

Die neue Reklamationsbearbeitung in ProCRM

Für die Reklamationsbearbeitung in ProCRM wurde ein Formularverwaltungsprogramm geschaffen, mit dem sich der Anwender ein standardisiertes Reklamationsformular zur Eingabe und Bearbeitung von Reklamationen schaffen kann. Die hier hinterlegten Daten sind später auswertbar, um schnell den Bearbeitungsstatus, das Datum der Erledigung u. ä. zu sehen.

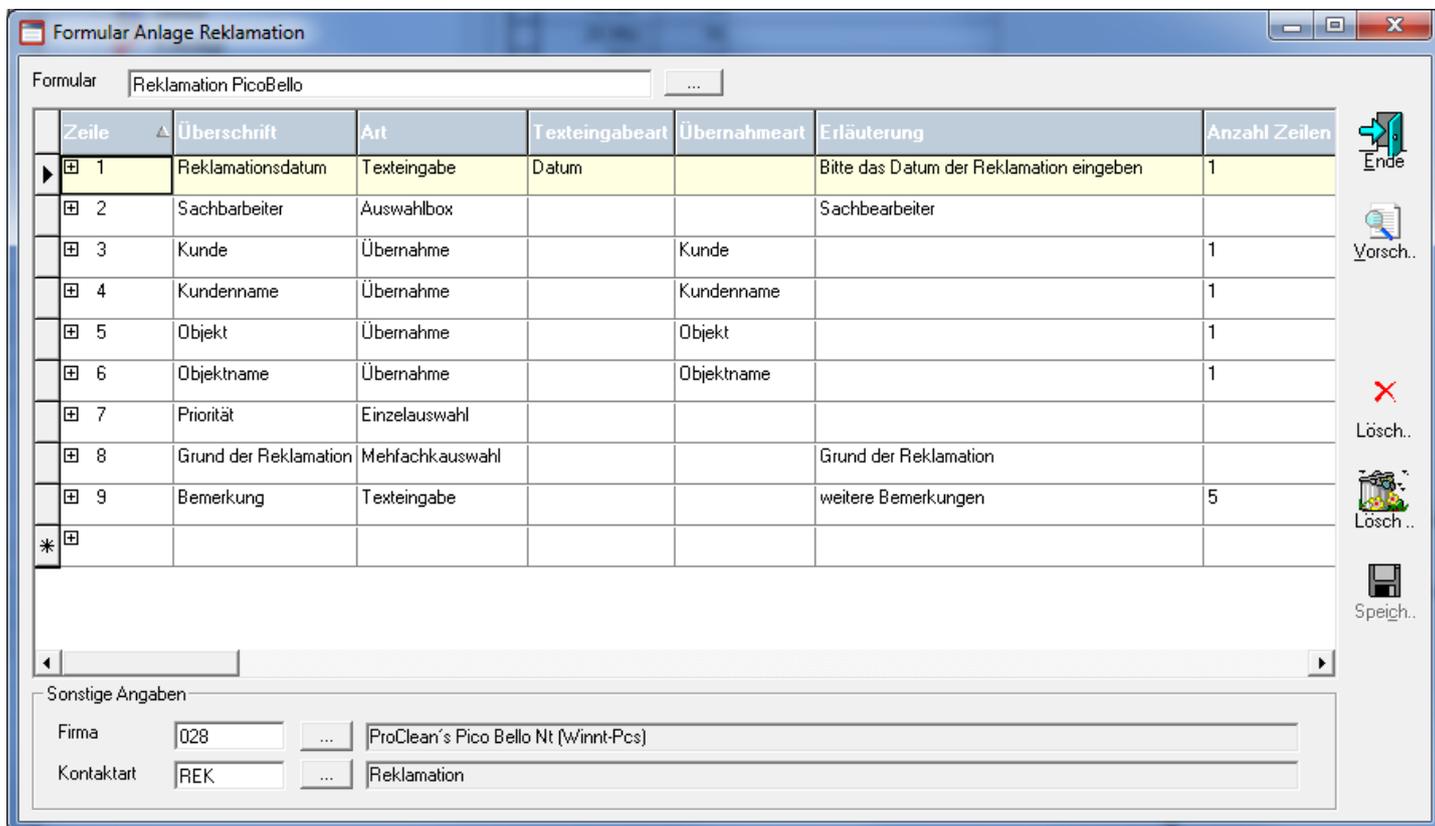
Diese neue Formularverwaltung und –auswertung kann aber auch in anderen Bereichen Anwendung finden, z. B. bei der Pflege von Bewerberdaten, als Fragebogen bei Marketingaktionen, zur Dokumentation von Personalgesprächen und, und, und... - eigentlich überall dort, wo Daten in Formularen erfasst und ausgewertet müssen.

