



VERWALTUNG VON KUNDENBESCHWERDEN UND -ANFRAGEN

AWT 2023 | Prof4Net GmbH

PROF4NET

1

AGENDA

VERWALTUNG VON KUNDENBESCHWERDEN UND -ANFRAGEN

1. Einträge über das BDC
2. BDC-Einstellungen
3. Rechteverwaltung
4. Allgemeine Konfiguration
5. Auswertungen

PROF4NET

2

EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

DIE BDC-MASKE IN DER ÜBERSICHT

The screenshot shows the BDC overview mask with the following sections:

- Customer Data (Anrede, Firma, Ansprechpartner, etc.):** This section is highlighted by a blue callout box labeled "1. Schritt: Qualifizierung des Kunden".
- Search Criteria (Anfrage, Beschwerde, Lead, etc.):** This section is highlighted by a blue callout box labeled "2. Schritt: Kunden- und Interessentenanliegen erfassen".

PROF4NET

3

EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

SUCHFUNKTION: „PRIVATKUNDEN“

The screenshot shows the search function for private customers with three numbered callouts:

- (1) Stammdaten:** Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung) - This includes fields for Name, Firma, and Title.
- (2) Kontaktdaten:** Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung) - This includes fields for Telefon/Mobil and E-Mail.
- (3) Fahrzeugdaten:** Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung) - This includes fields for Lagerort, Modell, and other vehicle-related data.

- (1) Stammdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)
- (2) Kontaktdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)
- (3) Fahrzeugdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)

PROF4NET

4

EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

SUCHFUNKTION: „FIRMENKUNDEN“

The screenshot shows a search form titled 'BDC / Einstellungen' with the following fields and groups:

- Group 1 (Stammdaten):** Anrede (Herr/Frau/Firma), Firma, PLZ/Stadt, Adresse.
- Group 2 (Ansprechpartner):** Ansprechpartner (dropdown), AP Anrede / AP Titel, AP Name, AP Vorname, AP Telefon, AP Mobiltelefon, AP E-Mail.
- Group 3 (Kontaktdaten):** Telefon/Mobil (with icons), alternative Telefonnummer, E-Mail (with icons).
- Group 4 (Fahrzeugdaten):** Lagerort (dropdown), Modell, Erstzulassung, KM-Stand, Kennzeichen, Fahrtr.r.

- (1) Stammdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)
- (2) Ansprechpartner: Eingabedaten/Suchkriterien (Oder-Verknüpfung)
- (3) Kontaktdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)
- (4) Fahrzeugdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)

PROF4NET

5

EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

SUCHFUNKTION: ÜBERNEHMEN VON DATENSÄTZEN

Lagerort	Kunde	Adresse	Telefon/Mobil	E-Mail	Ansprechpartner	übernehmen
alle	Müller-Immendorf, Mariusz	Bissendorfer Str. 9 30625 Hannover				übernehmen 1
AH Grüne Wiese	Müller-Immobilien	Ewaldstr. 18B 90491 Nürnberg				übernehmen 2
AH Grüne Wiese	Müller-Immobilien	Ewaldstr. 18B 90491 Nürnberg			Herr Stolz, Tobias	übernehmen 3

Buttons at the bottom: Neukunde anlegen, BDC Dummy, abbrechen

- (1) Auswahl eines Privatkunden-Datensatzes
- (2) Auswahl einer Firma ohne Ansprechpartner (AP-Neuanlage oder Auswahl)
- (3) Auswahl einer Firma inkl. Ansprechpartner (keine AP-Neuanlage, aber Auswahl änderbar)

PROF4NET

6

EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

SUCHFUNKTION: ÜBERNEHMEN VON DATENSÄTZEN

Lagerort	Kunde	Adresse	Telefon/Mobil	E-Mail	Ansprechpartner	übernehmen
alle	Müller-Immendorf, Mariusz	Bissendorfer Str. 9 30625 Hannover				übernehmen 1
AH Grüne Wiese	Müller-Immobilien	Ewaldstr. 18B 90491 Nürnberg				übernehmen 2
AH Grüne Wiese	Müller-Immobilien	Ewaldstr. 18B 90491 Nürnberg			Herr Stolz, Tobias	übernehmen 3

