

Kundenpflege leicht gemacht

Sie möchten gerne mit Ihren Kunden unkompliziert in Kontakt bleiben?

Ab Programmversion **raum level 9.1.0300** haben Sie einen neuen Programmpunkt, der Ihnen eine effektive Kundenbetreuung ermöglicht, und die Kunden-Nachverkaufspflege effizient und einfach gestaltet.

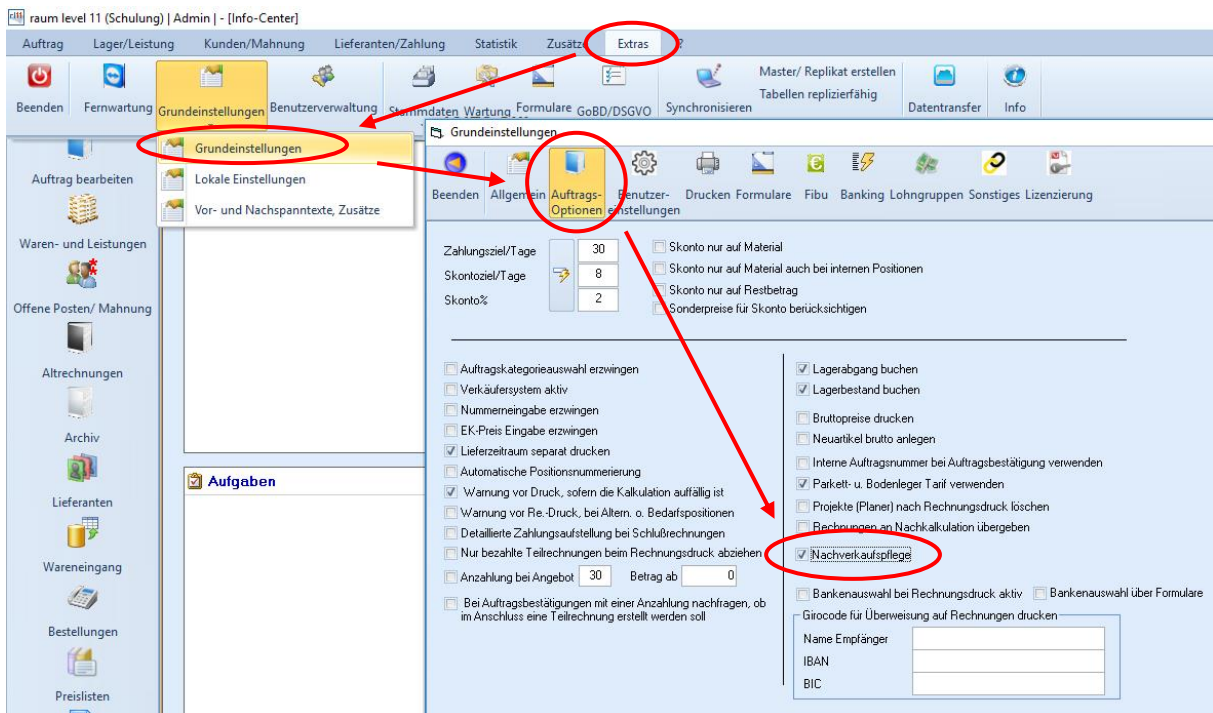
- Möchten Sie beispielsweise 12 Monate, nachdem Sie einem Kunden hochwertige Gardinen verkauft haben, diesem eine Qualitätsreinigung der Gardinen anbieten?
- Oder möchten Sie bei bestimmten Aufträgen nach Abschluss ein "Feedback zur Kundenzufriedenheit" erhalten?

Dies alles ermöglicht unser neuer Programmpunkt "Nachverkaufspflege".

