



# AUSGEHENDE KOMMUNIKATION

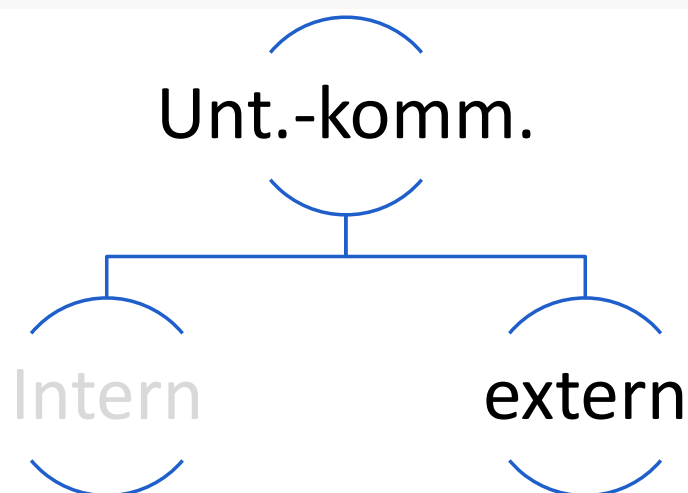
AWT 2022 | Prof4Net GmbH

Thilo Klemm

PROF4NET

1

## UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION



PROF4NET

2

# UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION

**WIRD – JE NACH KOMMUNIKATIONS-, SOZIAL-, ODER  
WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTLICHER BETRACHTUNG –  
UNTERSCHIEDLICH DEFINIERT.**

PROF4NET

3

# EXTERNE KOMMUNIKATION

## DEFINITION

**VERSCHÄRFTE KOMMUNIKATIONSBEDINGUNGEN UND EIN  
ERHEBLICHER ANSTIEG DES KOMMUNIKATIONSANGEBOTES FÜHRTEN  
ZUR HERAUSBILDUNG VON KONZEPTEN DER INTEGRIERTEN  
UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION.\***

Integrierte Kommunikation bezeichnet im Bereich der Kommunikationspolitik den Prozess der vernetzten Kommunikation. Sie umfasst Analyse, Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle (Management) der gesamten (internen und) externen Kommunikation.

Durch die Integration soll die Effizienz und Effektivität der Unternehmenskommunikation auf Basis einer einheitlichen Datenplattform gesteigert werden.

\* Manfred Bruhn: *Integrierte Unternehmens- und Markenkommunikation. Strategische Planung und operative Umsetzung*. Schäffer-Poeschel, Stuttgart 2009, vgl. S. 1–35.

PROF4NET

4

## AGENDA

**NUTZUNG VON CATCH FÜR DIE AUSGEHENDE/EXTERNE KOMMUNIKATION MIT KUNDEN/INTERESSENTEN UND EXTERNEN DIENSTLEISTERN ANHAND VON PRAXISBEISPIELEN.**

**BITTE BEACHTEN SIE, DASS FÜR DIE UMSETZUNG EINIGER BEISPIELE DIE ZUGRIFFSRECHTE DER MODULE GEGEBEN SEIN MÜSSEN.**

PROF4NET

5

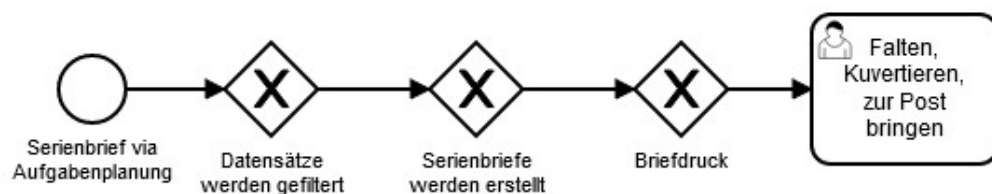
## 1. SERIENBRIEFE I

**SITUATION:**

**FÜR DIE ANSTEHENDEN AU/HU ODER INSPEKTIONSTERMINE WERDEN DIE KUNDEN ANGESCHRIEBEN.**

**LIEFERTERMINE AN DEN KUNDEN KOMMUNIZIEREN.**

**PROZESS:**



PROF4NET

6

## 1. SERIENBRIEFE I

- Nutzung des Filterassistenten (dynamischer Filter)
- Nutzung Serienbriefe
- Nutzung Makro
- Nutzung Makro - Filter
- Voraussetzung:
  - Berechtigung – Serienbriefe
  - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