Buttons: Neukunde anlegen, BDC Dummy, abbrechen

- (1) Auswahl eines Privatkunden-Datensatzes
- (2) Auswahl einer Firma ohne Ansprechpartner (AP-Neuanlage oder Auswahl)
- (3) Auswahl einer Firma inkl. Ansprechpartner (keine AP-Neuanlage, aber Auswahl änderbar)

PROF4NET

7

EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

ERFASSEN VON ANFRAGEN UND BESCHWERDEN I

Form fields and annotations:

- 1**: Red box around 'Betreff' and 'Beschreibung' fields.
- 2**: Red box around 'Grund' field.
- 3**: Red box around 'Fahrzeug' field.
- 4**: Red box around 'Datei 1', 'Datei 2', and 'Datei 3' fields.

Buttons: Anfrage erstellen, abbrechen

- (1) *Betreff* und *Beschreibung* des Anliegens
- (2) Pflichtfelder sind mit * markiert
- (3) Suche/Verknüpfung mit Kunden- oder Bestandsfahrzeug
- (4) Dateien dem Anliegen hinzufügen

PROF4NET

8

EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

ERFASSEN VON ANFRAGEN UND BESCHWERDEN II

Anliegen sei bekannt.
 Fahrzeug wurde eingeschleppt, Kunde möchte wissen was mit
 INFO: Notdienst an Fahrer / Counter weitergegeben.
 Kde/in benötigt Termin Reifenwechsel / bringe Reifen mit
 Kde/in benötigt Termin Reifenwechsel / eingelagert
 Kde/in möchte einen Servicetermin KM / Benziner.

Benutzer nicht gewählt

Info per E-Mail an nicht gewählt

Rechnung

Abteilung keine Zuordnung

Lagerort nicht gewählt

Korrespondenzen nicht gewählt

Status nicht gewählt

- (1) Übernahme von Textbausteinen in *Beschreibung*
- (2) Auswahl verantwortlichen Benutzers → automatischer Versand einer E-Mail
- (3) Versand des Anliegens per E-Mail an Benutzer oder freie Adresse
- (4) Suche/Verknüpfung mit Kundenrechnung
- (5) Auswahl des Status „abgeschlossen“, falls Anliegen direkt geklärt

PROF4NET

9

EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

ANFRAGE/BESCHWERDE

– Aktionsmöglichkeiten aus der E-Mail (ohne Login möglich)

- (1) Antworten: Öffnen eines Schnellantwortfensters im Browser
- (2) Kundenaufruf: Aufruf der Kundeneinzelansicht im Browser
- (3) Ticketaufruf: Aufruf des Tickets in der Kundeneinzelansicht im Browser

Grund: Service - Fragen zu CATCH

Status offen

Zielzeit 27.02.2023 16:20

Verantwortlicher Mrowietz, Bernd

Art E-Mail (zentral)

Kategorie E-Mail (zentral)

Kategorie 2

Fahrzeug

Rechnung

Protokoll 23.02.2023, 16:20:00 (Grund: Mrowietz, Bernd) - 16:20:00
 E-Mail: [mailto:mrowietz@catch.de](#)

Kunde		Ansprechpartner
Name	Mrowietz, Bernd	Mrowietz, Bernd
Telefon		
Mobil		
E-Mail		
Adresse		
PLZ/Ort		

1 antworten 2 Kundenaufruf 3 Ticketaufruf

PROF4NET

10

EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

UMGANG MIT LEADS: BETREUER VS. POOL

– Erstellen von Leads

- Für den Leadpool mit dem Status „neu“

The screenshot shows the 'Anfrage' (Request) form in the BDC system. The 'Leadpool' dropdown is highlighted with a red box and contains a checkmark. The 'Betreuer' (Manager) dropdown is empty. Other fields include 'Beschreibung', 'Kategorie', and 'Grund'.

- Für einen ausgewählten Betreuer mit dem Status „zugewiesen“

The screenshot shows the 'Anfrage' (Request) form in the BDC system. The 'Betreuer' dropdown is highlighted with a red box and contains the name 'nicht gewählt'. The 'Leadpool' dropdown is empty. Other fields include 'Beschreibung', 'Kategorie', and 'Grund'.

PROF4NET

11

EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

UMGANG MIT LEADS: KURZLINKS

– Links, mit deren Hilfe vorher definierte Werte in die Lead-Maske geladen werden

The screenshot shows the 'Anfrage' (Request) form in the BDC system. A dropdown menu is open, showing four options: 'Kurz-Link: 1', 'Kurz-Link: 2', 'Kurz-Link: 3', and 'Kurz-Link: 4'. The selected option is 'Kurz-Link: 2', which has a value of 'BMW / NW / BDC / Angebotsanfrage' displayed next to it.

PROF4NET

12

BDC-EINSTELLUNGEN

PFLICHTFELDER UND VORLAGENAUSWAHL

→ Im Menüpunkt *BDC* auf den Link *Einstellungen* klicken

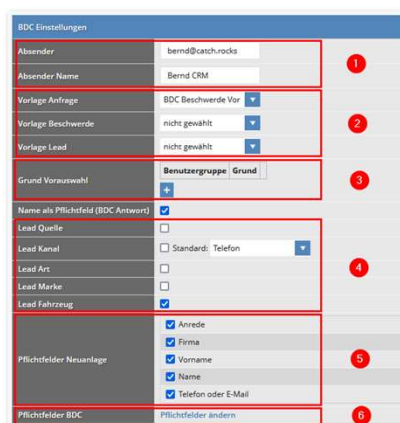


PROF4NET

13

BDC-EINSTELLUNGEN

BDC-EINSTELLUNGEN: ALLGEMEIN



- (1) Absender für E-Mailversand
- (2) Auswahl Vorlage für E-Mailversand je Anliegen
- (3) Vorauswahl eines Grundes für def. Benutzergruppe
- (4) Anzeige für Leads-Felder aktivieren/deaktivieren
- (5) Pflichtfelder für die Neuanlage von Datensätzen
- (6) Link zur Verwaltung von Pflichtfeldern

PROF4NET

14

BDC-EINSTELLUNGEN

BDC-EINSTELLUNGEN: PFLICHTFELDER FÜR ANLIEGEN VERWALTEN

BDC / Einstellungen					
Anfrage	Beschwerde	Lead	Sonstiges		
Betreff					
Beschreibung	Rückrufbitte auf dem Handy				
Art	nicht gewählt	<input type="checkbox"/>	Benutzer	nicht gewählt	<input checked="" type="checkbox"/>
Kategorie	nicht gewählt	<input type="checkbox"/>		nicht gewählt	
Kategorie 2	nicht gewählt	<input type="checkbox"/>	Info von E-Mail	nicht gewählt	

– Felder können per Checkbox als „Pflicht“ definiert werden

PROF4NET

15

BDC-EINSTELLUNGEN

BDC-EINSTELLUNGEN: KURZLINKS VERWALTEN

Standard-Werte					
Lead - Standard-Werte	Bezeichnung:	Kampagne:	Marke:	Sparte:	Quelle:
		nicht gewählt	nicht gewählt	nicht gewählt	nicht gewählt
Aktion	Hinzufügen				
Kurzt-Link-1 [bdc.php?startSetting=1]					
Lead - Standard-Werte	Bezeichnung:	Kampagne:	Marke:	Sparte:	Quelle:
	Interesse NW (W-NFZ)	nicht gewählt	W-NFz	NW	BDC
Kurzt-Link-2 [bdc.php?startSetting=2]					
Lead - Standard-Werte	Bezeichnung:	Kampagne:	Marke:	Sparte:	Quelle:
	Interesse NW (Audi)	nicht gewählt	Audi	NW	BDC
speichern					

