

Professionelle Kundenbetreuung mit der **Terminerzeugung in ProCRM**

Mithilfe der *Terminerzeugung* unter (*Verarbeitung* im Klappmenü) können regelmäßige Kundenbesuche gezielt geplant und abgearbeitet werden.

Zunächst werden z.B. alle A-Kunden oder alle Kunden mit einer gewissen Umsatzgröße selektiert, ein Mustertemin mit einem Besuchsrhythmus wird vorgegeben. Die Termine werden generiert und können danach bearbeitet werden. Dabei kann beispielsweise für eine Routenplanung auch nach Postleitzahlen und Orten sortiert werden. Nach Absprache mit dem Kunden werden konkrete Termine und Uhrzeiten eingetragen. Die Termine können nach Outlook übertragen und dort im Kalender angezeigt werden.

Setzt man später den Termin in ProCRM auf *erledigt*, wird automatisch entsprechend des hinterlegten Zyklus ein neuer Termin erzeugt.

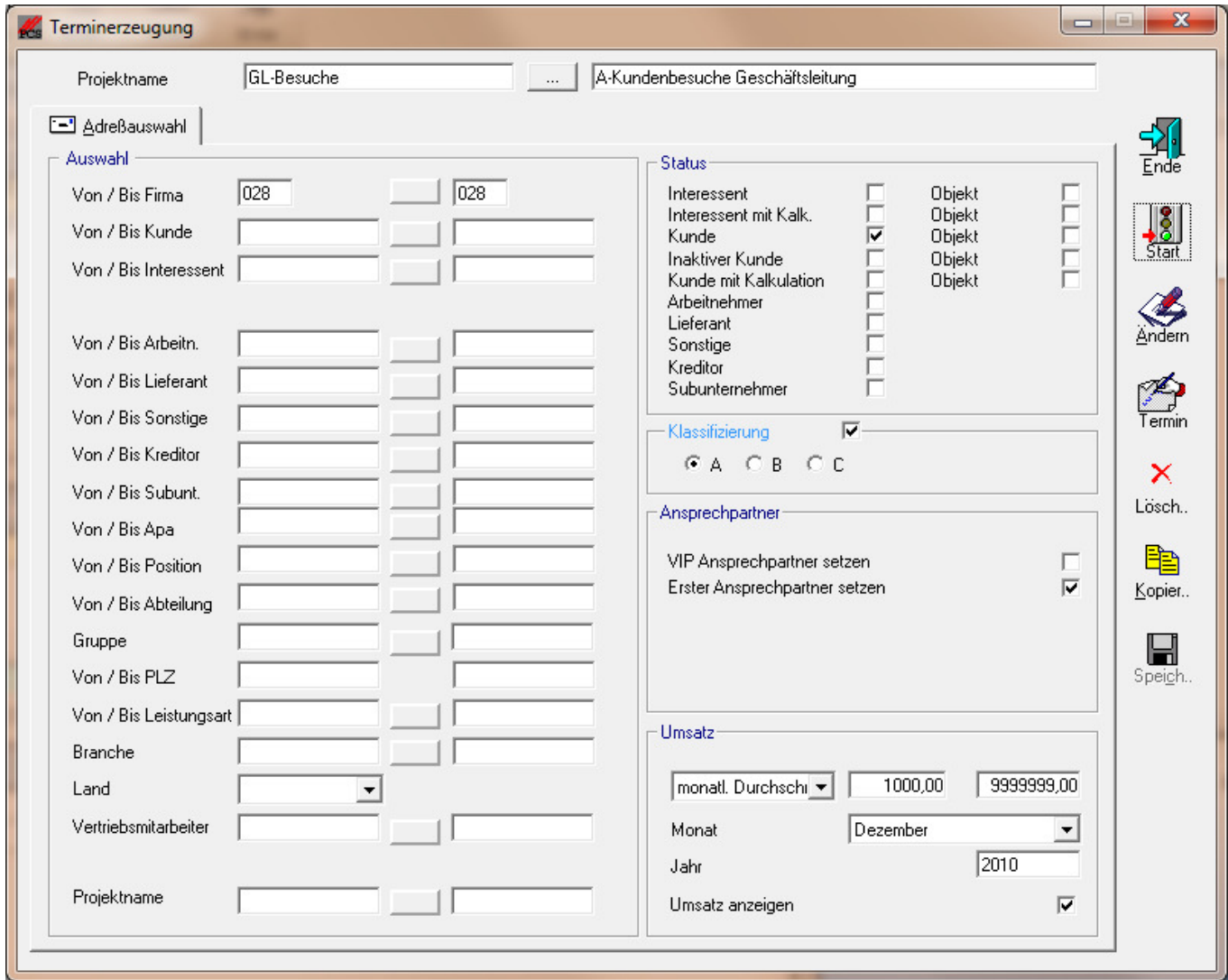
INHALTSVERZEICHNIS:

TERMINERZEUGUNG	2
DETAILPLANUNG	4
SYNCHRONISATION MIT OUTLOOK	6
BEARBEITEN DER TERMINE	8

TERMINERZEUGUNG

Terminerzeugung – z. B. zur Terminplanung der Kundenbetreuung

Für jede Gruppe mit unterschiedlichen Kundenkreisen und Besuchsrhythmen – Geschäftsleitung, Kundendienst, Objektleitung - sollte ein eigenes Projekt definiert werden.



