



WEBINAR CALLCENTER & UMFRAGEN

CATCH | Prof4Net GmbH

David Bruchhold

PROF4NET

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

AGENDA:

- Filter erstellen
 - Selektieren von Kunden
- Telefonleitfäden
 - Verwalten von Leitfäden
 - Erstellen von Fragen und Antworten
 - Bedingungen
 - Verknüpfen mit weiteren Filtern
 - ohne Antwort (raus)
 - Abgleich von Kundendaten

WEBINAR „CALLCENTER & UMFRAGEN“

AGENDA:

- Makros
 - Erstellen eines Makros
- Antelefonieren
 - über das Callcenter
 - über den Kundendatensatz

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

AGENDA:

- Ein Leitfaden für Callcenter und Umfrage
- Umfragen
 - Aktivieren der Umfrage
 - Umfragekonfiguration
 - Integration des Umfragelinks
 - Dokumentation der Umfrage

WEBINAR „CALLCENTER & UMFRAGEN“

AGENDA:

- Auswertungsmöglichkeiten
 - CC Statistik
 - Erfolgsauswertung
 - WVW
 - Filterassistent

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

SELEKTIEREN VON KUNDEN

- Welche Kunden sollen kontaktiert werden?
- Ggf. einen Filter für den Telefonleitfaden und einen für die Umfrage (siehe „Ein Leitfaden für CC und Umfrage“ – Variante A)
- Verschiedene Filter für verschiedene Benutzergruppen
- Filterung nach Kunden ohne Antwort -> Versand der Umfrage

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

VERWALTEN VON TELEFONLEITFÄDEN

- Bezeichnung: Name des Leitfadens
- Kampagne: Auswahl einer existierenden Kampagne, um ggf. Leitfadeneinträge in der Kampagnenauswertung eindeutig zuordnen zu können
- Kategorie: Schaffen einer eigenen Ordnung

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

VERWALTEN VON TELEFONLEITFÄDEN

- Recht: Anzeige des TLF im CC nur für bestimmte Benutzergruppen
- neue Antwort nach...: Anzahl der Tage, nach denen ein Datensatz frühestens wieder im CC eingeblendet wird
Voraussetzung:
er befindet sich im verknüpften Filter

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

VERWALTEN VON TELEFONLEITFÄDEN

- Ansp.P.: Anzeige des Ansprechpartners, der dem Fahrzeug zugeordnet ist, als Kontaktperson im TLF (inkl. Bezug im CC-Protokoll)
- Auftrag: Anwahl pro Auftrag und nicht pro Kunden („neue Antwort nach x Tagen“ = 0)
- Prio. Priv. WWL: bei WWL und privaten WWL zur selben Zeit Vorblenden der privaten Wiedervorlagen im Callcenter, wenn der Benutzer sich in dem entsprechenden Leitfaden befindet

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

VERWALTEN VON TELEFONLEITFÄDEN

- nicht erreicht Stunden: nicht erreicht-Zeit, ist das Feld nicht gefüllt, wird die Standardzeit aus „Administration/allgemeine Einstellungen“ genommen
- ohne Antwort nach...: Anzahl von nicht erreicht-Einträgen, wonach der Datensatz für diesen Leitfaden automatisch die Markierung "ohne Antwort (raus)" erhält
- Gültigkeit: Zeitraum, in dem der Leitfaden im Callcenter angezeigt wird
- Standardfilter: Verknüpfen des Leitfadens mit einem abgespeicherten Filter

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

ERSTELLEN VON FRAGEN UND ANTWORTEN

- Rang: Reihenfolge der Anzeige der Fragen
- Frage: Hinterlegen des Fragetextes
- Typ: Definition des Antwortfeldes, Möglichkeit, bei Zahlen-, Text- und Bemerkungsfeldern die Zeichenbreite zu definieren
- anzeigen: Anzeigen der entsprechenden Frage
 - immer
 - nur bei einer bestimmten Frage-Antwort-Konstellation
 - nur, wenn eine vorherige Frage mit Typ Bemerkungsfeld, Textfeld, Zahlenfeld oder Freitextfeld gefüllt ist ("*,")

