



Bleiben Sie flexibel!  
Kundenbetreuung auf neuen Wegen

# Planen Sie Zufriedenheit...

**Modul CIS-Personaleinsatzplanung** Kunden und Mitarbeiter sind die wertvollsten Güter Ihres Unternehmens. CIS trägt den Einsatzwünschen Ihrer Mitarbeiter ebenso Rechnung wie Ihren Servicezielen. Das dient der Zufriedenheit sowohl Ihrer Kunden als auch der Ihrer Mitarbeiter und stärkt beider Bindung an Ihr Unternehmen.

CIS kalkuliert den Personalbedarf je Service und Sprache im Viertelstundenraster und erstellt automatisch den Einsatzplan für eine Woche anhand der Qualifikationen der Mitarbeiter. Jeder Mitarbeiter erhält seinen individuellen Wochenplan per E-Mail. Verbindlichkeit ergibt sich durch Bestätigen bzw. ausnahmsweises Absagen der einzelnen Tageseinsätze.

## Vorzüge

- **Kundenzufriedenheit:** Serviceziele erreichen.
- **Viertelstundenraster:** für detaillierte Planung
- **Individuelle Einsatzpläne:** Verschickt per E-Mail.
- **Einsatzbestätigungen:** durch jeden Mitarbeiter
- **Kleine und große Pausen:** eingeplant
- **Mitarbeiterzufriedenheit:** Einsatzwünsche berücksichtigt
- **Anpassung an Unvorhergesehenes:** einfache und schnelle Planänderung ganz nach Bedarf
- **Detailliert aufgeschlüsselte Kennzahlen:** jederzeit abrufbar
- **Praxiserprobt:** im Arbeitsalltag bewährt und optimiert
- **Kurze Einarbeitungszeit:** durch konsistente Bedienphilosophie
- **Passgenau:** dank modularem Aufbau
- **Integriert ins Gesamtsystem:** reibungslose Abläufe garantiert

Wochenplan			25. Juni 2012 bis 30. Juni 2012						CIS					
Name	StA	Einsatz	Einsätze											
			Montag, 25.6.		Dienstag, 26.6.		Mittwoch, 27.6.		Donnerstag, 28.6.		Freitag, 29.6.		Samstag, 30.6.	
			Beginn	Ende	Beginn	Ende	Beginn	Ende	Beginn	Ende	Beginn	Ende	Beginn	Ende
Adler, Angela	Stamm	Tel Schr	09:00	18:00	08:00	12:00	08:00	17:00	09:00	18:00	08:00	12:00		
Biber, Burkard	AHM	Tel			12:30	18:15	16:00	21:45					13:30	19:15
Chamäleon, Cindy	AHM	Tel												
Delfin, Detlef	AHM	Tel Schr	09:00	13:45	09:15	14:00					16:45	22:00		
Esel, Eveline	Stamm	Tel eMail	09:00	18:00	09:00	18:00	09:00	18:00	09:00	18:00	09:00	18:00		
Fasan, Fridolin	Stamm	Tel	07:00	13:15	07:00	13:15	07:00	13:15	07:00	13:00				
Giraffe, Gertrud	AHM	Tel												
Hase, Hans	Stamm	Tel	08:00	17:00	08:00	17:00	08:00	17:00	08:00	17:00	08:00	17:00		
Igel, Inès	AHM	Tel												
Jaguar, Jochen	AHM	Tel			08:00	12:45								
Kamel, Kerstin	Stamm	Tel												
Leguan, Leo	AHM	Tel			17:00	20:00	16:00	19:00						
Maus, Maria	AHM	Tel	08:00	12:45										
Natter, Norbert	AHM	Tel	17:00	20:45	17:00	20:45								
Otter, Olivia	AHM	Tel												
Pinguin, Paul	Stamm	Tel					11:00	20:00	11:00	20:00	11:00	20:00	11:00	20:00
Qualle, Quirina	AHM	Tel												
Ratte, Robert	Stamm	Tel	07:30	18:00	07:00	11:30			10:00	16:00	07:30	18:00	08:00	12:00
Schwein, Sabine	AHM	Tel												
Tapir, Theodor	AHM	Tel	08:30	14:15										
Uhu, Ute	AHM	Tel eMail	07:00	16:45	07:30	13:45	07:00	12:45	08:15	18:00	07:00	12:45		
Viper, Veit	AHM	Tel												
Wal, Waltraud	Stamm	Tel	08:30	13:00	09:30	18:00			09:30	18:00	09:30	18:00		
Xylotripes, Xaver	AHM	Tel												
Yak, Yvonne	Stamm	Tel	08:00	16:45	08:00	16:45	08:00	12:00	08:00	14:45	08:00	12:00		
Ziege, Zacharias	Stamm	Tel	09:00	17:00	09:00	17:00	09:00	12:00			09:00	16:00		

Kompakter Wocheneinsatzplan als Bericht, zum Beispiel für den Aushang

# ...bei Mitarbeitern und Kunden

**Zielgenaue Planung** CIS berechnet mittels stochastischer Modelle die erforderliche Mitarbeiteranzahl je Viertelstunde und Service für das Erreichen des jeweils gewünschten Servicegrads. Die Planung bezieht bei der Auswahl der Mitarbeiter deren vorgegebenes, wöchentliches Arbeitspensum ein. Da stets etwas Unvorgesehenes eintreten kann, ist eine einfach zu handhabende, manuelle Nachplanung integriert.

**Pausen berücksichtigt** CIS plant auch alle Erholungspausen und ermittelt für jede Viertelstunde die Anzahl der Mitarbeiter, die gleichzeitig Pause haben. Gruppenleiter können jederzeit diese Anzahlen anpassen – etwa aufgrund tagesaktueller Besonderheiten.

**Selbstverwaltung** Mitarbeiter werden über ihre Einsätze per E-Mail benachrichtigt. Sie bestätigen dann selbst den Einsatz oder sagen ihn in Ausnahmefällen ab. Gruppenleiter haben jederzeit die Übersicht über alle zu- bzw. abgesagten Einsätze und können mit einem Klick E-Mails zur Erinnerung verschicken.

