FLEISCHHAUER

CATCH in der Fleischhauer Gruppe

- BDC & BDC Posteingang -

Alexandra Krupp
Leiterin Datenmanagement & Training

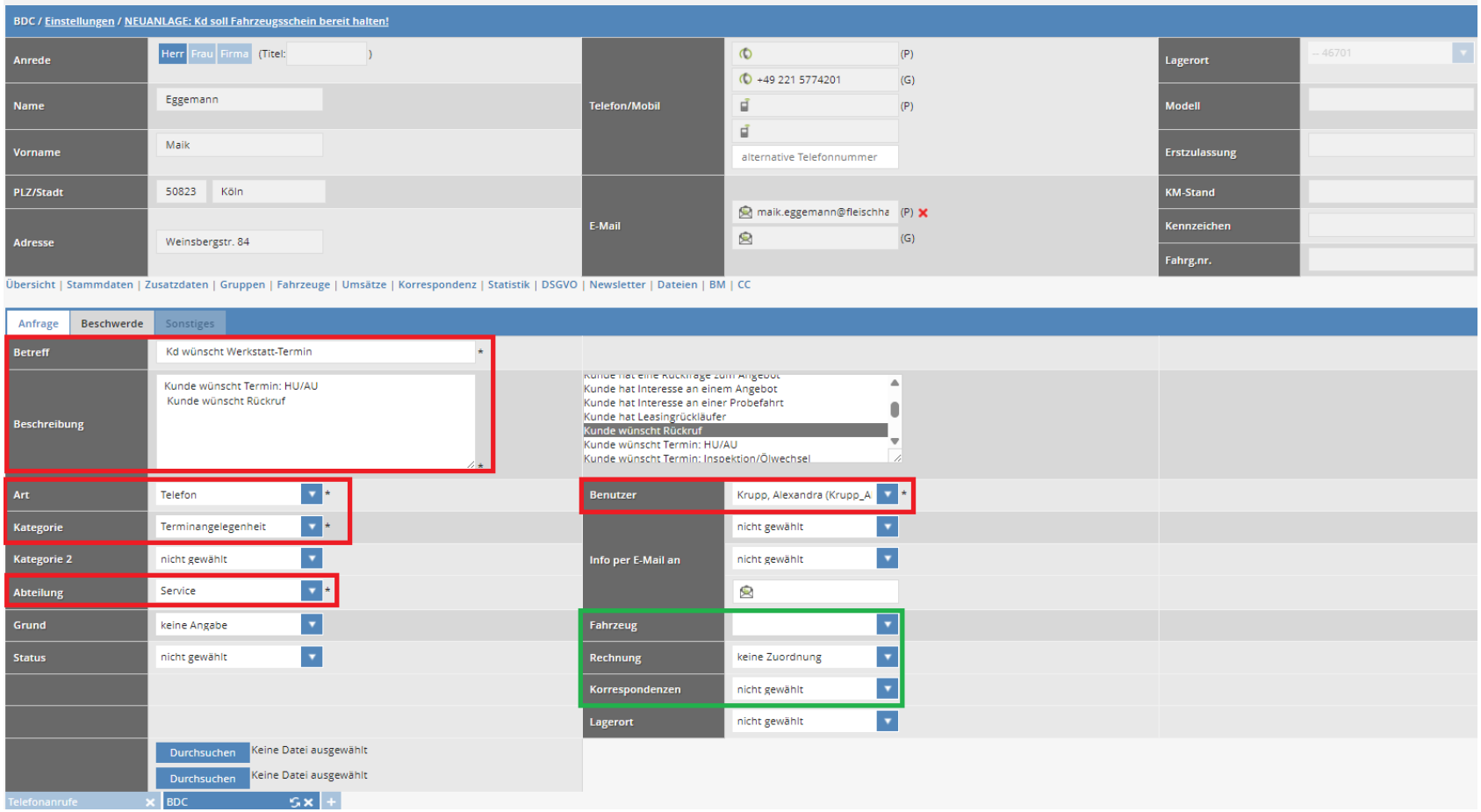
FLEISCHHAUER

Fleischhauer Unternehmensgruppe

- Firmengründung: 1924 →
- Alle Konzernmarken
- ca. 1.300 Mitarbeiter
- 9 Standorte (Kölner Raum, Bonn, Aachen, Mönchengladbach & Bad Kreuznach)
- 13 VW-/AUDI-Betriebe plus 3 Porsche Zentren
- Verwaltung befindet sich in Köln-Ehrenfeld

FLEISCHHAUER

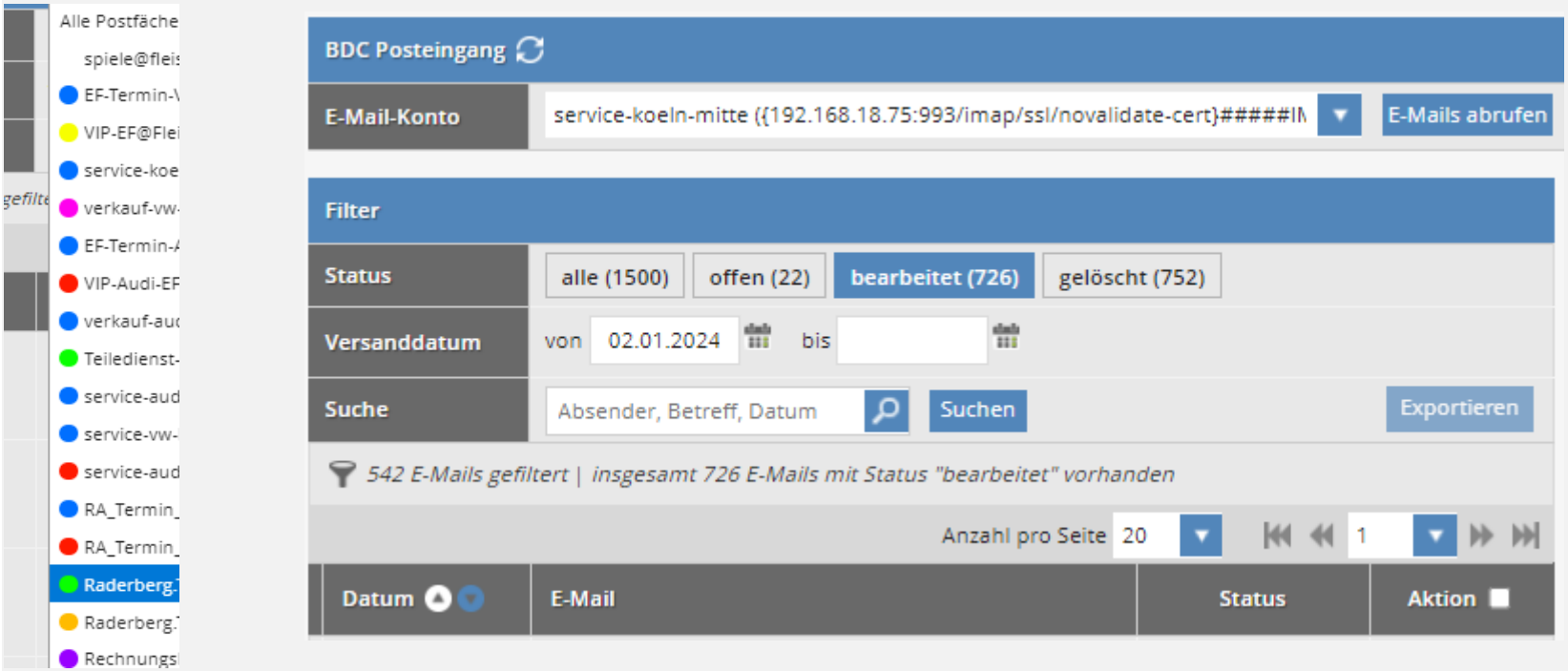
Was ist ein BDC Ticket?



