

## ⚡ Schnelleinstieg

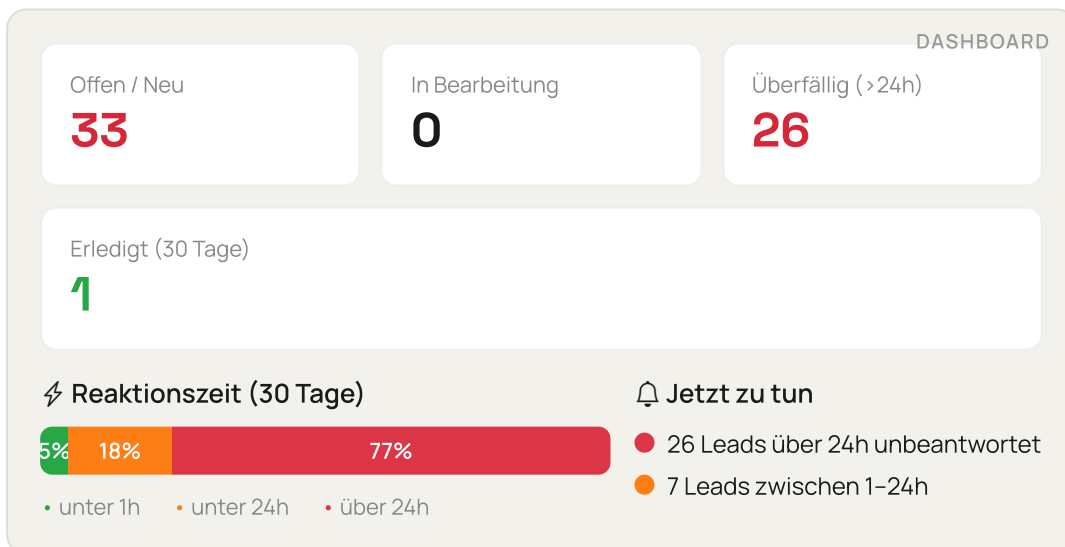
Diese Anleitung zeigt Ihnen in **6 Schritten**, wie Sie einen neuen Lead im CRM-System bearbeiten – vom Dashboard bis zur Wiedervorlage. Sie richtet sich an alle Mitarbeiter in Service und Verkauf.

1

### Dashboard – Überblick verschaffen

Navigation: Sidebar → Dashboard

Nach dem Login landen Sie auf dem **Dashboard**. Hier sehen Sie auf einen Blick, was zu tun ist:



- A** **Offen/Neu** – Anzahl der Leads, die noch nicht bearbeitet wurden.
- B** **Überfällig** – Leads, die seit über 24 Stunden warten. Dringend kontaktieren!
- C** **Reaktionszeit** – Zeigt, wie schnell Leads kontaktiert werden (Ziel: möglichst viel Grün).
- D** **Jetzt zu tun** – Zeigt konkret, welche Leads Ihre Aufmerksamkeit brauchen.

**Tip:** Je schneller Sie Leads kontaktieren, desto mehr Grün erscheint in der Reaktionszeit-Leiste – das ist Ihr Motivations-Score!

2

## Lead-Tabelle öffnen

Navigation: Sidebar → Service oder Verkauf

Klicken Sie in der **linken Sidebar** auf Ihre Abteilung:

- **Service** – für Werkstatt-Anfragen, TÜV, Reparaturen
- **Verkauf** – für Fahrzeuganfragen, Probefahrten, Finanzierungen

#	NAME / TEL.	KZ.	THEMA	STATUS	BEARBEITER	ANGERUFEN
68	Anonymer Anrufer +49 163 7397001	-	Bestellstatus	neu	-	1m 13s
67	Lars Bremer +49 163 2629646	GL-LB-980	TÜV / HU	neu	-	4m 13s
66	Anonymer Anrufer +49 1573 5655114	-	Neuer Anruf von Anrufer	kontaktiert	-	7m 29s

**A** **Statusfilter** – Oben links können Sie zwischen „Aktiv“ und „Erledigt“ filtern.

**B** **Suche** – Durchsuchen Sie Leads nach Name, Telefonnummer oder Thema.

**C** **Status-Badge** – neu kontaktiert in Bearbeitung erledigt

**D** **Quelle** – Carla (KI-Telefonassistent), Direct Routing (Teams-Anruf), E-Mail, Manuell, ...  
Woher der Lead kam:

**Tip:** Klicken Sie auf eine Zeile, um den Lead zu öffnen. Neue Leads (Status

„neu“) sollten so schnell wie möglich bearbeitet werden!

3


## Lead öffnen – Details ansehen

Klick auf eine Zeile in der Lead-Tabelle

Nach dem Klick auf einen Lead öffnet sich das **Detail-Modal**:

### Lead #68 – Anonymer Anrufer ×

NAME	TELEFON
Anonymer Anrufer	+49 163 7397001
KENNZEICHEN	QUELLE
-	Carla
THEMA	
Bestellstatus	

 **CARL KI ZUSAMMENFASSUNG**

Kunde möchte wissen, ob das Softwareupdate für sein Pro 8 bereits fertig ist.  
Neue Aufgabenanfrage: Bestellstatus.