Terminerzeugung

Projektname: GL-Besuche | A-Kundenbesuche Geschäftsleitung

Auswahl

Von / Bis Firma: 028 | 028

Von / Bis Kunde: | |

Von / Bis Interessent: | |

Von / Bis Arbeitn.: | |

Von / Bis Lieferant: | |

Von / Bis Sonstige: | |

Von / Bis Kreditor: | |

Von / Bis Subunt.: | |

Von / Bis Apa: | |

Von / Bis Position: | |

Von / Bis Abteilung: | |

Gruppe: | |

Von / Bis PLZ: | |

Von / Bis Leistungsart: | |

Branche: | |

Land: | |

Vertriebsmitarbeiter: | |

Projektname: | |

Status

Interessant Objekt

Interessant mit Kalk. Objekt

Kunde Objekt

Inaktiver Kunde Objekt

Kunde mit Kalkulation Objekt

Arbeitnehmer

Lieferant

Sonstige

Kreditor

Subunternehmer

Klassifizierung

A B C

Ansprechpartner

VIP Ansprechpartner setzen

Erster Ansprechpartner setzen

Umsatz

monatl. Durchsch: | 1000,00 | 9999999,00

Monat: Dezember

Jahr: 2010

Umsatz anzeigen

Ende

Start

Ändern

Termin

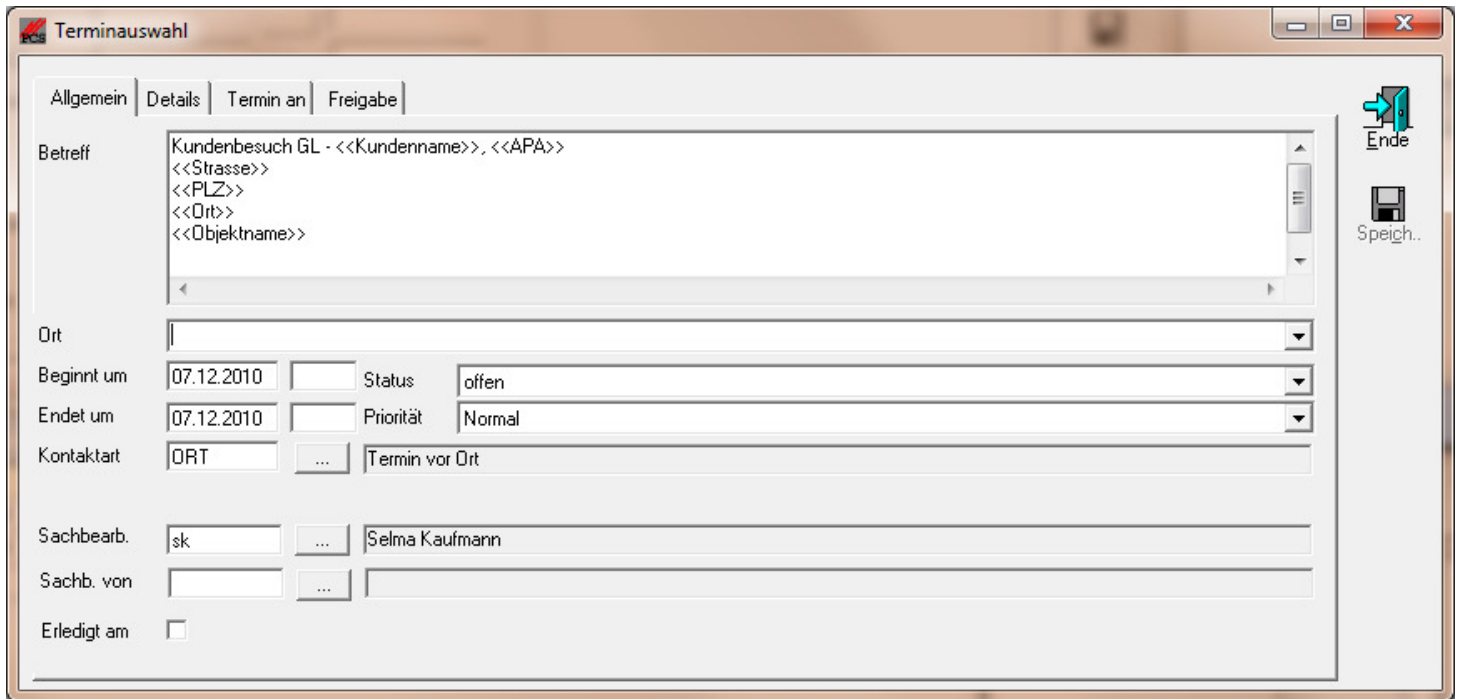
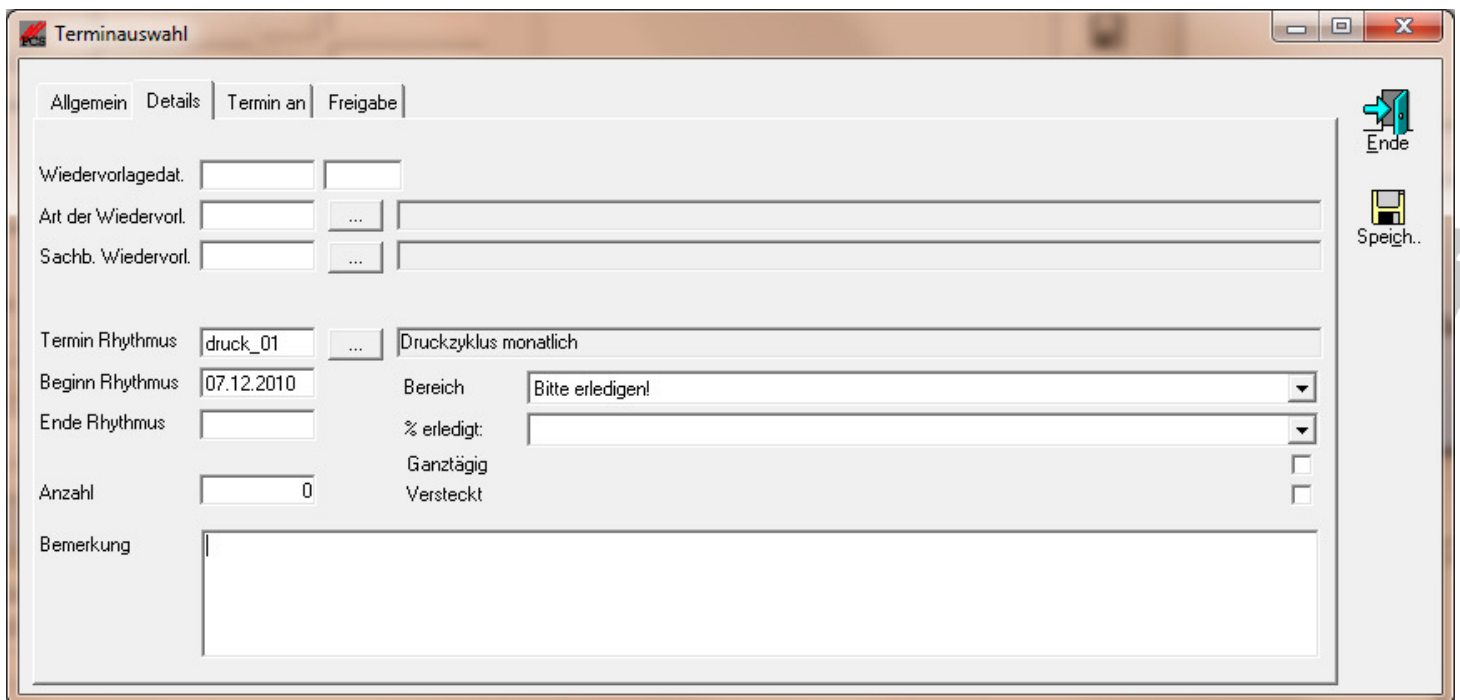
Lösch..

