



Prozessmodell ‚daylight‘

Prozessmodell ‚daylight‘



Kursmanagement

<ul style="list-style-type: none"> • Kursangebot • Interne Ressourcen (Instruktoren, Räume, Geräte etc.) • Externe Ressourcen (Lieferanten, Räume, Locations etc.) • Terminverwaltung, Lektionen 	<ul style="list-style-type: none"> • Online Publikation (Daylight Self Service) • Offline Publikation (Kursprogramm) • Schnittstellen in zentrale Kurspublikationsplattformen • Webservice für Kurspublikation 	<ul style="list-style-type: none"> • Anmeldungen via Daylight Self Service, Telefon, Fax etc. • Bestätigung, Absagen • Abmeldungen, Umbuchungen • Wartelisten • Personen erfassen, mutieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Verrechnung und Rechnungsstellung • ESR einlesen • Mahnungen erstellen und versenden • Buchungen und Gutschriften • Schnittstellen in externe FiBu 	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnehmerlisten • Präsenzlisten • Zertifikate und Diplome • Kursevaluation • Trainingsmaterial • Feindisposition 	<ul style="list-style-type: none"> • Statistiken und Auswertungen • Nachbearbeitung und Aktivitäten
--	--	--	--	--	---

CRM

<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsstatistiken • Leads aus X- und Upselling 	<ul style="list-style-type: none"> • Tele Sales auf Kursangebot Bsp. ‚aufbauendes Angebot‘, Wartelisten • Directmarketing • Mailings & Kampagnen • Leads und Offerten 	<ul style="list-style-type: none"> • Tele Chase Up auf provisorischen Anmeldungen • Wartelisten abarbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Umsatzstatistiken • ABC Analyse 	<ul style="list-style-type: none"> • Beschwerde-management 	<ul style="list-style-type: none"> • Beschwerde-management • Postsales • Umfragen • Newsletter • X-und Upselling
---	---	--	--	---	---

Support

Self Service, Stammdatenpflege, Reporting (Adhoc und Standardreports)

Produkte (Kursvorlagen), Reportvorlagen, Adressmanagement, Ressourcenverwaltung, Organisationsstruktur, Orte, Wertelisten etc.

Daylight Self Service Anwendungen für Teilnehmende, Lehrende und weitere Anspruchsgruppen

