



# AKQUISEKAMPAGNE MIT CATCH

## CATCH | Workshop

Bernd Mrowietz

PROF4NET

# AKQUISEKAMPAGNE MIT CATCH

## AGENDA

1. Vorüberlegungen
  - a) Multi-Channel Marketing
  - b) Umsetzungsschritte
2. Umsetzungsschritte einer Beispielkampagne
3. Import der Daten (CSV-Import)
4. Selektion der Daten
5. Bereitstellung des Kommunikationsinfrastruktur
  - a) Telefonie (intern/extern)
  - b) „HOT LEADS“ via Leadkanal oder WVL in CATCH
  - c) Kampagne in CATCH
6. Datenmanagement

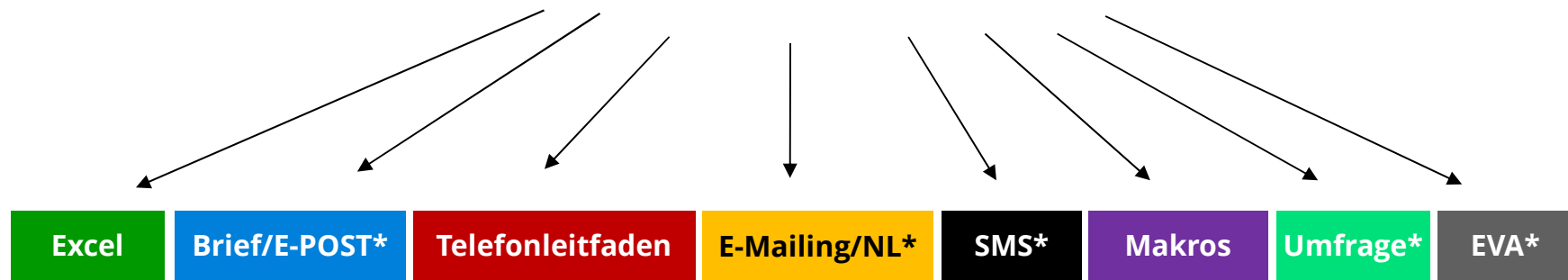
# VORÜBERLEGUNGEN

## 1. FRAGESTELLUNG

- Was ist mein (messbares) Ziel?
  - Umsatzsteigerung/verkaufte Einheiten/Kundenbindung/Imagegewinn
  - WS-Auslastung/Quote
- Wen muss ich intern in das Projekt einbeziehen?
- Müssen rechtliche Fragen im Vorfeld geklärt werden?
- Wen will ich erreichen? > Zielgruppe
- Wie erreiche ich meine Zielgruppe am besten? > Kontaktkanal
- In welcher/n Reihenfolge/Stufen sollte man vorgehen?
- Wer macht was?



# MULTI-CHANNEL MARKETING



Korrespondenzerfassung in CATCH

\*es entstehen ggf. zusätzliche Kosten

# UMSETZUNGSSCHRITTE

#	Zeitpunkt	Prozessschritte	Verantwortlich
1	Vorbereitung	Beschaffung der gewünschten Daten	Vertrieb
2	Vorbereitung	Import der Daten ins CATCH	CRM-Team
3	Vorbereitung	Bereitstellung des Kommunikationsinfrastruktur in CATCH	CRM-Team
4	Umsetzung	Telefonischer Kundenkontakt	iTM/ Ext. Anbieter
5	Umsetzung	Zuordnung der „HOT LEADS“ durch VKL	Vertrieb
6	Umsetzung	Umsetzung/Monitoring/Kontrolle via Leadmanagement	Vertrieb
7	Nachbereitung	Datenpflege: Datensätze ohne DSE > Lösung/Dubletten bei Int. wird Kunde	Vertrieb

# IMPORT CSV-DATEI

## STRUKTUR DES DATENIMPORTS

- Abgleich mit bestehendem Kundenstamm:
  - Wenn ja: Nach welcher Methode soll abgeglichen werden?

