

Leitfaden Einrichtung ProCRM

Was ist ProCRM?

ProCRM fungiert als übergeordnetes Informations- und Terminmanagementsystem im Rahmen der ProClean-Komplettlösung. *ProCRM* versetzt jeden Mitarbeiter im Unternehmen von der Telefonzentrale, über die Sachbearbeiter bis zum Geschäftsführer in die Lage, alle relevanten Informationen über den Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung auf einen Blick einzusehen, um ihn so kompetent und individuell bedienen zu können

So können z. B. abhängig von den jeweiligen individuellen Zugriffsrechten direkt Termine, Kontakte, Rechnungen, Reklamationen, graphische Umsatzstatistiken oder Deckungsbeiträge zu dem Anrufer angezeigt werden, der mittels seiner Telefonnummer direkt bei Anrufeingang identifiziert wird.

ProCRM beschränkt sich dabei nicht nur auf Informationen zu Kunden, sondern stellt auch alle wichtigen Daten zu Mitarbeitern, Interessenten und Lieferanten bereit. Neben dem im CRM erstellten Schriftverkehr werden auch E-Mails automatisch zugordnet und in der elektronischen Geschäftspartner-Akte gespeichert.

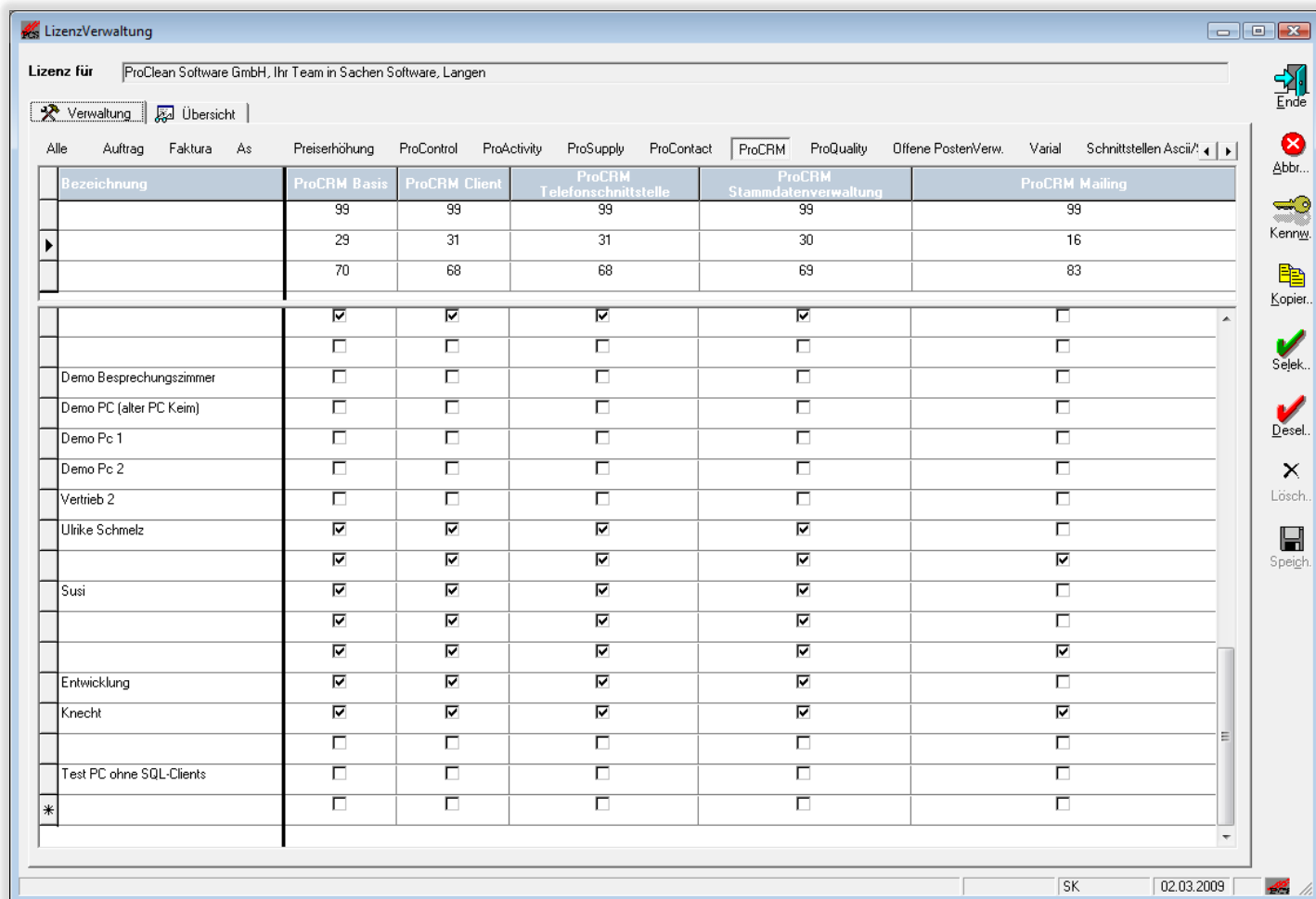
Folgende Bereiche sollten vor dem individuellen Unternehmenshintergrund überdacht und eingerichtet werden:

- Lizenzverwaltung
- Benutzerverwaltung
- Extras/Optionen
- Kontaktarten für Termine
- Dokumentvorlagen + Ordnerstruktur pro Geschäftspartnerart

LIZENZ- UND BENUTZERVERWALTUNG

Zunächst sollte man sich Gedanken machen, wer mit dem *ProCRM*-Modul arbeiten soll.

Davon abhängig ist die Anzahl der benötigten Lizenzen. Anwender, die bereits eine ProClean-Applikation auf dem Rechner haben, haben automatisch Zugriff auf die „einfachen“ Stammdatenprogramme wie Kunden-, Interessentenstamm etc. und auf die Programme Ihrer Applikation/-en. Alle Anwender ohne ProClean-Lizenz bis dahin, benötigen eine Lizenz „Stammdatenverwaltung“.



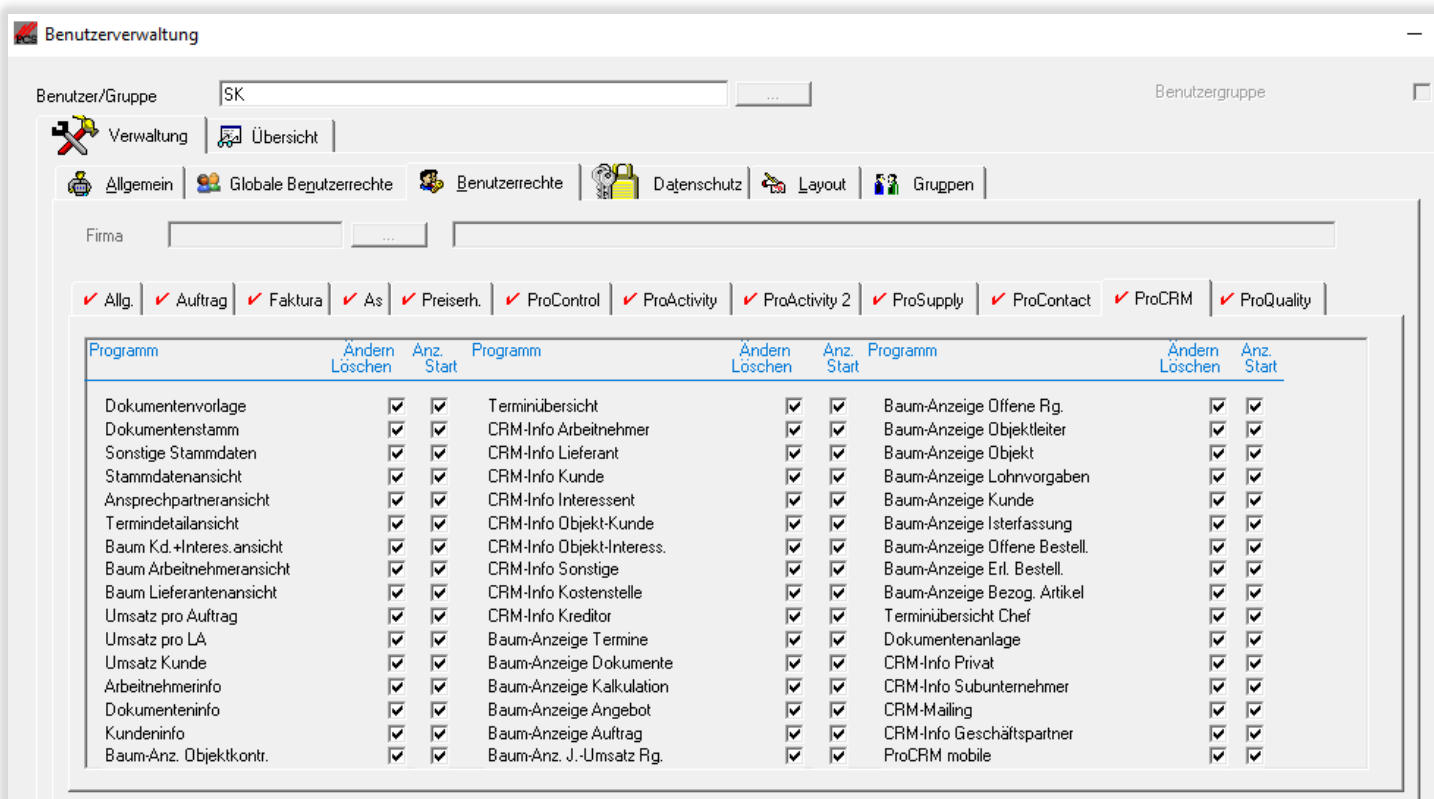
The screenshot shows the 'Lizenzverwaltung' (License Management) window. At the top, it indicates the license is for 'ProClean Software GmbH, Ihr Team in Sachen Software, Langen'. Below this, there are tabs for 'Verwaltung' and 'Übersicht'. A menu bar includes options like 'Alle', 'Aultrag', 'Faktura', 'As', 'Preiserhöhung', 'ProControl', 'ProActivity', 'ProSupply', 'ProContact', 'ProCRM', 'ProQuality', 'Offene PostenVerw.', 'Variat', and 'Schnittstellen Ascii?'. The main area contains a table with columns for 'Bezeichnung', 'ProCRM Basis', 'ProCRM Client', 'ProCRM Telefonschnittstelle', 'ProCRM Stammdatenverwaltung', and 'ProCRM Mailing'. The table lists various users and their license counts for each category. A right-hand sidebar contains standard Windows-style icons for 'Abbr...', 'Kennw.', 'Kopier..', 'Selekt.', 'Desel.', 'Lösch.', and 'Speich.'. The status bar at the bottom shows 'SK' and the date '02.03.2009'.

