BüroWARE®

05 | Kommunikation

ERP CRM/OfficePlaner 4

Hinweis

Die Firma SoftENGINE GmbH und der Autor können für
fehlerhafte Angaben und deren Folgen
weder eine juristische noch irgendeine Haftung übernehmen.
Für Verbesserungsvorschläge und Hinweise sind wir dankbar.

Warenzeichen

Microsoft, MS-DOS, Windows, Windows NT, Windows95, Windows98, Windows 2000, Win32, Win32s und Visual Basic sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation.

NetWare und Novell sind eingetragene Warenzeichen der Novell, Inc. NetWare Loadable Module, NLM, Novell DOS, Transaction Tracking System und TTS sind Warenzeichen der Novell, Inc.

Acrobat Reader Copyright 1987 - 1999 Adobe-Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Adobe, das Adobe-Logo, Acrobat und das Acrobat-Logo sind Warenzeichen der Adobe-Systems Incorporated.

Andere Produktnamen oder Firmenbezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer berechtigten Eigentümer.

Inhaltsverzeichnis

Telekommunikations-Management 6
Vorbereitungen 6
Installation 6
Programmstart 7
Allgemeine Einstellungen 7
Einstellungen für ankommende Anrufe 8
Einstellungen für abgehende Anrufe 9
Oberfläche und Bedienung 11
Das Hauptelement 11
Das Menü 12
Das Wählfeld 14
Die Schnellwahltasten 14
Telefonieren aus BüroWARE 15
Automatisches Anrufen 15
Telefonanbieter bearbeiten oder ergänzen 18
Ein- und Ausgangsgespräche protokollieren 24
Eingangsgespräche 25
Ausgangsgespräche 26
Gesprächsprotokolle 30
Besuchsberichte 37
Besuchsberichte verfassen 37
Besuchsdaten 40

Bisherige Besuchsberichte 42
Besuchsdaten ändern 45

Telekommunikations-Management

Sie können einen ausgewählten Gesprächspartner mit Hilfe eines mit TAPI-Schnittstelle ausgestatteten Telefons automatisch anrufen lassen und Sie können Anrufe über verschiedene Telefonanbieter abwickeln.

Vorbereitungen

Installation

Vor der Installation von BüroWARE Phone muss der TAPI-Treiber des jeweiligen Herstellers ordnungsgemäß installiert sein. Möglich ist auch eine Tapi-Treiber Installation für CAPI. Zudem sollte eine MSN vergeben werden. Die genaue Vorgehensweise entnehmen Sie bitte der Dokumentation des Treiberherstellers. Zu finden ist ein installierter Treiber in der Systemsteuerung->Telefonie->Telefonietreiber.

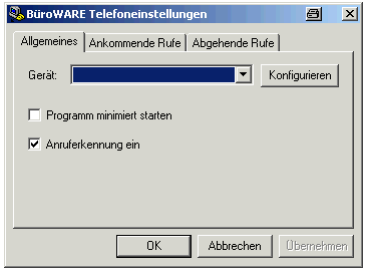
BüroWARE Phone wird bei der Installation des OfficePlaners mitkopiert.

Programmstart

Aktiviert man im Designer unter dem Zugriffsrecht "OfficePlaner->Tapi Einstellungen" die Option "Tapi Programm starten", wird beim nächsten Start des Office Planers BüroWARE Phone für diesen einen Benutzer mitgestartet. Zu erkennen ist dies an einem Telefon-Symbol neben der Uhr auf der Startleiste.

Ist BüroWARE Phone gestartet lässt es sich mit linkem Doppelklick oder Klick mit rechter Maustaste öffnen.

Allgemeine Einstellungen



GERÄT

Einzustellen ist hier unbedingt das Gerät über das telefoniert werden soll. In der Regel wählen Sie hier den Tapi Treiber des Herstellers aus. Möglich ist hier nicht nur der TAPI-Treiber eines Tapi-Telefons, sondern auch Tapi-Treiber für CAPI, so dass ohne Telefon auch mit der ISDN-Karte telefoniert werden kann (Soundkarte, Lautsprecher, Mikrofon).

PROGRAMM MINIMIERT STARTEN

BüroWARE Phone wird bei Programmstart sofort minimiert und wird nur noch als Symbol neben der Uhr angezeigt.

