

# TELREP®

TELREP ist die Lösung für die effektive und zeitsparende Abwicklung des Service-follow-up / Telefonreports. Als Pionier im Bereich Telefonreport entwickelt KaiTech schon seit 1995 das Profitool für die Automobilbranche.

Wussten Sie schon, dass TELREP das am häufigsten eingesetzte Programm zur Analyse der Kundenzufriedenheit im Autohaus ist? Und dabei bietet TELREP die größte Flexibilität, egal ob der Telefonreport durch Mitarbeiter intern im Autohaus, durch betriebseigene Außenstellen oder durch ein Callcenter durchgeführt wird. Diese Optionen können jederzeit den geschäftspolitischen Umständen angepasst werden.

TELREP unterstützt den sensiblen Umgang mit den wertvollen Kundendaten. Unabhängig davon, wo telefoniert wird, die Datenhaltung der hochsensiblen Kundendaten findet immer im Autohaus statt. Bei externer Telefonie werden die Ergebnisdaten automatisch ausgetauscht.



TELREP, DIE ZUKUNFTSWEISENDE LÖSUNG

FÜR MEHR EFFIZIENZ UND HÖHERE FLEXIBILITÄT!

 **KaiTech**  
IT-Systems GmbH

# TELREP®

Zielorientiert absolvierte TELREP den Sprung in die webbasierte Version und präsentiert sich heute als die Profianwendung für die Analyse der Kundenzufriedenheit im Autohaus! ✓



## TELREP SERVICE UND VERKAUF

TELREP gibt es als Version für den Service und als Version für den Verkauf. Beide Varianten verfügen natürlich über den identischen Funktionsumfang und können über die gleiche Oberfläche gestartet werden. Passen Sie doch einfach TELREPOne Ihre individuellen Bedürfnissen an.

## IHRE ENTSCHEIDUNG

TELREP lässt Ihnen immer die Wahl, ob der Telefonreport intern im Autohaus, durch die betriebseigene Außenstelle oder durch ein Callcenter durchgeführt wird. Eine Parametereinstellung genügt für die Änderung zwischen interner oder externer Durchführung. TELREP bleibt als Werkzeug für den professionellen Service-follow-up immer in Ihrer Hand. Unabhängig davon, wo telefoniert wird, die Datenhaltung der hochsensiblen Kundendaten findet immer im Autohaus statt.



## DEN KUNDEN IM BLICK

Mit TELREPOne wissen Sie immer, mit wem Sie es zu tun haben. Schon in der Kundenmaske wird Ihnen angezeigt, wie oft der Kunde bereits mit TELREP kontaktiert wurde und wie häufig er dabei Beschwerden geäußert hat. Über die Kundenhistorie können Sie dann alle bisherigen Vorgänge im Detail sehen. So vermitteln Sie dem Kunden, dass Sie gut über seine Situation informiert sind und glänzen mit detailliertem Wissen.



## VERNETZTES DENKEN

TELREPOne steht in Verbindung mit verschiedenen Systemen im Autohaus. So können Sie beispielsweise durch die Integration der gängigen Archivsysteme direkt aus TELREPOne die Rechnungsbelege aufrufen. Bei Archivierung mit ELO, Easy oder DokuWare lassen sich sogar Kunden- und Fahrzeugakten aufrufen. Durch die Online-Schnittstellen zu AlphaPlus und C/A/R/E lassen sich Vorgänge durch Eingabe der Auftragsnummer direkt in TELREPOne erzeugen. Und mit der optionalen EVA-Schnittstelle können Sie direkt aus TELREPOne Kunden- und Fahrzeugdaten aufrufen und so Daten in EVA ständig aktualisieren.



### KEINE TERMINE MEHR VERPASSEN

Egal, ob Sie einen Rückruftermin mit Ihrem Kunden vereinbaren oder einen Vorgang im Auge behalten wollen, Sie können sich Termine direkt auf der Infoseite in TELREPOnline anzeigen lassen oder in Ihr eigenes Terminplanungsprogramm wie Outlook exportieren. Im Termin steht Ihnen dann ein Link zur Verfügung, mit dem Sie direkt auf den Vorgang springen können!