Bezeichnung	ProCRM Basis	ProCRM Client	ProCRM Telefonschnittstelle	ProCRM Stammdatenverwaltung	ProCRM Mailing
	99	99	99	99	99
	29	31	31	30	16
	70	68	68	69	83
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demo Besprechungszimmer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demo PC (alter PC Keim)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demo Pc 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demo Pc 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertrieb 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ulrike Schmelz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Susi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Entwicklung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Knecht	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Test PC ohne SQL-Clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Leitfaden Einrichtung ProCRM

Im nächsten Schritt sollte man entscheiden, welcher *Benutzer* bzw. welche *Benutzergruppe/n* welche Informationen in *ProCRM* sehen sollen und welche Daten sie pflegen sollen.

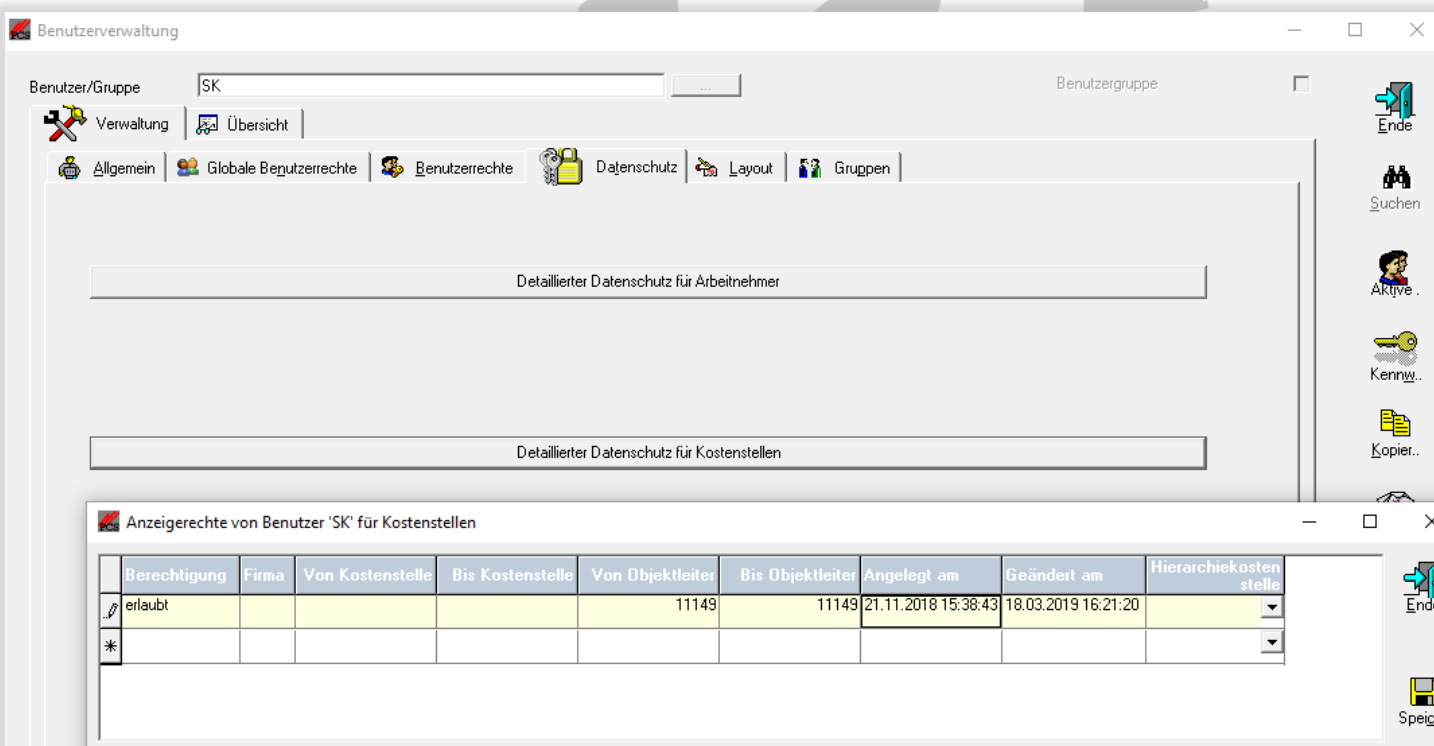
Hier ein Überblick über die Rechte in der *Benutzerverwaltung*:



The screenshot shows the 'Benutzerverwaltung' window with the user 'SK' selected. The 'Benutzerrechte' tab is active, displaying a list of programs and their associated permissions. The permissions are organized into columns for 'Ändern Löschen' and 'Anz. Start' for each program.

Programm	Ändern Löschen	Anz. Start	Programm	Ändern Löschen	Anz. Start	Programm	Ändern Löschen	Anz. Start
Dokumentenvorlage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Terminübersicht	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Offene Rg.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dokumentenstamm	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Arbeitnehmer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Objektleiter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sonstige Stammdaten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Lieferant	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Objekt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Stammdatenansicht	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Kunde	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Lohnvorgaben	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ansprechpartneransicht	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Interessent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Kunde	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Termindetailsansicht	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Objekt-Kunde	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Isterfassung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Baum Kd.-Interes.ansicht	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Objekt-Interess.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Offene Bestell.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Baum Arbeitnehmeransicht	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Sonstige	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Erl. Bestell.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Baum Lieferantenansicht	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Kostenstelle	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Bezog. Artikel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Umsatz pro Auftrag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Kreditor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Terminübersicht Chef	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Umsatz pro LA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Termine	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Dokumentenanlage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Umsatz Kunde	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Dokumente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Privat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Arbeitnehmerinfo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Kalkulation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Subunternehmer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dokumenteninfo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Angebot	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Mailing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kundeninfo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anzeige Auftrag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM-Info Geschäftspartner	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Baum-Anz. Objektkontr.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Baum-Anz. J.-Umsatz Rg.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	ProCRM mobile	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Die Rechte gelten natürlich wie immer in Kombination mit den Rechten für *Kostenstellen* und *Arbeitnehmer*.

