

## Ersteinrichtung Browser

Führen Sie zur erstmaligen Benutzung von autocrm auf Ihrem PC bitte die folgenden Schritte durch:

▶ Start des Browsers

Starten Sie Ihren Internetbrowser – Eine Empfehlung zur Nutzung von autocrm ist Mozilla Firefox:



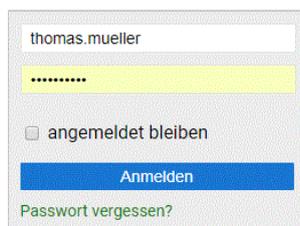
**Info:** Die Systemvoraussetzungen für autocrm, finden Sie unter folgender URL: <https://www.autocrm.de/systemvoraussetzungen>

▶ Öffnen Sie autocrm .....▶ <https://www.autocrm.de>



▶ Login

.....▶ Geben Sie Ihren Benutzernamen und Kennwort ein und aktivieren Sie das Auswahlfeld „angemeldet bleiben“. Klicken Sie danach auf „>>“.



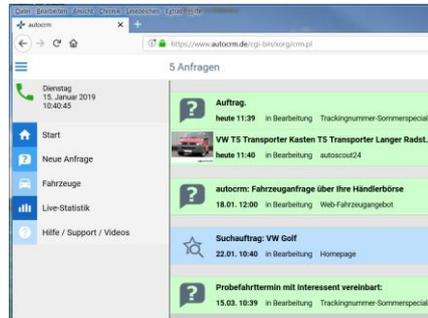
**Hinweis:** Ihre Anmeldedaten werden lokal gespeichert und Sie können sich zukünftig von diesem Computer ohne Passwort anmelden.

**Bitte beachten Sie:** Hierzu muss das Speichern von Cookies in den Browser-Einstellungen aktiviert sein.

- ▶ autocrm als Verknüpfung auf dem Desktop einrichten



Ziehen Sie das grüne „Schloss-Symbol (🔒)“ neben der Browser-Eingabeleiste mit der Maus auf eine freie Stelle des Desktops. Somit erstellen Sie sich eine schnell erreichbare Verknüpfung auf Ihrem Desktop zum Starten von autocrm.

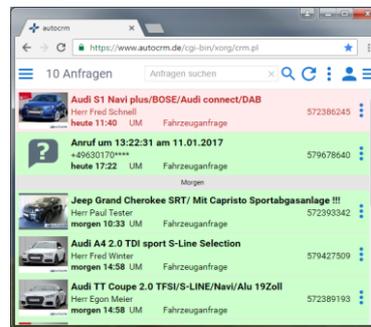


*TIPP: Insbesondere in Verbindung mit Telefontracking ist es hilfreich wenn autocrm über den Windows-autostart-Ordner direkt gestartet wird. So sind Sie automatisch angemeldet und es entgehen Ihnen keine Anrufe*

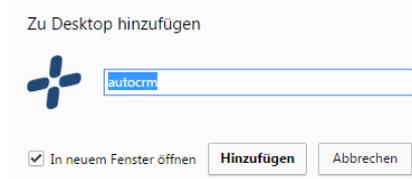
autocrm als Webapp und App

Chrome verfügt über eine einfache Möglichkeit autocrm als Webapp-Verknüpfung auf dem Desktop zu speichern. Damit startet autocrm platzsparend ohne Browsermenues und Browsernavigation. *Daneben können Sie autocrm auch als App aus dem Playstore und Appstore laden.*

- 1) Öffnen Sie Chrome und melden Sie sich in autocrm an.



- 2) Klicken Sie die drei Punkte (⋮) im rechten oberen Bereich der Browsernavigation an und wählen Sie unter „weitere Tools“ „zu Desktop hinzufügen“. Aktivieren Sie die Checkbox in folgendem Fenster und klicken Sie auf Hinzufügen.



Auf Ihrem Desktop finden Sie nun ein Icon (🌟) mit dem Sie autocrm als Webapp starten können.

## ANFRAGENBEARBEITUNG

Für die wichtigsten Funktionen sowie die ersten Schritte mit autocrm können Sie unter folgender Adresse mehrere kurze Videos abrufen. Diese zeigen in wenigen Minuten die ersten Schritte mit dem System:  
<https://www.autocrm.de/support>

