



# FILTERASSISTENT (EXPERTE)

CATCH | Prof4Net GmbH

PROF4NET

1

## ORGANISATORISCHES

### WEBINAR-REGELN

- Mikrofone deaktivieren (stumm)
- Fragen direkt stellen
- Kein Chat
- Kein Handheben

### WER SPRICHT DA?

- Vorname Name
- Autohaus
- Marken
- Funktion im AH



PROF4NET

2

# VORAUSSETZUNGEN

## WAS WIRD FÜR DIE SCHULUNG BENÖTIGT?

- Inhaltliche Voraussetzungen
  - Erfolgreiche Teilnahmen an „CATCH (Basis)“, „Filterassistent (Basis)“ Schulung
  - Kenntnisse über Vorsysteme (vor allem DMS)
- Technische Voraussetzungen
  - Zugriff auf das eigene CRM-System
  - Recht für den Menüpunkte „Filterassistent“ und „Filteränderung“

PROF4NET

4

# AGENDA

## FILTERASSISTENT (EXPERTE)

1. Bedingungen vs. Liste
2. Effizienz von Filtern
3. Schlüsselfelder
4. Datumsdifferenz
5. Wertfunktionen
6. Datumsvergleich
7. Sortieren der Ergebnisse
8. Limitieren der Ergebnisse
9. Ausschlussfilter
10. Gruppenfilter
11. Filter Trichter
12. Hilfsfilter
13. Masterfilter

PROF4NET

7

## BEDINGUNG VS. LISTE

**WARUM SIND BEI MIR KUNDEN DOPPELT IN DER LISTE?**

PROF4NET

8

## BEDINGUNG VS. LISTE

### BEDINGUNG VS. LISTE

- Bedingungen/Liste
- Unterscheidung zwischen Kundenanzahl und Datensatzanzahl:

Filter/Gruppenfilter: ? Datensätze		
Seite 1 ►► (Sätze 1 bis 10 von 89745 - Kunden: 31804)		
Nr	St.-Id ▲▼	St.-Name ▲▼
1 <input type="checkbox"/>	1000000	Guntermann

- Grundsätzliche Fragestellung:
  - Wieviele Kunden laden wir zum Event ein?
  - Wieviele Fahrzeuge sind aktuell fünf Jahre alt?
  - Wieviele Rechnungen mit einer bestimmten Arbeitsposition gibt es?

PROF4NET

9

## EFFIZIENZ VON FILTERN

**MEINEN FILTER ANZUZEIGEN, DAUERT IMMER SO LANGE.  
WAS KANN ICH TUN?**

PROF4NET

10

## EFFIZIENZ VON FILTERN

### ABFRAGEREIHENFOLGE BEACHTEN

- Prüfung vom ersten Kriterium abwärts
- Am Anfang
  - Filtern nach Stammdaten
  - Kriterien mit möglichst großem Kundenausschluss

Bedingungen

Reaktivierungsmailing II Profiler - neuen Filter erstellen - Filterübersicht

X	▼	keine Wertfunktion	Fahrzeug - Modellbezeichnung	ähnlich	*A2*	( ersten 100 Werte )	oder
X	▲▼	keine Wertfunktion	Fahrzeug - Modellbezeichnung	ähnlich	*A3*	( ersten 100 Werte )	oder
X	▲▼	keine Wertfunktion	Fahrzeug - Modellbezeichnung	ähnlich	*A4*	( ersten 100 Werte )	oder
X	▲▼	keine Wertfunktion	Fahrzeug - Modellbezeichnung	ähnlich	*A6*	( ersten 100 Werte )	oder
X	▲▼	keine Wertfunktion	Fahrzeug - Modellbezeichnung	ähnlich	*TT*	( ersten 100 Werte )	und
X	▲▼	keine Wertfunktion	Fahrzeug - Datum_EZ	kleiner	31.12.2010	Funktion: keine	und
X	▲▼	keine Wertfunktion	Fahrzeug - Letzter_besuch	größer	15	Funktion: Monatsdifferenz	und

Liste

PROF4NET

11

## EFFIZIENZ VON FILTERN

### ZUSATZFELDER FÜLLEN

- Datensätze mithilfe von Zusatzfeldern markieren
  - Z.B. Rechnungsdaten, die später nicht in der Filterergebnisliste verwendet werden
  - *Verwaltung/Filterverwaltung/Filter Zusatzfeld*
- Nachberechnung des Feldes
  - Z.B. ist ein Kundendatensatz nicht mehr im Filter, wird das Feld mit „nein“ befüllt.