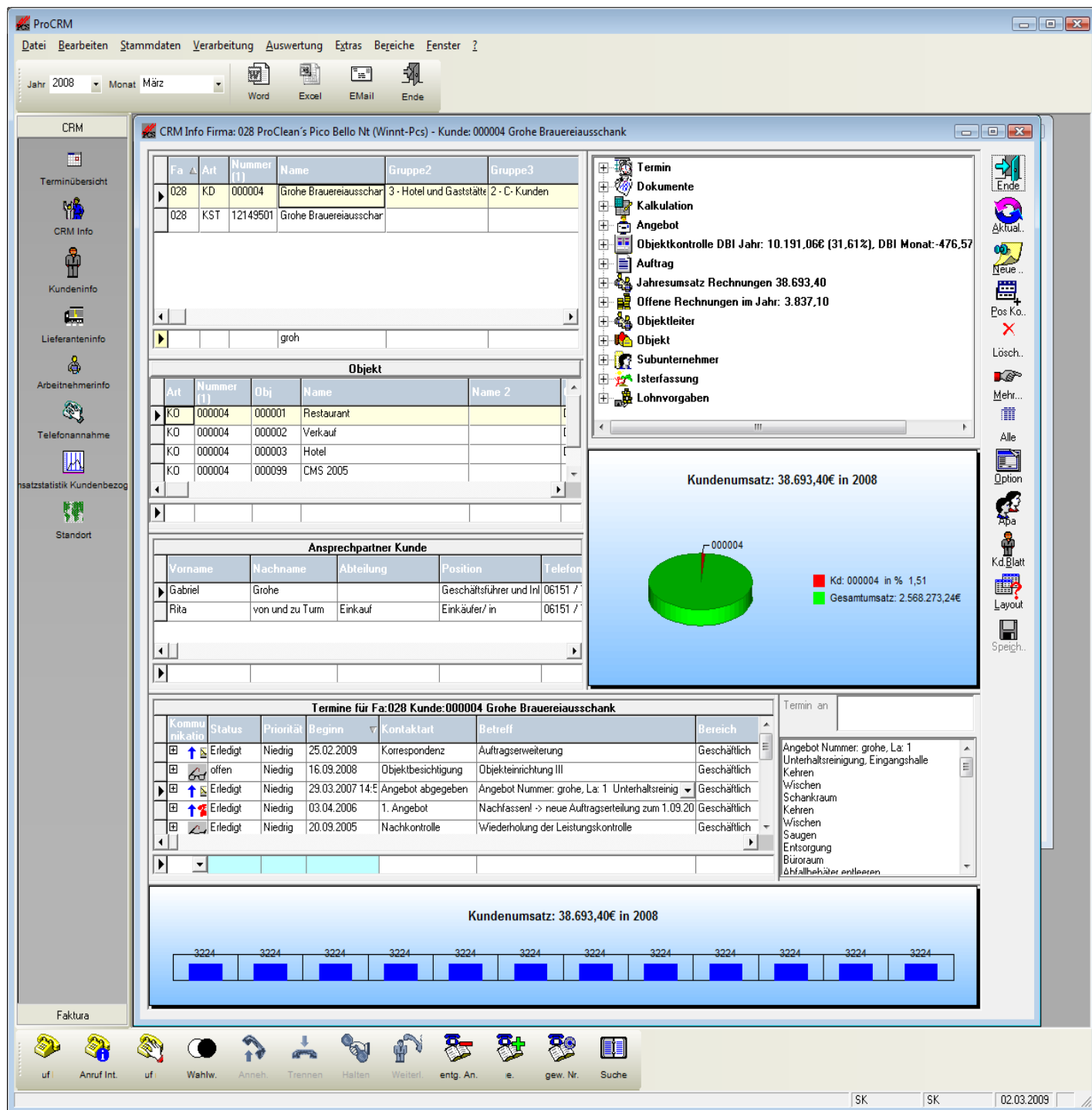


The screenshot shows the 'Benutzerverwaltung' window with the user 'SK' selected. The 'Datenschutz' tab is active, displaying detailed data protection settings for the user. A pop-up window titled 'Anzeigerechte von Benutzer 'SK' für Kostenstellen' is open, showing a table of permissions for cost centers.

Berechtigung	Firma	Von Kostenstelle	Bis Kostenstelle	Von Objektleiter	Bis Objektleiter	Angelegt am	Geändert am	Hierarchiekostenstelle
erlaubt				11149	11149	21.11.2018 15:38:43	18.03.2019 16:21:20	
*								

Leitfaden Einrichtung ProCRM

Hier ein Beispiel für die CRM-Info-Maske (die vom Anwender selbst eingerichtet werden kann):



The screenshot displays the ProCRM CRM-Info-Maske interface. The main window title is "CRM Info Firma: 028 ProClean's Pico Bello Nt (Winnt-Pcs) - Kunde: 000004 Grohe Brauereiaussschank".

Navigation and Tools: The top menu includes "Datei", "Bearbeiten", "Stammdaten", "Verarbeitung", "Auswertung", "Extras", "Bereiche", and "Fenster". Below the menu are filters for "Jahr: 2008" and "Monat: März", along with icons for Word, Excel, EMail, and Ende.

Left Sidebar (CRM): Contains icons for "Terminübersicht", "CRM Info", "Kundeninfo", "Lieferanteninfo", "Arbeitnehmerinfo", "Telefonannahme", "Umsatzstatistik Kundenbezogen", and "Standort".

Main Content Area:

- Table 1 (Top):**

Fa	Art	Nummer (1)	Name	Gruppe2	Gruppe3
028	KD	000004	Grohe Brauereiaussschar	3 - Hotel und Gaststätte	2 - C-Kunden
028	KST	12149501	Grohe Brauereiaussschar		
- Table 2 (Objekt):**

Art	Nummer (1)	Obj	Name	Name 2
KD	000004	000001	Restaurant	
KD	000004	000002	Verkauf	
KD	000004	000003	Hotel	
KD	000004	000099	CMS 2005	
- Table 3 (Anspruchspartner Kunde):**

Vorname	Nachname	Abteilung	Position	Telefon
Gabriel	Grohe		Geschäftsführer und In	06151 /
Rita	von und zu Turm	Einkauf	Einkäufer/ in	06151 /
- Table 4 (Termine für Fa:028 Kunde:000004 Grohe Brauereiaussschank):**

Kommunikation	Status	Priorität	Beginn	Kontaktart	Betreff	Bereich
☑	Erledigt	Niedrig	25.02.2009	Korrespondenz	Auftragserweiterung	Geschäftlich
☐	offen	Niedrig	16.09.2008	Objektbesichtigung	Objekteinrichtung III	Geschäftlich
☑	Erledigt	Niedrig	29.03.2007 14:5	Angebot abgegeben	Angebot Nummer: grohe, La: 1	Geschäftlich
☑	Erledigt	Niedrig	03.04.2006	1. Angebot	Nachlassen! -> neue Auftragserteilung zum 1.09.20	Geschäftlich
☑	Erledigt	Niedrig	20.09.2005	Nachkontrolle	Wiederholung der Leistungskontrolle	Geschäftlich
- Chart 1 (Kundenumsatz):** A 3D pie chart titled "Kundenumsatz: 38.693,40€ in 2008". It shows a single slice for "Kd: 000004 in % 1,51" (red) and "Gesamtumsatz: 2.568.273,24€" (green).
- Table 5 (Bottom):** A bar chart titled "Kundenumsatz: 38.693,40€ in 2008" showing monthly sales figures, all of which are 3224.

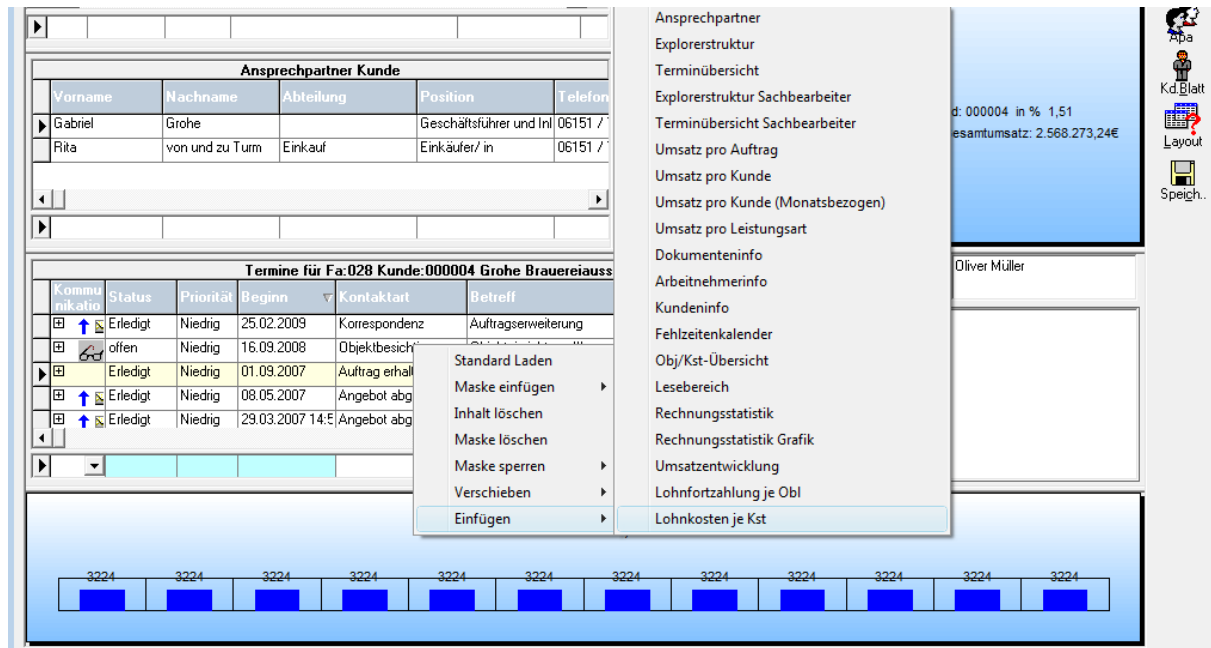
Right Sidebar: Contains a list of actions: "Termin", "Dokumente", "Kalkulation", "Angebot", "Objektkontrolle DBI Jahr: 10.191,06€ (31,61%); DBI Monat: -476,57", "Auftrag", "Jahresumsatz Rechnungen 38.693,40", "Offene Rechnungen im Jahr: 3.837,10", "Objektleiter", "Objekt", "Subunternehmer", "Isterfassung", and "Lohnvorgaben".