1. Vorbereitung

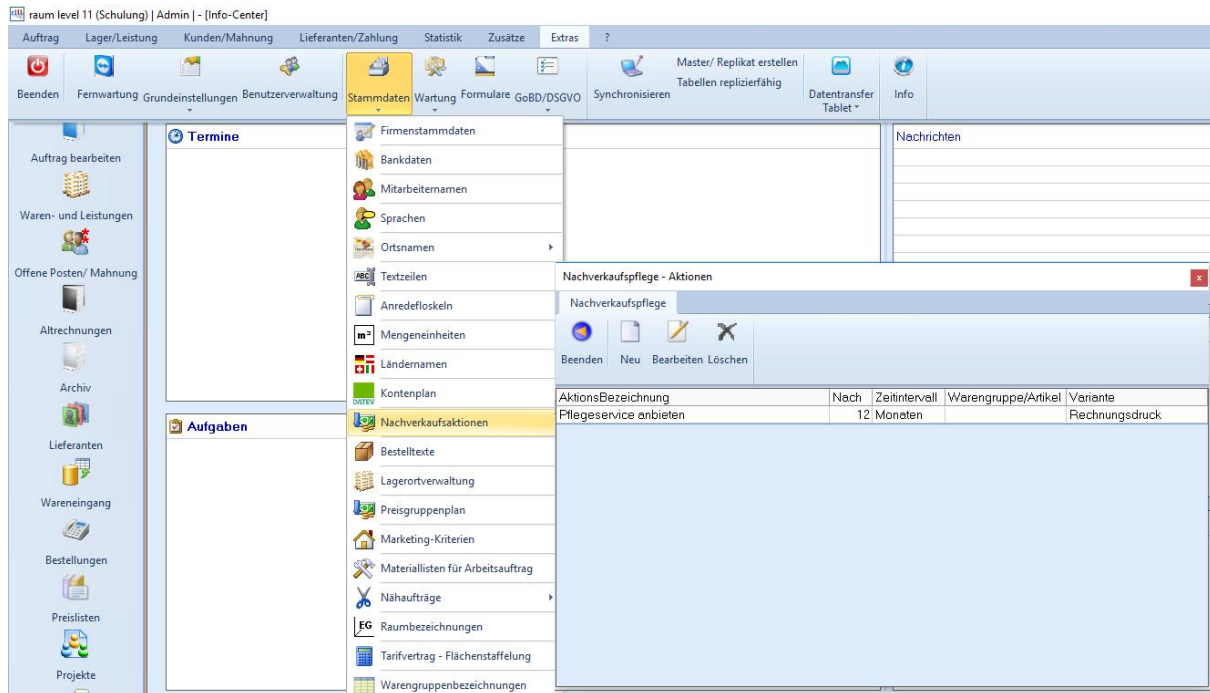
Schritt 1: Nachverkaufspflege aktivieren

Um diesen neuen Programmpunkt künftig zu nutzen, aktivieren Sie in zunächst in: **[Extras] - [Grundeinstellungen] - [Auftragsoptionen]** die Option **[Nachverkaufspflege]**:

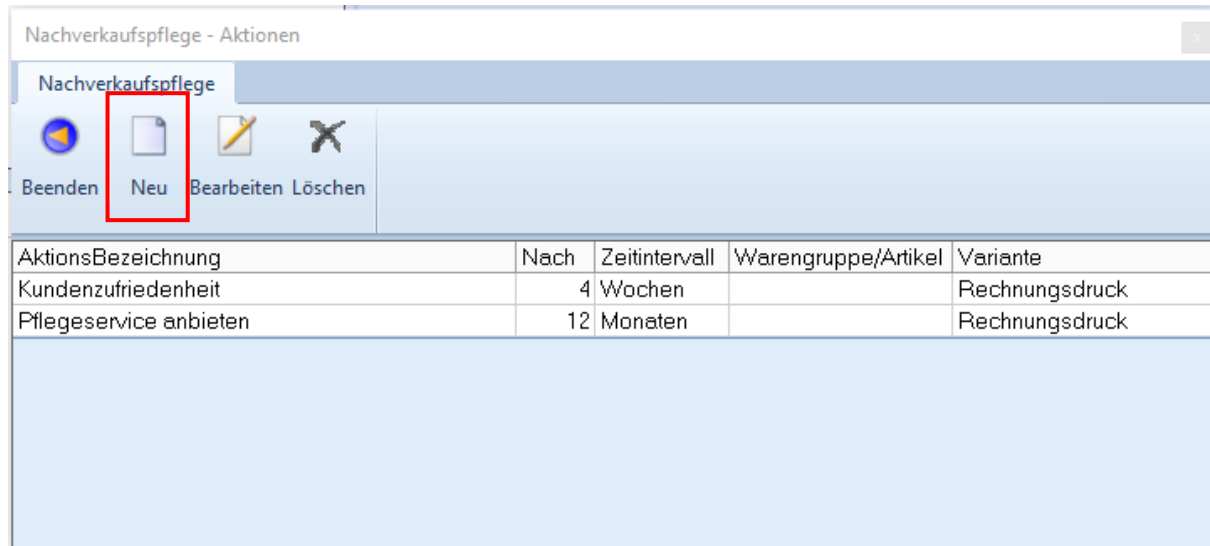


Schritt 2: Aktionen definieren

Als nächster Schritt werden die geplanten "Aktionen" für eine spätere Auswahl angelegt. Klicken Sie hierzu auf [Extras] - [Stammdaten] - [Nachverkaufsaktionen]:



Klicken Sie auf die Schaltfläche [Neu] um eine neue Aktion zu erstellen:



Aktion bearbeiten

Bezeichnung

Einen Parkettboden fachgerecht zu ölen, wertet den gesamten Wohnraum auf.
So sollte ein geölter Parkettboden hin und wieder mit einem **Pflegeöl nachbehandelt** werden.

Damit Sie sich auch noch nach Jahren an Ihrem Parkett erfreuen können, bieten wir Ihnen einen „**Rundumservice**“ an.

Schenken Sie uns Ihr Vertrauen und überlassen Sie uns den Rest. Mit **professionellen Verfahren** wird Ihr Parket - je nach Holzart und Vorbehandlung - sämtlichen Prozeduren der Pflegekunst unterzogen und erhält so seine ursprüngliche Farbbrillanz.

Vereinbaren Sie mit uns einen Termin und wir übernehmen weiterhin gerne das Pflegen Ihrer Böden.

Mit freundlichen Grüßen


Ihr Raumausstatter

Aktion starten in

bei Rechnungsdruck bei Angebotsdruck bei Auftragsbestätigungsdruck

Optional: Warengruppe oder Artikelnummer

Im Bearbeitungs-Fenster können Sie nun eine **Bezeichnung** für die Aktion angeben.

Im darunter liegenden Textfeld können Sie das spätere **Anschreiben** definieren. Durch anklicken des **Texteditors auf der rechten Seite**  können Sie grundsätzliche Formatierungen vornehmen (bspw. **Fett** / *kursiv* / **Schriftgröße** / etc.).

Geben Sie an, nach welchem **Zeitraum** und ab welchem **Angebots-Status** Sie an diese Aktion erinnert werden.

Durch die **Eingabe der Warengruppe** wird im obigen Beispiel nach Abschluss des Rechnungsdrucks mit Auftragspositionen aus der 'Warengruppe 5: Parkett' automatisch diese Nachverkaufs-Aktion angehakt. So wird die automatische Nachverkaufspflege für die Warengruppe Parkett sichergestellt.

Dies funktioniert auch mit mehreren Nachverkaufs-Aktionen, für die dieselbe Warengruppe hinterlegt wird.

Mit Klick auf **[Übernehmen]** speichern Sie die neue Aktionsvorlage.

Nachverkaufspflege - Aktionen

Nachverkaufspflege

Beenden Neu Bearbeiten Löschen

Aktionsbezeichnung	Nach	Zeitintervall	Warengruppe/Artikel	Variante
Kundenzufriedenheit	4	Wochen		Rechnungsdruck
Pflegeservice anbieten	12	Monaten		Rechnungsdruck
Pflegeservice Parkett	12	Monaten	5	Rechnungsdruck

2. Die Nachverkaufspflege im Einsatz

Sie erhalten nun nach jedem Rechnungsdruck abschließend ein Auswahlfenster, in dem Sie ein oder mehrere Aktionen wählen können. Wird kein Eintrag angehakt und mit [Weiter] bestätigt, wird auch keine Nachverkaufspflege-Aktion angelegt.

Nachverkaufspflege

Aktion

Auswählen	Bezeichnung	Nach	Intervall	Erinnern am
<input type="checkbox"/>	Kundenzufriedenheit	4	Wochen	06.11.2018
<input checked="" type="checkbox"/>	Parkett schleifen und versiegeln	36	Monaten	09.10.2021
<input type="checkbox"/>	Pflegeservice anbieten	12	Monaten	09.10.2019
<input checked="" type="checkbox"/>	Pflegeservice Parkett	12	Monaten	09.10.2019

Kommentar: Kunde hat schon Interesse angemeldet

Weiter

Im Feld Kommentar können Sie auf Wunsch noch etwas anmerken.