PROF4NET

7

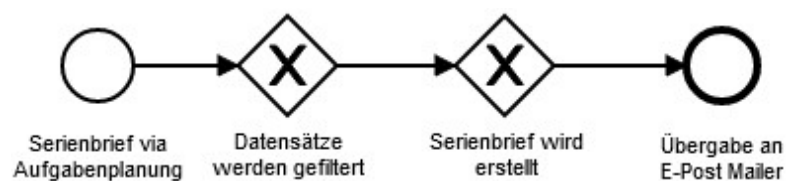
## 1. SERIENBRIEFE II

### SITUATION:

**FÜR DIE ANSTEHENDEN AU/HU ODER INSPEKTIONSTERMINE WERDEN DIE KUNDEN ANGESCHRIEBEN.**

**DAS DRUCKEN, KUVERTIEREN UND VERSENDEN ERFOLGT ÜBER DEN E-POST MAILER DER DEUTSCHEN POST.**

### PROZESS:



PROF4NET

8

## 1. SERIENBRIEFE II

- Nutzung E-Post Schnittstelle
- Nutzung des Filterassistenten (dynamischer Filter)
- Nutzung Serienbriefe
- Nutzung Makro
- Nutzung Makro - Filter
- Voraussetzung:
  - Einrichtung E-Postschnittstelle
  - Berechtigung – Serienbriefe
  - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

PROF4NET

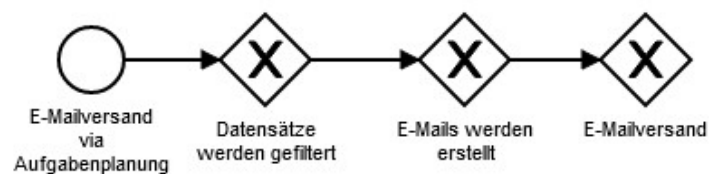
9

## 2. E-MAILVERSAND

### SITUATION:

**FÜR DIE ANSTEHENDEN AU/HU ODER INSPEKTIONSTERMINE WERDEN DIE KUNDEN ANGESCHRIEBEN.**

### PROZESS:



PROF4NET

10

## 2. E-MAILVERSAND

- Nutzung des Filterassistenten (dynamischer Filter)
- Nutzung des E-Mail Newsletter Moduls / P4N Editor
- Nutzung Makro
- Nutzung Makro – Filter
- Voraussetzung:
  - Berechtigung E-Mail Newsletter Moduls / P4N Editor
  - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

## 3. AUSLIEFERUNGSPROZESS

### **SITUATION:**

**AUSLIEFERUNG WIRD IM AUSLIEFERUNGSPLANER GEPLANT.**

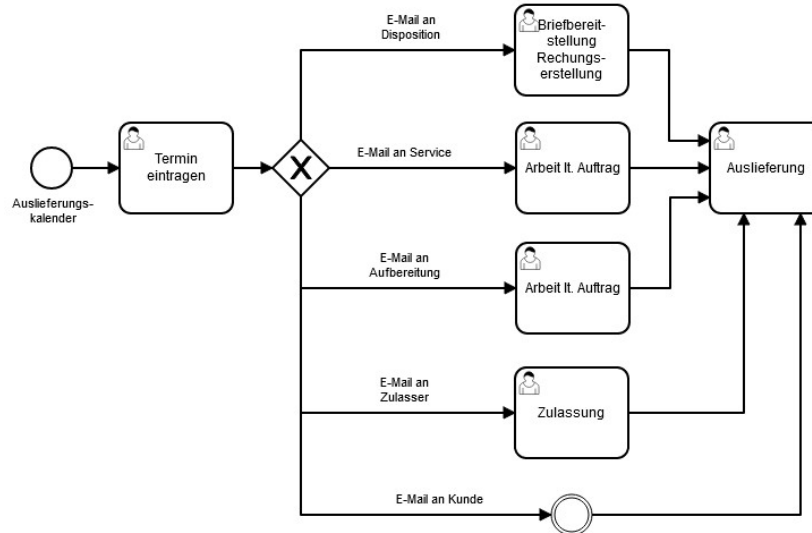
**DIE PROZESSBETEILIGTEN WERDEN PER E-MAIL ÜBER DEN TERMIN UND DEN UMFANG BENACHRICHTIGT.**

