



KUNDENKOMMUNIKATION IM LEADMANAGEMENT

CATCH | Prof4Net GmbH

Oliver Heinke

PROF4NET

1

KUNDENKOMMUNIKATION IM LM

AGENDA

1. Kontakt zum Kunden per E-Mail
2. Antwort des Kunden auf E-Mail des Betreuers
3. Kontakt zum Kunden per Telefon
4. Anruf des Kunden auf Telefonnummer zum Fahrzeugangebot
 - Annahme und Aufnahme eines Leads
 - Verpasster Anruf geht als Lead in den Leadpool

PROF4NET

2

KONTAKT PER E-MAIL

E-MAIL SENDEN

- Über Reiter Lead
- Kurzkorrespondenz E-Mail
- Versand über zentrale Verkaufs-E-Mailadresse
- WWL Standard in 3h
- Auswahl der E-Mailadresse des Kunden
- Betreff: „Ihre Fahrzeuganfrage...“
- Beschreibung: Nutzung Textvorlagen
- Anhänge
- Ergebnis auswählen

PROF4NET

3

KONTAKT PER E-MAIL

E-MAIL SENDEN AUS CATCH

The screenshot displays the CRM interface for sending an email from a lead. The top section shows a table of leads with columns for Telefon, E-Mail, Lead-Daten, and Quelle. Below this, a detailed lead card is visible, including fields for Name, Telefon, and E-Mail. The 'Beschreibung' field contains a pre-filled email template in German, starting with 'Sehr geehrter Herr Henke, vielen Dank für Ihre Interesse an dem von uns angebotenen Fahrzeug VW-PKW...'. The 'Anlagen' section shows a list of attachments, including 'Durchsuchen' and 'Keine ausgewählt'. On the right side, a vehicle specification panel for a 'VW-PKW Golf VII Variant 1.6 TDI DSG Comfortline ErgoAct' is shown, with details like price (12.810.00 €), registration date (23.01.2017), and mileage (119.757 km).

PROF4NET

4

KONTAKT PER E-MAIL
















E-MAIL ANTWORT

- Ansicht ausgehende E-Mail
- Ansicht eingehende E-Mail
- WVL automatisch auf 1h verkürzt
- Ansicht LeadPIM
- PopUp, wenn WVL fällig
- E-Mail Benachrichtigung, bei Antwort des Kunden

5

KONTAKT PER E-MAIL

E-MAIL ANTWORT - VERLAUF IM REITER „LEAD“

E-Mail	Telefonat ->	Notiz	Maßnahmen	An Eva übertragen
 - Re: Ihre Anfrage zu VW-PKW Beetle Golf Variant - Int.ID: c5e18b-6449  Ok, dann rufen Sie mich bitte an. - ...				Verkäufer Catch, Admin 04.06.2020 07:10:43
 - AW: Ihre Anfrage zu VW-PKW Beetle Golf Variant - Int.ID: c5e18b-6449  Empfänger: oliverheinke@hotmail.com - ...		Phase Kontaktiert/Bearbeitet	Verkäufer Catch, Admin	04.06.2020 07:09:47
 - AW: Ihre Anfrage zu VW-PKW Beetle Golf Variant - Int.ID: c5e18b-6449  Empfänger: oliverheinke@hotmail.com - ...		Phase Kontaktiert/Bearbeitet	Verkäufer Catch, Admin	04.06.2020 06:27:01
 - 0 (Katrin Göpel) - P4N CarSales  10% Nachlass geben und verkaufen!			Verkaufsleiter Catch, Admin	14.05.2020 12:55:44
 - AW: Ihre Anfrage zu VW-PKW Beetle Golf Variant - Int.ID: c5e18b-6449  Hallo Herr Heinke, - - - - ich. 			Verkäufer Heinke, Oliver	14.05.2020 12:53:06
 - Ihre Anfrage zu VW-PKW Beetle Golf Variant  Empfänger: katrin.goepel@prof4.net - ...		Phase Kontaktiert/Bearbeitet	Verkäufer Heinke, Oliver	14.05.2020 12:51:55
 - Interesse  Quelle: P4N CarSales - Datum: 14.05.20...			Verkäufer Heinke, Oliver	14.05.2020 12:45:55

6

KONTAKT PER E-MAIL

E-MAIL ANTWORT - ANZEIGE/HINWEIS

The screenshot shows a CRM interface with a navigation bar at the top containing 'BENUTZER', 'AKTION', 'VERWALTUNG', and 'ADMINISTRATION'. Below the navigation bar, there is a search bar and a dropdown menu for 'anderer Benutzer: Catch, Admin'. The main content area is titled 'Anfragen/Leadübersicht' and displays a table of leads. The table has columns for 'Lead Alter', 'Kampagne', 'Lead Art', 'Phase', and 'Betreuer'. Two leads are visible, both associated with 'Heinke, Oliver'. The first lead is 'in Bearbeitung' and the second is 'abgeschlossen'. To the right of the table is a calendar for May 2021. Below the calendar, there is a section for 'Benutzer online' and a 'Fahrzeugbestand/Fahrzeugbericht' section.

