



TROUBLESHOOTING LEADMANAGEMENT

AWT 2023 | Prof4Net GmbH

HERAUSFORDERUNGEN

BEISPIELE









1. Lead wird nicht sauber eingelesen.
2. Automatische Leadzuordnung – Leads werden nicht „fair“ verteilt.
3. Es können keine weiteren Leads gezogen werden.
4. Es kommt keine Info über den Eingang einer Antwort des Kunden.
5. Dashboard-Eskalations-Mail wurde nicht versendet.
6. Lead kann nicht gesehen werden.

LÖSUNGSANSATZ

1. LEAD WIRD NICHT SAUBER EINGELESEN.

The screenshot shows a CRM interface with a top navigation bar containing icons for power, user, and home, along with tabs for 'LEAD' and 'LEAD VKL' (23). The status bar includes 'Pause Abmelden', 'V: 6.12.03 P: 7.0.33', and 'P4N Support'. Below the navigation are menu items: 'BENUTZER', 'AKTION', 'VERWALTUNG', and 'ADMINISTRATION'. A search bar and filter controls are also visible.

The main content area is titled 'Leads' and shows a summary: '23 Leads: Neu (23) - Kontaktformular Web (2) | NW (8) | GW (10) | AS (3)'. Below this is a table with the following data:

Status	Datum	Standort	Quelle	Kunde	Lea...	Interesse	Aktion
Neu	24.04.2023 - 22:09	Prof4Net GmbH MBez (1)	E-Mail Leads > Kontaktformular Web	? CATCH, Dummy	 		     

