

ŠKODA- VERKAUFSPROZESS- STEUERUNG IN CATCH

CATCH | Prof4Net GmbH



Thilo Klemm

PROF4NET

1

ŠKODA-VERKAUFSPROZESSSTEUERUNG

AGENDA:

- Einleitung
- Ausgangssituation
- Lastenheft
- Umsetzung

PROF4NET

2

EINLEITUNG

- **PROF4NET** zunehmend mehr Beratungsangebote
- Exemplarisches Beispiel
- Adaptierbar auf andere Bereiche / Sparten / Marken
 - Verkaufsprozess Nutzfahrzeuge (Mehrmarken aus unterschiedlichen Konzernen)
 - User-Chooser Betreuung Großkunden
 - Behördenverkauf
 - Akquise

PROF4NET

3

AUSGANGSSITUATION

PROACT (VERKÄUFERARBEITSPLATZ)

- Für Einzelbetriebe
- Keine VK Steuerung
- Keine individuelle KPI
- Keine Vertriebsaktivitäten plan- und umsetzbar (Selektionen / Filter)
- Keine 360° Sicht

PROF4NET

4

AUSGANGSSITUATION

SARAH (KONFIGURATION / KALKULATION)

- Schnittstelle ProAct – SARAH
(meist ohne Funktion)
- Keine Abbildung für Kettenbetriebe

PROF4NET

5

AUSGANGSSITUATION

FD-AUSLÄUFER

- Keine Schnittstelle
- Keine Nachverfolgung

PROF4NET

6

AUSGANGSSITUATION

LEAD-BEARBEITUNG

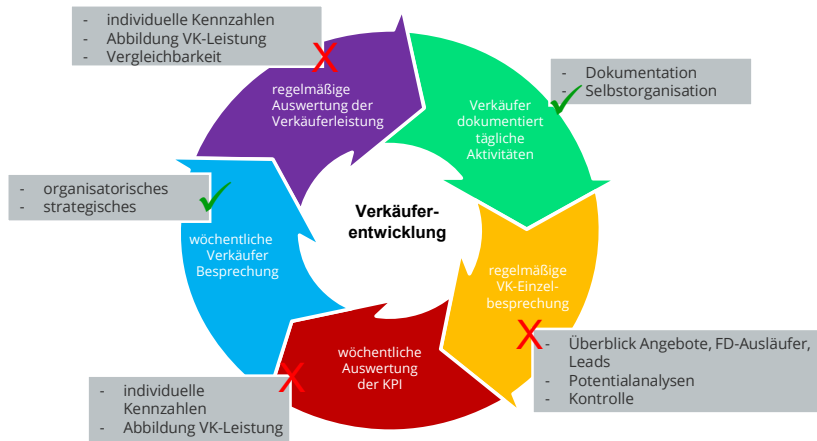
- Keine Schnittstelle
- Keine Zuteilung über ProAct
- Keine Nachverfolgung in ProAct

PROF4NET

7

AUSGANGSSITUATION

DEFINIERTER ARBEITSWEISE UND UMSETZUNG MIT **ProAct** :



PROF4NET

8

LASTENHEFT

VOLLUMFÄNGLICHER VERKÄUFERARBEITSPLATZ (VAP):

1. 360° Sicht auf K/I
2. Kettenlösung
3. Individueller Verkaufsprozess
4. FD-Ausläufer Steuerung
5. Leadbearbeitung
6. Individuelle Schlüsselkennzahlen (KPI)
7. Vergleichbarkeit
8. Schnittstelle Škoda-Bank

PROF4NET

9

DIE UMSETZUNG

1. 360° SICHT
2. KETTENLÖSUNG



PROF4NET

10

DIE UMSETZUNG

3. INDIVIDUELLER VERKAUFSPROZESS :



- als Kampagne realisierbar
- frei definierbar
- Individualisierbar / änderbar
- auswertbar

DIE UMSETZUNG

DIE KAMPAGNE:

Kategorie (Aktivität)	Ergebnis (Kontaktergebnis)	Kategorie (Folgeaktivität)	in Tagen
Bedarfsanalyse	Bedarfsanalyse durchgeführt	Probefahrt, Angebot, Vertragsabschluss	
	Probefahrt durchgeführt	Angebot, Vertragsabschluss	
	Angebot abgegeben	Angebot nachfassen	5
	Kein Fahrzeugwechsel im Moment	Bedarfsanalyse	14
	Interesse an GW oder anderer Konzernmarke	-	-
	Vertragsabschluß	Auslieferung vorbereiten	14
	Übertragung an CleverLead	Angebot nachfassen	5
	Termin verschoben	(vorher geplante Kategorie wird erneut geplant)	1
Probefahrt	Probefahrt durchgeführt	Angebot, Vertragsabschluss	
	Angebot abgegeben	Angebot nachfassen	5
	Kein Fahrzeugwechsel im Moment	Bedarfsanalyse	180
	Interesse an GW oder anderer Konzernmarke	-	-
	Übertragung an CleverLead	Angebot nachfassen	5
	Vertragsabschluß	Auslieferung vorbereiten	14
	Termin verschoben	(vorher geplante Kategorie wird erneut geplant)	1
	Angebot	Angebot abgegeben	Angebot nachfassen
Vertragsabschluß		Auslieferung vorbereiten	14
Interesse an GW oder anderer Konzernmarke		-	-
Kein Fahrzeugwechsel im Moment		Bedarfsanalyse	180
Geschäft verloren		Bedarfsanalyse	180
Übertragung an CleverLead		Angebot nachfassen	5
Termin verschoben		(vorher geplante Kategorie wird erneut geplant)	1
Angebot nachfassen		Vertragsabschluß	Auslieferung vorbereiten
	Interesse an GW oder anderer Konzernmarke	-	-
	Kein Fahrzeugwechsel im Moment	Bedarfsanalyse	180
	Geschäft verloren	Bedarfsanalyse	180
	Termin verschoben	(vorher geplante Kategorie wird erneut geplant)	1
Vertragsabschluß	Vertragsabschluß	Auslieferung vorbereiten	
	Termin verschoben	(vorher geplante Kategorie wird erneut geplant)	1

DIE UMSETZUNG

4. STEUERUNG FD-AUSLÄUFER

- Import der FD-Ausläufer
- WWL auf der PIM (Makros)
- Auswertung erstellt

13

DIE UMSETZUNG

4. STEUERUNG DER FD-AUSLÄUFER



14

DIE UMSETZUNG

4. STEUERUNG DER FD-AUSLÄUFER

Status FD Auslauf pro Verkäufer			
Benutzer	offen	in Bearbeitung	gesamt
Skoda Verkäuferin3	142	2	144
Skoda Verkäufer2	142	3	145
Verkaufsleiter Verkaufsleiter 1	1	1	2
Admin Admin	139	3	142
Gesamt	424	9	433

Kundennummer	Name	Ergebnis Datum	Ergebnis Kategorie	WVL Datum	Kategorie	Beschreibung	Betreuer	Kommissar
17779594	Yergül Christina	22.08.2018 00:00	Bedarfsanalyse durchgeführt	23.08.2018 00:00	Angebot	Beim Fahrzeug mit dem Kennzeichen DA-QQ 1898 läuft am der Vertrag aus. Bitte Frau Christina Yergül kontaktieren. Vertragsauslauf.	Skoda Verkäufer2	
17773740	Fischer, Michael	05.06.2019 00:00	Vertragsabschluss	19.06.2019 00:00	Auslieferung vorbereiten	Beim Fahrzeug mit dem Kennzeichen F-B 1979 läuft am der Vertrag aus. Bitte Herr Michael Fischer kontaktieren. Eig-WK 0 Vertragsauslauf.	Skoda Verkäufer2	

PROF4NET

15

DIE UMSETZUNG

4. STEUERUNG DER FD-AUSLÄUFER

Skoda FD Performance			
Benutzer	Bearbeitungsquote	Angebotsquote	Wiederkaufsquote
Skoda Verkäuferin3	1,39%	0	0
Skoda Verkäufer2	2,07%	0,69%	0,69%
Verkaufsleiter Verkaufsleiter 1	50,00%	0	0
Admin Admin	2,11%	0,70%	0,70%
Gesamt	2,08%	0,46%	0,46%

