



# UMFRAGE-MODUL

AWT 2023 | Prof4Net GmbH

PROF4NET

1

## UMFRAGE-MODUL

### UMFRAGE-MODUL

1. Aufgabe
2. Filter definieren
3. Makro für unzufriedene Kunden erstellen
4. Telefonleitfaden ausarbeiten
5. Umfrage erstellen
6. Makro als Bedingung in der Umfrage hinterlegen
7. E-Mailvorlage verfassen
8. Makro für den E-Mailversand der Umfrage generieren
9. Makro-Filter-Verknüpfung
10. Zusatzoption: Umfrage im Autohaus (QR) („kostenpflichtig zubuchbar“)

PROF4NET

2

# UMFRAGE-MODUL

## AUFGABE

- Alle gestrigen Werkstattkunden sollen eine automatisierte Umfrage per E-Mail bekommen, in der sie Sterne vergeben können.  
Zufriedene Kunden sollen zu der Facebook- und Google-Bewertung weitergeleitet werden.  
Über sehr unzufriedene Kunden soll der Serviceleiter per E-Mail informiert werden.

## ZUSATZAUFGABE

- Heutige Werkstattbesucher sollen vor Ort an der Umfrage per QR Code teilnehmen.

PROF4NET

3

# UMFRAGE-MODUL

## FILTER DEFINIEREN (GESTRIGE WERKSTATTKUNDEN)

- Die gestrigen Werkstattkunden können anhand des Rechnungsdatums und des Rechnungsbereichs selektiert werden. Dabei muss auch an die E-Mail DSE gedacht werden.

Bedingungen

✗	▼	keine Wertfunktion	Rechnung - Datum	gleich	1	Funktion: Monatsdifferenz		und	▼
✗	▲▼	keine Wertfunktion	Rechnung - Bereich	gleich	KD-ET Rechnung		ersten 100 Werte	und	▼
✗	▲▼	Stammdaten - Weitergabe Detail		ähnlich	*mail*		ersten 100 Werte	und	▼
✗	▲	Zusatzfelder - Alle Newsletter abmelden							

Schlüsselfelder: 1. Stammdaten - Rechnung - Fahrzeug  zusätzlich:  Stammdaten - Rechnung |  Stammdaten - Fahrzeug  
auch Datensätze, wo kein Wert in Tabelle:  Fahrzeug

Ausschluss (Beziehung): nicht gewählt

Filter testen | temporärer Filter | speichern

Liste

St.-Id	St.-Name	St.-Vorname	St.-Firma	Re.-Datum	Fa.-Kennzeichen
--------	----------	-------------	-----------	-----------	-----------------

PROF4NET

4

# UMFRAGE-MODUL

## MAKRO FÜR UNZUFRIEDENE KUNDEN ERSTELLEN

- Für sehr unzufriedene Kunden wird ein Makro mit der Makroaktion „E-Mail an freie Adresse“ benötigt. Hier wird die Mailadresse des Serviceleiters und der Platzhalter {telefonleitfadentext} hinterlegt.

The screenshot shows a macro configuration window titled "Makro - Aktionen - Email an Serviceleiter bei unzufriedene Kd - zurück". It features a table with two rows: row 2 is "nicht gewählt" and row 1 is "E-Mail an freie Adresse". To the right, the "E-Mail" configuration is visible, including fields for "E-Mail:", "CC:", "BCC:", and "Betreff:". The "Betreff:" field is set to "servicezufriedener Kund". Below this, there are fields for "Felder:" and "Beschreibung:", both containing the placeholder "{telefonleitfadentext}". Other options include checkboxes for "die in den pers. Einstellungen hinterlegte Signatur wird beim Versand aus CRM automatisch" and "Dokument Korrespondenz (Datei Filter)", and a section for "E-Mail Vorlagen:" with a "Vorschau" button. At the bottom, there are fields for "Kampagne:" (set to "keine Zuordnung") and "Kategorie:" (set to "Bitte wählen").

PROF4NET

5

# UMFRAGE-MODUL

## TELEFONLEITFADEN AUSARBEITEN

- Bei der Erstellung des TLF wird die Frage für die Sterne-Bewertung hinterlegt.

The screenshot shows a survey configuration window titled "Fragen - Zufriedenheit Nach Werkstattbesuch | Vorschau". It contains a table with two rows of questions. Row 2 is a text field question, and row 1 is a star rating question. The table has columns for "Rang", "Frage", "Typ", and "anzeigen".