Lead Alter	Kampagne	Lead Art	Phase	Betreuer
11 Monate(12 Tage)	BDC-Lead	Art	Kontaktseni/Bearbeit	Catch, Admin
5 Monate(17 Tage)	BDC-Lead	Art	Angebot	Catch, Admin

PROF4NET

7

KONTAKT PER E-MAIL

E-MAIL ANTWORT - ANZEIGE/HINWEIS II

The screenshot shows an email response notification. The subject is 'Lead 11457 (04.05.2021, 10:31) - Oliver Heinke (20123807)'. The sender is 'CATCH' and the recipient is 'Oliver Heinke'. The message text reads: 'Kunde Oliver Heinke (Stammdaten-ID: 20123807) hat auf Lead 11457 per E-Mail geantwortet.' Below the message, there are two buttons: 'Antworten' and 'Weiterleiten'.

PROF4NET

8

KONTAKT PER TELEFON

AUSGEHENDER ANRUF

- Anruf aus Reiter Lead starten
- Bemerkung zum Kontakt eintragen
- Ergebnis wählen

PROF4NET

9

KONTAKT PER TELEFON

AUSGEHENDER ANRUF – OPTION 1 REITER „LEAD“

The screenshot displays a CRM interface for a lead. At the top, there is a header for 'Call 2021-03-01 22:15:18'. Below this is a table with lead details:

Leadbearbeitung	
Telefon	+4915112345678
E-Mail	
Lead-Quell	+4915112345678
Sparte	NW
Quelle	BDC

Below the table is a call log with the following entries:

Typ	Verkäufer	Datum
Anruf	Verkäufer	01.03.2021 22:18:04
Interesse Porsche	Verkäufer	01.03.2021 22:18:04

A red arrow points from the 'Anruf' entry to a 'Starte neuen Anruf' dialog box. The dialog box contains the following fields:

- Gerät/Line: +4933112345678
- Nummer: +9112345678
- Kunde: +4915112345678

PROF4NET

10

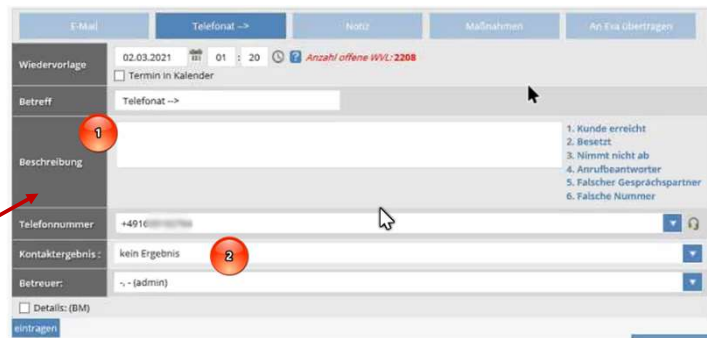
KONTAKT PER TELEFON

EINGEHENDER ANRUF - ANNAHME

Anrufer ohne Lead:



Anrufer ohne Lead:



PROF4NET

13

KONTAKT PER TELEFON

VERPASSTE EINGEHENDER ANRUF

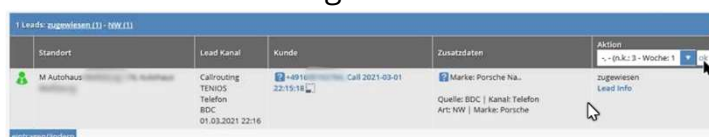
Liste der verpassten Anrufe:

Hinweis auf verpassten Anruf:



Datum	Kunde	Telefonnummer	Verlust	Aktion
01.03.2021 22:42	+4916123456789	+4916123456789	Eingehender Anruf (Anruf verpasst nach 3 sek.)	BDC
01.03.2021 22:19	+4916123456789	+4916123456789	Eingehender Anruf (Anruf verpasst nach 13 sek.)	BDC
01.03.2021 22:15	Heinke, Oliver - Prof4Net GmbH	+4916123456789	Eingehender Anruf (Anruf verpasst nach 13 sek.)	BDC
01.03.2021 22:12	+4916123456789	+4916123456789	Eingehender Anruf (Anruf verpasst nach 13 sek.)	BDC
01.03.2021 21:49	+4916123456789	+4916123456789	Eingehender Anruf (Anruf verpasst nach 13 sek.)	BDC

Automatisches Erzeugen eines Leads:



PROF4NET

14

KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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

PROF4NET