Mitarbeiter	St.	Tit.	Sprachen	Servis	Tag	Soll	Gepl.	Diff.	E-N	Mo. 03.06.2013	Di. 04.06.2013	Mi. 05.06.2013	Do. 06.06.2013	Fr. 07.06.2013	Sa. 08.06.2013
Klein, Stefan	AH	Te	de	de	Ja	0	7	-7	✓				14:00 + 21:00		
Leber, Udo, Ralf	StA	Te	de	de	Ja	5	27	15	12	<Coaching>	07:00 + 12:00	07:00 + 12:00	<Coaching>	07:00 + 12:00	
Wittmann, Michael	AH	Te	de	de	Ja	0	6	3,75	-3,75	✓			14:15 + 18:00		
Kellner, Hans-Joachim	StA	Te	de	de	Ja	5	41	45	-4	✓	08:00 + 17:00	08:00 + 17:00	08:00 + 17:00	08:00 + 17:00	
Schwarz, Frank	AH	Te	de	de	Ja	4	32	13,75	18,25	✓			14:00 + 22:00		
Wittmann, Michael	AH	Te	de	de	Ja	5	20	15	15	✓	08:00 + 11:45	08:00 + 11:45	08:00 + 11:45	08:00 + 11:45	
Niemann, Michael	AH	Te	de	de	Ja	0	0	0	0	✓				<Krankheit>	<Krankheit>
Schmitt, Christian	AH	Te	de	de	Ja	0	0	10,75	-10,75	✓			13:00 + 20:00		08:15 + 12:00
Schmitt, Christian	StA	Te	de	de	Ja	4	21	28	-7	✓	07:00 + 12:00	07:00 + 12:00	07:00 + 12:00	07:00 + 12:00	
Wittmann, Michael	StA	Te	de	de	Ja	5	20	15	15	✓	07:45 + 16:45	07:45 + 16:45	07:45 + 16:45	07:45 + 16:45	
Schmitt, Christian	AH	Te	de	de	Ja	0	14	-14	✓			14:00 + 21:00			
Schmitt, Christian	AH	Te	de	de	Ja	0	0	5,75	-5,75	✓			08:15 + 14:00		
Müller, Hans-Joachim	AH	Te	de	de	Ja	0	0	0	0	✓					
Schmitt, Christian	AH	Te	de	de	Ja	0	0	4,75	-4,75	✓			09:00 + 12:45		
Fischer, Stefan	StA	Te	de	de	Ja	5	41	45,75	-4,75	✓	08:00 + 16:45	09:00 + 12:45	08:00 + 16:45	08:00 + 16:45	08:00 + 16:45
Schmitt, Christian	StA	Te	de	de	Ja	0	14	-14	✓			14:00 + 22:00	15:30 + 22:00	14:00 + 22:00	15:30 + 18:30
Fischer, Stefan	StA	Te	de	de	Ja	5	32	31,5	-1,5	✓					08:00 + 14:00
Fischer, Stefan	StA	Te	de	de	Ja	4	22,5	0	22,5	✓	<Krankheit>	<Krankheit>	<Krankheit>	<Krankheit>	
Wittmann, Michael	AH	Te	de	de	Ja	0	0	7,5	-7,5	✓			07:45 + 15:15		
Fischer, Stefan	StA	Te	de	de	Ja	4	20,5	21,25	-6,75	✓	08:00 + 15:00	16:00 + 22:00		17:00 + 22:00	13:00 + 17:15
Wittmann, Michael	AH	Te	de	de	Ja	0	0	18,75	-18,75	✓			09:30 + 18:45	11:00 + 18:30	
Wittmann, Michael	AH	Te	de	de	Ja	0	0	0	0	✓				<Ferien>	
Wittmann, Michael	StA	Te	de	de	Ja	5	41	27	14	✓	07:45 + 16:45	07:45 + 16:45	07:45 + 12:15	<Krankheit>	07:45 + 12:15
Wittmann, Michael	StA	Te	de	de	Ja	3	21	14	7	✓	08:00 + 16:00		<Ferien>	08:00 + 16:00	
Schmitt, Christian	StA	Te	de	de	Ja	4	35	0	35	✓	<Krankheit>	<Krankheit>	<Krankheit>	<Krankheit>	<Krankheit>
Schmitt, Christian	StA	Te	de	de	Ja	0	0	45	-45	✓			11:00 + 20:00	11:00 + 20:00	11:00 + 20:00
Wittmann, Michael	AH	Te	de	de	Ja	0	0	7	-7	✓			13:00 + 18:00		

Einsatzplan für eine Woche im Überblick: Zum Ändern einfach überschreiben.

Wochen Tag	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Mo															
Tu															
We															
Do															
Fr															
Sa															
So															

Alles auf einen Blick: Mitarbeiterprofil, mögliche Einsatzzeiten grün und gelb



# Bleiben Sie erreichbar...



**Modul CIS-Pausenverwaltung** CIS plant auch alle Erholungspausen und ermittelt für jede Viertelstunde die Anzahl der Mitarbeiter, die gleichzeitig Pause haben. Gruppenleiter können jederzeit diese Anzahlen anpassen – etwa aufgrund tagesaktueller Besonderheiten.

Das Modul CIS-Pausenverwaltung lässt Erreichbarkeitslücken erst gar nicht entstehen. Es begrenzt die Anzahl gleichzeitig pausierender Mitarbeiter auf ein für Ihr Unternehmen verträgliches Maß.

Pausen wie Arbeitszeiten der Mitarbeiter werden im Viertelstundenraster geplant. Dabei erleichtert das umfangreiche Berichtswesen den Überblick, indem es die geplanten Pausen übersichtlich darstellt.

## Vorzüge

- **Mengenplanung:** automatisch
- **Pausendauern:** kurz und lang
- **Mitarbeiterzufriedenheit:** Pausen selbst verwalten.
- **Tagesaktuell änderbar:** einfache und schnelle Anpassung ganz nach Bedarf
- **Kundenzufriedenheit:** Serviceziele erreichen.
- **Viertelstundenraster:** flexible Einteilung
- **Detailliert aufgeschlüsselte Kennzahlen:** jederzeit abrufbar
- **Praxiserprobt:** im Arbeitsalltag bewährt und optimiert
- **Kurze Einarbeitungszeit:** durch konsistente Bedienphilosophie
- **Passgenau:** dank modularem Aufbau
- **Integriert ins Gesamtsystem:** reibungslose Abläufe garantiert

The screenshot shows the 'ContactCenter' software interface. The main window displays a grid for managing employee breaks. The grid has columns for 'Beginn' (Start), 'Belegt' (Occupied), 'Verfügbar' (Available), and 'Mitarbeiter' (Employees). The rows represent 15-minute intervals from 11:00 to 16:45. The 'Belegt' column shows the number of employees on break, and the 'Verfügbar' column shows the number of employees available. The 'Mitarbeiter' column lists the names of the employees on break for each interval.

