

### Für wen ist diese Starthilfe gedacht?

Diese Starthilfe ist für alle Verkaufsberater gedacht, die autocrm mit autocrm-Telefontracking nutzen.

autocrm-Telefontracking erfordert keine große Umstellung bei der Annahme von Telefonaten. Anrufe können wie gewohnt mit dem Telefon angenommen und auch beendet werden. Es ergeben sich jedoch einige Möglichkeiten, durch deren Einsatz ein Verkäufer Zeit spart und zudem der Service für den Kunden verbessert wird.

### Die wichtigsten Vorteile auf einen Blick

- Sie müssen die Rufnummer des Interessenten nicht notieren, dies geschieht automatisch.
- Schon vor der Rufannahme sehen Sie, ob der Interessent bekannt ist, mit welchem Verkäufer er Kontakt hatte und in welcher Börse er das Fahrzeug gesehen hat
- Da autocrm automatisch Anfragen anlegt, bleibt kein Anruf unbeantwortet. Entgangene Anrufe können schnell und unkompliziert ohne Eingabe der Rufnummer nachkontaktiert werden. Mehrere entgangene Anrufe des gleichen Interessenten werden automatisch zu einer Anfrage zusammen gefasst.
- Durch individuelle Trackingrufnummern zeigen Auswertungen, wo die Interessenten das Fahrzeug gefunden haben.
- Auch wenn Sie sich zum Anrufzeitpunkt nicht am Arbeitsplatz befinden, werden die Anrufe erfasst und können im Anschluss bearbeitet werden.

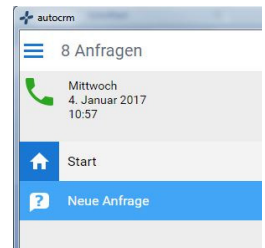
### So funktioniert autocrm-Telefontracking

Jedes Autohaus erhält unterschiedliche regionale Festnetz-Rufnummern, die bei Fahrzeugangeboten in Börsen, Werbekampagnen oder der eigenen Homepage verwendet werden können. autocrm prüft bei einem eingehenden Anruf welche Verkäufer am Arbeitsplatz sind und verteilt eingehende Anrufe gleichmäßig auf die angemeldeten Verkaufsberater. Diese werden der Reihe nach oder gleichzeitig (einstellbar) „angeklingelt“. Wenn sich der Interessent mehr als 40 Sekunden (Zeitdauer individuell einstellbar) in der Warteschleife befindet und kein Verkäufer den Ruf angenommen hat, erfolgt ein Sammelruf oder es wird auf die Zentrale verbunden. Geht ein Ruf eines Interessenten ein, der zu einer bestehenden Anfrage gehört, so verbindet autocrm automatisch mit dem entsprechenden Bearbeiter, sofern dieser angemeldet ist.

Optional ist auch eine zentrale Vorqualifizierung durch eine zentrale Telefonannahme möglich, z.B. zur Vorerfassung der Kundendaten. So können zentral bereits Name und Fahrzeug erfasst und dann an den Verkäufer weiterverbunden werden. Diese Vorqualifizierung kann „inhouse“ oder über ein externes Callcenter erfolgen.

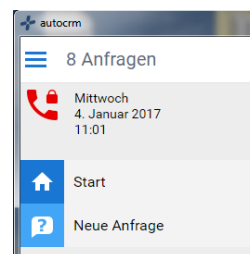
## Voraussetzung für die Annahme von Telefonaten mit autocrm-Telefontracking

Sie melden sich zu Arbeitsbeginn bei autocrm an und lassen Ihren Internetbrowser auf der autocrm-Seite geöffnet. So erkennt autocrm, dass Anrufe entgegengenommen werden können und leitet Telefonate auf den Trackingrufnummern an Sie weiter. An dem grünen Telefonsymbol sehen Sie, dass Sie online und im Klingelverteiler angemeldet sind.



## Klingelsperre

Wenn Sie sich längere Zeit im Kundengespräch oder nicht am Arbeitsplatz befinden und keine Anrufe von Fahrzeuginteressenten aus Börsen erhalten möchten, so können Sie die Klingelsperre aktivieren. Nach Anklicken des grünen Telefonsymbols auf der Startseite des Anfragenmoduls erscheint ein rotes Telefonsymbol. Durch diese Aktion tragen Sie sich vorübergehend aus dem autocrm-Klingelverteiler aus. Dies verkürzt die Wartezeit für Interessenten und sollte z.B. für Pausen oder Besprechungen genutzt werden.



