



DATENMANAGEMENT IM AUTOHAUS

DM-Tools in CATCH

Bernd Mrowietz

PROF4NET

AUFGABENFELDER CRM-ABTEILUNG

CRM Manager

Daten-management	iTM		Kunden-management	Marketing	Monitoring/ Analyse
Dubletten	Outbound	Inbound	Beschwerde-management	Periodische Kampagnen	Daten-Quoten
DE Management	Zufriedenheit	Überlauf-telefonie	Anfragen-management	Adhoc Kampagnen	Erreichbar-keitsquoten
Vollständig-keit	Vertriebs-aktionen	Telefon-zentrale	Lead-management	Produktein-führungen	iTM Aktivitäten
Freigabe	Service-aktionen	Zentr. Termin-vereinbarung	Reputations-management	Kunden-abwanderung	Potential Analyse
DMS <-> SWP	Teildienst-aktionen	GK Hotline		Marketing-Erfolgsanalyse	Kundenwert
DSGVO/ Löschung	GK Aktionen			Event-management	Konvertierung (LM)

DATENMANAGEMENT

AGENDA

1. Entstehung einer Entwicklungsstrategie
2. Kundenstammanalyse
3. Dubletten im Autohaus
4. Zusammenspiel mit Verkäuferarbeitsplatz (EVA)
5. Datenqualität/-vollständigkeit
6. Datenschutzerklärung
7. Anforderungen DSGVO/Löschkonzepte

DATENMANAGEMENT

1. ENTSTEHUNG EINER ENTWICKLUNGSSTRATEGIE



DATENANALYSE

2. KUNDENSTAMMANALYSE

- Definition aktive vs. inaktive Kunden
 - Wann ist ein Kunde „abgewandert“?
- Handlungsmöglichkeiten für passive Kunden:
 - Löschung/Löschmarkierung im DMS
 - Qualifikation des Interesses via Dialogmarketing intern
 - Qualifikation des Interesses via Dialogmarketing extern



DATENANALYSE | KD

OPTIONEN CATCH: KUNDENSTAMM

- Löschung/Löschmarkierung im DMS
 - Schnelle Analyse des Kundenstamms via Filter/Diagrammbaukasten
 - Letzter Besuch seit x Jahren
 - Letzter Kontakt seit x Jahren



DATENANALYSE | KD

OPTIONEN CATCH: KUNDENSTAMM

- Qualifikation des Interesses via Dialogmarketing intern/extern
 - Entscheidung, ob Qualifikation über internes Telefonmarketing oder externen Dienstleister in CATCH erfolgen soll?
 - Umsetzung der Definition via Filter
 - Selektion und Telefonleitfaden „No Visit“ zur Statusqualifikation
 - Optional DSE über Double-Opt-In Verfahren re/-aktivieren
 - Leadgenerierung/Datenabgleich > Makros



DATENANALYSE | FZG

FAHRZEUGSTAMM

- Definition aktive vs. inaktive Fahrzeuge
 - Analyse Fahrzeugalter/Fahrzeug letzter Besuch
- Handlungsoptionen für inaktive Fahrzeuge
 - Löschen von Fahrzeugen
 - Verschieben von Fahrzeugen auf „Dummy“-Debitor
 - Lösen vom Debitor (CROSS)