Beginn	Belegt	Verfügbar	Mitarbeiter
11:00	7	0	7
11:15	5	0	5
11:30	3	3	0
11:45	12	3	9
12:00	11	6	5
12:15	8	5	3
12:30	8	8	0
12:45	5	5	0
13:00	5	5	0
13:15	5	5	0
13:30	5	5	0
13:45	4	4	0
14:00	4	4	0
14:15	8	8	0
14:30	8	8	0
14:45	7	5	2
15:00	5	5	0
15:15	2	1	1
15:30	2	2	0
15:45	3	3	0
16:00	2	2	0
16:15	1	1	0
16:30	0	0	0
16:45	0	0	0

Angemeldeter Benutzer: Bernhard Stauß  
Pausen Stand: 11.06.2013 17:40:14 (für Dienstag, 11. Juni 2013)

Tagesübersicht: Wer macht wann Pause?





# ...Service trotz Pause

**Planung** Das Modul CIS-Personaleinsatzplanung plant mögliche Pausen für alle eingesetzten Mitarbeiter. Es berücksichtigt den prognostizierten Bedarf und ermittelt für jede Viertelstunde die erforderliche Anzahl der Mitarbeiter, die am Arbeitsplatz bleiben und solcher, die in die Pause gehen können. CIS trägt den tagesaktuellen Besonderheiten Rechnung und lässt sich jederzeit durch Gruppenleiter anpassen.

**Selbstverwaltung** Mitarbeiter sehen, wer sich wann zur Pause eingetragen hat und können so ihre eigene Pause entsprechend wählen. CIS achtet dabei auf die Mindestzahl der Mitarbeiter, die am Arbeitsplatz bleiben und die Serviceziele des Unternehmens umsetzen können. Alle Arbeitsphasen halten ihre festgelegte Mindestlänge ein, bevor ein Mitarbeiter sie durch eine Pause unterbricht.

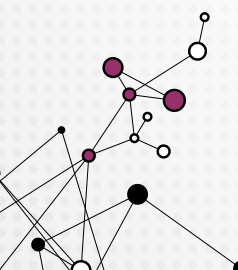
**Pausen** Je nach Dauer des Einsatzes sehen die Arbeitsschutzgesetze unterschiedlich lange Mindestpausen vor. Dementsprechend unterscheidet CIS kleine und große Pausen. Eine kleine Pause belegt im Planungsraster eine Viertelstunde, eine große Pause drei aufeinanderfolgende Viertelstunden.



Tagesplankurven mit Mitarbeiterstunden über den Tag

Mitarbeiter - Einsatzplan				Alle Mandanten												Montag, 25. Juni 2012											
Mitarbeiter	Mandant	Einsatzplan	Status	Mandant 1												Mandant 2											
				08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45
Mitarbeiter 1	Mandant 1	Einsatzplan	Status	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45
Mitarbeiter 2	Mandant 1	Einsatzplan	Status	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45

Tageseinsatzplan einschließlich geplanter Pausen



# Gewinnen Sie Erkenntnisse...

**Modul CIS-Berichte** Wertvolle Informationen aus großen Mengen von Daten zu gewinnen ist eine Kunst für sich. Ob täglicher Internbericht oder monatliche Managementzusammenfassungen – CIS liefert passgenau die gewünschten Kennzahlen druckfertig aufbereitet.

Vielfältige Berichte dokumentieren die Einstellungen des Systems und die Arbeitsergebnisse. Dank konsequenter Trennung von Inhalt und Layout ist das Berichtswesen sehr flexibel und kann leicht an Ihre besonderen Anforderungen angepasst werden.

CIS erzeugt alle Berichte als Excel-Tabellen. Der Austausch und das Weiterverarbeiten der Daten fallen somit leicht, da Sie vorhandenes Wissen anwenden können.

## Vorzüge

- **Aussagekräftige Berichte:** nach Ihren Anforderungen
- **Spezielle Kennzahlen:** durch freie SQL-Abfrage
- **Individuelle Gestaltung:** durch Trennung von Inhalt und Darstellung
- **Druckfertige Formatierung:** mit allen Möglichkeiten von Excel
- **Detailliert aufgeschlüsselte Kennzahlen:** jederzeit abrufbar
- **Praxiserprobt:** im Arbeitsalltag bewährt und optimiert
- **Kurze Einarbeitungszeit:** durch konsistente Bedienphilosophie
- **Passgenau:** dank modularem Aufbau
- **Integriert ins Gesamtsystem:** reibungslose Abläufe garantiert

Mahnkampagne		4. Jun.			bis			17. Jun.			CIS	
Name	RufNr	alt	aktuell	Anz. Anr.	Grp. Leih.	fer-tig	Datum	Zeit	Ergebnis	Name-LE	off. Betrag	
...	...	...	...	...	...	...	4. Jun. 2013	11:53	Zahlungszusage	...	...	
...	...	...	...	3	...	ja	4. Jun. 2013	16:09	Freiton	...	...	
...	...	...	...	...	...	ja	4. Jun. 2013	11:58	Mahngebühr ausgebucht	...	...	
...	...	...	...	...	...	ja	4. Jun. 2013	12:00	Mahngebühr ausgebucht	...	...	
...	...	...	...	...	...	ja	4. Jun. 2013	13:38	Ruf-Nr. falsch (nicht wählbar)	...	...	
...	...	...	...	...	...	ja	4. Jun. 2013	13:46	Info an Kunde, positiv erledigt	...	...	
...	...	...	...	3	...	ja	5. Jun. 2013	10:32	Freiton	...	...	
...	...	...	...	...	...	ja	4. Jun. 2013	13:55	Zahlungszusage	...	...	
...	...	...	...	2	...	ja	5. Jun. 2013	11:32	Zahlungszusage	...	...	
...	...	...	...	2	...	ja	5. Jun. 2013	11:34	Info an Kunde, positiv erledigt	...	...	
...	...	...	...	...	...	ja	4. Jun. 2013	14:07	Info an Kunde, positiv erledigt	...	...	
...	...	...	...	3	...	ja	5. Jun. 2013	11:35	Anrufbeantworter	...	...	
...	...	...	...	...	...	ja	4. Jun. 2013	14:14	Ruf-Nr. falsch (nicht wählbar)	...	...	
...	...	...	...	...	...	ja	4. Jun. 2013	14:18	Zahlungszusage	...	...	
...	...	...	...	...	...	ja	4. Jun. 2013	14:19	Erledigt ohne Anruf	...	...	
...	...	...	...	3	...	ja	5. Jun. 2013	11:36	Freiton	...	...	
...	...	...	...	3	...	ja	5. Jun. 2013	11:37	Freiton	...	...	
...	...	...	...	3	...	ja	5. Jun. 2013	11:38	Freiton	...	...	