(1) Kein korrektes Einlesen von Standort, Quelle, Kanal, Kampagne, Marke, Kunde

LÖSUNGSANSATZ

1. LEAD WIRD NICHT SAUBER EINGELESEN

(1) Lead Info checken



(2) Anzeige der gesendeten XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<lead>
  <vehicle>
    <internalId>aebc59db5603ce3e78e4734f57308994</internalId>
    <make>Volkswagen</make>
    <vin>7PDGZWOW96PAWCBK6</vin>
  </vehicle>
  <potentialBuyer>
    <company>Girbert & Keding</company>
    <message>Testlead mit Konfiguration&#13;
&#13;
https://www.volkswagen.de/de/konfigurator.html/\_app/passat-variant/passat-variant/elegance.app?---=%7B%22configuration-step-navigation-service%22%3A%22%2F%3FconfigStep%3D%257B%2522context%2522%253A%252231350-33700-Elegance%2522%252C%2522selectedStep%2522%253A%2522summary%2522%257D%22%2C%22filter-service%22%3A%22%2F%3FengineType%3DDiesel%26gearType%3DAutomatik%22%7D&category-app=private&carlineId-app=31350&exteriorId-app=F14+C2C2&options-app=GPU8PU8-GPR6PR6-GPKSPKS-MBOW1S1-GW01W01&interiorId-app=F56++++CM&modelId-app=CB543Z%24GYOSYOS&modelVersion-app=1&modelYear-app=2023&salesGroupId-app=33700&trimName-app=Elegance&buildabilityStatus-app=buildable
</message>
  </potentialBuyer>
```

LÖSUNGSANSATZ

1. LEAD WIRD NICHT SAUBER EINGELESEN.

(3) Dringende Umwandlung von Sonderzeichen, wie „&“
Aktuell: unlesbare XML, wenn sich dort drin nicht umgewandelte
Sonderzeichen befinden

LÖSUNGSANSATZ

1. LEAD WIRD NICHT SAUBER EINGELESEN.

- In einer XML-Datei gelten die gleichen Regeln, wie in der Programmiersprache HTML.

Zeichen, die in einer XML eine besondere Bedeutung haben, müssen umgeschrieben werden, wenn sie im Text, wie z.B. beim Firmennamen, genutzt werden sollen. Bsp.: `<company>Keding & Girbert</company>`

Wird das entsprechende Sonderzeichen nicht umgeschrieben ist die XML fehlerhaft und wird falsch eingelesen.

Für die XML-Datei betrifft das die folgenden Sonderzeichen:

Zeichen	Code
<	<
>	>
&	&
“	"
‘	'
Zeilenumbruch	
Zeilenumbruch	

LÖSUNGSANSATZ

1. LEAD WIRD NICHT SAUBER EINGELESEN.

(4) Vorteil der Lead Info:

kein Verlust von Daten des Leads, sodass weiterhin nachvollzogen werden kann, wo das Problem liegt

LÖSUNGSANSATZ

2. AUTOMATISCHE LEADZUORDNUNG – LEADS WERDEN NICHT „FAIR“ VERTEILT.

(1) Fehlerlog in Leadeinstellungen

The screenshot displays the user interface of a CRM system. At the top, there is a navigation bar with icons for power, user, group, refresh, and home. The main navigation menu includes 'LEAD', 'LEAD VKL 187', '51 E-Mails POOL', 'Login Extern Test', 'V: 6.13.00 P: 8.1.13', 'Import Kontrolle', 'P4N Support', and 'On'. Below this, there are tabs for 'BENUTZER', 'AKTION', 'VERWALTUNG', and 'ADMINISTRATION'. A search bar and filter options are also visible. The main content area shows a sidebar with 'Lead Einstellungen' selected. The main panel is titled 'Leadzuordnung (automatisch) / Fehler' and contains settings for 'Ausführungshäufigkeit' (set to 'je 1 Minute(n)') and 'nur gefundene Kunden bearbeiten (keine neuen anlegen)' (checked). A '+ Alle Quellen (Standard) aktiv' button is at the bottom.

LEAD LEAD VKL 187 51 E-Mails POOL Login Extern Test V: 6.13.00 P: 8.1.13 Import Kontrolle P4N Support On

BENUTZER AKTION VERWALTUNG ADMINISTRATION

Suche kein Filter aktiv kein Gruppenfilter

Lead Einstellungen alle Leads Opel Leads Benachrichtigung Kunden-Benachrichtigung Leadzuordnung Kampagnen Sonstiges

Leadzuordnung (automatisch) / Fehler

Ausführungshäufigkeit je 1 Minute(n) nur gefundene Kunden bearbeiten (keine neuen anlegen)

+ Alle Quellen (Standard) aktiv

LÖSUNGSANSATZ

2. AUTOMATISCHE LEADZUORDNUNG – LEADS WERDEN NICHT „FAIR“ VERTEILT.

(2) Fehlerlog in Leadeinstellungen prüfen