INHALTSVERZEICHNIS:

<u>ERSTELLUNG DER FORMULARVORLAGE</u>	<u>2</u>
<u>EINGABE IN DAS FORMULAR</u>	<u>4</u>
<u>KONTAKT REKLAMATION IN PROCRM</u>	<u>6</u>
<u>AUSWERTUNGEN DER REKLAMATION</u>	<u>7</u>

ERSTELLUNG DER FORMULARVORLAGE

Das Formular erhält einen Namen, die Eingabefelder werden in Zeilen angelegt, dabei stehen verschiedene Arten zur Verfügung:



Zeile	Überschrift	Art	Texteingabeart	Übernahmeart	Erläuterung	Anzahl Zeilen
1	Reklamationsdatum	Texteingabe	Datum		Bitte das Datum der Reklamation eingeben	1
2	Sachbearbeiter	Auswahlbox			Sachbearbeiter	
3	Kunde	Übernahme		Kunde		1
4	Kundenname	Übernahme		Kundenname		1
5	Objekt	Übernahme		Objekt		1
6	Objektname	Übernahme		Objektname		1
7	Priorität	Einzelauswahl				
8	Grund der Reklamation	Mehrfachauswahl			Grund der Reklamation	
9	Bemerkung	Texteingabe			weitere Bemerkungen	5
*						

Sonstige Angaben

Firma: 028 ProClean's Pico Bello Nt (Winnt-Pcs)