Rang	Frage	Typ	anzeigen
2	[Empty text field]	Textfeld Größe: 30	immer anzeigen
1	wie zufrieden waren Sie mit Ihrem letzten Werkstattbesuch bei uns? Sollpunkte Gewichtung: 0   Live Summe: [ ] Sterne Anzahl: 5 Untergeordnete Fragen (0)	Sterne Größe: 30	immer anzeigen

Below the table, there are fields for "Leitfaden beenden bei folgender Frage/Antwort:" (set to "nicht gewählt") and "Abschlusstext:".

PROF4NET

6

# UMFRAGE-MODUL

## UMFRAGE ERSTELLEN

- Bei der TLF-Bearbeitung wird der Haken bei „als Umfrage aktivieren“ gesetzt.

Datum	Bezeichnung/Kampagne Kategorie	Recht neuer Antworten nach x Tagen	Gültigkeit von/bis Standard Filter	Fragen / Bedingung Vorlage / Vorschau Filter / Tipps / o.Antw	Benutzer Aktion
19.04.2023	Zufriedenheit Nach Werkstattbesuch nicht gewählt <input type="checkbox"/> Kontaktplanung nicht gewählt	für alle Benutzer Ansp.R: <input type="checkbox"/> Auftrag <input type="checkbox"/> auto-Anwahl <input type="checkbox"/> Priv. PrivWWL: <input type="checkbox"/> nicht erreicht Stunden: (Standard.) ohne Antwort nach: nicht erreichten Versuchen	19.04.2023 nicht gewählt		Admin, Admin kopieren / Export / ID: 4 Gruppierung: keine als Umfrage aktivieren: <input checked="" type="checkbox"/>

PROF4NET

7

# UMFRAGE-MODUL

## UMFRAGE ERSTELLEN

- Nach Speicherung wird die Umfragekonfiguration vorgenommen.

19.04.2023 -	Fragen / Bedingung Vorlage / Webvorschau Filter / Tipps / o.Antw	Admin, Admin ändern kopieren / Export / ID: 4 Gruppierung: keine als Umfrage aktivieren: ja   Sync. Umfragekonfiguration
--------------	--	---

PROF4NET

8

# UMFRAGE-MODUL

## UMFRAGE ERSTELLEN

- In dem markierten Bereich können die Haken bei Facebook und/oder Google gesetzt werden. Über die Hilfe wird gezeigt, wie die Facebook-Seiten-ID oder Google-PlaceID gefunden wird.

Umfragekonfiguration - Zufriedenheit Nach Werkstattbesuch

Gültigkeitsdauer des Links: 30 (Tage)

Einführungstext: Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig, hier können Sie uns schnell und unkompliziert mitteilen, wie zufrieden Sie mit Ihrem letzten Werkstattbesuch bei uns sind.

Abschlussstext: vielen Dank für Ihr Feedback. sie sind jeder Zeit bei uns in unserem Autohaus willkommen.

Bewertungsbuttons: Facebook  Hilfe Google  Hilfe

Facebook ID: 12345678954512 Google PlaceID: ChjwwUlxzrfqE-r:52YtB\_SATD

Landingspage - Webadresse der Landingspage nach Abschluss der Umfrage: [?]

Bild: Durchsuchen keine Datei ausgewählt.

PROF4NET

9

# UMFRAGE-MODUL

## UMFRAGE ERSTELLEN

- Nach der Speicherung kann in den TLF-Fragen die Anzeige des Facebook- bzw. Google-Buttons bei zufriedenen Kunden vorgenommen werden. In diesem Beispiel sind es die Kunden, die fünf Sterne vergeben.

Rang	Frage	Typ	anzeigen
2	Bewerten Sie uns bei Facebook und/oder Google! Button hinter der Umfrage <input type="radio"/> Button in der Umfrage <input checked="" type="radio"/>	Google Button / Facebook Button Größe: 30	1. wie zufrieden waren Sie mit Ihre... 5 Sterne
1	wie zufrieden waren Sie mit Ihrem letzten Werkstattbesuch bei uns? Sollpunkte Gewichtung: 0 Sterne Anzahl: 5 Untergeordnete Fragen (0)	Sterne Größe: 30	Immer anzeigen

PROF4NET

10

# UMFRAGE-MODUL

## MAKRO ALS BEDINGUNG IN DER UMFRAGE HINTERLEGEN

- In den TLF-Bedingungen wird das Makro für unzufriedene Kunden hinterlegt. Bedingung: führe das Makro aus, wenn der Kunde nur einen Stern vergeben hat.