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

ERSTELLEN VON FRAGEN UND ANTWORTEN

- Pflicht: Hinterlegen einer Antwort im Callcenter ist Pflicht
- Standardantworten: Hinterlegen von Standardantworten
- Aktion: Hinzufügen oder Löschen einer Frage

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

BEDINGUNGEN

- Festlegen von beliebig vielen Bedingungen, in den verschiedene Fragenbedingungen kombiniert werden können („und“/„oder“/„und nur“)
- Auswahl von entsprechenden Fragen und Antworten
- Setzen von „gleich“/„ungleich“
- Hinweistext:
Hinterlegen eines Textes, welcher im Callcenter nach dem Klick auf „Antworten eintragen“ angezeigt wird
- Eingabe verwehren: kein CC-Eintrag möglich
- Auswahl von Makros: Ausführen von definierten Aktionen

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

VERKNÜPFEN MIT WEITEREN FILTERN

- Hinterlegen von unterschiedlichen Filtern für einzelne Mitarbeiter oder Mitarbeitergruppen
- Ersetzen des Standardfilters durch den hier ausgewählten Filter bei dem jeweiligen Mitarbeiter

WEBINAR „CALLCENTER & UMFRAGEN“

OHNE ANTWORT (RAUS)

- nach der Auswahl von „ohne Antwort“ Anzeige des Datensatzes im Callcenter frühestens nach x Tagen („neue Antwort nach x Tagen“)
- Alternative: Hinterlegen eines Zeitraums, sodass der Datensatz temporär nicht im Callcenter erscheint
- Standard: „endgültig nicht erreicht“
- Hinterlegen von individuellen Gründen

WEBINAR „CALLCENTER & UMFRAGEN“

ABGLEICH VON KUNDENDATEN

- Unter „Vorlage“ Antwortfeld durch Platzhalter ersetzen (Auswahl Platzhalter auf der rechten Seite)
- Kundendaten werden im Leitfaden angezeigt
- Änderungen werden beim Eintragen der Antwort übernommen

WEBINAR „CALLCENTER & UMFRAGEN“

MAKROS

Erstellen von Makros

- Festlegen einer Aktion:
 - Email an Kunden versenden
 - Email an einen Mitarbeiter
 - Wiedervorlage erstellen
 -

WEBINAR „CALLCENTER & UMFRAGEN“

ANTELEFONIEREN ÜBER DAS CALLCENTER

- Antelefonieren einer Menge an Personen
- automatisches Zuweisen eines neuen Datensatzes aus dem Gesamtpool an den entsprechenden Agent
- Hinterlegen von Antworten bzw. Unterscheidung zwischen
 - Wiedervorlage
 - nicht erreicht
 - ohne Antwort

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragEN“

ANTELEFONIEREN ÜBER DAS CALLCENTER

- Rückrufwarner (*Aktion/Callcenter Auswertungen/Leitfaden WWL*)
- Anzeige der zukünftigen Telefonate, für die eine Wiedervorlage erstellt wurde

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragEN“

ANTELEFONIEREN ÜBER DEN KUNDENDATENSATZ

- Reiter CC
- Reiter Übersicht, Abschnitt CC

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

UMFRAGEN

- Verschicken eines Umfragelinks (E-Mail, SMS) oder direkter Aufruf der Umfrage im Autohaus in CATCH

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

AKTIVIEREN DER UMFrage

- Markieren des Leitfadens als Umfrage
- Webvorschau: Export und Anzeige der Umfrage, wie sie bei dem Empfänger angezeigt wird
- Sync.: händisches Synchronisieren der versandten Links und durch die Empfänger beantworteten Fragen, Synchronisierung standardmäßig alle 15 Minuten

WEBINAR „CALLCENTER & UMFRAGEN“

UMFRAGEKONFIGURATION

- Konfiguration des versandten Links
 - Gültigkeitsdauer: Anzahl der Tage, wie lange der Link nach dem Versand geöffnet und die Fragen beantwortet werden können
 - Einführungstext: Eingabe des Textes, der oberhalb der Fragen in der Webansicht erscheint
 - Abschlusstext: Eingabe des Textes, der nach dem Beantworten der Fragen erscheint