```
2023-04-24 12:45:03 : info - Fahrzeugboersen (default config) auto assignment - 3 neue Leads (2 zugeordnet): lead 39951 -> user 668, lead 39952 -> user 611
- Online users: user 611 (10:35), user 614 (08:47), user 615 (08:52), user 640 (08:45), user 668 (09:11), user 764 (08:50), user 1802 (08:50)
- Offline users: 1785
2023-04-24 12:50:01 : info - Fahrzeugboersen (default config) auto assignment - 2 neue Leads (1 zugeordnet): lead 39953 -> user 640
- Online users: user 611 (10:35), user 614 (08:47), user 615 (08:52), user 640 (08:45), user 668 (09:11), user 764 (08:50), user 1802 (08:50)
- Offline users: 1785
2023-04-24 13:20:02 : info - Fahrzeugboersen (default config) auto assignment - 3 neue Leads (2 zugeordnet): lead 39956 -> user 614, lead 39957 -> user 1802
- Online users: user 614 (08:47), user 615 (08:52), user 640 (08:45), user 668 (09:11), user 764 (08:50), user 1785 (10:36), user 1802 (08:50)
- Offline users: 611
2023-04-24 13:36:04 : info - Fahrzeugboersen (default config) auto assignment - 2 neue Leads (1 zugeordnet): lead 39960 -> user 764
- Online users: user 614 (08:47), user 615 (08:52), user 640 (08:45), user 668 (09:11), user 764 (08:50), user 1785 (10:36), user 1802 (08:50)
- Offline users: 611
2023-04-24 14:05:02 : info - Fahrzeugboersen (default config) auto assignment - 3 neue Leads (2 zugeordnet): lead 39962 -> user 615, lead 39963 -> user 668
- Online users: user 614 (08:47), user 615 (08:52), user 668 (09:11), user 764 (08:50), user 1785 (10:36), user 1802 (08:50)
- Offline users: 611, 640
2023-04-24 17:03:01 : info - Fahrzeugboersen (default config) auto assignment - 2 neue Leads (1 zugeordnet): lead 39973 -> user 654
- Online users: user 654 (12:54)
- Offline users: 715
```

LÖSUNGSANSATZ

2. AUTOMATISCHE LEADZUORDNUNG – LEADS WERDEN NICHT „FAIR“ VERTEILT.

(3) Übersicht über die Zuordnung von Leads zu Usern

User-IDs sind in der Benutzerverwaltung zu finden

(4) Prüfung unter Berücksichtigung der eingestellten Option




Verteilung nach Zeit oder Verteilung nach Masse

LÖSUNGSANSATZ

3. ES KÖNNEN KEINE WEITEREN LEADS GEZOGEN WERDEN.

(1) Vermutung: Einstellung einer Sperre auf Zeit oder bis alle Leads kontaktiert wurden

(2) Benutzerrolle - Benutzergruppenverwaltung

Benutzergruppen verwalten				
Rang	Bezeichnung	E-Mail: 	Leadpool:	Min. <input type="checkbox"/> Leads kontaktiert
24		E-Mail: 	Leadpool:	Min. <input type="checkbox"/> Leads kontaktiert
1	Verkäufer	E-Mail: 	Leadpool:	Min. <input type="checkbox"/> Leads kontaktiert

LÖSUNGSANSATZ

4. ES KOMMT KEINE INFO ÜBER DEN EINGANG EINER ANTWORT DES KUNDEN.

(1) Setzen des Hakens in den persönlichen Einstellungen

Persönliche E-Mail Daten für E-Mails des Kunden			
Typ	MS AZURE API (sync) ▼		
Microsoft Azure E-Mail / Ordner	hinzufügen E-Mail-Konto	E-Mail-Benachrichtigung	<input checked="" type="checkbox"/>
Sonstiges	Verbindung testen		

(2) generell E-Mail Abruf auf Funktion checken

LÖSUNGSANSATZ

5. DASHBOARD-ESKALATIONS-E-MAIL WURDE NICHT VERSENDET.

(1) Prüfen der Dashboard-Einstellungen