NOTIZEN

Neu ▾ Abt: - ▾ ✓ Speichern 🕒 Wiedervorlage

👤 Historie Schließen

- A** Carl KI – Automatische Zusammenfassung des Gesprächs (bei Zusammenfassung Carl-Leads).
- B** Notizen – Eigene Notizen zum Lead hinterlegen (z.B. Rückruf vereinbart).
- C** Status-Dropdown (rot markiert) – Hier ändern Sie den Status des Leads.
- D** Abteilung – Lead ggf. an andere Abteilung weiterleiten.

**E** **Aktions-Buttons** – Speichern, Wiedervorlage setzen, Kunden-Historie anzeigen.

**4**

## Status ändern & speichern

Im Lead-Modal → Status-Dropdown → Speichern

So bearbeiten Sie einen Lead:

**a**

### Status ändern

Klicken Sie auf das Status-Dropdown und wählen Sie den neuen Status:

**neu** → **kontaktiert** (Kunde wurde erreicht)  
**kontaktiert** → **in\_bearbeitung** (Vorgang läuft noch)  
**in\_bearbeitung** → **erledigt** (Vorgang abgeschlossen)

**b**

### Notiz hinterlegen (optional)

Tragen Sie im Notizfeld ein, was besprochen wurde, z.B.:

*Rückruf vereinbart für morgen 10 Uhr. Kunde wartet auf Ersatzteil.*

**c**

### Speichern

Klicken Sie auf **Speichern** – der Lead wird aktualisiert.

**⚠ Wichtig:** Sobald Sie den Status von „neu“ auf einen anderen Status ändern, wird die Reaktionszeit gestoppt. Schnelle Reaktion = besserer Score!

**5**

## Wiedervorlage setzen

Im Lead-Modal → Button „Wiedervorlage“

Wenn Sie einen Kunden später nochmals kontaktieren müssen, setzen Sie eine Wiedervorlage:

1. Klicken Sie im Lead-Modal auf:

**🕒 Wiedervorlage**

2. Der Wiedervorlage-Dialog öffnet sich.

3. Wählen Sie Datum, Notiz und Mitarbeiter.

### 🕒 Wiedervorlage setzen

Fällig am

09.05.2026, 07:00

Notiz (optional)

z.B. Rückruf nach 14 Uhr

4. Klicken Sie auf „Speichern“.

Für Mitarbeiter

Swen Weigler

Abbrechen

Speichern

**Tip:** Alle Ihre Wiedervorlagen finden Sie jederzeit unter **Sidebar** → **Wiedervorlagen**. Fällige Wiedervorlagen werden automatisch hervorgehoben.


6

## Kunden-Historie prüfen


Im Lead-Modal → Button „Historie“

Bevor Sie einen Kunden kontaktieren, lohnt sich ein Blick in die **Kunden-Historienkarte**:


### Kunden-Historienkarte – +49 163 7397001 ×

 Leads (1)

#	NAME	THEMA	STATUS	BEARBEITER	EINGANG
68	Anonymer Anrufer	Bestellstatus	neu	-	07.05.26, 16:08

 Teams-Anrufe (1)

ZEITPUNKT	RICHTUNG	MITARBEITER	DAUER	GESPRÄCH
07.05.26, 16:06	↓ Eingehend	Thomas Weigler	1m 13s	×

 Carl KI (1)

ZEITPUNKT	NAME	THEMA	ZUSAMMENFASSUNG
-	Anonymer Anrufer	Bestellstatus	Kunde möchte wissen, ob das Softwareupdate fertig ist ...

**A** **Leads** – Alle bisherigen Leads dieser Telefonnummer.

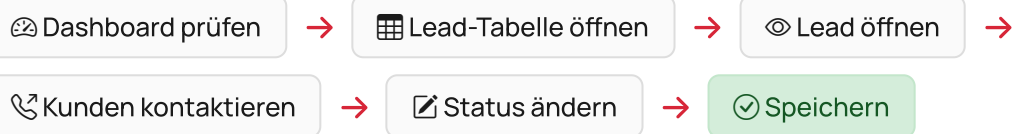
**B** **Teams-Anrufe** – Aufzeichnung der Teams-Telefonate mit Dauer und Richtung.

**C** Carl KI – Frühere KI-Zusammenfassungen aus Telefongesprächen.

**💡 Tipp:** Die Historie zeigt Ihnen, ob der Kunde schon einmal angerufen hat und worum es ging – so können Sie gut vorbereitet in das Gespräch gehen.



## Zusammenfassung – Der typische Ablauf



neu	Lead ist eingegangen, noch nicht bearbeitet	Sofort kontaktieren!
kontaktiert	Kunde wurde erreicht / zurückgerufen	Ggf. Wiedervorlage setzen
in_bearbeitung	Vorgang läuft noch (Angebot, Termin, etc.)	Wiedervorlage empfohlen
erledigt	Vorgang abgeschlossen	Fertig!

### Nützliche Links

[CRM öffnen](#)

[Ausführliche Hilfe](#)