ANRUFERKENNUNG EIN

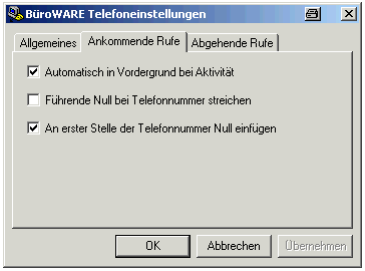
Hier kann die Anruferkennung ein- bzw. ausgeschaltet werden.

Über den Button **<Konfigurieren>** gelangen Sie zum Dialogfeld des Tapiherstellers bzw. über den Button **<Erweitert>** zu den Wählparametern des Betriebssystems.

Einstellungen für ankommende Anrufe

GESPRÄCHE AUTOMATISCH ANNEHMEN

Ankommende Anrufe werden ohne Zeitverlust automatisch angenommen.



AUTOMATISCH IN VORDERGRUND BEI AKTIVITÄT

Bei ankommenden Anrufen öffnet sich BüroWARE Phone selbstständig.

FÜHRENDE NULL BEI TELEFONNUMMER STREICHEN

Befindet sich an erster Stelle der Telefonnummer eine Null, wird diese entfernt. Einige Telefonanlagen übermitteln eine Null zuviel, so dass die Nummer nicht identifiziert werden kann.

AN ERSTER STELLE DER TELEFONNUMMER NULL EINFÜGEN

Einige TAPI-Treiber für CAPI streichen die erste Null, so dass mit dieser Auswahl eine Null eingefügt werden kann.

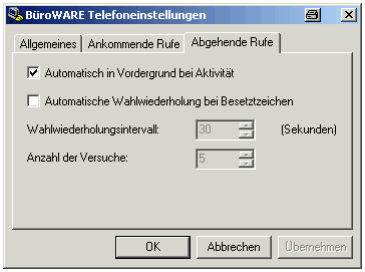
Einstellungen für abgehende Anrufe

AUTOMATISCH IN VORDERGRUND BEI AKTIVITÄT:

Befindet sich BüroWARE Phone im Schlummermodus und wird aus dem OfficePlaner heraus gewählt, so öffnet sich BüroWARE Phone und springt in den Vordergrund (zu empfehlen bei Headset zum "Auflegen").

AUTOMATISCHE WAHLWIEDERHOLUNG BEI BESETZTZEICHEN

Aktivieren Sie den Status dieses Feldes ☑, wenn BüroWARE Phone die Wahl automatisch wiederholen soll, wenn bei dem angerufenen Teilnehmer das Besetztzeichen ertönt.



WAHLWIEDERHOLUNGSINTERVALL

Zeitabstand in Sekunden für die Wahlwiederholung.

ANZAHL DER VERSUCHE

Anzahl der Wahlwiederholungen.

Oberfläche und Bedienung

Das Hauptelement

Im Textfeld wird in der Regel die Nummer angezeigt, welche vom OfficePlaner heraus gewählt wurde. Auch die Nummer der ankommenden Anrufe wird hier angezeigt, bevor sie zum OfficePlaner weitergeleitet wird. Natürlich kann hier jederzeit eine Nummer manuell eingegeben und gewählt werden. Klappt man das Textfeld auf, so werden die letzten 20 gewählten Nummern angezeigt und können per Auswahl übernommen werden.

Mit dem **<Auflegen>**-Button können ankommende Anrufe abgelehnt werden Der Gegenteilnehmer hört dann in der Regel ein Besetztzeichen. Die Ablehnenfunktion funktioniert nicht bei allen Tapi-Geräten. Klingelt das Telefon, wird aus dem **<Wählen>**-Button" der **<Annehmen>**-Button.

Läuft das Gespräch, kann mit dem Button **<Auflegen>** das Gespräch beendet werden.

Das Menü

Menüpunkt "Datei":

Schlummer

Programm wird minimiert und im Systray (neben der Zeitanzeige auf der Startleiste) verankert. Das Programm befindet sich dann im "Schlummermodus" und wird aktiv, wenn aus dem Office Planer herausgewählt wird bzw. wenn ein ankommender Ruf erkannt wird.