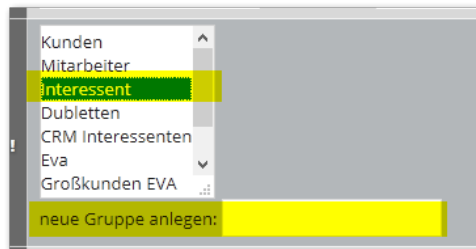
The screenshot shows a software interface for CSV import. At the top, there are two dropdown menus: 'nicht suchen, neu einfügen' and 'anderes Suchfeld wählen', followed by a checked checkbox 'nicht in diese Tabelle importieren'. Below this, a text prompt reads 'Alternativsuche wählen, wenn bei 1. Suche kein Kunde gefunden wurde:'. A second set of dropdown menus and a checkbox is visible. A search input field contains the text 'Suche'. A dropdown menu is open, listing several search methods:

- nicht suchen, neu einfügen
- Vorname und Name bzw. Firma suchen (wenn Zuordnungen gewählt)
- Vorname, Name bzw. Firma und PLZ suchen (wenn Zuordnungen gewählt)
- Vorname, Name bzw. Firma und Straße suchen (wenn Zuordnungen gewählt)
- Kundennummer (ID) suchen (wenn Zuordnungen gewählt)
- Firma suchen (wenn Zuordnung gewählt)
- über anderes Feld suchen (wenn Zuordnung gewählt)

# IMPORT CSV-DATEI

## STRUKTUR DES DATENIMPORTS

- Anhand welcher Kriterien will ich die Daten später wieder finden?
- Müssen Sichtrechte beachtet werden?
- Welche Datenfelder sollen übernommen werden und wohin?



A	B	C	D	E	F	G	H
Firma 1	Firma 2	Firma 3	Straße	Hausnummer	PLZ	Ort	Name
Frank	Schmetzer	Automobile	Alfriede-Mai	8	31137	Hildesheim	Schmetz

A screenshot of a CRM system's customer record form for 'Frank Schmetzer Automobile'. The form is divided into several sections: 'Persönliche Daten', 'Anschriften', and 'Kontaktmöglichkeiten'. The 'Anschriften' section is highlighted in blue. The form contains fields for 'Anrede', 'Briefanrede', 'Firma', 'Betreuer', 'Titel', 'Vorname', 'Name', 'Adressart', 'Adresse', 'PLZ', 'Ort', 'Land', 'gültig von', 'gültig bis', and 'für Post'. The 'Kontaktmöglichkeiten' section contains fields for 'Telefon 1', 'Mobiltelefon 1', 'E-Mail 1', 'Fax 1', 'Telefon 2', 'Mobiltelefon 2', 'E-Mail 2', 'Fax 2', 'EVA Telefon', 'EVA Mobiltelefon', 'EVA E-Mail', and 'EVA Fax'. Arrows from the table above point to the corresponding fields in the form.

# IMPORT CSV-DATEI

## STRUKTUR DES DATENIMPORTS

- Gibt es Ansprechpartnerdaten?
  - > Es kann nur ein AP importiert werden

- Gibt es zusätzliche Daten, für die noch kein Datenfeld existiert?

8: anrede

Suche

---Ansprechpartner---

Vorname

Name

Anrede

Titel

Adresse

Plz

Ort

Telefon

Zusatzfelder verwalten für die Gruppe: Kunden			
Rang		Bezeichnung	Art
68			Text
1	ID: 34	EVA Anzahl Kinder	Zahl
2	ID: 35	EVA Familienstatus	Text
3	ID: 36	EVA Beruf	Text

Zusatzfeld:

Zusatzf. anrede

Name:

oder bestehendes Zusatzf.:

neues Feld (oben)

Suche

Cross Kontaktdaten

AT - Status

AT - Fremd ZBP

AT - Großkunden Be..

AT - Fuhrparkgröße

AT - Fuhrparkmarke

AT - Fuhrpark Sons..