Rang	Bedingung
1	Formularmakro ausführen: Email an Serviceleiter bei unzufriedene Kd <span>Bedingung: und</span>
	1.wie zufrieden waren Sie mit Ihrem letzten W.. <span>gleich</span> <span>1 Stern</span> <span>und</span>
	nicht gewählt <span>gleich</span> <span></span> <span>und</span>
	nicht gewählt <span>gleich</span> <span></span> <span>und</span>
	nicht gewählt <span>gleich</span> <span></span>

PROF4NET

11

# UMFRAGE-MODUL

## E-MAILVORLAGE VERFASSEN

- Unter dem Menüpunkt *E-Mailvorlagen* wird eine E-Mailvorlage erstellt. Die Umfrage wird hinter dem „Button“ eingetragen.

PROF4NET | 2020

lieber Kunde,

gern möchten wir wissen, wie zufrieden Sie mit Ihrem letzten Werkstattbesuch bei uns sind. Hierfür können Sie an unsere Umfrage teilnehmen, in dem Sie auf den Button Umfrage klicken.

Button

**PROF4NET**

Prof4Net GmbH  
Gertrudenstr. 47  
14480 Potsdam  
Deutschland

vertreten durch die Geschäftsführung:  
Dipl.-Wirt. Inf. (FH) Jens Gräbert  
Dipl.-Wirt. Inf. (FH) Björn Keding

Telefon: +49 (331) 87 00 421  
Fax: +49 (331) 29 09 516  
E-Mail: [info@prof4net.de](mailto:info@prof4net.de)  
Internet: [www.prof4net.de](http://www.prof4net.de)

Amtgericht Potsdam HRB 16424 P  
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer  
gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz:  
DE 22 351 36 49

Wenn Sie keine weiteren E-Mails der Prof4Net GmbH erhalten möchten, klicken Sie bitte [hier](#), um sich abzumelden.

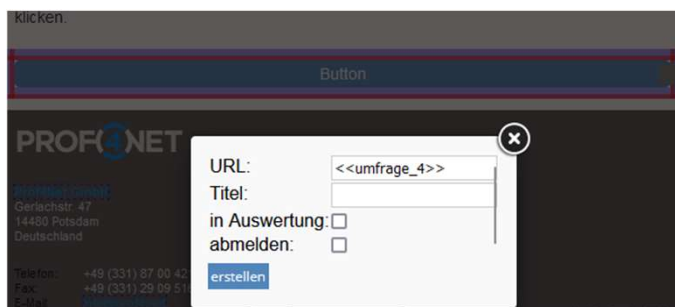
PROF4NET

12

# UMFRAGE-MODUL

## E-MAILVORLAGE VERFASSEN

- Hinter dem Button wird bei URL der Platzhalter für die Umfrage <<umfrage\_telefonleitID>> hinterlegt. Diese steht auch zur Auswahl in der Platzhalter-Dropdown-Liste.



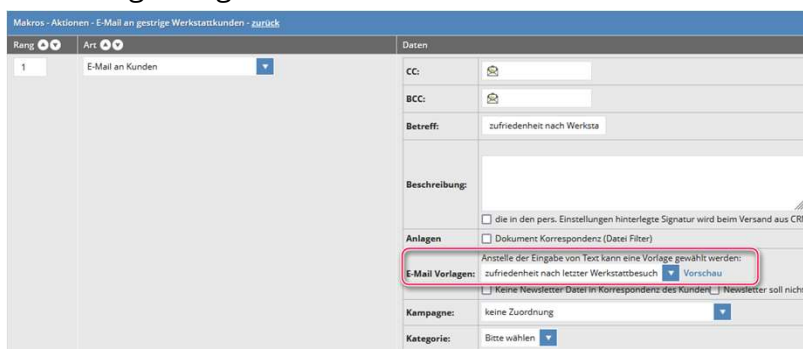
PROF4NET

13

# UMFRAGE-MODUL

## MAKRO FÜR DEN VERSAND DER UMFRAGE ERSTELLEN

- Für den automatisierten Versand der Umfrage per E-Mail wird ein Makro mit der Makroaktion „E-Mail an Kunden“ benötigt. In dieser Aktion wird die E-Mailvorlage ausgewählt.