Kopier..

Speich..

Terminerzeugung in ProCRM

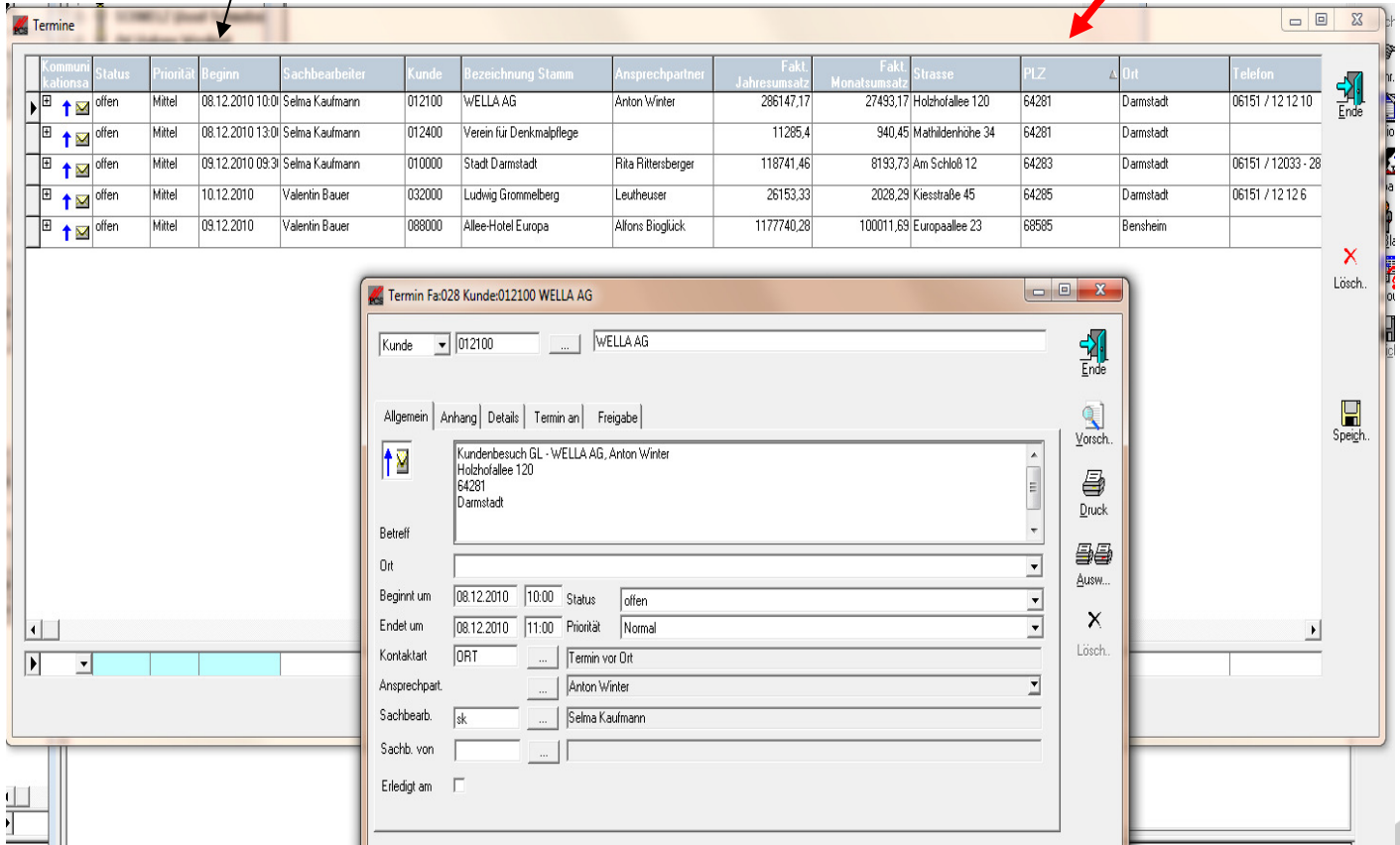
Im Button *Termin* werden die Vorgaben für die zu erzeugenden Termine eingestellt:

Anzahl=0 bewirkt, dass der nächste Termin erst generiert wird, wenn der aktuelle auf erledigt gesetzt wird.

DETAILPLANUNG

Mit *Start* werden Termine vorgeschlagen, die hier z.B. für eine Routenplanung nach Postleitzahl sortiert und von Datum und Uhrzeit her abgeändert und geplant werden können.



The screenshot displays the 'Termine' (appointments) management interface. A table lists several appointments with columns for communication status, status, priority, start time, staff member, customer, location, partner, sales figures, address, postal code, location, and phone number. A red arrow points to the 'Start' button in the top right corner of the table. Below the table, a detailed appointment form is open for 'Kunde: 012100 WELLA AG'. The form includes fields for customer, address, start/end times, priority, contact type, contact person, and staff member. A red arrow points to the 'Start' button in the top right corner of the form.

