



UMGANG MIT KUNDENANLIEGEN

CATCH | Prof4Net GmbH

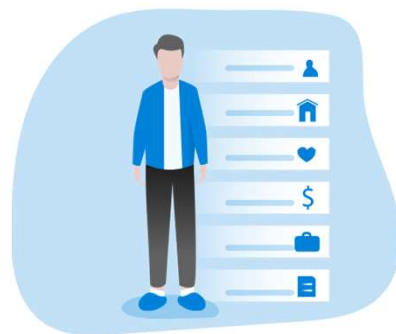
PROF4NET

1

VORSTELLUNG

LUCA BIESMEIJER

- 06.02.1996
- Dello - Dürkop Gruppe
- → CRM - Koordinator
- Bei P4N seit 02/2022



PROF4NET

2

UMGANG MIT KUNDENANLIEGEN

AGENDA

1. Situation und Schnittstellen der Telefonanlagen
2. Telefonischer Eingang
3. Schriftlicher Eingang
4. Pers. Nachfragen durch Kunden im Geschäft



Ziel

Blickwinkel aus dem Prozess raus --> erst Prozess, dann technische Lösung

PROF4NET

3

TELEFONISCHER EINGANG

SITUATION UND SCHNITTSTELLEN DER TELEFONANLAGEN

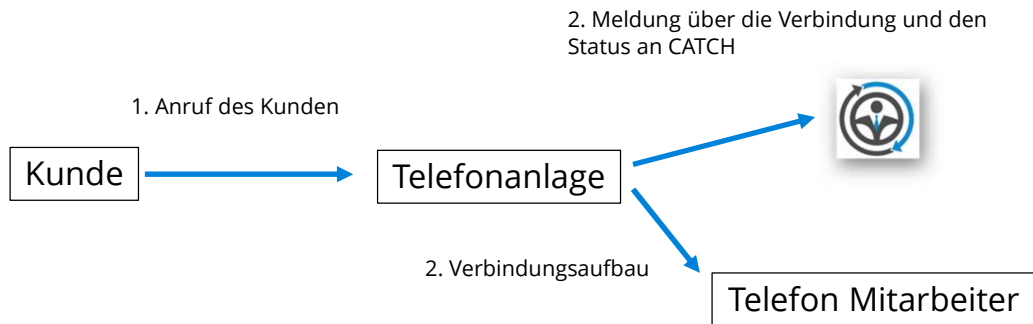
1. Phone - Proxy
2. iLink
3. Tenios
4. Datenbank Dumb

PROF4NET

4

PHONE-PROXY

FUNKTION



PROF4NET

5

PHONE-PROXY

BESCHREIBUNG

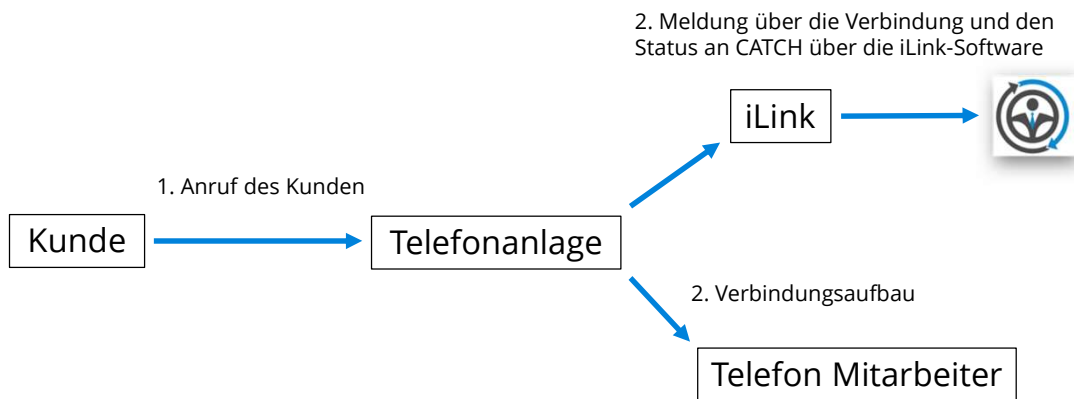
- Ohne Möglichkeit, direkt in CATCH auf einen Button zu klicken (Rufannahme)
- Reine Anzeige eingehender Anrufe
- Ausgehende Anrufe machbar
- Meist mit Programmieraufwand

