



INTERNE KOMMUNIKATION

AWT 2022 | Prof4Net GmbH

Thilo Klemm

PROF4NET

1

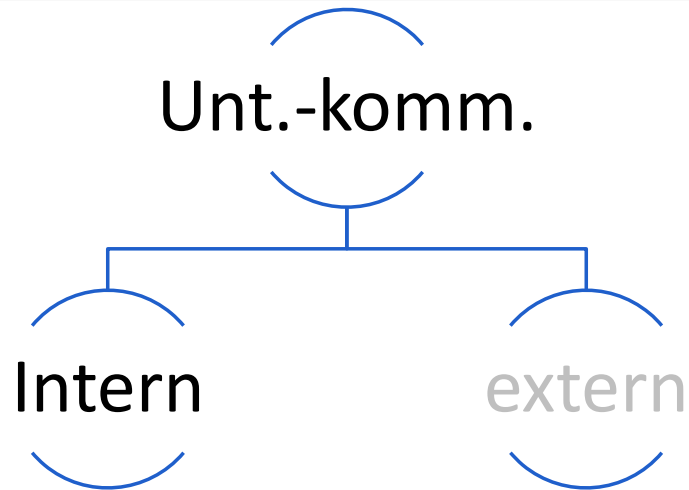
UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION

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

PROF4NET

2

UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION



PROF4NET

3

INTERNE KOMMUNIKATION

DEFINITION

„KENNZEICHNET ZUM EINEN EINE FÜHRUNGSFUNKTION, DIE MITHILFE VON KOMMUNIKATIONS- UND VERHALTENS MANAGEMENT IHRE ORGANISATION UNTERSTÜTZT.

ZUM ANDEREN MEINT INTERNE KOMMUNIKATION AUF DER OPERATIVEN EBENE DIE GEPLANTEN KOMMUNIKATIONSINSTRUMENTE (MEDIALE UND PERSÖNLICHE KOMMUNIKATION).“*

*Prof. Dr. Jan Lies, FOM, Hochschule für Ökonomie und Management, Essen

<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/interne-kommunikation-52672/version-275790>

PROF4NET

4

INTERNE KOMMUNIKATION

DEFINITION

„ALS INTERNE KOMMUNIKATION WIRD DIE VERBALE UND NONVERBALE KOMMUNIKATION ZWISCHEN ANGEHÖRIGEN EINER BESTIMMTEN GRUPPE ODER ORGANISATION VERSTANDEN, MIT SINN UND ZWECK DER OPTIMIERUNG ORGANISATORISCHER ABLÄUFE, INFORMATIONSVERBREITUNG, AUSTAUSCH SOWIE MOTIVATION UND BINDUNG.“*

*WIKIPEDIA

PROF4NET

5

AGENDA

NUTZUNG VON CATCH FÜR DIE INTERNE KOMMUNIKATION ANHAND VON PRAXISBEISPIELEN.

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

PROF4NET

6

1. VERKAUF - TEILEDIENST

SITUATION:

BEI DER AUSLIEFERUNG MÖCHTE DER KUNDE ZUBEHÖR ERWERBEN.

- Nutzung des BDC
- Erfassung LEAD
- Weiterleitung an TD-Mitarbeiter
- Voraussetzung:
 - Modulberechtigung – Leadmanagement
 - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

PROF4NET

7

2. VERKAUF - SERVICE

SITUATION:

KUNDE MÖCHTE ÜBER EINEN NICHT-SERVICE-MITARBEITER EINE INSPEKTION ODER REPARATUR VERANLASSEN. BEISPIEL UNFALL UND KUNDE MELDET SICH BEI VERKÄUFER

- Nutzung des BDC
- Erfassung LEAD
- Weiterleitung an Service-Mitarbeiter
- Voraussetzung:
 - Modulberechtigung – Leadmanagement
 - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

PROF4NET

8

3. FRAGEN AN DIE BUCHHALTUNG

SITUATION:

**KUNDE HAT EINE MAHNUNG BEKOMMEN UND HAT ÜBERWIESEN.
KUNDE HAT ZU VIEL ÜBERWIESEN.**

- Nutzung des BDC
- Erfassung Ticket/Beschwerde
- Weiterleitung an die Buchhaltung
- Voraussetzung:
 - Modulberechtigung – Ticketmanagement
 - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

