

3. OPEL CATCH-ANWENDERTREFFEN

Erfahrungsaustausch

Zum dritten Mal hat das Software-Unternehmen Prof4Net die Opel-Autohäuser, die seine CRM-Lösung CATCH nutzen, zum Treffen nach Potsdam eingeladen – um Neuerungen vorzustellen, in Workshops zu diskutieren und Erfahrungen auszutauschen.

Buntes Treiben auf dem Luisenplatz vor dem Brandenburger Tor in Potsdam: Am zweiten Tag des 3. Opel CATCH-Anwendertreffens stand das Gruppenfoto der rund 50 Teilnehmer auf dem Programm. Bevor der letzte Workshop im benachbarten Steigenberger Hotel startete, sollte das Sonnenfenster genutzt werden, um sich zur Erinnerung gemeinsam ablichten zu lassen. Anschließend wurde die letzte Workshop-Runde eingeläutet.

Kundenbindung nicht nur als Software-Tool

Bereits traditionell bringt die Prof4Net, Anbieter von CRM-Softwarelösungen für die Automotive-Branche mit Sitz in Potsdam, seine Kunden bei markenspezifischen Anwendertreffen zusammen. „Wir gehen ganz bewusst auf unsere Kunden zu und stellen uns den teilweise kritischen Fragen oder holen uns Feedback für neue Programmideen ein“, beschreibt Sven Marquardt, Mitarbeiter bei Prof4Net, die Bedeutung der Veranstaltung. „Dem wofür unsere Software eingesetzt wird – die intensive Betreuung von Kunden – wollen wir selbst in nichts nachstehen.“

Der CRM-Consultant berät bei Prof4Net seit mehr als zehn Jahren vor allem Autohausgruppen, die das System auch als Verkäuferarbeitsplatz einsetzen. Seit der Erweiterung der CRM-Funktionalitäten um einen Verkäuferarbeitsplatz im Jahr 2010 wird auch stetig an der Integration neuer Schnittstellen zu Herstellersystemen und Drittanbietern gearbeitet, die auch über die deutschen Landesgrenzen hinausgehen. Auch in Österreich, Kroatien und den Niederlanden wird CATCH sowohl als CRM-Software und als Verkäuferarbeitsplatz eingesetzt.

Lösungen aus dem Handel

Die diesjährige Vortragsreihe des Opel-Anwendertreffens startete nach der Begrüßung durch Geschäftsführer Björn Keding mit einem Praxiseinblick von Ramona Aufschläger vom Autohaus Greiner zum Thema „Erfahrungen mit dem Kundenportal“. Die Möglichkeit, Stammdaten, Rechnungen oder Fahrzeugdaten in einem eigenen Online-Portal einzusehen und ggf. Änderungen anzustoßen oder zu bestimmen, ob und wann man zur nächsten Hauptuntersuchung oder ähnlichem eingeladen werden möchte, stieß auf reges Interesse – und Nachfragen: „Kann das Portal im eigenen Marken- bzw. Autohaus Corporate Design erstellt werden?“ „Welche Möglichkeiten zur Einbindung von Terminplanungsprogrammen gibt es?“ „Wie werden die Daten bereit gestellt, die eigentlich auf lokalen Servern im Autohaus gespeichert sind?“

Sascha Schorr, Geschäftsführer des gleichnamigen Autohaus Schorr, referier-

te über die Notwendigkeit einer regelmäßigen Stammdatenpflege – mit einem praktischen Einblick in die Dublettenbearbeitung in CATCH im Zusammenspiel mit dem Dealer Management System. Man war sich einig, dass es dafür Kontinuität in der Datenpflege, System übergreifendes Wissen und Führungsarbeit benötige.

Nach dem gemeinsamen Mittagessen, bei dem bereits rege Diskussionen und Austausch zum bereits Vorgetragenen zu beobachten waren, wurde die Vortragsreihe um zwei weitere Themen ergänzt. Stellvertretend für Ernst Dello stellte Luca Biesmeijer vor, wie man mit dem Probefahrtenplaner auch an mehr als 25 Standorten den Überblick über seinen Fuhrpark nicht verliert. Sämtliche Probefahrten würden in CATCH geplant und dokumentiert. Dienstwagen könnten mit Fahrern hinterlegt werden und Beschädigungen wären für den nächsten Termin und die Aufbereitung dokumentiert. Eine Gesamtübersicht aller Standorte mit verfügbaren und gebuchten Fahrzeugen ist dabei Dreh- und Angelpunkt.

Zum Abschluss der Vortragsreihe gab Georg Schober, Consultant beim Partnerunternehmen S4 Computer aus Salzburg, einen Blick über den Tellerrand und stellte den Einsatz von CATCH in Österreich bei den Marken Mercedes Benz, BMW und Opel vor. So zeigte er die Umsetzung der steuerlichen Besonderheit der NoVA (Normverbrauchsabgabe) im Verkaufsprozess und eine spezielle Wholesale Lösung, bei der Kaufverträge aus einzelnen Niederlassungen in einem zentralen



Sascha Schorr (Autohaus Schorr) gab beim Anwendertreffen Auskunft zum Thema Dublettenbearbeitung.



Teilnehmer des 3. Opel CATCH-Anwendentreffens in Potsdam

CATCH zusammengefasst und als Gesamtbestellung an den Hersteller weitergeleitet werden können.

Vor dem abschließenden Ausblick in die Neuerungen gab Mike Voigt, bei der Prof4Net vor allem im Markenumfeld Ford und Toyota unterwegs, noch einen Einblick in neue Funktionen des Auslieferungskalenders, der den Verkaufsprozess über den Kaufvertrag hinaus vervollständigt. Geschäftsführer Björn Keding nutzte das Schlussplädoyer traditionell, um Neuerungen anzukündigen und damit

noch einmal für regen Diskussionsbedarf zu sorgen. So werde man zukünftig Telefontracking in CATCH anbieten und darüber hinaus Anrufe direkt in das BDC-Modul kanalisieren können, um sie von dort als Anfragen und Beschwerden im Beschwerdemodul oder Leads im bestehende Leadmanagement-Modul weiter zu verarbeiten. Außerdem gab Keding noch einmal Einblicke in das Arbeiten mit dem neuen E-Mail-Editor und das Umfragemodul, zwei der jüngeren Module in CATCH.

Detailarbeit in Workshops

Mit einer Führung durch den Filmpark Babelsberg und einem Abendessen ließen die Teilnehmer den ersten Tag ausklingen. Tag zwei stand unter dem Zeichen der Workshops, über deren Inhalte die Gäste im Vorfeld online abgestimmt hatten. Die Schwerpunkte der von Mitarbeitern von Prof4Net geleiteten Einheiten reichten dabei von Daten- und Verkaufsmanagement über Marketing-Grundlagen und Filter-Expertenschulung bis hin zu Leadmanagement und Diagrammbaukasten und -cockpit. AH ■



Luca Biesmeijer (Ernst Dello) zusammen mit Sebastian Klawohn (Prof4Net) beim Vorstellen des Probefahrtenplaners



Ramona Aufschläger (Autohaus Greiner) und Björn Keding (Prof4Net) im Dialog zum Thema Kundenportal