Beispielbericht: Ergebnisbericht pro Rufnummer einer Mahnkampagne

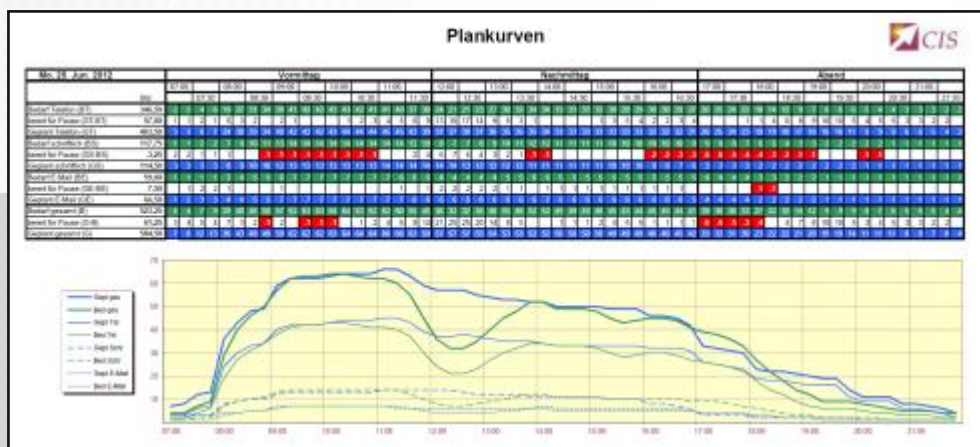
# ...passgenauer Überblick

## Beispiele für realisierte Berichte

- Tages-, Wochen- und Monatsberichte
- Urlaubspläne
- Mitarbeiter-Stammdatenblatt
- Mitarbeiterverfügbarkeit
- Serviceübersicht
- Leistungsberichte
- Urlaubsübersicht
- Einsatzpläne

## Beispiele zur Formatierung

- Farbe
- Bilder, Logos
- Grafiken, Kurven
- Zahldarstellung, Nachkommastellen
- Negative Zahlen in Rot
- Wochensummen
- Linien, Abgrenzungen, Rahmen
- Bedingte Formatierung



Beispielbericht: Bedarf und Planung über den Tag als Tabelle und Grafik

Start Kampagnen Einstellungen Pausen LE-Auswertung MA-Auswertung Auswertung Le-Zusätze Planung/Trend

Heute von 01.05.2013 bis 31.05.2013

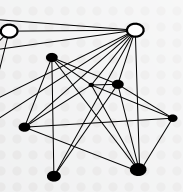
Kein Gruppenfilter Alle Einer

Mitarbeiterliste Tagesliste

Aktualisieren

Bericht erstellen Berichte aktualisieren

Vielfältige Einstellungsmöglichkeiten für Berichte: Datumsbereich, Mitarbeiter, Service und Kampagne



# Freuen Sie sich auf die Ferien...

**Modul CIS-Personalverwaltung** Integraler Bestandteil von CIS ist die Abwesenheitsverwaltung. Abwesende Mitarbeiter (Urlaub, Krankheit oder anderes) werden selbstverständlich nicht eingeplant. Daneben verwaltet CIS auch die planungsrelevanten Stammdaten Ihrer Mitarbeiter.

Verfügbarkeitszeiten und Abwesenheiten der Mitarbeiter kombiniert CIS zu übersichtlichen Berichten darüber, wann wie viele Mitarbeiter zur Verfügung stehen – und das im Viertelstundenraster. So erkennen Sie frühzeitig mögliche Engpässe an bestimmten Tagen oder zu bestimmten Uhrzeiten.

## Vorzüge

- Mitarbeiterzufriedenheit:** Arbeitszeitwünsche im 4-Wochen-Schema
- Importfunktion:** Datenübernahme aus Fremdsystemen
- Abwesenheitsverwaltung:** tages- und stundenweise
- Urlaubsplanung:** Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit gesichert
- Detailliert aufgeschlüsselte Kennzahlen:** jederzeit abrufbar
- Praxiserprobt:** im Arbeitsalltag bewährt und optimiert
- Kurze Einarbeitungszeit:** durch konsistente Bedienphilosophie
- Passgenau:** dank modularem Aufbau
- Integriert ins Gesamtsystem:** reibungslose Abläufe garantiert

Ferienübersicht		1. Juni 2013 bis 11. Juni 2013																		CIS									
Tg.	Datum	Vormittag						Nachmittag						Abend															
		07:00	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30
Mf	03.06.13	gesamt	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		verfügbar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		abwesend	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		Anteil %	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Di	04.06.13	gesamt	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
		verfügbar	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		abwesend	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
		Anteil %	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	
Mi	05.06.13	gesamt	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
		verfügbar	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		abwesend	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
		Anteil %	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
Do	06.06.13	gesamt	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		verfügbar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
		abwesend	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		Anteil %	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
Fr	07.06.13	gesamt	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		verfügbar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		abwesend	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
		Anteil %	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
Sa	08.06.13	gesamt	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
		verfügbar	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
		abwesend	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Anteil %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
So	09.06.13	gesamt	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	
		verfügbar	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	
		abwesend	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Anteil %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
20	NW	gesamt	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
		verfügbar	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
		abwesend	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	
		Anteil %	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	

Immer wissen, wie viele Mitarbeiter verfügbar sind: detaillierte Ferienübersicht.



