

ProCRM - Formularvorlagen

Unter Stammdaten/Formularvorlagen

Hier können beliebige Formularvorlagen mit verschiedenen Feldtypen definiert werden:

Formular Anlage Reklamation

Formular: Kundengespräch

| Zeile | Überschrift | Art | Texteingabeart | Übernahmeart | Erläuterung |
|-------|-------------------------|-----------------|----------------|--------------|-------------|
| 1 | Sind sie mit unserer Re | Einzelauswahl | | | |
| 2 | Sind Sie mit unserer Be | Einzelauswahl | | | |
| 3 | Kunden-Anregungen, v | Texteingabe | | | |
| 4 | Bei Problem bitte Ausfü | Texteingabe | | | |
| 5 | Konnten die Probleme t | Texteingabe | | | |
| 6 | Sind weitere Maßnahm | Texteingabe | | | |
| 7 | Welche Maßnahmen h | Mehrfachauswahl | | | |

*

| Zeile | Text |
|-------|------------------------------------|
| 1 | Schulung der Mitarbeiter |
| 2 | Neuorganisation der Arbeitsabläufe |
| 3 | Umstrukturierung der Reviere |
| 4 | Ändern der Reinigungshäufigkeit |
| 5 | Verändern der Reinigungszeiten |

Sonstige Angaben

Extern: Kunde

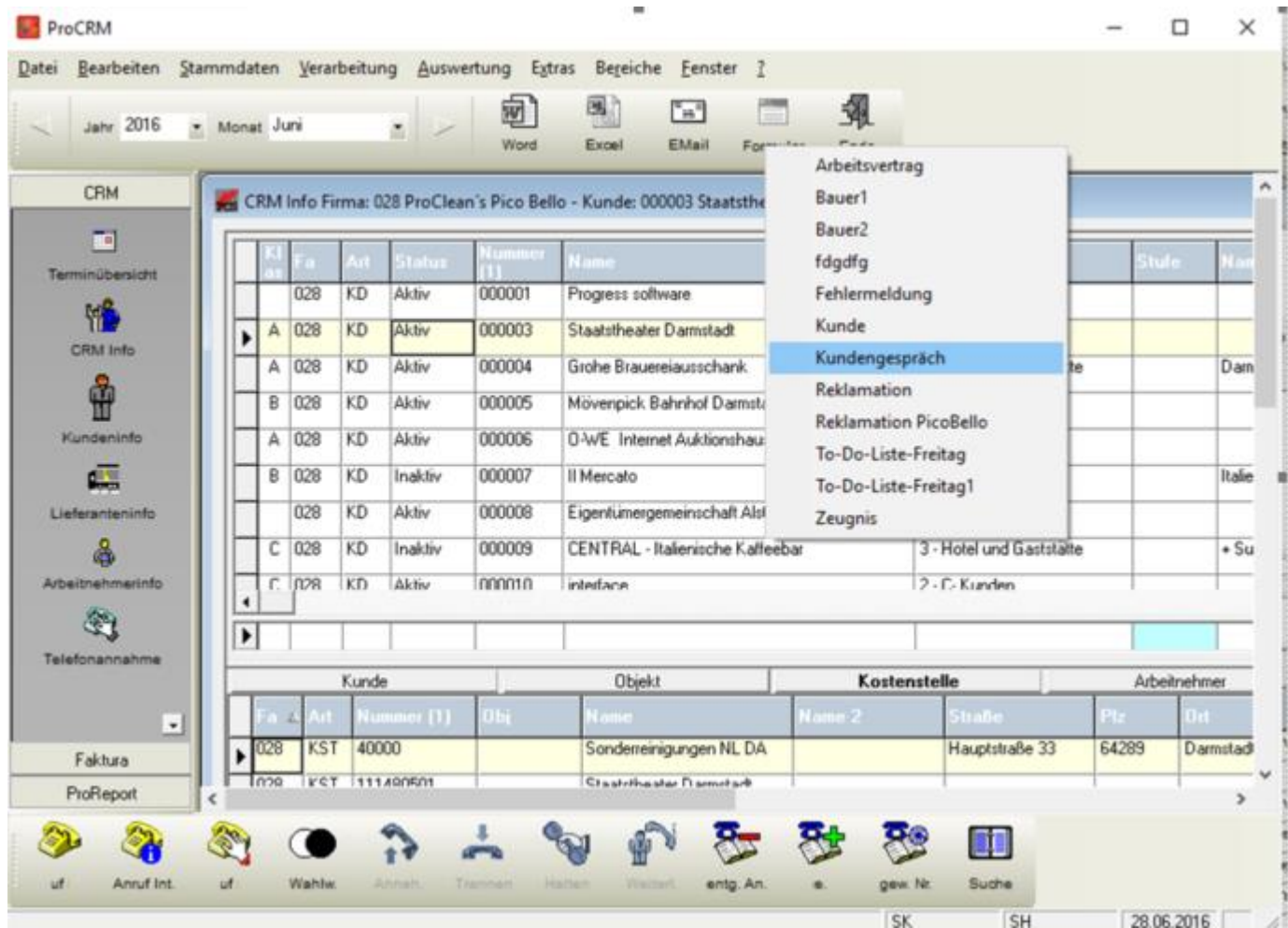
Firma: ...