PROF4NET

6

ILINK

FUNKTION



PROF4NET

7

ILINK

BESCHREIBUNG

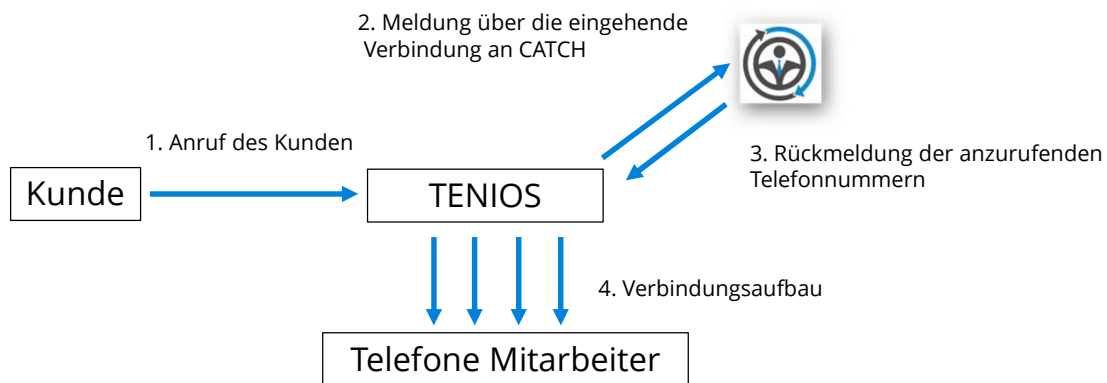
- Zusammenarbeit mit externem Anbieter (iLink) für CSTA Schnittstelle
- CSTA ist Standard für TK-Anlagen-Kommunikation
- Jede Anlage mit eigenem „Dialekt“ für CSTA
- Daher Zusammenarbeit mit Anbieter, der alle Dialekte „spricht“
- Installation eines weiteren Programmes auf dem CATCH Server, welches mit der TK-Anlage kommuniziert

PROF4NET

8

TENIOS

FUNKTION



PROF4NET

9

TENIOS

BESCHREIBUNG

- Zusammenarbeit mit externem Anbieter für virtuelle Telefonanlagen
- Keine Anpassung der Hardware (TK-Anlage, Telefongeräte) notwendig
- Bereitstellung neuer Telefonnummern (z.B. für eine spezielle Aktion auf Google oder Facebook oder pro Fahrzeug bei mobile.de)
- Anrufer auf der Durchwahl, werden per Weiterleitung an das Autohaus geroutet
- Möglichkeit der Weiterleitung: immer an die gleiche Person oder an eine Gruppe von Personen

PROF4NET

10

DATENBANK DUMB

FUNKTION



PROF4NET

11

DB DUMB

BESCHREIBUNG

- Übernahme der Kundendaten aus CATCH in die Telefonanlage
- Export der DB einmal am Tag

PROF4NET

12

TELEFONISCHER EINGANG

INDIREKTE TERMINVEREINBARUNG

Beispiel:

Ein Kunde ruft im Autohaus an und möchte einen Servicetermin vereinbaren.

Der Mitarbeiter hat keinen Zugriff auf den WS-Planer und richtet einen RR ein.

1. Aufnahme der Kundendaten
2. Erstellung eines Leads
3. Verarbeitung der Anfrage über das Leadmanagement



PROF4NET

13

SCHRIFTLICHER EINGANG

VERARBEITUNG EINER BESCHWERDE

Beispiel:

Ein Kunde schickt eine E-Mail/einen Brief als Beschwerde an das Autohaus.

„Fahrzeuglieferung wurde erneut verschoben.“

1. Anlage der Beschwerde
 - 1.1 Qualifizierung
2. Verarbeitung der Beschwerde



PROF4NET

14

PERS. NACHFRAGE DURCH KUNDEN

PERS. NACHFRAGE DURCH KUNDEN IM GESCHÄFT (WALK IN)

Beispiel:

Ein uns bekannter Kunde kommt ins Autohaus und hat eine Frage zu seinem Angebot.

Der Verkaufsberater ist aber im Urlaub.

1. Anlage einer Anfrage
2. Zuweisung an einen Vertreter
3. Weiterleitung an den Stammverkäufer



PROF4NET

15

FRAGEN



PROF4NET

16



KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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

PROF4NET