1.0 Planung

1.0 Planung

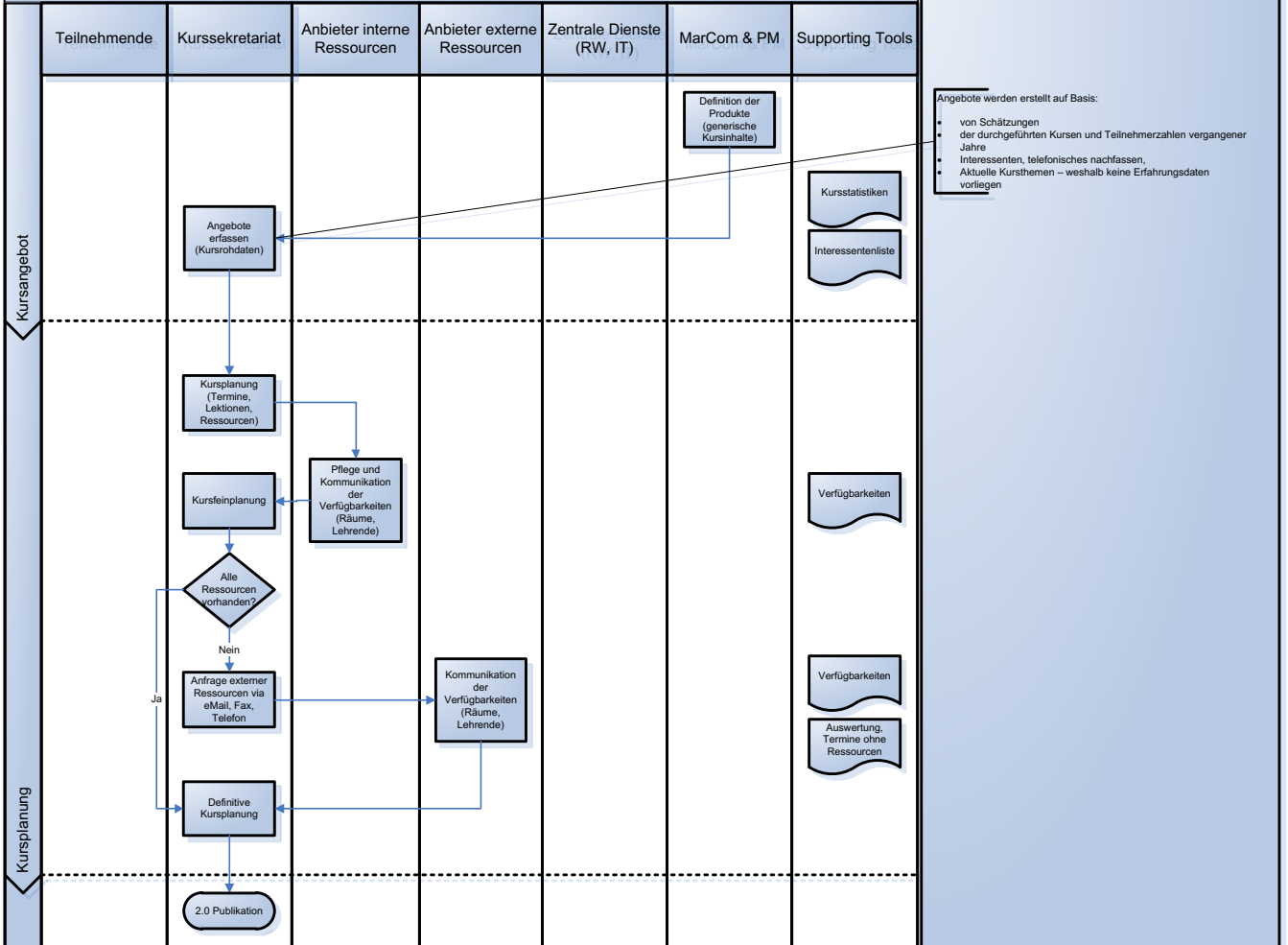


Geschäftsregeln:

1.

Prozess

Kommentar



2.0 Publikation

2.0 Publikation



Geschäftsregeln:

1.

Prozess

Kommentar

	Teilnehmende	Kurssekretariat	Anbieter interne Ressourcen	Anbieter externe Ressourcen	Zentrale Dienste (RW, IT)	MarCom & PM	Supporting Tools
Angebotspublikation		1.0 Planung Angebotspublikation mit entsprechenden Parametern (Anmeldungszeitraum etc.)					Logfile bez. Kurspublikationsplattformen
		3.0 Anmeldung				Unterstützende Massnahmen zur Vermarktung des Angebots	

- Angebote werden publiziert:
- Internetauftritt / Self Service
 - mittels Schnittstellen zu Kurspublikationsplattformen Bsp. Seminare.ch
 - Im Kursprogramm, Broschüren, Flyers

- Angebote werden vermarktet:
- Werbung
 - Telesales

3.0 Anmeldung

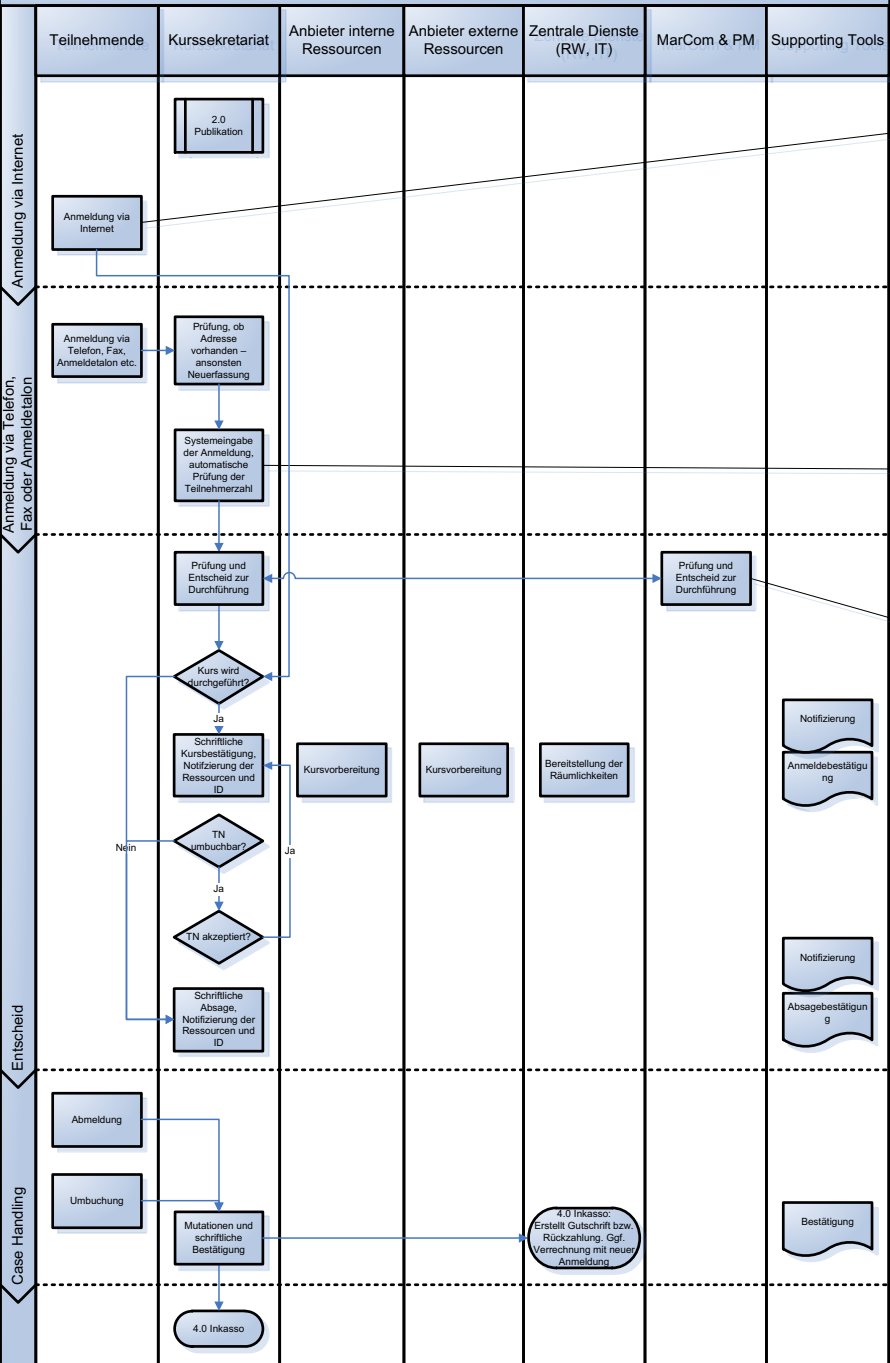
3.0 Anmeldung



Geschäftsregeln:

1.

Prozess



Kommentar

Die Anmeldung via Internet erfolgt teilweise mittels Formular oder mit Login. Im Anmeldeprozess kann der Teilnehmer entsprechend auswählen, kann aber auch ein Login erstellen und sich anschließend anmelden

Die Prüfung, ob eine Adresse schon im System ist oder diese neu erfasst wird erfolgt durch Daylight.

Ob der Teilnehmer auf die Warteliste kommt oder nicht, hängt ab von den Kurseinstellungen sowie aufgrund der TN-Zahlen.

Die Anmeldung kann – sofern der Kurs dies zulässt und auf Kundenwunsch – auf eine Warteliste erfolgen.

