



AKQUISEKAMPAGNE MIT CATCH

CATCH | Prof4Net GmbH

Bernd Mrowietz

PROF4NET

1

AKQUISEKAMPAGNE MIT CATCH

AGENDA

1. Vorüberlegungen
2. Umsetzungsschritte einer Beispielkampagne
3. Import der Daten (CSV-Import)
4. Selektion der Daten
5. Bereitstellung des Kommunikationsinfrastruktur
6. Monitoring
7. Auswertung
8. Datenmanagement

PROF4NET

2

VORÜBERLEGUNG

FRAGESTELLUNGEN

- 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?



PROF4NET

3

VORÜBERLEGUNG

ANTWORTEN FÜR BEISPIELKAMPAGNE

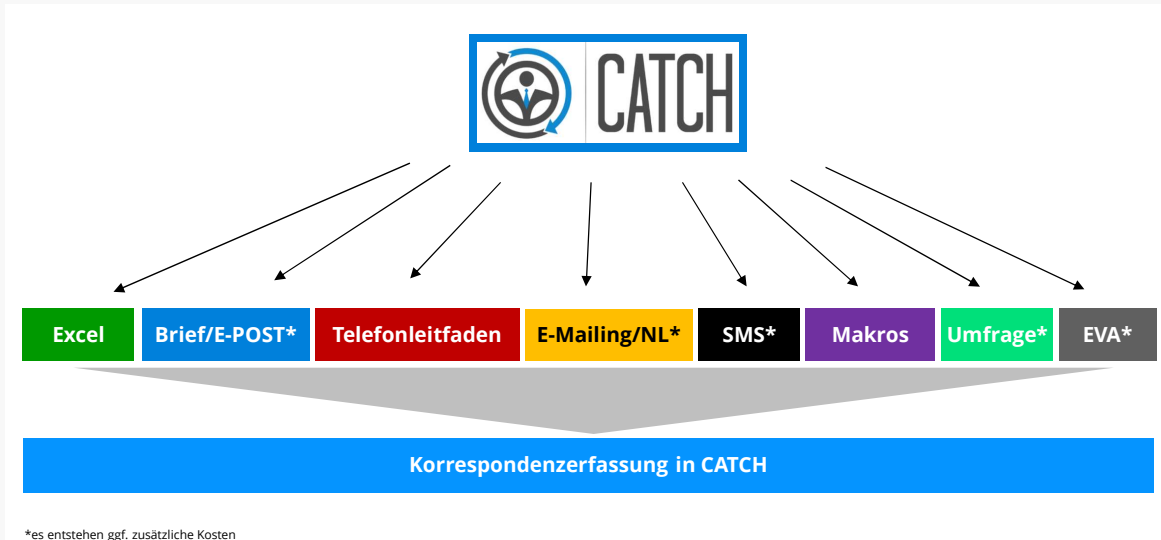
- Was ist mein (messbares) Ziel?
 - Gewinn von Marktanteilen
 - Anzahl Interessenten/Anzahl Angebote/Anzahl KV
- Wen muss ich intern in das Projekt einbeziehen?
 - Vertrieb, CRM-Abteilung, iTM oder ext. Anbieter, Datenschutz
- Wen will ich erreichen?
 - Interessenten die bisher im AH unbekannt sind
- Wie erreiche ich meine Zielgruppe am besten?
 - Mehrere Wellen > Vorqualifizierung > bei Interesse Verkaufsgespräch