- (1) Neuanlage eines Kurzlinks
- (2) Verwaltung bestehender Kurzlinks
- (3) Optional: Einrichtung eines Kurzlinks als Menüpunkt

PROF4NET

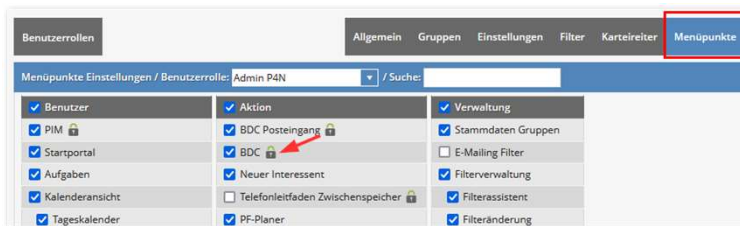
16

RECHTEVERWALTUNG

BENUTZERROLLE: FREIGABE DES MENÜPUNKTS BDC

→ Administration/Benutzerrollen

- Rechtevergabe über Reiter *Menüpunkte*
- Menüpunkt *BDC* → Klick auf das *Schlosssymbol*



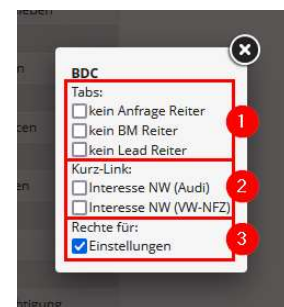
PROF4NET

17

RECHTEVERWALTUNG

BENUTZERROLLE: OPTIONEN FÜR DAS BDC

- (1) Aktivieren/Deaktivieren der Anliegen-Reiter
- (2) Aktivieren/Deaktivieren der vorab definierten Kurzlinks
- (3) Aktivieren/Deaktivieren des Rechts für den Link *Einstellungen* in der BDC-Maske



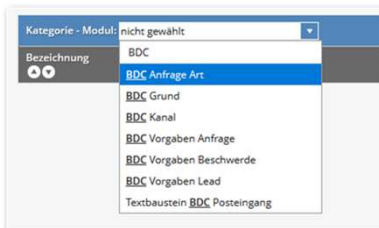
PROF4NET

18

ALLGEMEINE KONFIGURATION

KONFIGURATION ÜBER DIE KATEGORIEN

- ➔ Administration/CRM-Einrichtung/Kategorien
- Grund/BDC Vorgaben (Textbausteine)
 - Lead Art/Kanal/Marke/Quelle
 - BM Art/BM Kategorie/BM Kategorie 2



PROF4NET

19

ALLGEMEINE KONFIGURATION

BDC GRUND

- Grundlage für Auswertung (BDC-Auswertung)

Kategorie - Modul: BDC Grund		in Benutzung	Aktion
Rang: 12		0	eintragen
Rang: 2	Sonstiges - Generelle Anfrage	16	verschieben: nicht verschieben ▼ ok
Rang: 4	Sonstiges - MW reserviert	2	verschieben: nicht verschieben ▼ ok
Rang: 4	Verkauf - Beratungstermin	14	verschieben: nicht verschieben ▼ ok
Rang: 4	Sonstiges - Falsch verbunden	4	verschieben: nicht verschieben ▼ ok
Rang: 5	Verkauf - PF	31	verschieben: nicht verschieben ▼ ok

PROF4NET

20

ALLGEMEINE KONFIGURATION

BDC VORGABEN FÜR ANLIEGEN ODER BESCHWERDEN

- Textbausteine für wiederkehrende Inhalte
- Schnellere Bearbeitung

The screenshot shows a software interface with a dropdown menu set to 'BDC Vorgaben Anfrage'. Below it, a table lists several text building blocks (BDC templates) for recurring content:

Bezeichnung
Kunde will Teile kaufen
Kunde wünscht Rückruf
Kunde wünscht Termin HU
Kunde wünscht Termin Reifenwechsel
Stammdaten haben sich geändert

PROF4NET

21

ALLGEMEINE KONFIGURATION

BM ART, BM KATEGORIE, BM KATEGORIE 2

- Zusätzliche Unterteilung für detaillierte Auswertungen
- Auswertungsmöglichkeit über Beschwerdemanagement

The screenshot shows a software interface with a dropdown menu set to 'nicht gewählt'. The dropdown list is open, showing several options for Business Model (BM) categories:

- BM Abteilung
- BM Art
- BM Kategorie
- BM Kategorie 2
- BM Kostenstelle
- BM Marke
- BM Nacharbeitungsgrund
- BM Status
- BM Status (CRM system static values)

PROF4NET

22

AUSWERTUNGEN

ÜBERSICHT DER AUSWERTUNGSMÖGLICHKEITEN

1. Beschwerdeauswertung
2. Lead Auswertung
3. BDC Auswertung/Telefonate/Export

PROF4NET

23

AUSWERTUNGEN

BESCHWERDEAUSWERTUNG: ÜBERSICHT

– Auswertungsmöglichkeit für Anfragen und Beschwerden

➔ *Aktion/Beschwerdeauswertung*

The screenshot shows a software interface for complaint evaluation. It features a top section with various filter options (date, status, category, etc.), a middle section with a table of data, and a bottom section with a list of customer details. Three callout boxes highlight specific features: 'Oberer Bereich Filteroptionen, z.B. nach Typ' points to the top filter area; 'Mittlerer Bereich Tabellarische Auswertung' points to the middle table; and 'Unterer Bereich Kundenliste über Beschwerdeliste' points to the bottom customer list.

PROF4NET

24

AUSWERTUNGEN

BESCHWERDEAUSWERTUNG

- Im oberen Bereich Definition der Abfragekriterien, z.B. nach Typ
- In der Mitte Anzeige einer grafischen und tabellarischen Auswertung
- Im unteren Bereich Auflisten von Kunden nach den Filterkriterien (Haken für „Beschwerdeliste anzeigen“)

Beschwerdeliste anzeigen

Typ Beschwerden

Status nicht abgeschlossen

eigene Farben

Aktion anzeigen

PROF4NET

25

AUSWERTUNGEN

LEAD AUSWERTUNG KAMPAGNE

➔ Aktion/Leadmanagement/Lead Auswertung Kampagne

Lead Status								
	Status							
Leads aus BDC	Kosten gesamt €	Eingang "alle"	€ pro Lead	Neu <small>Bitte zuweisen!</small>	gelöscht	zugewiesen	kontaktiert	Abgeschlossen
Summe	4.200,00	44	840,00	5	3	11	8	6
	0	20	0,00	1	0	6	5	1
106 Kampagne Neuverkauf	0	1	0,00	0	0	0	0	0

- Anpassen der Ergebnisanzeige durch Filterkriterien möglich
- Absprung über Status „Neu“ in die Leadzuordnung möglich
- Weitere Einstellungen Systemseitig möglich, z.B. Kosten