Befindet sich das Programm im Schlummermodus, kann es jederzeit mit Doppelklick bzw. mit rechter Maustaste und "Öffnen" wieder vergrößert werden.

Beenden

Programm wird explizit beendet. In der Regel wird BüroWARE Phone parallel und automatisch mit dem Office Planer gestartet bzw. beendet.

Menüpunkt "Extras":

Einstellungen

Über diesen Menüpunkt gelangt man in den Einstellungs-Dialog.

Schnellwahl

Es wird ein weiteres Fenster geöffnet, in dem die 8 Schnellwahltasten konfiguriert werden können.

Eingangsgespräche

Alle seit dem letzten Start angerufenen Teilnehmer werden angezeigt. Diese Daten werden nicht dauerhaft gespeichert. Mit Doppelklick auf einen Eintrag wird die Nummer übernommen.

Ausgangsgespräche

Alle seit dem letzten Start eingegangenen Anrufe werden angezeigt. Diese Daten werden nicht dauerhaft gespeichert. Mit Doppelklick auf einen Eintrag wird die Nummer übernommen.

Wiederwahl stoppen

Stoppt die Wahlwiederholung.

Immer im Vordergrund

Das BüroWARE Phone Fenster bleibt stets im Vordergrund.

Das Wählfeld

Wahlweise kann die Telefonnummer, die gewählt werden soll, auch über dieses Bedienerelement eingegeben werden.

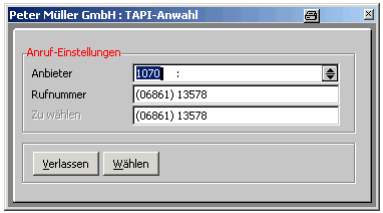
Die Schnellwahltasten

Bis zu 8 Telefonnummern, die häufig gebraucht werden, können hier hinterlegt werden, um schnellstmöglichen Zugriff darauf zu haben.

Telefonieren aus BüroWARE

Automatisches Anrufen

Wenn Ihr Computer mit einem Telefon über eine TAPI-Schnittstelle verbunden ist, können Sie zu einer markierten Adresse eine Verbindung aufnehmen.



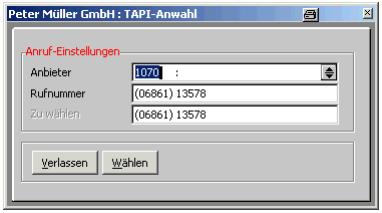
| So können Sie eine Adresse automatisch anrufen:

1. Rufen Sie die zentrale Adressbearbeitung auf.
2. Wählen Sie in der vorgelagerten Auswahltabelle die Adresse aus, die Sie anrufen möchten.
3. Klicken Sie mit der Maus in der horizontalen Symbolleiste auf den Button **<Bearbeiten>** und dann auf den Menüpunkt „Telefongespräch führen“

   oder

   drücken Sie die Tastenkombination [STRG]+[SHIFT]+[Y].

Es wird ein Dialog geöffnet, in dem die Rufnummer des Adressaten steht und in dem Sie einen Telefonanbieter für die Verbindung auswählen können. Standardmäßig wird der Telefonanbieter vorgeschlagen, den Sie der jeweiligen Adresse zugeordnet haben (Adressstammdaten). Wenn Sie dort keinen Anbieter eingetragen haben, wird der Telefonanbieter vorgeschlagen, den Sie als Hauptanbieter festgelegt haben.



ANBIETER

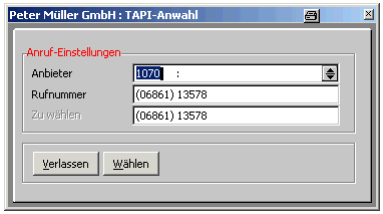
In diesem Feld wählen Sie einen der gespeicherten Telefonanbieter aus.

RUFNUMMER

Hier steht die Rufnummer der markierten Adresse oder des markierten Ansprechpartners.

ZU WÄHLEN

In diesem Feld wird automatisch die zu wählende Nummer (zusammengesetzt aus Call to Call-Nummer und Rufnummer) gebildet.



Die Tasten und Buttons:

ALT + W - WÄHLEN

Die aus Rufnummer und Call to Call-Nummer gebildete Nummer wird gewählt.