Aufgrund von Anmeldestatistiken wird entschieden, ob der Kurs stattfindet oder nicht. Entsprechende Bestätigungsmails oder -briefe werden verschickt.

4.0 Inkasso

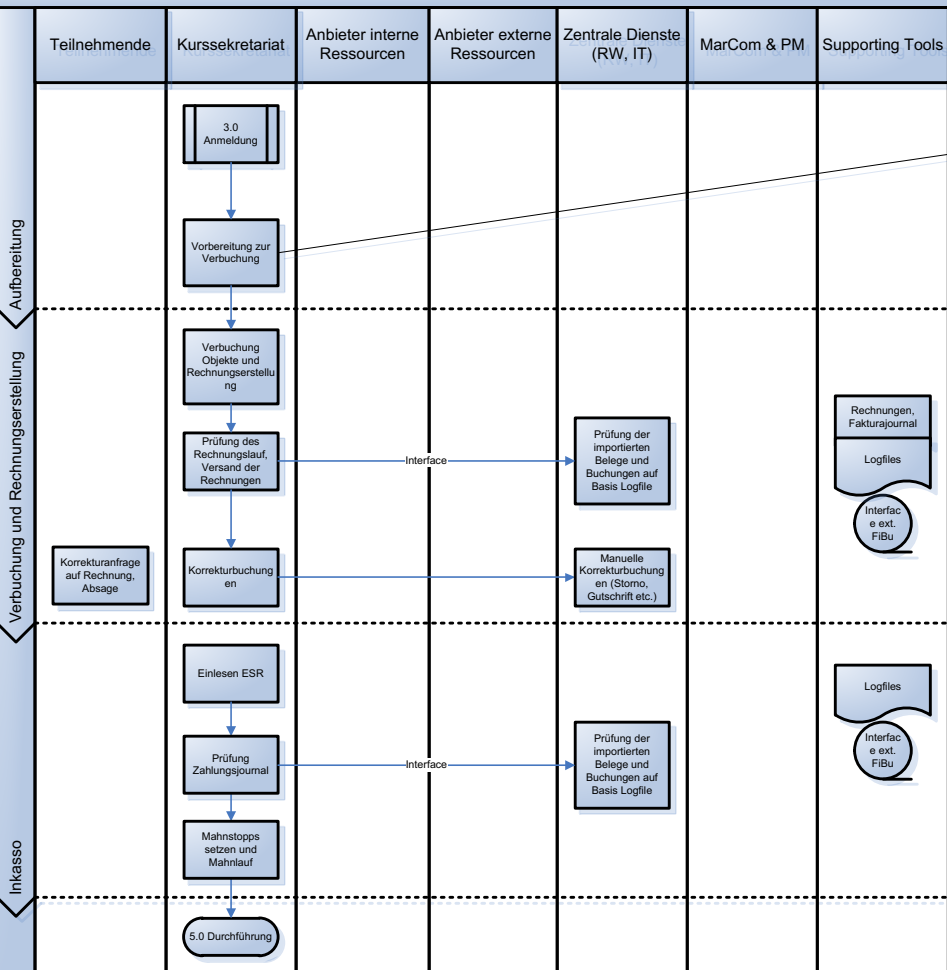
4.0 Inkasso



Geschäftsregeln:

1. Die Verrechnung und das Inkasso kann kundenspezifisch unterschiedlich sein. Bsp. Verrechnung vor und/oder nach Kursbeginn, Inkasso vor und/oder nach Kursbeginn

Prozess



Kommentar

- Folgende Objekte können verbucht werden:
- einzelne Anmeldungen
 - einzelner Anlass
 - Subset von Anmeldungen
 - Subset von Anlässen