PROF4NET

16

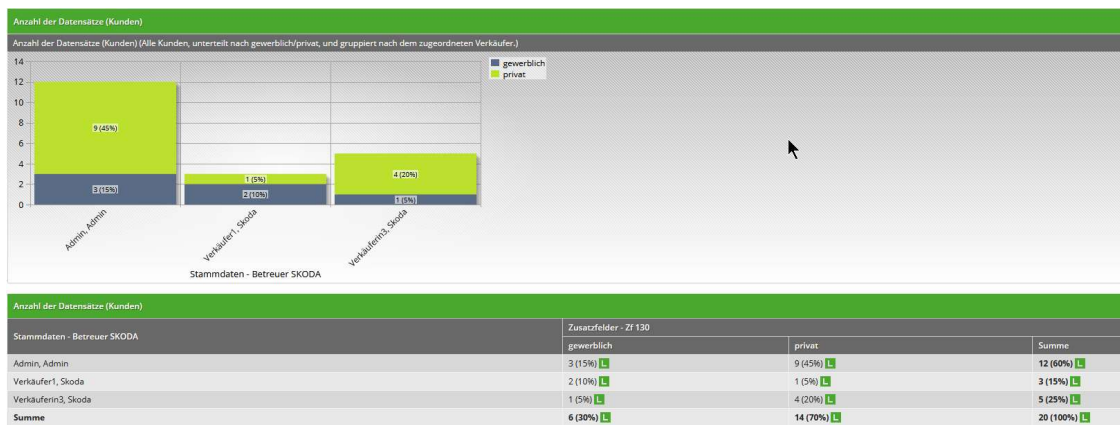
DIE UMSETZUNG

6. INDIVIDUELLE SCHLÜSSELKENNZAHLEN (KPI)

- Definition der KPI
- Wie soll die Auswertung erfolgen?
 - als Diagramm und Liste
 - Direkter Bezug zu K/I

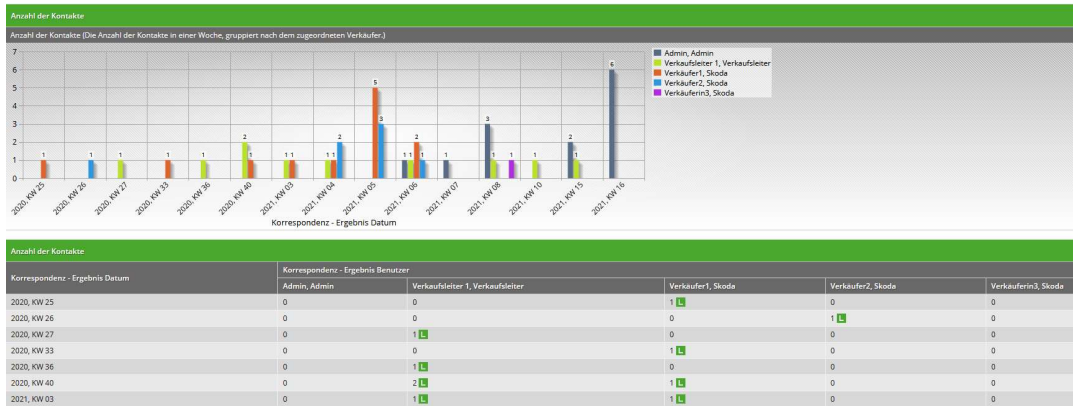
DIE UMSETZUNG

6. INDIVIDUELLE SCHLÜSSELKENNZAHLEN (KPI)



UMSETZUNG

6. INDIVIDUELLE SCHLÜSSELKENNZAHLEN (KPI)



PROF4NET

19

UMSETZUNG

7. VERGLEICHBARKEIT ANDEREN MARKEN:

- Sprachliches Anpassen der Kontaktergebnisse
- Matchen der Leadergebnisse <> Kontaktergebnisse
- Übernahme der Schlüsselkennzahlen (KPI)

PROF4NET

20

KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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

PROF4NET