**Info:** Die Klingelsperre wird beim An-/Abmelden deaktiviert, damit Sie im Anschluss wieder Anrufe erhalten.

## Typische Abläufe bei eingehenden Telefonaten

**Beispiel 1: Vervollständigung von Anfragen nach Abschluss des Telefonats**

**Beispiel 2: Vervollständigung von Anfragen während des Telefonats**


**Beispiel 3: Bearbeitung entgangener Anrufe**

autocrm-Einsteigern empfehlen wir die Vervollständigung der Anfrage nach Abschluss des Telefonats (Beispiel 1). Sie können sich so voll auf das Kundengespräch konzentrieren und werden nicht durch Eingaben an Ihrem Arbeitsplatz-PC abgelenkt. Wenn Sie schon etwas Erfahrung mit der Bearbeitung von Anfragen mit autocrm haben, können Sie durch die Bearbeitung während des Gesprächs Zeit sparen.

## Beispiel 1: Vervollständigung von Anfragen nach Abschluss des Telefonats

Sie erhalten einen Anruf zu einem Fahrzeug, das ein Interessent in einer bestimmten Fahrzeugbörse (z.B. autoscout24) gesehen hat. Zum Zeitpunkt der Rufannahme sind Sie jedoch nicht am Arbeitsplatz, sondern führen das Telefongespräch z.B. im Verkaufsraum. Im Display Ihres Telefons wird die Trackingrufnummer angezeigt, auf der der Interessent angerufen hat. Wenn Sie möchten, können Sie diese in Ihrem Telefonbuch hinterlegen und sehen so direkt wo der Anrufer das Fahrzeug gefunden hat.

Direkt nach Abschluss des Telefonats erscheint eine neue offene Anfrage mit dem Titel „Anruf um ...“ auf der Startseite Ihres Anfragenmoduls. Bei dieser Anfrage sind Sie schon als Bearbeiter eingetragen.


**Anruf um 09:04:57 am 11.01.2017**
+49630170\*\*\*\*

**heute 13:04** in Bearbeitung Trackingnummer-Sommerspecial 579663856 UM Fahrzeuganfrage

In der Anfragenliste ist so auch direkt erkennbar auf welcher Trackingrufnummer und zu welcher Uhrzeit der Anruf geführt wurde. Durch einen Klick auf die Anfrage öffnet sich die Detailansicht.

**Anrufer bekannt:** Wurde der Interessent aufgrund seiner Rufnummer von autocrm erkannt, so zeigt Ihnen das System, bereits bestehende Anfragen des Anrufers sowie dessen Adresse sobald Sie die folgende Schaltfläche gewählt haben:

4 Anfragen / eine Adresse


X

**Anrufer unbekannt:** Handelt es sich um einen neuen Interessenten, so wird die Rufnummer automatisch übernommen. Wählen Sie die Schaltfläche neue Adresse erstellen, um den Namen zu vervollständigen und eine Anrede zu wählen:

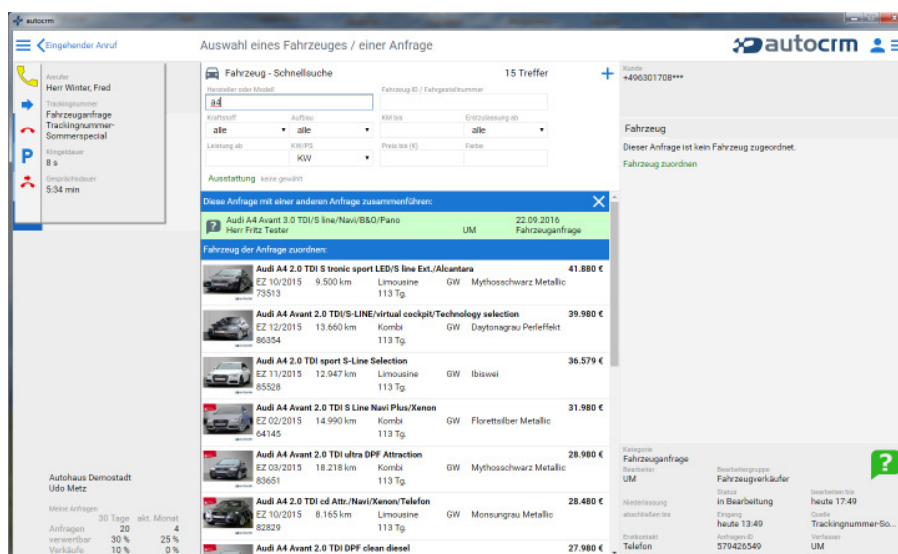
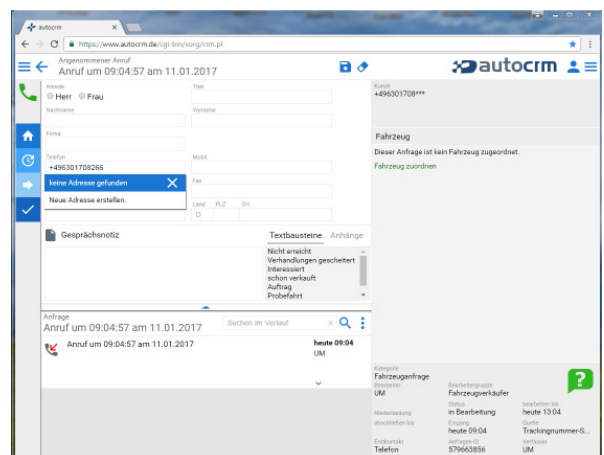
keine Adresse gefunden