PROF4NET

4

MULTI-CHANNEL MARKETING

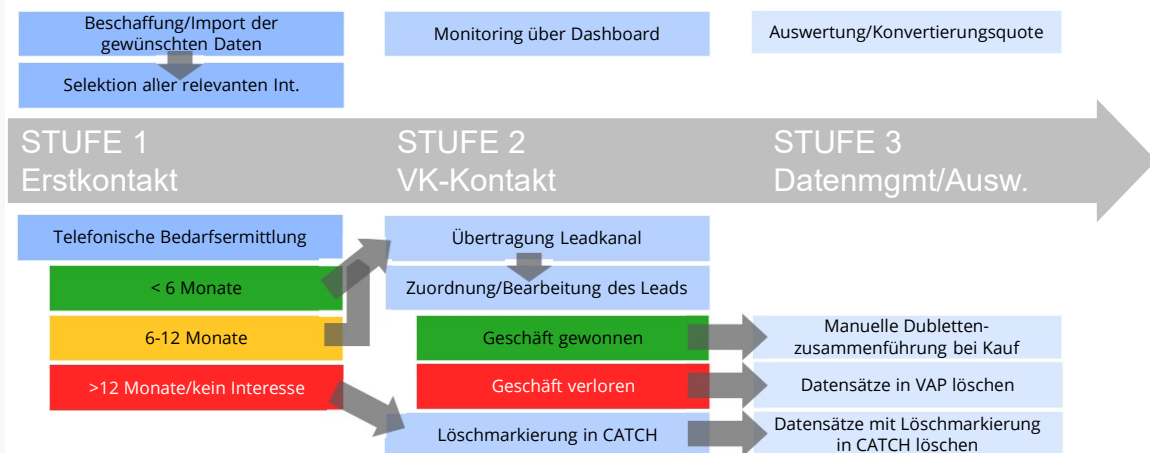


PROF4NET

5

PROZESSABLAUF

AKQUISEKAMPAGNE FÜR GEWERBLICHE INTERESSENTEN



PROF4NET

6

BEISPIELKAMPAGNE

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

PROF4NET

7

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'. To the right, there is a checkbox labeled 'nicht in diese Tabelle importieren'. Below this, a text label reads 'Alternativsuche wählen, wenn bei 1. Suche kein Kunde gefunden wurde:'. Another set of dropdown menus and a checkbox are visible. A search dropdown menu is open, displaying the following options:

- 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)

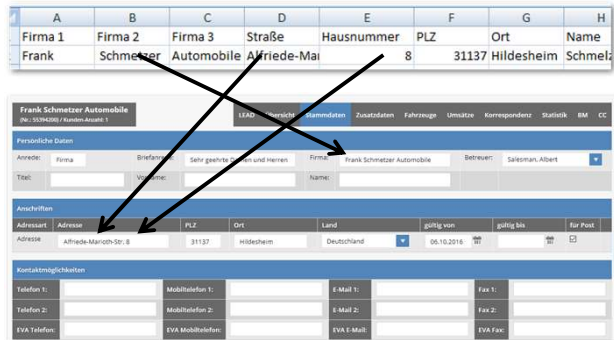
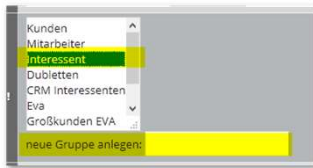
PROF4NET

8

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?



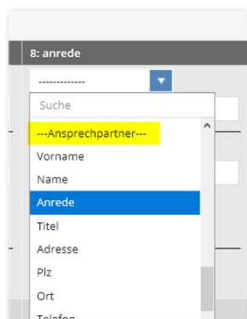
PROF4NET

9

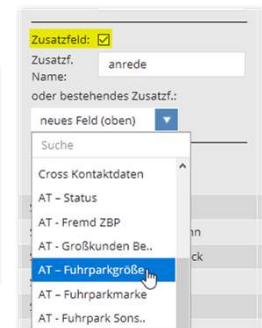
IMPORT CSV-DATEI

STRUKTUR DES DATENIMPORTS

- Gibt es Ansprechpartnerdaten?
- > Es kann nur ein AP importiert werden
- Gibt es zusätzliche Daten, für die noch kein Datenfeld existiert?



Rang	Bezeichnung	Art
68		Text
1	ID: 34 EVA Anzahl Kinder	Zahl
2	ID: 35 EVA Familienstatus	Text
3	ID: 36 EVA Beruf	Text



PROF4NET

10

SELEKTION DER DATEN

ÜBERLEGUNGEN ZUR SELEKTION

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



PROF4NET

11

KOMMUNIKATIONSINFRASTRUKTUR

TELEFONLEITFADEN

- Gesprächsaufhänger (besonderes Angebot/USP)
- Welche Informationen benötige ich?
- Was passiert wenn... > Makro Logik?

Wie schätzen Sie Ihren nächsten Fahrzeugwechsel ein?	<input type="checkbox"/> <- 6 Monate <input type="checkbox"/> 6-12 Monate <input type="checkbox"/> > 12 Monate <input type="checkbox"/> Bedarf unklar <input type="checkbox"/> Kunde wünscht keinen Kontakt
Haben Sie eher an einem NW oder GW Interesse?	NW <input type="button" value="v"/>
Haben Sie schon eine bestimmte Marke im Blick (NW)?	Audi <input type="button" value="v"/>
Weiterleitung Audi:	nicht gewährt <input type="button" value="v"/>
Bemerkung:	<input type="text"/>



PROF4NET

12

KOMMUNIKATIONSINFRASTRUKTUR

MAKROS

Wie schätzen Sie Ihren nächsten Fahrzeugbarf ein?

