



NUTZUNG EINER STANDARKAMPAGNE IM VERKAUF

CATCH | Prof4Net GmbH

Victoria Sievert

PROF4NET

STANDARDKAMPAGNE

AGENDA

- Vorüberlegungen
- Anlegen einer Kampagne
- Definieren von Kategorien und Kontaktergebnissen
- Einrichten einer Masterkampagne
- Abarbeiten einer Wiedervorlage
- Auswerten und Nachverfolgen
- Erstellen einer Wiedervorlagenkampagne

STANDARDKAMPAGNE

VORÜBERLEGUNGEN

- Vorgeben von Kommunikationsrahmen bzw. Prozessstufen
 - Welche Stufen soll es geben?
 - Soll es eine Folgeaktivität geben? Wenn ja, wann?
 - Welche Ausstiegsmöglichkeiten soll es geben?

STANDARDKAMPAGNE

ANLEGEN EINER KAMPAGNE

- Unter dem Menüpunkt *Verwaltung/ Kampagnen Anlage* neuer Kampagnen und Bearbeiten bereits bestehender

The screenshot shows a web interface for managing campaigns. At the top, there is a header bar with the text 'Kampagnen / alle anzeigen' and a 'Filter' button. Below this is a filter section with the following fields:

- Gültigkeit von/bis: 17.03.2021
- Kategorie: A dropdown menu with options: nicht gewählt, Katrin, Lead, Leads, Leads - SLM16.
- Suche: verkaufsk

Below the filter section is a table with the following columns: Beginn/Ende, Titel/Beschreibung/Kategorie, Anhänge, für Benutzergruppen, Vorgaben, and Aktion.

Beginn/Ende	Titel/Beschreibung/Kategorie	Anhänge	für Benutzergruppen	Vorgaben	Aktion
17.03.2021		Durchsuchen Keine Datei ausgewählt. Durchsuchen Keine Datei ausgewählt. Durchsuchen Keine Datei ausgewählt.	Mandant: alle <input type="checkbox"/> nur Ergebnisse der Kategorie <input type="checkbox"/> alle Ergebnisse		neu hinzufügen
10.05.2019	Verkaufskampagne <input checked="" type="checkbox"/> Verkaufskampagne			Kategorien Kosten	Kampagne ändern Kampagne löschen und verschieben Kampagne beenden und verschieben Kampagne kopieren Masterkampagne anwenden

At the bottom left of the table, there is a link 'eintragen/ändern'.

STANDARKAMPAGNE

- Anzeige aller hinterlegten Kampagnen über den Link „alle anzeigen“, ansonsten nur Anzeige der aktuell gültigen
 - Gültigkeit: Filtermöglichkeit nach Gültigkeitsdatum
 - Kategorie: Einschränken der angezeigten Kampagnen
- Pflege: *Administration/CRM Einrichtung/Kategorien*
- Suche: Suchfenster nach Kampagnennamen

STANDARKAMPAGNE

- Beginn/Ende: Definition der Gültigkeit

Nach Ablauf der Gültigkeit ist eine Bearbeitung bereits damit verknüpfte Korrespondenzen weiterhin möglich. Die zuvor hinterlegten Ergebnisse stehen zur Verfügung.

- Titel: Name der Kampagne
- Beschreibung: Möglichkeit, einen Beschreibungstext zu hinterlegen
- Kategorie: „Schublade“ in der Kampagnenbibliothek

STANDARKAMPAGNE

- Anhänge: Möglichkeit, Dateien an eine Kampagne zu hängen, z.B. Flyer, Zeitungsannonce, die beim E-Mailversand zur Auswahl stehen
- Für Benutzergruppen: Einschränkung des Zugriffsrechts nach Mandant und Benutzergruppen, wird keine Gruppe gewählt, ist die Kampagne für alle Benutzer sichtbar

