



Way of Life!



Händlerinformation
CRM AKTUELL
Ausgabe 11 – Januar 2012



- 1 Vorwort
- 2 Vom Indexwert zum Kundenbonus 2012
Voraussetzungen für die Gewährung des Kundenbonus 2012
Benotung der Kundenzufriedenheit
Weitere Informationen zu den Voraussetzungen
- 3 Suzuki Marketing Center – kleines Manual für großen Durchblick im CRM
 - Inspektionsmeldungen im S-DCS
 - Inspektionseinladungen bestellen
 - Responselisten einsehen
 - Aktueller Status: Kundenbonus aufrufen
 - Bericht der Kundenprofile verschiedener Suzuki Modelle Ihrer Kunden
 - Bericht der Zufriedenheit Ihrer Kunden
- 4 Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung
- 5 Kundenbeziehungsmanagement-Report

Sehr geehrter Suzuki Partner,

herzlich willkommen zur elften Ausgabe von „CRM Aktuell“. Zu Beginn des neuen Jahres wollen wir Ihnen rechtzeitig die Informationen für die Bonifizierung im Jahr 2012 mitteilen und auch noch folgenden Hinweis zum Bonus 2011 geben.

Die Bonifizierung „CSI 2011“ ist noch nicht abgeschlossen. Es lohnt sich auf jeden Fall, hier auch noch Gas zu geben. Erstinspektionen, die bis zum 31.12.2011 durchgeführt wurden, können noch bis 65 Tage nach der Durchführung an uns gemeldet werden. Können dann auch noch alle Fragebögen ausgesendet werden, haben Sie so noch die Möglichkeit, Ihre Chance zur Erfüllung der CSI-Bonus-Kriterien zu erhöhen.

Ihre Kunden der Erstendkundenregistrierungen 2011 haben noch bis zum 29.2.2012 die Möglichkeit, die ausgefüllten Sales-Fragebögen zurückzusenden. Kunden der Erstinspektion 2011 haben noch bis zum 31.3.2012 die Möglichkeit, den Service-Fragebogen zurückzusenden.

Wie Sie bereits wissen, sind die Inspektionsmeldungen weiter wichtig, denn sie bilden mit eine Basis der Bonifizierung. Ohne Inspektionsmeldung schicken wir keine Fragebögen „Service“ an Ihre Kunden heraus. Und ohne Fragebogen kann kein Bonus ermittelt werden. Denken Sie deshalb bitte immer daran, Inspektionen rechtzeitig zu melden – im Interesse Ihrer Kunden und natürlich zu Ihrem bonuswerten Vorteil.

Bei Fragen und Anregungen wenden Sie sich bitte an Ihren Außendienstmitarbeiter oder an den Marketing Center Händler-Support unter Tel. 030 44351949-99.

Mit freundlichen Grüßen

Suzuki International Europe GmbH

Minoru Amano
President

i.V. Thomas Wysocki
Director Sales and Marketing
Automobile

i.V. Andreas T. Franz
General Manager
Service Automobile



2 Vom Indexwert zum Kundenbonus 2012



Voraussetzungen für die Gewährung des CSI-Bonus 2012

(Bonus- und Zuschussvereinbarung für das Jahr 2012 gemäß Ziffer 3 der Händlerkonditionen)

Werden nachstehend unter lit. A), lit. B) und lit. C) genannte Kriterien in Summe erfüllt, erhält der Händler einen Bonus in Höhe von 0,5% der UPE auf alle im Jahr 2012 (gemäß Ziffer 6.2 des Händlervertrages fristgerecht) als an Endkunden verkauft gemeldete Neuwagen. Neuwagen, die der Händler als Vorführwagen zulässt, werden nicht bonifiziert.

Die Voraussetzungen für die Gewährung des CSI-Bonus 2012 sind im Detail:

A)

Anzahl Teilnehmer an der Kundenbefragung und Rückläufe des Fragebogens „Sales“

Der CSI-Bonus wird gewährt, wenn

- mindestens 66% aller Endkunden, die im Jahr 2012 einen Neuwagen bei dem Händler (inkl. Filialen und Verkaufspartner) gekauft haben und deren Fahrzeugkauf vom Händler fristgerecht gemäß Ziffer 6.2 des Händlervertrages über das von Suzuki bereitgestellte Online-Portal gemeldet wurde, die Freigabe ihrer Daten zur Teilnahme an der Kundenbefragung erklärt haben und

- mindestens 25% aller Fragebögen „Sales“ oder mindestens 30 Fragebögen „Sales“, die an Endkunden versandt wurden, ausgefüllt an Suzuki zurückgeschickt wurden. Stichtag ist der 28.2.2013 (Datum des Poststempels).

Der Versand des Fragebogens „Sales“ erfolgt ca. vier Wochen nach Meldung der Erstzulassung auf den Endkunden über das von Suzuki bereitgestellte Online-Portal und max. 120 Tage nach der Erstendkundenregistrierung. Zu diesem Zeitpunkt müssen Suzuki die korrekten Adressangaben vorliegen, ferner darf die erteilte Datenfreigabe des Endkunden nicht widerrufen worden sein. Andernfalls kommt ein Versand nicht in Betracht.

VORAUSSETZUNG FÜR DIE ERFÜLLUNG DES CSI-BONUS ZEITRAUM: 2012		ERFÜLLUNG DER KRITERIEN
1. Fristgerecht gemeldete Neuwagen auf Endkunden ¹⁾	Anzahl	ja
2. Anzahl ausgesendeter Fragebögen „Sales“ ²⁾	Anzahl	ja/nein
3. Anzahl Fragebogenrückläufer „Sales“ ³⁾	Anzahl	ja/nein
4. Anzahl ausgesendeter Fragebögen „Service“ ⁴⁾	Anzahl	ja/nein
5. Anzahl Fragebogenrückläufer „Service“ ³⁾	Anzahl	ja/nein
6. Beurteilung/Notenschlüssel ⁵⁾	Note	Voraussetzungen für die Gewährung des CSI-Bonus erreicht ja/nein

¹⁾ Nicht fristgerecht gemeldete Neuwagen, Neuwagen mit Kundenart „Spezielle Verkäufe“ sowie als an Endkunden verkauft gemeldete Vorführwagen werden nicht bonifiziert.
²⁾ Die Anzahl der erforderlichen Aussendungen beträgt 66% der unter 1) aufgeführten Registrierungen.
³⁾ Die Anzahl der erforderlichen Fragebogenrückläufer beträgt mind. 25% ODER mind. 30 Stück der unter 2. bzw. 4. aufgeführten Fragebogensendungen.
⁴⁾ Die Anzahl der erforderlichen Aussendungen beträgt 66% der im aktuellen Jahr durchgeführten Erstinspektionen bei Endkunden.
⁵⁾ Die Benotung des Händlers durch seine Kunden darf im Durchschnitt nicht schlechter als Note 2 sein

