

## 1. DIE PRÄMIERTEN USE CASES

### Use Case

- Nutzer: Vertrieb, Außendienst
- Nutzung der Technologie als Diktierfunktion für Besuchsberichte nach Terminen
- Beispiel: Vertrieb/Außendienst im Auto, Ansage Informationen aus Termin, automatische Erfassung im CRM-System

### Use Case

- Nutzer: (Außendienst-)Mitarbeiter
- Automatisierter Call (inbound) mit Informationen zur Parkplatz-Situation am Zielort

### Use Case

- Nutzer: Kunden
- Automatisierung der Abwicklung zu Vertragsänderungen (bspw. Adress- / Stammdatenänderungen, usw.)

### Use Case

- Nutzer: Mitarbeiter
- Nutzung im internen IT-Support zur automatischen Zuordnung von Anfragen
- Abwicklung von Standard-Anfragen

### Use Case

- Nutzer: Vertrieb / Außendienst
- Automatisierte Abfrage von Kundeninformationen / Historie aus dem CRM-System als Vorbereitung am Weg zum Kunden

## 2. WEITERE USE CASES

### Use Case

- Nutzer: Kunden
- Automatisierte Information an Kunden über Status im Kreditentscheid / Status der Auszahlung (fehlende Unterlagen, usw.)

### Use Case

- Nutzer: Endkunde
- Automatisierung bei Anfragen zu Rechnungen / Vertrag
- Automatisierte Antwort bzw. Weiterleitung an Mitarbeiter

### Use Case

- Nutzer: Kunden
- Automatisierte Abfrage für Kunden zur Abfrage der Berechnung von Ablösen

#### Use Case

- Nutzer: Mitarbeiter / Marketing sowie Endkunden
- Endkunde wird mittels Marketing-Automation-Software als Profil erfasst
- Nutzung der Technologie als automatische Kontaktierung der Kunden/ Information basierend auf Informationen des Kundenverhaltens (bspw. Surfen auf der Leasing-Webseite, usw.)
- Automatisierung der Kundenkommunikation / Nutzung zur Leadgenerierung

#### Use Case

- Nutzer: Mitarbeiter
- Nutzung als "Service" für Anfragen am Wochenende von Mitarbeitern
- Bspw. Sonntags wird das Kind krank, Nutzung des Bots um eine Betreuung für Montag zu buchen
- Montag früh steht die Betreuung vor der Tür und Mitarbeiter kann in die Leasing-Gesellschaft zur Arbeit gehen

#### Use Case

- Nutzer: Endkunden
- Führung durch den Anbahnungsprozess / einfache Erfassung eines Antrags
- Infos vorab über Kosten, Kreditprüfung, usw. zu einem Leasing-Vertrag / Langzeitmiete
- Granularität im Antrag von Endkunde wählbar - dementsprechendes Angebot wird erstellt und Endkunden per Mail zugestellt oder (bei entsprechend detaillierter Angabe von Informationen in der Erfassung) von Mitarbeitern gelegt
- Nutzung auch für Services / Rückgabe, usw.

#### Use Case

- Nutzer: Endkunden (FPM)
- Automatisierung im technischen Support bei Problemen mit dem Fahrzeug

#### Use Case

- Nutzer: Endkunde / Collections
- Nutzung zur Automatisierung im Mahnprozess / Rücklastschriften
- Kunde bekommt nicht nur E-Mail / Schriftsatz sondern auch autom. Anruf mit Info über Mahnung

#### Use Case

- Nutzer: Endkunde
- Automatisierter Anruf (outbound) für Follow-Up-Geschäft / Anschlussfinanzierung, wenn systemseitig erkannt wird, dass Vertrag < 2 Monate ausläuft
- Bei Interesse des Kunden wird autom. ein Termin mit Vertriebsmitarbeiter erstellt

#### Use Case

- Nutzer: Endkunde
- Unterstützung im Projektgeschäft / Immobilienleasing
- Abwicklung von (wiederkehrenden) Rückfragen von Neukunden