# SELEKTION DER DATEN

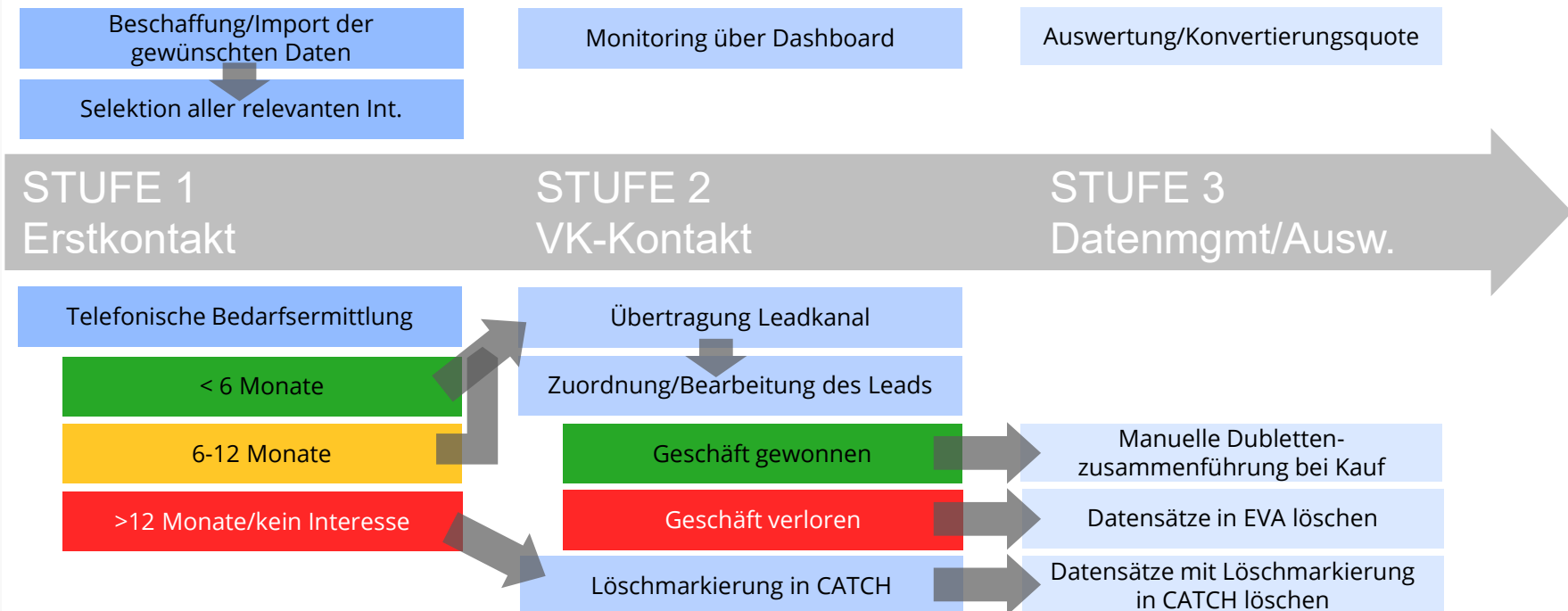
## ÜBERLEGUNGEN ZUR SELEKTION

- Benötige ich einen oder mehrere Selektionen?
  - Marken
  - Mehrere Wellen
  - Kontaktkanäle
- Muss das Aktionsgebiet eingegrenzt werden?
- Gibt es Sortierungskriterien?



# KOMMUNIKATIONSINFRASTRUKTUR

## PROZESSABLAUF AKQUISEKAMPAGNE FÜR GEWERBL. INTERESSENTEN



# KOMMUNIKATIONSINFRASTRUKTUR

## TELEFONLEITFADEN

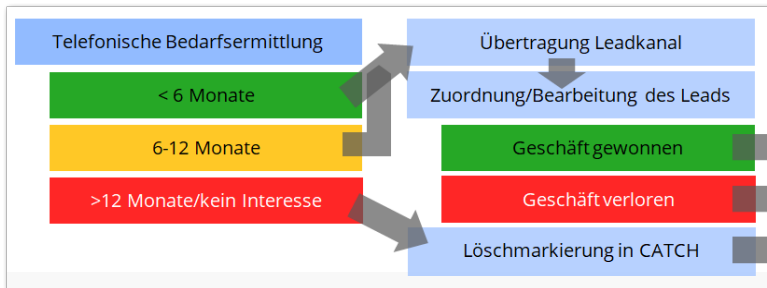
- Gesprächsaufhänger > besonderes Angebot/USP
- Welche Information möchte ich vom Gegenüber?
- Was passiert, wenn? > Makro Logik

