



HANDLEIDING ITK 3.0 GEBRUIKERS



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 draagt bij aan de klanttevredenheid. Daarnaast is deze filosofie ook afgestemd op het praktisch gebruik binnen het dealerbedrijf.

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

INLOGGEN IN HET PORTAAL VIA ITK.AUTOMOTIVE-PARTNERS

ITK Login	
Naam	
Wachtwoord	
Wachtwoord vergeten	

Voordat we aan de slag kunnen met ITK dient er ingelogd te worden op de login pagina. Deze kunt u vinden op

itk.automotive-partners.nl

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

HOOFDMENU

Als u bent ingelogd komt u terecht op de hoofdpagina. Het rechterdeel van deze pagina bevat 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 terug over de extra modules die ingeschakeld kunnen worden.

1. Klantencontact		
1.1 Periodieke	contacten	4
1.2 Actie conte	acten	5
1.3 Klanten co	ntact selectie	6
2. Database		
2.1 Raadplege	n klant voertuiggegevens	6
2.2 Communic	atie teksten	7
2.3 Klant(num	mer) blokkade	7
2.4 Klant loyal	iteitssysteem (extra module)	/
2.5 Mobiliteits	garantie (extra module)	8
2.6 Selecteer L	Jealer	8
3. Nabehandeling		
3.1 Leadmana	gement-opvolging	8
3.2 Aanschrijv	en onbestelbaar	8
3.3 Verjaarda	gslijst	9
3.4 Voertuig ir	ispectietormulier (extra module)	9
4. Configuratie		
4.1 Dealer Ray	/on instellingen	9
4.2 Mijn gege	vens	9
4.3 Bedrijfsgeç	gevens	9
5. Statistiek/Evalu	atie	
5.1 Response of	analyse (extra module)	10
5.2 Order hist	orie	10
5.3 Managem	ent informatie	10
5.4 Customer	Satisfaction Index (extra module)	11
5.5 Aftersales	Performance Report (extra module)	11
5.6 Download	lijsten (alleen voor bevoegden)	11



Rechterdeel pagina

Onder "Informatie" vindt u informatie over de verwerking van uw DMS data, klanten en voertuigen, leadmanagement en eventuele acties om te activeren.

Bij het kopje berichten treft u de weekvoorstellen en overige nieuwsberichten die wisselen en van belang kunnen zijn. Vaak ontvangt u deze nieuwsberichten ook als e-mail nieuwsbrief.

W DMS data is op tijd ver	werkt.	Leadmanager	ment week 24	
astate verwerking:	28-06-2017	Totaal:	20	
ariste factuurdatum	28-05-2017	Verwerkt	0	
Ganten en voertuigen		Gebeld:	0	
antal actieve Manten:	079	Atspraak:	0	
untal voertuigen:	1337	Te activeren a	icties: 1	
antal klanten minuterh int	121	Totaal aantal:		
Loadmanagement overzo				
Leadmanagement overzo erichten				
Leedmanagement overzo erichten Belangrijk: Weekvoor	stellen.			

1. Klantencontact

1.1 Periodieke contacten

ledere week op maandagochtend wordt het actuele klantenbestand geanalyseerd en de voorstellen aan u gepresenteerd. In deze sectie kunt u bepalen met welke voorstellen u akkoord gaat. Verwerk uw lijst voor het einde van de week (vrijdag om 17:00).

Stap 1. Overzicht contact-typen In de eerste stap ziet u een overzicht van de analyse, er zijn een X aantal unieke klanten geselecteerd met een Y aantal voorstellen. De lijst geeft per contactmoment aan hoeveel klanten geselecteerd zijn. Klik op de blauwe knop "Volgende stap".

Stap 2. Klanten selecteren

In dit overzicht kunt u per klant aangeven of het voorgestelde contactmoment door mag gaan, dit geeft u aan met de keuzerondjes "Ja/Nee/Nooit":

De knop "Details" geeft uitgebreide informatie over een klant.



Betekent dat er voor deze klant een combinatie-voorstel gedaan is. De uiting waar dit icoon bij staat is een onderdeel van dit combivoorstel en staat standaard op "Nee", het combinatievoorstel staat standaard op "Ja". Naar eigen wens kan dit worden aangepast.



Combinatievoorstel, standaard op "Ja".

Deze klant heeft al eerder in de afgelopen X weken een uiting ontvangen. Standaard staat dit voorstel daarom op "Nee". Het verschijnen van deze melding en het aantal weken hangt af van de configuratie van het contactmoment voor uw bedrijf.



