlich möglich. Kommen Sie einfach im nächste Hartlauer-Geschäft vorbei.

### **Wie sind die Öffnungszeiten?**

<https://www.hartlauer.at/Unternehmen/Unternehmen/Geschaeftefinder/>