STANDARDKAMPAGNE

- Mandant: nur für Benutzer mit Recht für diesen Mandanten bzw. Lagerort
- Nur Ergebnisse der Kategorie: Möglichkeit, die angezeigten Kontaktergebnisse einzuschränken
- Leadbereich: Möglichkeit, Leads, die mit dieser Kampagne verknüpft sind, einem anderen Bereich zuzuordnen, mit Auswirkungen auf den OVA Report/Reiter BDC Report und auf Leadauswertung Kampagne
- Verfügbarkeit: Möglichkeit, die Kampagne bei der Leadanlage über das BDC auszuwählen

STANDARDKAMPAGNE

- Vorgaben: Definition von Kategorien und Kontaktergebnissen und die Möglichkeit, Kosten zu pflegen (cfg gesteuert)

Der dort hinterlegte Betrag und die daraus resultierenden Kosten pro Lead werden in der *Leadauswertung Kampagne* angezeigt.

- Kampagne ändern: Bearbeiten einer bestehende Kampagne
 - Kampagne löschen und verschieben: Verschieben aller Korrespondenzeinträge zu einer anderen Kampagne und Löschen der ausgewählten Kampagne, Auswahl einer neuen Kampagne ist Pflicht
- Achtung, eine Auswertung der gelöschten Kampagne ist dann nicht mehr möglich!

STANDARDKAMPAGNE

- Kampagne beenden und verschieben: Verschieben von Korrespondenzeinträgen zu einer anderen Kampagne und Setzen des Enddatums auf den aktuellen Tag, das Beenden einer Kampagne ist auch ohne Verschieben möglich, Kampagne ist inaktiv und nur noch per Klick auf „alle anzeigen“ sichtbar
- Kampagne kopieren: Erstellen einer Kopie der Kampagne





STANDARKAMPAGNE

DEFINIEREN VON KATEGORIEN UND KONTAKTERGEBNISSEN

- Vorgaben für einen standardisierten Korrespondenzvorgang ,
Prozessstufen
- Herunterbrechen und Präzisieren des Vorgangs durch
Kontaktergebnisse

STANDARDKAMPAGNE

DEFINIEREN VON KATEGORIEN UND KONTAKTERGEBNISSEN

Rang ▲▼	Bezeichnung ▲▼	Standard	Pflicht: Folgeaktivität	Aktion
5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neu hinzufügen
1	abgearbeitet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kontaktergebnis 
2	positiv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kontaktergebnis 
3	neutral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kontaktergebnis 
4	negativ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kontaktergebnis 

[eintragen/ändern](#)

- Rang: Reihenfolge der verschiedenen Prozessstufen
- Bezeichnung: Name der Stufe
- Standard: welche Stufe definiert den Beginn
- Pflicht Folgeaktivität: bei dieser Stufe soll immer eine Folgeaktivität erstellt werden

STANDARDKAMPAGNE

EINRICHTEN EINER MASTERKAMPAGNE

- Auswahl einer Masterkampagne aus den verfügbaren Kampagnen im Dropdown unter *Administration/CRM Einrichtung Reiter allg. Einstellungen*



- Übernahme der Einstellungen einer Masterkampagne bei der Erstellung einer neuen Kampagne

STANDARKAMPAGNE

ABARBEITEN EINER WIEDERVORLAGE

- Vorauswahl der Standardkampagne für den Beginn einer Korrespondenzkette für Benutzer einer def. Benutzergruppe (*cfg gesteuert*)
- Vordefinition der zur Auswahl stehenden Kontaktergebnisse in der Kampagne
- Zusammenhang zwischen Kontaktergebnis und die Pflicht zur Folgeaktivität

The screenshot shows a CRM contact entry form titled 'Kontakteintrag'. The form contains the following fields and values:

- Kontaktdatum:** 17.03.2021 09:11
- Art:** pers. Gespräch
- Telefonnummer:** nicht gewählt
- Betreff:** Interesse E-Mobilität
- Beschreibung:** möchte sich über die verfügbaren E-Fahrzeuge informieren
- Kampagne:** Verkaufskampagne (highlighted with a red box)
- Kategorie:** Gespräch Schauraum (highlighted with a red box)
- Kontaktergebnis:** A dropdown menu is open, showing options: 'nicht gewählt', 'Gespräch Schauraum - Beratungsgespräch durchgeführt', 'Gespräch Schauraum - Kunde nicht erschienen', and 'Gespräch Schauraum - Kein Interesse am Fahrzeug'.
- Ergebniskategorie:** Gespräch Schauraum (with a red arrow pointing to the dropdown arrow)

STANDARDKAMPAGNE

AUSWERTEN UND NACHVERFOLGEN

- Auswerten von Kontakteinträgen mit und auch ohne Kampagnenbezug über den Menüpunkt *Aktion/Auswertung/Kampagnenauswertung*

Auswertung - Kampagnen	
Kampagne	Verkaufskampagne (<input type="button" value="v"/> - alle (auch inaktive)
Quelle	alle <input type="button" value="v"/>
Art	alle <input type="button" value="v"/>
Benutzer	alle <input type="button" value="v"/> Benutzergruppen: alle <input type="button" value="v"/>
Mandant	alle <input type="button" value="v"/>
Datum	01.03.2021 <input type="button" value="v"/> - <input type="button" value="v"/>
Wiedervorlage Datum	<input type="button" value="v"/> - <input type="button" value="v"/>
Ergebnis	<input type="button" value="v"/> - <input type="button" value="v"/>
Auswertungsart	MA-Vergleich Einzelaufstellung 1 MA Zeitlicher Verlauf 1 MA täglich Zeitlicher Verlauf 1 MA monatlich mehrere mit STRG-Taste
<input type="button" value="anzeigen"/>	

STANDARDKAMPAGNE

- Standardmäßig stehen hier nur gültige Kampagnen zur Auswahl, alternativ „alle“ (*auch inaktive*)
- Quelle: Art des Leadkontakts
- Art: Leadarten
- Benutzer/Benutzergruppe: Möglichkeit, die Auswertung für einen Benutzer oder eine Benutzergruppe die Auswertung einzuschränken
- Mandant: Mandanten- oder lagerortbzogenen Auswertung
- Datum = Anlagedatum des Kontakts
- WWL-Datum/Erg.-Datum: wird durch den Benutzer bei der Bearbeitung erstellt
- Auswertungsart: tabellarische und grafische Darstellung möglich

STANDARKAMPAGNE

- Grafische Darstellung
 - MA-Vergleich: alle Mitarbeiter je Kampagne im Vergleich der gesamten und erledigten Kontakte
 - Einzelaufstellung: Anzeige der gesamten und erledigten Kontakte für einen einzelnen Mitarbeiter
 - Zeitlicher Verlauf 1 MA tgl: Darstellung aller und erl. Kontakten über einen def. Zeitraum pro Tag
 - Zeitlicher Verlauf 1MA monatlich: Kontakte werden pro Mitarbeiter und pro Monat angezeigt

STANDARDKAMPAGNE

- Tabellarische Darstellung
 - Kontakte: Anzahl der Korrespondenzeinträge, L = Liste der Einträge, das Infofenster zeigt die Verteilung/ Arten der Korrespondenzen (Notiz, Telefonat usw.)
 - Kontakte (erledigt): Angabe der erl. Kontakte (absolut und in Prozent)
 - Anzahl Kunden: Gesamtanzahl der Kunden in der Filterung
 - Kontakte je Kunde: Kontaktanzahl je Kunde
 - Fortschritt: ein Balken zeigt die Entwicklung von den unerl. Kontakten hin zu den erledigten

STANDARDKAMPAGNE

ERSTELLEN EINER WIEDERVORLAGENKAMPAGNE

- Filterliste als Grundlage für eine Wiedervorlagenkampagne (temporär oder gespeichert)
- Erstellen einer WVW nach definierten Vorgaben für jeden Kundendatensatz des Filters
- Ausnahme: der Datensatz ist für diese Aktion ausgeschlossen