X

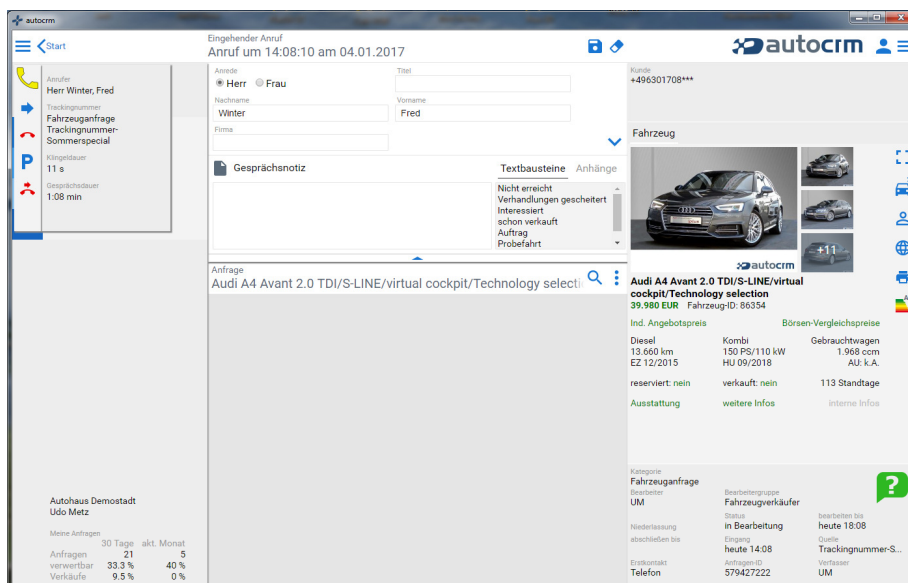
Neue Adresse erstellen.


Über das -Symbol können Sie die Eingaben jederzeit speichern.

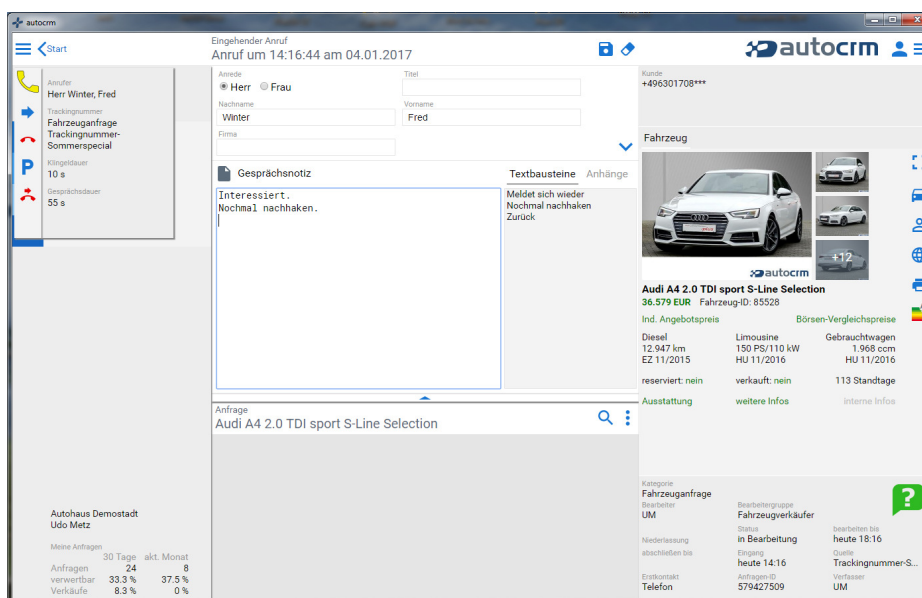
**Zuordnung Fahrzeug:** Wenn es sich um eine Kaufanfrage für ein Fahrzeug aus Ihrem Bestand handelt, dann suchen Sie zunächst das entsprechende Fahrzeug ( **Fahrzeug zuordnen** ) . Dazu können Sie z.B. das Eingabefeld „Hersteller oder Modell“ oder FahrzeugID verwenden.