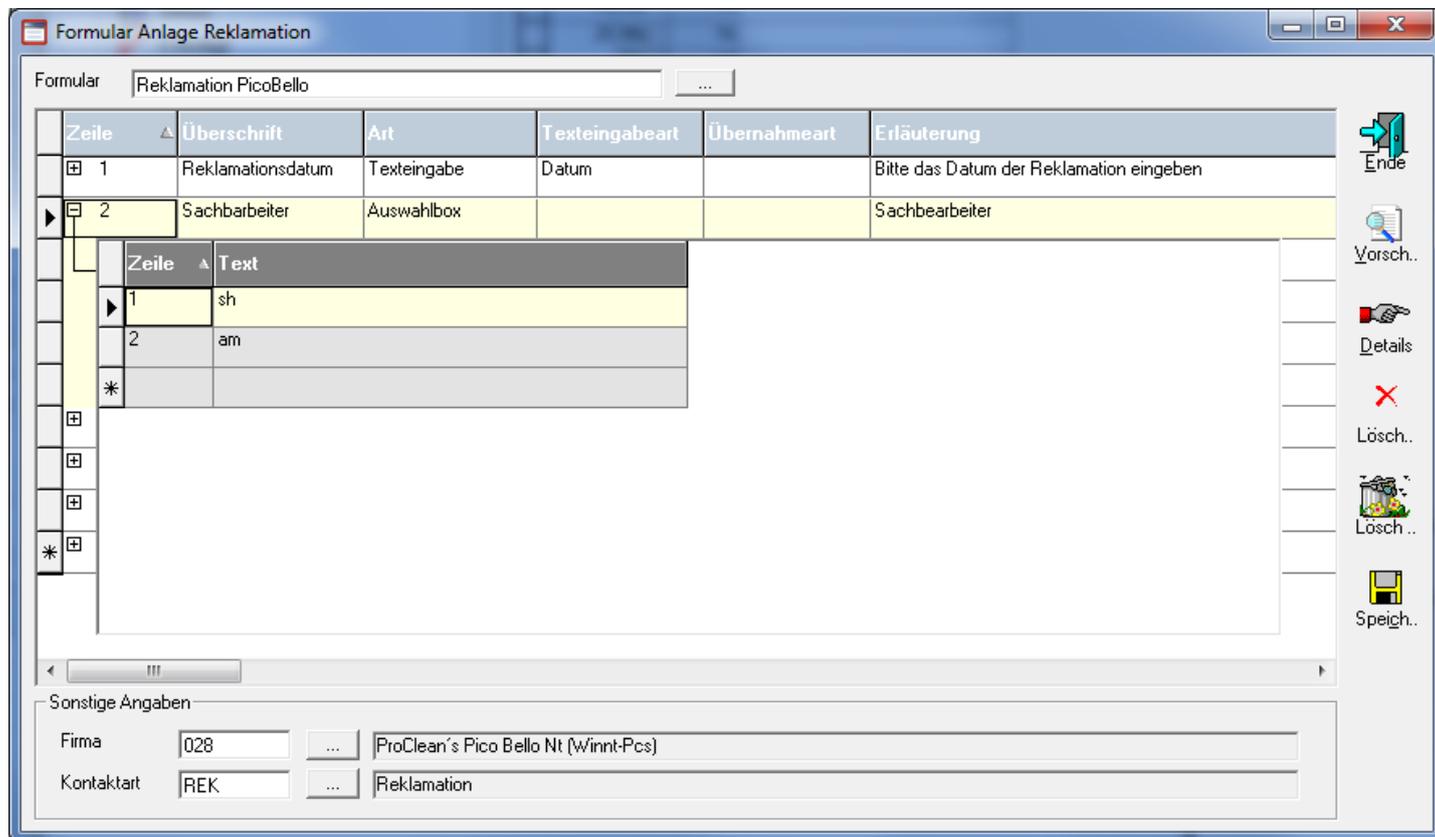
Kontaktart: REK Reklamation

Als Art sind folgende Varianten möglich:

Texteingabe funktioniert in Verbindung mit der **Texteingabeart** (Datum, Ganzzahl... kein Eintrag bewirkt freie Texteingabe. Wählt man eines der angebotenen Datenbankfelder, so kann man im Formular auf den Matchcode der Kundennummern, - namen etc. zugreifen.

Übernahme ermöglicht aus ProCRM heraus das Füllen des angegebenen Feldes. Positioniert man in ProCRM auf einem Kunden, können damit Kundennummer, - name etc. direkt ins Formular übernommen werden. In der **Übernahmeart** steht hierfür ein vorgegebener Katalog von Datenbankfeldern zur Verfügung.

Per **Auswahlbox** kann auf eine festzulegende Liste von Einträgen zurückgegriffen werden – Anlage der Listeinträge mit einem Klick auf das kleine +:



Zeile	Überschrift	Art	Texteingabeart	Übernahmeart	Erläuterung
1	Reklamationsdatum	Texteingabe	Datum		Bitte das Datum der Reklamation eingeben
2	Sachbearbeiter	Auswahlbox			Sachbearbeiter

Zeile	Text
1	sh
2	am
*	

Sonstige Angaben

Firma: 028 | ProClean's Pico Bello Nt (Winnt-Pcs)

Kontaktart: REK | Reklamation

Einzelauswahl ermöglicht ebenso die Anlage einer Liste möglicher Auswahlen, wobei hier nur eine bei der Eingabe gewählt werden kann.

Bei der **Mehrfachauswahl** können mehrere Einträge selektiert werden.