Bottom Bar (Faktura): Contains icons for "uf", "Anruf Int.", "Wahlw.", "Anneh.", "Trennen", "Halten", "Weiterl.", "entg. An.", "e.", "gew. Nr.", and "Suche".

Status Bar: Shows "SK SK 02.03.2009".

Leitfaden Einrichtung ProCRM

Mögliche Maskenelemente, die eingefügt werden können, sind:



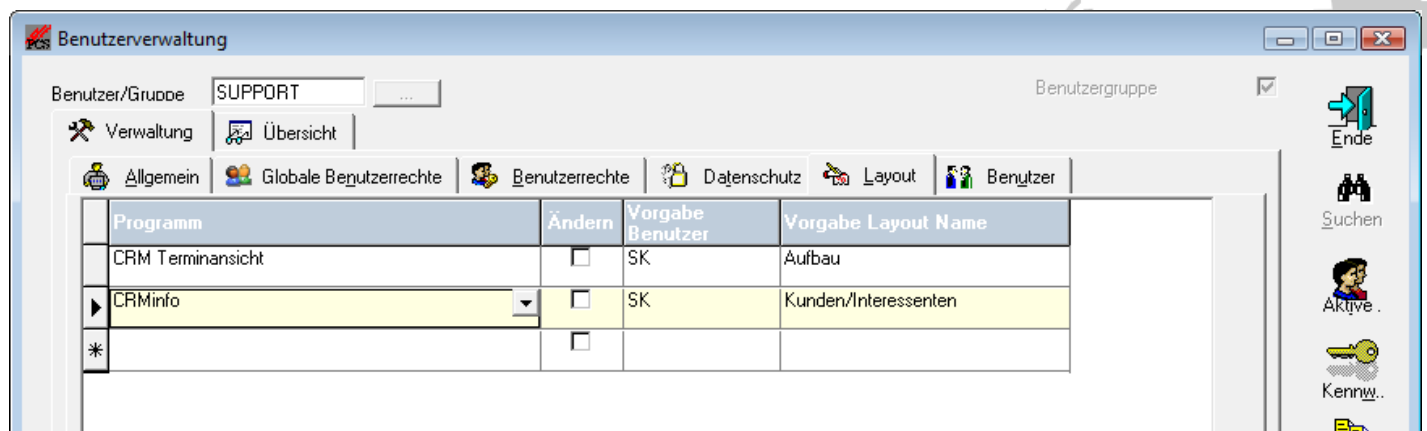
The screenshot shows a customer record for 'Anspruchspartner Kunde' with contact details for Gabriel Grohe and Rita von und zu Turm. Below this is a table of 'Termine für Fa:028 Kunde:000004 Grohe Brauereiaus'. A context menu is open over the table, listing various mask elements that can be added to the interface.

Kommunikation	Status	Priorität	Beginn	Kontaktart	Betreff
	Erledigt	Niedrig	25.02.2009	Korrespondenz	Auftragserweiterung
	offen	Niedrig	16.09.2008	Objektbesuch	
	Erledigt	Niedrig	01.09.2007	Auftrag erhalt	
	Erledigt	Niedrig	08.05.2007	Angebot abg	
	Erledigt	Niedrig	29.03.2007 14:5	Angebot abg	

Maskenelemente:

- Anspruchspartner
- Explorerstruktur
- Terminübersicht
- Explorerstruktur Sachbearbeiter
- Terminübersicht Sachbearbeiter
- Umsatz pro Auftrag
- Umsatz pro Kunde
- Umsatz pro Kunde (Monatsbezogen)
- Umsatz pro Leistungsart
- Dokumenteninfo
- Arbeitnehmerinfo
- Kundeninfo
- Fehlzeitenkalender
- Obj/Kst-Übersicht
- Lesebereich
- Rechnungsstatistik
- Rechnungsstatistik Grafik
- Umsatzentwicklung
- Lohnfortzahlung je Obl
- Lohnkosten je Kst

In der Benutzerverwaltung können die CRM-Masken für bestimmte Benutzer/-gruppen fest zugeordnet werden, so dass nicht jeder Anwender selbst seine Maske zusammenstellen muss:



The screenshot shows the 'Benutzerverwaltung' window with the 'SUPPORT' user group selected. A table lists the assigned CRM masks and their settings.

Programm	Ändern	Vorgabe Benutzer	Vorgabe Layout Name
CRM Terminansicht	<input type="checkbox"/>	SK	Aufbau
CRMInfo	<input type="checkbox"/>	SK	Kunden/Interessenten
*	<input type="checkbox"/>		

Leitfaden Einrichtung ProCRM

EXTRAS/OPTIONEN

Die Optionen steuern die Funktionsweise des Programms und können pro *Benutzer/-gruppe* eingestellt werden – sie sollten zum Start mit Unterstützung von ProClean eingerichtet werden.

Auswahl	Firma	Name
<input type="checkbox"/>	024	Casa Blanca Gebäudereinigung
<input type="checkbox"/>	025	Weggenmann Industrie-Service
<input checked="" type="checkbox"/>	028	ProClean's Pico Bello
<input type="checkbox"/>	029	ALfred Gründlich Gebäudereinigung
<input type="checkbox"/>	030	Testfirma Bosse
<input type="checkbox"/>	033	Testfirma VN
<input type="checkbox"/>	035	Büttner Clean GmbH
<input type="checkbox"/>	036	Testfirma Kundenstamblatt
<input type="checkbox"/>	037	Fa. Sauber
<input type="checkbox"/>	038	Fa. Ultra Clean
<input type="checkbox"/>	039	Fa. Sauber DM2
<input type="checkbox"/>	040	BB Clean GmbH
<input type="checkbox"/>	041	Faktura Mietservice

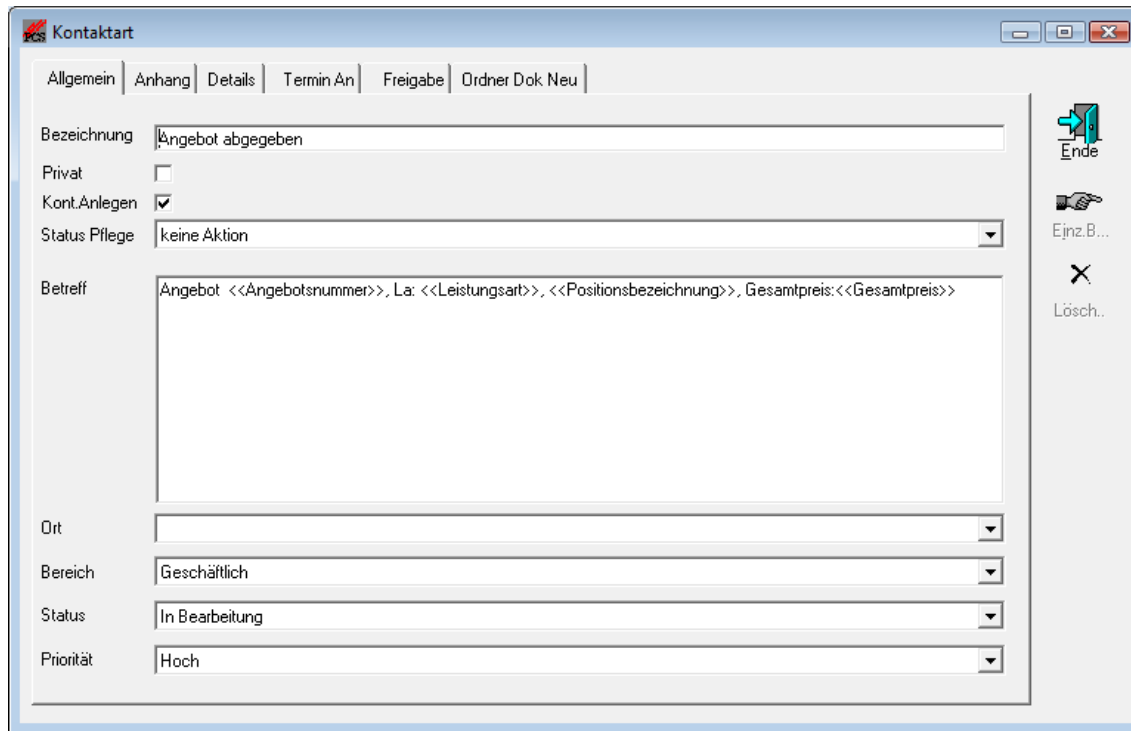
STAMMDATEN KONTAKTARTEN

Die *Kontaktarten* dienen zur Klassifizierung der einzelnen Termine, damit später z.B. alle Angebote, Reklamationen, etc. gezielt ausgewertet werden können. Hier ein paar Beispiele:

Kontaktart	Bezeichnung	Privat	Kontakt anlegen	Kommunikationsart	G
AN2	Angebot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	↑✉ BA	S
AA	Angebot abgegeben	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑✉ BA	S
AAA	Arbeitsabläufe ändern	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	👓 QM	S
AAB	Angebot abgelehnt	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↓☎ TE	S
AE	Auftragsende - nachhaken!	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		S
AER	Auftrag erhalten	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		S
▶ AN	Anfrage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	↓☎ TE	S
ANG	Angebot	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑✉ BA	K
ANN	Angebot nachhaken	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑☎ TA	S
1	Reaktion auf Annonce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		R
AUS	Ausschreibung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↓✉ BE	S
BER	Reklamationsbearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	👓 QM	S
BES	Besuch beim Interessenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	👤 B	R
BEW	Bewerbung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		S
EMP	Kontakt durch Empfehlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		R
ER	Erinnerung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	📅 T	S
GEB	Geburtstag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		S
GLI	Geschäftsleitung informieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		S
GR	Grüße	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		S
IN	interne Besprechung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	👤 B	S
INF	Infomaterial versenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	↑✉ BA	S
INT	interne Vorbereitung Angebot	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	📅 T	D
2	Kalkakquise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		S
KB	Kontakt über Branchenbuch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		S
KE	Kontakt über Empfehlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		S
KI	Kontakt über Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		S
KM	Kontakt über Mailingaktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		S
KO	Korrespondenz	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑✉ BA	S
KT	Kontakt über Telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		S
KUI	Kunden informieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	👓 QM	S
KUB	Kundenbefragung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	👓 QM	S
LAB	Laborergebnisse abfragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	👓 QM	S
LV	Leistungsverzeichnis	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	↑✉ BA	S
MAI	Mailingaktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	🌐 url	R
KAM	Kontakt auf Messe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		R
MA	Mitarbeitergespräch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		R
MOU	Kalender versenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	↓✉ BE	S
NA	Nachreinigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	👓 QM	S
3	Nachfassaktion Mailing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		R
NAK	Nachkontrolle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	👓 QM	S
NBW	Neubewerbung Saisonaufträge	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		S
NEU	Neuausschreibung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	📅 T	S
OBE	Objekteinrichtung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	📷 ii	S
OBJ	Objektbesichtigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	👓 QM	S
ORT	Termin vor Ort	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	👤 B	S
POS	Nachfasstelefonat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	↑✉ BA	S

Leitfaden Einrichtung ProCRM

Darüber hinaus können mit Hilfe der *Kontaktart* Termine an andere Benutzer weitergeleitet werden, wenn z.B. die Geschäftsleitung darüber informiert werden soll, wenn ein Angebot abgegeben wurde.



Kontaktart

Allgemein | Anhang | Details | **Termin An** | Freigabe | Ordner Dok Neu

Bezeichnung: Angebot abgegeben

Privat:

Kont.Anlegen:

Status Pflege: keine Aktion

Betreff: Angebot <<Angebotsnummer>>, La: <<Leistungsart>>, <<Positionsbezeichnung>>, Gesamtpreis:<<Gesamtpreis>>

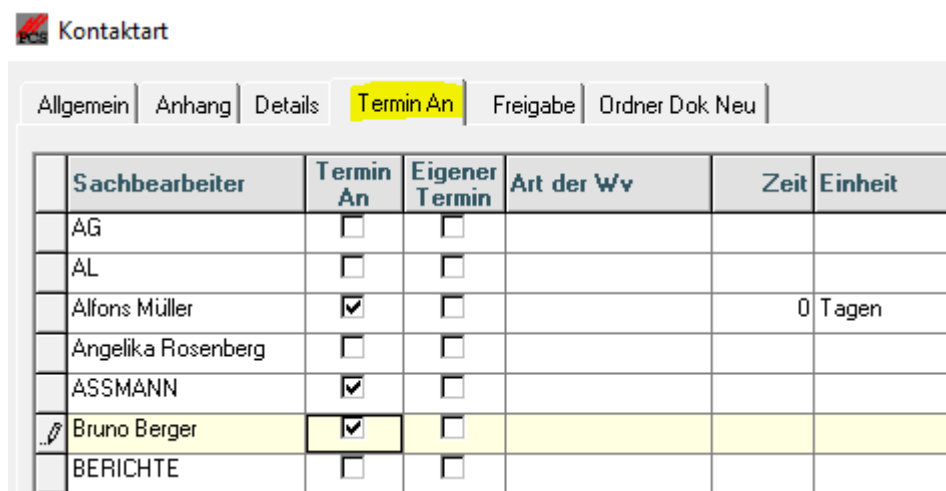
Ort: [Dropdown]

Bereich: Geschäftlich

Status: In Bearbeitung

Priorität: Hoch

Ende
Einz.B...
Löschen..