Zusätzlich zur Liste der gefundenen Fahrzeuge werden auch alle aktuell bestehenden Anfragen zu diesen Fahrzeugen angezeigt. Wenn schon eine Anfrage von dem Interessenten existiert, wählen Sie diese einfach durch Anklicken aus. Nutzen Sie die Fahrzeugsuche, um die Trefferliste einzuschränken oder wählen Sie aus der Liste das gesuchte Fahrzeug. Nun ist das Fahrzeug mit der Anfrage verbunden und wird im rechten Bereich der Detailansicht dargestellt.



Wenn Sie möchten können Sie noch eine Gesprächsnotiz hinterlassen. Die Notiz speichern sie mit dem  Symbol.



**TIPP:** In der Detailansicht des Fahrzeugs sehen Sie (oben rechts) auch die Interessentenliste . Diese zeigt Ihnen an, welche weiteren Kunden sich für dieses Fahrzeug interessieren.

## Starthilfe Telefontracking für Verkäufer (AM3)

Abschließend legen Sie über die Schaltfläche „**Wiedervorlage**“ einen Zeitpunkt fest, zu dem Sie den Interessenten nochmals kontaktieren möchten. Wenn sich im Gesprächsverlauf ergibt, dass kein weiterer Kontakt stattfinden wird, schließen Sie die Anfrage mit dem entsprechenden Status ab.

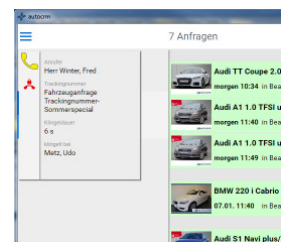
**Keine Anfrage:** Wenn sich der Interessent nicht für ein Fahrzeug interessiert (z.B. Anruf für den Service), schließen Sie die Anfrage mit dem Status „keine Kaufanfrage“ ab.

### Beispiel 2: Vervollständigung von Anfragen während des Telefonats

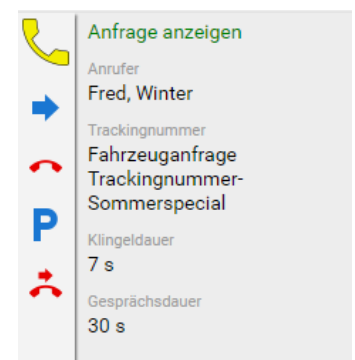
Die effizienteste Möglichkeit zur Erfassung von Anrufern besteht darin, diese direkt während des Telefonats zu erfassen. Wenn ein Anruf eingeht und Ihr Telefon läutet, blinkt zusätzlich das Telefonsymbol in Ihrem autocrm gelb. Bevor Sie den Ruf annehmen, sehen Sie in Ihrem autocrm wer anruft, auf welcher Trackingrufnummer und in welcher Börse der Interessent das Fahrzeug gefunden hat. Sind mehrere Mitarbeiter online und zur Rufannahme bereit, wird in einem Fenster angezeigt, an welche Mitarbeiter autocrm gerade versucht, den Anrufenden zu verbinden. Ist der Interessent bereits durch seine Rufnummer im autocrm bekannt, so wird zusätzlich dessen Name mit ausgegeben und das Gespräch zuerst zu dem Mitarbeiter durchgestellt, der als letztes mit dem Interessenten gesprochen hat.

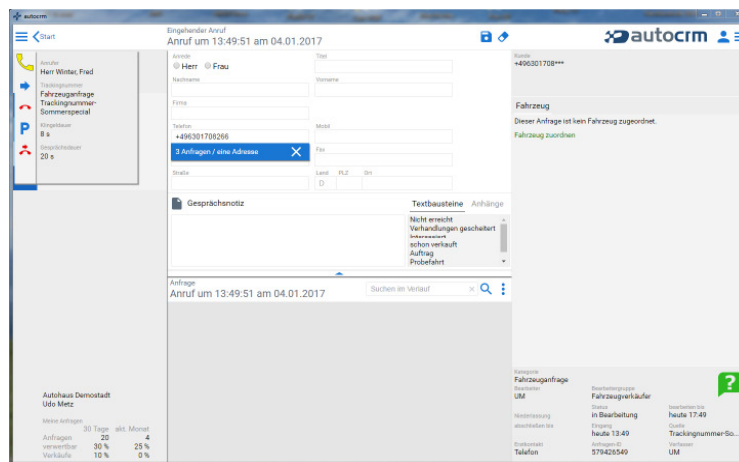
Am einfachsten ist es, den Browser mit Ihrem autocrm, auf der Anfragenliste stehen zu lassen, wenn Sie gerade keine Anfragen bearbeiten. Natürlich können Sie den Browser über dessen Minimierungsfunktion auch in die Taskleiste Ihres Windowsarbeitsplatzes verkleinern.