Betreff:	Lead aus Gewerbetelefonie
Felder:	{bm_link} <input type="button" value="ok"/>
Beschreibung:	Lead aus Interesse Akquisetelefonat: {telefonleitfadentext}
Kampagne:	AWT Akquisekampagne (11.05.2020 -)
Kategorie:	Zugewiesen
Mandant:	AH Grüne Wiese/Betrieb 12345
Benutzer:	nicht gewählt
Kanal:	Telefon
Art:	NW
Marken:	Seat
Benutzergruppe:	alle

- ← innerhalb der nächsten 6 Monate (HOT)
- ← innerhalb von 6-12 Monaten (WARM)
- ← frühestens in 12 Monate (COLD)
- ← Bedarf unklar (COLD)
- ← Firma/AP wünscht keinen weiteren Kontakt

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

PROF4NET

13

KOMMUNIKATIONSINFRASTRUKTUR

KONFIGURATION LEADMANAGEMENT

- **Kampagne:** Welche Ergebnisse möchte ich auswerten
 - Phasenmatching für LM
- **Leadzuordnung:** Welche Art der Zuordnung:
 - LM/VKL vs. Picking?
- **Leadbearbeitung:** Welcher Weg der „Leadbearbeitung“
 - CATCH vs. Verkaufsprogramm?

PROF4NET

14

KOMMUNIKATIONSINFRASTRUKTUR

LEADMANAGEMENT: ERGEBNISSE UND PHASENMATCHING

Kampagnen AWT Akquisekampagne (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"/>

eintragen/ändern

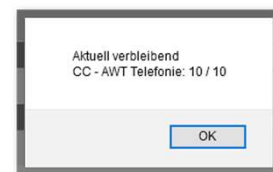
PROF4NET

15

MONITORING

CC-MODUL

- Klick auf Verbleibend
- CC-Statistik



LEADMANAGEMENT

- Lead-Dashboard (Eskalationsmanagement)
- VKL-PIM

ID	Mandant/Lagerort	Betreff / Beschreibung	Kampagne	Kunde	Art	Erstelldatum	Fortschritt (%)	Verantwortlicher
72	30 Autohaus 1 - 00HB	Werkstatt	-		Werkstatt	14.09.2015 14:32	<div style="width: 100%; background-color: red;"></div>	Admin, Admin
175	30 Autohaus 1 - 00HB	Beschwerde Service	-		Beschwerde	11.09.2017 15:10	<div style="width: 100%; background-color: red;"></div>	Doom, Daniel
1414	30 Autohaus 1 - 00HB	ich bin nicht zufrieden	-		Beschwerde	04.11.2020 14:19	<div style="width: 100%; background-color: red;"></div>	Wiese, Judith

PROF4NET

16

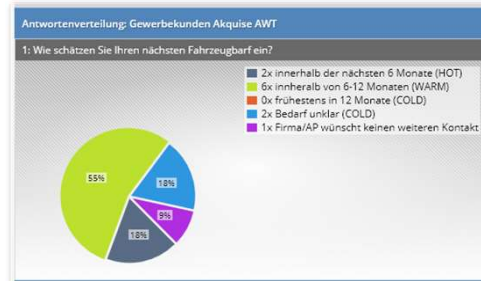
AUSWERTUNG

CC-MODUL

- CC-Statistik > gegebene Antworten im Detail

LEADMAGEMENT

- Leadauswertung
- Grafische Leadauswertung



Auswertung nach Verkäufer/Bearbeiter

Bearbeiter	alle Anfragen	Nicht kontaktiert	Kontaktiert/Bearbeitet	Probefahrt geplant	Angebot	Geschäft gewonnen	Auslieferung	Zufriedenheitsabfrage	Geschäft verloren	Lead unbrauchbar/Spam
Albert Salesman	9 [L]	1 [11,11%] [L]	2 [22,22%] [L]	0	3 [33,33%] [L]	1 [11,11%] [L] [P]	0	0	2 [22,22%] [L]	0
Summe	9 [L]	1 [11,11%] [L]	2 [22,22%] [L]	0	3 [33,33%] [L]	1 [11,11%] [L] [P]	0	0	2 [22,22%] [L]	0

PROF4NET

17

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?
- Wie gehe ich mit den importierten Datensätze um (DSGVO) > Lösung (Zählbarkeit in Auswertung) vs. Löschemarkierung?
- Wie gehe ich mit Datensätzen mit Angebot, aber Geschäft verloren um?

PROF4NET

18

KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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

PROF4NET