STANDARDKAMPAGNE

neue Kampagnenwiedervorlagen

18.03.2021 13:19 - Max. WWL je Tag

Wiedervorlage: Enddatum:

Kampagne: keine Zuordnung

Kategorie: nicht gewählt

Betreff: Kampagne 18.03.2021

Beschreibung:

Veranstaltung: kein Bezug Einladung

je Fahrzeug:

Ausschluss: ohne Feiertage
 ohne Sonntage
 ohne Samstage
 ohne Urlaub

1. direkte Kundenverteilung für folgende Benutzer (Kundenbetreuer):

nicht gewählt
Admin, Björn (12345)
Aichinger, Sascha
Berlin, Audi
Bruchhold, David
carcall, carcall
carcall2, carcall2
Castano, Antonio
Coach, P4N
Deggendorf, Auslieferungen

Weiterleitung
mehrere mit STRG-Taste

Benutzergruppen:
nicht gewählt
alle
Leadverantwortlicher
CC1

Benutzerrollen:
nicht gewählt
Admin_MO
Admin
Admin Katrin

Lagerort:
nicht gewählt
Autohaus Filiale 02F2
Autohaus P4N 00HB

Benutzergruppen, Rollen und Lagerorte eingrenzen

2. verbleibende Kunden gleichmäßig auf folgende Benutzer aufteilen:

nicht gewählt
Admin, Björn (12345)
Aichinger, Sascha
Berlin, Audi
Bruchhold, David
carcall, carcall
carcall2, carcall2
Castano, Antonio
Coach, P4N
Deggendorf, Auslieferungen

mehrere mit STRG-Taste

Benutzergruppen:
nicht gewählt
alle
Leadverantwortlicher
CC1

Benutzerrollen:
nicht gewählt
Admin_MO
Admin
Admin Katrin

Lagerort:
nicht gewählt
Autohaus Filiale 02F2
Autohaus P4N 00HB

Benutzergruppen, Rollen und Lagerorte eingrenzen

eintragen Vorschau

STANDARDKAMPAGNE

- Startdatum/ Enddatum: Beginn und Ende der Aktion
- Max. WVL je Tag: max. Anzahl der WVL für die Benutzer
- Werden beide Felder kombiniert, werden Kunden nach dem Enddatum ignoriert, da eine Verteilung nicht mehr möglich war
- Kategorie: Auswahl der Kontaktkategorie
- Betreff/Beschreibung: Erläuterungen zum Kontakteintrag
- Kampagne: Nutzen der Prozessstufen durch Auswahl einer Kampagne