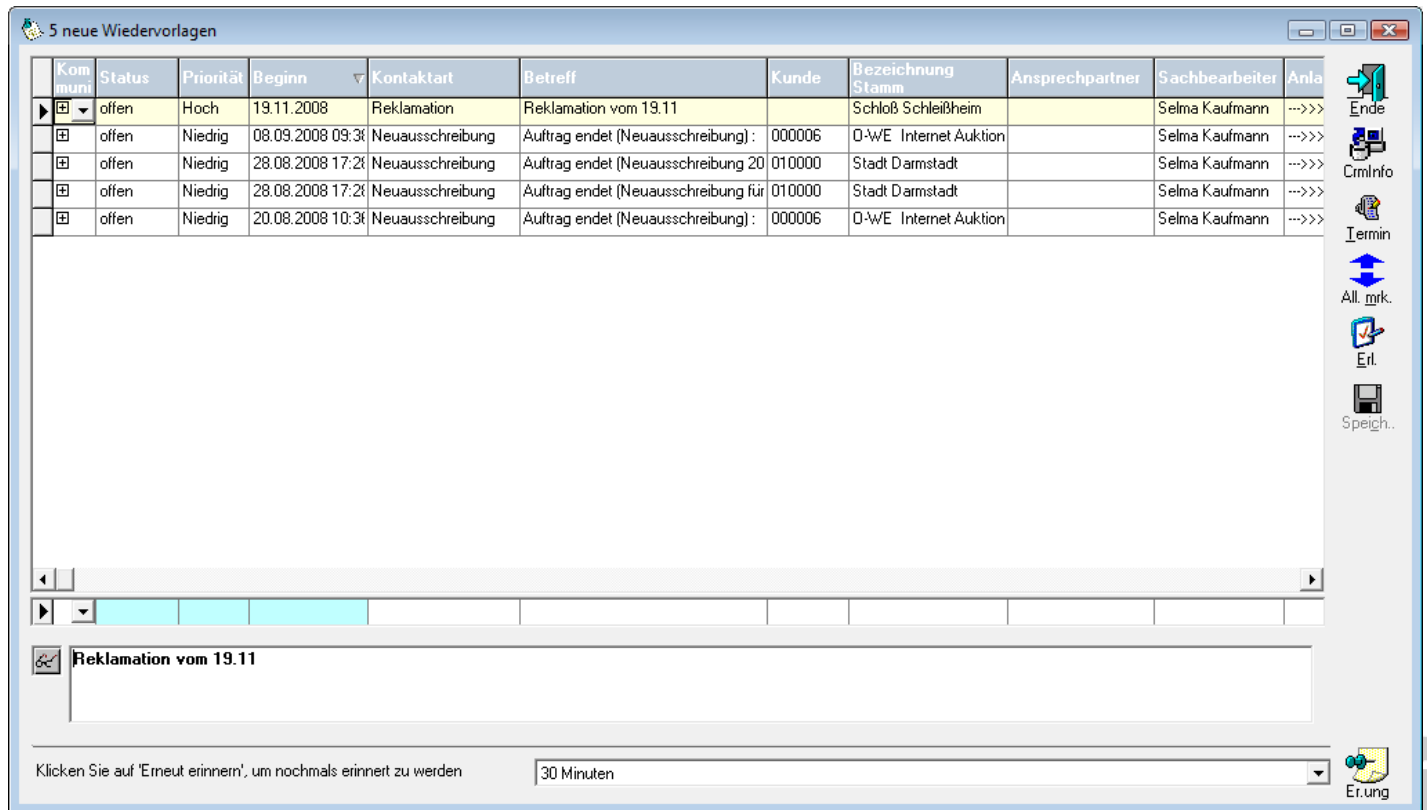
Kontaktart

Allgemein | Anhang | Details | **Termin An** | Freigabe | Ordner Dok Neu

Sachbearbeiter	Termin An	Eigener Termin	Art der Wv	Zeit	Einheit
AG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
AL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Alfons Müller	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		0 Tagen	
Angelika Rosenberg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
ASSMANN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Bruno Berger	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
BERICHTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Leitfaden Einrichtung ProCRM

Die Benutzer, die informiert werden sollen, erhalten die Nachricht in einem kleinen Pop-Up, das über ein Symbol im Systemtray angezeigt wird (wie z.B. bei Outlook).



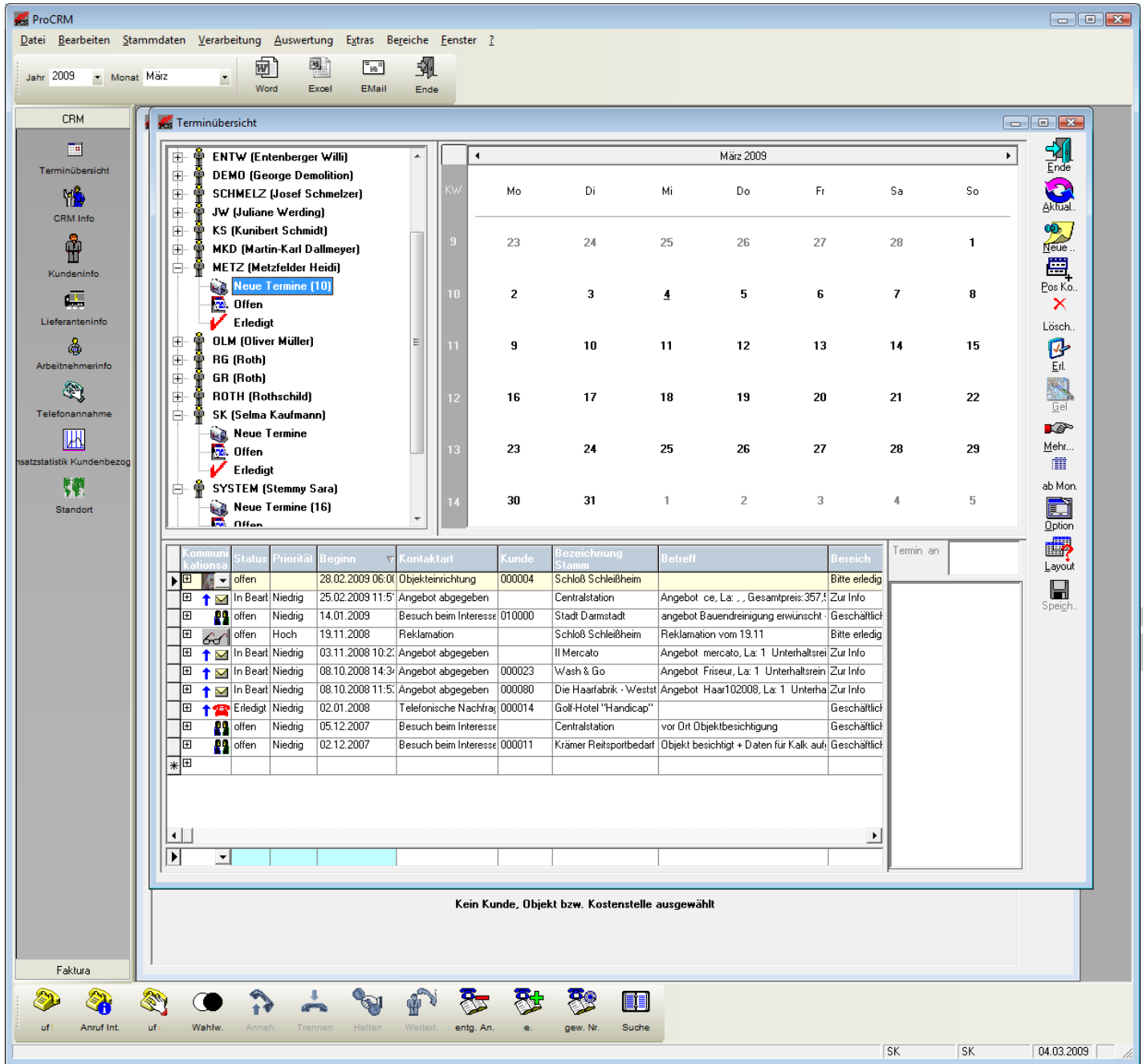
The screenshot shows a window titled "5 neue Wiedervorlagen" (5 new reminders). It contains a table with the following data:

Kom. muni	Status	Priorität	Beginn	Kontaktart	Betreff	Kunde	Bezeichnung Stamm	Ansprechpartner	Sachbearbeiter	Anla
	offen	Hoch	19.11.2008	Reklamation	Reklamation vom 19.11		Schloß Schleißheim		Selma Kaufmann	--->>
	offen	Niedrig	08.09.2008 09:30	Neuausschreibung	Auftrag endet (Neuausschreibung):	000006	D-WE Internet Auktion		Selma Kaufmann	--->>
	offen	Niedrig	28.08.2008 17:20	Neuausschreibung	Auftrag endet (Neuausschreibung 20	010000	Stadt Darmstadt		Selma Kaufmann	--->>
	offen	Niedrig	28.08.2008 17:20	Neuausschreibung	Auftrag endet (Neuausschreibung für	010000	Stadt Darmstadt		Selma Kaufmann	--->>
	offen	Niedrig	20.08.2008 10:30	Neuausschreibung	Auftrag endet (Neuausschreibung):	000006	D-WE Internet Auktion		Selma Kaufmann	--->>

Below the table, there is a section for the selected reminder "Reklamation vom 19.11". At the bottom, there is a notification tray with the text "Klicken Sie auf 'Erneut erinnern', um nochmals erinnert zu werden" and a dropdown menu set to "30 Minuten".

Leitfaden Einrichtung ProCRM

Die neuen Termine stehen aber natürlich auch im *Terminkalender* des einzelnen unter „neue Termine“ auf:



The screenshot shows the ProCRM software interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Datei', 'Bearbeiten', 'Stammdaten', etc. Below the menu is a toolbar with icons for Word, Excel, EMail, and Ende. The main window is titled 'Terminübersicht' and displays a calendar for March 2009. The calendar shows days of the week (Mo to So) and weeks (9 to 14). A list of appointments is visible on the left side of the calendar, including names like ENTW (Entenberger Willi), DEMO (George Demolition), SCHMELZ (Josef Schmelzer), JW (Juliane Werding), KS (Kunibert Schmidt), MKD (Martin-Karl Dallmeyer), METZ (Metzfelder Heidi), OLM (Oliver Müller), RG (Roth), GR (Roth), ROTH (Rothschild), SK (Selma Kaufmann), and SYSTEM (Stemmy Sara). Below the calendar is a table with columns: Kommunikationsstatus, Status, Priorität, Beginn, Kontaktart, Kunde, Bezeichnung Stamm, Betreff, and Bereich. The table contains several rows of appointment data. At the bottom of the interface, there is a status bar with the text 'Kein Kunde, Objekt bzw. Kostenstelle ausgewählt' and a toolbar with icons for various functions like 'Anruf Int.', 'Wahlw.', 'Anneh.', 'Trennen', 'Halten', 'Weiterl.', 'entg. An.', 'e.', 'gew. Nr.', and 'Suche'.