Dashboard - Einstellungen / Standort																																							
Anfrage		Beschwerde		Lead		Öffnungszeiten																																	
Rang	Einstellungen	nicht zugewiesen		nicht kontaktiert		nicht abgeschlossen		Aktion																															
1	<table border="1"><tr><td>aktiv</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Tagdiff. Betrachtungszeitraum</td><td>300</td></tr><tr><td>Mandant/Lagerort</td><td>-- Betrieb Berlin Prof4Net GmbH</td></tr><tr><td>Sichtrechte Benutzer</td><td>Catch, Admin (admin)</td></tr></table>	aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>	Tagdiff. Betrachtungszeitraum	300	Mandant/Lagerort	-- Betrieb Berlin Prof4Net GmbH	Sichtrechte Benutzer	Catch, Admin (admin)	<table border="1"><tr><td>Darstellung des Status im Dashboard</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Max. Minuten</td><td>1</td></tr><tr><td>Eskalation (1)</td><td>Stufe 1 nach 1 Minuten</td></tr><tr><td>E-Mail Vorlage</td><td>22</td></tr><tr><td>E-Mail Empfänger</td><td>E-Mail: oliver.heinke@prof4.net</td></tr></table>	Darstellung des Status im Dashboard	<input checked="" type="checkbox"/>	Max. Minuten	1	Eskalation (1)	Stufe 1 nach 1 Minuten	E-Mail Vorlage	22	E-Mail Empfänger	E-Mail: oliver.heinke@prof4.net	<table border="1"><tr><td>Darstellung des Status im Dashboard</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Max. Minuten</td><td>70</td></tr><tr><td>Eskalation (1)</td><td>Stufe 1 nach 68 Minuten</td></tr><tr><td>E-Mail Vorlage</td><td>23</td></tr><tr><td>E-Mail Empfänger</td><td>Verantwortlicher E-Mail: oliver.heinke@prof4.net</td></tr></table>	Darstellung des Status im Dashboard	<input checked="" type="checkbox"/>	Max. Minuten	70	Eskalation (1)	Stufe 1 nach 68 Minuten	E-Mail Vorlage	23	E-Mail Empfänger	Verantwortlicher E-Mail: oliver.heinke@prof4.net	<table border="1"><tr><td>Darstellung des Status im Dashboard</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Max. Minuten</td><td>90</td></tr><tr><td>Eskalation (1)</td><td>Stufe 1 nach 88 Minuten</td></tr></table>	Darstellung des Status im Dashboard	<input checked="" type="checkbox"/>	Max. Minuten	90	Eskalation (1)	Stufe 1 nach 88 Minuten	ändern kopieren
aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>																																						
Tagdiff. Betrachtungszeitraum	300																																						
Mandant/Lagerort	-- Betrieb Berlin Prof4Net GmbH																																						
Sichtrechte Benutzer	Catch, Admin (admin)																																						
Darstellung des Status im Dashboard	<input checked="" type="checkbox"/>																																						
Max. Minuten	1																																						
Eskalation (1)	Stufe 1 nach 1 Minuten																																						
E-Mail Vorlage	22																																						
E-Mail Empfänger	E-Mail: oliver.heinke@prof4.net																																						
Darstellung des Status im Dashboard	<input checked="" type="checkbox"/>																																						