STANDARDKAMPAGNE

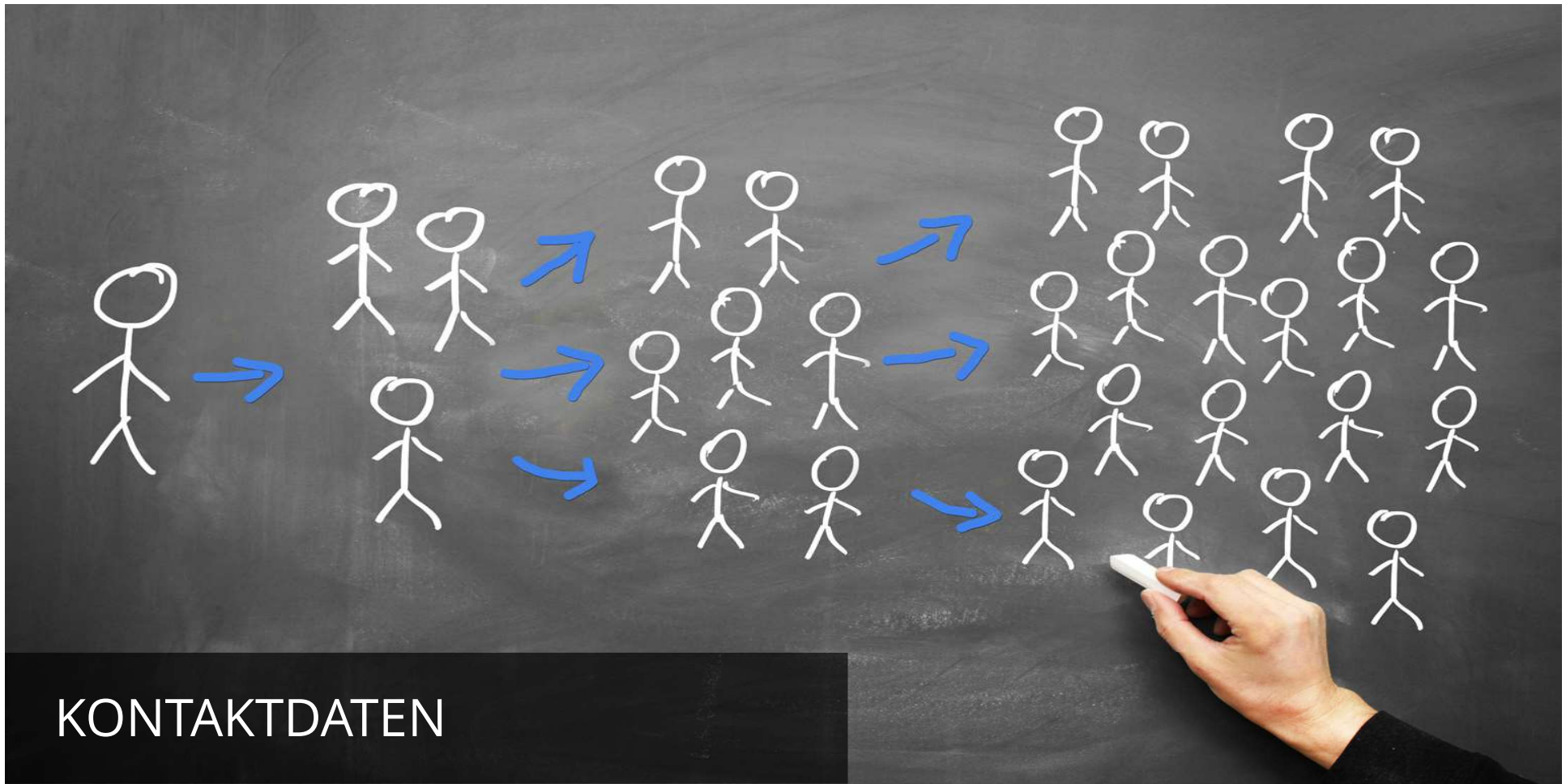
- Veranstaltung: Herstellen des Bezugs zu einer Veranstaltung möglich
- Je Fahrzeug: WVL je Fahrzeug, nicht je Kunde
- Ausschluss: keine Berücksichtigung von Feiertagen, Wochenenden und andere Kalenderkategorien

STANDARDKAMPAGNE

- Direkte Kundenverteilung
 - Kundenbetreuer: WVL für den hinterlegten Stammdatenbetreuer
 - Benutzergruppe: WVL für die Benutzer einer Benutzergruppe
 - Benutzerrolle: WVL für die Benutzer einer Benutzerrolle
 - Lagerort: WVL für Benutzer mit diesem Standardlagerort
- Verbleibende Kundenverteilung
 - Analoge Verteilung wie bei der direkten Verteilung (ausgewählte Benutzer statt Stammdatenbetreuer, Benutzergruppe/-rolle, Lagerort)
 - Berücksichtigung des Standardlagerorts des Benutzers und des Kunden möglich (*cfg gesteuert*)

STANDARKAMPAGNE

- Erstellen der Wiedervorlagenkampagne im System erst mit dem Entfernen des Hakens „Vorschau“
- Einsehen und Löschen erstellter Wiedervorlagenkampagnen über den Menüpunkt *Verwaltung/Kampagne WWL*
 - Eintrag löschen (alle): Löschen aller (erledigt oder offen) WWL
 - Eintrag löschen (unbearbeitet): Löschen nur der noch offenen WWL



KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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