► Anfragen-Startseite

Menubars

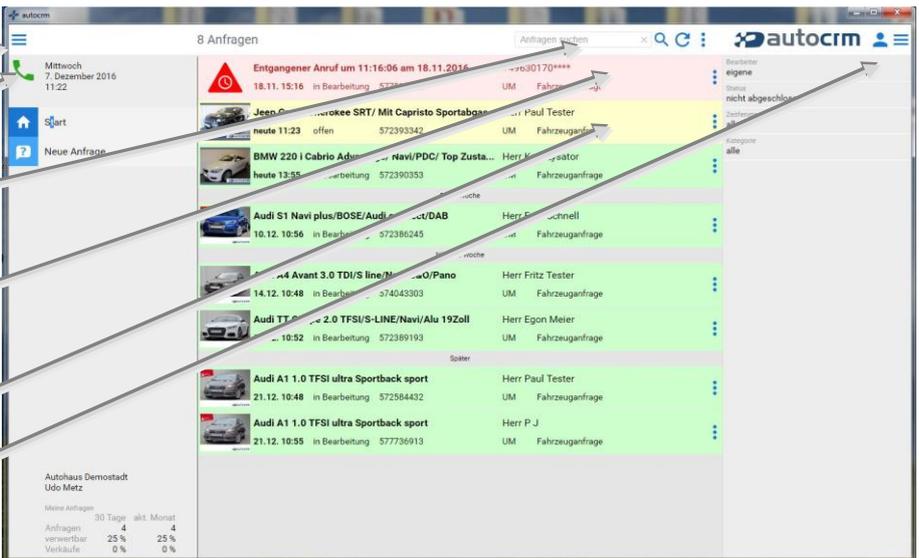
Telefonstatus

Suche

Überfällige (eskalierte) Anfrage

Offene Anfrage

Einstellungen



| Modell     | Status | Erstellt   | Verarbeitet | Verkauft |
|------------|--------|------------|-------------|----------|
| 8 Anfragen |        | 30 Tage    | 4           | 4        |
| Anfragen   |        | verwertbar | 25 %        | 25 %     |
| Verkäufe   |        |            | 0 %         | 0 %      |

**TIPP:** Anfragen mit einer Wiedervorlage sind grün dargestellt, offene gelb, überfällige rot. Eskalierte Anfragen sind mit einem dreieckigen Warnzeichen versehen. Die Liste der Anfragen lässt sich nach unterschiedlichen Kriterien über das  Symbol sortieren.

