



BDC POSTEINGANG

Freitag, 5. Mai 2023

INHALTE

1. Was ist der BDC Posteingang?
2. Weshalb haben wir die Struktur der Info@-Adressen geändert?
3. Warum haben wir uns final für den BDC Posteingang entschieden?
4. Wer bearbeitet diesen und wie viele Mails gehen ein?
5. Welche Herausforderungen haben wir gemeistert?
6. Welche Verbesserungsvorschläge und Kritikpunkte haben sich ergeben?
-konnten diese umgesetzt und/oder gelöst werden?
7. Wie funktioniert der BDC Posteingang?



Freitag, 5. Mai 2023

2

WAS IST DER BDC POSTEINGANG?



- In den BDC Posteingang werden zentrale E-Mailadressen eingebunden, die im allgemeinen Kundenkontakt von den Kunden des Autohauses genutzt werden können.

Freitag, 5. Mai 2023

3

WESHALB HABEN WIR DIE STRUKTUR DER INFO@-ADRESSEN GEÄNDERT?

- Aufgrund eines Anbieterwechsels unserer Homepage wurden auch die „info@-Adressen“ überarbeitet, diese waren lange eher undurchsichtig! Eine Umstrukturierung war nötig!
- Häufiger Eingang von Fake Mails – Gefahr!
- Ziel: eine zentralisierte Bearbeitung aller eingehenden Kundenmails an unsere „info@-Adressen“, unabhängig von den unterschiedlichen Standorten, diese sind nur noch für die finale Bearbeitung/Weiterleitung relevant!



Freitag, 5. Mai 2023

4

WARUM HABEN WIR UNS FINAL FÜR DEN BDC POSTEINGANG ENTSCHEIDEN?

- Keine Doppelbearbeitung der Mails
- Bearbeitungsverlauf nachvollziehbar
- BDC Leads können direkt ohne großen Aufwand erstellt werden
- Reduzierung einer Dubletten Anlage
- Eingegangene Mails werden ohne Umwege direkt angezeigt
- Auswahl der Antwortmailadresse (persönliche oder „info@“) bei einer Bearbeitung
- Textbausteine können erstellt werden
- Kein händisches Verschieben mehr in „erledigt Ordner“
- Simpler Aufbau, sowie Bearbeitung des BDC Posteingangs
- Reduzierung der Gefahr eingehender Fake Mails



Freitag, 5. Mai 2023

5

WER BEARBEITET DIESEN UND WIE VIELE MAILS GEHEN EIN?

- Bearbeitung durch das Kunden Service Center
- Zuständige Kollegen/-innen erhalten Schulungen für den richtigen Umgang mit Fake Mails
- Aktuell ein Postfach (info@autohaus-wolfsburg.de) angebunden, ca. 30 Mails pro Tag



Freitag, 5. Mai 2023

6

WELCHE VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE UND KRITIKPUNKTE HABEN SICH ERGEBEN? WURDEN DIESE UMGESETZT?

Hauptproblem	gelöst
Absender Mail Adresse ist sporadisch bei Weiterleitung aus dem CRM in Outlook nicht ersichtlich	ja
Es muss ein Weiterleitungstext eingegeben werden	ja
Leaderstellung direkt aus dem BDC-Posteingang nur sporadisch möglich, oft wird die "no-reply@autohaus..." Adresse beim Kunden hinterlegt	ja
Weiterleitung an Outlook: Anhänge nur sporadisch sichtbar	ja
Warum werden in dem "Such-Feld" nicht direkt (falls bekannt) die Kunden vorgeschlagen	ja
Geschwindigkeit lässt stark zu wünschen übrig	ja
Pop-Up nach Löschen von Mails ist unnötig, muss immer weggeklickt werden = Zeitaufwand	ja
Beim Antworten über das CRM muss es auch möglich sein Anhänge/Dateien etc. anzufügen	ja



Freitag, 5. Mai 2023

7

WELCHE HERAUSFORDERUNGEN HABEN WIR GEMEISTERT? -WELCHE HERAUSFORDERUNGEN STEHEN NOCH BEVOR?

Welche Herausforderungen haben wir bereits gemeistert?

- IT & Herr Kusche überzeugen 😊
- Akzeptanz der Mitarbeiter gewinnen
- Geschwindigkeit und Qualität verbessern



Welche Herausforderungen stehen noch bevor?

- „Archiv“ schaffen
- Abruf zusätzlich in Outlook
- Anzeigen der Mails in der Korrespondenz (360 Grad Ansicht)
- Anzeigen aller Info@ Adressen untereinander, ohne wechseln der E-Mail Konten



Freitag, 5. Mai 2023

8

WIE FUNKTIONIERT DER BDC POSTEINGANG?