Vorlage Gewerkekunden AWT 2020   Erregen		
Wie schätzen Sie Ihren nächsten Fahrzeugbedarf ein?	<input type="text" value="innerhalb von 6-12 Monaten (WARM)"/>	<input type="checkbox"/> innerhalb der nächsten 6 Monate (HOT) <input type="checkbox"/> innerhalb von 6-12 Monaten (WARM) <input type="checkbox"/> frühestens in 12 Monate (COLD) <input type="checkbox"/> Bedarf unklar (COLD) <input type="checkbox"/> Firma/AP wünscht keinen weiteren Kontakt
Haben Sie Interesse an einer bestimmten Marke?	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Audi <input type="checkbox"/> VW-Pkw <input type="checkbox"/> VW-Nfz <input type="checkbox"/> Porsche <input type="checkbox"/> Skoda <input type="checkbox"/> Seat
Darf sich ein Verkaufsberater bei Ihnen melden, um Details mit Ihnen zu besprechen?	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Bemerkung	<input type="text"/>	



# KOMMUNIKATIONSINFRASTRUKTUR

## MAKROS



1	Formularmakro ausführen: AWT 2020 - Lead aus TFL (Audi) Bedingung: <b>und</b> 2.Haben Sie Interesse an einer bestimmten Mar., gleich Audi 3.Darf sich ein Verkaufsberater bei Ihnen mel., gleich ja
2	Formularmakro ausführen: AWT 2020 - Lead aus TFL (VW Pkw) Bedingung: <b>und</b> 2.Haben Sie Interesse an einer bestimmten Mar., gleich VW-Pkw 3.Darf sich ein Verkaufsberater bei Ihnen mel., gleich ja
3	Formularmakro ausführen: AWT 2020 - Löschmarkierung Bedingung: <b>oder</b> 1.Wie schätzen Sie Ihren nächsten Fahrzeugbar., gleich Firma/AP wünscht keinen weiteren Kontakt 1.Wie schätzen Sie Ihren nächsten Fahrzeugbar., gleich Bedarf unklar (COLD) 1.Wie schätzen Sie Ihren nächsten Fahrzeugbar., gleich frühestens in 12 Monate (COLD)
4	Formularmakro ausführen: AWT 2020 - Lead aus TFL (Skoda) Bedingung: <b>und</b> 2.Haben Sie Interesse an einer bestimmten Mar., gleich Skoda 3.Darf sich ein Verkaufsberater bei Ihnen mel., gleich ja
5	Formularmakro ausführen: AWT 2020 - Lead aus TFL (Seat) Bedingung: <b>und</b> 2.Haben Sie Interesse an einer bestimmten Mar., gleich Seat 3.Darf sich ein Verkaufsberater bei Ihnen mel., gleich ja
6	Formularmakro ausführen: AWT 2020 - Lead aus TFL (VW NFZ) Bedingung: <b>und</b> 2.Haben Sie Interesse an einer bestimmten Mar., gleich VW-NFZ 3.Darf sich ein Verkaufsberater bei Ihnen mel., gleich ja

eintragen/ändern

Lead erstellen

Betreff: **Lead aus Gewerbetelefonie**

Felder: (bm\_link) [▼] [ok]

Beschreibung:

Kampagne: **Kampagne AWT 2020 (11.05.2020 -)** [▼]

Kategorie: **Zugewiesen** [▼]

Mandant: **AH Grüne Wiese/55** [▼]

Benutzergruppe: **alle** [▼]

Kanal: **Telefon** [▼]

Art: **NW** [▼]

Marken: **Audi** [▼]

Makros - Aktionen - AWT 2020 - Löschmarkierung - zurück

Rang	Art	Daten
2	nicht gewählt [▼]	-
1	Lösch-Markierung	

eintragen/ändern

Lösch-Markierung setzen:  Lösch-Markierung setzen  
 Lösch-Markierung entfernen:  Lösch-Markierung entfernen

# KOMMUNIKATIONSINFRASTRUKTUR

## LEAD AUS MAKRO

- Welche Art der „Leadzuordnung“ > Zuordnung durch LM/VKL vs. Picking?
- Welcher Weg der „Leadbearbeitung“ > CATCH vs. EVA?

Lead aus Gewerbete..

Quelle: Makros | Kanal: Telefon  
Art: NW | Marke: VW-Pkw

Neu ▼

übernehmen ▼

Salesman, Albert ▼

EVA-Export

Beispiel Bearbeitung in CATCH

Lead aus Gewerbete..