DATENANALYSE | FZG

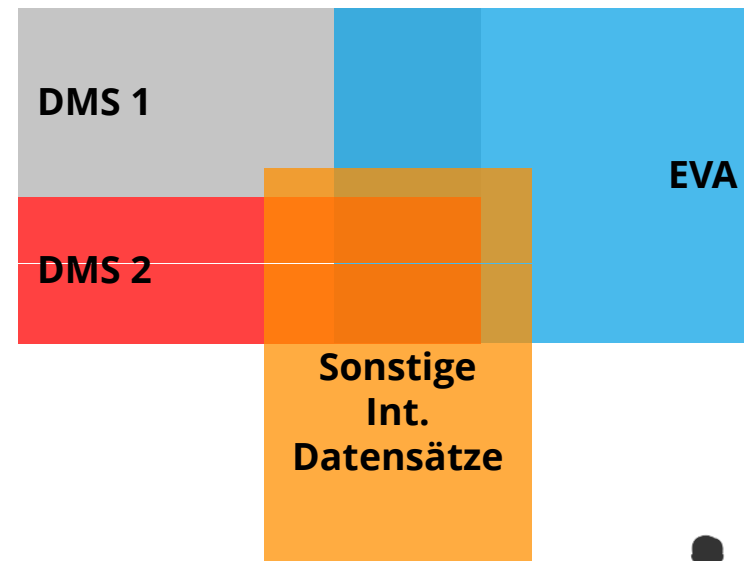
OPTIONEN CATCH: FAHRZEUGSTAMM

- Schnelle Analyse des Kundenstamms via Filter/Diagrammbaukasten
 - Fahrzeugaltersstruktur
 - Letzter Besuch seit x Jahren
- Generieren von Listen mit „inaktiven“ Fahrzeugen
 - > Nacharbeit in DMS

DUBLETTEN

3. WO ENTSTEHEN DUBLETTEN?

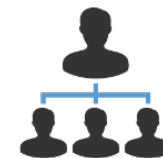
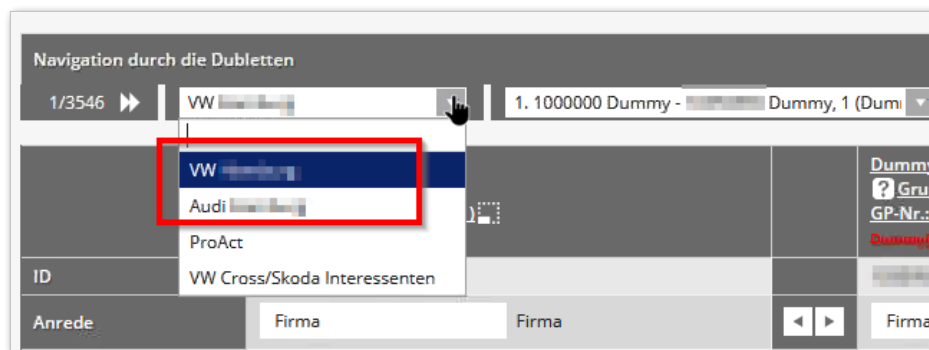
1. DMS: innerhalb eines Kundenkreises
2. DMS: zwischen Kundenkreisen
3. Dubletten innerhalb von EVA
4. CRM Interessenten (Leads/Probefahrten/SKODA/man. Importe)
5. Quasi-Dubletten DMS<>EVA



DUBLETTEN

BEARBEITUNG VON/UMGANG MIT DUBLETTEN

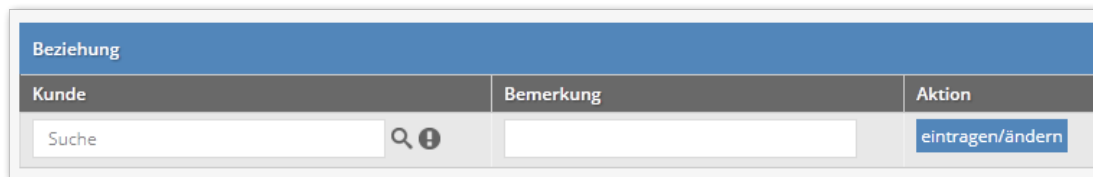
1. DMS: innerhalb eines Kundenkreises
 - Vorgehen hängt vom DMS ab (CARLO/CROSS/VAUDIS/CARE)
 - Im DMS zusammenführen/ In CATCH zusammenführen



DUBLETTEN

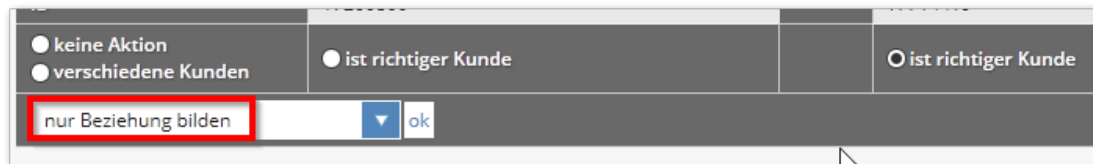
BEARBEITUNG VON/UMGANG MIT DUBLETTEN

2. DMS: zwischen Kundenkreisen
 - In CATCH in Beziehung setzen
 - Funktion muss aktiviert werden



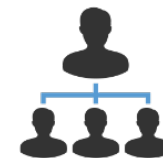
Beziehung		
Kunde	Bemerkung	Aktion
Suche <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="eintragen/ändern"/>

