

# ZUFRIEDENHEITS- UMFRAGE

CATCH | Prof4Net GmbH

1

## ORGANISATORISCHES

### WEBINAR-REGELN

- Mikrofone deaktivieren (stumm)
- Fragen direkt stellen
- Kein Chat
- Kein Handheben

### WER SPRICHT DA?

- Vorname Name
- Autohaus
- Marken
- Funktion im AH



2

# VORAUSSETZUNGEN

## WAS WIRD FÜR DIE SCHULUNG BENÖTIGT?

- Inhaltliche Voraussetzungen:
  - Erfolgreiche Teilnahme an „CATCH (Basis)“ Schulung
  - Kenntnisse über Vorkonzepten (vor allem DMS)
  - Kenntnisse zum Telefonleitfaden und E-Mailnewsletter
  
- Technische Voraussetzungen:
  - Zugriff auf das eigene CATCH-System
  - Recht für die Menüpunkte: Telefonleitfaden mit Umfrage, E-Mail Vorlagen

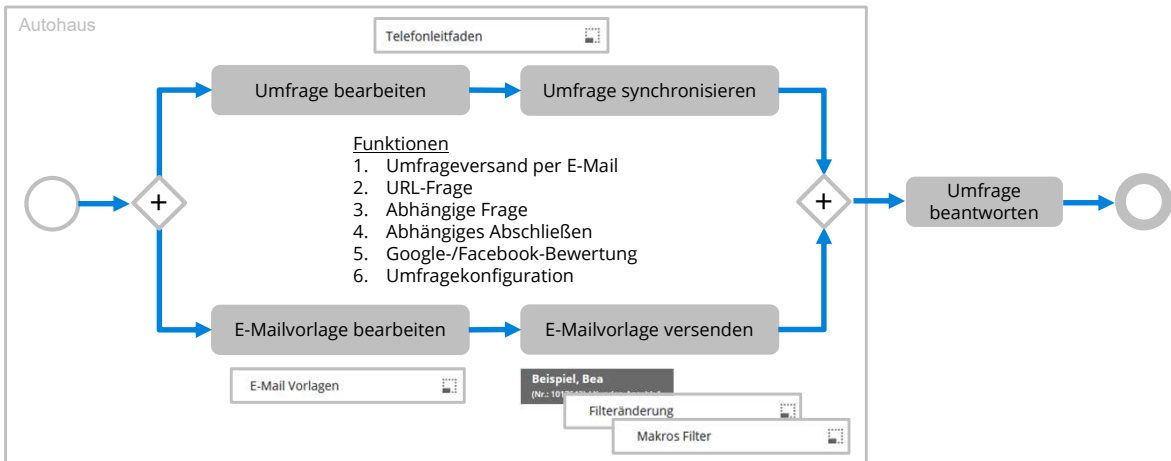
# AGENDA

## ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE

1. Überblick
2. Umfrageversand per E-Mail
3. URL-Frage
4. Abhängige Frage
5. Google-/Facebook-Bewertung
6. Abhängiges Abschließen
7. Umfragekonfiguration
8. Beispielumfrage
9. Zusammenfassung

# ÜBERBLICK

## PROZESS

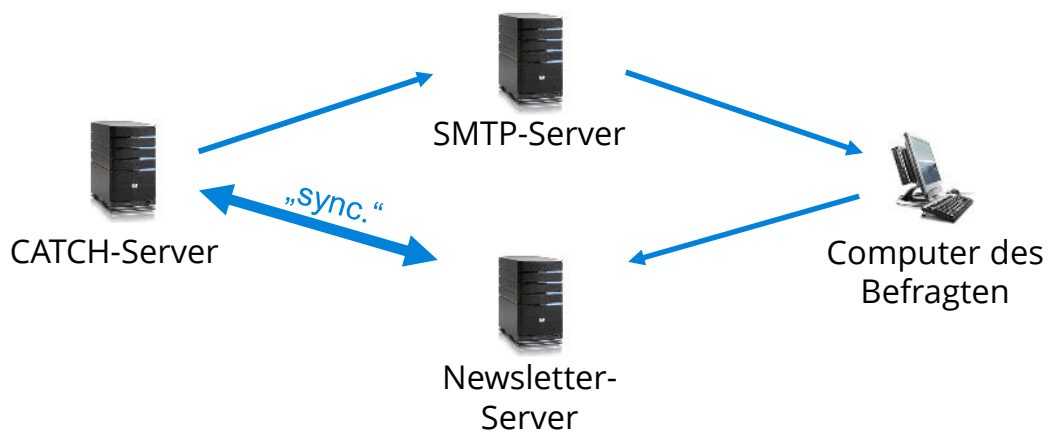


PROF4NET

6

# ÜBERBLICK

## DATENFLUSS



PROF4NET

7

# UMFRAGEVERSAND PER E-MAIL

- Mit einer E-Mail wird der Hyperlink zu einer Umfrage an den Befragten versendet.
  - neuen Telefonleitfaden erstellen oder bestehenden Telefonleitfaden verwenden unter *Verwaltung/Telefonleitfaden*
  - Telefonleitfaden als Umfrage aktivieren
  - Umfrage synchronisieren