Quelle: Makros | Kanal: Telefon  
Art: NW | Marke: VW-Pkw

Neu ▼

übernehmen ▼

EVA-Export

Verkäufer: EVA Abraham, Peter ▼

Beispiel Bearbeitung in EVA

Auswertung nach Quelle: ?

Quelle	alle Anfragen	Nicht zugewiesen	Nicht kontaktiert	Kontaktiert/Bearbeitet	Probefahrt geplant	Angebot	Geschäft gewonnen
Makros	3 [L]	1 [33.33%] [L]	0	1 [33.33%] [L]	0	1 [33.33%] [L]	0
Summe	3 [L]	1 [33.33%] [L]	0	1 [33.33%] [L]	0	1 [33.33%] [L]	0

XLS Download

# KOMMUNIKATIONSINFRASTRUKTUR

## LEAD AUS MAKRO

- Kampagne: Welche Ergebnisse möchte ich auswerten > Mapping der Leadphasen

Kampagnen Kampagne AWT 2020 (Kategorien)				
Rang	Bezeichnung		Standard	Pflicht: Folgeaktivität
8		nicht gewählt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Zugewiesen	nicht gewählt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Bedarfsanalyse	Kontaktiert/Bearbeit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Probefahrt	Probefahrt geplant	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Angebot	Angebot	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Kaufvertrag	Geschäft gewonnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Geschäft verloren	Geschäft verloren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	kein Kontakt gewünscht	Lead unbrauchbar/S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beispiel Bearbeitung in CATCH

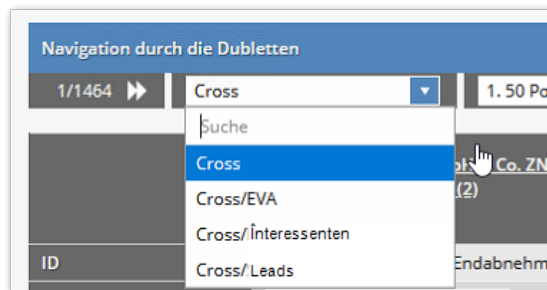
Kampagnen BDC-Lead (Kategorien)				
Rang	Bezeichnung		Standard	Pflicht
11		nicht gewählt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Kontaktaufnahme	nicht gewählt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Bedarfsanalyse	Kontaktiert/Bearbeit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Probefahrtvereinbarung	Probefahrt geplant	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Probefahrtdurchführung	Probefahrt geplant	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Angebotserstellung	Angebot	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Angebotsnachfass	Angebot	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Kaufabschluss	Geschäft gewonnen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Nachkontakt	Zufriedenheitsabfrag	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Geschäft verloren	Geschäft verloren	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Lead abgewiesen	Lead unbrauchbar/S	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Beispiel Bearbeitung in EVA

# DATENMANAGEMENT

## NACH DER KAMPAGNE IST VOR DER KAMPAGNE

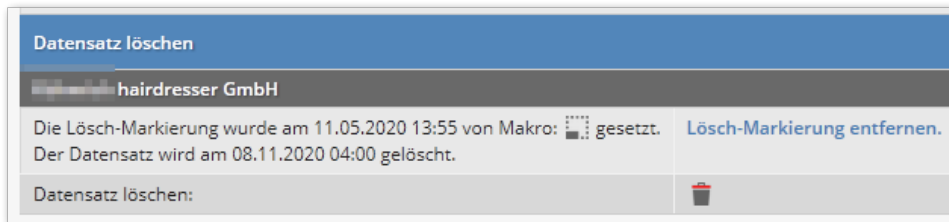
- Wie gehe ich mit Datensätzen um, die anschließend Kunde werden > Zusammenlegung (Zählbarkeit in Auswertung) vs. Keine Zusammenlegung?