Kommunikationsstatus	Status	Priorität	Beginn	Sachbearbeiter	Kunde	Bezeichnung	Stamm	Ansprechpartner	Fakt. Jahresumsatz	Fakt. Monatsumsatz	Strasse	PLZ	Ort	Telefon
☑	offen	Mittel	08.12.2010 10:00	Selma Kaufmann	012100	WELLA AG		Anton Winter	286147,17	27493,17	Holzhofallee 120	64281	Darmstadt	06151 / 12 12 10
☑	offen	Mittel	08.12.2010 13:00	Selma Kaufmann	012400	Verein für Denkmalpflege			11285,4	940,45	Mathildenhöhe 34	64281	Darmstadt	
☑	offen	Mittel	09.12.2010 09:30	Selma Kaufmann	010000	Stadt Darmstadt		Rita Rittersberger	118741,46	8193,73	Am Schloß 12	64283	Darmstadt	06151 / 12033 - 28
☑	offen	Mittel	10.12.2010	Valentin Bauer	032000	Ludwig Grommelberg		Leutheuser	26153,33	2028,29	Kiesstraße 45	64285	Darmstadt	06151 / 12 12 6
☑	offen	Mittel	09.12.2010	Valentin Bauer	088000	Allee-Hotel Europa		Alfons Biogluck	1177740,28	100011,69	Europaallee 23	68585	Bensheim	

Die Termine sind dann auch im Terminkalender der Mitarbeiter sichtbar:

CRM Info Firma: 028 ProClean's Pico Bello Nt (Winnt-Pcs) - Kunde: 000002 Bitech GmbH

Terminübersicht

Dezember 2010

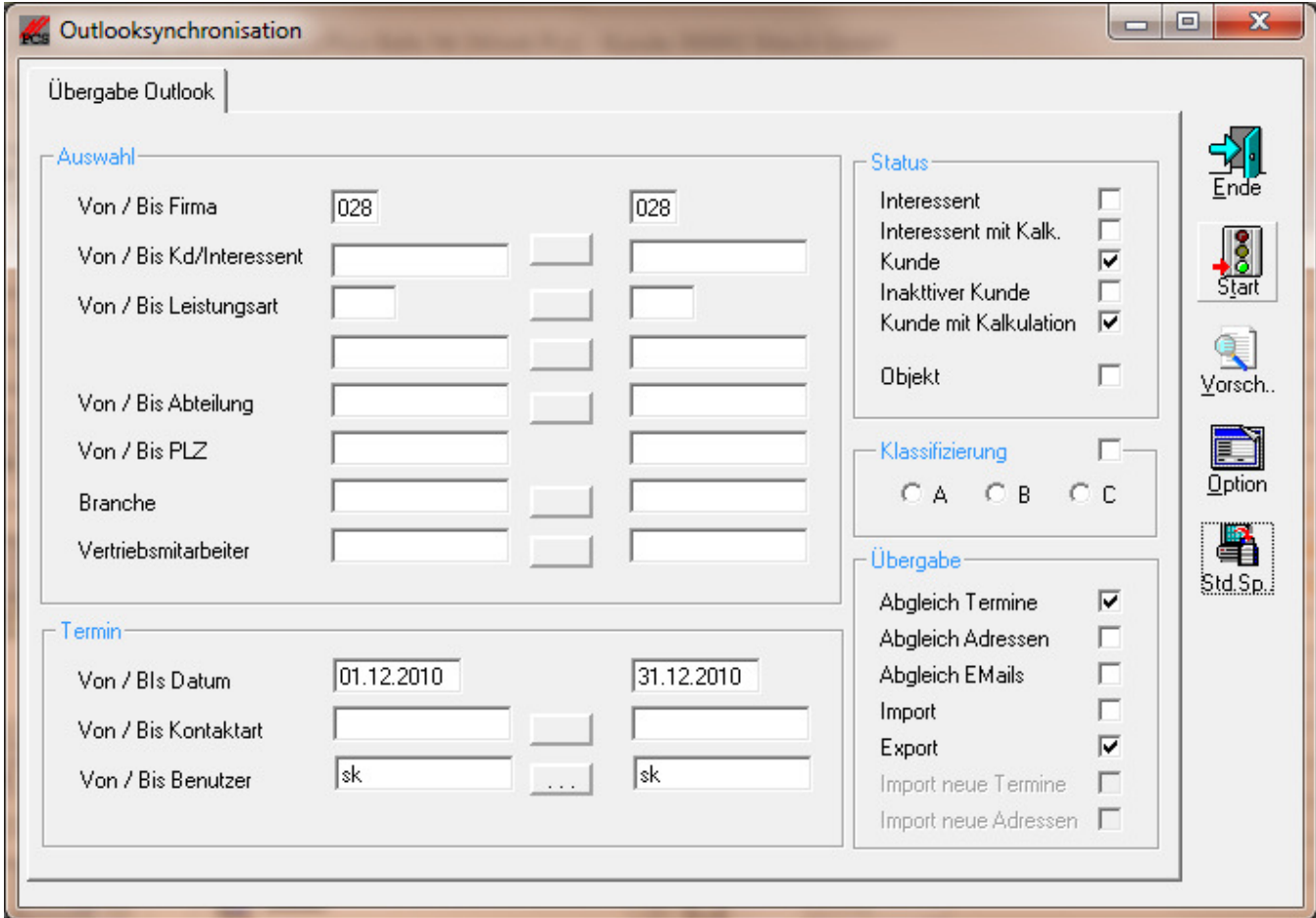
Wo	Tag	Datum	Selma Kaufmann
48	Mi	1	
	Do	2	
	Fr	3	Geburtstag von Sepp Finkenbauer
	Sa	4	
	So	5	
49	Mo	6	
	Di	7	H+R Teppichflächen-Grundreinigung
	Mi	8	Kundenbesuch GL - WELLA AG, Anton Winter Kundenbesuch GL - Verein für Denkmalpflege.
	Do	9	Kundenbesuch GL - Stadt Darmstadt, Rita Rittersberger
	Fr	10	
	Sa	11	
	So	12	
50	Mo	13	
	Di	14	
	Mi	15	
	Do	16	
	Fr	17	
	Sa	18	
	So	19	
51	Mo	20	
	Di	21	
	Mi	22	

Kommunikationsa	Status	Priorität	Beginn	Kontaktart	Kunde	Bezeichnung Stamm	Betreff	
☐	↑	offen	Mittel	08.12.2010 10:00	Termin vor Ort	012100	WELLA AG	Kundenbesuch GL - WELLA AG, Ant...
☐	☑	offen	Mittel	17.12.2010	Treffen mit dem Kunde	000002	Bitech GmbH	Intresse priv. Standreinigung
☐	☑	Erledigt	Niedrig	07.12.2010 13:15			H+R Gemüsegroßhand	H+R Teppichflächen-Grundreinigung
☐	☑	offen	Mittel	08.12.2010 13:00	Termin vor Ort	012400	Verein für Denkmalpfle	Kundenbesuch GL - Verein für Denkr
☐	☑	offen	Mittel	09.12.2010 09:30	Termin vor Ort	010000	Stadt Darmstadt	Kundenbesuch GL - Stadt Darmstadt, E
☐	☑	Erledigt	Niedrig	03.12.2010		112500	Schloß- und Gartenver	Geburtstag von Sepp Finkenbauer

2000

SYNCHRONISATION MIT OUTLOOK

Per *Synchronisation mit Outlook* (unter Verarbeitung im Klappmenü) werden die Termine nach Outlook überstellt:



Outlookssynchronisation

Übergabe Outlook

Auswahl

Von / Bis Firma: 028 | 028

Von / Bis Kd/Interessant: | |

Von / Bis Leistungsart: | |

Von / Bis Abteilung: | |

Von / Bis PLZ: | |

Branche: | |

Vertriebsmitarbeiter: | |

Termin

Von / Bis Datum: 01.12.2010 | 31.12.2010

Von / Bis Kontaktart: | |

Von / Bis Benutzer: sk | ... | sk

Status

Interessant:

Interessant mit Kalk.:

Kunde:

Inaktiver Kunde:

Kunde mit Kalkulation:

Objekt:

Klassifizierung

A B C

Übergabe

Abgleich Termine:

Abgleich Adressen:

Abgleich E-Mails:

Import:

Export:

Import neue Termine:

Import neue Adressen:

Ende

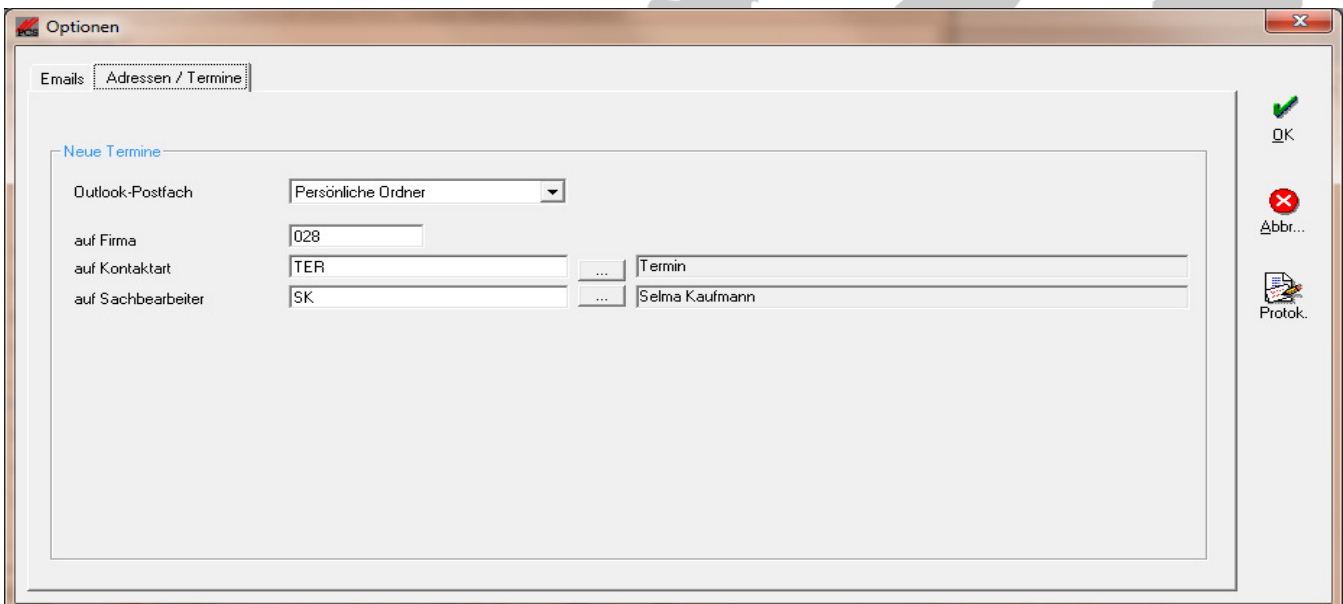
Start

Vorsch..

Option

Std.Sp.

In den Optionen müssen vorab folgende Einstellungen gemacht werden:



Optionen

Emails | Adressen / Termine

Neue Termine

Outlook-Postfach: Persönliche Ordner

auf Firma: 028

auf Kontaktart: TER | ... | Termin

auf Sachbearbeiter: SK | ... | Selma Kaufmann

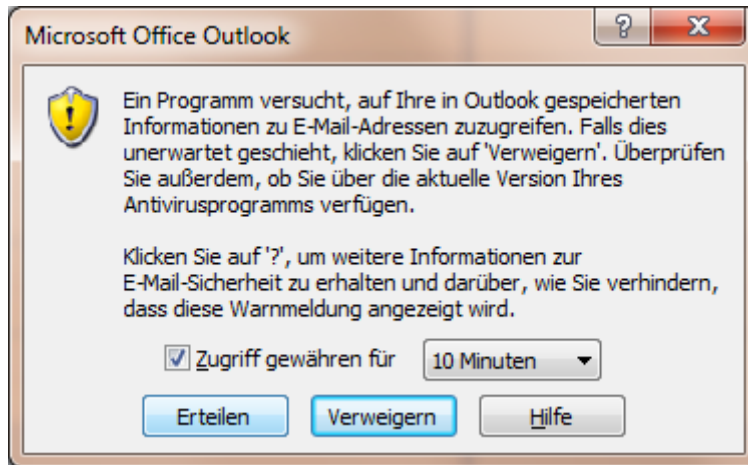
OK

Abbr..