The screenshot shows a configuration window for a survey. The title bar reads 'Telefonleitfaden'. The main area is divided into several sections:

- Datum:** 24.09.2021
- Bezeichnung/Kampagne:** Webinar 'Zufriedenheitsumfrage' - Webi
- Recht:** neue Antworten nach x Tagen: für alle Benutzer - 0
- Gültigkeit von/bis:** Standard Filter: 14.10.2020 - nicht gewählt
- Fragen:** Fragen / Bedingung Vorlage / Webvorschau Filter / Tipps / o.Antw
- Benutzer:** Kawalek, Matthias

Additional options include 'nicht gewählt', 'Kontaktplanung', 'Matthias - Webinar', 'Ansp.P.', 'Auftrag', 'auto.Anwahl', 'Prio. Priv.WVL', 'nicht erreicht Stunden', 'ohne Antwort nach', and 'erreichten Versuchen'. In the 'Benutzer' section, 'als Umfrage aktivieren' is checked, and 'Umfragekonfiguration' is highlighted with a red box.

PROF4NET

8

# UMFRAGEVERSAND PER E-MAIL

- neue E-Mailvorlage erstellen oder bestehende verwenden unter *Verwaltung/E-Mailvorlagen*
- Platzhalter für Umfragelink einfügen im P4N Editor 2.0:  
`<<umfrage_[ID der Umfrage]>>`

The screenshot shows the P4N Editor 2.0 interface for editing an email template. The title bar reads 'Webinar 'Zufriedenheitsumfrage' mit Button - Webinar (Größe: 108,35 KByte)'. The main area shows an email template with a group photo and a button labeled 'Zur Umfrage'. A dialog box is open, allowing the user to insert a placeholder for the survey link. The dialog contains the following fields:

- URL:** <<umfrage\_133>>
- Titel:** (empty)
- in Auswertung:**
- abmelden:**

The 'erstellen' button is highlighted in blue.

PROF4NET

9

## URL-FRAGE

- Der Befragte kann mit einem Klick in der E-Mail direkt eine Frage beantworten.
- Fragen > Spalte "Typ": „Url Parameter als Frage“ auswählen
- Fragen > Spalte „Frage“: Url Parameter eingeben
- Umfrage synchronisieren

The screenshot shows a table with columns: Rang, Frage, Typ, and anzeigen. The first row is selected. The 'Frage' column contains the text 'Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit uns bei Ihrem letzten Werkstattbesuch?' and a text input field with 'Url Parameter: irgendwas'. The 'Typ' column has a dropdown menu set to 'Url Parameter als Frage' and a 'Größe: 30' label. The 'anzeigen' column has a dropdown menu set to 'immer anzeigen'. A 'Telefonleitfaden' button is visible in the top right corner.

PROF4NET

10

## URL-FRAGE

- neue E-Mailvorlage erstellen oder bestehende verwenden unter *Verwaltung/E-Mailvorlagen*
- Platzhalter für Umfrage-Link mit URL-Parameter einfügen:  
`<<umfrage_ID der Umfrage>>&[URL Parameter]=[Antwort]`

The screenshot shows an email template editor. The main text area contains the placeholder code: `<<brieffanrede>> <<titel>> <<name>>` followed by `bitte Bewerten Sie Ihren`. A modal dialog box is open, showing a 'Url:' field with the placeholder `>>irgendwas=4 Sterne`. Other fields include 'Titel:', 'in Auswertung:' (checkbox), 'abmelden:' (checkbox), and 'NL als Webseite:' (checkbox). There are 'erstellen' and 'abbrechen' buttons at the bottom of the dialog. The background shows a red star and a green star icon.

PROF4NET

11

## ABHÄNGIGE FRAGE

- Die Frage wird für den Befragten sichtbar, wenn auf eine andere Frage bestimmte Antworten gegeben werden.
  - Fragen > Spalte „anzeigen“: Referenzfrage und -antwort auswählen
  - Umfrage synchronisieren

Telefonleitfaden

Rang	Frage	Typ	anzeigen
2	Würden Sie uns weiterempfehlen? Sollpunkte Gewichtung: 0 Untergeordnete Fragen (0)	Vorgabefeld Größe: 30	immer anzeigen
3	Warum würden Sie uns nicht weiterempfehlen? Sollpunkte Gewichtung: 0 Untergeordnete Fragen (0)	Textfeld Größe: 30	2. Würden Sie uns weiterempfehlen? anzeigen: wenn Antwort = gewählt: nein