PROF4NET

12

## SCHLÜSSELFELDER

### WAS SIND SCHLÜSSELFELDER UND WOZU SIND SIE DA?

PROF4NET

13

# SCHLÜSSELFELDER

## VERKNÜPFEN VON TABELLEN (JOINEN)

- Die wichtigsten Tabellen sind miteinander verknüpft.  
→ Umso weniger Tabellen in den Bedingungen und in der Ausgabe (Liste) benutzt werden, desto performanter ist die Abfrage.
- Beispiel : 2 Tabellen: Stammdaten – Fahrzeuge:  
→ Alle Kunden mit einem Fahrzeug älter 8 Jahre.
- Beispiel : 2 Tabellen: Stammdaten – Korrespondenz  
→ Alle Kunden mit einem Werkstatttermin morgen.
- Beispiel : 3 Tabellen: Stammdaten – Fahrzeuge – Korrespondenz  
→ Alle Kunden mit einem Werkstatttermin morgen, bei dem das Fahrzeug älter 8 Jahre ist.

PROF4NET


14

# SCHLÜSSELFELDER

## VERKNÜPFEN VON TABELLEN (JOINEN) II

- Beispiel mit 3 Tabellen: Stammdaten – Fahrzeuge – Rechnung  
→ Alle Kunden, die einen Golf gekauft haben

Es erscheint die Funktion Schlüsselfelder:

Schlüsselfelder: 1. Stammdaten - Fahrzeug - Rechnung  zusätzlich: ☐ Stammdaten - Fahrzeug | ☐ Stammdaten - Rechnung

- Grundsätzliche Fragestellung an dem Beispiel:
  - Möchte ich den **Käufer** des Fahrzeugs ermitteln?  
→ dann: Stammdaten – Rechnung – Fahrzeug  
→ Alle Kunden, die eine Rechnung haben, wozu es besagtes Fahrzeug gibt.
  - Möchte ich den **aktuellen Halter** des Fahrzeugs ermitteln?  
→ dann: Stammdaten – Fahrzeug – Rechnung  
→ Alle Kunden, die ein Fahrzeug haben, zu dem es die definierte Rechnung gibt.

PROF4NET

15

## DATUMSDIFFERENZ

**WAS KANN MAN TUN, DAMIT MAN NICHT TÄGLICH DAS DATUM EINER SELEKTION ANPASSEN MUSS?**

PROF4NET

16

## DATUMSDIFFERENZ

### **TAG, MONAT, JAHR**

- Geburtstag – Tag (22)
  - Ergibt alle Kunden, die an einem 22. eines Monats Geburtstag haben (22.MM.JJJJ)
- Geburtstag – Monat (11)
  - Ergibt alle Kunden mit einem Geburtstag im Monat November (TT.11.JJJJ)
- Fahrzeug EZ – Jahr (2005)
  - Ergibt alle Fahrzeuge mit einer EZ vom 01.01.2005 – 31.12.2005 (TT.MM.2005)

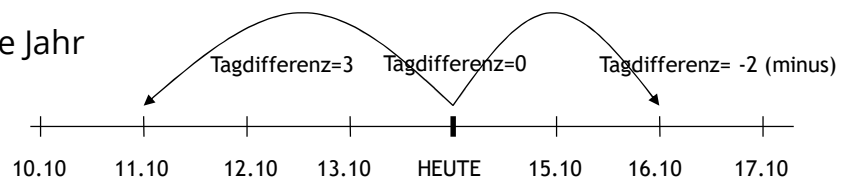
PROF4NET

17

# DATUMSDIFFERENZ

## DATUMSDIFFERENZ

- Tagdifferenz
  - Alle Rechnungen der letzten 3-14 Tage
- Monatsdifferenz
  - Alle Fahrzeuge mit EZ vor 22 Monaten
- Monatsdifferenz
- Jahresdifferenz
- Tagdifferenz ohne Jahr