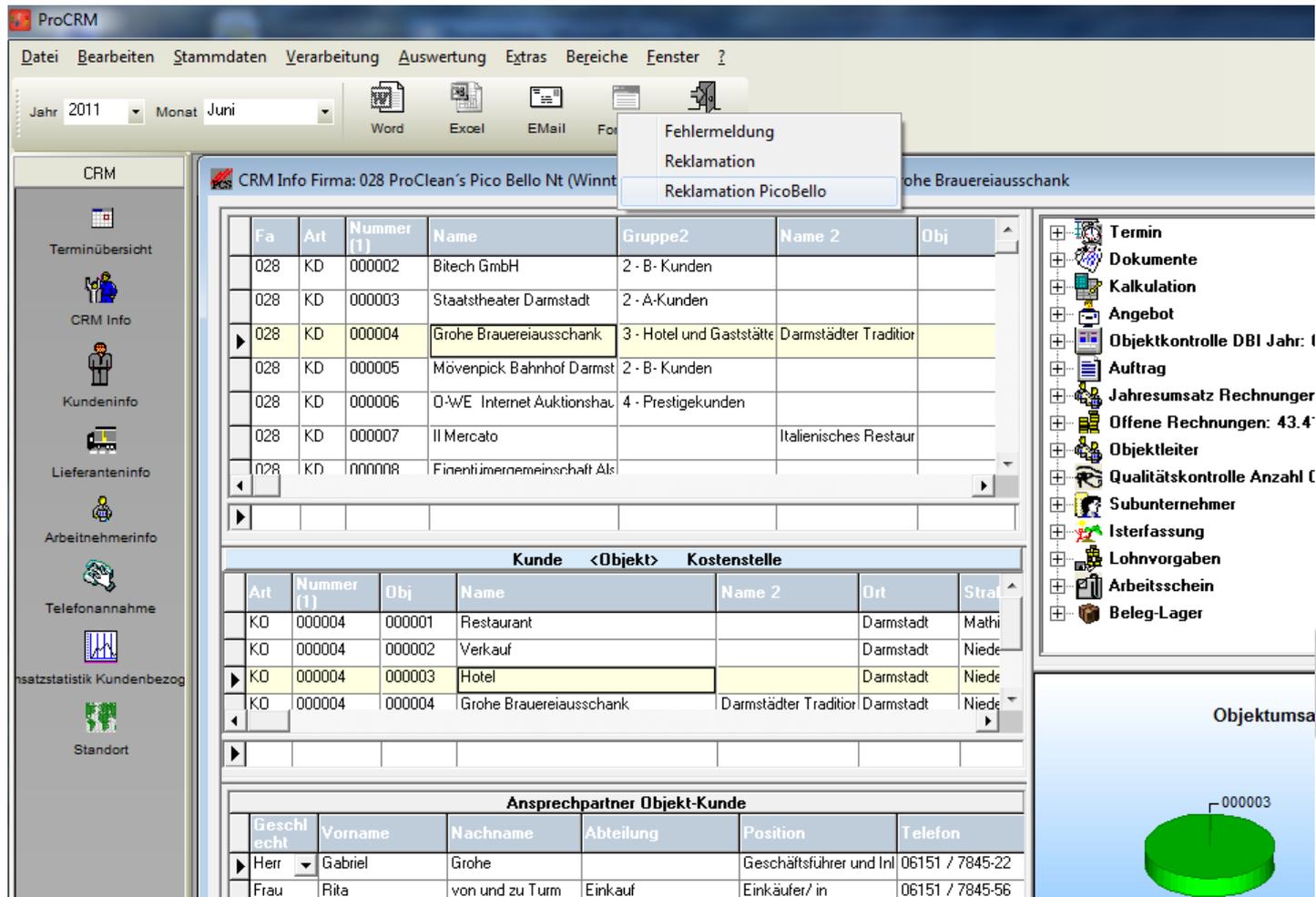
Bemerkung bedeutet, dass ausschließlich der bei Erläuterung eingegebene Text angezeigt wird.

Mit der **Anzahl Zeilen** wird die Größe der Felder festgelegt.

EINGABE IN DAS FORMULAR

Unter *Vorschau* kann man die Einrichtung des Formulars überprüfen und testen.

Ruft man das Formular aus ProCRM - über *Formular, Formularname* heraus auf, sieht das beispielsweise so aus:



The screenshot shows the ProCRM application window with a menu open over the 'Reklamation' option. The main window displays a list of customer records and detailed information for a selected record.