Bild 1: In Reiter „Stammdaten“



<input checked="" type="radio"/> keine Aktion	<input type="radio"/> ist richtiger Kunde	<input type="radio"/> ist richtiger Kunde
<input type="radio"/> verschiedene Kunden		
nur Beziehung bilden <input type="button" value="ok"/>		

Bild 2: In Dublettenanzeige



DUBLETTEN

BEARBEITUNG VON/UMGANG MIT DUBLETTEN

3. Dubletten innerhalb von EVA

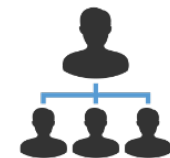
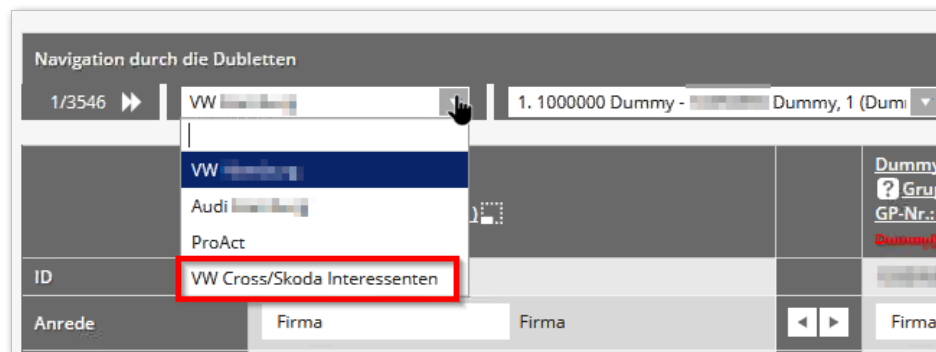
- Keine Optionen in CATCH
- Empfehlung: EVA Dublettentool (Vertrieb durch VAPS)



DUBLETTEN

BEARBEITUNG VON/UMGANG MIT DUBLETTEN

4. CRM Interessenten (Leads/Probefahrten/SKODA)
 - In CATCH zusammenführen



ZUSAMMENSPIEL DMS <> EVA

4. SONDERFALL „DUBLETTEN“ MIT EVA

5. Quasi-Dubletten

- Matchingmethoden
 - M1: Vorname/ Name/ Adresse
 - M2: CATCH-ID ins Feld „VAUDIS Nr.“
- wenn Matching erfolgreich, wird EVA-Nr. fix in CRM gespeichert
- Matching Art kann geloggt werden
- Achtung bei DMS Wechsel > M2 deaktivieren!

The screenshot shows the 'Privatperson' form with the following fields and values:

- Anrede: Herr
- Titel: (empty)
- Vorname: (empty)
- keine weiteren Vornamen:
- vollständige Vornamen: (empty)
- Nachname: (empty)
- Straße Nr.: (empty)
- Land-PLZ- Ort: DE (empty)

The screenshot shows the 'Privatperson' form with the following fields and values:

- Betreuungsgruppe: Kunde
- Status: C
- Vaudis Nr.: (empty) - highlighted with a red box
- EVA-Nr.: 66
- Leasing Kunden-Nr.: (empty)
- Abnehmerart: Einzelkunde

ZUSAMMENSPIEL DMS <> EVA

OPTIONEN CATCH: MATCHING MIT EVA

- Identifikation nicht gematchter Kaufkunden:
 - Filterung von Kunden mit NW/GW Rechnung ohne EVA-Nr.
 - Nacharbeit in EVA > Eintrag der ID in „VAUDIS-Nr“

Suche SF kein Filter aktiv kein Gruppenfilter

BENUTZER AKTION VERWALTUNG ADMINISTRATION

Julian
(Nr.: 12359) / Kunden-Anzahl:

Übersicht Stammdaten Zusatzdaten Gruppen Fahrzeuge Umsätze Korrespondenz Statistik FP BM CC Form.