PROF4NET

18

# DATUMSDIFFERENZ

## DATUMSDIFFERENZ

- Arbeitstagsdifferenz
  - Alle Beschwerden von gestern als Liste  
→ auch am Montag, dann die von Freitag  
(Feiertagsverwaltung muss gepflegt sein)
- Wochendifferenz
  - Alle NW Rechnung aus der letzten KW

PROF4NET

19



# WERTFUNKTIONEN

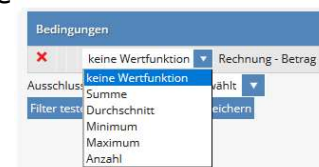
**KANN MAN KUNDEN FILTERN, DIE EINE BESTIMMTE ANZAHL VON FAHRZEUGEN HABEN?**

PROF4NET

20

# WERTFUNKTIONEN

- Summe:
  - Alle Kunden, die in Summe Rechnungen über 2000,- € in 2019 im Service hatten.
- Durchschnitt
- Minimum:
  - Der erste Besuch des Kunden ist länger als 3 Jahre her
- Maximum:
  - Der letzte Besuch des Kunden ist länger als 3 Jahre her
- Anzahl:
  - Kunden mit mehr als 3 Fahrzeuge im Besitz



PROF4NET

21

## ÜBUNGSAUFGABEN

### BITTE SELEKTIEREN SIE...

1. Alle Kunden mit einem Fuhrpark von min. drei Fahrzeugen der Marke OPEL oder AUDI.
2. Alle Kunden, deren erster Kontakt in den letzten drei Jahren war .
3. Alle Empfänger eines Serienbriefs zu einem Fahrzeug mit Datum\_EZ = 100 Monate.

PROF4NET

22

## DATUMSVERGLEICH

**WIE KANN MAN WERKSTATTBESUCHE NACH EINEM ANRUF FILTERN  
(ERFOLGSAUSWERTUNG)?**

PROF4NET

23

# DATUMSVERGLEICH

## DATUMSVERGLEICH

- Vergleich von zwei variablen Daten im Bereich der Stammdaten und Zusatzfelder
- Besondere Bedeutung:
  - Messen von Erfolg nach Callcenter-Aktionen

Bedingungen									
✖	▼	keine Wertfunktion	Korrespondenz - Datum	gleich	2017	?	Funktion: Jahr		und
✖	▲	keine Wertfunktion	Stammdaten - Letzte NW-Rechnung	gleich	2017	?	Funktion: Jahr		und
✖	▲	keine Wertfunktion	Stammdaten - Letzte NW-Rechnung	größer		?	Funktion: keine		
				oder: Korrespondenz - Datum					

PROF4NET

24

# ÜBUNGSAUFGABEN

## BITTE SELEKTIEREN SIE...

1. Alle Kunden mit einem Kontakt zur HU und einer Servicerechnung im Anschluss.
2. Alle Kunden mit einem Serienbrief nach dem 01.05.2021 und anschließender Rechnung.

PROF4NET

25

## SORTIEREN DER ERGEBNISSE

**WIE KANN ICH DIE REIHENFOLGE VON KUNDEN FESTLEGEN, DIE ICH ÜBER DAS CALLCENTER-MODUL ANRUFEN MÖCHTE?**

PROF4NET

26

## SORTIEREN DER ERGEBNISSE

- Möglichkeit, die Daten bis zu drei Werten zu sortieren
- Anwendungsbeispiele aus der Praxis:
  - Vorsortierung nach PLZ für kostengünstigeren Versand von Briefen
  - Erscheinungsreihenfolge bei CC Modul (älteste Rechnungen zuerst)
  - Darstellung im Diagrammbaukasten