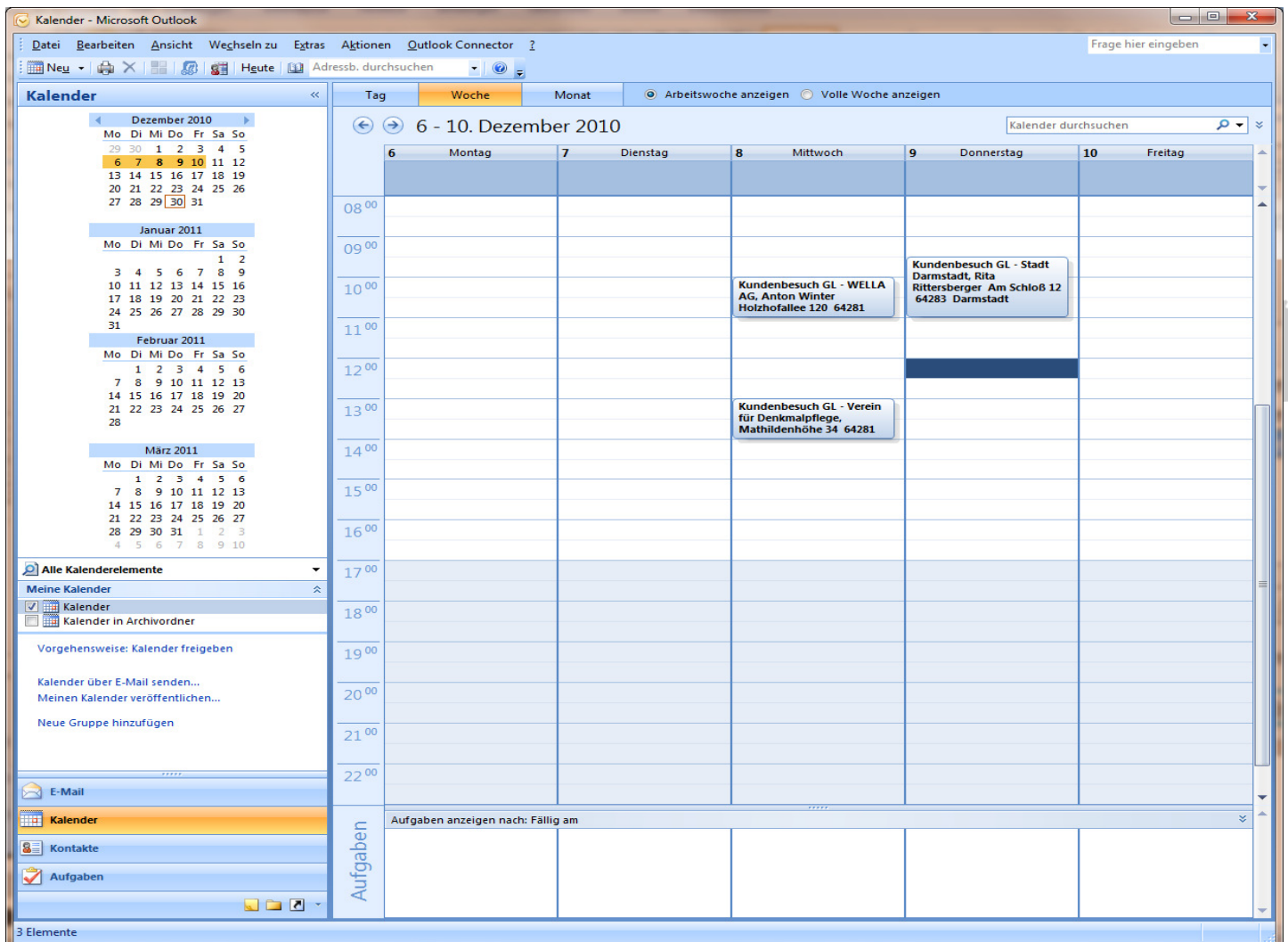
Protok.

Terminerzeugung in ProCRM

Je nach Sicherheitseinstellung in Outlook kann dort folgende Meldung erscheinen:



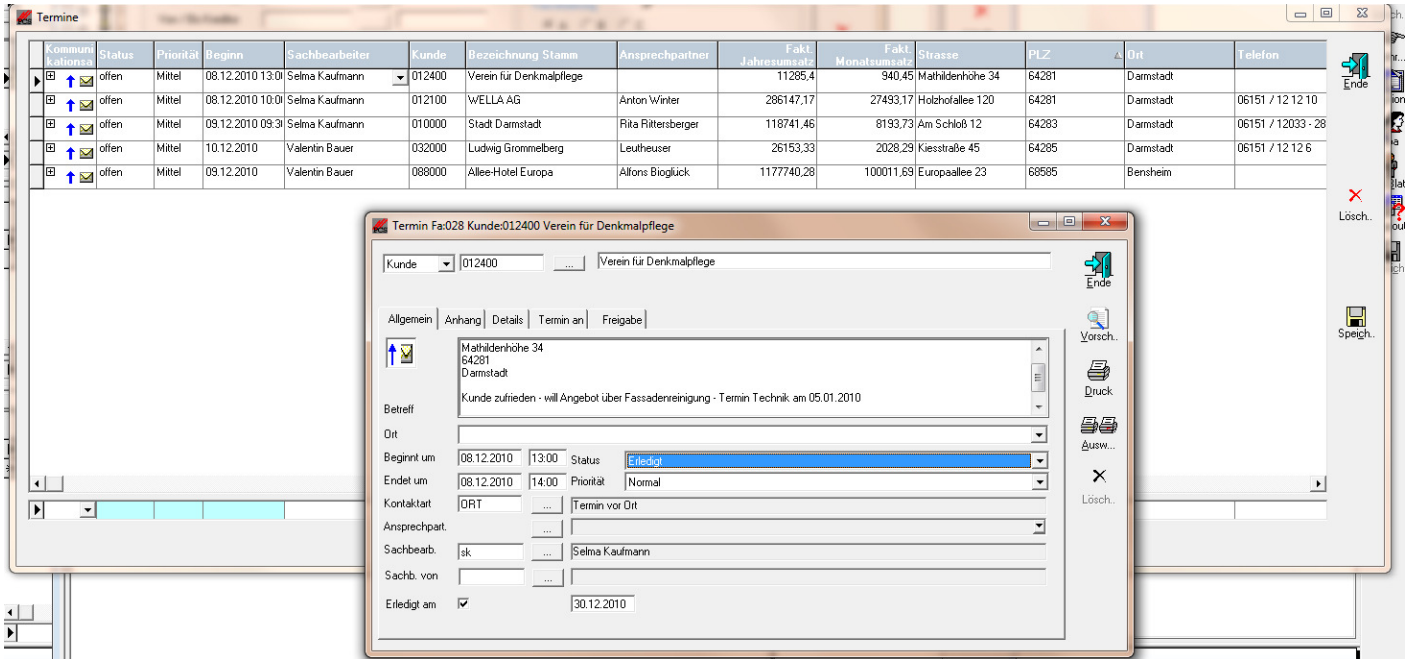
Den Zugriff muss man dann *erteilen*.
Die Termine finden sich dann im Outlook-Kalender:



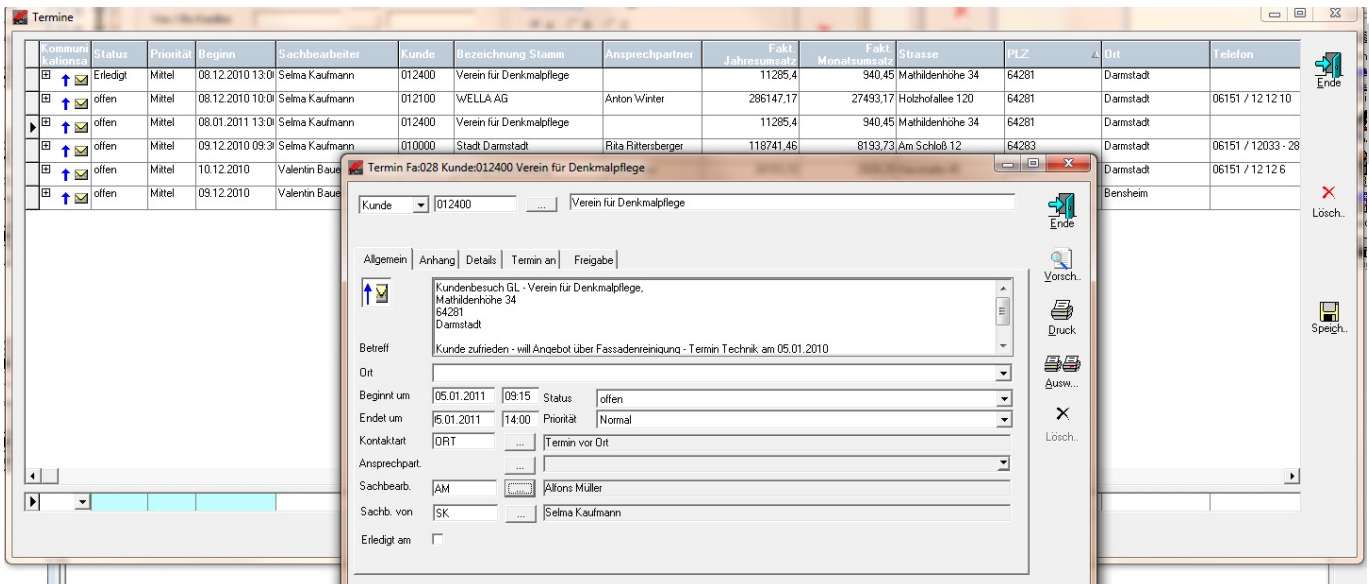
*****Anmerkung: Soll die genaue Terminplanung in Outlook erfolgen, macht es Sinn, im Mustertermin bereits bei der Terminerzeugung Uhrzeiten (Bsp. Immer 8:00 – 8:15) vorzugeben, denn nur mit Uhrzeit werden die Termine im Outlook-Kalender angezeigt.*****

BEARBEITEN DER TERMINE

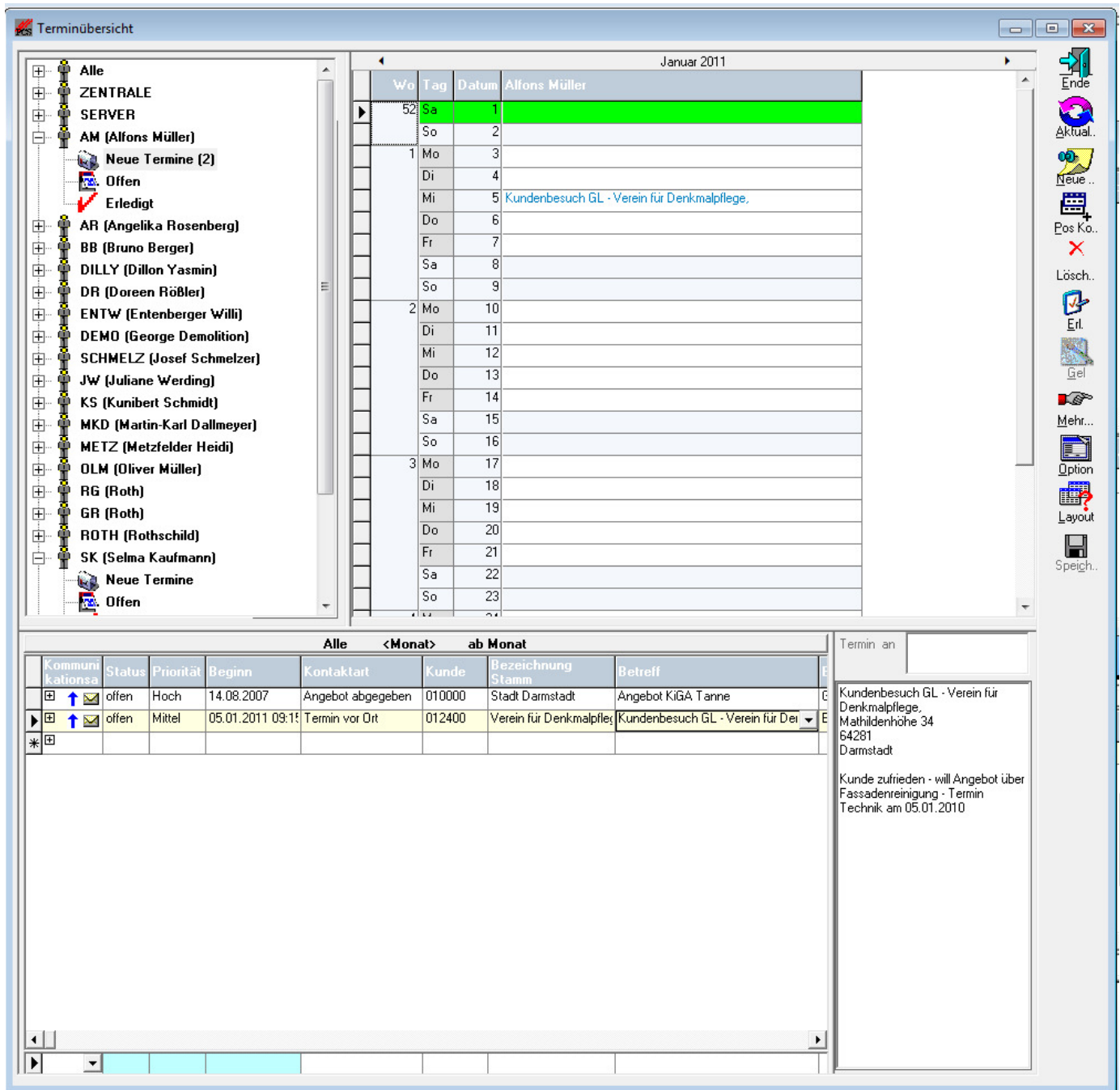
Bearbeitet man den Termin entweder im Kalender oder in der Terminerzeugung und setzt ihn auf erledigt....



