



### Grundsätzlich gibt es 2 Situationen:

- **Situation 1**

Kunde hat keine DE im Cross hinterlegt

WAS ist zu tun???

- ✓ DE erfragen und erfassen, dies ist Abteilungsübergreifend notwendig (SB/SA/ Teiledienst usw.)
- ✓ Markenbezogene DE ausdrucken – aus Cross / aus dem Kundendatensatz- Stichwort Barcode
- ✓ DE unterschreiben lassen
- ✓ in Cross mit DATUM und gewünschten Kanälen tagesaktuell erfassen (bei Skoda GP Melden nicht vergessen- sonst keine Übertragung an PKS)
- ✓ Weitergabe der DE ans Telefonmarketing zur Archivierung

- **Situation 2**

Kunde hat bereits eine DE im Cross hinterlegt aber mit Einschränkungen

WAS ist zu tun???

- ✓ DE kann aktualisiert werden/ Spricht den Kunden darauf an, Abteilungsübergreifend!
- ✓ DE muss neu gedruckt und erfasst werden- Markenbezogen
- ✓ weitere Vorgehensweise **analog Situation 1**
- ✓

### Grundsätzlich:

- DE immer Markenbezogen erfassen und erfragen (**nicht Markenübergreifend**)
- DE von anderer Marke ist TABU- keine Löschung oder Änderung – nur Markenbezogen agieren

### **Zum Hintergrund**, damit es verständlicher ist:

Im Hintergrund läuft die Kommunikation zu den entsprechenden Herstellersystemen.

Ausnahme sind Jeep/Doge/ Ram/ Energica- hier gibt es keine Herstellersysteme an die wir aus Cross übertragen- daher keine DE Pflege

Wir brauchen bei VW/ VW NFZ/ Skoda/ Seat und Audi eine hohe Datenqualität, wenn ihr in den Datenstämmen andere Marken löscht oder wild ändert würde hier die Quote sinken- deshalb immer nur Markenbezogen abfragen/ erfassen und ändern!

### Bearbeitung der DE:

- ✓ Dokument der richtigen Marke drucken und erfassen/ Barcode (WAS wurde angekreuzt & Datum von DE in Cross übertragen!)
- ✓ Welcher Kommunikationsweg wurde vom Kunden freigegeben  
De- Dokument und die Erfassung im Cross müssen identisch sein
- ✓ NICHT auf dem Dokument rumkritzeln/ Kürzel drauf oder ähnliches – Dokument ungültig
- ✓ bei Firmen – DE vom Fahrer – da personenbezogene Daten erfasst werden/ Datensatz Firma nur zu Systembefriedigung pflegen!
- ✓ DEs werden nicht an der INFO gesammelt!  
Die DEs werden mit dem `Vorgang, Rechnungstellung & Übergabe an KD' in Cross erfasst!  
Damit die Kommunikation in die Herstellersysteme ohne Verzögerung sichergestellt wird.  
Die Herstellersysteme rufen die Daten auf unterschiedliche Wege und Zeiten ab!
- ✓ DE zeitnah ans Telefonmarketing/ Lenninger Str. weiterleiten zur Archivierung



### DE Entzug telefonisch oder per Mail:

KD muss sich verifizieren können & Hinweis im Kundenkonto ("DE Entzug telefonisch/ per Mail"), damit nachvollziehbar!!!

Bei Unsicherheit- bitte Rücksprache gern per Mail oder telefonisch!

### Besondere Situation: „Kunde möchte nur Kontakt per Mail“

Grundlage DE – in Papierform, muss

- ✓ Kreuz 1 Per Post – Grundsätzliche DE
- ✓ zzgl. Kreuz 2 Per E-Mail

gesetzt sein!

Im Cross wird dann die DE ausschließlich bei E-Mail gesetzt- mit dem Info- Vermerk „ausschließlich Kontakt per Mail“

### Zur Verdeutlichung, hier ein Beispiel:

## Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärungen

Die nachstehenden Einwilligungserklärungen erfolgen freiwillig und können jederzeit widerrufen werden. Einzelheiten zum Datenschutz beim beauftragten Volkswagen Partner (Händler bzw. Werkstatt) oder der Volkswagen AG entnehmen Sie bitte dem beigefügten Merkblatt zur Datenerhebung, -verarbeitung, -übermittlung und -nutzung.

☐ Ich bin damit einverstanden, dass meine vorstehend im Rahmen des Neufahrzeug-, Gebrauchtfahrzeugkaufs, Werkstattauftrages oder Interessentenbetreuung angegebenen personenbezogenen Daten, einschließlich meiner



☐ Telefonnummer (einschließlich SMS)

☐ E-Mail Adresse

Hi...	Betrieb	Erstelltdat...	Termin	Kategorie/Beschreibung
		29.03.2023		KD möchte nur per E-Mail Kontakt
26727		08.07.2015 12.08.2013 12.08.2013		Betr. 26727/NW-Akt-Nr. 1012/Verk.Nr. 17386: Verkauf Neuwagen SH20AX VW-PKW Tiguan Trend & Fu... Anlagedatum: 2013-06-26 00:00:00 Saldo: 1204,07