# **IFW CRM**

IFW CRM erlaubt zu Kunden Gesprächsnotizen zu führen. Die wichtigsten Kundeninformationen sind auf einer Darstellung zusammengefaßt. Damit erhalten Sie direkte Übersicht über offene Geschäftsvorgänge (z.B. Aufträge, Lieferungen, Reparaturen.) und den letzten Kontakten.

## Übersicht Kunden

Die Kundenstammdaten sind um eine Zusammenfassung erweitert. Öffnen Sie einen Kunde und klicken Sie links oben auf den Reiter "Zusammenfassung".



- Klicken Sie auf eines der Symbole um weitere Funktionen auszulösen.
- Klicken Sie auf einen Ansprechpartner um die CRM Erfassung zu öffnen.
- Schließen Sie das Windows Fenster um die Zusammenfassung zu verlassen.
- Klicken Sie auf den Reiter "Info". Im Feld "Projekt des Kunden" steht das Defaultprojekt.
- Im Defaultprojekt werden die Gesprächsnotizen gespeichert
- Wird ein neuer Kunde eingetragen wird automatisch ein Defaultprojekt angelegt.
- Drücken Sie die Taste "Bild auf" bzw. "Bild ab" um auf den benachbarten Datensatz umzuschalten

#### CRM Erfassung / Gesprächsnotiz eingeben

| and the second second  | options links  |                  |  |
|------------------------|--|------------------|--|
|                        |  |                  |  |
| LAND DOLLARS           | those Licherscheitigen   | Topode UT        |  |
|                        |  |                  | Altrast Sections Section of Laborator  |
|                        | the subscription of  | 12 80. 17.08     | Remarkungen: TEL Aven vor Sondung > 3 Fal Lavine mit Siner dire Aufgrein   |
| 107.00                 | in the second  | 100 1010 11      | die let two 5 triatrige aan des Projektes  |
| 121424                 | and the second s | 10.000           | And A second sec |
| 1 10 10 10             |  | 196. 10 10 10 11 | NET CONTRACT.  |
| LOUGH DOUGHT           |  | 1 80. 19.10      | a large offense.   |
| LOADS                  | the second   | 194 1415         | CONTRACT.  |
| A Dealer International | denies from the  | 100.0410.000 0   | to serve on the set being at the set   |
|                        | Officers Report Values   | 0                |  |
| Party Street in        |  | 1012 000 10      | Construction of Collection   |
| -0.0                   |  |                  | I DESCRIPTION THE ADDR N. MILLION & A TWO DESCRIPTIONS AND ADDR  |
|                        |  |                  |  |

- Öffnen Sie einen Kunde und klicken Sie links oben auf den Reiter "Zusammenfassung".
- Klicken Sie dann auf einen Mitarbeiter oder auf "CRM Erfassung".
- Die CRM Erfassung stellt wichtige Kundeninformationen übersichtlich dar.

- Die CRM Erfassung wird automatisch aus den aktuellen Belegen erstellt.
- Details können mit dem Dreiecksymbol ein- und ausgeblendet werden
- Klicken Sie auf eine Überschrift um die Liste der Belege zu öffnen
- Klicken Sie auf eine der Belegnummern um den Beleg einzusehen
- Klicken Sie auf Auftragserfassung um einen Auftrag und einen Lieferschein einzugeben.
- Geben Sie im Feld "Gesprächsnotiz" eine Notiz ein.
- Die Notiz wird im Projekt gespeichert.
- Das Defaultprojekt ist voreingestellt.
- Klicken Sie auf "Speichern" um die Notiz zu speichern.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Windowsfenster auf das Symbol links oben. So können Sie die CRM Erfassung **drucken**.
- Klicken Sie auf 🐨 um die Anzeige zu konfigurieren.
- Schließen Sie das Windows Fenster um die CRM Erfassung zu beenden.

### Übersicht Artikel und Lieferant



|  | 2/2 B Ch C   | _  |                          |                                    | 1.1  |
|--|--|--|--------------------------|------------------------------------|--|
| complexity   couponate   | Dealter Parameter Contemport   | log   sthate the   | enterter und danster     | doahler) Halkulator   Romani Parar | neter   Eigencul-ally  |
| 87981-1298   |  |  |                          | Uningents willing                  | 201.004  |
| 1 million (1997)   | THE COLUMN AND LODING THE PARTY OF THE PARTY | Photosouth until/dischools to on   |                          |                                    | 24.04  |
|  | nik Fallebreakapachelik, mit kanta   | nuel indiana   | alma Kalen,              | ine Water                          | -1.04  |
| i Jahana C   | mail through the period  |  |                          | The second second second           | 100  |
|  |  |  |                          | and the state of the state         |  |
| A CONTRACT OF  |  |  |                          | 14 Construction Continues          |  |
|  |  |  |                          | AP 100 100                         |  |
|  |  |  |                          | AP 100 TOTAL                       |  |
|  |  |  |                          | to allow (Place                    | 0.50   |
|  |  |  |                          | is defining                        | 0.58   |
| 358.00 €   |  |  |                          | unfigher.                          | 89.56  |
|  |  |  |                          | burnetter.                         | 100 100  |
| t sariar no meneral la dar<br>CJ <del>hands</del><br>Sali  | tine of it 15 cepate<br>Man  | Real of the local division of the local divi | mained 3 made            | N4 10000 1                         |  |
| 0-01   | 100.00 4   |  |                          | sector 1, marked provides          | 4.08   |
| 5-58   | 100.00   | 49-14039-011-01  |                          |                                    |  |
| u 18   | 175.00   |  |                          | On I Roughlander and 20.           | m.2000   |
| 0-04   | 100.00 €   |  |                          |                                    | Sector 10 10   |
| 0-04   | 1000   | 40.1   |                          | and the second second              |  |
| 6.27   |  |  |                          |                                    | And Address of the Owner, which the Owne |
|  |  | and the second second  |                          |                                    | Concession in the local division of the loca |
|  |  |  |                          |                                    |  |
| PCI IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII  |  |  |                          | The Baupfle Arteshes               |  |
| No. of Concession, Name  |  |  |                          | 5.887                              |  |
| NG STREET  |  |  |                          | 1.8.80                             |  |
| PCI STATES COMMAND   | 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100  |  |                          |                                    |  |
| All States and All States  | -  |  |                          |                                    |  |
|  | 100 100 100 100 100 100 100 100 100 100  | -  | of the local division of | One Requiredures and \$5.0%        | 2000   |
|  |  | -  | # 24 (10.00)             | On Reportations and plant          | 2000<br>Include (9.8%) DOM   |
| All and and a second se | 10 100 100 100 100 100 100 100 100 100   | -  | a > (0000                | On Bryanshama salt al. (%)         | JOSE STATUS  |
|  |  | ***  | # 24 (00.00)             | On Separatures and plant           | Anna Arts Const  |

Wie der Kundenstamm sind Artikel und Lieferanten ebenfalls um

eine Zusammenfassung erweitert. Öffnen Sie einen Artikel und klicken Sie links oben auf den Reiter "Zusammenfassung":

- Drücken Sie die Taste "Bild auf" bzw. "Bild ab" um den benachbarten Datensatz zu sehen.
- Klicken Sie auf das Dreiecksymbol an den Spaltenüberschriften um Informationen ein- oder auszublenden.
- Klicken Sie links oben auf das Zahnradsymbol um die Anzeigen zu konfigurieren.
- Zu Lieferanten können keine Gesprächsnotizen eingegeben werden.

# **Eingehende Emails als Dateianhang**

- EMails können per Drag & Drop auf dem IFW Desktop abgelegt werden.
- In Verbindung mit Tobit David können eingehende Emails auch automatisch auf dem IFW Desktop erscheinen.
- Einen Dateianhang aktivieren Sie mit einem Doppelklick auf das Nachrichtensymbol. Damit wird



der Anhang eingelesen.

- Klicken Sie dann auf das Büroklammersymbol. Der Dateianhang öffnet sich.
- Rechtsklicken Sie auf die Nachricht um sie zu kopieren.
- Öffnen Sie dann den gewünschten IFW Datensatz (z.B. Auftrag) um den Anhang dort einzufügen.
- Oder öffnen Sie eine Email (oder Nachricht) und ordnen Sie rechts unten ein Projekt zu. Damit erscheint diese Nachricht auch auf der CRM Übersicht.

# technische Anmerkungen

### Defaultprojekt

| # MA   |        | 10.0          |
|--|--------|---------------|
| 4 2 🔸 🛎 🗆 🔟 🖓 🖓 👔 🖄 😭  |        |               |
| Zunevenferung Hughender Inviter Adventeriand on Unable 1981 Rankinkevationer |        |               |
| funderer. 22320 Norme Insul Insul<br>Indefant                                | :reter | 810           |
|  |        |               |
|  |        |               |
|  |        |               |
| kurtu  |        |               |
| Steuernunver des Funden  |        |               |
| 8.8 dec Kunden   |        |               |
| Lafestataryumnar ke Guide (105)  |        |               |
| Liaferadencarii izrai  |        |               |
| Rectinungs at taxes 3  |        |               |
| Projekt des hunden 312028 Stellerunden                                       | Kunden |               |
|  |        |               |
| E-Mail Service de  |        |               |
| Remailure UR. In another in  |        |               |
| Funktalefon  |        |               |
| Detronomy  | Zuniek | (horselesses) |

- Gesprächsnotizen werden als "Job" in der Datenbank "Projekte" gespeichert.
- jedem Kunde können mehrere Projekte zugeordnet sein
- Bei Neuanlage eines Kunden wird auch sein Projekt "Kundeninfo" erzeugt.
- Diese Projekt wird als "Defaultprojekt" in der Kundenmaske gespeichert und für Gesprächsnotizen vorgeschlagen.
- Eine Übersicht über die Kundenprojekte wird auf der Zusammenfassungsmaske angezeigt.
- Die Projekte können Sie auch unter **Desk|Projekte** einsehen.

#### Kunden Logo in der Zusammenfassung

- Fügen Sie dem Kunden über die Docustore Dateianhangsfunktion eine Grafik hinzu
- Setzen Sie bei der Grafik die Option "L"
- Gleiches gilt für ein Mitarbeiterporträt, das Sie beim Datensatz des Mitarbeiter anhängen.

#### Artikelbild in der Zusammenfassung

 Das Artikelbild, das f
ür die Belege vorgesehen ist wird automatisch in der Zusammenfassung angezeigt.

#### Telefonlogbuch

Das IFW kann Zeitpunkt und Partner der Telefonate protokollieren. Dazu müssen die Daten **von der Telefonanlage** bereitgestellt werden.

• Das IFW erwartet die Daten als CSV Datei. Geeigneten Inhalt und Aufbau der Datei

vorausgesetzt liest das IFW die Daten ein.

- Für das Einlesen ist ein **IFW Scheduler** notwendig, der wahlweise auf dem Server eingerichtete werden kann.
- Der IFW Scheduler benötigt eine IFW Lizenz und eine freie Pervasive Datenbanklizenz.
- Die Einrichtung erfordert zusätzlichen zeitlichen Aufwand.

Die eingelesenen Daten sind unter "Prod/Betrieb| Kommunikationsprotokolle| Telefonprotokoll" abgelegt. Dort können Sie nach Datum, Dauer, Telefonnummer oder Gesprächspartner sortiert und per IFW Tabelle exportiert werden.

#### Symbole des Telefonlogbuch:

|      | 600 | Standard             |
|------|-----|----------------------|
| 7    | 690 | Tel eingehend        |
| 4    | 691 | Tel ausgehend        |
| e al | 692 | Tel weitergeleitet   |
|      | 693 | Tel besetzt          |
| 2    | 694 | Tel nicht abgenommen |
| 9    | 695 | Fax                  |
|      | 696 | Mobile               |
| 2    | 697 | Daten                |
|      | 698 | unbekannt            |
|      | 699 | unbekannt            |

#### verwandte Zusatzmodule

IFW CRM TAPI (CRM Erweiterung zur Rufnummernerkennung per Telefonschnittstelle)

From: IFW Wiki - **www.wiki.ifw.de** 

Permanent link: https://wiki.ifw.de/wiki/doku.php?id=zusatzmodule:crm&rev=1521112966



IFW CRM

Last update: 15.03.2018 12:22