Fa	Art	Nummer (1)	Name	Gruppe2	Name 2	Obj
028	KD	000002	Bitech GmbH	2 - B-Kunden		
028	KD	000003	Staatstheater Darmstadt	2 - A-Kunden		
028	KD	000004	Grohe Brauereiausshank	3 - Hotel und Gaststätte	Darmstädter Traditor	
028	KD	000005	Mövenpick Bahnhof Darmst	2 - B-Kunden		
028	KD	000006	O-WE Internet Auktionshau	4 - Prestigekunden		
028	KD	000007	Il Mercato		Italienisches Restaur	
028	KD	000008	Finentümergeinschaft Als			

Kunde <Objekt> Kostenstelle						
Art	Nummer (1)	Obj	Name	Name 2	Ort	Stras
KD	000004	000001	Restaurant		Darmstadt	Mathi
KD	000004	000002	Verkauf		Darmstadt	Niede
KD	000004	000003	Hotel		Darmstadt	Niede
KD	000004	000004	Grohe Brauereiausshank	Darmstädter Traditor	Darmstadt	Niede

Ansprechpartner Objekt-Kunde					
Geschlecht	Vorname	Nachname	Abteilung	Position	Telefon
Herr	Gabriel	Grohe		Geschäftsführer und Inl	06151 / 7845-22
Frau	Rita	von und zu Turm	Einkauf	Einkäufer/in	06151 / 7845-56

Formular Eingabe

1. Reklamationsdatum *Textfeld – Texteingabe Datum*
Bitte das Datum der Reklamation eingeben 30.05.2011

2. Sachbearbeiter *Auswahlbox*
Sachbearbeiter sh

3. Kunde *Übernahme - Kunde*
000004

4. Kundenname *Übernahme – Kundenname*
Grohe Brauereiausschank

5. Objekt *Übernahme – Objekt*
000003

6. Objektname *Übernahme – Objektname*
Hotel

7. Priorität *Einzelauswahl*
 Sehr dringend
 mittel
 niedrig

8. Grund der Reklamation *Mehrfachauswahl*
Grund der Reklamation
 Reinigung NICHT ausgeführt
 Reinigung nicht zufriedenstellend
 verspätete Reinigung
 Kleidung nicht vorschriftsmäßig
 Beschwerde über Reinigungskraft
 Schaden verursacht

9. Bemerkung *Textfeld – ohne Eingabeart*
weitere Bemerkungen
Beim Versuch, den Kronleuchter abzustauben, fiel dieser runter, die Reinigungskraft verließ schreiend, händeringend und verzweifelt das Objekt.

Ende

KONTAKT REKLAMATION IN PROCRM

Wurde wie im Beispiel eine Kontaktart im Formular hinterlegt, dann wird ein entsprechender Kontakt angelegt, in dessen Anlage das Reklamationsblatt jederzeit einsehbar ist, und über den die Abarbeitung der Reklamation überwacht werden kann:

CRM Info Firma: 028 ProClean's Pico Bello Nt (Winnt-Pcs) - Kunde: 000004 Grohe Brauereiausshank

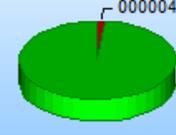
Fa	Art	Nummer (1)	Name	Gruppe2	Name 2	Obj
028	KD	000002	Bitech GmbH	2 - B-Kunden		
028	KD	000003	Staatstheater Darmstadt	2 - A-Kunden		
▶ 028	KD	000004	Grohe Brauereiausshank	3 - Hotel und Gaststätte	Darmstädter Tradition	
028	KD	000005	Mövenpick Bahnhof Darmst	2 - B-Kunden		
028	KD	000006	D-WE Internet Auktionsha	4 - Prestigekunden		
028	KD	000007	Il Mercato		Italienisches Restaur	
028	KD	000008	Finenti imernemeinschaft Als			

Art	Nummer (1)	Obj	Name	Name 2	Ort	Strat
▶ KD	000004	000001	Restaurant		Darmstadt	Mathi
KD	000004	000002	Verkauf		Darmstadt	Niede
KD	000004	000003	Hotel		Darmstadt	Niede
KD	000004	000004	Grohe Brauereiausshank	Darmstädter Tradition	Darmstadt	Niede