5.0 Durchführung

5.0 Durchführung

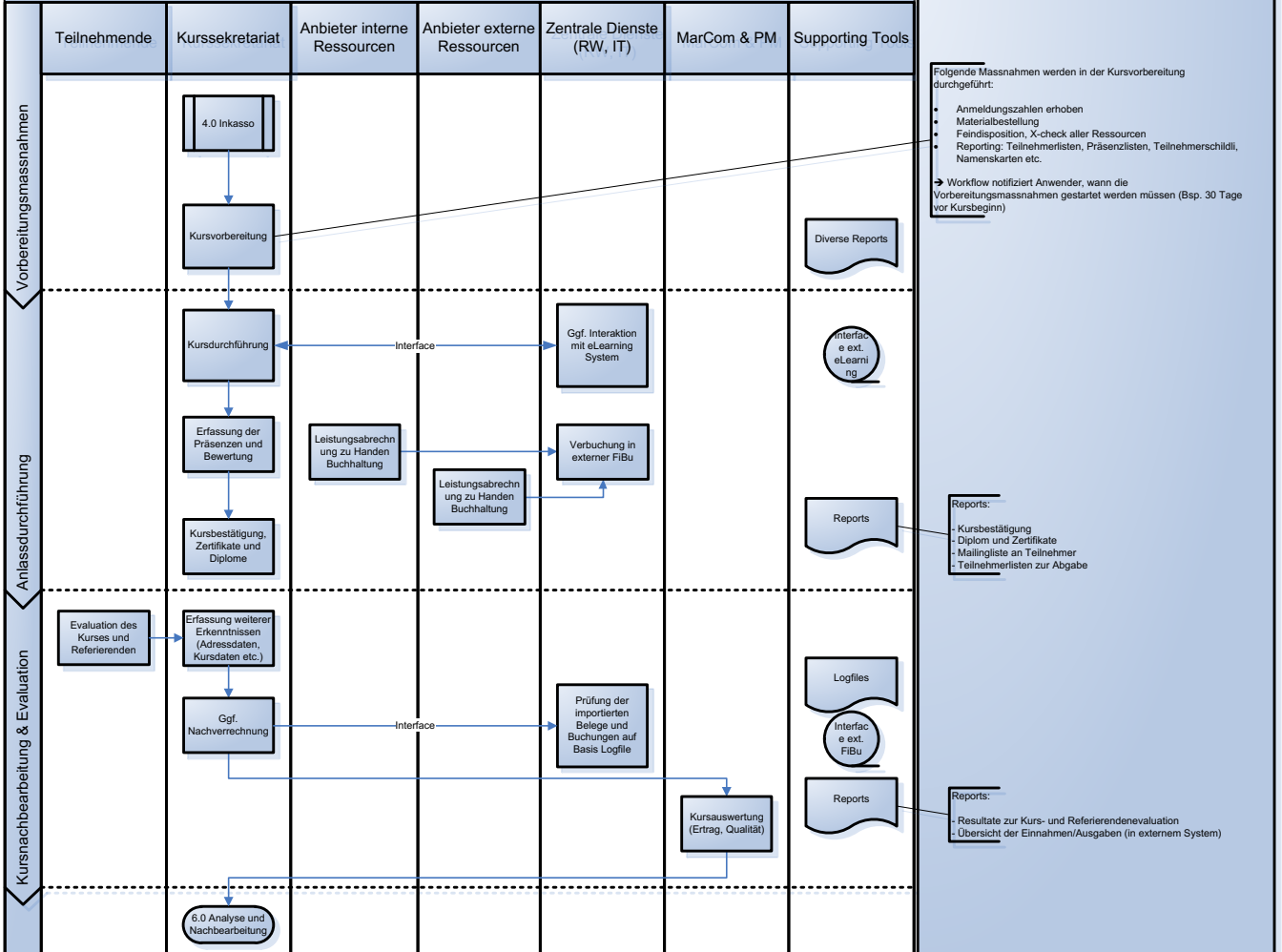


Geschäftsregeln:

1.

Prozess

Kommentar



Folgende Massnahmen werden in der Kursvorbereitung durchgeführt:

- Anmeldungs zahlen erhoben
- Materialbestellung
- Feindisposition, X-check aller Ressourcen
- Reporting: Teilnehmerlisten, Präsenzlisten, Teilnehmerschildi, Namenskarten etc.