► Anfrage-Detailansicht

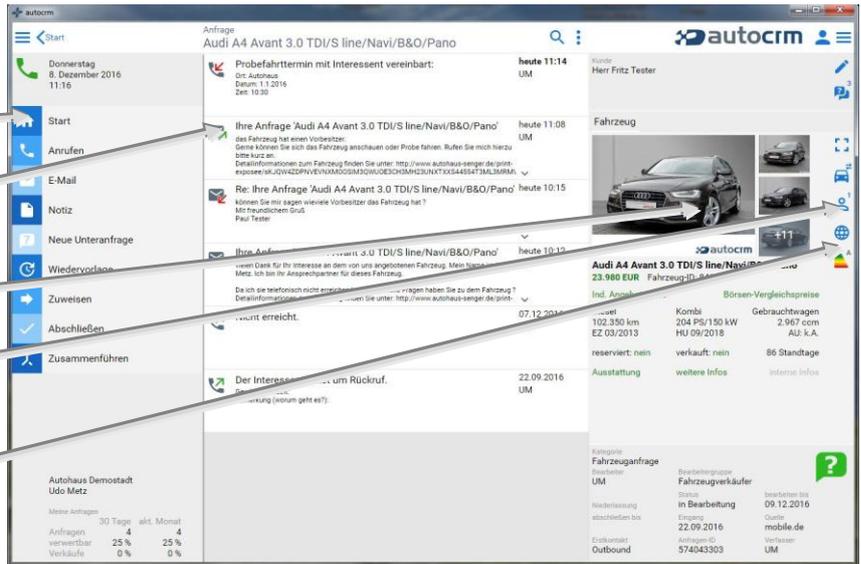
Funktionen zur  
Anfragenbearbeitung

Kontaktverlauf

FZG-Detailansicht

Weitere Interessenten  
zu dem Fahrzeug

Webfahrzeugangebot



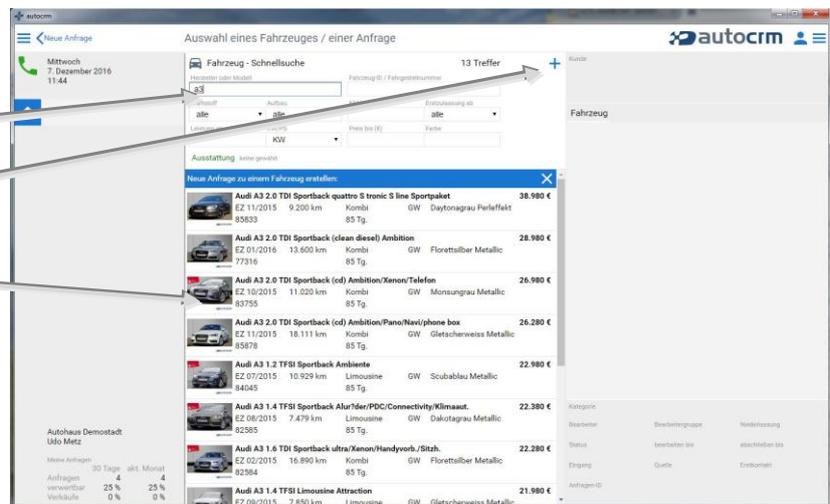
► Anfrage Fahrzeugsuche

Über die Schaltfläche „neue Anfrage“ gelangen Sie zur Fahrzeugsuche

Suchfelder

Erweiterte Suche

Interaktive Trefferliste



**TIPP:** Für eine Fahrzeuganfrage werden neben einem Fahrzeug ein Kunde sowie eine Notiz benötigt. Das Diskettensymbol im oberen Bereich der Seite speichert die neue Anfrage. (📁)

▶ Anfrage beantworten

.....▶ Eine Anfrage kann sowohl durch einen Anruf oder auch eine E-Mail beantwortet werden. Hierzu wird zunächst eine Anfrage ausgewählt, um zur Detailansicht zu gelangen.

Antwort per Telefon: ▶ Anrufen ▶

Antwort per E-Mail: ▶ E-Mail ▶ Empfänger auswählen  
▶ Textbausteine/Inhaltverfassen  
▶ mit ▶ absenden.

Nach beiden Aktionen öffnet sich im Anschluss ein Wiedervorlagedialog. In diesem legt man fest, was mit der Anfrage geschehen soll:

Wiedervorlage der Anfrage

|           |          |           |
|-----------|----------|-----------|
| 1 Stunde  | 1 Woche  | 2 Monate  |
| 3 Stunden | 2 Wochen | 3 Monate  |
| 1 Tag     | 3 Wochen | 6 Monate  |
| 3 Tage    | 4 Wochen | 12 Monate |

Datum  Zeit

Anfrage abschließen ✗

- Spam / Keine Kaufanfrage
- Kontaktversuche erfolglos
- Mail-/Telefon-Kontakt (kein Termin)
- Gesprächstermin (Kunde nicht erschienen)
- Verkaufsgespräch (ohne Probefahrt)
- Gespräch mit Probefahrt (kein Auftrag)
- Auftrag

**TIPP:** möchten Sie eine bestimmte E-Mail beantworten oder weiterleiten so klicken Sie diese im Kontaktverlauf an und wählen die entsprechende Funktion im oberen Bereich der Seite ( ).

▶ Anfrage ändern

.....▶ Zur Änderung wird zunächst eine Anfrage ausgewählt, um zur Detailansicht zu gelangen

▶ Änderung des Fahrzeugs

▶ Interessent/Kunde ändern

▶ Wiedervorlage

▶ Anfrage abschließen: Nach der Bearbeitung einer Anfrage (z.B. durch Verkauf oder Abbruch der Kommunikation mit dem Interessenten) wird eine Anfrage abgeschlossen:

Abschließen

## ANFRAGENSTEUERUNG / URLAUB- ODER KRANKTAGE

Innerhalb von autocrm können Abwesenheitszeiten verwaltet werden. Nach der Eintragung von Krank- und Urlaubszeiten steuert autocrm automatisch die Anfragenverteilung und den Remindersversand.

- ▶ **Übersicht Anwesenheit** Durch einen Klick auf Einstellungen (  ) gelangen Sie in ein Menü mit einer Ansicht der Anwesenheiten sowie dem Formular zum Melden von Abwesenheiten.

- ▶ **Anlegen und Löschen einer Abwesenheit**

.....▶

 **Abwesenheits-Termin** ✕

Mitarbeiter

Grund

Beginn  
  

Ende  
  

Vertreter bestimmen

In der Übersicht der Anwesenheiten können auch Abwesenheitstermine gelöscht werden. An dieser Stelle kann auch direkt ein Vertreter bestimmt werden. Nach Eintragung oder Löschung erhält der entsprechende Mitarbeiter eine Kontrollmail, um zu vermeiden, dass versehentlich ein falscher Termin angelegt wurde. Alle Mitarbeiter können alle Termine eintragen und löschen.

**TIPP:** Weitere Informationen zum autocrm Abwesenheitsplaner ebenfalls unter der URL:  
<https://www.autocrm.de/support>

## TELEFONTRACKING

- ▶ Telefontracking .....▶ Erfassung eingehender Telefonate
  - ▶ Kein Anruf geht verloren
  - ▶ Es werden automatisch Anfragen erzeugt
  - ▶ automatische Erfassung der Telefonnummer des Anrufers
  - ▶ Möglichkeit zur späteren Bearbeitung der Anfrage, wenn Sie sich zum Zeitpunkt der Rufannahme nicht am Platz befinden

- ▶ Telefontrackingstatus .....▶ Das autocrm-Telefontracking ist nach dem Login direkt aktiv: Dies erkennt man an dem grünen Telefonsymbol: 

- ▶ Anruf annehmen .....▶ Eingehende Anrufe von Interessenten werden von autocrm automatisch erkannt (gelbes Telefonsymbol)



- ▶ Situation 1: Verkäufer am Platz  
Telefonat wie gewohnt annehmen und Anfrage innerhalb von autocrm erstellen.
- ▶ Situation 2: Verkäufer nicht am Platz  
Telefonat mit dem Interessenten führen und Anfrage später vervollständigen (z.B. mit Hilfe der optionalen Gesprächsaufzeichnung in autocrm)

- ▶ Klingelsperre .....▶ Manuelles „Herausschalten“ aus dem Telefonverteiler bei Pausen oder während eines Kundengesprächs:  
Klick auf das Telefonsymbol  ▶ Telefonsymbol wechselt auf rot . Ein erneuter Klick auf das nun rote Telefonsymbol hebt die Sperre wieder auf

- ▶ Anruf weiterverbinden .....▶ Während des Gesprächs ▶  ▶ Gesprächspartner auswählen

▶ Gespräch beenden .....▶ Während des Gesprächs ▶ 

---

▶ Gesprächsaufzeichnung deaktivieren .....▶ Während des Gesprächs ▶ 

---

▶ Anrufer parken .....▶ Während des Gesprächs ▶  ▶  ▶ Gespräch fortsetzen

---

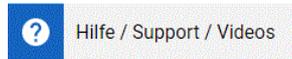
▶ Rückruf eines Kollegen veranlassen .....▶ Ein Anrufer wünscht während eines Gespräches einen Rückruf eines Verkäufer-Kollegen zu einer bestehenden Anfrage: Bestehende Anfrage aufrufen (z.B. durch Suche nach dem Kontaktnamen oder Fahrzeug) ▶ Funktion "Notiz hinterlassen" auswählen ▶ Notiz verfassen ▶ 

---

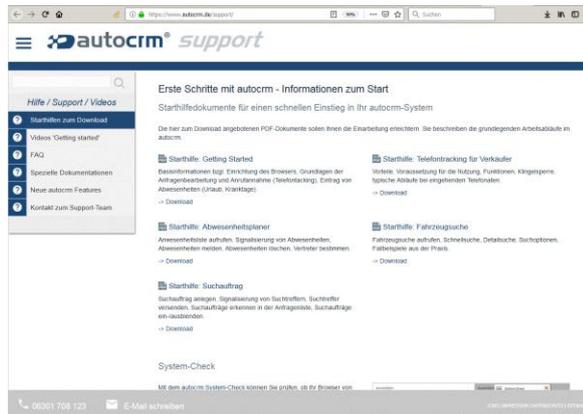
## HILFE UND SUPPORT

Bei Fragen, Problemen oder Anmerkungen nutzen Sie bitte die folgenden Möglichkeiten:

- ▶ Support
- .....▶ Innerhalb der autocrm Anwendung finden Sie unter:



Antworten auf häufig gestellte Fragen  
Demos/Tutorials



- ▶ Support, Fehlermeldung, Verbesserungsvorschlag
- .....▶ Unter Kontakt zum Support-Team können Sie Online Anfragen an den Support sowie Verbesserungsvorschläge und Fehlermeldungen stellen bzw. versenden.



### Kontaktformular für Ihre Fehlermeldung

Eine vorhandene Funktion arbeitet nicht korrekt und Sie

#### Titel der Fehlermeldung

Geben Sie mit zwei bis drei Stichworten an, worauf sich die Fehlermeldung bezieht:

#### Inhalt der Fehlermeldung

Wann trat das Problem auf?

Datum:

Uhrzeit:

Welchen Browser haben Sie benutzt?

Browser:

Bitte wählen

Version:

Ihr Wunschtermin für die Fehlerbehebung:

bitte wählen

Ihre Fehlerbeschreibung:

Bitte beschreiben Sie möglichst genau, wie sich der Fehler äußert und wie es dazu gekommen ist. Melden Sie sich ggf. aus autocrm ab und wieder an und versuchen Sie, den Fehler erneut herbeizuführen. Beschreiben Sie alle dazu notwendigen Schritte.

---

▶ E-Mail .....▶ [support@autocrm.de](mailto:support@autocrm.de)

---

▶ Telefon .....▶ **06301 – 708-123**