PROF4NET

9

4. ÄNDERUNGSMELDUNG

SITUATION:

**DIE FÜHRENDE DMS LÄSST KEIN RÜCKSCHREIBEN ZU UND
ÜBERSCHREIBT DURCH TÄGLICHEN IMPORT DIE IN CATCH GEÄNDERTEN
STAMMDATEN.**

**ÄNDERUNGEN IN DER DMS SOLLEN NUR DURCH EINEN DEFINIERTEN
PERSONENKREIS GEÄNDERT WERDEN.**

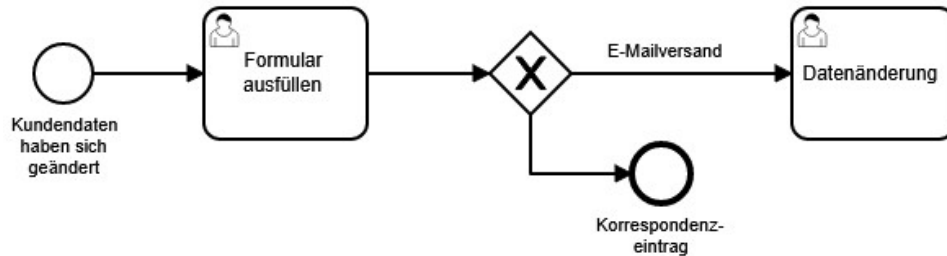
BEISPIELE FÜR DMS Z.B. CROSS ODER VAUDIS

PROF4NET

10

4. ÄNDERUNGSMELDUNG

PROZESS:



- Nutzung Formulare
- Nutzung Makro und Filter
- Voraussetzung:
 - Einrichtung Formular
 - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

PROF4NET

11

5. PREISFINDUNGSPROZESS

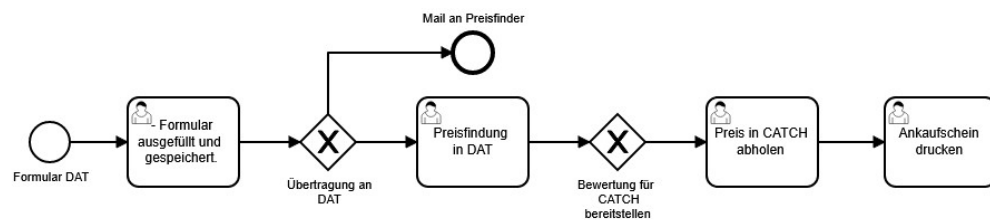
SITUATION:

VERKÄUFER BEWERTET VIA DAT EIN FAHRZEUG.

DURCH DIE ZENTRALE PREISFINDUNG WIRD DER FAHRZEUGPREIS DEFINIERT.

VERKÄUFER ERHÄLT DEN ANKAUFPREIS UND DRUCKT DEN ANKAUFSCHEIN.

PROZESS:



PROF4NET

12

5. PREISFINDUNGSPROZESS

- Nutzung DAT-Schnittstelle
- Nutzung Formulare
- Nutzung Filterassistent
- Nutzung Makro
- Nutzung Makro-Filter
- Voraussetzung:
 - Freischaltung DAT-Schnittstelle
 - Kenntnis Formularerstellung
 - Kenntnisse Filterassistent
 - Kenntnisse Makros
 - Administration der Benutzerrolle und Benutzer

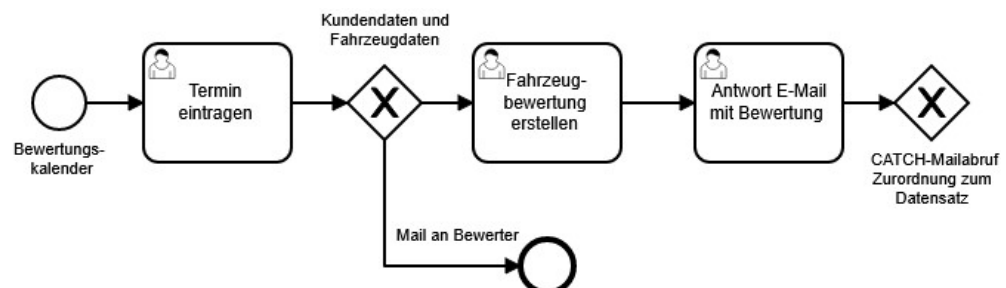
PROF4NET

13

6. BEWERTUNGSPROZESS

SITUATION:
BEWERTUNGEN FÜR FAHRZEUGRÜCKNAHMEN/ANKÄUFE WERDEN DURCHFÜHRT.