3. Überblick anstehender Aktion im raum level Info-Center

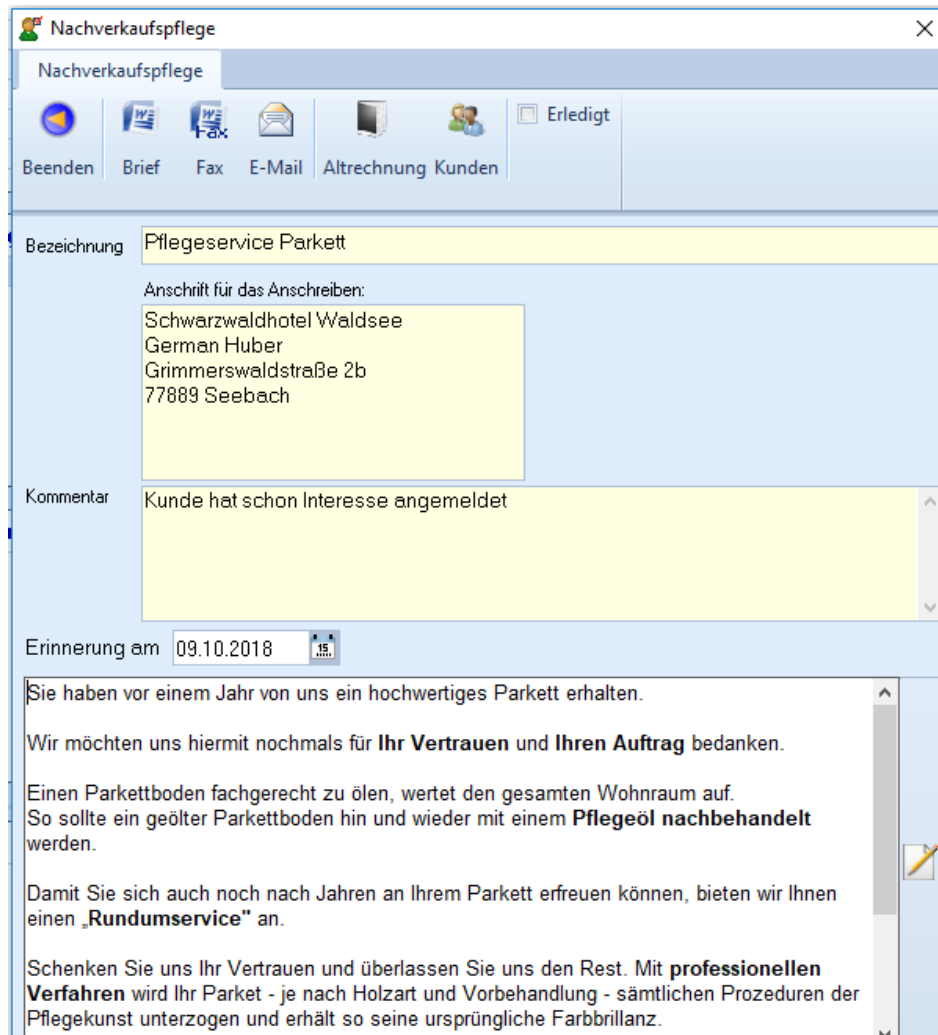
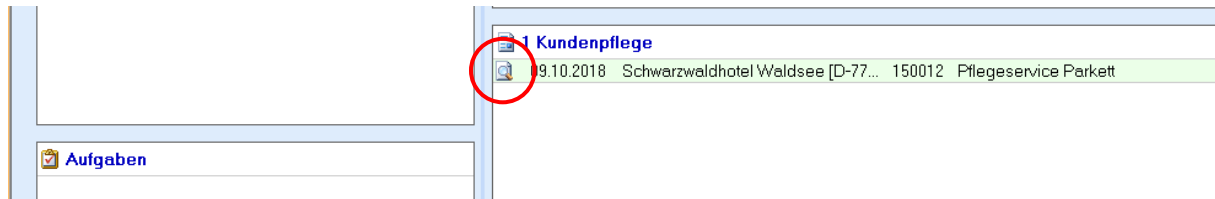
Im Infocenter werden alle Aktionen aufgelistet, die anstehend oder überfällig sind.

The screenshot shows the 'Info-Center' interface. At the top, it displays the date and time: 'Dienstag 09.10.2018 15:33 Uhr'. The interface is divided into several sections:

- Termine:** A section for appointments, currently empty.
- Nachrichten:** A section for messages, currently empty.
- Aufgaben:** A section for tasks, currently empty.
- 1 Kundenpflege:** A section for customer care, containing one entry: '09.10.2018 Schwarzwaldhotel Waldsee [D-77... 150012 Pflegeservice Parkett'.
- Offene Posten:** A section for open posts, currently empty.
- Auftragserinnerungen:** A section for order reminders, currently empty.

4. Anschreiben erstellen

Mit einem Klick auf das Symbol mit der Lupe können Sie alle Details zu dieser Aktion einsehen und ein Anschreiben in Word erstellen.



Mit einem Klick auf das Brief- oder Faxsymbol öffnet sich MS Word mit der Kundenanschrift. Sofern Sie bereits ein Anschreiben bei dieser Aktion hinterlegt haben, so wird dieses automatisch in Word übernommen.

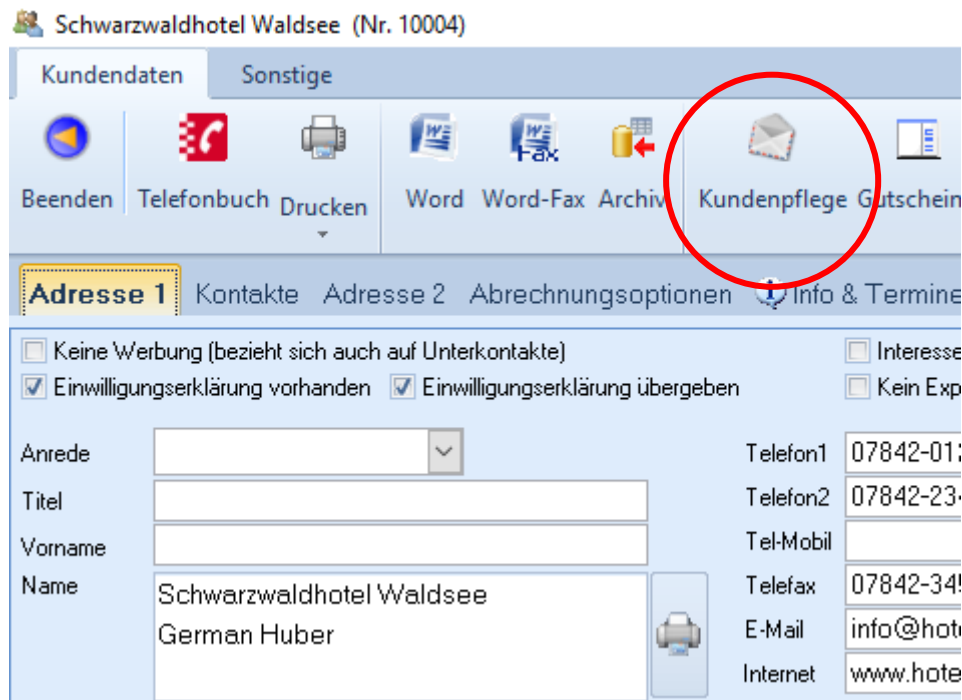
Über die Schaltfläche [Altrechnung] können Sie sich nochmals genau anschauen, was Sie dem Kunden verrechnet haben.

Über die Schaltfläche [Kunden] können Sie das Kunden-Detailfenster aufrufen.

Nachdem Sie das Anschreiben erstellt haben und somit die Erinnerung nicht mehr erforderlich ist, können Sie diese als [Erledigt] kennzeichnen.

Auftragsunabhängige Aktionen planen

Sie können in der Kundenverwaltung in der Detaildarstellung eines Kunden auch auftragsunabhängige Aktionen planen. Klicken Sie dazu auf das Symbol [Kundenpflege]:



Sie erhalten anschließend das Auswahlfenster und können die gewünschte Aktion zuweisen.

Aktive Aktionen verwalten

In der Kundenverwaltung können Sie über den Reiter [Marketing] das Symbol [Nachverkaufstermine] anklicken und alle aktiven und erledigten Aktionen aufrufen.

Hier können Sie auch erledigte Aktionen endgültig löschen.