Sollten Sie das autocrm-Fenster nicht geöffnet haben, klicken Sie einfach auf das Benachrichtigungsfenster auf Ihrem PC-Arbeitsplatz, das bei einem eingehenden Anruf automatisch erscheint.





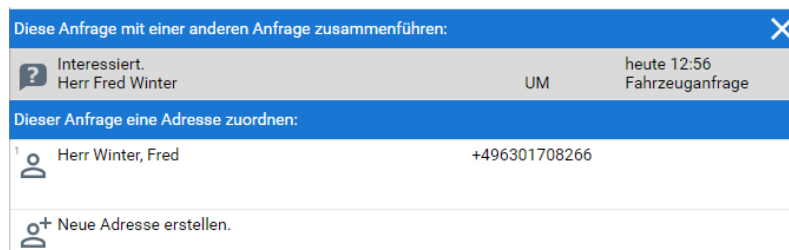
**Rufannahme:** Nehmen Sie das Gespräch entgegen, indem Sie wie gewohnt den Hörer Ihres Telefons abnehmen. Sollten Sie sich zum Zeitpunkt der Rufannahme nicht auf der Startseite befinden haben können Sie über den grünen Link „Anfrage anzeigen“ zu der entsprechenden Anfrage wechseln.





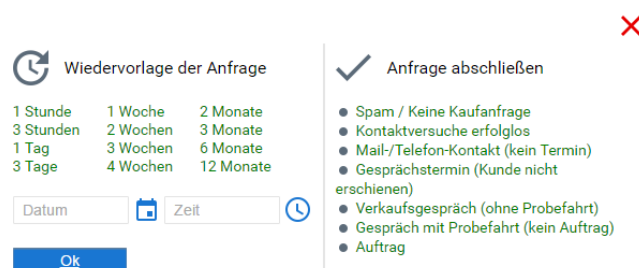
Bestehende Anfragen dieses Kunden werden über die Rufnummer automatisch erkannt und durch einen Klick auf die Schaltfläche **eine Anfrage / eine Adresse** angezeigt.

Ein Klick auf das Personensymbol  ordnet die Anfrage einer bekannten Adresse zu. Nun kann eine Gesprächsnotiz verfasst und die Anfrage mit  gespeichert werden.



Wenn sich der Interessent für ein Fahrzeug aus Ihrem Bestand interessiert, verfahren Sie bitte wie in Beispiel 1 und klicken Sie auf: **Fahrzeug zuordnen**

Nach Beendigung des Telefonats schließen Sie die Anfrage ab oder legen Sie einen neuen Termin für die Wiedervorlage festlegen.

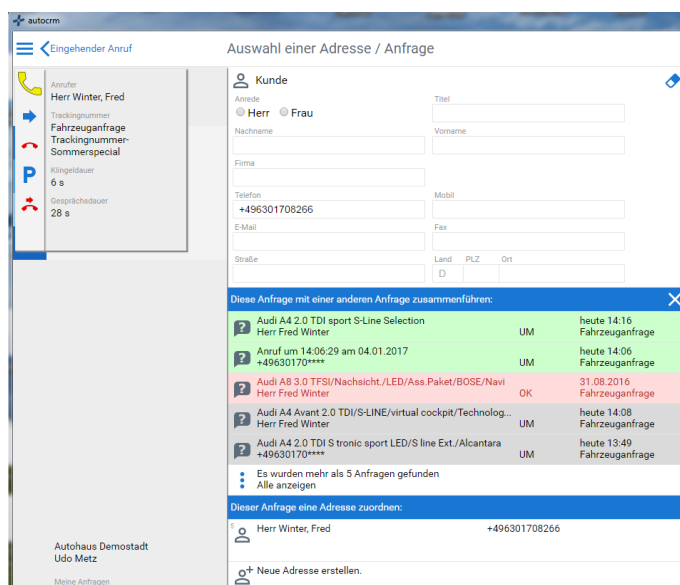


Wird eine Anfrage direkt nach dem Erstkontakt abgeschlossen, speichern Sie eine kurze Gesprächsnotiz. So kann später noch nachvollzogen werden, was die Ursache für ein Nichtzustandekommen eines Auftrags war (siehe Status zum Abschließen einer Anfrage unter Beispiel 1).