Persönliche Daten [?](#) [drucken](#)

Adresse	89 - Karte Route von AH Potsdam - Route von Betrieb 3 - Route von AH Grüne Wiese	Telefon/Mobil	0171 (P)	Ansprechpartner	Kontakt	Geburtstag	
PLZ/Ort/Land	60329 Frankfurt am Main Deutschland	Fax	-	Keine Ansprechpartner gefunden.			
Gruppenzuordnung	? Gruppenzuordnung (2)	E-Mail / WWW	Julian.de (P) Julian.de (G)	Gesamtstatistik - S ABC Käufe/Besuche Umsatz			
Beruf	-	Hobby	-	Neuwagen	S	0	0,00
Branche	-	Bemerkung	-	Gebrauchtwagen	C	1	24.836,30
Geburtsdatum	24.09.1982 (36)	Betreuer	Admin, Admin	Werkstatt	S	1	111,34
Kundenmerkmal	Endabnehmer S EVA: 0	Formulare	Bitte wählen	Teilekäufe	S	0	0,00
Lagerort	-	Zusatzinformationen					

A: Postl, Telefon/SMS, E-Mail, Datum: 10.06.2015



ZUSAMMENSPIEL DMS <> EVA

OPTIONEN CATCH: MATCHING MIT EVA

- Anpassung der Dublettenprüfung
 - Voraussetzung: Übernahme alle EVA-Datensätze (auch No-Match)
 - Vorschlagsliste für ähnliche Datensätze



DATENQUALITÄT

5. VOLLSTÄNDIGKEIT VON DATEN

- Definition eines vollständigen Datensatzes?
 - Abteilungs-/Systemperspektiven beachten
 - Definition muss kommuniziert werden

- Verpflichtungsgrad der Definition
 - Dilemma: Wer ist für Qualität verantwortlich?
 - Operative vs. Datenmanagement

- Grundsatzentscheidung:
 - Änderung bei Neuanlage (z.B. CROSS Freigabe)
 - Änderung nach Anlage



DATENQUALITÄT

VOLLSTÄNDIGKEIT VON DATEN

- Checklistenfunktion
 - Vollständigkeit von Daten kann definiert werden
 - Selektion der Vollständigkeit möglich

Kriterien für Berechnung	Vollständigkeitsgrad Kunden (Start 100%)
<input checked="" type="checkbox"/> Anrede - leere Anrede	minus 5 %
<input checked="" type="checkbox"/> Anrede - Wert außerhalb Herr, Frau, Firma, Herr und Frau	minus 2 %
<input type="checkbox"/> Briefanrede - leere Briefanrede	minus %
<input type="checkbox"/> Briefanrede - Wert außerhalb Sehr geehrter Herr, Sehr geehrte Frau, Sehr geehrte Damen und Herren	minus %
<input checked="" type="checkbox"/> Titel - Wert außerhalb Dr., Prof., Prof. Dr., Prof. Dr. Dr.	minus 5 %
<input checked="" type="checkbox"/> Vorname - Vorname nicht gefüllt bei Anrede Herr oder Frau	minus 5 %
<input checked="" type="checkbox"/> Firma - Firma leer, obwohl Anrede gleich Firma ist	minus 5 %
<input checked="" type="checkbox"/> Name/Firma - Name und Firma leer	minus 5 %
<input checked="" type="checkbox"/> Geburtsdatum - Geburtsdatum ist leer bei Privatkunden	minus %

Filterassistent check	
Stammdaten	Fahrzeug
Hilfsfilter	Hilfsfilter
Checkliste	Checkliste
Checkliste Prozent	



DATENQUALITÄT

VOLLSTÄNDIGKEIT VON DATEN

- Checklistenfunktion
 - Vollständigkeit von Daten kann definiert werden
 - Selektion der Vollständigkeit möglich

The screenshot shows a CRM interface for 'PSI GmbH' (Nr.: 17600261) with 1 customer. The navigation menu includes 'Übersicht', ' Stammdaten', ' Zusatzdaten', ' Gruppen', ' Fahrzeuge', ' Umsätze', ' Korrespondenz', and ' Statistik'. The 'Persönliche Daten' section is active, showing fields for 'Adresse', 'PLZ/Ort/Land', 'Gruppenzuordnung', and 'Beruf'. A red box highlights a progress bar and a tooltip that reads 'Checkliste: 100 %'. Below this, there is a table for 'Gesamtstatistik - S' with columns for 'ABC', 'Käufe/Besuche', and 'Umsatz'.