PROF4NET

12

## GOOGLE-/FACEBOOK-BEWERTUNG

- Der Befragte kann eine Bewertung des Autohauses bei Google oder Facebook abgeben.
  - Google Place ID bzw. Facebook Group ID in Umfragekonfiguration eingeben
  - Frage > Spalte „Typ“: „Google Button / Facebook Button“ auswählen
  - Umfrage synchronisieren

Telefonleitfaden

Rang	Frage	Typ	anzeigen
4	Bewerten Sie uns bei Google. Button hinter der Umfrage <input checked="" type="radio"/> Button in der Umfrage <input type="radio"/>	Google Button Größe: 30	immer anzeigen

PROF4NET

13

# ABHÄNGIGES ABSCHLIEßEN

- Die Umfrage wird automatisch abgeschlossen, wenn der Befragte bestimmte Antworten auf eine Frage eingibt.
  - Frage > Spalte „Typ“: „Umfrage speichern“
  - Frage > Spalte „anzeigen“: Referenzfrage und –antwort auswählen

Rang	Frage	Typ	anzeigen
1	Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit uns bei Ihrem letzten Werkstattbesuch? Url Parameter: irgendwas Sollpunkte Gewichtung: 0	Url Parameter als Frage Größe: 30	immer anzeigen
5		Umfrage speichern Größe: 30	1. Wie zufrieden waren Sie insgesamt... anzeigen: wenn Antwort = ähnlich 4 Sterne

PROF4NET

14

# UMFRAGEKONFIGURATION

- Hier können allgemeine Einstellungen hauptsächlich zum Aussehen der Umfrage eingegeben werden.
  - z. B. klare Auswertung durch Gültigkeitsdauer des Umfrage-Links
  - z. B. Umsetzung der Corporate-Identity-Vorgaben
  - z. B. Weiterleitung des Befragten auf die eigene Website

Bild	Überprüfen	Eine Detail ausgewählt.
Farbe	Hintergrundfarbe	Schriftfarbe
Schrift	Überschrift	Schriftart
	Überschrift	Schriftgröße: Desktop
	Einführungstext / Abschlusstext	Schriftgröße: Mobil
	Fragen	
	Antworten	
	Buttons	

PROF4NET

15

# BEISPIELUMFRAGE

Telefonleitfaden

Rang	Frage	Typ	anzeigen
1	Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit uns bei Ihrem letzten Werkstattbesuch? Url Parameter: irgendwas Sollpunkte Gewichtung: 0	Url Parameter als Frage Größe: 30	immer anzeigen
2	Würden Sie uns weiterempfehlen? Sollpunkte Gewichtung: 0 Untergeordnete Fragen (0)	Vorgabefeld Größe: 30	immer anzeigen
3	Warum würden Sie uns nicht weiterempfehlen? Sollpunkte Gewichtung: 0 Untergeordnete Fragen (0)	Textfeld Größe: 30	2. Würden Sie uns weiterempfehlen? anzeigen: wenn Antwort = gewählt: nein
4	Bewerten Sie uns bei Google. Button hinter der Umfrage Button in der Umfrage	Google Button Größe: 30	immer anzeigen
5		Umfrage speichern Größe: 30	1. Wie zufrieden waren Sie insgesam.. anzeigen: wenn Antwort = ähnlich 4 Sterne

PROF4NET

16

# ZUSAMMENFASSUNG

- Sie haben einen **Überblick**, was nötig ist und warum.
- Sie können eine **Umfrage versenden**.
- Sie können **URL-Fragen** verwenden.
- Sie können **abhängige Fragen** verwenden.
- Sie können **Google-/Facebook-Bewertungen** verwenden.
- Sie können eine Umfrage **automatisch abschließen** lassen.
- Sie wissen, welche allgemeinen **Umfragekonfigurationen** Sie verwenden können.
- Sie haben eine **Beispielumfrage** gesehen.

PROF4NET

18



## FRAGEN



PROF4NET

19

## UNSERE DIENSTLEISTUNGEN



### **SUPPORT (KOSTENFREI)**

- Support-Hotline (0331 87 00 421) oder E-Mail (support@prof4.net)
- Richtige Adresse für technische Störungen
- Begleitung und Unterstützung bei Hürden
- Hilfestellung zu konkreten Anliegen

### **BEAUFTRAGUNGEN (GEGEN AUFWAND)**

- Erstellung von individuellen Inhalten (Filter, Briefe, NL, Form., etc.)
- Erwerb weiterer Dienstleistungen (Schulungen, Workshops, Webinare, eLearning-Zugänge, etc.)
- Erwerb weiterer Produkte (Schnittstellen, Lizenzen oder Module)
- Individuelle Anpassungen in CATCH

PROF4NET

20



## KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH  
Gerlachstr. 47-49  
14480 Potsdam

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

PROF4NET