The screenshot shows a software interface for sorting data. At the top, there is a button labeled 'Filter speichern (Neueintrag)'. Below it, there are three columns for sorting criteria, each with a dropdown menu. The first column is labeled '1: keine' and has a dropdown menu with 'aufsteigend' selected. The second column is labeled '2: keine' and has a dropdown menu with 'aufsteigend' selected. The third column is labeled '3: keine' and has a dropdown menu with 'aufsteigend' selected. Below these columns, there is a 'Limitierung:' label and a text input field containing '0', followed by the text '/ ab Datensatz: 0'.

PROF4NET

27

## LIMITIEREN DER ERGEBNISSE

**WIE KANN ICH MEINE FILTERMENGE BEGRENZEN (ES SOLLEN NUR 500 KUNDEN KONTAKTIERT WERDEN)?**

PROF4NET

28

## LIMITIEREN DER ERGEBNISSE

- Eingrenzung der Datensatzanzahl
- Anwendungsbeispiele aus der Praxis:
  - Bei Begrenzung für den Export
  - Bei Begrenzung der Datensätze aus Zielanzahl (Vorgabe für Marketingaktion)
  - Stückelung von Marketingaktionen (Anschreiben in Wellen/Testballon)

Filter speichern (Neueintrag)

Sortierung: 1: keine aufsteigend 2: keine

Limitierung: / ab Datensatz: 0

Kunden aus folgende/n Filter/n ausschließen:

- nicht gewählt
- 2.0 TDI Olaf Bock
- 23 q7 EA 189 FZG heute in Werkstatt

PROF4NET

29

# AUSSCHLUSSFILTER

## WIE KANN ICH KUNDEN AUS EINEM FILTER AUSSCHLIEßEN?

PROF4NET

30

# AUSSCHLUSSFILTER

- Ausschluss von Datensätzen mit komplexen Bedingungen durch die Funktion „Kunden aus folgende/n Filter/n ausschließen.“
- Anzeige nach dem Speichern als „Info“:



- Anwendungsbeispiele aus der Praxis:
  - Kunden, die bereits einen Werkstatttermin vereinbart haben
  - Kunden mit offenen Beschwerden
  - Kunden, die bereits eine Rechnung erhalten haben mit bestimmter AP-Nr.

PROF4NET

31

## GRUPPENFILTER

**WIE KANN ICH MEINE SELEKTION MIT EINER „STAMMDATEN-GRUPPE“  
VERKNÜPFEN?**

PROF4NET

33

## GRUPPENFILTER

– Kombination von Selektionen mit Stammdatengruppen



– Kombinierte Anzeige von „Filter“ und „Gruppenfilter“ nach dem Speichern



– Anwendungsbeispiele aus der Praxis:

- Nach Import von Daten Ermitteln von bestimmten zum Beispiel bekannten Datensätzen
- Bezugnehmen auf bestimmte Gruppe (C - Kunden, VIP, ...)

PROF4NET

34

## FILTER TRICHTER

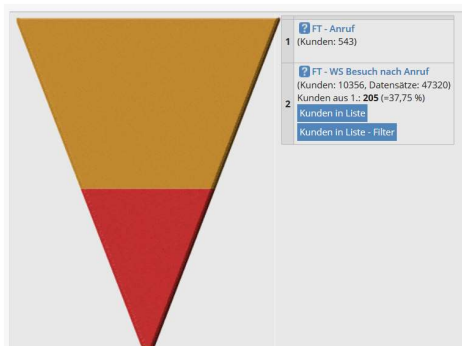
**WIE KANN ICH ZWEI FILTER „ÜBEREINANDER LEGEN“ (SIND DIE KUNDEN IN BEIDEN FILTERN)?**

PROF4NET

35

## FILTER TRICHTER

- Funktion „Filter Trichter“ als eine Art „Einschlussfilter“
- Identifizierung von Kunden, die sich in mehreren Filtern befinden