# ...Verfügbarkeit auf einen Blick

**Einsatzpläne** Alle im System erfassten Abwesenheiten werden auch in Einsatzplänen und Verfügbarkeitslisten eingetragen – so sind Sie immer umfassend informiert. Die Mitarbeiter sehen in ihren Einsatzplänen am Bildschirm und im Einsatz-E-Mail auch die eingetragenen Abwesenheiten.

**Verfügbarkeiten** Verfügbarkeitszeiten der Mitarbeiter sind in einem 4-Wochen-Schema hinterlegt. Unterschieden werden gewünschte Einsatzzeiten des Mitarbeiters (grün) und darüber hinausgehende Einsatzzeiten (gelb). Weiter verwaltet CIS Kennzahlen zum Arbeitspensum (Arbeitstage/Woche, Arbeitsstunden/Tag, Arbeitsstunden/Woche), die in die Planung einfließen.

**Berichte** Ein umfassendes Berichtswesen gibt jederzeit auf Knopfdruck Auskunft über die Daten im System. So ist es ein Leichtes festzustellen, wie viele Mitarbeiter im August nachmittags an Freitagen zur Verfügung stehen, wenn gewünscht auch aufgeschlüsselt nach den einzelnen Services. So behalten Sie jederzeit den Überblick über den Personalstand, damit Sie Ihre Serviceziele einhalten können.

Ferien-Wochenübersicht 1. Mai 2013 bis 30. September 2013

Ferienübersicht nach Kalenderwochen und Tageszeiten mit Markierung hoher Abwesenheiten

Mitarbeiter -- Übersicht

Mitarbeiter		Arbeitszeit											Sprachen				Services							
CIS	Name	Fähigkeitsprofil	St. F.	Personen in Prozent	Stunden / Woche			Tage / Woche			Stunden / Tag		Flussaufträge	Wol	sonst.	de	fr	en	de	fr	en	de	fr	en
St.	Arzt	Lehr	Plan	Verf.	akt	max	rest	akt	max	rest	akt	max	akt	max	akt	fr	de	en	de	fr	en	de	fr	en
Total					2.312	3.214	7.892	311	928	823	361	1.845	1.266			117	97	64	177	117	133	29	156	
100	Asler, Adalbert	Tel Sov	St	85	30	85	32,80	32,80	41,00	5,00	5,00	5,00	8,20	8,20	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
101	Bär, Bruno	Tel	Arzt	85	168		18,00	41,00		3,00	5,00		6,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
102	Candrian, Clara	Tel	Arzt	15	37			41,95					5,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
103	Dachs, Dorothea	Tel Sov	Arzt	85	63		5,00	41,00		1,00	3,00		5,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
104	Evel, Edeltraud	Tel ehfkt	St	100	90	110	32,80	32,80	41,00	5,00	5,00	5,00	8,20	8,20	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
105	Faehs, Frank	Tel	St	85	90	85	24,80	24,80	41,00	4,00	4,00		6,15	6,15	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Kf	Va
106	Geyer, Gerd	Tel	Arzt	85	200		15,00	41,00		2,00	5,00		6,00	8,00		de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
107	Haus, Hans	Tel	Arzt	85	88		5,00	41,00		3,00	5,00		5,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
108	Igel, Igor	Tel	St	100	100	110	41,00	41,00	41,00	5,00	5,00	5,00	8,20	8,20	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Kf	Va	
109	Kamel, Klaus	Tel	Arzt	30	41		5,00	41,00		1,00	5,00		5,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
110	Loche, Laneta	Tel	Arzt	85	33		5,00	41,00		1,00	5,00		5,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
111	Mascher, Max	Grps.	St	100	100	104	41,00	41,00	41,00	5,00	5,00	5,00	8,20	8,20	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
112	Nashorn, Norbert	Tel	Arzt	40	39		12,00	41,00		3,00	5,00		4,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
113	Oswald, Oscar	Tel Kauf	St	85	100	88	41,95	41,00	41,00	5,00	4,00	5,00	8,20	8,20	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Kf	Va	
114	Pinguin, Peter	Tel	Arzt	10	37		5,00	41,00		2,00	5,00		3,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
115	Quake, Quendolin	Tel	Arzt	20	75		5,00	41,00		2,00	5,00		5,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
116	Ralle, Ralf	Tel	Arzt	20	25		10,00	41,00		2,00	5,00		5,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
117	Schäfer, Sabine	Tel	Arzt	15	148		22,00	41,00		3,00	5,00		7,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
118	Tappi, Theodora	Tel	St	85	80	88	32,80	32,80	45,00	4,00	4,00	5,00	6,20	6,20	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
119	Uhu, Ulrike	Tel Kauf	Arzt	15	15		5,00	41,00		1,00	5,00		5,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
120	Vogel, Veronika	Tel	St	85	80	87	32,80	32,80	41,00	4,00	4,00	5,00	6,20	6,20	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Kf	Va	
121	Waran, Walter	Tel	Arzt	20	30		6,00	41,00		1,00	5,00		6,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		
122	Zebra, Zeta	Tel	Arzt	100	115		25,00	41,00		5,00	5,00		8,00	8,00	1	de	fr	en	Te	KB	Bu	Va		

Mitarbeiterübersicht: Name, Arbeitspensum, Fähigkeiten

# Halten Sie Kurs...

**Modul CIS-Tagessteuerung** Wie sich eingehende Anrufe über den Tag verteilen, weiß CIS aus historischen Daten. Aus der Anzahl der tagesaktuell schon eingegangenen Anrufe erstellt CIS eine Hochrechnung für den restlichen Tag im Viertelstundenraster und ermittelt die Mitarbeiterzahl zum Erreichen Ihrer Serviceziele.

Abweichungen von der prognostizierten Arbeitsmenge kommen immer wieder vor. CIS gibt Ihnen rechtzeitig Hinweise, wie vielen Mitarbeitern Sie ohne Gefährdung Ihrer Serviceziele einen freien Nachmittag geben können oder wie viele Mitarbeiter Sie zur Bewältigung der Tagesspitzen zusätzlich einwerben sollten.