Kontaktart: 4 Kundengespräch

Dokument: ...

Ende, Vorsch., Lösch., Speich..

Ruft man in ProCRM auf einem Kunden das Formular auf:



öffnet sich automatisch das Formular:

Formular Vorschau - □ ×

1. Sind sie mit unserer Reinigungsleistung zufrieden?

Ja
 Nein

2. Sind Sie mit unserer Betreuung zufrieden?

Ja
 Nein

3. Kunden-Anregungen, Verbesserungswünsche, Änderungen, Sonderleistungen, Besprechungspunkte (kurze Beschreibung)

Materialanlieferung nur zu Geschäftszeiten
Betreuer kommt nur, wenn Probleme eskalieren
Verkehrsfächen sollten nach Veranstaltungen direkt - d.h. auch nach 23:00 gereinigt werden

4. Bei Problem bitte Ausfüllen! Einzuleitende Maßnahmen (kurze Beschreibung der Maßnahmen, sowie Verantwortlichkeiten)

5. Konnten die Probleme behoben werden? Haben die Maßnahmen gewirkt? (kurze Beschreibung)

Nein - Material kommt nach wie vor vormittags

6. Sind weitere Maßnahmen erforderlich? Vorschläge! (kurze Beschreibung)

Gespräch mit Vorgesetztem gewünscht

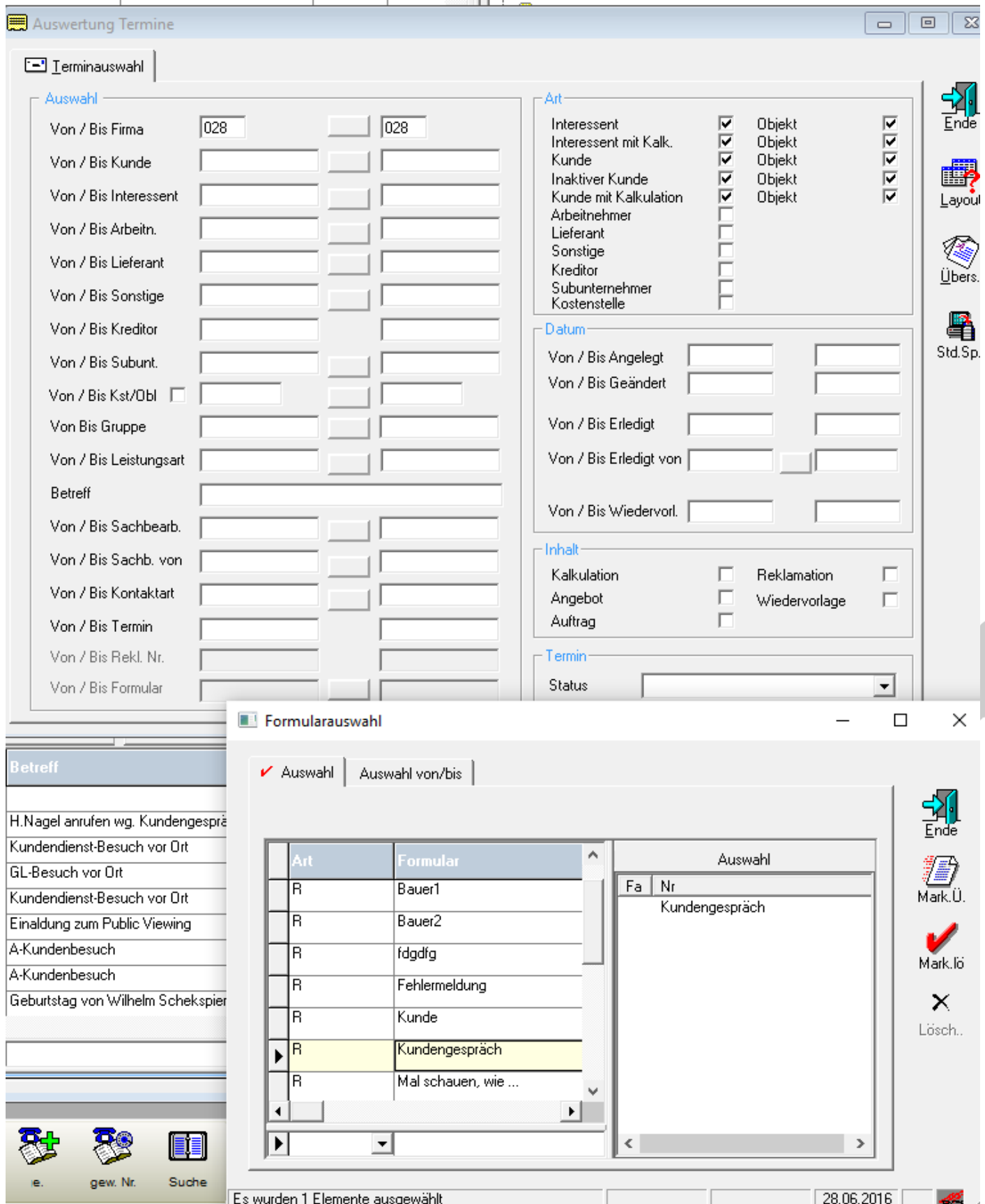
7. Welche Maßnahmen halten Sie für notwendig?