PROF4NET

36



## HILFSFILTER

**WIE KANN ICH KUNDEN SELEKTIEREN, DIE MIN. EINEN OPEL UND MIN. EINEN CHEVROLET IM BESITZ HABEN?**

PROF4NET

37

## HILFSFILTER

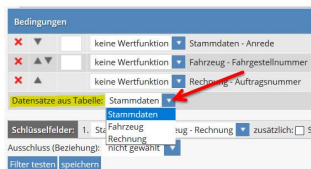
- Ausschlussfilter auf Ausschluss von Kundendatensätzen beschränkt
- Gezieltes Einschließen bzw. Ausschließen von Datensätzen aus Selektionen
- Anwendungsbeispiele aus der Praxis:
  - Alle Kunden, die einen OPEL, aber keinen Chevrolet haben
  - Selektion von Kunden, die einen WS-Termin in CATCH hatten (z.B. Brief) und danach einen Kontakt vom Verkäufer
  - Hilfsfilter nutzen, um alle „Standardaus- und -einschlüsse“ bereits in einem Filter zu haben

PROF4NET

38

# HILFSFILTER

- Hilfsfilter und Hilfsfilterverwaltung
- Definition, für welche Tabelle die Selektion gelten soll



- Nutzen der gespeicherten Hilfsfilter im Filterassistent über den definierten Tabellen als Bedingungen



PROF4NET

39

# ÜBUNGSAUFGABEN

## BITTE SELEKTIEREN SIE...

1. Alle Kunden mit min. einem Audi und min. einem VW.
2. Alle Kunden mit HU/AU im kommenden Monat und ohne WS-Termin in der Zukunft.

PROF4NET

40

# MASTERFILTER

**WIE KANN ICH DAFÜR SORGEN, DASS IMMER BESTIMMTE  
BEDINGUNGEN UND LISTENWERTE BEIM JEWELNS ERSTEN AUFRUF  
DES „FILTERASSISTENTEN“ ANGEZEIGT WERDEN?**

PROF4NET

41

# MASTERFILTER

- Auswahl eines zuvor erstellter Filters als „Masterfilter“ in der Administration

Masterfilter	
Filter, der als Standardvorlage für neue Filter genommen wird	nicht gewählt ▼
Filter Join Korrespondenz/Angebote und Kaufverträge	<input type="checkbox"/>

- Start des Filterassistenten mit in diesem Filter definierten Bedingungen und dem Listenaufbau
- Anwendungsbeispiele:
  - DSE ist bereits integriert
  - Integration des üblichen PLZ-Bereichs
  - Ausschluss von Großkunden etc.

PROF4NET

42

# ZUSAMMENFASSUNG

## **FILTERASSISTENT (EXPERTE)**

1. Bedingungen vs. Liste
2. Effizienz von Filtern
3. Schlüsselfelder
4. Datumsdifferenz
5. Wertfunktionen
6. Datumsvergleich
7. Sortieren der Ergebnisse
8. Limitieren der Ergebnisse
9. Ausschlussfilter
10. Gruppenfilter
11. Filter Trichter
12. Hilfsfilter
13. Masterfilter

PROF4NET

44

# FRAGEN



PROF4NET

45

# UNSERE DIENSTLEISTUNGEN



## SUPPORT (KOSTENFREI)

- Support-Hotline (0331 87 00 421) oder E-Mail (support@prof4.net)
- Richtige Adresse für technische Störungen
- Begleitung und Unterstützung bei Hürden
- Hilfestellung zu konkreten Anliegen

## BEAUFTRAGUNGEN (GEGEN AUFWAND)

- Erstellung von individuellen Inhalten (Filter, Briefe, NL, Form., etc.)
- Erwerb weiterer Dienstleistungen (Schulungen, Workshops, Webinare, eLearning-Zugänge, etc.)
- Erwerb weiterer Produkte (Schnittstellen, Lizenzen oder Module)
- Individuelle Anpassungen in CATCH

PROF4NET

46

## KONTAKTDATEN

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

PROF4NET

47