



LEADAUSWERTUNGEN

CATCH | Prof4Net GmbH

Katrin Göpel

PROF4NET

LEADAUSWERTUNGEN

AGENDA

- Voraussetzungen für optimale Auswertungen
- Leadauswertung Phase
- Leadauswertung grafisch
- Leadauswertung Kampagne







LEADAUSWERTUNGEN

VORAUSSETZUNGEN FÜR OPTIMALE AUSWERTUNGEN

- eingestellter Abruf über Hersteller-, Fahrzeugbörsenleads und Leads der händlereigenen Webseite
- Erstellen von Leads in CATCH über BDC, Makros
- Pflege von Lead Art, Lead Marke, Lead Kanal und Lead Quelle unter *Administration/CRM-Einrichtung/Kategorien*
- Pflege der Phasen zu den Kategorien unter *Verwaltung/Kampagnen*
- Pflege der Lead Bereiche zu den Kampagnen unter *Verwaltung/Kampagnen*
- neueste Version des Leadmanagement, gesteuert über eine cfg

LEADAUSWERTUNG PHASE

- Auswertung unter *Aktion/Leadmanagement/Leadauswertung Phase*
- Standardreports auf Basis der in CATCH eingegangener Leads

Leadreporting		▲ Filter
Zeitraum der Betrachtung	von 31.03.2020  bis 30.05.2020 	
Sparte	nicht gewählt 	
Marke	nicht gewählt 	
Kampagne	nicht gewählt 	
Quelle	nicht gewählt 	
Lagerort	Autohaus P4N -- 00HB Autohaus P4N -- 02F2 Autohaus Filiale 02F2 -- 01F1 Autohaus Filiale 01F1 Neuer Mandant	

LEADAUSWERTUNG PHASE

EINSTELLUNGEN

- Zeitraum: Leadeingangsdatum
- Sparte: Auswahl der Kategorie aus Lead Art
- Marke: Auswahl der Kategorie aus Lead Marke
- Kampagne: Auswahl einer Kampagne
- Lagerort: Auswahl der zu betrachtenden Lagerorte

LEADAUSWERTUNG PHASE

STANDARDREPORTS

- Auswertung nach Quelle
- Auswertung nach Verkäufer/Bearbeiter
- Auswertung nach Kanal
- Auswertung zu Bearbeitungszeiten
- Fahrzeug-Auswertung

LEADAUSWERTUNG PHASE

- Auswertung nach Quelle
 - Anzahl der eingegangenen Anfragen im Zeitraum der Betrachtung bzgl. der eingebundenen Quellen
 - Anzeige der jeweils aktuellen Leadphase
 - Definition der Phasen anhand der in CATCH bzw. in EVA gesetzten Kontaktergebnisse
 - Unterschied in der Ergebnistabelle zwischen NW/GW- und AS-Leads
 - Anzeige des Umsatzes, den die Leads ggf. erbracht haben (AS/Service)

LEADAUSWERTUNG PHASE

- Ziel der Reports für NW/GW-Leads:
 - Welche Quelle liefert die meisten Anfragen?
 - Bei welcher Quelle gibt es die meisten nicht brauchbaren Anfragen (Spam)?
- Ziel der Reports für After Sales/Service-Leads:
 - Welche Quelle liefert die meisten Anfragen und den höchsten Umsatz?
 - Wie viele Anfragen sind noch offen, in Bearbeitung oder bereits abgeschlossen?

LEADAUSWERTUNG PHASE

- Auswertung nach Verkäufer/Berater
 - Anzahl der eingegangenen Anfragen im Zeitraum der Betrachtung bzgl. des Leadverantwortlichen und der Leadphasen
 - Definition der Phasen anhand der in CATCH bzw. in EVA gesetzten Kontaktergebnisse
 - Unterschied in der Ergebnistabelle zwischen NW/GW- und AS-Leads
 - Anzeige des Umsatzes im AS bis zu 3 Wochen nach Leadeingang, den die Leads ggf. erbracht haben (AS/Service)

LEADAUSWERTUNG PHASE

- Ziel der Reports:
 - Wer hat die meisten Anfragen bearbeitet?
 - Wie viele Anfragen sind noch offen, in Bearbeitung oder bereits geschlossen?

LEADAUSWERTUNG PHASE

- Auswertung nach Kanal
 - Anzahl der eingegangenen Anfragen im Zeitraum der Betrachtung bzgl. des Kanals je Quelle
 - Ziel der Reports:
 - Welchen Kanal nutzen unsere Interessenten, um uns zu kontaktieren?
 - Welche Quelle liefert die meisten Anfragen?

LEADAUSWERTUNG PHASE

- Auswertung nach Bearbeitungszeiten
 - Anzahl der eingegangenen Anfragen im Zeitraum der Betrachtung bzgl. der Bearbeitungszeiten pro Mitarbeiter
 - Zeit Zuweisung: durchschnittliche Zeit zwischen Leadeingang bis zur Leadzuweisung an einen Bearbeiter
 - Zeit Erstkontakt: durchschnittliche Zeit zwischen Leadzuweisung an einen Bearbeiter und dem Erstkontakt mit dem Kunden (Messen von Kontakten sowohl in CATCH als auch in der EVA)
 - Antwortzeit gesamt: durchschnittliche Zeit zwischen Leadeingang und Erstkontakt zum Kunden
 - Leadzeit gesamt: durchschnittliche Zeit zwischen Leadeingang bis zum Abschluss der Kundenanfrage

LEADAUSWERTUNG PHASE

- Fahrzeugauswertung
 - Anzeige aller Lagerfahrzeuge, auf denen aktuell eine Kundenanfrage läuft (Verknüpfung von einem Lead zu einem Fahrzeug)

LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

- Auswertung unter *Aktion/Leadmanagement/Leadauswertung grafisch*
- visuelle Aufarbeitung wesentlicher Kennzahlen der Leads

Kacheln / Einstellungen		
Kachelauswertung AWT	After Sales	Neuwagen
Gebrauchtwagen		

LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

EINSTELLUNGEN

- Möglichkeit der Einstellungen nach Freigabe über die Benutzerrolle

Kacheln Einstellungen			
Bezeichnung	Benutzerrollen	Benutzer	Aktion
	Admin_MO Admin Admin Basti Admin Katrin Admin Keding	Admin, Björn (admin) Aichinger, Sascha (aichinger) Berlin, Audi (audiberlin) Bruchhold, David (bruchhold) carcall, carcall (carcall1)	neu hinzufügen <input type="text"/> <input type="button" value="Durchsuchen..."/> Import
Kachelauswertung AWT	Admin_MO Admin Admin Basti Admin Katrin Admin Keding	Admin, Björn (admin) Aichinger, Sascha (aichinger) Berlin, Audi (audiberlin) Bruchhold, David (bruchhold) carcall, carcall (carcall1)	ändern 🗑️ / kopieren / Export

LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

- Bezeichnung: Name der Kachel
- Benutzerrolle: Vergabe der Rechte, wer diese Kachel in der Auswertung sehen darf
- Benutzer: Auswahl einzelner Benutzer für das Recht, diese Kachel sehen zu können

LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

– Aktion

- durchsuchen/Import: Hinzufügen einer zuvor exportierten Kacheln
- neu hinzufügen: Anlegen einer neuen Kachel
- ändern: Ändern der Konfiguration
- Mülleimer: Löschen der Kachel
- kopieren: Kopieren und Einfügen der Kopie
- Export: Exportieren der Kachel im p4n-Format, um sie in ein anderes CATCH zu importieren

LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

- Definition der ersten Zeile des Layouts mit der Anzahl der Spalten und der Auswahl der Kachel
 - Diagramm
 - Kennzahl

Kacheln - Einstellungen - Kachelauswertung | [Vorschau](#)

neue Kachel Diagramm ▼ +

Spalten 2

eintragen/ändern

- neue Spalteneinstellung (Hinzufügen einer neuen Zeile im Dashboard)

LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

– Einstellungen Kennzahl

Kennzahl Einstellungen		
Titel:	<input type="text" value="Titel"/>	
Typ:	Anzahl Leads 	
roter Bereich ab:	<input type="text" value="10"/>	
Zeitraum:	letzter Monat 	
gruppiert nach:	nicht gewählt 	
Filter:		

LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

- Titel: angezeigter Kennzahltitel
- Typ: Anzeige welcher Kennzahl
 - Anzahl Leads: alle Lead, unabhängig des Status
 - Anzahl neue Leads: Leads im Status „neu“ oder „zu qualifizieren“
 - Anzahl offener Leads: Leads im Status „neu“, „in Bearbeitung“, „zugewiesen“, „offen“, „kontaktiert“ oder „zu qualifizieren“
 - Anzahl nicht zugewiesener Leads: Leads im Status „neu“ oder „zu qualifizieren“
 - Anzahl nicht kontaktierter Leads: Leads im Status „neu“, „zu qualifizieren“ oder „zugewiesen“
- roter Bereich ab: Anzahl, ab wann die Kennzahl rot dargestellt werden soll

LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

- Zeitraum: ausgehend vom Leadeingangsdatum
- gruppiert nach: Berücksichtigung der Lead Kategorien (Sparte, Marke, Quelle, Kanal) sowie Kampagne, Lead Status/Phase und Standort
- Filter: Selektion nach weiteren Kategorien und Kampagne, Phase und Standort

LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

– Einstellungen Diagramm

Diagramm Einstellungen	
Titel:	<input type="text" value="Titel"/>
Zeitraum:	letzter Monat <input type="button" value="v"/> monatlich <input type="button" value="v"/>
gruppiert nach:	Sparte <input type="button" value="v"/> Anfrage Beratungsgespräch <input type="button" value="^"/> GMAC GW <input type="button" value="v"/> GW-Kaufanfrage
Filter:	Kampagne <input type="button" value="v"/> 106 Kampagne Neuverk <input type="button" value="^"/> AWT 2018 AWT 2020 Angebot <input type="button" value="v"/> Antara Gewinnspiel <input type="button" value="+"/>
Diagrammart:	Balkendiagramm - g <input type="button" value="v"/>

LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

- Titel: angezeigter Diagrammtitel
- Zeitraum: ausgehend vom Leadeingangsdatum
- gruppiert nach: Berücksichtigung der Lead Kategorien (Sparte, Marke, Quelle, Kanal) sowie Kampagne, Phase und Standort
- Filter: Selektion nach weiteren Kategorien und Kampagne, Phase und Standort
- Diagrammart: Auswahl der Diagrammart, die in der Auswertung genutzt wird

LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

ANZEIGE

- Anzeige der eingestellten Diagramme und Kennzahlen
- einzelne Kacheln bzw. die gesamte Anzeige als PDF exportierbar

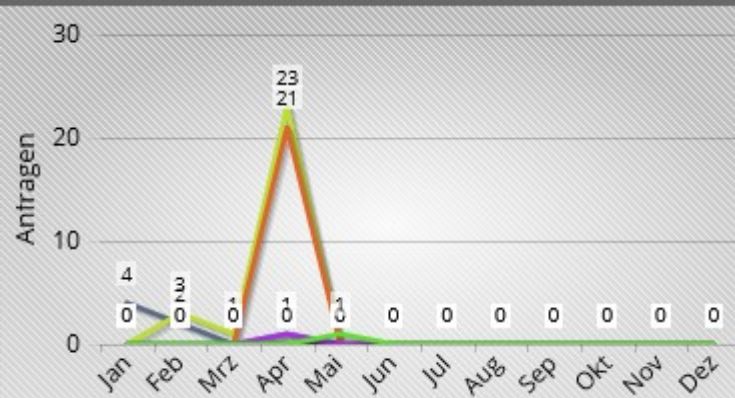
LEADAUSWERTUNG GRAFISCH

Kacheln - After Sales

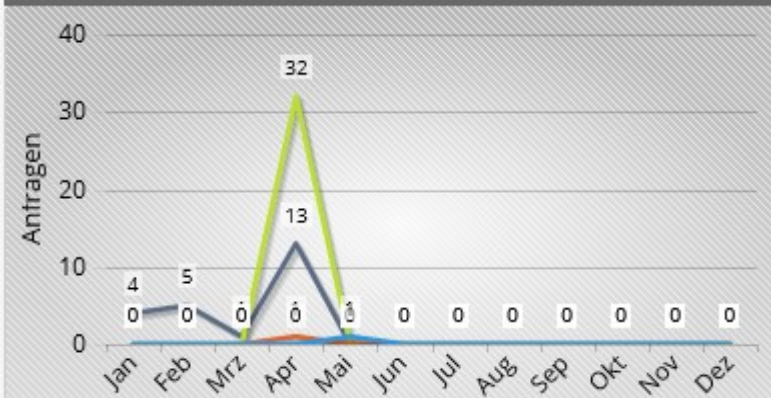
Anzahl Leads AS (heute) [Als PDF öffnen](#)

0

Anzahl Leads NW nach Monaten [Als PDF öffnen](#)








Anzahl Leads NW nach Quellen (im zeitlichen Verlauf) [Als PDF öffnen](#)



LEADAUSWERTUNG KAMPAGNE

– Auswertung unter *Aktion/Leadmanagement/Leadauswertung Kampagne*

– Überblick über die Leads in CATCH bzgl. der Kampagnenzugehörigkeit in den Bereichen

Lead Auswertung	
Importdatum	20.04.2020  - 04.05.2020 
Quelle	<input type="text"/> 
Mandant/Lagerort	Autohaus P4N 
Kampagne	alle 
Bereich	<div style="border: 1px solid blue; background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px;"><ul style="list-style-type: none">Leads vom HerstellerLeads eigene HomepageLeads aus BDCLeads von FahrzeugbörsenLeads aus MakrosSonstige</div> <p>mehrere mit STRG-Taste</p>
inkl. Marketing Kampagne	<input type="checkbox"/>

LEADAUSWERTUNG KAMPAGNE

– Voraussetzung:

Zuordnung der Kampagne unter *Verwaltung/Kampagnen* zu einem Leadbereich

<input type="checkbox"/> Leadqualifizierer
Mandant:
alle ▼
<input type="checkbox"/> nur Ergebnisse der Kategorie
Lead Bereich:
Leads eigene Homep ▼

LEADAUSWERTUNG KAMPAGNE

EINSTELLUNGEN

- Importdatum: Datum des Leadimports/der Leaderstellung
- Quelle: Anzeige der Leads aus einer bestimmten Quelle
- Mandant/Lagerort: Anzeige der Leads, die einem bestimmten Lagerort zugeordnet sind
- Kampagne: Anzeige der Leads mit Verknüpfung zu einer ausgewählten Kampagne
- Bereich: Anzeige der Ergebnisse nur aus einzelnen Bereichen
- inkl. Marketing Kampagne: zusätzliche Anzeige der Leads in den einzelnen Kampagnen (Herstellerkampagnen)

LEADAUSWERTUNG KAMPAGNE

ANZEIGE

- Tabelle „Lead Status“
 - Anzahl der Leads im entsprechenden Status pro Kampagne
 - Anzahl der Leads, wie diese pro Kampagne abgeschlossen wurden
- Tabelle „Lead Übersicht“
 - Überblick über die Öffnungsdauer der Leads pro Kampagne
- als XLSX exportierbar, steuerbar über die Benutzerrolle

LEADAUSWERTUNG KAMPAGNE

- per Klick auf die Kampagnenbezeichnung Wechseln in *Verwaltung/Kampagnen*, wenn das Recht dafür in der Benutzerrolle vergeben wurde („Bereich Einstellungen“)
- Hinterlegen von Kosten pro Kampagne unter *Verwaltung/Kampagnen* nach Freischaltung über eine cfg
 - Anzeige der Kosten gesamt und der Kosten pro Lead
- per Klick Anzeige gelöschter Leads unter *Aktion/Leadzuordnung* nach Freischaltung über eine cfg
 - inkl. Informationen, wer das Lead gelöscht hat

LEADAUSWERTUNG KAMPAGNE

ANZEIGE

Lead Status							
	Status						
Leads vom Hersteller	Kosten gesamt €	Eingang "alle"	€ pro Lead	Neu <i>Bitte zuweisen!</i>	gelöscht	zugewiesen	kontaktiert
Summe	1.500,00	1	1.500,00	0	0	0	1
AWT 2020 weitere	1.500,00	1	1.500,00	0	0	0	1
	Status						
Leads eigene Homepage	Kosten gesamt €	Eingang "alle"	€ pro Lead	Neu <i>Bitte zuweisen!</i>	gelöscht	zugewiesen	kontaktiert
Summe	800,00	27	29,63	1	1	9	13
AWT 2020	800,00	27	29,63	1	1	9	13
	Status						
Leads aus BDC	Kosten gesamt €	Eingang "alle"	€ pro Lead	Neu <i>Bitte zuweisen!</i>	gelöscht	zugewiesen	kontaktiert
Summe	0,00	1	0	0	0	0	0



KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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