PROF4NET

26

AUSWERTUNGEN

BDC-AUSWERTUNG: VORAUSSETZUNGEN

1. Eingabe der kumulierten Telefonanrufe pro Tag unter
 → *Aktion/Callcenter Auswertungen/Telefonanrufe*

2. Eingabe von *Grund* bei der Anlage von Tickets

PROF4NET

27

AUSWERTUNGEN

BDC-AUSWERTUNG

- *Aktion/Callcenterauswertung/BDC Auswertung*

Anrufe						
insgesamt	338		BDC Gründe gesamt			285
entgegengenommen	260		BDC Gründe Service			51
nicht entgegengenommen	78		BDC Gründe Verkauf			41
Erreichbarkeit enthält %	76,92		BDC Gründe Sonstiges			7
BDC Grund Service	Summe	00HB Autohaus im Grünen	Lagerort2M1 Lagerort2M1	Betrieb 72893 Betrieb Potsdam	01F1 Nebenbetrieb	Autohaus 1 (nicht zugeordnet)
Service Leistung	11	9	0	0	1	1
Service Annahme	28	25	0	0	1	2
Service Zufriedenheit	12	11	0	0	0	1
Summe	51	45 (88,24%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	2 (3,92%)	4 (7,84%)
BDC Grund Verkauf	Summe	00HB Autohaus im Grünen	Lagerort2M1 Lagerort2M1	Betrieb 72893 Betrieb Potsdam	01F1 Nebenbetrieb	Autohaus 1 (nicht zugeordnet)
Verkauf Leistung	10	8	0	0	0	2
Verkauf Kontrolle	9	8	0	0	0	1
Verkauf Anfrage	14	13	0	0	0	1
Verkauf Mo	8	7	0	0	0	1
Summe	41	36 (87,80%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	5 (12,20%)

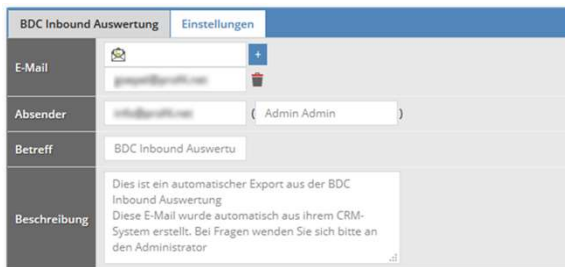
PROF4NET

28

AUSWERTUNGEN

BDC-AUSWERTUNG: EXPORT

– Automatischer Versand der PDF-Datei per E-Mail



PROF4NET

29

ZUSAMMENFASSUNG

ERFASSUNG VON KUNDENANLIEGEN

1. Einträge über das BDC
2. BDC Einstellungen
3. Rechteverwaltung
4. Allgemeine Konfiguration
5. Auswertungen

PROF4NET

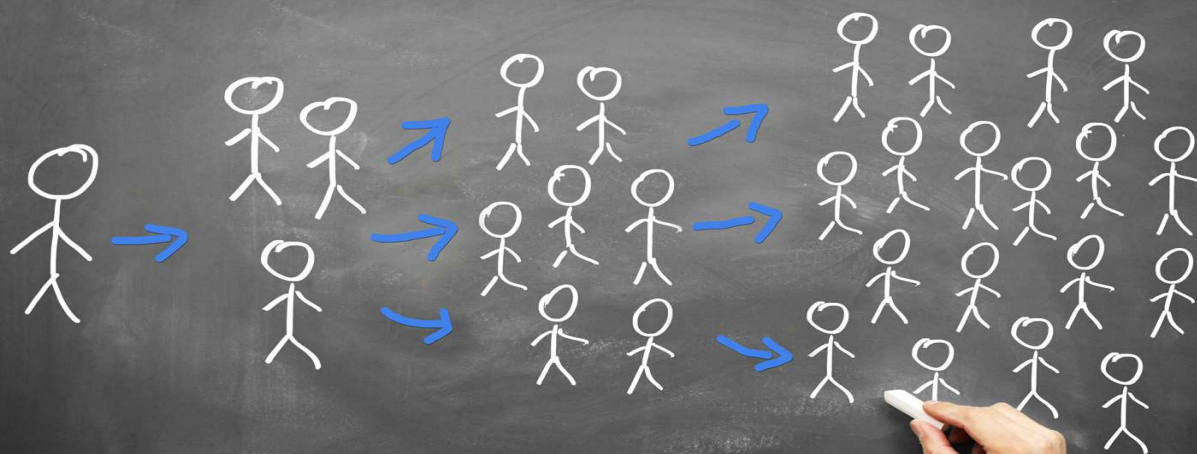
30

FRAGEN



PROF4NET

31



KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

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

PROF4NET

32