Dit voorstel is afgekeurd omdat de auto inmiddels is gekeurd.

Aan de bovenzijde van de pagina vindt u diverse opties om te filteren op het contacttype en om door de pagina's met voorstellen te navigeren.

Wanneer u alle klanten hebt gecontroleerd bevestigt u door op de blauwe knop **"Opslaan"** te klikken.

Stap 3. Overzicht geselecteerd

Hier ziet u vervolgens nog eens een overzicht van de zojuist gemaakte selectie. Hetgeen hier na vrijdag 17.00 uur vermeld staat wordt door ons voor u verzonden per email en/of direct mail en/of SMS. Al na gelang voor u is ingesteld.

Stuitingsdatum: vrijdag 30 juni 2017 Navogend tvit u een overzicht aan voor week 26/2017. Er zijn in totaal 12 unieke stanten geselectieset met 14 voorstellen. Verwerk an lijd voor wijdag 30 jani 2017, 17 00 oar		LET OPI Alles wat na
vogende stap		meld staat word
Contact Type	Aantal klanten	door ons voor
Ordenhoud	3	u verzonden.
APK.	6	
APK Prospect	3	
Mobiliteitsverzekering	1	
Combinatile onderthoud en APK	1	

1.2 Actie contacten

Op de pagina actiecontacten kunt u campagnegebonden contactmomenten activeren. Deze worden automatisch in een relevante periode (bv. winterbandenwissel in najaar, telemarketing campagne, etc.) of op aanvraag klaar gezet en worden verzonden aan relevante doelgroep of handmatige selectie van klanten.

Om een actiecontact daadwerkelijk te verzenden klikt u op "Activeren". Vervolgens kiest u de week vanaf wanneer u wilt verzenden en over hoeveel weken verspreid verzending dient plaats te vinden. Dat is handig als grotere groepen klanten worden aangeschreven. Nadat u op "voorstellen klaarzetten" heeft geklikt ziet u in de aangegeven week/ weken de voorstellen in de weeklijst periodieke voorstellen terug. U kunt dan nog voorstellen op nee of nooit zetten.

ties			
	Beschrijving	Aantal voorstellen	Aantal weken beschikbaar
Activeren	Airco en Intrieurfilter check	252	3
Activeren	Bouwvak Campagne	402	4

LET OP!

Als u op de button "activeren" klikt worden de voorstellen klaargezet. ver-

1.3 Klanten contact selectie

Via de klanten contact selectie kunt u eigen selecties maken voor thema uitingen of email nieuwsbrief. Denk hierbij bijvoorbeeld aan thema campagnes als de seizoenscheck, vakantiecontrole of winterbanden wissel. U kunt filters instellen om de juiste doelgroep te kunnen selecteren, waarvan u onderaan de pagina een preview ziet. L<u>et op: Als u</u> een model wilt selecteren of uitsluiten, kiest u eerst een merk en ververst u de pagina door op "toon selectie" te klikken.

Als u alle filters heeft ingesteld klikt op de blauwe knop **"Toon selectie"**. De resultaten worden onder aan de pagina weergegeven.

Indien u de selectie wilt aanpassen klikt u op "selectie ongedaan maken" en begint u opnieuw. Is de selectie akkoord? Klik dan op **"Bewaar"**. Neem vervolgens contact met uw Support team medewerker om de selectie te laten koppelen aan de gewenste uiting of nieuwsbrief.

0.000 E.c.	
Contact type:	Maak een selectie •
Dealer Config	Maak een selectie
Ontdubbel op matchkolom	0
Toon selecte Selectie ongedaan maken	orleer naar ContactEntriesImport tabel Maak voorstellen
Partners a market di dana	
Selectie omschrijving:	Bewaar selectie

2. Database

2.1 Raadplegen klant voertuiggegevens

Deze zoekfunctie biedt mogelijkheid om binnen de verschillende databronnen klanten op te zoeken. Wanneer een klant zijn/haar eigen gegevens gewijzigd heeft in het 'uwbedrijf.mijnvoertuig.nu' portaal vindt u deze ook in dit overzicht onder databron "MijnApi".

Bij het bewerken van klantgegevens wordt per gekoppeld voertuig aangegeven of het nog in bezit is van de betreffende klant. Als de klant de auto nog bezit dan staat er in de kolom toewijzing: "Ja". Als hier "Nee" vermeld staat, is de auto niet meer in bezit.