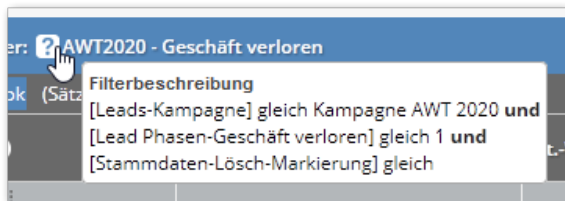
# DATENMANAGEMENT

## NACH DER KAMPAGNE IST VOR DER KAMPAGNE

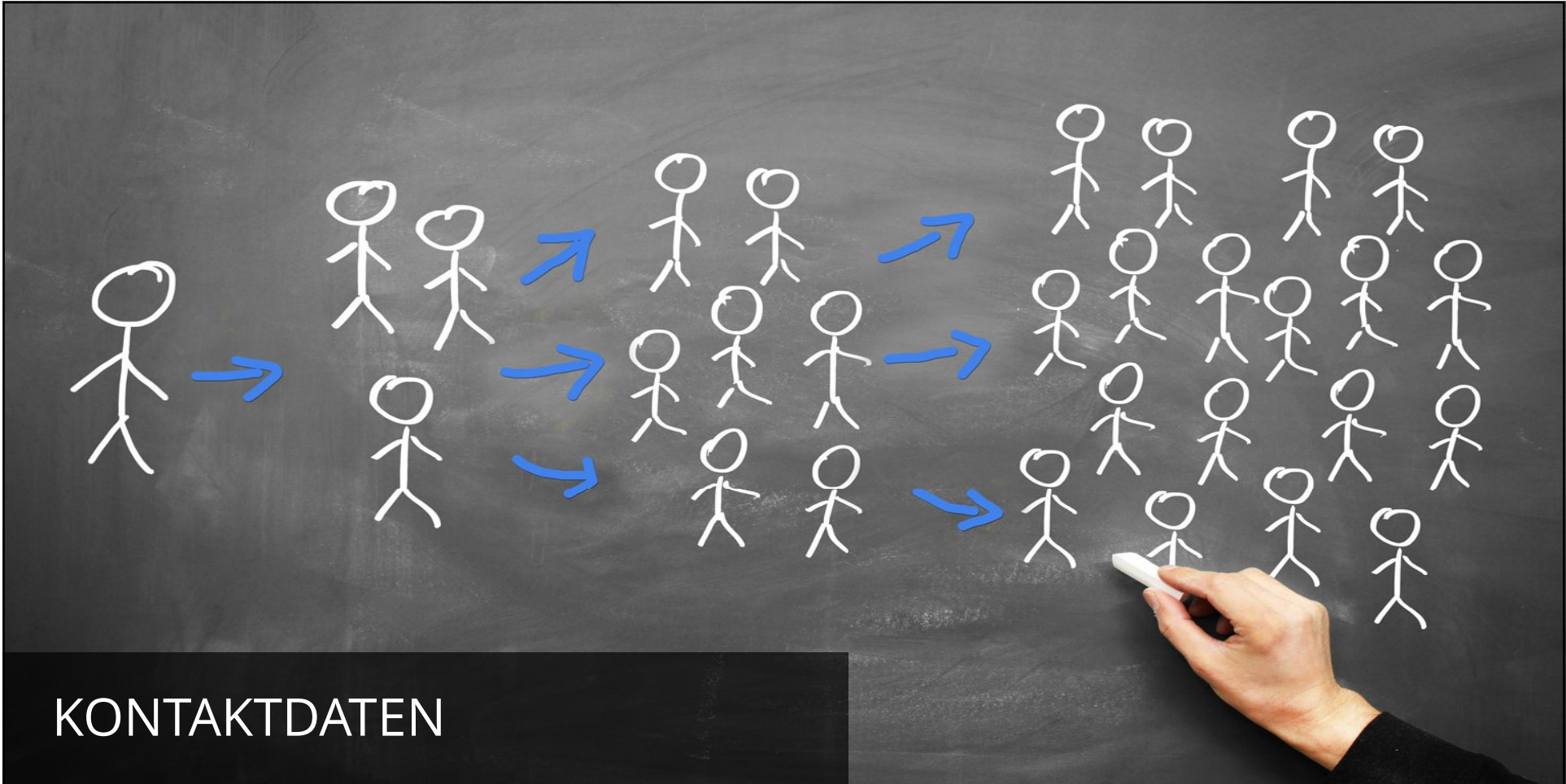
- Wie gehe ich mit den importierten Datensätze um (DSGVO) > direkte Löschung (Zählbarkeit in Auswertung) vs. Löschemarkierung?



- Wie gehe ich mit Datensätzen mit Angebot, aber Geschäft verloren um?







# KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH  
Gerlachstr. 47-49  
14480 Potsdam

[www.prof4.net](http://www.prof4.net)  
[info@prof4.net](mailto:info@prof4.net)  
0331 - 87 00 421