BDC Posteingang

E-Mail-Konto: infoahw ([outlook.ahwob.de:993/mail/ssl/invalidcert]#####MAP), E E-Mails abrufen

Filter

Status: alle (586) offen (1) bearbeitet (571) gelöscht (14)

Versanddatum: von 01.12.2022 bis

Suche: Absender, Betreff, Datum Suchen

1 E-Mail gefiltert | insgesamt 1 E-Mails mit Status "offen" vorhanden

Datum	E-Mail	Aktion
15.03.2023 13:23	Julia Lempke <julia.lempke@outlook.com> Interesse Gebrauchtwagen	

Löschen

E-Mail

Aktion: Suche BDC zuweisen E-Mail ansehen Antworten

Kunden gefunden: 1

Kundenvorschläge: Kunde: Julia Lempke 3309933 Betreuer: info@autohaus-wolfsburg.de

Von: Julia Lempke <julia.lempke@outlook.com>

An: info@autohaus-wolfsburg.de

Datum: Mi 15.03.2023 13:23

Betreff: Interesse Gebrauchtwagen

Datum

Extern: Klicken Sie nicht auf Links oder öffnen Sie keine Anhänge, wenn Sie den Absender nicht kennen!

Hallo,

ich interessiere mich für einen Gebrauchtwagen aus Ihrem Bestand.

Mit freundlichen Grüßen
Julia Lempke

Gesendet von Outlook für Android

Freitag, 5. Mai 2023

9

WIE FUNKTIONIERT DER BDC POSTEINGANG? –EIN BDC LEAD ERSTELLEN

BDC / Einstellungen / VW NW PKW MOD | GW MOB | VW NW PKW GE | GW GE | GW Demold | GW Leasing | GW Lease

Anrede: Herr Frau (Frau) (Frau)

Name: Lempke

Vorname: Julia

PLZ/Stadt: 38471 | Rufen

Adresse: Kath-Kollatz-Str. 8

Telefon/Mobil: +49 16097923129 (IG) +49 1700274719 (IP) alternative Telefonnummer

E-Mail: julia.lempke@outlook.com (IP) (IG)

Lagerort: -FL Autohaus Wolfsburg

Modell:

Erstzulassung:

KM-Stand:

Kennzeichen:

Fahrg.nr.:

LEAD | Übersicht | Stammdaten | Zusatzdaten | Gruppen | Fahrzeuge | Umsätze | Korrespondenz | Statistik | DSGVO | Newsletter | Diensten | ANK | PM | BM | CC | Verant. | Form.

Anfrage Beschwerde Lead **Neuigkeiten**

Satireff: Lead aus BDC Interesse Gebrauchtwagen

Beschreibung:

- Ursprüngliche Nachricht: Von: Julia Lempke <julia.lempke@outlook.com> Gesendet: Mittwoch, 15. März 2023 13:23 An: info@autohaus-wolfsburg.de Betreff: Interesse Gebrauchtwagen
- Freierwerb führt aus: Kunde hat Interesse an einem Angebot
- Freierwerb führt aus: Kunde möchte mehr Informationen haben
- Freierwerb führt aus: Suche ein Gebrauchtfahrzeug

Art: nicht gewählt

Marken: keine Zuordnung

Lagerort: -FL Autohaus Wolfsburg

Betreuer: nicht gewählt | Leadpool (EVA) | Freie Adresse

mehr Details

Lead erstellen | Abbrechen

Freitag, 5. Mai 2023

10

WIE FUNKTIONIERT DER BDC POSTEINGANG? – EINE E-MAIL WEITERLEITEN

E-Mail Weiterleitung

Absender: Name: optional Vorschau: ihreanfrage@autohaus-wolfsburg.de

Empfänger:

Empfänger CC:

Empfänger BCC:

Betreff: WG: Interesse Gebrauchswagen

Daten: Daten hierher ziehen

Ihre Nachricht:

KSC Gesamt
Bitte um Bearbeitung

Diese Info wird automatisch an Ihre Nachricht angefügt:
 ---Ursprüngliche Nachricht---
 Von: Julia Lempke <julia.lempke@outlook.com>
 Gesendet: Mittwoch, 15. März 2023 13:23
 An: info@autohaus-wolfsburg.de
 Betreff: Interesse Gebrauchswagen

Freitag, 5. Mai 2023

11

WIE FUNKTIONIERT DER BDC POSTEINGANG? – AUF EINE E-MAIL ANTWORTEN

E-Mail Antwort

Absender: Name: optional Vorschau: ihreanfrage@autohaus-wolfsburg.de

Empfänger:

Empfänger CC:

Empfänger BCC:

Betreff: AW: Interesse Gebrauchswagen

Daten: Daten hierher ziehen

Ihre Antwort:

KSC Gesamt
Bitte um Bearbeitung

Diese Info wird automatisch an Ihre Nachricht angefügt:
 ---Ursprüngliche Nachricht---
 Von: Julia Lempke <julia.lempke@outlook.com>
 Gesendet: Mittwoch, 15. März 2023 13:23
 An: info@autohaus-wolfsburg.de
 Betreff: Interesse Gebrauchswagen

Freitag, 5. Mai 2023

12



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