Passen konnelen			
r assen nopperen			
Naam of klant id/inun	imer		
Kenteken			
Zoeken			

2.2 Communicatie teksten

Hier kunt u uw teksten per contacttypen en per communicatietype (e-mail, brief, kaart) inzien. Indien er tekstuele wijzigingen nodig zijn kunt u deze doorgeven door een e-mail te sturen naar **info@automotive-partners.nl** of door te bellen naar 0172 470 921.

2.3 Klant(nummer) blokkade

Klanten die vermeld staan in deze blokkadelijst zullen geen voorstellen krijgen. Via deze pagina beheert u deze lijst. Wanneer u bij het verwerken van de voorstellen bij een klant **"nooit"** instelt zal deze klant automatisch op deze lijst komen. Via de knop **"Verwijder"** wordt de klant gedeblokkeerd en zal deze weer meegenomen bij de selecties. Ook kunt u zelf klanten toevoegen aan deze lijst door klantnummers in te geven en op de knop toevoegen te klikken.

Namen met Kanthumn	ners in onderstaande lijst zulie	n niet worden voorgesteld.	
Vorige pagina	Pagina 1 van 20	Volgende pagina	Spring naar pagina
	Aantal: 1937		
lantnummer toev	oegen aan blokkade lij		
	oegen aan biokkade ij.	24	
Klantnummer			

2.4 Klant loyaliteitssysteem (extra module)

Automotive Partners levert klantpasjes met chip die gebruikt kunnen worden i.c.m. bijvoorbeeld een spaarsysteem. Deze passen kunnen wij bedrukken in elk gewenst ontwerp. Voor dit doeleinde kan de klant loyaliteitsmodule geactiveerd worden.

Deze modulen geeft de mogelijkheid om nieuwe klantpassen te koppelen en gekoppelde passen op te zoeken. Op de gekoppelde passen kunnen punten gespaard worden. Het aantal punten wat een klant gespaart heeft kunt u ook terugvinden onder deze module.

Passen koppeien			
Pas-Id			
Naam of klant klinummer			
Kenteken			

2.5 Mobiliteitsgarantie (extra module)

Dit is ook een extra module die u de mogelijkheid geeft om een eigen mobiliteitssysteem voor eigen klanten te kunnen opzetten en te registreren.

2.6 Selecteer Dealer

Indien u de mogelijkheden heeft om tussen verschillende vestigingen te schakelen kunt u dit doen onder de knop **"Selecteer Dealer"**.

3. Nabehandeling

3.1 Leadmanagement-opvolging

Deze functie biedt de mogelijkheid om bij te houden hoe de uitingen opgevolgd worden. Kies allereerst een jaar en vervolgens een week waarvan u de opvolging wilt bekijken of bijwerken. Klik op de knop **"Details"** om een overzicht van de voorstellen van de desbetreffende week te krijgen.

Klik op de knop <u>"Bewerken"</u> om de opvolging van de uiting te kunnen beheren. Dit kan bijvoorbeeld een taak van een service-adviseur of klant contact medewerker zijn.



Dit icoon geeft aan dat desbetreffende klant één of meer telefoonnummers heeft gemaakt.

Ook andere (gespreks)notities kunnen hier bij opgeslagen worden. Als u klaar bent klikt u op de blauwe knop "Wijzigingen opslaan".

3.2 Aanschrijven onbestelbaar

Hier ziet u welke klanten uitgesloten worden van de wekelijkse voorstellen. Kies bij reden: "interne schoning" voor de bron "dealer".

Ook ziet u hier welke auto's in de geselecteerde periode van eigenaar zijn gewisseld. Kies bij reden: "Voertuig -Datum deel 2 (1B) mutatie".

Wanneer u wilt zien welke auto's "van de weg" zijn gehaald? Kies dan bij reden: "Voertuig niet meer geregistreerd".

De overige selectiemogelijkheden zijn nog niet geactiveerd.

Reden		(kiant/prospect) Bro	n		
Maak een selecte		Maak een selectie	•		
Datum (van)		Datum (tot en met)			
29-05-2017	-	29-06-2017			
Uerberg klanten og	o de blokkadelijs	4			

3.3 Verjaardagslijst

De verjaardagslijst geeft een overzicht van alle jarigen per week. Vermelding hier staat los van het eventueel verzenden van een verjaardagskaart. Deze wordt, indien gewenst, apart geconfigureerd.

3.4 Voertuig inspectieformulier (extra module)

Met deze extra module heeft u de mogelijkheid om eenvoudig een inspectieformulier voor bijvoorbeeld een zomer/wintercampagne te verwerken.