...wird dann entsprechend des hinterlegten Druckzyklus (hier monatlich) ein neuer Termin erzeugt, der dann natürlich auch wieder bearbeitet werden kann. Hier im Beispiel soll ein anderer Mitarbeiter nicht am 8.1. sondern am 5.1. den Kunden besuchen:



Auch dieser neue Termin ist dann wieder im Terminkalender des Mitarbeiters....



Terminübersicht (January 2011)

Wo	Tag	Datum	Alfons Müller
52	Sa	1	Kundenbesuch GL - Verein für Denkmalpflege.
	So	2	
1	Mo	3	
	Di	4	
	Mi	5	Kundenbesuch GL - Verein für Denkmalpflege.
	Do	6	
	Fr	7	
	Sa	8	
	So	9	
2	Mo	10	
	Di	11	
	Mi	12	
	Do	13	
	Fr	14	
	Sa	15	
	So	16	
3	Mo	17	
	Di	18	
	Mi	19	
	Do	20	
	Fr	21	
	Sa	22	
	So	23	

Kommunikationsa	Status	Priorität	Beginn	Kontaktart	Kunde	Bezeichnung Stamm	Betreff	
☐	↑	offen	Hoch	14.08.2007	Angebot abgegeben	010000	Stadt Darmstadt	Angebot KiGA Tanne
☐	↑	offen	Mittel	05.01.2011 09:11	Termin vor Ort	012400	Verein für Denkmalpflege	Kundenbesuch GL - Verein für Dei

Termin an

Kundenbesuch GL - Verein für Denkmalpflege,
 Mathildenhöhe 34
 64281
 Darmstadt

Kunde zufrieden - will Angebot über Fassadenreinigung - Termin Technik am 05.01.2010

...Und beim Kunden selbst sichtbar:

CRM Info Firma: 028 ProClean's Pico Bello Nt (Winnt-Pcs) - Kunde: 012400 Verein für Denkmalpflege

Fa	Art	Nummer (1)	Name	Gruppe2	Name 2	Obj
028	KD	012400	Verein für Denkmalpflege	3 - öffentliche Auftraggr	in Darmstadt e.V.	

Objekt	<Kostenstelle>	Arbeitnehmer			
Art	Nummer (1)	Obj	Name	Name 2	Dit
KST	111580000		Verein für Denkmalpflege- Hochzeitstur		
KST	111580101		Hochzeitstur		
KST	121495101		Verein f. Denkmalpflege		

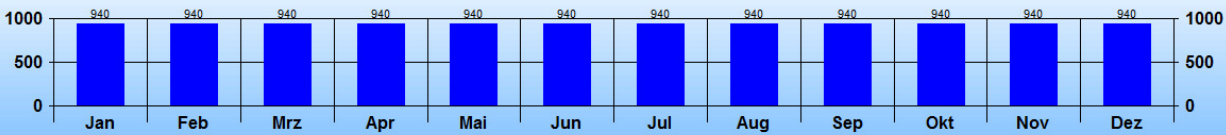
Ansprechpartner Kunde					
Geschlecht	Vorname	Nachname	Abteilung	Position	Telefon

Kd.Umsatz: 0.00 €/Fa.Umsatz in 2011

Nicht genügend Daten

Kommunikation	Status	Priorität	Beginn	Kontaktart	Betreff	Bereich	Anlage	Sachbearbeiter	Ansprech
↑	offen	Mittel	05.01.2011 09:11	Termin vor Ort	Kundenbesuch GL - Verein für Denkmalpflege,	Bitte erledigen!		Alfons Müller	Kundenbesuch GL - Verein für Denkmalpflege, Mathildenhöhe 34 64261 Darmstadt
↑	Erledigt	Mittel	08.12.2010 13:00	Termin vor Ort	Kundenbesuch GL - Verein für Denkmalpflege,	Bitte erledigen!		Selma Kaufmann	
↑	Erledigt	Niedrig	10.09.2003	Mailingaktion	Herbstaktion 2003 - Stufe I	Geschäftlich	--->>>	Alfons Müller	
↑	offen	Niedrig	15.08.2005	Mailingaktion		Geschäftlich		Kunibert Schmidt	Kunde zufrieden - will Angebot über Fassadenreinigung - Termin Technik am 05.01.2010
*	offen	Niedrig	29.11.2010 10:00	Auftragsende - nachh	Auftrag endet:	Zur Info	--->>>	Josef Schmelzer	

Kundenumsatz: 11.285,40€ in 2010



Monat	Umsatz
Jan	940
Feb	940
Mrz	940
Apr	940
Mai	940
Jun	940
Jul	940
Aug	940
Sep	940
Okt	940
Nov	940
Dez	940