



STEUERUNG DER INTERNEN UND EXTERNEN KOMMUNIKATION MITHILFE DES BDC POSTEINGANGS

CATCH | Prof4Net GmbH

PROF4NET

1

BDC POSTEINGANG

AGENDA:

– Praxis-Teil

- BDC Posteingang im Überblick
- Löschen einzelner Mails
- Massenhaftes Löschen
- Auf E-Mail antworten
- E-Mail weiterleiten
- Anfrage aus E-Mail erstellen
- Beschwerde/Reklamation
- Lead aus E-Mail erstellen



PROF4NET

2

ANALYSE DER KONTAKTEINGÄNGE

WIE LASSEN SICH DIE KONTAKTVORGÄNGE KATEGORISIEREN?

- Anfragen
 - Rückrufbitten zu offenen Vorgängen (Verkauf/Service/Teiledienst)
- Beschwerden (Reklamationen)
 - Probleme nach WS Besuch/Fahrzeug nicht pünktlich geliefert
- Leads (Verkaufschance)
 - Interesse an NW-Kauf/GW-Kauf/WS-Termin/Teilekauf

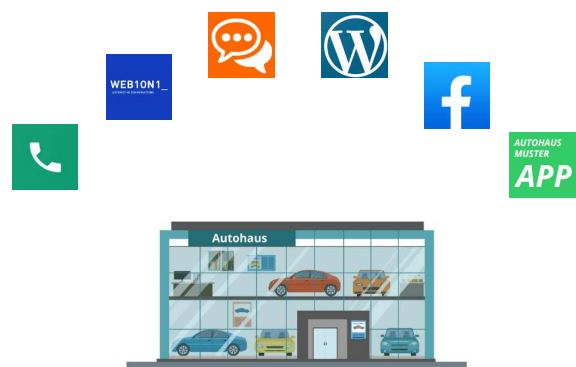
PROF4NET

3

KONFLIKTFELD DER ERREICHBARKEIT

WIE SOLL ERREICHBARKEIT GELINGEN BEI...

- ... diversen Kontaktkanälen?
- ... verschiedensten Adressaten?
- ... unterschiedlichen Software-Applikationen?



PROF4NET

4

ARTEN VON KONTAKTEINGÄNGEN

WIE LASSEN SICH DIE KONTAKTVORGÄNGE KATEGORISIEREN?

Anfragen

Rückfragen



Rückrufbitten zu offenen Vorgängen (Verkauf/Service/Teiledienst)

Beschwerden


Reklamation



Probleme nach WS Besuch/Fahrzeug nicht pünktlich geliefert

Leads

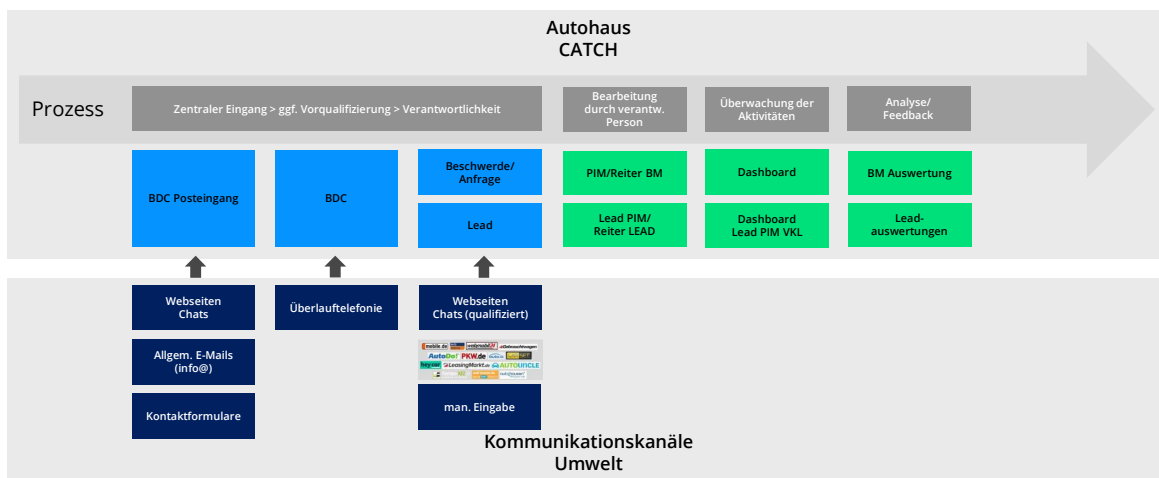
Verkaufschance



Interesse an NW-Kauf/GW-Kauf/WS-Termin/Teilekauf

5

EIN PROZESS FÜR ALLE KANÄLE



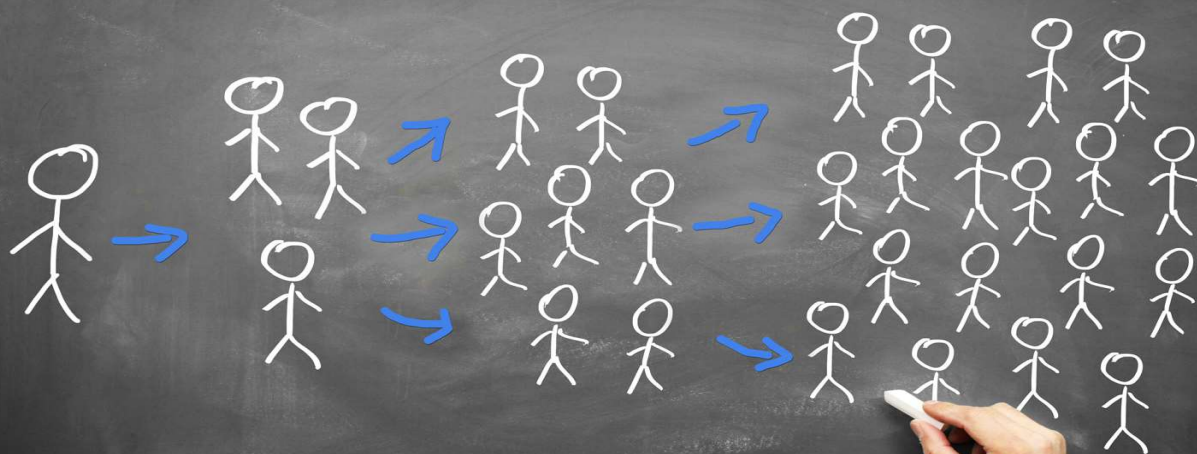
6

FRAGEN



PROF4NET

7



KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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

PROF4NET

8