Als een klant een uitnodiging heeft ontvangen met daarop een code, kan deze code ingevoerd worden en zullen op basis van de code de klantgegevens opgehaald worden.

Dit scheelt een hoop extra invulwerk en dus tijd!

Voert	uig inspectie	formulier	
Heeft de Zocke) klant een uitno n met code	diging of vouc	her?
Geen ui Zockt	tnodiging maar (n met klantnumm	vel een bestaa of	inde klant?
Start m	it een leeg forms ormulier	iller	
Teen ex	erzicht alle inge	vulde formulie	ren

4. Configuratie

4.1 Dealer Rayon instellingen

Deze maakt onderdeel uit van de Dealer Development module.

4.2 Mijn gegevens

Hier stelt u uw ITK portaalgegevens in. Ook uw wachtwoord kan hier gewijzigd worden. Klik als u klaar bent op de blauwe knop **"Wijzigingen opslaan"**

4.3 Bedrijfsgegevens

Hier vindt u een overzicht van uw bedrijfsgegevens. Van deze gegevens maken we ook gebruik als we dealerdata koppelen aan drukwerk of online uitingen/campagnes.

Voor aanpassing van uw gegevens kunt u contact opnemen met de supportdesk.

5. Statistiek / Evaluatie

5.1 Response analyse (extra module)

Geeft uitgebreide selectie mogelijkheden voor het meten van response op klanten en prospects. Welke is gefilterd op periode, contacttype en fullfilment soort.

Selecteer een dealer.	Maak een selectie (toon alles) *	
Standatum:	05-06-2017	
Eindolaum	30-06-2017	
Land	Selector *	
Toon rapportage		
Acetsi unteke stat ingelogde bezoeks	rs ep Bosis van untek EP adres: 0	
Acetol unieke mist ingelogde bezoekers op	rs op Basis van untek IP adres: 0 basis van IP adres: 0	
Acetol unieke mist ingelogde bezoekers op Acetol unieke ingelogde bezoekers op Acetol unieke ingelogde bezoekers op	rs op Basis van untek IP adres: 0 basis van IP adres: 0 basis van klantnummer: 0	

5.2 Order historie

Per week kunt u hier zien welke soort uitingen er de deur uitgegaan zijn. Ook hier kiest u achtereenvolgens het jaar en week van uw keuze.

5.3 Management informatie

Met deze statistiekfunctie bekijkt u per week de response en kunt u controleren hoe goed de leads zijn opgevolgd. Hier ziet u onder andere hoeveel klanten teruggebeld zijn, hoeveel afspraken er zijn gemaakt en hoeveel mensen er al langs zijn geweest naar aanleiding van de verstuurde uitingen. Ook kunt u de activiteiten van uw medewerkers monitoren. Voor deze functie verwijzen we naar de separate instructie.

Ropportage over periode ma	anog a jant text on a					Neek LJ UN LV.
toon tapportage	undan 5 juni 2017 t/m d	onderdag 29 juni	2017. Getoond	is data	van voorstel-m	aak 22 */n 26
Einddatum:		29-06-2017	Ш			
Startdatum:		05-06-2017	ш			
		alle contact	typen	•		

5.4 Customer Satisfaction Index (extra module)

Meten en rapporteren van klantfeedback ter behoeve van de bedrijfskwaliteit. Deze inteligente module kan op basis van woord herkenning klantenfeedback classificeren. Tevens is er een weergaven mogelijk onder NPS.

5.5 Aftersales Performance Report (extra module)

Wordt ingezet voor optimalisatie van het aftersales potentieel, netwerkonderzoek, doelgroepanalyse en omzet categorieën maken deze module tot een van de krachtigste in zijn soort.

SPEND herberekenen			
SPEND wijagen			
Dealer:	alle dealers	•	
Merk	alle merken	•	
Rayon:	selecteer	v	
Doelgroep:	selecteer	•	
	1965 1966		
	1967		
Datum start	29-06-2017	0	
Datum eind	29-06-2017	z	
Omzettype:	ale	Ŧ	
Factuursoort		-	

5.6 Download lijsten (alleen voor bevoegden)

Hier kunt u indien u hier bevoegd voor bent, de periodieke voorstellen downloaden.

CONTACTGEGEVENS

Momenteel volgen de ontwikkelingen binnen ITK zich hard op. Indien er wijzigingen zijn in functionaliteit 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 Fax: +31 (0) 172 - 493 109

Email info@automotive-partners.nl

Internet

www.automotive-partners.nl