Schulung der Mitarbeiter
 Neuorganisation der Arbeitsabläufe
 Umstrukturierung der Reviere
 Ändern der Reinigungshäufigkeit
 Verändern der Reinigungszeiten

Dieses muss natürlich nicht sofort – sondern kann - bei einer Planung zukünftiger Termine - auch erst zu einem späteren Zeitpunkt ausgefüllt werden.

Diese Möglichkeiten müssen wir nach ProObject übertragen und dort Termine der Kontaktart *Kundengespräch* so lange als *offen* anzeigen, bis sie nach Ausfüllen des Formulars aus *erledigt* gesetzt werden.

Die Auswertung der Formulareingaben kann über die *Terminauswertung* (unter *ProCRM/Verarbeitung*) erfolgen:



The screenshot displays two windows from the ProCRM software. The main window, 'Auswertung Termine', is titled 'Terminauswahl' and contains several sections for filtering and selecting appointments. The 'Auswahl' section on the left lists various criteria like 'Von / Bis Firma', 'Von / Bis Kunde', etc., with input fields. The 'Art' section on the right lists appointment types such as 'Interessant', 'Kunde', and 'Lieferant', each with a checkbox and a 'Objekt' dropdown. The 'Datum' section includes date ranges for 'Angelegt', 'Geändert', 'Erledigt', and 'Wiedervorl.'. The 'Inhalt' section has checkboxes for 'Kalkulation', 'Angebot', 'Auftrag', 'Reklamation', and 'Wiedervorlage'. The 'Termin' section has a 'Status' dropdown.

The 'Formularauswahl' window is overlaid on top. It has a 'Auswahl' tab and a table with columns 'Art' and 'Formular'. The table contains the following data:

| Art | Formular |
|-----|----------------------|
| R | Bauer1 |
| R | Bauer2 |
| R | fdgdfg |
| R | Fehlermeldung |
| R | Kunde |
| R | Kundengespräch |
| R | Mal schauen, wie ... |

To the right of the table is a 'Auswahl' section with a table for 'Fa' and 'Nr'. The 'Nr' column contains the text 'Kundengespräch'. Below the table are buttons for 'Ende', 'Mark. Ü.', 'Mark. lö', and 'Lösch..'. At the bottom of the window, it says 'Es wurden 1 Elemente ausgewählt' and shows the date '28.06.2016'.

| Nummer1 | Name1 | Kontaktart | Jahr | Sind sie mit unserer Reinigungsleistung zufrieden? | Sind Sie mit unserer Betreuung zufrieden? | Kunden-Anregungen, Verbesserungswünsche | Bei Problem bitte Ausfüllen! Einzelstellige Maßnahmen | Konnten die Probleme behoben | Sind weitere Maßnahmen | Welche Maßnahmen halten Sie für notwendig? |
|---------|-------------------------|----------------|------|--|---|---|---|------------------------------|-------------------------------|--|
| 000014 | Golf-Hotel "Handicap" | Kundengespräch | 2016 | Ja | Nein | engere Betreuung nötig, da häufig | Objektleitung soll 2 x wöchentlich reins | | Hinterlegung eines Anforderur | Ändern der Reinigungshäufigkeit |
| 000003 | Staatstheater Darmstadt | Kundengespräch | 2016 | Nein | Ja | Grundsätzlich bleiben Ecken schmi | häufigere Qualitätskontrolle | | | Neuorganisation der Arbeitsabläufe Verändern der Reinigungszeiten |
| 000023 | Wash & Go | Kundengespräch | 2016 | Ja | Ja | | bitte nur gut trainiertes Reinigungsperson | | | Schulung der Mitarbeiter |

Auswertung nach eindeutigen Kriterien z. B. Zufriedenheit mit Betreuung:

