

Kundeninformationen sind immer wichtig. Was war zu letzt los, wann war der Kunde zu letzt da, Welche Warnstufe steht ggf.?

Diese Daten kann man, so sie den auch gepflegt werden, ja aus dem System abrufen und sich so auf den Kundenbesuch vorbereiten.

Doch leider zeigt die Erfahrung, dass dies allzu häufig nicht gemacht wird. Und dann resultieren u.U. Dinge aus dem kommenden Kontakt, die man hätte locker vermeiden können.

- Man hat dem Kunden bei nächsten Besuch einen kostenlosen Ölservice angeboten
- Der Kunde soll auf die Ersatzteile beim nächsten mal 5 % Rababatt bekommen
- Der Kunde hat schon bei den letzten 2 Rechnungen ewig gebraucht, bis bezahlt war
- Beim letzten Besuch hatte das Kind Husten, der Hamster Masern oder der Hund bohnerte

Es gibt viele Gründe, die man bei nächsten Besuch in Betracht ziehen, verwenden bzw. auf sie aufmerksam machen sollte.

Die Praxis lässt diese Informationen aber meist sehr schnell „verschwinden“. Bzw. zu spät zu Tage treten.



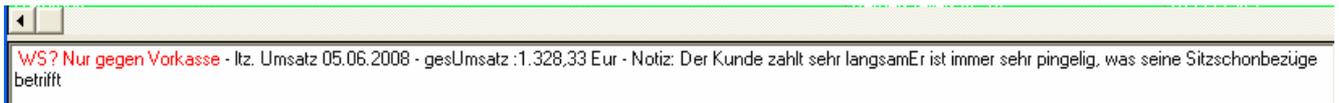
Die Warnstufen in der Adressliste und den Auftragsköpfen durch ein Ausrufungszeichen im roten Rechteck dargestellt – sind solche Hinweise, die man sich merken will.

Aber, was bringt es, wenn keiner hinschaut?

In den Stammdaten können Notizen hinterlegt sein, da, wo man sich was merken will, eine Warnstufe aber zu heftig oder gar unnötig wäre.

Kundenumsatz und letzte Termine, all das steht im Programm.

Nur, wenn niemand es liest?



Ein zusätzlich eingeblendetes Feld im Fuß der Masken (Adressliste, Kundenfahrzeugliste, aktiver Auftrag) soll hier für Abhilfe sorgen.

Bei markiertem Datensatz werden zu diesem dann die Informationen, die man wünscht eingeblendet.

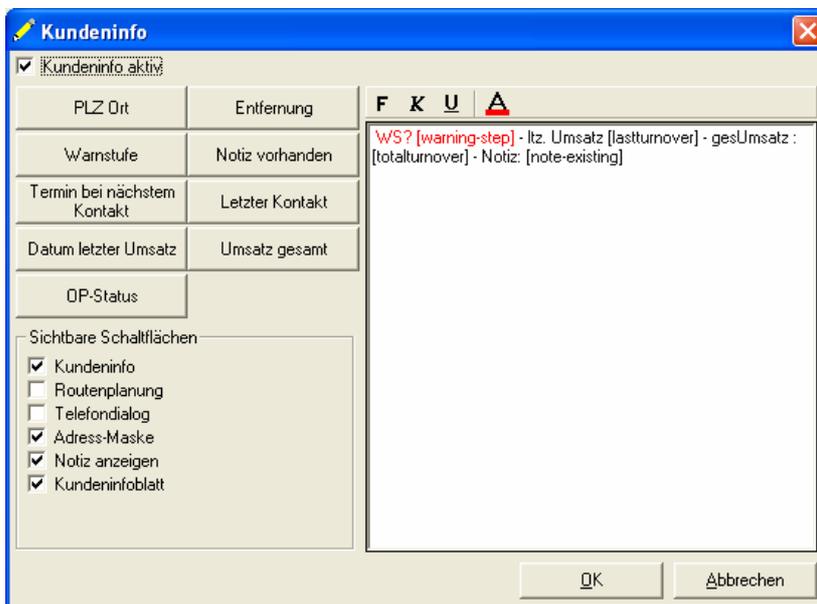
Natürlich muss man hier sehr aufpassen, auf welchem Platz, welche Informationen angezeigt werden sollen und welche nicht.

Dabei geht es nicht hauptsächlich darum, dem Kunden die Informationen nicht versehentlich zugänglich zu machen, sondern häufig dem eigenen Mitarbeiter nicht mit „überflüssigen Informationen“ zu versorgen.

Hinter <<Stammdaten – Einstellungen – CRM-Bereich – Adressmanagement >> findet man im unteren Maskenbereich den Button für die Einstellung der Kundeninformation.



Die Einstellungen sind nicht vorgelegt, heißt, sie müssen von Platz zu Platz erst aktiviert und definiert werden.



Mit dem Haken „Kundeninfo aktiv“ bestimmt man, auf welchem Arbeitsplatz diese zu sehen sein sollen und auf welchen eben nicht.

Die Buttons „PLZ Ort, Entfernung, Warnstufe, Notiz vorhanden OP-Status“ legen fest, welche Informationen in dem Infoblock gezeigt werden sollen.



„Sichtbare Schaltflächen“ legt fest, welche Schaltflächen am rechten Rand der Infobox gezeigt und somit die entsprechenden Bereiche sofort zugänglich gemacht werden sollen. Z.B. kann man mit denen das „Kundeninfoblatt“ direkt aufrufen.



Um die verschiedenen Einträge in dem Infoblock auch untereinander abgrenzen, in dem man diese unterschiedlich formatiert.

WICHTIG: Dieses Infoblock sollte sorgfältig genutzt werden. „Unerfreuliche, fehlerhafte oder sonst unpassende Einträge“ können beim Leser, sei es der Mitarbeiter oder aus versehen der Kunde zu negativen Reaktionen und somit ggf. schwerwiegenden Folgen führen.