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

UMFRAGEKONFIGURATION

- Landingpage: Webadresse, die nach dem Beantworten der Fragen angezeigt wird
- Bild: Hinzufügen eines Bildes (png, gif, jpg, jpeg)
- Farbe: Farbanpassung der Umfrageseite
- Schrift: Auswahl von Standardschriftarten für die Umfrage
- Breite (gesamt): Definition der Umfragebreite

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

INTEGRATION DES UMFragELINKS










- in einer E-Mail aus der Kundenschnellkorrespondenz im Reiter „Übersicht“ <<umfrage_123>>
- beim massenhaften E-Mailversand im Reiter „E-Mail“ <<umfrage_123>> bzw. in einer E-Mailvorlage als Hyperlink (darf nicht für „Auswertungen“ markiert sein)
- in Makros {umfrage_123}
- in einer SMS <<umfrage_123>>
- in der Kundenübersicht

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

DOKUMENTATION DER UMFrage

- Anzeige des Versands und der Antwort in einer Korrespondenzkette im Reiter „Korrespondenz“ (Korr.kategorie „Telefonleitfaden“, Ergebniskategorie „Umfrage“)
- ggf. mit Rechnungsbezug (Reiter „Umsätze“)
- ggf. mit Fahrzeugbezug (Reiter „Korrespondenz“ und in der Fahrzeugkarte)
- ggf. mit Ansprechpartner (Reiter „Korrespondenz“)

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

Nr	Datum ▲▼	Art ▲▼	Kat. ▲▼	Erledigt ▲▼	Ein/Ausg. ▲▼	Dok. ▲▼	Betreff ▲▼	Beschreibung ▲▼	Fahrzeug ▲▼	Betreuer ▲▼
	21.09.2018 13:38		E-Mail	 - E-Mail		Link	 Ihr letzter Werkst..	 Empfänger: goepel@..	-	Göpel, Katrin  
	21.09.2018 13:39		Telefonleitfaden	 - Umfrage		-	 Nachfassen letzter..	 Wie zufrieden ware..	-	CRM, Admin  

WEBINAR „CALLCENTER & UMFRAGEN“

EIN LEITFADEN FÜR CC UND UMFRAGE

➤ Ziel: Nutzen unterschiedlicher Kontaktwege mit einem Leitfaden

Variante A

– zwei Filter:

- Datensätze mit E-Mailadresse: Kontakt via Umfragelink
- Datensätze ohne E-Mailadresse: telefonischer Kontakt

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

Variante B

- ein Filter:
 - Kontaktieren aller Datensätze mit einem Umfragelink
 - Nachtelefonie von denen, die nicht antworten

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

Variante C

- ein Filter:
 - Kontaktieren aller Datensätze via Telefon
 - Versand des Umfragelinks an diejenigen, die nicht erreicht wurden

WEBINAR „CALLCENTER & UMFRAGEN“

AUSWERTUNGSMÖGLICHKEITEN

- CC Statistik
- Erfolgsauswertung
- WWL
- Filterassistent

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

AUSWERTUNGSMÖGLICHKEIT

CC-Statistik

- Ziel: Anzeige aller gegebenen Antworten aus Telefon- und Onlinebefragung

WEBINAR „CALLCENTER & UMFRAGEN“

AUSWERTUNGSMÖGLICHKEIT

Erfolgsauswertung

- Anzeige Kontaktversuche, erfolgreiche Kontakte,....
- Auswertung pro Mitarbeiter möglich
- Auswertung eines gewissen Zeitraums

WEBINAR „CALLCENTER & UMFRAGEN“

AUSWERTUNGSMÖGLICHKEIT

WVL

- Hinterlegte Wiedervorlagen (privat/allgemein)
- Anzahl „nicht erreicht“
- Auswertung pro Benutzer, Benutzergruppe, Mandant möglich
- Filterung nach Erstelldatum, Datum der Wiedervorlage, Kunde,...

WEBINAR „CALLCENTER & UMFragen“

AUSWERTUNGSMÖGLICHKEIT

Filterassistent

- Ziel: Anzeige aller, die noch nicht geantwortet haben
- Hilfsfilter:
 - Selektion aller Ansprechpartner/Stammdaten, die geantwortet haben
- Hauptfilter:
 - Ausschluss des Hilfsfilters



KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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