PROZESS:



PROF4NET

14

6. BEWERTUNGSPROZESS

- 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

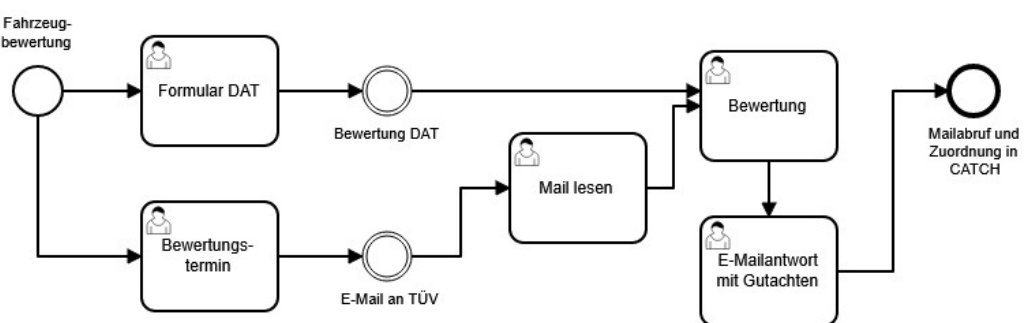
15

7. BEWERTUNGSPROZESS II

SITUATION:

BEWERTUNGEN FÜR FAHRZEUGRÜCKNAHMEN/ANKÄUFE WERDEN DURCH DEN TÜV REALISIERT.

PROZESS:



PROF4NET

16

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

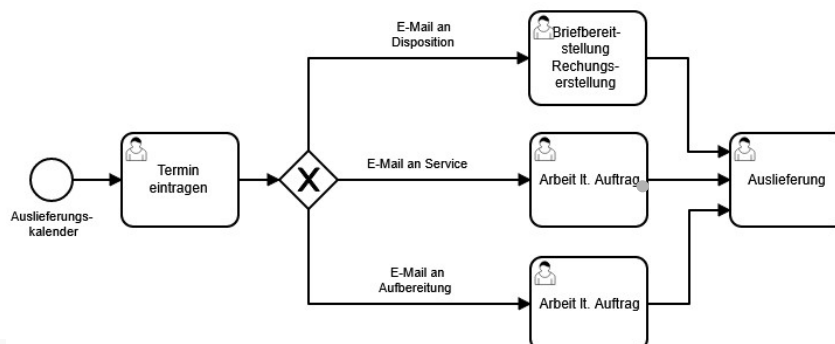
17

8. AUSLIEFERUNGSPROZESS

SITUATION:

**AUSLIEFERUNG WIRD IM AUSLIEFERUNGSPLANNER GEPLANT.
DIE PROZESSBETEILIGTEN WERDEN PER E-MAIL ÜBER DEN
TERMIN BENACHRICHTIGT.**

PROZESS:



PROF4NET

18

8. AUSLIEFERUNGSPROZESS

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

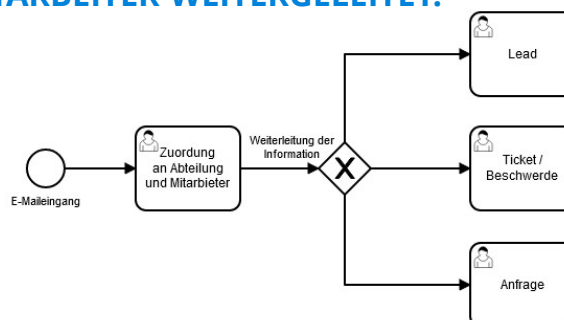
9. BDC-POSTEINGANG

SITUATION:

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

DIE INFORMATIONEN WERDEN ÜBER DAS BDC PER LEAD, TICKET ODER ANFRAGE AN DIE MITARBEITER WEITERGELEITET.

PROZESS:



9. BDC-POSTEINGANG

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

PROF4NET

21

KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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

PROF4NET

22