FLEISCHHAUER

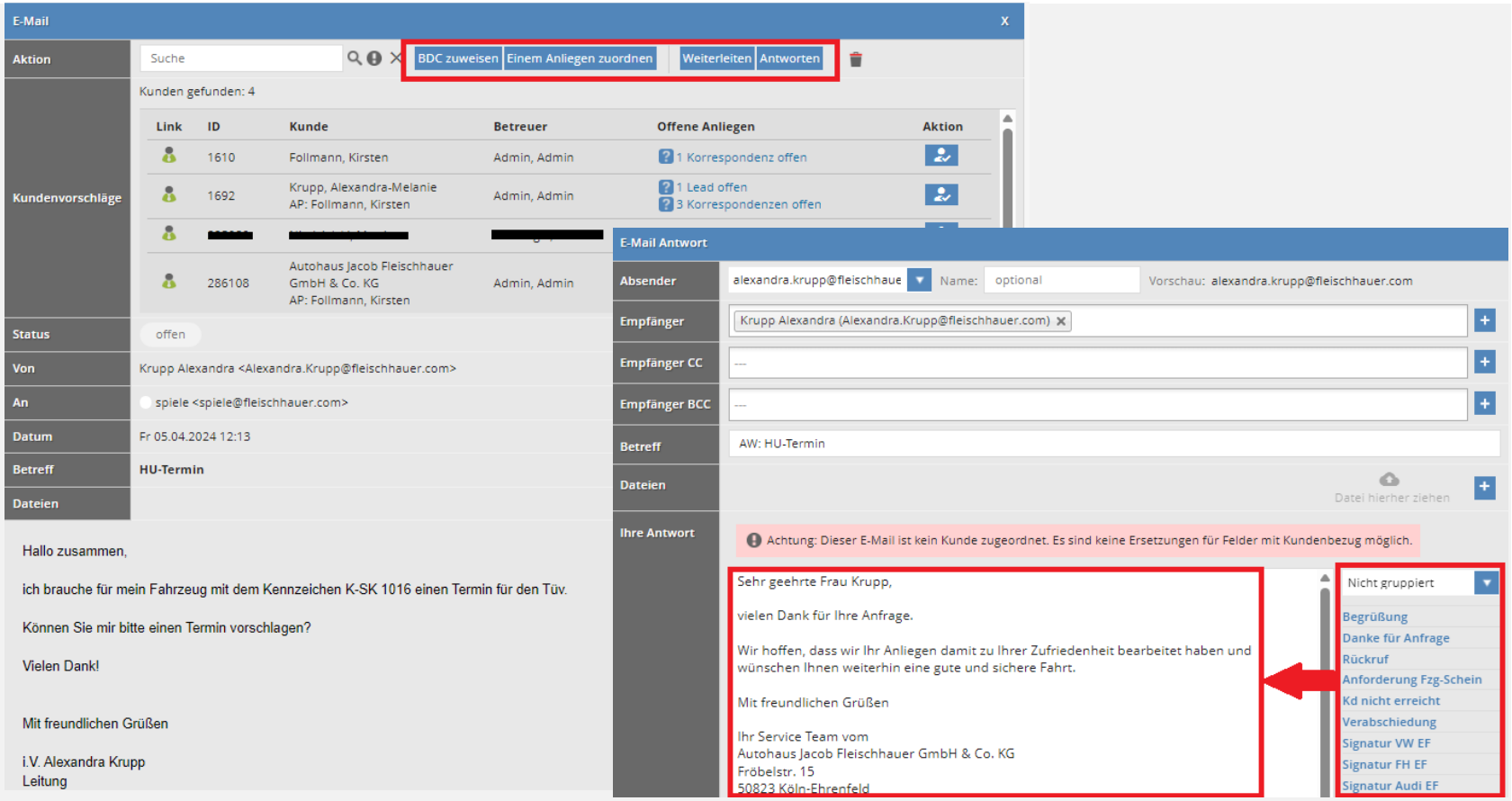
Was ist der BDC Posteingang?

Im BDC Posteingang kann man diverse zentrale E-Mail-Adresse eingehen und bearbeiten lassen:



FLEISCHHAUER

Welche Funktionen bietet der BDC Posteingang?