## Vorzüge

- **Aktuelle Hochrechnung:** Abweichungen von der Prognose quantitativ erkennen.
- **Unerwartete Last bewältigen:** Einfach und schnell zusätzlich verfügbare Mitarbeiter ermitteln.
- **Kundenzufriedenheit:** Serviceziele sichern.
- **Detailliert aufgeschlüsselte Kennzahlen:** jederzeit abrufbar
- **Praxiserprobt:** im Arbeitsalltag bewährt und optimiert
- **Kurze Einarbeitungszeit:** durch konsistente Bedienphilosophie
- **Passgenau:** dank modularem Aufbau
- **Integriert ins Gesamtsystem:** reibungslose Abläufe garantiert



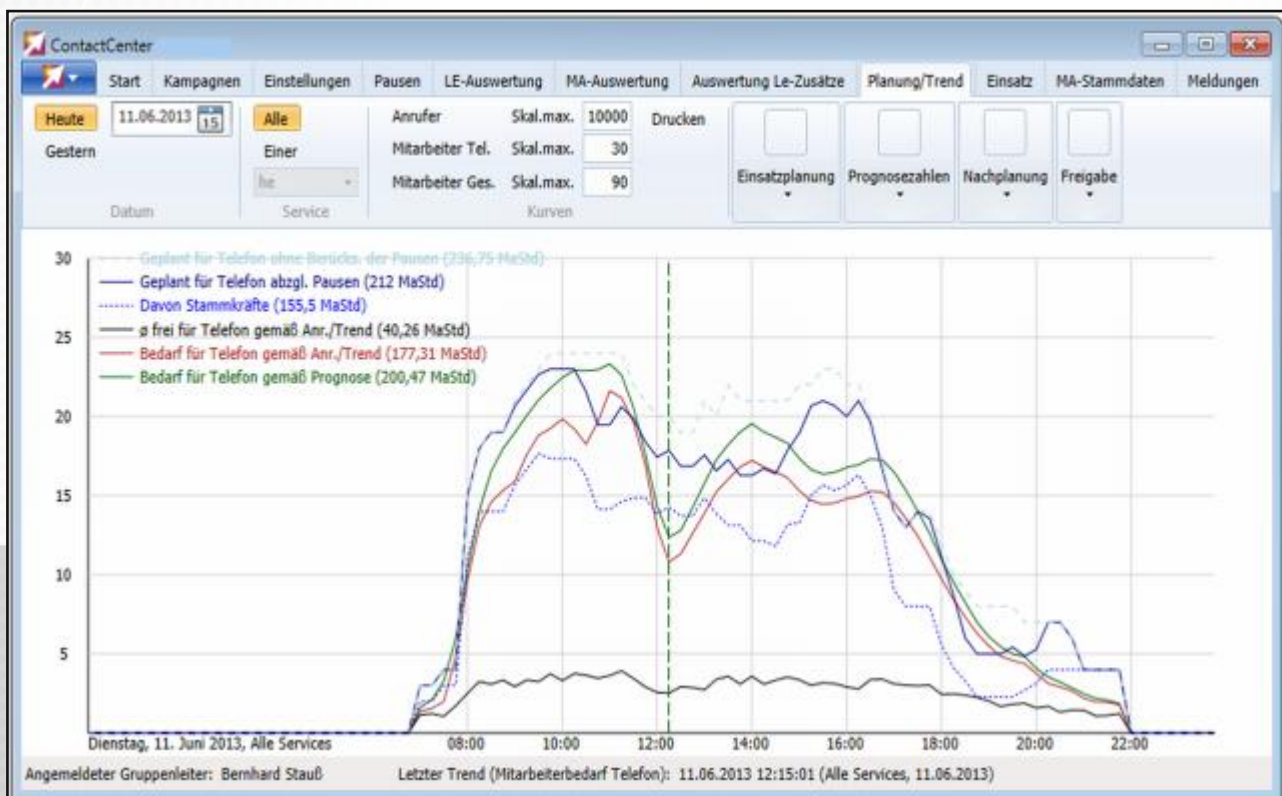
Stabile Hochrechnung (Stand 12 Uhr) der Gesamtanruferzahl für den Tag etwas unter der Prognose

# ...morgens wissen, was mittags kommt

**Anrufaufkommen** Das Modul CIS-Tagessteuerung zeigt jederzeit die Hochrechnung der Anzahl der Anrufer für den gesamten Tag auf Grundlage der bisherigen Anrufe. Aus dem Verlauf der Hochrechnungsergebnisse über die Zeit ist sowohl der Trend als auch die Stabilität der Hochrechnung ablesbar.

**Mitarbeiteranzahl** Darüber hinaus ist auch die Hochrechnung für die Anzahl der Mitarbeiter möglich. Der Vergleich der Plan- mit der Trendkurve zeigt anschaulich, ob die geplante Besetzung zum hochgerechneten Bedarf passt. Und das im Viertelstundenraster, damit Sie gezielt nachjustieren können.

**Services** Alle Hochrechnungen sind für das gesamte System in Summe oder auch für jeden Service einzeln möglich. Sie können die Qualität Ihrer einzelnen Prognosen frühzeitig schon am Vormittag überprüfen und noch rechtzeitig vor Eintreffen der großen Lastspitzen zielgenau reagieren. Ihre Gruppenleiter im Tagesgeschäft sind durch aktuelle Zahlen bestens informiert und können auf gesicherter Grundlage den weiteren Tagesablauf steuern.



Vergleich des Mitarbeiterbedarfs aus Prognose, Planung und hochgerechnetem Trend




# Rufen Sie doch mal an...

**Modul CIS-Kampagnen** In Form eines Preview-Dialers unterstützt Sie CIS optimal bei Outbound-Aktionen. Dabei ist die integrierte Wiedervorlageverwaltung genau so selbstverständlich wie das Erfassen von Daten zum Anruf.

Ihre Mitarbeiter können die importierten Rufnummernlisten jederzeit abtelefonieren, z. B. wenn der eingehende Telefonverkehr schwächer als erwartet ist. Das Ergebnis des Anrufs (Erfolg, nicht erreicht, neue Terminvereinbarung etc.) wird erfasst, ggf. auch mit Zusatzinformationen wie Bestellwert. Eine Terminverwaltung, die dafür sorgt, dass der Anruf zur passenden Zeit wieder vorgelegt wird, ist selbstverständlich integriert. Über den Abarbeitungsstand der Kampagnen informiert Sie jederzeit das integrierte CIS-Berichtswesen.

