

CATCH-ANWENDERTREFFEN

Königliches Ambiente

Zum fünften Mal lud der Software-Anbieter Prof4Net die VW-Autohäuser, die seine CRM-Lösung CATCH nutzen, zum Anwendertreffen nach Potsdam ein – für neuen Input, Workshops und zum Erfahrungsaustausch. Ein durchgängig zentrales Thema: Leadmanagement.

Großer Auflauf in Potsdam: Zum Auftakt des 5. VW CATCH-Anwendertreffens reiste am 22. Mai zeitgleich mit den rund 40 Teilnehmern das niederländische Königspaar im Rahmen seines Besuchs in Brandenburg in die Landeshauptstadt, was für viel Aufsehen und eine teils erschwerte Anreise vorbei an Polizeiabsperrungen sorgte. Während Willem-Alexander und Máxima dann allerdings unter anderem das Schloss Sanssouci besuchten, tagten die CATCH-Anwender zwei Tage lang im benachbarten Steigenberger Hotel.

Nah am Kunden

Es gehört zur Tradition von Prof4Net, Anbieter von maßgeschneiderten CRM-Soft-

DAS ÖL DER ZUKUNFT

„Ich arbeite seit acht Jahren bei Hahn Automobile in Stuttgart, seit zwei Jahren gehöre ich zum damals neu gegründeten CRM-Team. Wir führen CATCH gerade an allen unseren 30 Standorten ein, da wir bei der Hahn Gruppe eine einheitliche, standortübergreifende Lösung gesucht haben, mit der wir eine professionelle und durchgängige Kundendatenbearbeitung inklusive Einhaltung der Datenschutzverordnung garantieren können. Folglich nehme ich zum ersten Mal am VW CATCH-Anwendertreffen teil – und ich sauge regelrecht alles an Input auf! Wir investieren in die Software-Lösung und setzen auf CATCH, denn die Devise unseres Geschäftsführers lautet: Früher hat man Öl verkauft, um Extra-Geld zu verdienen – heute sind die Kundendaten das Öl der Zukunft.“



Birgit Kirstan,
Hahn Automobile
GmbH & Co. KG

SYSTEME VERKNÜPFEN

„Seit Ende 2003 haben wir bei Auto-Müller in Hüttenberg CATCH im Einsatz. Unser Ziel war es damals, die Daten aus den verschiedenen Systemen, die in unserer VW-Welt nicht miteinander sprechen, zusammenzuführen, zu verknüpfen und zu nutzen. Als Datenmanager steuere ich bei



Andreas Fricke,
Auto-Müller
GmbH & Co. KG

Auto-Müller alle Prozesse, egal ob es um Verkauf, Service oder Verwaltung geht. Bei den CATCH-Anwendertreffen, die ich bislang fast alle besucht habe, profitiere ich daher vor allem durch den Erfahrungsaustausch: Wie haben andere bestimmte Dinge umgesetzt? Kein Autohaus ist wie das andere, eine Software kann nicht von allen eins zu eins gleichermaßen angewendet werden. Der Austausch über die persönlichen Erfahrungen ist daher sehr sinnvoll.“

warelösungen für die Automotive-Branche mit Sitz in Potsdam, seine Kunden bei markenspezifischen Anwendertreffen zusammenzubringen. „Wir stellen uns dabei allen – teils auch kritischen – Fragen, unmittelbarer geht der Kundenkontakt nicht“, beschreibt Bernd Mrowietz, Mitarbeiter bei Prof4Net seit der ersten Stunde, die Bedeutung der Veranstaltung. „Das ist eine unserer zentralen Stärken: die intensive und persönliche Betreuung unserer Kunden.“

Der CRM-Consultant berät bei Prof4Net die VW-Konzernmarken – eine Verbindung, die Tradition hat. Denn mit VW fing für Prof4Net vor 17 Jahren alles an: Die Brandenburgische Automobil GmbH in Potsdam fragte 2002 als VW-Autohaus nach einer zentralen Softwarelösung: die Geburtsstunde von Prof-

4Net und CATCH. Mittlerweile arbeiten 21 Mitarbeiter für Prof4Net, die Markenvielfalt ist genauso gewachsen wie der Kundenstamm. Auch ausländische Märkte wie Kroatien, Hongkong, Holland oder Taiwan bedienen die Brandenburger mittlerweile. Auf die Fahnen schreibt sich Prof4Net neben seiner Autohaus-Expertise eine spezifische Händler-Perspektive und den 360-Grad-Ansatz, den es bei der Betrachtung des Autohauskunden benötigt.

Pragmatische Lösungen

70 Installationen und 1.900 Lizenzen für CATCH hat Prof4Net im VW-Handel bislang verbucht. Beim diesjährigen VW-Anwendertreffen referierte nach der Begrüßung durch Geschäftsführer Jens Gilbert Claudia Fröhlich von der Volkswagen Group Retail Deutschland (VGRD) zum Thema „CATCH mal anders: Einführung als Teil des Verkäuferarbeitsplatzes“. Fabian Fritz und Martin Wons, beide ebenfalls



Geschäftsführer Jens Gilbert begrüßte in der brandenburgischen Landeshauptstadt rund 40 Vertreter von Autohäusern.



Der Software-Anbieter Prof4Net lud zum 5. VW CATCH-Anwendertreffen nach Potsdam.

PROF4NET IM PROFIL

Gegründet im Jahr 2002 hat sich die Prof4Net GmbH mit Sitz in Potsdam und aktuell 21 Mitarbeitern dank ihrer Expertise für Retail-Prozesse in der Automotive-Branche zu einem weltweit tätigen Anbieter von CRM-Softwarelösungen und Consulting-Dienstleistungen entwickelt, wobei sowohl Hersteller als auch Händler zu den Kunden zählen. Geschäftsführer Jens Girbert und Björn Keding wollen „den Automobilhandel dabei (zu) unterstützen, eine nachhaltige Umsatzerhöhung durch langfristige Kundenbindung und Kundenvertrauen zu erreichen, indem wir ihm die beste CRM-Applikationssoftware zur Verfügung stellen.“ Die webbasierte CRM-Lösung CATCH lässt sich laut Prof4Net durch offene Schnittstellen gut in bestehende IT-Landschaften integrieren, es stehen Module wie Fuhrpark, Beschwerdemanagement, Callcenter, Umfrage oder Fahrzeughandel zur Verfügung.

Vertreter der VGRD, stellten mit „Leadmanagement mit CATCH“ ein weiteres Projekt in Kooperation mit Prof4Net vor. In beiden Fällen geht es – wie generell bei CATCH – darum, pragmatische Lösungen für Autohäuser zu finden, wenn die Herstellerlösungen nicht ausreichen. Die zahlreichen Rückfragen der Zuhörer machten das große Interesse an dem Thema deutlich: „Wann und wie erfolgt die Rückkopplung an den Kunden?“, „Gibt es eine Lead-Pick-Sperre bei Zu-

ordnung der Leads an die einzelnen Verkäufer?“, „Wo sind Schnittstellen zu den VW-Systemen?“

Girbert sprach anschließend über die Systemperformance von CATCH und gab den Anwendern Tipps, wie sie die Leistung der Software bei der täglichen Arbeit durch gezielte Maßnahmen und Einstellungen steigern können. Mrowietz und Katrin Göpel, CRM-Consultant und Quality Manager bei Prof4Net, stellten abschließend Neuerungen in CATCH vor: das Modul für die Probefahrtplanung und die Version 2.0 des P4N-Editors, dem Newsletterbaukasten der Prof4Net, die mit dem nächsten Release CATCH 6.5 im Juni, aber auch als separate Lösung erhältlich ist. Bereits seit dem letzten Release bietet Prof4Net seinen Kunden dabei an, die Neuerungen in Webinaren im Detail kennenzulernen.

Detailarbeit in Workshops

Den ersten Tag ließen die Teilnehmer mit einer Führung im nahegelegenen Filmpark Babelsberg und einem gemeinsamen Abendessen ausklingen. Tag zwei stand unter dem Zeichen der Workshops, über deren Themen die Gäste bereits im Vorfeld abgestimmt haben. Das Spektrum der von Mitarbeitern von Prof4Net geleiteten Sessions reichte dabei von Daten- und Beschwerdemanagement über Marketing-Grundlagen und Filter-Expertenschulung bis hin zu Leadmanagement und Diagrammbaukasten und -cockpit.

Als die Teilnehmer nach zwei Tagen mit viel neuem Input zurück zu ihren Autohäusern in ganz Deutschland aufbrechen, waren Willem-Alexander und Máxima längst abgereist. Das tat der Stimmung keinen Abbruch: Die Teilnehmer freuen sich schon aufs Wiedersehen im nächsten Jahr – ob mit oder ohne königlichen Auflauf.

Susanne Löw ■

CATCH ALS ANGEL

„Die Löhr-Gruppe war im Jahr 2008 eine der ersten größeren Gruppen bei VW, die CATCH eingeführt haben. Davon hatte bei uns jeder Mitarbeiter immer nur eine Teilmeldung über den Kunden – das war weder systematisch noch zuverlässig oder zielführend.

Mit CATCH hat sich das geändert: Werden die Daten in CATCH von den einzelnen Betrieben gut gepflegt, hat man ein effizientes Tool für die Kundenbetreuung an der Hand. Wir bieten unseren Betrieben daher CATCH wie eine Angel an – fischen und auf Kundenfang gehen müssen sie aber selbst. Auf den Anwendertreffen erfahre ich jedes Mal wieder Neues, das ich als EDV-Leiter für unsere Autohausgruppe umsetzen kann, außerdem ist es eine gute Gelegenheit, die langjährigen Beziehungen zu Prof4Net und zu den Kollegen der anderen Autohäuser zu pflegen.“



Marcus Ohlig,
Löhr & Becker AG