Entspricht dem Button **<Wählen>**

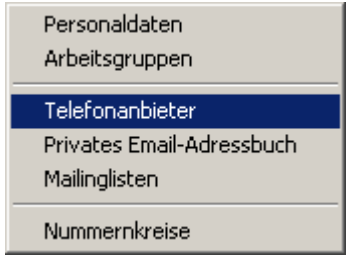
ALT + V - VERLASSEN

Der Dialog wird geschlossen.

Entspricht dem Button **<Verlassen>**

Telefonanbieter bearbeiten oder ergänzen

Im CRM/OfficePlaner sind mehrere Telefonanbieter gespeichert, über die Sie Ihre Telefongespräche abwickeln können. Diese können in der Tabelle „Telefonanbieter“ ergänzt oder gepflegt werden.



| So rufen Sie die Telefonanbieter auf:

1. Klicken Sie mit der Maus auf den Menüeintrag „Stammdaten“ und dann auf „Telefonanbieter“ im Hauptmenü des BüroWARE CRM/OfficePlaners.

   BüroWARE öffnet die vorgelagerte Auswahltabelle „Telefonanbietertabelle“.

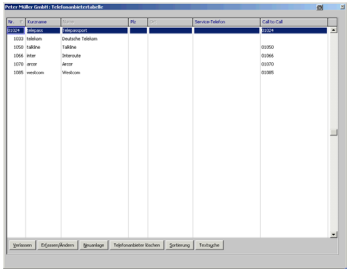
Nachfolgend die Spalten der Telefonanbietertabelle:

Kurzname

Die Spalte zeigt einen beim Anlegen des Telefonanbieters eingegebenen Kurznamen.

Name

Die Spalte zeigt den Namen des Telefonanbieters.



Plz

In dieser Spalte steht die Postleitzahl.

Service Telefon

Wenn der Anbieter eine Service-Telefonnummer anbietet, steht sie in dieser Spalte.

Call to Call

Mit Hilfe dieser Nummer können Sie in das Netz des jeweiligen Telefonanbieters wechseln. Sie wird einfach vor der eigentlichen Rufnummer gewählt und dadurch das Telefongespräch über diesen Telefonanbieter abgewickelt und abgerechnet. Wenn für eine Anwahl ein Telefonanbieter ausgewählt wurde, wird diese Nummer durch den CAS-OfficePlaner automatisch vorgewählt.

Tastenkombinationen und Buttons:

ALT + U - TEXTSUCHE

Der Dialog Textsuche, mit dem Sie innerhalb der Tabelle nach beliebigen Begriffen suchen können, wird geöffnet. Dies kann allerdings etwas Zeit in Anspruch nehmen.

Entspricht dem Button **<Textsuche>**

F5 - SORTIERUNG

Die möglichen Sortierkriterien werden angezeigt.

Entspricht dem Button **<Sortierung>**

F4 - LÖSCHEN

Einen Datensatz löschen.

Entspricht dem Button **<Löschen>**

ESC - VERLASSEN

Mit der Taste Esc verlassen Sie die Tabelle „Telefonanbieter“.

Entspricht dem Button **<Verlassen>**

ALT + F - ERFASSEN/ÄNDERN

Ruft den Dialog „Telefonanbieter“ auf, in dem Sie neue Telefonanbieter erfassen oder vorhandene Daten über Telefonanbieter ändern können.

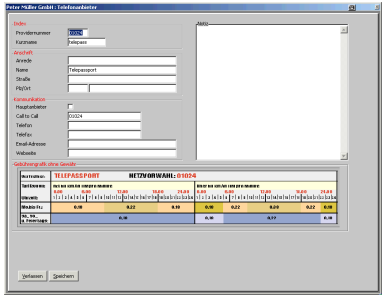
Markieren Sie zum Ändern einen der eingetragenen Telefonanbieter, markieren Sie zum Erfassen eines neuen Telefonanbieters die letzte freie Zeile der Tabelle.

Entspricht dem Button **<Erfassen/Ändern>**

Telefonanbieter erfassen/ändern

Mit Hilfe dieses Dialogs können Sie Daten von bestehenden Telefonanbietern ändern oder neue Telefonanbieter erfassen.

Die Felder im einzelnen:



PROVIDERNUMMER

Eingabe einer laufenden Nummer.

KURZNAME

Eingabe eines Kurznamens des Telefonanbieters.