## Vorzüge

- **Rufnummernimport:** aus Excel-Datei
- **Ergebnisexport:** Rufnummernliste in Excel-Datei
- **Wiedervorlage:** abhängig vom Ergebnis des letzten Kontaktversuchs
- **Terminvereinbarung:** nach Kundenwunsch
- **Erfolgskontrolle:** durch detaillierte Ergebniserfassung
- **Schwachlastphasen nutzen:** durch aktive Kundenbetreuung
- **Detailliert aufgeschlüsselte Kennzahlen:** jederzeit abrufbar
- **Praxiserprobt:** im Arbeitsalltag bewährt und optimiert
- **Kurze Einarbeitungszeit:** durch konsistente Bedienphilosophie
- **Passgenau:** dank modularem Aufbau
- **Integriert ins Gesamtsystem:** reibungslose Abläufe garantiert

Mahnung 4. Jun. bis 17. Jun. alle 172 erl. 172 offen 0 

Tg	Datum	weiter an Copyleader	Kein Gespräch							Gespräch				Gespräch mit Kunde							Gesamt									
			Algemein	Störung	Zahlung	Geb.asso	Summe	f. Rühr n. adrb.	Fehler	Gesamt	Summe	Anruf belegt	f. Rühr in Karte	f. Person Termin	Summe	Abklärung	Info	Summe	Algemein	Störung	Zahlung	Info	Summe	Polizeamt	Summe	Unser Kont. erreich	Versuche erledigt	Summe		
Mo	04.06.13		2		1	4	7	7	24	2	49	3			3		1	1			5	6	11			12	1	29	27	86
Mi	05.06.13	1	8	5	13	11	23	8	68	4	113	21		21						14	17	21			21	18	93	93	182	
Do	06.06.13		2	1	1		4	1	31	1	43	12		1	13				1	10	5	16			17	20	51	42	92	
Fr	07.06.13								10		10	3		3						3	2	5			5	8	13	13	26	
Sa	08.06.13																													
So	09.06.13																													
	KW	1	10	4	15	15	44	16	138	7	206	39		1	40				2	2	4				65	47	194	172	268	
Mo	10.06.13																													
Di	11.06.13																													
Mi	12.06.13																													
Do	13.06.13																													
Fr	14.06.13																													
Sa	15.06.13																													
So	16.06.13																													
	KW																													
Mo	17.06.13																													
Di																														
Mi																														
Do																														

Statusbericht zu einer Kampagne: Alle 172 Rufnummern wurden bearbeitet.



# ...Listen komfortabel abtelefonieren

**Mehrphasige Kampagne** Ein Beispiel für eine zweiphasige Kampagne ist etwa eine Verkaufsaktion. In Phase 1 wird der Kunde gefragt, ob er den neuen Katalog mit den Spezialangeboten schon durchgesehen hat. Bei Einwilligung des Kunden erfolgt dann etwa eine Woche später der Anruf für Phase 2, in dem die Bestellung aufgenommen wird. CIS weiß, in welcher Phase welches Ergebnis erzielt wurde. Somit steht eine detaillierte Auswertung der Resultate je nach Phase zur Verfügung.

**Wiedervorlage** Anrufe, die auf besetzt bzw. auf einen Anrufbeantworter laufen, werden frühestens nach einer gewissen Mindestwartezeit wieder vorgelegt. Bei einem Gespräch kann individuell eine bestimmte Zeit vereinbart werden, bis zu der der Anruf zurückgestellt wird, bevor er wieder vorgelegt wird.

**Schwachlast nutzen** Das Modul CIS-Kampagnen versetzt Sie in die Lage, unvorhergesehene Schwachlastphasen beim eingehenden Telefonverkehr zu nutzen. Sollten in den nächsten Stunden voraussichtlich nicht alle Mitarbeiter für eingehende Anrufe gebraucht werden, können einige Mitarbeiter jederzeit für laufende Kampagnen abgezweigt werden. Durch Knopfdruck erhält ein Mitarbeiter den nächsten Anruf vorgelegt. Er kann dann im CRM-System nachsehen und entscheiden, ob er jetzt anrufen will, ob der Fall möglicherweise bereits ohne Anruf erledigt ist oder ob er den Anruf unbearbeitet in die Liste zurückstellen will.

The screenshot shows a user interface for managing a campaign. It includes fields for language (Deutsch, Französisch, Italienisch), campaign name (Mahnung Juni 2), customer ID (Kd-Nr. 987 654 321), name (Jana Jaguar), and a call schedule grid. The grid shows time slots from 7-9 to 20-22, with the 12-14 slot selected. A 'zuletzt' field shows the last call on 11.06.2013 at 15:33.

Arbeitsbereich für Kampagnen mit Terminvereinbarung

The screenshot displays a list of call results for customer 'Jana Jaguar'. The results are categorized into 'Kein Gespräch', 'Erliegt ohne Anruf', 'Gespräch', 'Gespräch mit Kunde', 'Ablehnung', and 'Erfolg'. Each category lists specific call events with counts in parentheses, such as 'Ruf-Nr. für Gruppenleiter (nichts getan) (0)'.

Anrufergebnisse frei konfigurierbar und mit einem Klick gespeichert



# Sammeln Sie Fakten...

**Modul CIS-Tätigkeitserfassung** Durch einfachen Klick erfassen Mitarbeiter eine Vielzahl unterschiedlicher, hierarchisch gegliederter Tätigkeiten. Sie dokumentieren damit nicht nur die geleistete Arbeit, sondern gewinnen wertvolle Informationen z. B. über den Grund eines Anrufs.

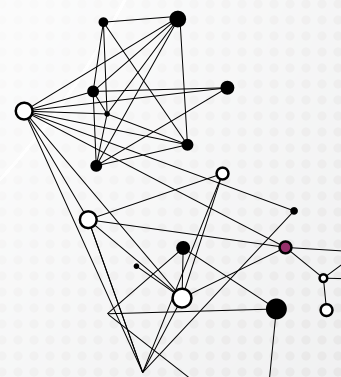
Die Tätigkeitserfassung kann auch zu Abrechnungszwecken gegenüber Auftraggebern des Contact Centers verwendet werden. Zu diesem Zweck wird für jede Tätigkeit ein Umrechnungsfaktor hinterlegt.