B)

Anzahl Teilnehmer an der Kundenbefragung und Rückläufe des Fragebogens „Service“

Der CSI-Bonus setzt neben den in lit. A) genannten Kriterien weiter voraus, dass

- mindestens 66% aller Endkunden, die im Jahr 2012 eine Erstinspektion bei dem Händler (inkl. Filialen und Verkaufspartner) durchgeführt haben, die Freigabe ihrer Daten zur Teilnahme an der Kundenbefragung erklärt haben und an diese der Fragebogen „Service“ entsprechend der unten aufgeführten Kriterien versandt werden kann und

- mindestens 25% aller Fragebögen „Service“ oder mindestens 30 Fragebögen „Service“, die an Endkunden versandt wurden, ausgefüllt an Suzuki zurückgeschickt werden. Stichtag ist der 31.3.2013 (Datum des Poststempels).

Der Versand des Fragebogens „Service“ erfolgt innerhalb einer Woche nach Meldung der Erstinspektion über das von Suzuki bereitgestellte Online-Portal und maximal 120 Tage nach dem Erstinspektionsdatum. Zu diesem Zeitpunkt müssen Suzuki die korrekten Adressangaben vorliegen, ferner darf die erteilte Datenfreigabe des Endkunden nicht widerrufen worden sein. Ferner dürfen zwischen Durchführung und Meldung der Erstinspektion nicht mehr als 65 Tage und zwischen Erstzulassung und Erstinspektion nicht mehr als ein Jahr liegen. Andernfalls kommt ein Versand nicht in Betracht.

Für Händler, die im Jahr 2012 neu eingesetzt wurden/werden, sind im Hinblick auf ihre Bonusberechtigung lediglich die unter lit. A) zum Fragebogen „Sales“ und lit. C) beschriebenen Voraussetzungen zu erfüllen.

Voraussetzung für die Gewährung des CSI-Bonus		Stand: 06.02.2011
Zeitraum 2012		
1. Fragebogen "Sales"		
a) Fristgerecht gemeldete Neuwagen auf Endkunden ¹⁾		5
b) Zielwert für ausgesendete Fragebögen "Sales" ²⁾		3
Anzahl aktuell ausgesendeter Fragebögen "Sales" ²⁾		0
c) Zielwert für beantwortete Fragebögen "Sales" ³⁾		0
Anzahl aktuell beantworteter Fragebögen "Sales" ³⁾		0
2. Fragebogen "Service"		
a) Anzahl gemeldeter Erstinspektionen		10
b) Zielwert für ausgesendete Fragebögen "Service" ⁴⁾		7
Anzahl aktuell ausgesendeter Fragebögen "Service" ⁴⁾		1
c) Zielwert für beantwortete Fragebögen "Service" ³⁾		0
Anzahl aktuell beantworteter Fragebögen "Service" ³⁾		0
3. Zufriedenheitsindizes		
Index-Inzahlungnahme		0
Index-Händlerbewertung		86
"Sales"		82
Index-Servicepersonal I		54
Index-Kd.Dienstannahme		0
Index-Servicepersonal II		73
Index-Fahrzeugabholung		89
Index-Servicequalität		0
Index-Händlerzufriedenheit		67
"Service"		52
Gesamtindex (70% Sales / 30% Service)		73
Beurteilung / Notenschlüssel⁵⁾		4
Voraussetzung für die Gewährung des CSI-Bonus aktuell erreicht		Nein

¹⁾ Nicht fristgerecht gemeldete Neuwagen, Neuwagen mit Kundenart "Spezielle Verkäufe", sowie als an Endkunden verkauft gemeldete Vorführwagen werden nicht bonifiziert.
²⁾ Die Anzahl der erforderlichen Aussendungen beträgt 66% der unter 1) aufgeführten Registrierungen.
³⁾ Die Anzahl der erforderlichen Fragebogenrückläufer beträgt mind. 25% ODER mind. 30 Stück der unter 1b) bzw. 2b) aufgeführten Fragebogensendungen.
⁴⁾ Die Anzahl der erforderlichen Aussendungen beträgt 66% der im aktuellen Jahr durchgeführten Erstinspektionen bei Endkunden.
⁵⁾ Die Gesamtbenotung von Sales und Service (CSI Wert) darf nicht schlechter als die Note "2" sein.

Kriterium erfüllt
 Kriterium nicht erfüllt

Ansicht Ihres aktuellen Status des CSI-Bonus im Suzuki Marketing Center (CRM > Response > Kundenbonus)

2 Vom Indexwert zum Kundenbonus 2012



C)

Benotung der Kundenzufriedenheit

Der Kundenzufriedenheitsindex (CSI) ist ein Ausdruck für die Zufriedenheit der Kunden mit ihren Händlern – er wird einmal direkt nach Fahrzeugkauf und ein weiteres Mal nach der ersten Inspektion gemessen. Dieser Index wird aus den Rückläufern der Fragebögen Sales (lit. A) und Service (lit. B) ermittelt. Auszüge dieser Fragebögen (fast alle Antworten mit 6-facher Antwortmöglichkeit) werden zur Berechnung des Kundenzufriedenheitsindex verwendet. Die CSI-Werte der beiden Fragebögen „Sales“ und „Service“ fließen zu folgenden Teilen in die Gesamtbewertung ein: 70 % Sales und 30 % Service.

Aus dem Gesamtindexwert ergibt sich wiederum eine Beurteilung, die dem Notenschlüssel mit den Noten 1 bis 4 entspricht.

Index 90–100 = Beurteilung (Notenschlüssel)	sehr gut (1)
Index 80–89 = Beurteilung (Notenschlüssel)	gut (2)
Index 60–79 = Beurteilung (Notenschlüssel)	zufriedenstellend (3)
Index 0–59 = Beurteilung (Notenschlüssel)	enttäuschend (4)

Der CSI-Bonus setzt neben den in lit. A) und lit. B) genannten Voraussetzungen weiter voraus, dass die Benotung (CSI-Wert) des Händlers durch seine Kunden im Durchschnitt nicht schlechter als Note 2 ist.

Für den CSI-Wert wird der jährliche kaufmännisch gerundete Mittelwert errechnet. Abrechnung und Zahlung des CSI-Bonus erfolgt nachträglich Mitte 2013.

D)

Weitere Informationen zu den Voraussetzungen

Besteht mit dem Händler kein Servicepartnervertrag, sind die den Service betreffenden Voraussetzungen gemäß lit. B) und lit. C) von dem Suzuki Servicepartner, der dem Händler angeschlossen ist, zu erfüllen. Der Händler hat dafür Sorge zu tragen, dass die Inspektionsmeldung mit seiner Händlernummer von dem angeschlossenen Suzuki Servicepartner in dem von Suzuki bereitgestellten Online-Portal eingetragen wird.

Der Händler hat bis zu 5 Werktagen die Gelegenheit, seine an Endkunden verkauft gemeldeten Neuwagen fristgerecht via S-DCS zu melden. Alle Endkunden-Neuwagen, die nicht fristgerecht gemeldet wurden, können in der Bonusbewertung nicht berücksichtigt werden (vgl. Ziffer 6.2 des Händlervertrages). Neuwagen, die Sie als Vorführwagen zulassen, werden nicht bonifiziert.

Grundvoraussetzung für die Berechtigung zum Bonus ist die Erfüllung aller Bedingungen (fristgerechte Meldung aller Fahrzeuge und Erstinspektionen, geforderte Aussende- bzw. Rücklaufzahlen der Fragebögen „Sales“ und „Service“ sowie eine Gesamtbenotung, die nicht schlechter als Note 2 ist). Im Suzuki Marketing Center kann der Händler seinen aktuellen Status zum CSI-Bonus 2012 ab Mitte Februar 2012 unter CRM > Reports > Kundenbonus einsehen. Unabhängig vom aktuellen Status der Rückläufe lohnt es sich immer, deren Anzahl weiter zu steigern – die Mindestquote kann jeder Händler aus eigener Kraft mit dem entsprechenden Engagement erreichen. Es wird deshalb empfohlen, die Aussendungen und die Rückläufe „Sales“ und „Service“ im Auge zu behalten.

Wichtiger Hinweis: Der Versand und die Rückläufe der Fragebögen werden Ihnen unmittelbar im Suzuki Marketing Center (CRM > Kommunikation > Responselisten) angezeigt. In der Vergangenheit gab es Fälle, bei denen nach Rücksprache der Händler mit den Kunden die Fragebögen nicht ankamen oder bereits versehentlich weggeworfen wurden, die Kunden aber den Bogen auszufüllen wünschten. Bitte setzen Sie sich in solchen Fällen umgehend mit Suzuki, Frau Julia Müller, E-Mail julia.mueller@suzuki.de, bzw. dem Kundenservice, Herrn Tony Haack, Tel. 030 44351949-99, in Verbindung, damit diese Fragebögen erneut versandt werden können. **Sollten Sie die Probleme nicht melden, können fehlende Fragebögen bei der Wertung nicht berücksichtigt werden.**

BERECHNUNG ZUFRIEDENHEITSINDIZES ZEITRAUM: 2012	
1. „Sales“	Index
a. Index Inzahlungnahme	Index
b. Index Händlerbewertung	Index
2. „Service“	Index
a. Index Servicepersonal I	Index
b. Index Kd. Dienstannahme	Index
c. Index Servicepersonal II	Index
d. Index Fahrzeugabholung	Index
e. Index Servicequalität	Index
f. Index Händlerzufriedenheit	Index
3. Gesamtindex (70 % Sales/30 % Service)	Gesamtindex
Benotung ¹⁾	Note
<small>1) Um bonusberechtigt zu sein, darf die Gesamtbenotung von Sales und Service (CSI Gesamtindex) nicht schlechter als die Note 2 sein.</small>	

NOTENSCHLÜSSEL KUNDENZUFRIEDENHEIT ZEITRAUM: 2012	
Index	Beurteilung (Notenschlüssel)
90–100	sehr gut (1)
80–89	gut (2)
60–79	zufriedenstellend (3)
0–59	enttäuschend (4)

3 Suzuki Marketing Center Kleines Manual für großen Durchblick im CRM

A Inspektionsmeldungen:

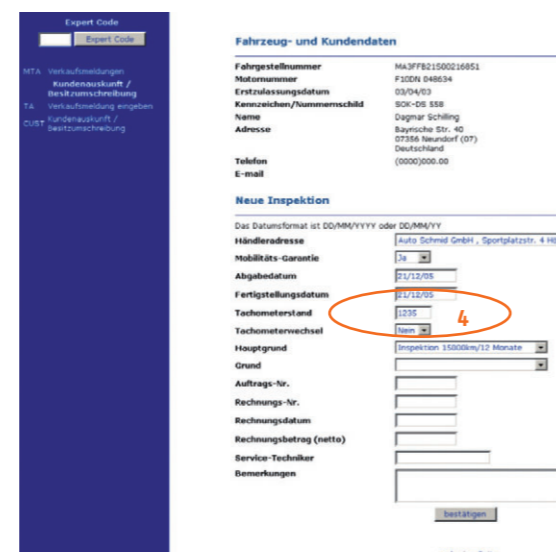
Grundlage für die Versendung des CSI-Fragebogens „Service“

Wichtig: Mit dem Fragebogen „Service“ – der Bestandteil des Bonus ist – werden nur Kunden befragt, von denen wir wissen, dass sie bei der ersten Inspektion waren. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Sie die von Ihnen durchgeführten Inspektionen zeitnah melden. Das heißt: Keine Inspektionsmeldung, kein Bonus! Melden Sie deshalb unbedingt jede Inspektion!

Die Inspektionsmeldung ist kein Bestandteil des Suzuki Marketing Centers, Ihre durchgeführten Inspektionen können Sie wahlweise sowohl in Locosoft als auch im S-DCS melden. Im Folgenden erhalten Sie eine kurze Beschreibung zur Meldung über das S-DCS.

1. Wählen Sie den Expert Code „CUST“ aus. Alternativ können Sie die Funktion auch vom Hauptmenü erreichen. Klicken Sie dazu auf „Automotive, Verkaufsmeldungen und Kundenauskunft/Besitzumschreibung“.
2. Geben Sie die vollständige Fahrgestellnummer ein und klicken Sie auf „Suchen“. Angezeigt wird der aktuelle Besitzer des Fahrzeugs.
3. Um eine Service-Meldung einzugeben oder eine bestehende anzeigen zu lassen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Service-Meldung“. Darüber gelangen Sie in die Serviceanwendung. Um eine neue Servicemeldung einzugeben, wählen Sie hier „neue Servicemeldung“.
4. In dieser Ansicht sehen Sie die Pflichtfelder, die ausgefüllt werden müssen. Im Feld „Abgabedatum“ ist das aktuelle Datum bereits vorgegeben. Sie können es zwar überschreiben, aber es darf weder in der Zukunft liegen noch jünger sein als das Fertigstellungsdatum. Nach der Eingabe der Daten klicken Sie die Schaltfläche „Bestätigen“, um die Eingabe zu speichern.
5. Nach der Bestätigung Ihrer Eingabe gelangen Sie zurück in die Listenansicht aller Servicemeldungen für dieses Fahrzeug. Eigene Einträge sind am unterstrichenen Wert „Abgabedatum“ erkennbar. Durch Klicken auf diese Werte gelangt man in die Detailmaske, die der Eingabemaske (siehe Punkt 4) entspricht. Die Werte in dieser Maske sind nicht mehr änderbar.

Sie können den Eingang Ihrer Inspektionsmeldung prüfen. Rufen Sie dazu im Suzuki Marketing Center das Fahrzeug auf. Geben Sie dazu unter CRM/Fahrzeuge die Fahrgestellnummer ein und klicken auf „Suchen“. Über das Lupen-Symbol gelangen Sie in die Detaildarstellung zum Fahrzeug, im Reiter „Inspektionsdaten“ werden die auf das Fahrzeug gemeldeten Inspektionen angezeigt. Bitte beachten Sie, dass die Inspektionsdaten alle 24h aktualisiert werden.

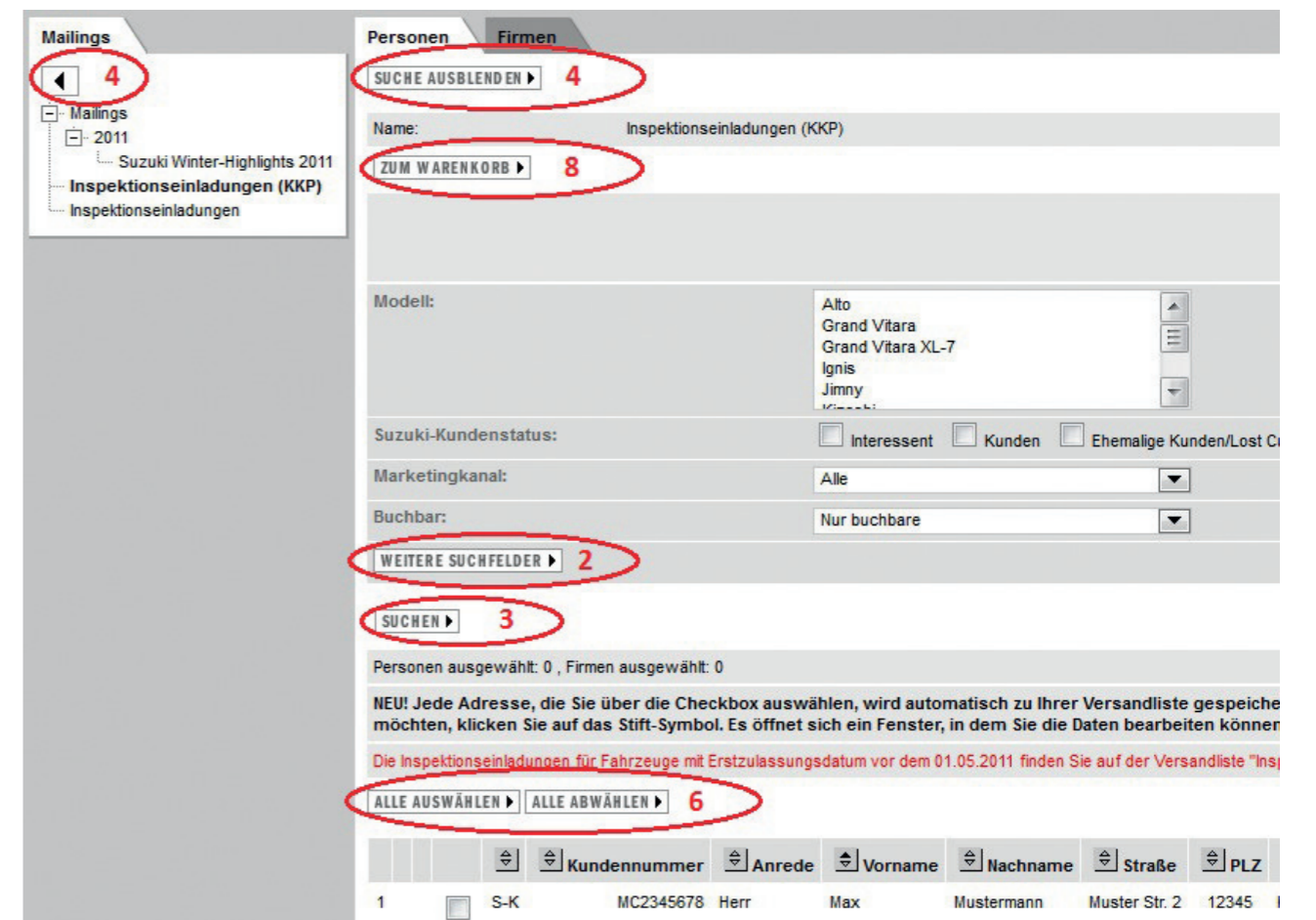


B Inspektionseinladungen bestellen

1. Wählen Sie **CRM > Kommunikation > Versandlisten > Inspektionseinladungen aus**.
2. Sie können anhand der Suchfelder gezielt nach Datensätzen suchen. Um sich mehr Suchfilter anzeigen zu lassen, gehen Sie auf die Schaltfläche **WEITERE SUCHFELDER**. Um nur die wichtigsten Suchfelder einzusehen, gehen Sie auf die Schaltfläche **WENIGER SUCHFELDER**.
3. Zum Durchführen der Suche betätigen Sie die Schaltfläche **SUCHEN**.
4. Um die Übersichtlichkeit der Inspektionseinladungsliste zu verbessern, können Sie mit dem Schaltflächen-Symbol **☐** den Mailingbaum-Bereich links ausblenden und mit dem Schaltflächen-Symbol **▶** wieder einblenden. Die Suchmaske kann ebenfalls ausgeblendet werden. Klicken Sie dazu auf das Schaltflächen-Symbol **SUCHE AUSBLENDEN**. Um sich die Suchfilter wieder anzeigen zu lassen, klicken Sie auf das Schaltflächen-Symbol **SUCHE ANZEIGEN**.
5. Sie können die Datensätze über das Stift-Symbol direkt in der Versandliste bearbeiten.
6. Wählen Sie die anzuschreibenden Personen und Firmen in der jeweiligen Versandliste aus. Wahlweise können Sie die Datensätze einzeln oder über die Schaltfläche **ALLE AUSWÄHLEN** auswählen. Analog können Sie alle Datensätze der Seite abwählen, indem Sie auf die Schaltfläche **ALLE ABWÄHLEN** klicken.

Beachten Sie, dass diese Schaltflächen nur Datensätze aus- bzw. abwählen, die sich auf dieser Seite der Versandliste befinden. Weitere Seiten der Versandliste werden nicht berücksichtigt! Wechseln Sie zur Auswahl von weiteren Datensätzen auf die entsprechenden folgenden Seiten. Die Datensätze können Sie auch weiterhin einzeln aus- und abwählen. Auch wenn die anzuschreibenden Personen über mehrere Seiten verteilt sind, können Sie die Auswahl über mehrere Seiten ausführen. Am Ende wird Ihre gesamte Auswahl für den Versand übernommen.

Bei den buchbaren Adressen handelt es sich um alle Kunden-Fahrzeuge, deren Inspektion im laufenden und in den nächsten 2 Monaten fällig ist (z. B. im November buchen Sie die Einladungsmailings der Kunden, die im November, Dezember oder Januar zur Inspektion erwartet werden).





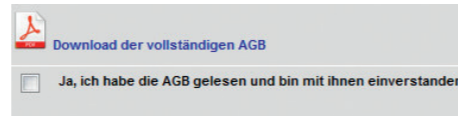
D HP S 419
SUZUKI INTERNATIONAL EUROPE GMBH - 64626 Bensheim

SWIFT
Sport

3 Suzuki Marketing Center Kleines Manual für großen Durchblick im CRM



7. Erscheint das Symbol „MVG“, so liegt die Adresse dieses Kontaktes nicht in Deutschland. Das Symbol hat lediglich informativen Charakter und keine Auswirkungen auf die Buchung der Inspektionseinladung. Des Weiteren finden Sie Informationen darüber, wann die Erstzulassung des Fahrzeuges erfolgte, wann die letzte Inspektion stattgefunden hat, im wievielten Jahr nach der Erstzulassung sich das Fahrzeug befindet und wie oft die Einladung (maximal 3 sind möglich) auf der Liste vorgeschlagen wurde. Handelt es sich um eine Erstinspektion, ist dieses durch ein Häkchen in der entsprechenden Spalte symbolisiert.
8. Wechseln Sie nach Beendigung der Selektion über die Schaltfläche **ZUM WARENKORB** direkt in den Warenkorb. Hier werden Sie nochmals über die Anzahl der bestellten Inspektionseinladungen und die Kosten informiert.
9. Bestätigen Sie die Bestellung über die Schaltfläche **BESTELLEN**.
10. In der nächsten Maske können Sie eine PS-Zeile eingeben, die auf das personalisierte Anschreiben gedruckt wird.
11. Sie können sich die Suzuki AGB anzeigen lassen, indem Sie auf [Download der vollständigen AGB] klicken. Bestätigen Sie anschließend durch Selektieren des entsprechenden Kästchens, dass Sie die AGB gelesen und verstanden haben.
12. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche **BESTELLUNG ABSCHLIESSEN**. Alternativ können Sie nochmals Ihren Warenkorb einsehen.



Hinweis: Für den Fall, dass Sie bei der Erfassung der Inspektionsmeldung ein falsches Durchführungsdatum eingegeben haben, können Sie die Korrektur des Datums über die Suzuki Marketing Center Hotline beauftragen. Die Suzuki Marketing Center Hotline erreichen Sie unter Tel. 030 44351949-99 (Montag-Freitag 9.00–16.00 Uhr) oder E-Mail suzuki-service@media-impuls.com.

Personen ausgewählt: 0, Firmen ausgewählt: 0

NEU! Jede Adresse, die Sie über die Checkbox auswählen, wird automatisch zu Ihrer Versandliste gespeichert! Sie können nach Beenden der Selektion zum Warenkorb wechseln, um die Bestellung abzuschließen. Wenn Sie den Namen und/oder Adresse, oder die Datenfreigabe der Person/Firma ändern möchten, klicken Sie auf das Stift-Symbol. Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie die Daten bearbeiten können. Wenn Sie die Änderungen speichern, schließt sich das Fenster, und Sie können die Versandliste weiter bearbeiten.

Die Inspektionseinladungen für Fahrzeuge mit Erstzulassungsdatum vor dem 01.05.2011 finden Sie auf der Versandliste "Inspektionseinladungen".

ALLE ABWÄHLEN | ALLE ABWÄHLEN

	Kundennummer	Anrede	Vorname	Nachname	Straße	PLZ	Stadt	Modell	Kennzeichen	Erstzulassung	letzte Inspektion	vorauss. Inspektionstermin	Fahrzeuggar nach EZ	Erstinspektion	Nr. Einladungserinnerung
1	S-K	MC2345678	Herr	Max	Mustermann	Muster Str. 2	12345	Köln	SK4	K-EG 9332	19.09.2011	19.03.2012	1	✓	1/0

C Responselisten einsehen

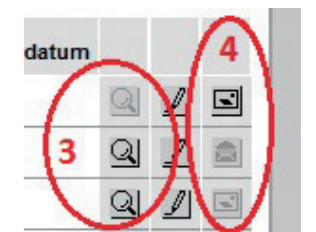
Hier finden Sie die Kundenlisten durchgeführter CSI-Mailing-Aktionen und können die Response einsehen. Dafür gibt es zwei Möglichkeiten, die nachstehend beschrieben werden.

1. Wählen Sie im Bereich „CRM“ den Menüpunkt „Kommunikation“.
2. Die Adressenlisten der angeschriebenen Kunden und Firmen finden Sie unter dem Menüpunkt „Responselisten“, wenn Sie im Reiter „Mailings“ auf die entsprechende Mailing-Aktion klicken.
3. Die Response der CSI-Sales- und Service-Aussendungen wird zentral von Suzuki erfasst. Sie können diese anschauen, indem Sie auf das Schaltflächen-Symbol „Lupe“ (schwarz) im jeweiligen Eintrag klicken. Wenn noch keine Response vorliegt, ist die „Lupe“ deaktiviert (grau).
4. Sollte ein Fragebogen einmal nicht bei Ihrem Kunden ankommen oder sollte Ihr Kunde den Fragebogen versehentlich entsorgt haben, haben Sie bei den Sales- und Servicefragebögen die Möglichkeit – sofern die unten aufgeführten Kriterien alle erfüllt sind –, den Fragebogen noch einmal erneut an Ihren Kunden zu versenden. Klicken Sie dazu auf das Schaltflächen-Symbol . Daraufhin erscheint der Kunde ganz oben auf der Responseliste, zunächst ohne Versanddatum, da der Versand erst an dem Donnerstag darauf veranlasst wird.

Damit Sie einen erneuten Versand auslösen können, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- der Kunde muss eine zustellbare Adresse haben
- der erste Versand muss mindestens 30 Tage zurückliegen
- bei Fragebögen darf der erste Versand nicht mehr als ein Jahr zurückliegen
- bei Mobilitätskarten darf die Fahrzeuggarantie nicht in den nächsten 2 Monaten ablaufen

Bei Responselisteinträgen, die sich auf einen erneuten Versand beziehen oder bei denen der erneute Versand nicht möglich ist, erscheint anstatt des Symbols dieses ausgegraute Symbol:



Zweiter Weg, Response zu suchen
Personen suchen, Daten einsehen

Es besteht zusätzlich die Möglichkeit, im Bereich „CRM“ gezielt nach Personen zu suchen und die Response einzusehen.

1. Klicken Sie nacheinander auf „CRM“, „Datenbestand“ und „Personen“.
2. Wenn Sie auf „Suchen“ klicken, werden alle Personen aus Ihrem Bestand in einer Liste aufgeführt.
3. Durch Eintragen eines Merkmals und Klicken auf „Suchen“ können Sie die Suchergebnisse filtern und eine bestimmte Person suchen (z. B. über die Eingabe eines Straßennamens).
4. Klicken Sie in der Liste auf „Anzeige“ (Schaltflächen-Symbol „Lupe“), um sich die Personendaten anzusehen.
5. Im Ansichtsmodus (Schaltflächen-Symbol „Lupe“) können Sie den Reiter „Marketingdaten“ einsehen. Hier werden alle Marketing-Aktionen dokumentiert, an denen die betreffende Person beteiligt war (Mailing-, Fragebogen- und Prospektausendungen, Probefahrten etc.).



Vor- und/oder Nachname: Kundennummer:

Straße: Zugeordnete Firmen anzeigen

PLZ:

Stadt: **3**

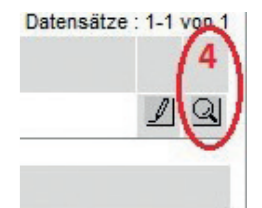
Marketingkanal:

Datenherkunft:
4x4 Rodeo 2007, BM/Masters
4x4 Rodeo 2011, Hockenheim
admin. Datenkorrekturen
Alto

Fahrgestellnummer: zugeordnet seit:

Datensätze pro Seite:

WEITERE SUCHFELDER



Kopfdaten	Adressdaten	Haushaltsdaten	Fahrzeugdaten	Kontaktdaten	Marketingdaten	Firmenkontakte	Herkunftshistorie
					5		
Versanddatum	Typ	Beschreibung	Response				
15.12.2011	Sales-Fragebogen	TSMNZC72S12345678	✓				
31.03.2011	Treuebonus-Erinnerungsschreiben	VVVZZZ9NZ12345678	✗				

3 Suzuki Marketing Center Kleines Manual für großen Durchblick im CRM

D Aktueller Status: Kundenbonus aufrufen

Hier können Sie den aktuellen Stand Ihres Kundenbonus einsehen.

1. Klicken Sie im Bereich „CRM > Reports“ auf den Menüpunkt „Kundenbonus“.
2. Wählen Sie das gesuchte Jahr aus.
3. Falls Sie Filialen oder B-Händler haben, wählen Sie Ihren gewünschten Standort aus.
Die Bedeutung der Auswahlmöglichkeiten:
 - a) Alle Standorte: Kundenbonus für alle Standorte kumuliert.
 - b) Händlernummer: Nur Kundenbonus für das entsprechende Autohaus.
 Ist das nicht der Fall, müssen Sie auch keine Auswahl treffen.
4. Klicken Sie auf „Anzeigen“.
5. Nun erscheinen die Werte für die „Voraussetzungen für die Gewährung des Kundenbonus“ und
6. die Indizes und die Note der Kundenzufriedenheit.

E Bericht der Kundenprofile verschiedener Suzuki Modelle Ihrer Kunden

Hier haben Sie die Möglichkeit, sich Profile einzelner Modelle anzeigen zu lassen.

1. Wählen Sie im Bereich „CRM > Reports“ den Menüpunkt „Profil“.
2. Wählen Sie das gewünschte Profil aus der Liste aus (z. B. Geschlecht, Alter etc.)
3. Zusätzlich steht Ihnen die Möglichkeit der Beschränkung des Zeitraums (zugelassen von/bis) zur Verfügung, um die Auswahl einzuzugrenzen.
4. Danach klicken Sie auf „Anzeigen“.
5. Nun erscheint das gewählte Profil für alle Modelle, sowohl in grafischer als auch in tabellarischer Form.

	Anzahl	Keine Angabe	Herr	Frau	Firma
Grand Vitara	56	0,0 %	58,93 %	35,71 %	5,36 %
Kizashi	4	0,0 %	75,0 %	25,0 %	0,0 %
Alto	97	0,0 %	42,27 %	53,61 %	4,12 %
Swift Sport	8	0,0 %	62,5 %	37,5 %	0,0 %
Splash	46	0,0 %	56,52 %	43,48 %	0,0 %
Wagon R+	107	0,0 %	65,42 %	29,91 %	4,67 %
Liana	28	0,0 %	75,0 %	25,0 %	0,0 %
SX4	34	0,0 %	70,59 %	17,65 %	11,76 %
Grand Vitara XL-7	7	0,0 %	42,86 %	28,57 %	28,57 %

F Bericht der Zufriedenheit Ihrer Kunden

Hier haben Sie die Möglichkeit, sich durchschnittliche Werte der Zufriedenheit Ihrer Kunden im Verkaufs- und Service-Bereich anzuschauen.

1. Klicken Sie im Bereich „CRM > Reports“ auf den Menüpunkt „Fragebogen“.
2. Wählen Sie die gewünschte Fragebogenart aus der Liste aus (Sales- oder Service-Fragebogen) und – falls gewünscht – eine Beschränkung des Erstzulassungszeitraumes der Fahrzeuge.
3. Klicken Sie auf „Anzeigen“.
4. Nun erscheinen die Auswertungen der Fragebogen-Rückläufer für den ausgewählten Zeitraum, sowohl in grafischer als auch in tabellarischer Form.
5. Wenn Sie sich einzelne erfasste Fragebogen einer bestimmten Person anschauen möchten, können Sie das im Bereich „CRM > Kommunikation > Responselisten“ in der Liste des jeweiligen Fragebogens tun (siehe Punkt C).

Kundenzufriedenheits-Fragebogen

Fragebogenart: Sales

Zulassung (von):

Zulassung (bis):

Modell:

- Alle Modelle
- Alto
- Grand Vitara
- Grand Vitara XL-7
- Ignis

Anzeige Werte: prozentual

ANZEIGEN

Kaufentscheidung | Kaufmodalitäten | Händlerbewertung | Zufriedenheit

Wie sind Sie auf Suzuki aufmerksam geworden? (Mehrfachnennungen möglich)

Fragebogen: 305 (496 Antworten)	Wie sind Sie auf Suzuki aufmerksam geworden? (Mehrfachnennungen möglich)	
Anzeigen in Zeitungen	8,2 %	
Radio	0,3 %	
Fernsehen	9,2 %	
Zeitungsberichte/-tests	7,5 %	
Plakat	0,0 %	
Persönliche Werbesendung/Mailing	0,3 %	
Empfehlung	22,6 %	
Ich hatte schon einen Suzuki.	33,1 %	
Besuch Automobilausstellung	2,3 %	
Autoprospekte/-preislisen	4,6 %	
Sah das Auto auf der Straße	9,8 %	
HP des Herstellers/Händlers	12,8 %	
Besuch Ausstellungsraum	38,4 %	
Unabhängige PKW-Berichte im Internet	4,9 %	
Autovermietung	1,6 %	

Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung

Bitte beachten Sie, dass die Fragebögen „Sales“ und „Service“ nur versendet werden, wenn der Kunde seine datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung erteilt hat und auch per Post kontaktiert werden möchte. Diese Information ist im Marketing Center durch einen Haken an der entsprechenden Checkbox „Datenfreigabe“ eingetragen und kann dort auch geändert werden. Die von Ihnen im S-DCS im Rahmen der Registrierung von Fahrzeugen eingegebenen Informationen zur datenschutzrechtlichen Einwilligungserklärung werden jeweils in das Marketing Center übernommen.

Mit der Ende 2009 in Kraft getretenen „Novelle II“ zum Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) wurden die Anforderungen an die gesetzeskonforme Erhebung der datenschutzrechtlichen Einwilligungserklärung Ihrer Kunden und Interessenten weiter verschärft. Um Ihnen die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zu erleichtern, hatte Ihnen die Suzuki Rechtsabteilung mit Rundschreiben Nr. 01 „Änderung im Datenschutzrecht“ am 22. Oktober 2010 eine den gesetzlichen Bestimmungen entsprechende Mustereinwilligungserklärung zur Verfügung gestellt. **Diese Mustereinwilligungserklärung können Sie auch jederzeit auf der Startseite des Marketing Centers unter dem Punkt „Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung“ erneut herunterladen.**

Sie sollten dieses Formular immer verwenden, wenn Sie erstmalig von einem neuen Kunden oder Interessenten personenbezogene Daten erfassen, und zwar unabhängig vom Geschäftsbereich (z.B. Verkauf, Werkstatt etc.). Der Kunde kann die gegebenen Einwilligungen jederzeit einschränken oder erweitern.

Falls ein Kunde die Einwilligung nicht unterschreibt oder die Kontaktarten Telefon, SMS/MMS oder E-Mail streicht, gilt dies als „Nein“, d.h. eine generelle Werbesperre bzw. eine Sperre für die entsprechend gestrichenen Kommunikationskanäle.

Wir empfehlen Ihnen, diese Einwilligung sowohl von allen Neukunden als auch in regelmäßigen Abständen von ca. 2 Jahren von allen Bestandskunden neu unterschreiben zu lassen. **Senden Sie uns bitte immer eine Kopie der jeweiligen Einwilligungserklärung per Fax an 030 2088999-77, damit wir diese zur Absicherung im Marketing Center elektronisch hinterlegen können – und die Erklärung dort auch für Sie jederzeit einseh- und abrufbar ist.** Das Original sollten Sie in Ihrer Kundenakte aufbewahren.

Ansicht des Formulars zur datenschutzrechtlichen Einwilligungserklärung

Fax: 030 2088999-77

Datenschutzrechtliche Erklärung

Suzuki und Ihr Händler nehmen den Schutz der Kundendaten ernst. Der Schutz der individuellen Privatsphäre bei der Speicherung und Verarbeitung persönlicher Daten ist für uns ein wichtiges Anliegen, das wir bei unseren Geschäftsprozessen mit hoher Aufmerksamkeit berücksichtigen.

Wir verarbeiten und nutzen die von Ihnen nachstehend angegebenen personenbezogenen Daten zur ordnungsgemäßen Abwicklung des zugrundeliegenden Vertragsverhältnisses (Übermittlung an Hersteller/importeur zur Inanspruchnahme von Garantieleistungen und Rückrufaktionen, ggf. sonstige Garantieleistungen, Leasinggeber und Finanzierungsinstitute, Mietwagenfirmen) und soweit dies gesetzlich notwendig ist, z.B. zur Einhaltung von Vorhaltefristen gegenüber dem Finanzamt.

Anrede Herr Frau

(Vorname) _____ (Nachname) _____

(Straße, Hausnummer) _____

(PLZ, Ort) _____

(Telefonnummer) _____

(E-Mail-Adresse) _____

(Fahrzeugtyp) _____

Eine darüber hinausgehende unten beschriebene Nutzung dieser personenbezogenen Daten erfolgt nur mit Ihrer Einwilligung (freiwillig).

HÄNDLERSTEMPEL

Das Original dieser Erklärung verbleibt beim Kfz-Betrieb. Der Kunde erhält eine Kopie.

Datenschutzrechtliche Einwilligung¹

Ja, ich bin damit einverstanden, dass meine vorstehend angegebenen Daten von der Suzuki International Europe GmbH und von meinem Suzuki Händler gespeichert, verarbeitet und genutzt werden, und zwar (auch) dazu, mich per Post und/oder per Telefonanruf und/oder per E-Mail und/oder per SMS über interessante Produkte, Angebote, Dienstleistungen und/oder damit verbundene Aktionen der Suzuki International Europe GmbH und/oder des Suzuki Händlers zu informieren. Ich kann der Verarbeitung und Nutzung meiner Daten für Zwecke der Werbung jederzeit entweder schriftlich (Suzuki International Europe GmbH, Suzuki Allee 7, 64625 Bensheim oder an den unten stehenden Suzuki Händler) oder per E-Mail (Wieder@SUZUKI.de), jeweils auch mit Wirkung gegenüber dem Suzuki Händler bzw. der Suzuki International Europe GmbH, widersprechen bzw. diese Einwilligung widerrufen.

Sollte der unten genannte Suzuki Händler aus der Vertriebsorganisation der Suzuki International Europe GmbH ausscheiden, bin ich als Kunde damit einverstanden, dass meine vorstehenden personenbezogenen Daten auf den meinem Suzuki Händler im Vertriebsgebiet folgenden Nachfolgehändler zum Zwecke meiner weiteren Betreuung übertragen werden dürfen.

(Ort, Datum) _____

(Unterschrift des Kunden) _____

Sollten Ihre Daten nicht mehr aktuell sein, melden Sie sich bitte, damit wir dies korrigieren können.

Sie haben selbstverständlich das Recht, jederzeit zu erfahren, welche persönlichen Daten über Sie gespeichert sind, oder Daten ggf. löschen zu lassen. Wenn Sie von diesen Rechten Gebrauch machen möchten, wenden Sie sich bitte an die Suzuki International Europe GmbH oder Ihren Händler.

5 Kundenbeziehungsmanagement-Report

Kunden- und Interessentenmanagement (CRM)

Um Interessenten intensiver zu betreuen sowie die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung weiter zu verbessern, hat Suzuki ein sog. Kundenbeziehungsmanagement-Programm (nachfolgend „CRM-Programm“) entwickelt. Dieses Programm dient der Kontaktaufnahme und Kontaktpflege mit Kunden und Interessenten, die über die Kommunikationskanäle Post, Telefon, SMS/MMS, E-Mail/Newsletter angesprochen werden.

Der Kontakt mit dem Kunden kann durch Sie als Händler, durch Suzuki im Namen des Händlers oder durch Suzuki erfolgen.

Im Zusammenhang mit der Nutzung des CRM-Programms obliegen Ihnen insbesondere folgende Pflichten, die in den Händlerrichtlinien (Anlage 6 zum Händlervertrag) geregelt sind. Um Ihnen eine bessere Übersicht der einzelnen Kriterien zu geben, werden Sie im Frühjahr den „Kunden- und Interessentenmanagement-Report“ im Marketing Center vorfinden, der Sie dann genau über die entsprechenden Zielwerte und Erreichungsgrade informiert. Anbei nochmals die einzelnen Kriterien in der Übersicht. Bitte beachten Sie, dass diese Richtlinien nichts mit dem CSI-Bonus zu tun haben, sondern gesondert zu betrachten sind.

- Probefahrten

Bei übermittelten Probefahrtanfragen über das Online-Portal muss innerhalb von fünf Werktagen (inkl. Samstag) nach Eingang Kontakt mit dem Interessenten aufgenommen werden und diesem eine Probefahrt angeboten werden. Kommt keine Probefahrt zustande, ist die Anfrage als „nicht durchgeführt“ zu schließen.

Bei mindestens 80 % der bestätigten Probefahrtanfragen muss das Kontaktresultat spätestens zwei Monate nach Durchführung der Probefahrt im Online-Portal (Marketing Center) erfasst werden.

Darüber hinaus sollte mit mindestens der Hälfte der im Rahmen des CRM-Programms über das Online-Portal von Suzuki bekannt gewordenen Interessenten, die ihre Datenfreigabe erteilt haben, proaktiv in Kontakt getreten werden und Probefahrtvereinbarungen sollten abgeschlossen werden.

- Aufbau, Erweiterung, Ergänzung der Kunden- und Interessentendatei

Adressen von Neuwagen-, Gebrauchtwagen- und Werkstattkunden, von Teilnehmern an Gewinnspielen sowie von Messekunden etc. sind zeitnah in die Kunden- und Interessentendatei (im Marketing Center) einzupflegen.

Dabei sollten möglichst auch die angegebenen soziodemografischen Merkmale (Geschlecht, Alter etc.) sowie Informationen zur persönlichen Lebensgestaltung und -einstellung der Kunden und Interessenten (z.B. Freizeitbeschäftigung, Interessensgebiete etc.) eingepflegt werden.

- Pflege und Verwaltung der Kunden- und Interessentendatei

Die Kunden- und Interessentendatei (im Marketing Center) sollte verwaltet, gepflegt und aktualisiert werden. Adressänderungen sind zeitnah einzutragen. Unvollständige, falsche sowie falsch eingetragene Daten (z.B. bei Eintragungen in falschen Feldern) sind zu vervollständigen bzw. zu korrigieren.

Die Anzahl der Dubletten ist möglichst gering zu halten. Im Online-Portal (Marketing Center) steht eine Liste der möglichen Dubletten zur Verfügung. Diese sind regelmäßig zu bearbeiten. Es dürfen nicht mehr als 5 % des Datenbestandes als Dublettengruppen auf der Liste stehen.



- Beteiligung an nationalen Dialogmarketingaktionen

Mindestens zwei Mal pro Jahr sollte an nationalen, von Suzuki veranstalteten Dialogmarketingaktionen (z.B. Sonderschau-Mailing, Weihnachts-Mailing etc.) teilgenommen werden und dabei mindestens 60 % des für die Aktion in Betracht kommenden Kunden- und Interessentendatenbestandes kontaktiert werden.

- Beteiligung an nationalen Online-Marketingaktionen

Die von Suzuki zur Verfügung gestellten Händlerwebseiten „Virtuelles Suzuki Autohaus“ sollen ständig inhaltlich aktualisiert und gepflegt werden. Dies gilt insbesondere für die Gebrauchtwagen-Angebote. Außerdem sollen pro Quartal mindestens eine eigene oder eine von Suzuki bereitgestellte Online-Marketingaktion (z.B. Service-Aktion oder Sondermodell-Aktion) auf der Händlerwebseite veröffentlicht werden.

Aktueller Status: Kunden- und Interessentenmanagement-Report aufrufen

Hier können Sie sich über die Zielwerte und Erreichungsgrade des CRM-Programms informieren.

1. Klicken Sie im Bereich „CRM > Reports“ auf den Menüpunkt „Kunden- und Interessentenmanagement“.
2. Wählen Sie das gesuchte Jahr aus.
3. Falls Sie Filialen oder B-Händler haben, wählen Sie Ihren gewünschten Standort aus.
4. Klicken Sie auf „Anzeigen“.

Wir sind uns sicher, dass Ihnen auch die vorliegende „CRM Aktuell“ helfen wird, stets auf dem neuesten Stand zu sein.

Aktuelle CRM-Daten finden Sie wie gewohnt im Suzuki Marketing Center.

Auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit freut sich Ihre

SUZUKI INTERNATIONAL EUROPE GMBH

Marketing und Kommunikation Automobile

Suzuki-Allee 7

64625 Bensheim

Julia Müller

Tel.: 06251 5700-999

Fax: 06251 5700-200

E-Mail: julia.mueller@suzuki.de

Daniela Hohmann

Tel.: 06251 5700-405

Fax: 06251 5700-200

E-Mail: hohmann@suzuki.de

Information für Suzuki Händler zu CSI/CRM.

Streng vertraulich!

Nur für internen Gebrauch.