ANREDE

Eingabe einer Anrede, wie Frau oder Herr.

NAMEN, STRASSE, PLZ/ORT

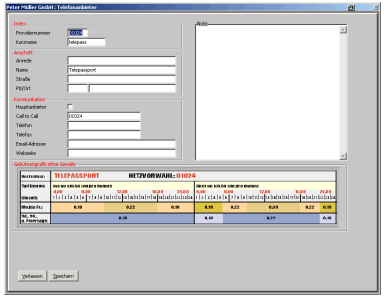
Diese Felder nehmen die Anschrift des Telefonanbieters auf.

HAUPTANBIETER

Das Kontrollkästchen bestimmt, ob der Telefonanbieter Ihr Hauptanbieter ist.

Es kann nur ein Telefonanbieter als Hauptanbieter definiert werden; wenn Sie das Kontrollkästchen bei einem Telefonanbieter aktivieren, wird es automatisch beim bisherigen Hauptanbieter deaktiviert.

Bei allen TAPI-Anrufen wird dieser Telefonanbieter automatisch vorgeschlagen. Ausnahme: Sie haben einen Telefonanbieter direkt einer Adresse zugeordnet (Adressstammdaten).



CALL TO CALL

Geben Sie hier die Call to Call-Nummer des Telefonanbieters ein.

TELEFON, TELEFAX, E-MAIL-ADRESSE, WEBSITE

Geben Sie in diese Felder die Daten ein, mit denen Sie mit dem Telefonanbieter in Kontakt treten können.

Die Tasten und Buttons:

ESC - VERLASSEN

Mit der Esc-Taste verlassen Sie den Dialog, ohne die gemachten Eintragungen zu speichern.

Entspricht dem Button **<Verlassen>**

ALT + S - SPEICHERN

Speichern der Eingaben.

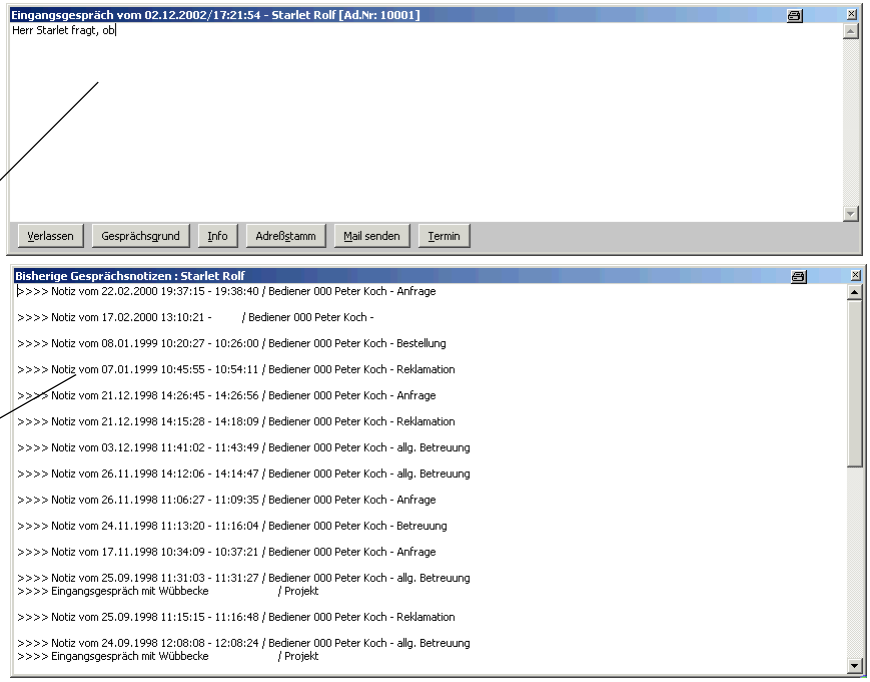
Entspricht dem Button **<Speichern>**

Ein- und Ausgangsgespräche protokollieren

Die folgende Abbildung zeigt, wie die eingehenden Gespräche dokumentiert werden können:

Der Notizeditor dient zur Eingabe der Gesprächsnotizen (Gesprächsdokumentation).

Im unteren Teil ersehen Sie, welche Gespräche bisher mit dem Kunden, Interessenten oder Lieferanten geführt wurden.



