

# Mehrwert durch Verzahnung

Die ANAG bietet ihren Mitgliedern ein umfassendes Portfolio an Tools und Produkten an. Die einzelnen Bausteine wirken aber nicht nur für sich, sondern greifen in ihren Funktionen wie Zahnräder ineinander und übertragen ihre Wirkung in benachbarte Bereiche. Teil 1 der Advertorial-Serie beschreibt den Baustein für das Customer Relationship Management „CATCH“.



Seit 2001 unterstützt die Automobilgruppe Nord (ANAG) markengebundene Autohäuser mit Einkaufsvorteilen sowie mit Informations- und Anwendungssystemen. Aktuell umfasst der Verbund 340 Partner mit 600 Betrieben. Gemeinsam stärker sein – dieser solidarische Grundgedanke spiegelt sich auch in den ANAG-Produkten wider.

## KAMPAGNEN ZIELGRUPPEN-ORIENTIERT AUFSETZEN

Mit dem CRM-System „CATCH“ zeigt die ANAG, wie sie ihre wirkungsvollen Bausteine mit anderen Bereichen verzahnt. Schon die Systemgrundlagen zeigen sich nutzerfreundlich: Ein Arbeitsplatz-PC mit einem Internetbrowser reicht aus. Wenn etwa zehn bis 20 Benutzer CATCH benutzen wollen, reicht als Server ein aktueller Desktop-PC aus. Auf diesem läuft die Anwendung, während die weiteren PC nach dem Client-Server-Prinzip organisiert/angehängt sind. Die Frage nach dem Betriebssystem erhebt sich bei CATCH nicht, das Programm läuft unabhängig davon, ob Windows, Linux oder Sonstiges genutzt wird.

Schon im Basismodul bietet CATCH folgende Funktionen: eine Kunden-, Fahrzeug- und Rechnungsübersicht, eine 360-Grad-Ansicht zum Kunden, das Erstellen von Wiedervorlagen und Terminen, Kundenselektionen für das Marketing, Serienbriefe, E-Mails, SMS, Kampagnen, ein Callcenter-Modul, Workflow- und Formularmanagement, ABC-Kundenanalyse und ein Veranstaltungsmanagement. Auf diesem Basismodul bauen dann weitere Module auf.

## VIER GEWINNT

Beim Strategiespiel „Vier gewinnt“ gilt es, vier Spielsteine so zu legen, dass sie eine Linie bilden. Mit den vier Leistungen „Catch“, „ANAG-Autoportal“, „ANAG aktives Schadenmanagement“ und „ANAG-Versicherungsleistungen“ ist der Kunde automatisch auf der Gewinnerseite: Die einzelnen Bausteine greifen über Schnittstellen ineinander und fügen sich zu einem ganzheitlichen System zusammen – mit der ANAG Autohaus App als verbindendem Element.



## KOOPERATION MIT PROF4NET

Die Kündigung der Händlerverträge bei einigen Herstellern wirkt sich massiv auf das operative Handeln von Autohäusern aus. Der Wegfall des Handelsvertrags zieht im Einzelfall nach sich, dass der Verkäuferarbeitsplatz nicht mehr zur Verfügung steht und dass die Belieferung mit Fahrzeugen, die Marketingunterstützung und die unterschiedlichen Mobilitätsprodukte nicht mehr zur Verfügung stehen. Die in den Herstelleranwen-

dungen hinterlegten Kunden- und Fahrzeugdaten geraten damit in Gefahr.

An dieser Stelle greift der Nutzeffekt des ANAG-Autoportals, bei dem der ANAG-Verkäuferarbeitsplatz mit der CRM-Lösung CATCH per Schnittstelle verbunden wird und damit den kompletten Verkaufsprozess abbildet. Das CRM bietet weitere nützliche Marketingfunktionalitäten, mit denen sich die Daten des Herstellersystems sichern und in die Prozesse integrieren lassen.

Der ganzheitliche Ansatz von ANAG äußert sich hier in einer weiteren Eigenschaft: Eine Schnittstelle zur ANAG Autohaus App rundet das Gesamtkonzept ab. Insbesondere im Endkundengeschäft können Autohäuser neben der eigentlichen Fahrzeugvermarktung alle Mobilitätsmehrwerte – wie Fahrzeuggarantie, Absatzfinanzierung, Fahrzeugversicherung – über Schnittstellen verknüpft darstellen und dem Kunden per Knopfdruck zur Unterschrift bereitstellen.

## IHR KONTAKT

Weitere ausführliche Informationen zum Customer Relationship Management System CATCH gibt es unter:  
Tel. 040 / 380 89 96 13  
oder [info@anag.net](mailto:info@anag.net).