Geschlecht	Vorname	Nachname	Abteilung	Position	Telefon
▶ Herr	Gabriel	Grohe		Geschäftsführer und Inl	06151 / 7845-22
Frau	Rita	von und zu Turm	Einkauf	Einkäufer/ in	06151 / 7845-56

Kommunikationsart	Status	Priorität	Beginn	Kontaktart	Betreff	Bereich	Anlage	Sac
▶	offen	Hoch	31.05.2011 10:2	Reklamation	Reklamation UR Kronleuchter Schaden	Bitte erledigen!	--->>	Met:
↑				Anhang	Anlagenbezeichnung	Anlage und Dateiname	Kennwort für Anlage	Geändert am
↑				Formular		R_Reklamation PicoBello,20		Angevo SK
				*				Met:
								Dore

Kundenumsatz



AUSWERTUNGEN DER REKLAMATION

Die Auswertung kann über die Terminansicht...

Terminübersicht

- Alle
- Offen
- Erledigt
- ZENTRALE
- SERVER
- AM (Alfons Müller)
- AR (Angelika Rosenberg)
- BB (Bruno Berger)
- DILLY (Dillon Yasmin)
- DR (Doreen Röbler)
- ENTW (Entenberger Willi)
- DEMO (George Demolition)
- SCHMELZ (Josef Schmelzer)
- JW (Juliane Werding)
- MKD (Martin-Karl Dallmeyer)
- METZ (Metzfelder Heidi)
- OLM (Oliver Müller)
- RG (Roth)
- GR (Roth)
- ROTH (Rothschild)
- KS (Konstantin Schneider)

				Juni 2011			
Wo	Tag	Datum	Dillon Yasmin	Entenberger Willi	Josef Schmelzer		
	Mi	1					
	Do	2					
	Fr	3					
	Sa	4					
	So	5					
	Mo	6					
	Di	7					
	Mi	8					
	Do	9					
	Fr	10					
	Sa	11					
	So	12					
	Mo	13					
	Di	14					
	Mi	15					
	Do	16					
	Fr	17					
	Sa	18					
	So	19					
	Mo	20					

Alle				Monat			ab Monat	
Kommunikationsa	Status	Priorität	Beginn	Kontaktart	Kunde	Bezeichnung Stamm	Betreff	
▶	offen	Hoch	31.05.2011 13:18	Reklamation	000011	Krämer Reitsportbedarf	Reklamation - Unsachgemäße Reingit	
	offen	Hoch	31.05.2011 10:22	Reklamation	000004	Grohe Brauereiausshank	Reklamation UR Kronleuchter Schade	
	Erledigt	Hoch	27.05.2011	Reklamation	000005	Mövenpick Bahnhof Darmstadt	Reklamation	
*								

...oder über die Terminauswertung erfolgen:

The image shows two overlapping windows from the ProClean software. The top window is titled 'Auswertung Termine' and contains several filter sections: 'Auswahl' (with various 'Von / Bis' fields), 'Art' (with a list of categories like 'Interessant', 'Kunde', etc.), 'Datum' (with 'Von / Bis' date fields), 'Inhalt' (with checkboxes for 'Kalkulation', 'Angebot', 'Auftrag', 'Reklamation'), and 'Termin' (with a 'Status' dropdown). A red arrow points to the right arrow button in the 'Auswahl' section.

The bottom window is titled 'Formularauswahl' and shows a table of selected forms. The table has columns for 'Art', 'Formular', 'Kontaktart', and 'Fir'. The first row is highlighted in yellow.

Art	Formular	Kontaktart	Fir
R	Fehlermeldung		
R	Reklamation	REK	
R	Reklamation PicoBello	REK	028
R	Vorlage	rek	666

To the right of the table is a section titled 'Auswahl' with sub-columns 'Fa' and 'Nr', containing the text 'Reklamation PicoBello'. At the bottom of the window, it says 'Es wurden 1 Elemente ausgewählt' and the date '31.05.2011' is displayed.

Hier stehen wieder alle Auswertungsmöglichkeiten der Gridübersicht zur Verfügung:

