



HANDLEIDING ITK 3.0 GEBRUIKERS





Handleiding ITK 3.0 - V 6.0

InTimeKlantencontact maakt onderdeel uit van een brede Sales en Aftersales filosofie voor het autobedrijf. Door klanten actief te voorzien van, voor hen interessante informatie, zal de begeleiding naar een aankoop van een product of dienst meer logisch zijn en bijdragen aan een hoge klanttevredenheid. Daarnaast is deze filosofie ook afgestemd op het praktisch gebruik binnen het autobedrijf door zijn full service concept.

Met de focus op efficiëntie, resultaat en werkvreugd word op professionele wijze een invulling gegeven aan de continue veranderende marktvraag en omstandigheden. Binnen ITK staat de mens centraal en wordt sterk ondersteund door techniek. Bedrijfsbreed voorziet ITK in de juiste tools ter stimulatie van gebruik en meeting van succes.

Veel en vooral renderend plezier met een unieke filosofie in de autobranche!

Automotive Partners



Deze handleiding is special afgestemd op het gebruik van de ITK module Terugroepacties. Terugroepacties kunnen worden gevoed door het RDW en/of door een verkooporganisatie.

Het doel van deze module is om openstaande terugroepacties te koppelen aan de verkopende en/of onderhoudende partij. Overkoepelend, kan een consument in een mijn voertuig omgeving zijn voorkeur-bedrijf aangeven. Prospects in uw bewerkingsgebied worden optioneel, op basis van organisatie rayonindeling en/of op basis van rijtijden, getoond.

Met de focus op efficiëntie wordt op professionele wijze een invulling gegeven aan de continue muterende status van terugroepacties. Per organisatie kan de mutatiefrequentie en functionaliteit afwijken.

INLOGGEN OP HET PORTAAL VIA ITK.AUTOMOTIVE-PARTNERS

Automotive Partners	
Login	
Admin	7
	¥
Login	
Wachtwoord vergeten?	

Voordat u aan de slag kunt gaan met ITK dient u in het bezit te zijn van een geldige (actieve) log-in naam en wachtwoord. Een log-in kan worden aangevraagd via de helpdesk.

klantencontact.automotive-partners.nl

Vul op deze login pagina uw unieke naam en wachtwoord combinatie in en klik op "Login". Als u uw wachtwoord niet meer weet kunt u gebruik maken van de functionaliteit "Wachtwoord vergeten".

HOOFDSCHERM

Als u bent ingelogd komt u terecht op het hoofdscherm. Het centrale deel van deze pagina bevat belangrijk en actueel nieuws en informatie over het gebruik van ITK. Aan de linker zijde staan de menu keuzes. Hiermee beheert u uw ITK. Ook vind u informatie over extra modules die geactiveerd kunnen worden.

1. Contact & Help

Contactdetails Helpdesk Handleidingen Adresdetails			Ø	Hoofdscherm	
2. Periodieke contacten		E		Contact & Help	
Weekvoorstellen Overzicht contacttype Klanten selecteren	n			Periodieke contacten	
Overzicht geselecteer	b	e	3	Leadmanagement	
3. Leadmanagement					
Leadmanagement-opvolging		E		Mijn opdrachten	
4. Mijn opdrachten		2	h	Klanten contact	<
Status van uw opdrachten					
5. Klanten contact		-	ħ	Systeem	<
Actie contacten Klanten contact selectie Email nieuwsbrief selectie		-	ħ	Instellingen	<
Aanschrijven onbestelbaar Verjaardags lijst Voertuig inspectieformulier	(extra module)	ŝ	ħ	Management	<

HET HOOFDSCHERM UITGELEGD - LINKS

HOOFDSCHERM (Vervolg)

5. Systeem

Selecteer vestiging Raadplegen klant en voertuigge Download lijsten	gevens (alleen voor bevoegden)	Ø Hoofdscherm	
Klant (nummer) blokkade Terugroepacties (extra m Lease	odule) 7 (extra module)	📑 Contact & Help	
Klant loyaliteit systeem Mobiliteitsgarantie Telemarketing	(extra module) (extra module) (alleen voor bevoegden)	🚔 Periodieke contacten	
6. Instellingen		8 Leadmanagement	
Mijn gegevens Bedrijfsgegevens AVG Beleid		📑 Mijn opdrachten	
Communicatie teksten Campagne overzicht Dealer Rayon Instellingen	(extra module)	🛔 Klanten contact	<
7. Management		📥 Systeem	<
Response analyse (extra module Order Historie Management informatie	e) (alleen voor bevoeaden)	🚠 Instellingen	<
Customer Satisfaction Index Aftersales Performance Report Werkplaats omzetprognose	(extra module) (extra module) (extra module)	📥 Management	<