**ZUSÄTZLICH ERHALTEN DER EXTERNE DIENSTLEISTER (Z.B. ZULASSUNGSDIENST) EINE E-MAIL.**

**DER KUNDE ERHÄLT EINE TERMININFORMATION.**

### 3. AUSLIEFERUNGSPROZESS

#### PROZESS:



PROF4NET

13

### 3. AUSLIEFERUNGSPROZESS

- Nutzung Auslieferungskalender Kalenderressourcen
- Nutzung Filterassistent
- Nutzung Makro
- Nutzung Makro-Filter
- Voraussetzung:
  - Kenntnisse Filterassistent
  - Kenntnisse Makros
  - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

PROF4NET

14

## 4. PROBEFAHRT

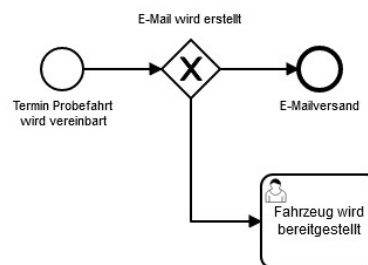
### SITUATION:

**VERKÄUFER VEREINBART MIT DEM KUNDEN/INTERESSENTEN EINE PROBEFAHRT.**

**DER KUNDE/INTERESSENT ERHÄLT EINE TERMINBESTÄTIGUNG PER E-MAIL.**

**FUHRPARKVERANTWORTLICHER WIRD INFORMIERT.**

### PROZESS:



PROF4NET

15

## 4. PROBEFAHRT

- Nutzung Probefahrtplaner
- Nutzung Filterassistent
- Nutzung E-Mail Newsletter Moduls/P4N Editor
- Nutzung Makro
- Nutzung Makro-Filter
- Voraussetzung:
  - Kenntnisse Filterassistent
  - Kenntnis E-Mail Newsletter Moduls / P4N Editor
  - Kenntnisse Makros
  - Kenntnisse Makros - Filter
  - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

PROF4NET

16

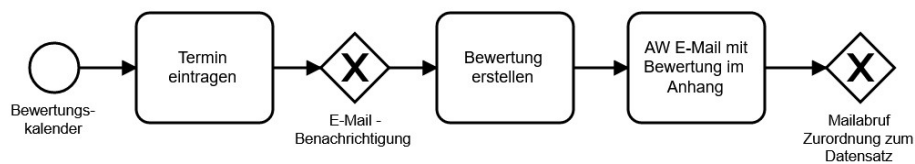


## 5. GUTACHTERPROZESS

### SITUATION:

**GUTACHTEN FÜR FAHRZEUGRÜCKNAHMEN/ANKÄUFE WERDEN BEWERTET. BEWERTUNG WIRD DEM DATENSATZ ZUGEORDNET.**

### PROZESS:



PROF4NET

17

## 5. GUTACHTERPROZESS

- Nutzung Kalenderressourcen
- Nutzung Filterassistent
- Nutzung Makro
- Nutzung Makro-Filter
- Voraussetzung:
  - Kostenpflichtige Einrichtung des E-Mailabrufs durch Prof4Net
  - Einrichtung E-Mailadresse
  - Kenntnisse Filterassistent
  - Kenntnisse Makros
  - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

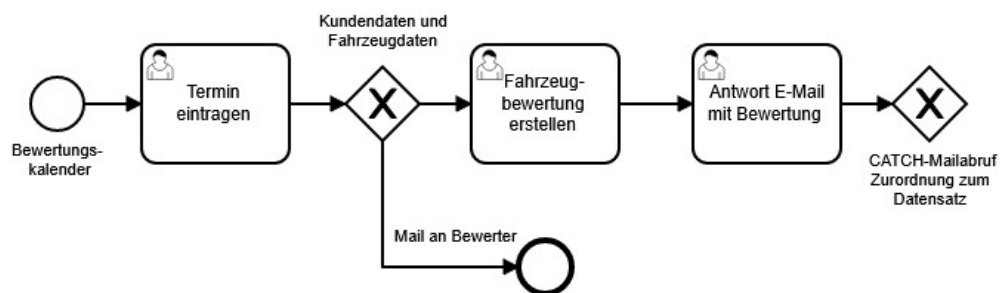
PROF4NET

18

## 6. BEWERTUNGSPROZESS I

**SITUATION:**  
**EXTERNE BEWERTUNGEN FÜR FAHRZEUGRÜCKNAHMEN/ANKÄUFE**  
**WERDEN DURCHFÜHRT.**

**PROZESS:**



PROF4NET

19

## 6. BEWERTUNGSPROZESS I

- Nutzung Kalenderressourcen
- Nutzung Filterassistent
- Nutzung Makro
- Nutzung Makro-Filter
- Voraussetzung:
  - Kostenpflichtige Einrichtung des E-Mailabrufs durch Prof4Net
  - Einrichtung E-Mailadresse
  - Kenntnisse Filterassistent
  - Kenntnisse Makros
  - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

PROF4NET

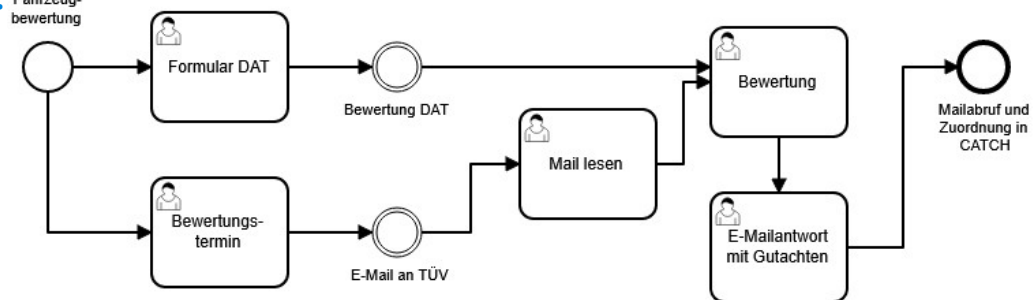
20

## 7. BEWERTUNGSPROZESS II

### SITUATION:

**BEWERTUNGEN FÜR FAHRZEUGRÜCKNAHMEN/ANKÄUFE WERDEN DURCH DEN TÜV REALISIERT.**

### PROZESS:



PROF4NET

21

## 7. BEWERTUNGSPROZESS II

- Nutzung Kalenderressourcen
- Nutzung Filterassistent
- Nutzung Makro
- Nutzung Makro-Filter
- Voraussetzung:
  - Kostenpflichtige Einrichtung des E-Mailabrufs durch Prof4Net
  - Einrichtung E-Mailadresse
  - Kenntnisse Filterassistent
  - Kenntnisse Makros
  - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

PROF4NET

22

## 8. BDC-POSTEINGANG

### SITUATION:

**DIE EINGEHENDEN ZENTRALEN MAILS (Z.B. INFO@...) WERDEN IM BDC-POSTEINGANG BEARBEITET.**

**DIE ANTWORT AN DEN KUNDEN ERFOLGT DIREKT AUS DEM BDC-POSTEINGANG.**

### PROZESS:



PROF4NET

23

## 8. BDC-POSTEINGANG

- Nutzung BDC-Posteingang
- Voraussetzung:
  - Kostenpflichtige Einrichtung des BDC-Posteingangs
  - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