## Vorzüge

- **Servicespezifische Tätigkeiten:** Mit einem Klick erfasst.
- **Detaillierte Leistungsdokumentation:** z. B. gegenüber Auftraggebern
- **Konfigurierbare Zusatzinformation:** erfass- und auswertbar
- **CRM-Integration:** Zusatzinformationen aus anderen Anwendungen
- **Sonderfunktionen:** E-Mail oder Druck (Kurzbrief) bei Klick
- **Detailliert aufgeschlüsselte Kennzahlen:** jederzeit abrufbar
- **Praxiserprobt:** im Arbeitsalltag bewährt und optimiert
- **Kurze Einarbeitungszeit:** durch konsistente Bedienphilosophie
- **Passgenau:** dank modularem Aufbau
- **Integriert ins Gesamtsystem:** reibungslose Abläufe garantiert



Konfigurierbare hierarchische Anruflklassifizierung: Schnell und übersichtlich



# ...immer wissen, was geleistet wurde



**Vielfältige Anwendungen** CIS bietet über das reine Erfassen von Strichlisten hinaus wesentlich erweiterte Möglichkeiten. Zu jeder Tätigkeit können Zusatzinformationen wie etwa Kundennummer, Adressen, Beträge usw. gespeichert werden. Der Klick kann auch eine bestimmte Aktion wie z. B. einen Druck oder einen E-Mail-Versand anstoßen.

Um auch Kenngrößen zu speichern, die nicht aus Klicks der Mitarbeiter zu ermitteln sind (z. B. Warte- oder Gesprächsdauer), ist eine manuelle Eingabefunktion und ein Datenimport aus anderen Anwendungen vorgesehen. Diese Werte stehen damit uneingeschränkt im Berichtswesen zur Verfügung.

**Anwendungsfall Kurzbrief** Dabei wird mit einem Klick ein vorgegebener Kurzbrief wie „Bitte E-Mail-Adresse prüfen“ erzeugt und automatisch gedruckt. Die Adresse für den Brief kann aus dem CRM-System automatisch übernommen werden.

**Servicespezifisch** Zu jeder einzelnen Tätigkeit wird gespeichert, für welchen Service sie erbracht wurde. Somit sind detaillierte Auswertungen je nach Service möglich. Die für jede Tätigkeit und jeden Service hinterlegten Umrechnungsfaktoren erlauben leicht eine servicespezifische Abrechnung.

Mitarbeiter	Summe	TK	BK	SV	e-mal	Fax	Bl	schr. l	Katalo	Tel.be	Rücks	Mahnz	Divers	Div-S	Club	Debits	Weiter	Kurzr	Adren	Post	Verbin	Schul	Kat.S	Kurzr	Kamp
Adria Stiller, Monarda	998	650	279	4	0	6	15	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	24	0
Adrian, Zita, Maria, Josef, Susanne	1219	805	253	19	0	1	56	11	0	3	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	65	0
Adrian, Leon	274,50	196	57	2	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,50	0	3	0
Adrian, Leon	2605	1	1	259	2253	0	33	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	0	7	19	36
Adrian, Valentin	561,50	194	142	58	0	0	45	4	0	8	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	0,50	0	23	0
Adrian, Leon	1906	1157	544	20	0	0	83	13	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	0	0	0	44	0
Adrian, Leon	779	352	297	23	0	62	1	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	16	0
Adrian, Leon	2860	1395	929	419	0	0	81	15	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	35	0
Adrian, Leon	159	71	47	11	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	13	0
Adrian, Leon	59,50	41	17	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,50	0	0	0	0
Adrian, Leon	3	0	0	0	0	-5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	0
Adrian, Leon	671	468	137	18	1	19	0	1	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0
Adrian, Leon	2083	1273	373	294	1	30	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	11	0
Adrian, Leon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adrian, Leon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adrian, Leon	2598	1302	562	250	0	7	230	9	0	94	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	0	0	7	89	1
Adrian, Leon	83	40	28	0	0	7	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Adrian, Leon	1951	893	718	212	0	2	31	22	0	36	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	3	27	0
Adrian, Leon	1918	1319	476	70	0	0	4	10	0	15	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	23	0
Adrian, Leon	1579	984	458	33	0	1	0	1	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	87	0
Adrian, Leon	972	623	268	37	1	2	0	8	0	8	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	22	0
Adrian, Leon	438	206	118	86	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0
Adrian, Leon	1243	723	438	88	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	36	0

Tätigkeiten nach Mitarbeitern aufgeschlüsselt



# Maßgeschneiderte Lösungen

Während ihrer 25-jährigen Tätigkeit als Freiberufler basierend auf dem Studium der Informatik und Mathematik an der Universität Karlsruhe, heute KIT, war es stets der Anspruch der Firmengründer, jedem Kunden eine passgenaue Lösung für sein Unternehmen anzubieten. Dies mündete 2005 in die Gründung der Clareon GmbH und in die Entwicklung von CIS als Baukastensystem. CIS passt sich den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden an - nicht umgekehrt.

## Software der Firmengründer kam bereits europaweit zum Einsatz:

- Alba Moda, Bad Salzufen
- Bertelsmann Buchclub, Rheda-Wiedenbrück
- BHW, Hameln
- Bon Prix, Hamburg
- Cosmos Direkt, Saarbrücken
- Finanz-IT, Hannover
- Gruner + Jahr, Hamburg
- Haspa (Hamburger Sparkasse), Hamburg
- HDI, Hannover
- Heine Versand, Karlsruhe, Otelfingen (CH)
- Otto Versand, Hamburg, Graz (A), Biella (I), Tilburg (NL)
- Porta Möbel, Porta Westfalica
- Premiere (heute Sky), Hamburg
- Schwab, Hanau
- Siemens AG, München
- Siemens-Nixdorf, Paderborn
- Sport Scheck, München
- TS-Telemarketing Service, Ettlingen
- TUI, Hannover
- Welle-Möbel, Paderborn
- Wenz, Pforzheim
- Westinghouse Electric Germany, Mannheim
- Witt, Weiden
- Yves Rocher, Stuttgart



## Clareon GmbH

Reuterstraße 23  
D-76275 Ettlingen

Fon +49 (0) 7243 98 01 75  
E-Mail [info@clareon.de](mailto:info@clareon.de)  
Web [www.clareon.de](http://www.clareon.de)