HET HOOFDSCHERM UITGELEGD - RECHTS

Status synchronisatie DMS data	Okay
Uw DMS data is op tijd verwerkt	
Laatste verwerkingsdatum Laatste factuurdatum	23-05-2019 23-05-2019
Overzicht klant aantallen	^
Aantal actieve klanten Aantal voertuigen Aantal klanten MijnVoertuig	2727 3214 0
Leadmanagement week 19	^
Totaal	371
Verwerkt	0
Afspraak	0
Activeren actievoorstellen	~
Aantal openstaande acties Totaal aantal voorstellen	0 0

Status synchronisatie DMS data

Weergave van de actuele status van uw interface koppeling van uw DMS/GMS. Indien wij uw informatie door technische redenen langer dan 2 weken niet kunnen ontvangen of verwerken ontvangt u een ITK bericht "Email voor interface problemen".

Overzicht klant aantallen

Weergave van de actuele klant aantallen, beschikbaar binnen ITK. het betreft alle voor marketing doeleinden bruikbare klant / voertuigen relaties, geactualiseerd op eigendom en bijgewerkt met klantvoorkeuren. Klanten met een 'Mijn Voertuig' registratie hebben een aparte weergave.

Leadmanagement

Weergave van de actuele status van uw actieve opvolging van voorstellen welke 2 weken geleden binnen periodieke contacten zijn geselecteerd.

Activeren actievoorstellen

Weergave van de actueel beschikbare actie voorstellen. Actievoorstellen kunnen, verdeeld over een aantal weken, worden geactiveerd en worden zichtbaar in periodieke contacten.

HET HOOFDSCHERM UITGELEGD - MIDDEN

Uw berichten	1 berichten
Belangrijk: Weekvoorstellen.	Systeembericht
Er staan 70 <i>weekvoorstellen</i> voor u klaar om te controleren.	
Periodieke contacten	

Uw Berichten

Weergave van voor u relevante berichten vanuit Automotive Partners en/of uw verkooporganisatie. Deze berichten bevatten informatie over de beschikbaarheid van actuele (nationale) marketing activiteiten van uw verkooporganisatie, algemene seizoen activiteiten, administratieve updates en persoonlijke berichten.

Afhankelijk van de urgentie en relevatie op uw bedrijf, zullen deze berichten ook naar alle gebruikers van ITK, via een separate ITK e-mail, op de hoogte gebracht kunnen worden.

MODULE TERUGROEPACTIES

Deze verkorte handleiding is special afgestemd op het gebruik van de ITK module Terugroepacties. Terugroepacties kunnen worden gevoed door het RDW en/of door een verkooporganisatie.

Het doel van deze module is om openstaande terugroepacties te koppelen aan de verkopende en/of onderhoudende partij. Overkoepelend, kan een consument in een mijn voertuig omgeving zijn voorkeur-bedrijf aangeven. Prospects in uw bewerkingsgebied worden optioneel, op basis van organisatie rayonindeling en/of op basis van rijtijden, getoond.

Met de focus op efficiëntie, resultaat en werkvreugd word op professionele wijze een invulling gegeven aan de continue muterende status van terugroepacties. Per organisatie kan de mutatiefrequentie en functionaliteit afwijken.

Terugroepacties

Terugroepacties worden weergeven voor actieve klant en voertuig relaties. Een voertuig kan meerdere actieve klant relaties weergeven, gebaseerd op verschillende databronnen. De actualiteit (en houdbaarheid), gepresenteerde informatie en bruikbaarheid van de verschillende databronnen kunnen onderling afwijken. Deze module stelt u in staat om de meest geschikte databron te selecteren voor de actieve opvolging van terugroepacties.

TIP

Via het Hoofdscherm, Instellingen en Bedrijfsgegevens kunt u controleren welke modules er voor uw bedrijf of verkooporganisatie geactiveerd zijn.

Afhankelijk van uw verkooporganisatie kunnen modules onderdeel uitmaken van een nationale abonnement vorm, en is de activatie van een separate terugroepactie module niet nodig.

Aan het activeren van extra module kunnen kosten verbonden zijn. Informeer via de helpdesk of dit voor uw bedrijf het geval is.





Ø Hoofdscherm

Contact & Help

🚔 Periodieke contacten

Contact & Help

Middels telefoonnummer: 0172-470921 kunt u gebruik maken van de helpdesk Ervaren medewerkers zullen u helpen bij het beantwoorden van uw vragen!

TERUGROEPACTIES - RAADPLEGEN

In de module Terugroepacties ziet u een overzicht van alle openstaande terugroepacties.

Per terugroepactie wordt de :

CODE NAAM DATUM START (van de terugroepactie aanmelding) DATUM EIND

van actie en gesloten terugroepacties weergegeven.

Terugroepacties

Info	() Info				
Hieronder ziet u een over Per terugroepactie kunt u Klik op onderstaande but Alle kentekens met een	rzicht van alle openstaande terugroepacties. u de details bekijken door op de button 'overz tton om een volledig overzicht te krijgen van a n openstaande terugroepactie	richt' te klikken, u ziet dan onder andere het aantal kentekens welke zijn aangemeld e alle kentekens welke nog openstaande terugroepacties hebben. U kunt deze functie g	n of de terugroepactie is uitg ebruiken om uw klanten op 1	gevoerd. te volgen.	
Co	ode	Naam	Datum start	Datum einde	

Om de totale aan uw bedrijf toegewezen terugroepactie te raadplegen, klikt u op "Overzicht".

Overzicht

LET OP!

Door het gebruik van meerdere databronnen kan het voorkomen dat een klanttoewijzing over tijd muteert. De aantallen in uw overzicht zijn daarom dynamisch en kunnen wijzigen.

In het overzicht van een terugroepactie kunt u het aantal openstaande, uitgevoerde en het aantal verstuurde terugroepactie brieven raadplegen.

Tevens wordt de algemene communicatie naar de klant weergegeven onder de terugroepactie omschrijving. Voor terugroepacties wordt u in de gelegenheid actief klanten op te volgen (zie sectie "opvolgen").

Ferugroepacties overzicht	
Terug naar overzicht	
Code	
Terugroepactie naam	
Datum start	
Datum Einde	
Totaal aantal	
Aantal uitgevoerd	
Aantal nog niet uitgevoerd	

TERUGROEPACTIES -RAADPLEGEN (VERVOLG)

In de overzichtpagina van een terugroepactie wordt er voor uw bedrijf of bedrijven een overzicht van alle openstaande voertuigen weergegeven, en kunt u de historische opvolging raadplegen. Selecteer "Opvolging" om de details van de historische opvolging voor het betreffende voertuig te raadpleggen.



Terugroepactie	erugroepacties					
🕄 Info						
Op deze pagir opvolging wilt	na ziet een een overzicht van alle gevo : doen. Het belangrijkste is dat er een	onden klantkaarten uit alle verschillende o telefoonnummer beschikbaar is. Met beh	databronnen welke in ITK bekend zijn. U zal zelf moet nulp van 3 icoontjes kunt u bepalen welke databron h	en beslissen op welke van de et meest geschikt is.	e gevonden databronnen u de	
ر ۵ ۹	 Het telefoon icoontje geeft aan dat er 1 of meerdere telefoonnummers bekend zijn. Het mobiele telefoon icoontje geeft dat er een mobiel telefoonnummer bekend is. Het uitroepteken icoontje geeft aan er geen telefoonnummer bekend is bij de betreffende databron van de klant. 					
Open-lead en Hier ziet u of e	Open-lead en gesloten-lead geven aan of er al een opvolging heeft plaatsgevonden in de afgelopen 2 maanden. Bij leadmanagement gebruikt u het 'bewerkt' vinkje om aan te geven dat een lead is afgehandeld. Hier ziet u of er al een openstaande of afgesloten lead bestaat voor het kenteken in de lijst. Let op dat er niet verder dan 2 maanden wordt teruggekeken.					
Overzicht						
Voertuig inform	natie					
Merk Model						
Datum deel 1 Kenteken						
Chassisnummer						
Openstaande te	rugroepactie(s)					
Overzicht data	bronnen van klant voor lead-opvo	olging				
	Telefoon	Open lead	Gesloten lead	Naam	Databron	

LET OP!

In een uitzonderlijke situatie van een muterende klanttoewijzing, wordt enkel uw activiteit op deze klant weergegeven. Avtiviteiten op hetzelfde voertuig door andere bedrijven worden niet onderling gedeeld. Wel zal in dit soort situaties de actualiteit van het voertuig (en daarmee de toewijzing) mee muteren.

Terugroepacties

U ziet een overzicht van alle openstaande terugroepacties. Om een overzicht te raadplegen van alle (gecombineerde) terugroepacties <u>per kenteken</u>, Klikt u op de button "Alle kentekens met een openstaande terugroepactie".

Terugroepacties

i Info					
Hieronder ziet u e	Hieronder ziet u een overzicht van alle openstaande terugroepacties.				
Per terugroepacti	Per terugroepactie kunt u de details bekijken door op de button 'overzicht' te klikken, u ziet dan onder andere het aantal kentekens welke zijn aangemeld en of de terugroepactie is uitgevoerd.				
Klik op onderstaar Alle kentekens r	nde button om een volledig overzicht te net een openstaande terugroepactie	krijgen van alle kentekens welke nog ope	nstaande terugroepacties hebben. U kunt deze func	tie gebruiken om uw klanten o	op te volgen.
	Code	Naam		Datum start	Datum einde

In het overzicht ziet u een lijst van alle kentekens welke nog openstaande terugroepacties hebben.

U ziet het aantal "Klantkaarten" welke zijn gekoppeld aan het kenteken. Dit kan bijvoorbeeld uw dealergegevens zijn maar ook de klant-gegevens uit andere databronnen zoals een 'Mijn omgeving" of B.V. pechhulp data.

Als er bij "Klantkaarten" een "0" staat, hebben we geen koppeling kunnen maken met een van uw klanten (databronnen).

De kolommen "Open-lead" en "Gesloten-lead" geven aan of er al een opvolging heeft plaatsgevonden in de afgelopen 2 maanden. Via de module "Leadmanagement" gebruikt u het "bewerkt" vinkje om aan te geven dat een lead is afgehandeld. Hier ziet u of er al een openstaande of afgesloten lead bestaat voor het kenteken in de lijst.

Let op : Er wordt niet verder dan 2 maanden teruggekeken.

Terugroepactie	SRT243 Airbag ontst.	*
Brief verstuurd	Ja	٣
Lead gemaakt	Nee	٣
	Toon selectie Toon volledige lijst	

Selectie

U kunt de weergave van uw selectie veranderen door te filteren op een een specifieke terugroepactie. Tevens kunt u daarbij filteren of de klant een brief heeft ontvangen (of gaat ontvangen).

In de lijst bij de knop details heeft u de mogelijkheid om een brief te laten versturen. Verder kunt u filteren of er al een opvolg-lead is gemaakt voor de klant. Let op dat een lead niet gekoppeld is aan een specifieke terugroepactie, per klant kan er 1 lead worden gemaakt.

Terugroepacties

U kunt <u>per kenteken</u>, een opvolgcontact initiëren, welke vervolgens in Leadmanagement wordt geplaatst.

Terugroepacties

Info			
Op deze pagi opvolging wil	na ziet een een overzicht van alle gevonder t doen. Het belangrijkste is dat er een telefo	klantkaarten uit alle verschillende databronn oonnummer beschikbaar is. Met behulp van 3	ren welke in ITK bekend zijn. U zal zelf moeten beslissen op welke van de gevonden databronnen u de i icoontjes kunt u bepalen welke databron het meest geschikt is.
و ا Open-lead er Hier ziet u of	Het telefoon icoontje geeft aan dat er Het mobiele telefoon icoontje geeft da Het uitroepteken icoontje geeft aan er I gesloten-lead geven aan of er al een opvol er al een openstaande of afgesloten lead b	I of meerdere telefoonnummers bekend zijn. t er een mobiel telefoonnummer bekend is. geen telefoonnummer bekend is bij de betref ging heeft plaatsgevonden in de afgelopen 2 r estaat voor het kenteken in de lijst. Let op dat	ffende databron van de klant. maanden. Bij leadmanagement gebruikt u het 'bewerkt' vinkje om aan te geven dat een lead is afgehandeld. t er niet verder dan 2 maanden wordt teruggekeken.
Nieuv	ve lead	Leadmanagement-opvolging	
aener	eren	ContactType Klantkaarten	Recall opvolging 1 voertuig gekoppeld

U kunt via de knop "Nieuwe lead" het geselecteerde contact activeren binnen "leadmanagement".

Doel van deze functionaliteit is om de opvolging te faseren op basis van de opvolg capaciteit binnen uw bedrijf.

In een overzicht heeft u nu alle:

* contactdetails

- * voertuigdetails en
- * contacthistorie

beschikbaar.

De lead is nu gereed voor actieve opvolging.

Let op:

Enkel door het invoeren van uw opvolgactiviteiten en het "Wijzigen opslaan" zullen uw werkzaamheden worden vastgelegd.

.eadmanagement-opvolging		
ContactType	Recall opvolging	
Klantkaarten	1 voertuig gekoppeld	
Naam		
Prive / Bedrijf	Bedrijf	
Verwerkt		
Verwerkt door gebruiker:		
Gebeld		
Afspraak gemaakt		
Aantal personen		
Afspraak datum	(iii)	
Afspraak tijd (bi <i>v</i> oorbeeld 15:30)	0	
Reden geen af praak	Maak een selectie	
Notitie		
Telefoon nummer		
Telefoon nummer (mobiel)		
Telefoon nummer (Zakelijk)		
E-mail adres		
Straat		
Huisnummer		
Postcode		
Woonplaats		
Laatste bezoek datum		
Kenteken		
Merk		
Model		
Uitvoering		
Uitvoering APK vervaldatum		
Ultvoering APK vervaldatum Datum deel 1		
Ultvoering APK vervaldatum Datum deel 1 Datum deel 2		
Uitvoering APK vervaldatum Datum deel 1 Datum deel 2 Kilometer stand laatste bezoek		
Uitvoering APK vervaldatum Datum deel 1 Datum deel 2 Kilometer stand laatste bezoek Huidig geschatte Kilometer stand		

Contactgeschiedenis

Jaar	Voorstelweek	Kenteken	Contacttype	Gebeld	Afspraak	Notitie
2019	20		Recall opvolging	Nee	Nee	
2019	15		Seizoenscampagne	Ja	Nee	is een garagebedrijf.
2019	10		recall	Nee	Nee	
2017	17			Nee	Nee	

Wijzigingen opslaan Terug naar detail lijst Opvolging beheren Volledige gegevens bewerken klant

TERUGROEPACTIES - (GEFASEERD) UITNODIGEN

Met de module terugroepacties heeft u de mogelijkheid om voertuigen met een open terugroepactie (gefaseerd) uit te nodigen.

Doel van deze mogelijkheid is om op basis van een op uw bedrijf afgestemde capaciteit uw werkplaatsplanning te reguleren.

Overzicht

Voertuig informatie	
Merk	SUBARU
Model	Legacy
Datum deel 1	01-12-2009
Kenteken	77NN52
Chassisnummer	JF1BR9L95AG006871
Openstaande recall(s)	SRT233 - SRT243

Overzicht databronnen van klant voor lead-opvolging

		Telefoon	Open lead	Gesloten lead	Naam	Databron
Klantgegevens	Bewerk lead	0	Ja	Nee	Kamil	Dealer
Klantgegevens	Bewerk lead	θ	Ja	Nee	Kamil	MijnSubaru

Overzicht verzonden (of nog te versturen) brieven, huidige week is: 21

Let op dat de ontvangstdatum voor de klant ongeveer 2 weken later is.

Recall	Naam	Jaar	Voorstelweek
Subaru Recall SRT233	Kamil	2019	10
Recall SRT243	Kamil	2019	13

Maak voorstel om een recall brief te versturen.

De ontvangstdatum voor de klant is 1 tot 2 weken later. Het gemaakte voorstel zal direct zichbaar worden in de periodieke contacten. Let op dat wanneer in het bovenstaande overzicht al staat dat een brief is verstuurd er geen tweede voorstel gemaakt kan worden.

Recall	Selecteer	~
Databron	Selecteer	~
Voorstelweek	21	
	Maar voorstel	

Om de totale aan uw bedrijf toegewezen terugroepacties te activeren adviseren wij u op regelmatige basis deze functionalitiet te doorlopen totdat de "voorraad" geheel is verwerkt.

TERUGROEPACTIES - (GEFASEERD) UITNODIGEN - STAPPEN-

Middels onderstaand stappenplan ben u in staat om in 6 simpele stappen uw terugroepactie voorstellen in te regelen.



CONTACTGEGEVENS

Momenteel volgen de ontwikkelingen binnen ITK zich hard op. Indien er wijzigingen in functionaliteit zijn zult u hierover pro actief geïnformeerd worden en zal de handleiding aangepast worden en online geplaatst worden onder de knop "Help".

Uiteraard staan wij open voor opmerkingen of suggesties die als aanvulling op deze handleiding kunnen dienen.

Adres

Curieweg 8c 2408 BZ Alphen aan den Rijn Postbus 571 2400 AN Alphen aan den Rijn

Telefoon: +31 (0) 172 - 470 921

Email info@automotive-partners.nl

Internet

www.automotive-partners.nl