Gesamtstatistik - S	ABC	Käufe/Besuche	Umsatz
Neuwagen	S	0	0,00
Gebrauchtwagen	S	0	0,00
Werkstatt	S	0	0,00



DATENQUALITÄT

VOLLSTÄNDIGKEIT VON DATEN

- Prüflisten nach Neuanlage von Datensätzen
 - Filter-Makro

- Prüflisten nach WS Besuch/Kauf
 - Filter-Makro



DATENSCHUTZERKLÄRUNG

6. DSE - OPERATIVE OPTIONEN IN CATCH

- Hochladen von DSE-Dokumenten in CATCH
 - Reiter „Stammdaten“



Weitergabe pers. Daten und Bemerkungen		
CRM Werbesperre:	<input type="checkbox"/> Werbesperre	Cross var. Kundeninfos:
CRM Kunde gesperrt:	<input type="checkbox"/> Kunde gesperrt	
Cross DSE:		
EVA DSE:		
Cross Löschkennzeichen:	N	
Cross Freigabe:	J	
Cross Teilnahme an Kundenzufriedenheitsbefragung:		EVA Notizen:
Cross Bei Mailings anschreiben:	N	
Cross Datenweitergabe untersagt:	J	
Cross Anzeige im Welcome Terminal untersagt:	N	
Cross Einladung zu Werkstattterminen:	Post	
Gib es eine vom Kunden unterschriebene aktuelle Datenschutzerklärung?	Gib es eine vom Kunden unterschriebene aktuelle Datenschutzerklärung?	
	Datei: <input type="button" value="Durchsuchen"/> Keine Datei ausgewählt.	
<input type="button" value="eintragen/ändern"/>		



DATENSCHUTZERKLÄRUNG

OPERATIVE OPTIONEN IN CATCH

- Abgleich mit PDF/JPG-Dokumenten anhand Dateinamen
 - Anzeige in Stammdaten
 - Option von Filterung auf Dateien

Weitergabe pers. Daten und Bemerkungen		
CRM Werbesperre:	<input type="checkbox"/> Werbesperre	Cross var. Kundeninfos:
CRM Kunde gesperrt:	<input type="checkbox"/> Kunde gesperrt	
Cross DSE:	Audi=Post Telefon/SMS E-Mail Datum:2018-01-26	
EVA DSE:		
Cross Löschkennzeichen:	N	
Cross Freigabe:	J	EVA Notizen:
Cross Teilnahme an Kundenzufriedenheitsbefragung:		
Cross Bei Mailings anschreiben:	J	
Cross Datenweitergabe untersagt:	N	
Cross Anzeige im Welcome Terminal untersagt:	N	
Cross Einladung zu Werkstattterminen:	E-Mail	
Gibt es eine vom Kunden unterschriebene aktuelle Datenschutzerklärung?	Gibt es eine vom Kunden unterschriebene aktuelle Datenschutzerklärung? Datei: -Datei (26.01.2018)  	

Datenschutzerkl.
Datweitergabe
Unterschrift
Brief
E-Mail
SMS
Fax
Bemerkung
Datei



DATENSCHUTZERKLÄRUNG

OPERATIVE OPTIONEN IN CATCH

- Integration einer DSE als Vorlage in CATCH
 - Anlage neuer Interessenten
 - Reiter „Stammdaten“

Neuanlage

Art: privat Firma Datenschutzerklärung

Privatkunde

Anrede Titel:	Herr	*	Telefon privat:		* / geschäftlich:
Vorname Name:		*	Mobiltelefon privat:		/ geschäftlich:
Straße:		*	E-Mail privat:		* / geschäftlich:
PLZ Ort:		*			
Land:	Deutschland	*			