Max. Minuten	70																																						
Eskalation (1)	Stufe 1 nach 68 Minuten																																						
E-Mail Vorlage	23																																						
E-Mail Empfänger	Verantwortlicher E-Mail: oliver.heinke@prof4.net																																						
Darstellung des Status im Dashboard	<input checked="" type="checkbox"/>																																						
Max. Minuten	90																																						
Eskalation (1)	Stufe 1 nach 88 Minuten																																						

(2) passen die Einstellungen zu den Parametern des Leads und sind die Öffnungszeiten gepflegt?

LÖSUNGSANSATZ

6. LEAD KANN NICHT GESEHEN WERDEN.

- (1) Prüfen der Benutzerrechte des betroffenen Users
In Benutzerrollenverwaltung und in Benutzerverwaltung
- (2) Zukünftig mit eigenem Menüpunkt

LÖSUNGSANSATZ

6. LEAD KANN NICHT GEGEHEN WERDEN.

Einstellungen	
Lead-ID	<input type="text" value="6765"/> <input checked="" type="radio"/> intern <input type="radio"/> extern
Benutzer	Heinke, Oliver (eva_ol) ▼
Individuelle Rechte prüfen	<input checked="" type="checkbox"/>
Variablen	cfg_leadzuordnung_nurAuswLao = true cfg_leadmanagement_2020 = true cfg_leadzuordnung_schliessenstatt_loeschen = true cfg_leadzuordnung_bgruppe_leadpicking = true cfg_leadzuordnung_benutzerrolle_ausw_recht = true cfg_leadzuordnung_benutzerrolle_zusatzinfos = true
<input type="button" value="OK"/>	

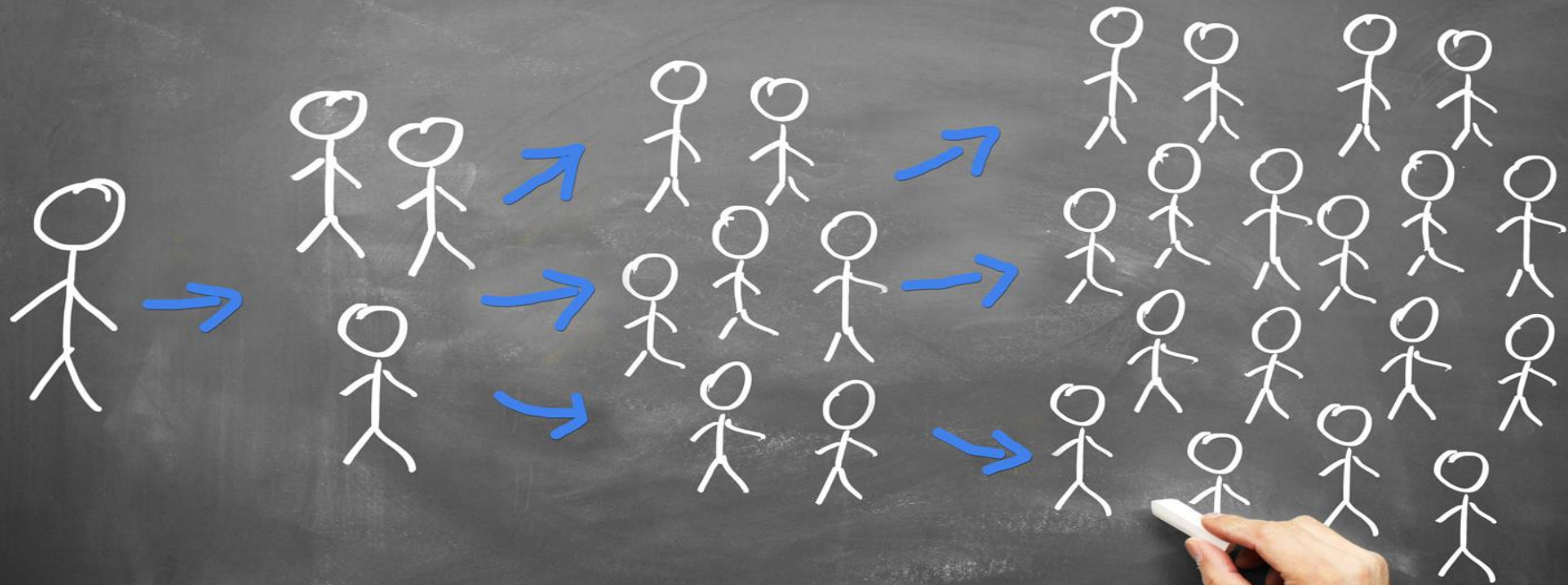
LÖSUNGSANSATZ

6. LEAD KANN NICHT GEGEHEN WERDEN.

Ergebnis								
Recht Menüpunkt	Betreuer: - Auswahl Betreuer (Stammdaten) Extras: - Hinweistext Lead: - Lead öffnen - Lead Daten ändern - Lead zurückgeben - Leads außerhalb Arbeitszeit ausblenden							
	Kampagne	Gruppen	Quelle	Kanal	Marke	Sparte	Status	Lagerort
	Lead [6765]	Benutzerrolle [Verkäufer]	Benutzer [Heinke, Oliver (eva_oh)]	Kommentar				
? Kampagne	Anfrage Allgemein	[keine Einschränkung]	[keine Einschränkung]	Gültige Kampagne Keine Benutzergruppe mit Kampagnenrecht				
? Gruppen	[keine Einschränkung]	[alle]	[alle]	Keine Einschränkung der Benutzergruppen in der Kampagne				
? Quelle	Webseite VARN	[keine Einschränkung]	[siehe Benutzerrolle]	Keine Einschränkung der Quellen				
? Kanal	Kontaktformular	[keine Einschränkung]	[siehe Benutzerrolle]	Keine Einschränkung des Kanals				
? Marke	[keine Zuordnung]	Audi	[siehe Benutzerrolle]	Marke nicht für Benutzerrolle freigegeben				
? Sparte	AS	GW	[siehe Benutzerrolle]	Sparte nicht für Benutzerrolle freigegeben				
? Status	neu			Der Status des Leads ist 'neu'				
? Lagerort	Prof4Net GmbH MBez	Prof4Net GmbH MBez Prof4Net GmbH MBez / Betrieb Berlin Prof4Net GmbH MBez / Betrieb Wustermark	Prof4Net GmbH MBez Prof4Net GmbH MBez / Betrieb Berlin Prof4Net GmbH MBez / Betrieb Wustermark	Der Lagerort des Leads ist in der Benutzerrolle freigegeben Der Lagerort des Leads ist in den individuellen Rechten freigegeben				

FRAGEN





KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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