PROF4NET

24

## 9. LEADMANAGEMENT

### **SITUATION:**

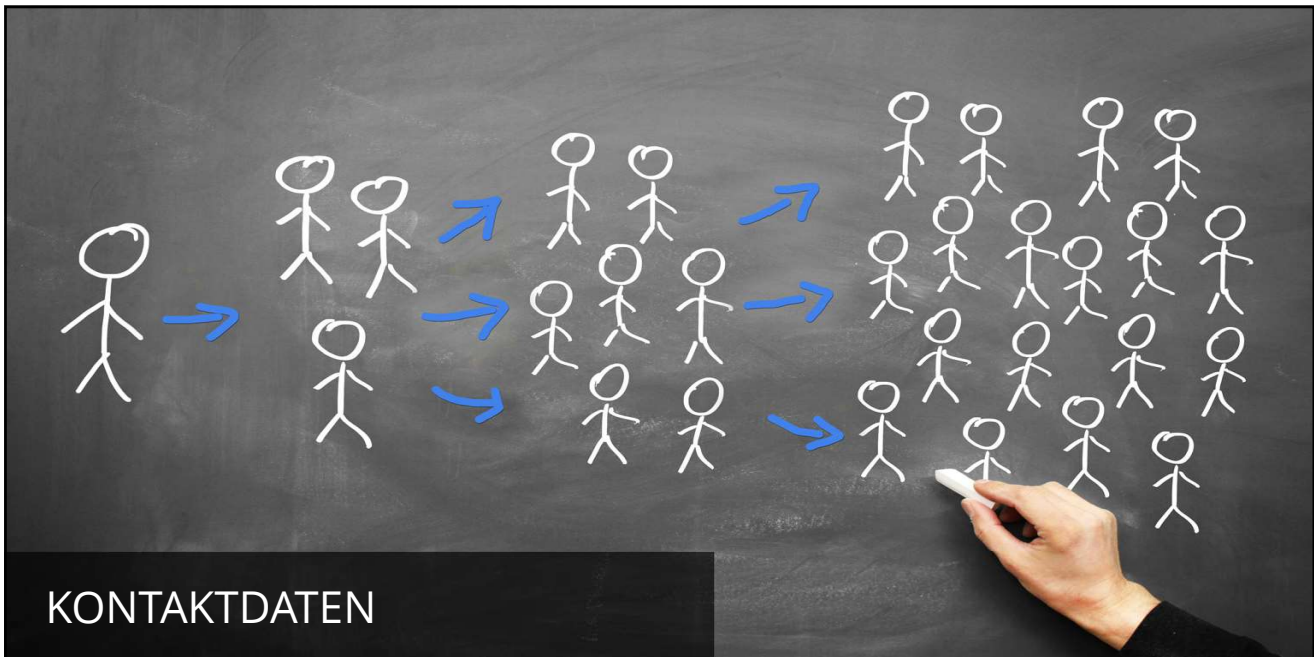
**LEADS ÜBER FAHRZEUGBÖRSEN, ÜBER DIE HOMEPAGE, LANDINGPAGE ETC. WERDEN IN CATCH VERARBEITET.**

**DIE MITARBEITER DER BEREICHE ANTWORTEN AUF DIE ANFRAGEN AUS CATCH.**

## 10. WEITERE IDEEN

### **HINWEIS AUF ANDERE VORTRÄGE:**

- **KUNDENKOMMUNIKATION ÜBER MESSENGER (Z.B. WHATSAPP)**
- **WIEDERKEHRENDE PROZESSE - RÄDERWECHSELPROZESS**



## KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH Gerlachstr. 47-49 14480 Potsdam	<a href="http://www.prof4.net">www.prof4.net</a> <a href="mailto:info@prof4.net">info@prof4.net</a> 0331 - 87 00 421
-----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROF4NET