Rollout-Konzept

Das BDC Tickettool und der BDC Posteingang werden in der Unternehmensgruppe nach folgendem Konzept ausgerollt:

- 2-tägige Vor-Ort Schulung (ca. 3 Std je Tag)
- 3-/4-tägige Vor-Ort-Begleitung (je nach Standortgröße)
- 10-tägige Betreuungsphase aus der Verwaltung heraus

Rollout-Inhalte

- BDC Ticketeröffnung und Bearbeitung
- BDC Posteingang Bearbeitung
- Eskalationsstufen
- Ticket-Auswertung
- Einweisung Controller im Betrieb

Anfang Mai wird der nächste Betrieb ausgerollt.

Involvierte CATCH User beim Thema BDC

CATCH User (vollständige Ticketbearbeitung):

- Service Info-/Kasse-Mitarbeiter
- Telefonzentral-Mitarbeiter
- Serviceleiter und deren Assistenzen
- Teiledienstleiter
- Verkaufsleiter

CATCH „Nicht“-User (Ticketbearbeitung per E-Mail):

- Serviceberater
- ggf. Teiledienst-Mitarbeiter
- Verkäufer

Herausforderungen & Lösungen

Herausforderungen	Lösungen bzw. Umgang
Anzahl von Mailadressen für den Posteingang in CATCH je Betrieb	• Nutzung der Farbmöglichkeiten • Anpassung von Prozessen
Anzahl von Benutzerrollen	Duplizierung der Benutzerrollen
Anzahl von Usern	Anbindung an unser AD-Verzeichnis (Active Directory)
Anbindung an die Telefonanlage	X-Phone wurde mit CATCH gekoppelt
Neukunden-Erfassung in CATCH → Vermeidung von Dubletten in CATCH	In Cross im Kundenstamm im Feld „Fuhrparkgröße“ wird die CATCH-ID eingetragen → automatische Zusammenlegung
Mails im BDC Posteingang durften von jedem User gelöscht werden	Änderung seitens Prof4Net, so dass es jetzt ein Rechtethema ist
BDC Dummy wurde gelöscht (bzw. mit einem CROSS Kunden verheiratet)	Änderung seitens Prof4Net, so dass der BDC Dummy „geschützt“ ist
Umgang mit CROSS Kontakt-Personen-Beziehung in CATCH	Vermehrtes Testen (Erstellung & Löschung) und Schulung der Mitarbeiter

Verbesserungswünsche für den BDC Bereich

- Die Möglichkeit ein Ticket mit einem Klick zu schließen, sollte abgestellt werden.
- Der Mitarbeiter, der ein Ticket eröffnet, sollte als Benutzer drin stehen und sich nicht jedes Mal dort händisch eintragen müssen.
- Eine Möglichkeit Tickets zu priorisieren, welche ins Auge fällt oder wonach die Kollegen z.B. filtern können.
- Auswertungsmöglichkeit im BDC Posteingang über CATCH → aktuell manueller Export und manuelle Aufbereitung der Zahlen (wie viel kam über welche Mailadresse und wie wurde es bearbeitet).
- Automatische Übernahme von erkannten Kunden-Mails in den Reiter Korrespondenz.

Unser aktuell größtes Problem ist, dass das Popup Fenster im BDC Bereich nicht hochkommt ☹. → Freue mich über jede Idee!

FLEISCHHAUER

Anzahl Tickets je Betrieb (seit Rollout im Betrieb)

BNR	Jan 24	Feb 24	Mrz 24	Apr 24²
46701	713	563	883	479
22342	0	222	260	224
24864	0	22*	141	116
33316	0	28*	368	203
46728	0	0	0	163**
Gesamt	713	835	1.652	1.185

Es wurden insgesamt 4.385 Tickets in 2024 eröffnet.
Dazu kommen 862 Tickets, die der Pilotbetrieb im Nov/Dez 2023 eröffnete.
Acht Betriebe werden noch ausgerollt.

*Betriebe erst 28./29.02.2024 ausgerollt
** Betrieb am 08./09.04.2024 ausgerollt
²Stand: 15.04.2024

FLEISCHHAUER

Haben Sie noch Fragen?

? ? ?

FLEISCHHAUER

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!