PROF4NET

14

# UMFRAGE-MODUL

## MAKRO-FILTER-VERKNÜPFUNG

- Unter den Menüpunkt *Makro-Filter* wird der Filter für die gestrigen Werkstattkunden mit dem Makro für den E-Mailversand der Umfrage verknüpft. Ab jetzt wird täglich um 7:00 Uhr geprüft, welche Kunden am Vortag eine Werkstattrechnung bekommen haben. Für diese Kunden wird das Makro ausgeführt.

ID	Filter	Makro ausführen	Häufigkeit je Kunde / je Datensatz	Mandant	Kategorie	Erstellungsdatum Änderungsdatum	Datum letzte A
	nicht gewählt	nicht gewählt	alle: 1 Tage (0=nur einmal) oder: Jeden . des Monats <input type="checkbox"/> je Fahrzeug <input type="checkbox"/> je Datensatz <input type="checkbox"/> Ausführung via Aufgabenplanung	alle	nicht gewählt	Admin Admin	-
15	gestrige Werkstattkunden	E-Mail an gestrige Werkstattkunden	alle 1 Tage (0=nur einmal)			Admin, Admin erstellt am: 19.04.2023 01:41 geändert am: 19.04.2023 01:41	- 0

PROF4NET

15

# UMFRAGE-MODUL

## ZUSATZOPTION: UMFRAGE IM AUTOHAUS (QR)

- Mit der zubuchbaren Option „Umfrage im Autohaus (QR)“ wird ein Link für die Umfrage in der Kundenübersicht angezeigt.

Gesamtstatistik - S	ABC	Käufe/Besuche	Umsatz
Neuwagen	S	0	0,00
Gebrauchtwagen	S	0	0,00
Werkstatt	S	0	0,00
Teilekäufe	S	0	0,00

**Zusatzinformationen**

Datenschutzerklärung: (schriftlich (Brief,E-Mail,SMS,Fax),telefonisch (Festnetz,Mobiltelefon,Festnetz geschäftlich,Mobiltelefon geschäftlich),Drittweitergabe,Unterschrift)  
seit: 19.04.2023

[Umfrage im Autohaus \(QR\)](#)

letzte Dateien:  
Kontaktbericht (mit ausführlicher Korrespondenz)

PROF4NET

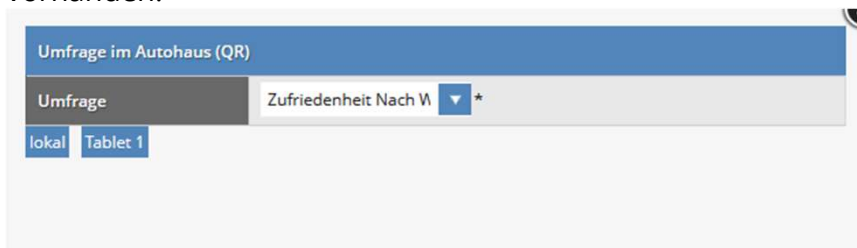
16



# UMFRAGE-MODUL

## ZUSATZOPTION: UMFRAGE IM AUTOHAUS (QR)

- Per Klick auf den Link kann die Umfrage ausgewählt werden. Ist ein Tablet eingerichtet, wird dieses zur Auswahl angezeigt. Die Auswahl „lokal“ ist immer vorhanden.



PROF4NET

17

# UMFRAGE-MODUL

## ZUSATZOPTION: UMFRAGE IM AUTOHAUS (QR)

- Wird auf „lokal“ geklickt und auf „Anzeigen“, wird ein neuer Browser-Tab gestartet. In dem dort angezeigten QR-Code ist die Umfrage aufrufbar. Die Größe des QR-Codes und das Logo können in CATCH administriert werden.



PROF4NET

18

# UMFRAGE-MODUL

## ZUSATZOPTION: UMFRAGE IM AUTOHAUS (QR)

- Wird auf den Button „Tablet“ geklickt, wird auf dem in CATCH eingestellte Tablet beim Aufruf der URL (<http://CATCH-Adresse/umfrageqr.php>) der QR-Code angezeigt.



PROF4NET

19

# FRAGEN

FRAGEN



PROF4NET

20



## KONTAKTDATEN

**Prof4Net GmbH**  
Gerlachstr. 47-49  
14480 Potsdam

[www.prof4.net](http://www.prof4.net)  
[support@prof4.net](mailto:support@prof4.net)  
0331 - 87 00 421

PROF4NET