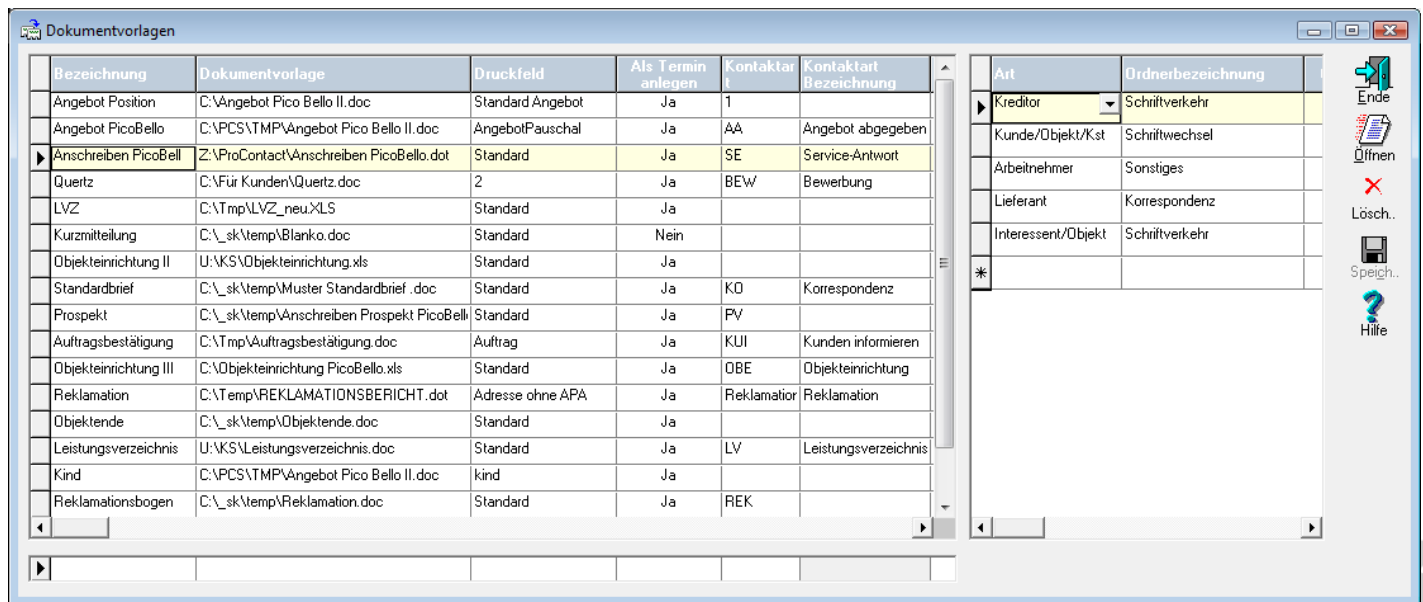
Kommunikationsstatus	Status	Priorität	Beginn	Kontaktart	Kunde	Bezeichnung Stamm	Betreff	Bereich
	offen		28.02.2009 06:00	Objekteinrichtung	000004	Schloß Schleißheim		Bitte erledigt
	In Bearb.	Niedrig	25.02.2009 11:55	Angebot abgegeben		Centralstation	Angebot ce, La: ., Gesamtpreis:357,...	Zur Info
	offen	Niedrig	14.01.2009	Besuch beim Interesse	010000	Stadt Darmstadt	angebot Bauendreinigung erwünscht	Geschäftlich
	offen	Hoch	19.11.2008	Reklamation		Schloß Schleißheim	Reklamation vom 19.11	Bitte erledigt
	In Bearb.	Niedrig	03.11.2008 10:20	Angebot abgegeben		Il Mercato	Angebot mercato, La: 1 Unterhaltsrei	Zur Info
	In Bearb.	Niedrig	08.10.2008 14:30	Angebot abgegeben	000023	Wash & Go	Angebot Friseur, La: 1 Unterhaltsrei	Zur Info
	In Bearb.	Niedrig	08.10.2008 11:55	Angebot abgegeben	000080	Die Haartabrik - Westst	Angebot Haar102008, La: 1 Unterha	Zur Info
	Erledigt	Niedrig	02.01.2008	Telefonische Nachfrag	000014	Golf-Hotel "Handicap"		Geschäftlich
	offen	Niedrig	05.12.2007	Besuch beim Interesse		Centralstation	vor Ort Objektbesichtigung	Geschäftlich
	offen	Niedrig	02.12.2007	Besuch beim Interesse	000011	Krämer Reitsportbedarf	Objekt besichtigt + Daten für Kalk auf	Geschäftlich

Leitfaden Einrichtung ProCRM

STAMMDATEN DOKUMENTVORLAGEN

Als *Dokumentvorlage* hinterlegen Sie alle im Unternehmen genutzten Masterdokumente.

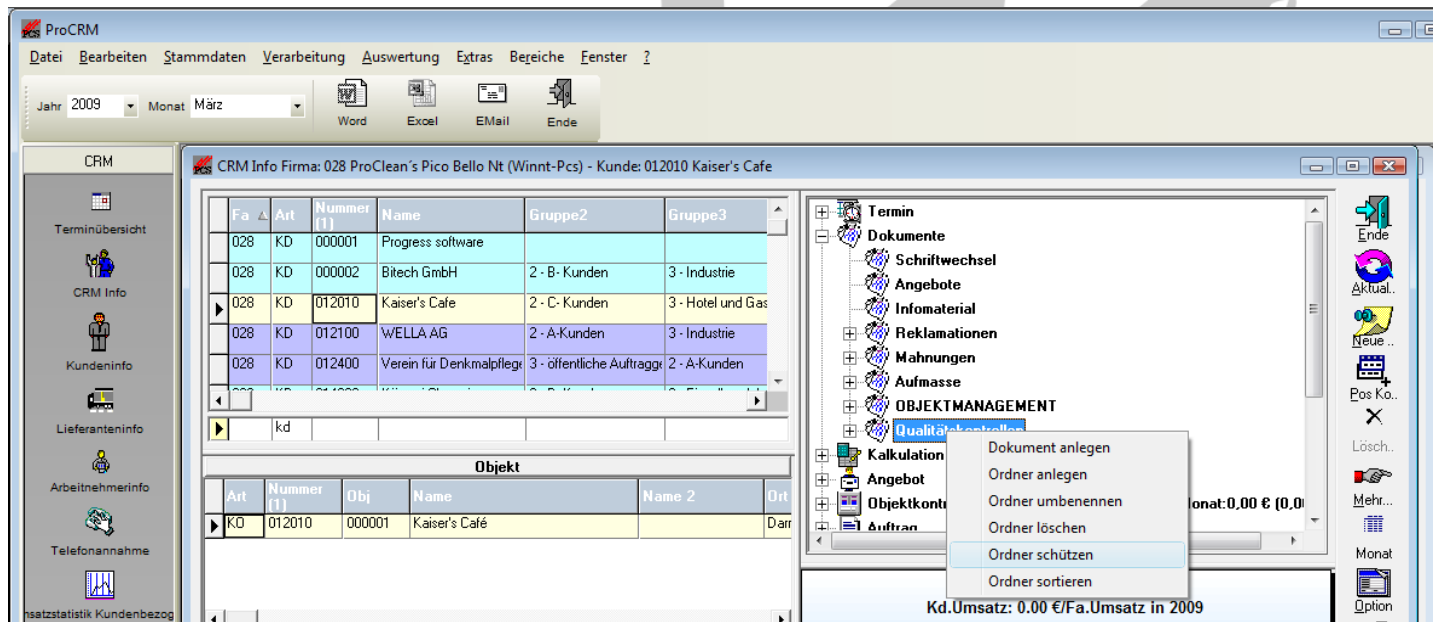
Diese werden mit *Textmarken* in Word versehen, die als Platzhalter dienen. Außerdem kann definiert werden, ob gleichzeitig automatisch ein Kontakt angelegt werden soll, bzw. in welchen Ordner in der Explorerstruktur das Dokument abgespeichert werden soll:



Bezeichnung	Dokumentvorlage	Druckfeld	Als Termin anlegen	Kontakart	Kontakart Bezeichnung
Angebot Position	C:\Angebot Pico Bello II.doc	Standard Angebot	Ja	1	
Angebot PicoBello	C:\PICS\TMP\Angebot Pico Bello II.doc	AngebotPauschal	Ja	AA	Angebot abgegeben
Anschreiben PicoBell	Z:\ProContact\Anschreiben PicoBello.dot	Standard	Ja	SE	Service-Antwort
Quertz	C:\Für Kunden\Quertz.doc	2	Ja	BEW	Bewerbung
LVZ	C:\Tmp\LVZ_neu.XLS	Standard	Ja		
Kurzmitteilung	C:_sk\Temp\Blanko.doc	Standard	Nein		
Objekteinrichtung II	U:\KS\Objekteinrichtung.xls	Standard	Ja		
Standardbrief	C:_sk\Temp\Muster Standardbrief .doc	Standard	Ja	KD	Korrespondenz
Prospekt	C:_sk\Temp\Anschreiben Prospekt PicoBell	Standard	Ja	PV	
Auftragsbestätigung	C:\Tmp\Auftragsbestätigung.doc	Auftrag	Ja	KUI	Kunden informieren
Objekteinrichtung III	C:\Objekteinrichtung PicoBello.xls	Standard	Ja	OBE	Objekteinrichtung
Reklamation	C:\Temp\REKLAMATIONSBERICHT.dot	Adresse ohne APA	Ja	Reklamator	Reklamation
Objektende	C:_sk\Temp\Objektende.doc	Standard	Ja		
Leistungsverzeichnis	U:\KS\Leistungsverzeichnis.doc	Standard	Ja	LV	Leistungsverzeichnis
Kind	C:\PICS\TMP\Angebot Pico Bello II.doc	kind	Ja		
Reklamationsbogen	C:_sk\Temp\Reklamation.doc	Standard	Ja	REK	

Art	Ordnerbezeichnung
Kreditor	Schriftverkehr
Kunde/Objekt/Kst	Schriftwechsel
Arbeitnehmer	Sonstiges
Lieferant	Korrespondenz
Interessent/Objekt	Schriftverkehr
*	

Für die Ablage der Dokumente muss dafür im Vorfeld pro *Geschäftspartner* (*Kunden, Interessenten, Arbeitnehmer...*) eine *Ordnerstruktur* eingerichtet werden:



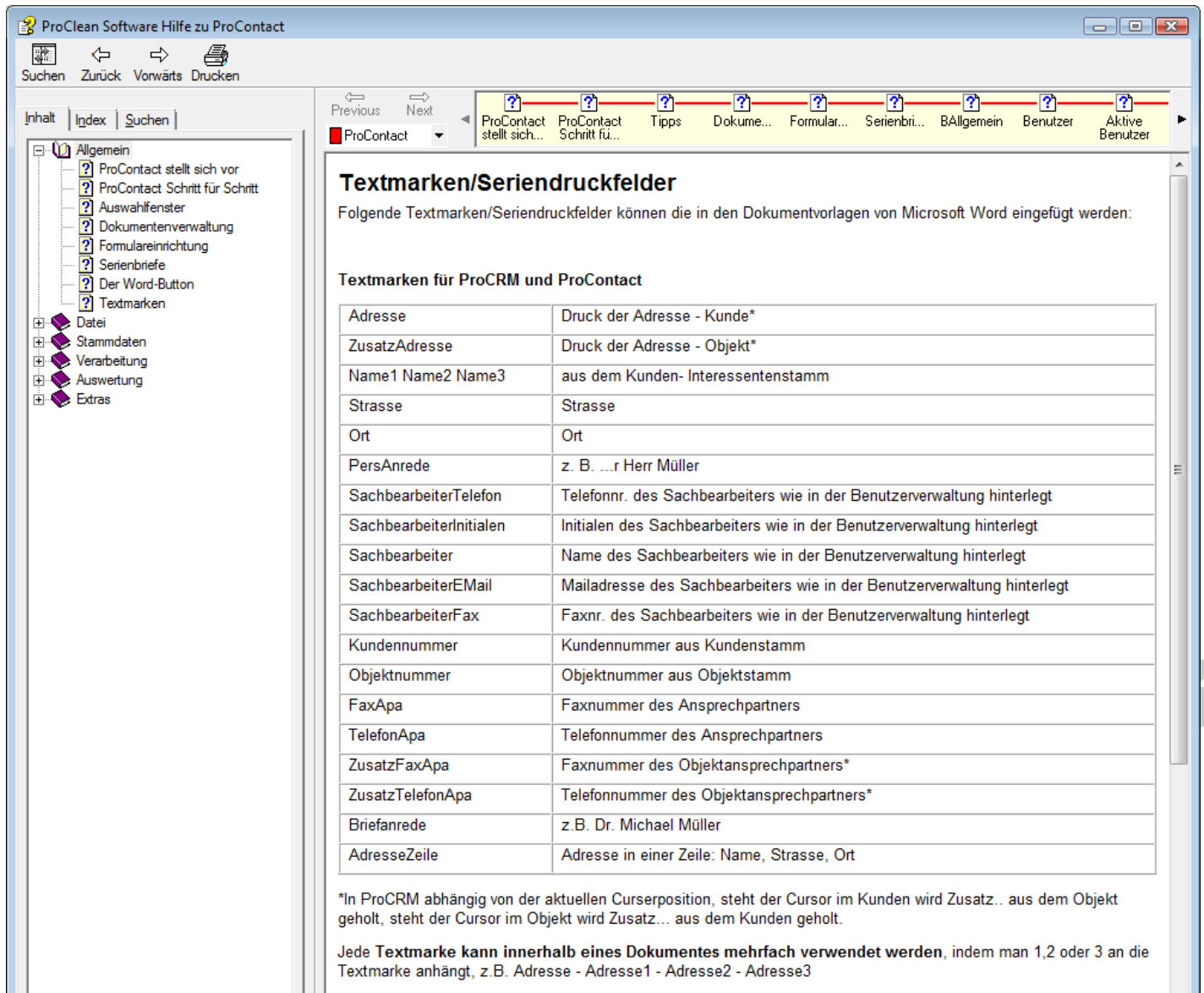
Fa	Art	Nummer (1)	Name	Gruppe2	Gruppe3
028	KD	000001	Progress software		
028	KD	000002	Bitech GmbH	2 - B- Kunden	3 - Industrie
028	KD	012010	Kaiser's Cafe	2 - C- Kunden	3 - Hotel und Gas
028	KD	012100	WELLA AG	2 - A-Kunden	3 - Industrie
028	KD	012400	Verein für Denkmalpflege	3 - öffentliche Auftraggr	2 - A-Kunden

Art	Nummer (1)	Obj	Name	Name 2	Ort
KD	012010	000001	Kaiser's Café		Darr

Die Ordner können explizit über das Programm *geschützt* werden.

Leitfaden Einrichtung ProCRM

Alle für die Word oder Excel-Dokumente verfügbaren Textmarken finden Sie unter Hilfe:



The screenshot shows a help window titled 'ProClean Software Hilfe zu ProContact'. The left sidebar contains a table of contents with 'Textmarken' selected. The main content area is titled 'Textmarken/Seriendruckfelder' and contains the following text:

Folgende Textmarken/Seriendruckfelder können die in den Dokumentvorlagen von Microsoft Word eingefügt werden:

Textmarken für ProCRM und ProContact

Adresse	Druck der Adresse - Kunde*
ZusatzAdresse	Druck der Adresse - Objekt*
Name1 Name2 Name3	aus dem Kunden- Interessentenstamm
Strasse	Strasse
Ort	Ort
PersAnrede	z. B. ...r Herr Müller
SachbearbeiterTelefon	Telefonnr. des Sachbearbeiters wie in der Benutzerverwaltung hinterlegt
SachbearbeiterInitialen	Initialen des Sachbearbeiters wie in der Benutzerverwaltung hinterlegt
Sachbearbeiter	Name des Sachbearbeiters wie in der Benutzerverwaltung hinterlegt
SachbearbeiterEMail	Mailadresse des Sachbearbeiters wie in der Benutzerverwaltung hinterlegt
SachbearbeiterFax	Faxnr. des Sachbearbeiters wie in der Benutzerverwaltung hinterlegt
Kundennummer	Kundennummer aus Kundenstamm
Objektnummer	Objektnummer aus Objektstamm
FaxApa	Faxnummer des Ansprechpartners
TelefonApa	Telefonnummer des Ansprechpartners
ZusatzFaxApa	Faxnummer des Objektansprechpartners*
ZusatzTelefonApa	Telefonnummer des Objektansprechpartners*
Briefanrede	z.B. Dr. Michael Müller
AdresseZeile	Adresse in einer Zeile: Name, Strasse, Ort

*In ProCRM abhängig von der aktuellen Curserposition, steht der Cursor im Kunden wird Zusatz.. aus dem Objekt geholt, steht der Cursor im Objekt wird Zusatz... aus dem Kunden geholt.

Jede **Textmarke kann innerhalb eines Dokumentes mehrfach verwendet werden**, indem man 1,2 oder 3 an die Textmarke anhängt, z.B. Adresse - Adresse1 - Adresse2 - Adresse3