Weitergabe pers. Daten und Bemerkungen

CRM Werbesperre:	<input type="checkbox"/> Werbesperre	Cross var. Kundeninfos:
CRM Kunde gesperrt:	<input type="checkbox"/> Kunde gesperrt	
Cross DSE:		EVA Notizen:
EVA DSE:		
Cross Löschkennzeichen:	N	
Cross Freigabe:		
Cross Teilnahme an Kundenzufriedenheitsbefragung:		
Cross Bei Mailings anschreiben:		
Cross Datenweitergabe untersagt:		
Cross Anzeige im Welcome Terminal untersagt:		
Cross Einladung zu Werkstattsterminen:		
Gibt es eine vom Kunden unterschriebene aktuelle Datenschutzerklärung?	Datenschrift: <input type="checkbox"/> Durchsuchen Keine Datei ausgewählt.	
Skoda Datenschutz:	DSE vorhanden: nicht gewählt <input type="checkbox"/> Post <input type="checkbox"/> Telefon-SMS <input type="checkbox"/> E-Mail Datum: <input type="text"/> Dokument Datenschutzerklärung	

[anfragen/ändern](#)

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

OPERATIVE OPTIONEN IN CATCH

- Integration einer DSE als Vorlage in CATCH
 - Probefahrten

Probefahrt F 8252ABB
- F 8252ABB - EZ: 05.03.2009, 45951 km, 0,00 €

Anrede/Titel:	Herr	Firma:	
Vorname:	Sebastian	Name:	Müller
Straße:	Bahnhofsstr. 111	PLZ/Ort:	12345 Berlin
Telefon:		Fax:	
Mobiltelefon:		E-Mail:	
Geburtsdatum/Ort:		Beruf:	
unerl. Korrespondenz:	-		
Ansprechpartner:	-		
<input checked="" type="checkbox"/> Neukunde anle...	<input checked="" type="checkbox"/> Datenschutzerklärung /		

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

ANALYSE OPTIONEN IN CATCH

- Kundenbestandsanalyse
- Filter Trichter
- Diagrammbaukasten > Diagrammcockpit

- Prüflisten nach Neuanlage von Datensätzen
 - Filter-Makro
- Prüflisten nach WS Besuch/Kauf
 - Filter-Makro
- Abgleich DMS <> EVA
 - Filter



DSGVO/LÖSCHEN

Testfrau, Sybille
(Nr.: 6044) / Kunden-Anzahl: 1

DSGVO

Datenschutzerklärung: **Händler: Brief, E-Mail, Telefon,**
seit: 09.11.2017

Info Blatt

<input checked="" type="checkbox"/>	Kundendaten exportieren
<input checked="" type="checkbox"/>	Änderungen an Stammdaten
<input checked="" type="checkbox"/>	erstellte Korrespondenzen
<input checked="" type="checkbox"/>	exportierte Daten
<input checked="" type="checkbox"/>	Fahrzeuge

anzeigen

anonymisieren

<input checked="" type="checkbox"/>	Kunde/Kontakte/Adresse/AP	Achtung! Der Datensatz ist mit folgenden exte
-------------------------------------	---------------------------	--

anonymisieren DMS: Autohaus 1 (130128, 10005933)

Löschung

<input checked="" type="checkbox"/>	Kunde		Achtung! Der Datensatz ist mit
<input checked="" type="checkbox"/>	Korrespondenz	1193 (84 Dateien)	DMS: Autohaus 1 (130128, 1000
<input checked="" type="checkbox"/>	Beschwerden	17 (1 Dateien)	

7. DSGVO - OPTIONEN IN CATCH

- Kundenreiter „DSGVO“
 - Per Klick Infoblatt/ Datenauskunft
 - Anonymisierung per Klick
 - Löschung/ Exportanzeige
- Schnittstellen Log
- DB Logänderung
- Rechtesteuerung

- Filteroptionen für Löschkonzepte





KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

www.prof4.net
info@prof4.net
0331 - 87 00 421