→ Workflow notifiziert Anwender, wann die Vorbereitungs massnahmen gestartet werden müssen (Bsp. 30 Tage vor Kursbeginn)

Reports:

- Kursbestätigung
- Diplom und Zertifikate
- Mailingliste an Teilnehmer
- Teilnehmerlisten zur Abgabe

Reports:

- Resultate zur Kurs- und Referierendenevaluation
- Übersicht der Einnahmen/Ausgaben (in externem System)

6.0 Analysis

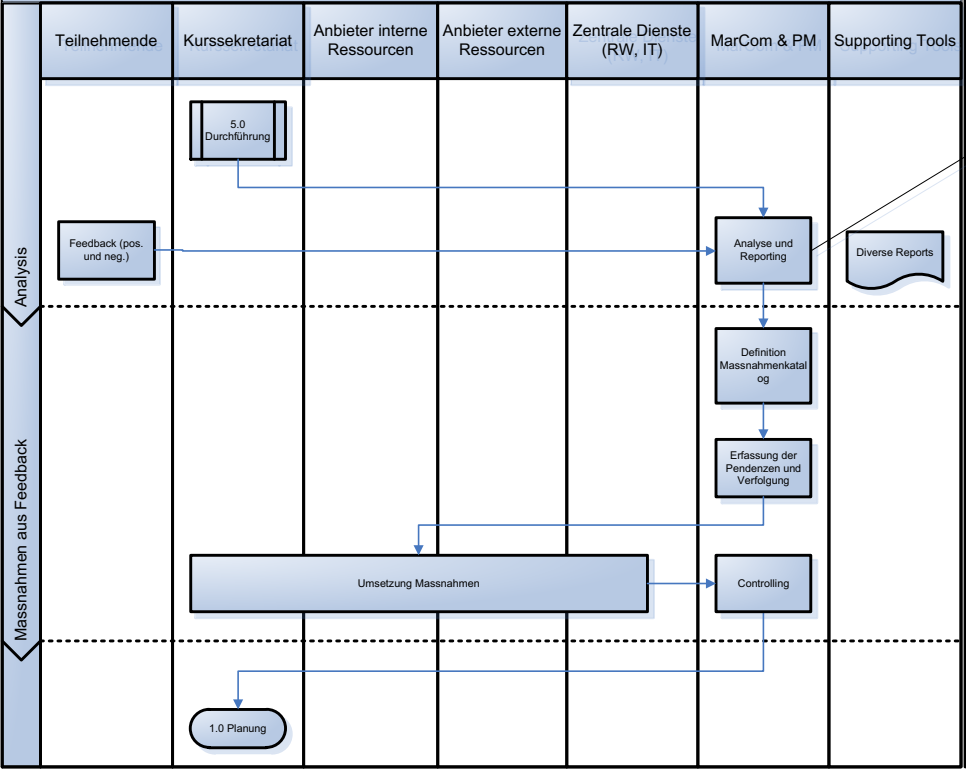
6.0 Analyse und Nachbearbeitung



Geschäftsregeln:

1.

Prozess



Kommentar

- Folgende Analysen sollen durchgeführt werden können:
- Auslastungszahlen
 - Kundenzufriedenheit (Ergebnisse aus Evaluation)
 - Kursteilnehmerzahlen

10.0 CRM

10.0 CRM Prozesse, Teilprozesse

Geschäftsregeln:

1. Deaktivierte Leads, Verkaufschancen oder Angebote können reaktiviert werden.
2. ALLE Schritte werden im System protokolliert und mittels Aktivitäten/Pendenzen verwaltet und überwacht. Die Aktivitäten werden vor Ablauf mit einer Erinnerungsfunktion an die zuständigen Personen nochmals gemeldet.

Folgende CRM Prozesse werden nicht dokumentiert sind aber vom System unterstützt:

- Reporting (Bsp. Verkaufstatistiken)
- Beschwerdemanagement
- Umfragen (nur Kurs- und Referierendenevaluation ist unterstützt)
- Newsletter