## Sonderfall: Der Anrufer möchte mit einem Kollegen sprechen / Rückruf hinterlassen

Situation: Ein Anrufer hatte schon Kontakt mit einem Kollegen und möchte diesen nun nochmals sprechen. Sie haben den Ruf angenommen und möchten die Anfrage nicht bearbeiten, sondern lediglich eine Rückrufnotiz für den Kollegen hinterlassen. autocrm zeigt die Anfrage, in diesem Beispiel die des Mitarbeiters Otto Kunz (OK), in der Liste der bestehenden Anfragen an.



**Auswahl einer Adresse / Anfrage**

**Kunde**

Anrede: ☐ Herr ☐ Frau

Nachname:  Vorname:

Firma:

Telefon:  Mobil:

E-Mail:  Fax:

Straße:  Land:  PLZ:  Ort:

**Diese Anfrage mit einer anderen Anfrage zusammenführen:**

Anfrage	Status	Zeitpunkt
Audi A4 2.0 TDI sport S-Line Selection Herr Fred Winter	UM	heute 14:16 Fahrzeuganfrage
Anruf um 14:06:29 am 04.01.2017 +496301708266	UM	heute 14:06 Fahrzeuganfrage
Audi A8 3.0 TFSI/Nachlicht-/LED/Ass Paket/BOSE/Nav...	OK	31.08.2016 Fahrzeuganfrage
Audi A4 Avant 2.0 TDI/S-Line/virtual cockpit/Technolog...	UM	heute 14:08 Fahrzeuganfrage
Audi A4 2.0 TDI S tronic sport LED/S line Ext./Alcantara	UM	heute 13:49 Fahrzeuganfrage

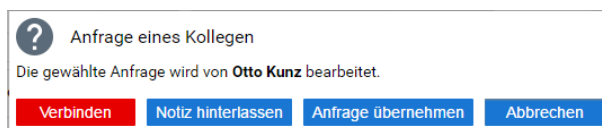
Es wurden mehr als 5 Anfragen gefunden  
Alle anzeigen

**Dieser Anfrage eine Adresse zuordnen:**

Herr Winter, Fred +496301708266

+ Neue Adresse erstellen.

Wenn Sie diese Anfrage auswählen erscheint ein Dialog mit der Möglichkeit eine Notiz zu der Anfrage zu hinterlassen. Die Schaltfläche „Anfrage übernehmen“ erscheint nur, wenn diese in Ihrem System freigeschaltet ist.



**Anfrage eines Kollegen**

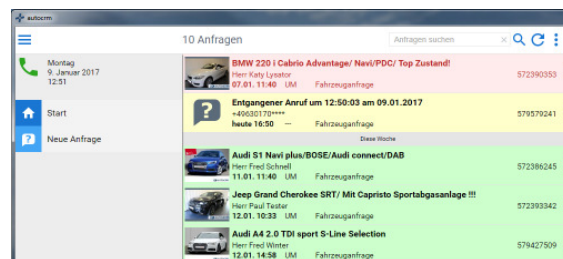
Die gewählte Anfrage wird von Otto Kunz bearbeitet.

**TIPP:** Über die Suche kann zu einer beliebigen Anfrage eine Notiz für einen Kollegen hinterlassen werden. Eine solche Notiz öffnet dann die Anfrage bei dem Kollegen.

## Beispiel 3: Bearbeitung entgangener Anrufe




Ein entgangener Anruf entsteht, wenn weder ein Verkäufer noch die Zentrale den Ruf annehmen - z.B. wenn er außerhalb der Geschäftszeiten erfolgt oder der Anrufer zu schnell auflegt.

autocrm erfasst diesen Ruf und speichert ihn als Anfrage in der Liste der offenen Anfragen (gelb markiert). Mehrere entgangene Anrufe des gleichen Interessenten werden innerhalb der gleichen Anfrage zusammen gefasst. Klickt man die Anfrage an, sind die Anzahl und die Uhrzeiten der Anrufe ersichtlich.



Anfrage	Status	Zeitpunkt
BMW 220 i Cabrio Advantage/ Nav/POC/ Top Zustand!	Fahrzeuganfrage	572390353
Entgangener Anruf um 12:50:03 am 09.01.2017 +496301708266	Fahrzeuganfrage	579579241
Audi S1 Nav/BOSE/Audi connect/DAB	Fahrzeuganfrage	572390345
Jeep Grand Cherokee SRT/ Mit Capristo Sportabgasanlage !!!	Fahrzeuganfrage	572390342
Audi A4 2.0 TDI sport S-Line Selection	Fahrzeuganfrage	579427509


## Nachfassen von entgangenen Anrufen

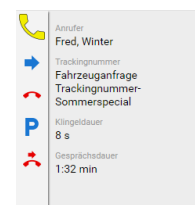
Sie entschließen sich, die offene Anfrage zu einem entgangenen Anruf nachzufassen und möchten den Interessenten zurückrufen. Hierzu klicken Sie in der Detailansicht der Anfrage auf die Schaltfläche . Der Rückruf kann durch eine manuelle Anwahl oder durch die, in autocrm integrierte, Click2tel Funktion () durchgeführt werden. Analog zum Beispiel 1 können Sie nun eine Notiz hinterlassen, ein Fahrzeug zuordnen und den Namen des Interessenten erfassen. Gespeichert wird die Anfrage mit dem -Symbol. Wenn Sie den Interessenten nicht erreichen, wählen Sie einfach den Textbaustein „keine Kontaktaufnahme möglich“ in der Telefonnotiz. Im Anschluss wird analog zu Beispiel 2 eine Wiedervorlage erzeugt, um später einen weiteren Kontaktversuch zu starten.

- ✓ Anfrage abschließen
✗
- Spam
  - Verhandlungen gescheitert
    - Inzahlungnahme gescheitert
    - keine Preiseinigung
  - keine Kontaktaufnahme möglich
  - keine Anfrage
  - Auftrag
  - Fahrzeug schon verkauft
  - unseriöse Anfrage

**Info:** Wurde die Rufnummer seitens des Anrufers unterdrückt, so wird ein Anruf lediglich in der Statistik erfasst. Da in diesem Fall kein Rückruf erfolgen kann, wird von autocrm auch keine Anfrage angelegt.


## Beispiel 3: Weiterleitung/Verbinden eines Anrufs

Wenn ein Anruf an einen anderen autocrm-Teilnehmer verbunden werden soll, so bietet autocrm eine einfache und sehr schnelle Möglichkeit sowohl den Anrufer als auch die entsprechende Anfrage weiterzugeben. Klicken Sie hierzu auf das -Symbol in dem Fenster, das sich bei einem eingehenden Anruf öffnet.



In dem sich öffnenden „Gespräch weiterverbinden“-Dialog sehen Sie an der grünen Schrift, welche Teilnehmer im autocrm angemeldet sind. Die Farbe des Telefonsymbols signalisiert ob der Teilnehmer den Ruf annehmen kann. Klicken Sie auf den gewünschten Teilnehmer, um diesen anzuwählen.



Wenn der Teilnehmer den Ruf annehmen möchte, legen Sie einfach den Hörer auf. Anderenfalls holen Sie den Anrufer mit einem Klick auf das -Symbol aus der Warteschleife zurück.

**TIPP:** mit dem ★-Symbol können Sie Favoriten definieren, zu denen Sie häufig verbinden. Über das Eingabefeld „Kategorie oder Bearbeiter suchen“ finden sie bei einer großen Zahl von Kategorien und Mitarbeitern, schnell den richtigen Teilnehmer. An dieser Stelle können Sie auch Abkürzungen verwenden (z.B. „me se“ findet Egon Meier aus dem Service-Bereich).



### Häufig gestellte Fragen


#### Wie melde ich mich für den Telefonverteiler an?

Durch die Anmeldung im autocrm trägt sich ein Teilnehmer in den Telefonverteiler ein. Auf welcher Seite des autocrm er sich befindet, ist dabei unerheblich. Wichtig ist nur, dass der Browser geöffnet bleibt. Selbstverständlich kann der Browser auch verkleinert in der Windows-Startleiste geöffnet bleiben.

#### Wie erfolgt die Verteilung der Anrufe auf die Verkäufer?

autocrm verteilt die Anrufe, die innerhalb eines Tages eingehen, gleichmäßig auf alle angemeldeten Verkäufer.

#### Wie kann ich einen Interessenten zurückrufen?

Sie können einen Interessenten über die Schaltfläche „Anruf“ zurückrufen. Hier steht Ihnen die Rufnummer zur manuellen Eingabe in Ihr Telefon oder durch einen Klick auf das -Symbol, zum Rufaufbau über die webbasierte Telefonie, zur Verfügung.


#### Wie verfare ich mit Anrufern, die kein Interesse an einem Fahrzeugkauf haben?

Sofern Sie autocrm nur im Verkauf einsetzen schließen Sie die Anfrage mit dem Status „keine Anfrage“ ab. Wenn der Interessent ein Anliegen hat, können Sie ihn wie gewohnt telefonisch mit dem richtigen Ansprechpartner verbinden oder diesem eine E-Mail für einen Rückruf senden.

#### Was mache ich mit Anrufen, die für einen Kollegen bestimmt sind?

Suchen Sie die entsprechende Anfrage, klicken Sie in der Anfrage auf die Schaltfläche „Gesprächsnotiz verfassen“ und schreiben Sie einen kurzen Text. Dieser erscheint dann automatisch bei dem Kollegen und die Anfrage wird bei ihm als offen markiert.

#### Wie verbinde ich ein Gespräch?

Sie können das Gespräch mit dem -Symbol an einen anderen autocrm-Teilnehmer oder wie gewohnt mit Ihrem Telefon verbinden.

#### Muss ich nun Telefonate „live“ während des Telefonats an meinem PC bearbeiten?

Sie können die Anrufe „live“ oder nach Abschluss des Telefonats bearbeiten. Eine kurze Beschreibung des Ablaufs finden Sie in den Fallbeispielen zu Beginn dieses Dokuments.

#### Wenn ein Interessent zum 2. Mal über eine Trackingrufnummer anruft – mit welchem Verkäufer wird er dann verbunden?

autocrm prüft bei jedem Anruf, ob bereits eine Anfrage mit der entsprechenden Telefonnummer existiert. Wenn dies der Fall ist, verbindet autocrm automatisch mit dem entsprechenden Bearbeiter.

#### Was passiert, wenn autocrm einen Anrufenden an seiner Rufnummer erkennt, der entsprechende Verkäufer aber nicht online ist?

In diesem Fall wird der Ruf an den nächsten freien Verkäufer weitergeleitet. Wenn kein Verkäufer frei ist, geht der Ruf an die Zentrale.

### Welche Anrufe erkennt autocrm an der Rufnummer und ordnet diese automatisch dem entsprechenden Verkäufer zu?

Alle nicht abgeschlossenen Anfragen und alle Anfragen, die in den letzten 4 Wochen abgeschlossen wurden, werden für die Rufnummer-Wiedererkennung verwendet. Existieren mehrere Anfragen, wird diejenige verwendet, die zuletzt gespeichert/geändert wurde.

### Innerhalb meines Zugangs sind keine Gesprächsaufzeichnungen vorhanden – woran liegt das?

Gesprächsaufzeichnungen sind optional. Wenn diese Funktion in Ihrem Zugang nicht aktiviert ist, so merken Sie dies dadurch, dass bei Anrufen kein abspielbares Audiofile angehängt ist. Sollte diese Funktion dennoch gewünscht sein, setzen Sie sich bitte mit dem Ansprechpartner für autocrm in Ihrem Haus in Verbindung.

### Was ist zu tun, wenn ein Anrufer der Aufzeichnung widerspricht (nur bei optionaler Rufaufzeichnung)?

Innerhalb der Anfrage eines Kundengesprächs wählen Sie „Interessent hat der Aufzeichnung widersprochen“. Es erfolgt dann keine Aufzeichnung des Gesprächs.


### Wie lange klingelt der Ruf auf meinem Telefon?

autocrm klingelt gruppenweise alle Verkäufer an, die online sind. Die Klingeldauer pro Verkäufer kann individuell im autocrm-Setup festgelegt werden. Für den Interessenten gibt es eine maximale Zeit für die Warteschleife, die ebenfalls konfiguriert werden kann.

### Wann klingelt der Ruf in der Zentrale?

Wenn kein Verkäufer den Ruf in der Zeit, die als Maximum für die Warteschleife vorgegeben ist, annimmt, erfolgt eine Weiterleitung an die Zentrale. Bei der Zentrale klingelt der Ruf unabhängig davon, ob sie im autocrm angemeldet ist.

### Wie kann ich mich aus dem Rufverteiler austragen?

Während eines Kundengesprächs möchten Sie nicht durch einen eingehenden Ruf unterbrochen werden. Sie können hierzu auf die Schaltfläche  auf der Startseite klicken und erhalten dann für das autocrm-Telefontracking keinen neuen eingehenden Anruf mehr, bis die Klingelsperre wieder deaktiviert wurde (siehe Einleitung Telefontracking-Starthilfe für Verkäufer)

### Bleibt die Klingelsperre beim Abmelden aktiviert?

Nein - Die Klingelsperre wird bei einer Neuansmeldung zurückgesetzt.

### Kann ich die „entgangene Anrufe-Liste“ meines Telefons weiterhin nutzen?

Rufen Sie keine Interessenten über die „entgangene Anrufe-Liste“ Ihres Telefons zurück. Um eine Doppelkontaktierung zu vermeiden, zeigt autocrm bei Anrufen die Trackingrufnummer und nicht die des Interessenten.