### PUNKTGENAUE PROBLEMLÖSUNG

Die statistischen Auswertungen in TELREP sind ein wichtiges Werkzeug für die Analyse von Stärken und Schwächen im Service und Verkauf. Aber was nützt die beste Statistik, wenn Sie nicht die Wurzel des Problems zeigt? Mit TELREP haben Sie immer die Möglichkeit, sich alle betreffenden Vorgänge zu einer Beschwerderubrik oder einer Antwort im Fragebogen im Detail anzeigen zu lassen, um die zugehörigen Aussagen der Kunden zu sehen und damit die Auslöser für eine Beschwerde zu analysieren.



### DER BLICK AUFS GANZE

Als Management-Informationssystem fungiert das eigenständige Statistikprogramm mit Betriebsvergleich. Sie erhalten alle wichtigen Zahlen und Grafiken auf einen Blick, ohne sich mit der Handhabung von TELREP beschäftigen zu müssen. Der Betriebsvergleich zeigt Ihnen sofort die Unterschiede und Problemschwerpunkte der verschiedenen Betriebe an. Und über die Liste der offenen Vorgänge kann bei Bedarf Ihre Buchhaltung sogar die Mahnliste direkt mit den aktiven Beschwerden abgleichen.



### STAY IN TOUCH

Kunde nicht erreicht? Dann drucken Sie doch einen individuellen Brief, bei Bedarf mit Fragebogen, direkt aus TELREPOnline oder erfreuen Sie einen unzufriedenen Kunden mit einem Gutschein. Wenn Sie keine oder eine falsche Telefonnummer haben, suchen Sie doch einfach automatisch über den integrierten Link auf [clicktel.de](http://clicktel.de) oder lassen Sie sich die Kundenadresse in GoogleMaps anzeigen.

*“Das ist die beste TELREP Version, die wir bisher hatten“ und das ist nicht nur die Meinung vom KaiTech Team, sondern wird auch von den Usern täglich bestätigt.*

## HIGHLIGHTS

- Integrierte Schnittstelle zu allen gängigen Dealer Management Systemen (DMS)
- Frei definierbare Importparameter wie Rechnungshöhe, Schutzzeitraum, Kundenart, Auftragsart, Datenschutzkennzeichen etc.
- Infozentrale für einen schnellen Überblick über Termine, Bearbeitungsstatistik und Zeitüberschreitungen
- Benutzerverwaltung
- Sperren von Kunden
- Statistik über Rechnungs- oder Anrufzeitraum, Serviceberater, Anrufer, Marke, Gruppe etc.
- Volltextsuche in Textfeldern wie Kundenmeinung und Erledigung
- Integrierte Fernwartung für schnellen Support
- Ausgabe verschiedener Formulare (Anschreiben, Beschwerdeformulare etc.) als PDF
- Direktes Versenden von eMails zu Vorgängen mit integriertem Verweis auf den Vorgang
- Export von Terminen in externe Terminplanungssysteme (z.B. Outlook)
- Automatische Kundensuche in klicktel.de
- Automatische Anzeige der Adresse in GoogleMaps
- Manuelle Anlage von Vorgängen für externe / aktive Beschwerden
- Dateiablage zu Kunden (z.B. PDF, DOC, TXT etc.)
- Chronologische Kundenhistorie
- Anbindung an Archivsysteme: Direkte Rechnungsanzeige durch Anbindung an ELOprofessional, DokuWare, VAA und VAUDIS-Datenhaltung
- Automatische Programmupdates
- Umfangreiche Such- und Selektionsmöglichkeiten für Tabellen und Statistik
- Statistikmodul für Gruppenauswertungen

Zielorientiert absolvierte TELREP den Sprung in die webbasierte Version und präsentiert sich heute als die Profianwendung für die Analyse der Kundenzufriedenheit im Autohaus! 

© KaiTech IT-Systems 2010, Irrtümer und Änderungen vorbehalten! Die Angaben stellen nur Beschreibungen dar und enthalten keine Garantie der Beschaffenheit der Produkte. Bitte beachten Sie, dass es bei den angegebenen Fremdproduktversionen verschiedene, funktionell abweichende Releases geben kann. Alle genannten Produkte, Produktbezeichnungen sowie Logos sind Marken, eingetragene Warenzeichen oder Eigentum der jeweiligen Hersteller.

KaiTech IT-Systems GmbH  
Richterstr. 14  
33100 Paderborn

T +49 (0) 5251 12921-0  
F +49 (0) 5251 12921-40  
info@kaitech.de

 **KaiTech**  
IT-Systems GmbH

[www.kaitech.de](http://www.kaitech.de)