Eingangsgespräche

BüroWARE CRM/OfficePlaner bietet die Möglichkeit, eingehende Gespräche schriftlich zu dokumentieren. Wird mit dem Anruf des eingehenden Gespräches die Rufnummer des Teilnehmers digital übermittelt, so wird dieser Dialog automatisch gestartet. Voraussetzung für den Aufruf dieses Dialoges ist, das BüroWARE die eingehende Rufnummer des Teilnehmers identifizieren kann - dessen Adresse also im Datenstamm existiert. Findet BüroWARE die Adresse anhand der übermittelten Rufnummer nicht, so legt BüroWARE automatisch einen neuen Erstkontakt an. Der Dialog “Eingangsgespräch” kann dann anschließend von Ihnen manuell gestartet werden. Grundsätzlich gilt, dass dieser Dialog adressbezogen gestartet wird. Es muss also eine Adresse ausgewählt worden sein, entweder durch die Ruferkennung (Tapi) oder durch den Anwender.

| So starten Sie den Dialog manuell:

1. Starten Sie die zentrale Adressbearbeitung.
2. Wählen Sie die Adresse aus, von der Sie einen Anruf bekommen haben.
3. Klicken Sie mit der Maus in der horizontalen Symbolleiste auf den Button **<Bearbeiten>** und dann auf den Menüpunkt „Eingangsgespräch“

oder

drücken Sie die Tastenkombination [STRG]+[SHIFT]+[E].

Hinweis:

Der CAS-OfficePlaner bietet innerhalb der Zugriffsrechte im Modul “Designer” mehrere Möglichkeiten in Bezug auf die Aktion, die bei der Rufnummernerkennung ausgeführt werden soll. Die oben beschriebenen Möglichkeiten setzen die Aktivierung dieser Optionen voraus.

Ausgangsgespräche

Analog zu den Eingangsgesprächen können Sie auch einen Dialog zur Dokumentation von Ausgangsgesprächen aufrufen. Die Gesprächnotiz können Sie dann jeweils für den ausgewählten Kunden, Interessenten oder Lieferanten eingeben.

| So starten Sie den Dialog für Ausgangsgespräche:

1. Starten Sie die zentrale Adressbearbeitung.
2. Wählen Sie die Adresse aus, die Sie anrufen möchten.

3. Klicken Sie mit der Maus in der horizontalen Symbolleiste auf den Button **<Bearbeiten>** und dann auf den Menüpunkt „Ausgangsgespräch“

   oder

   drücken Sie die Tastenkombination [STRG]+[SHIFT]+[A].

Die Tasten und Buttons:

ESC - VERLASSEN

Mit ESC verlassen Sie den Dialog “Ein- Ausgangsgespräch”. Haben Sie eine Notiz erfasst, werden Sie gefragt, ob die Eingaben gespeichert werden sollen.

Entspricht dem Button: **<Verlassen>**

F10 - SPEICHERN

Die F10-Taste speichert die Notiz zum Ein- Ausgangsgespräch und Sie kehren zum Ausgangspunkt (Karteikarte) zurück.

ALT+G - GESPRÄCHSGRUND

Mit dieser Tastenkombination können Sie einen Gesprächsgrund erfassen.

Die hierdurch aufgerufene Dialogbox bietet mit der [F5]-Taste die Möglichkeit, eine individuelle Hilfstabelle aufzurufen in der bereits vordefinierte Begriffe erfasst sind bzw. erfasst werden können.

Entspricht dem Button: **<Gesprächsgrund>**

ALT+I - INFORMATION

Diese Tastenkombination ruft ds MIS-Adressen auf. Sie können hier weit reichende Informationen zu dem Kunden bzw. Lieferanten abrufen (Umsatzstatistiken, Offene Posten etc.), dessen eingehender Anruf hier dokumentiert wird.

Nähere Erläuterungen zum BüroWARE Management-Informations-System finden Sie im Handbuch zur BüroWARE Warenwirtschaft.

Entspricht dem Button: **<Information>**

ALT+S - ADRESSSTAMM

Mit ALT + S rufen Sie die Adressstammdaten der Warenwirtschaft zu diesem Kunden, Interessenten oder Lieferanten auf. Änderungen können vorgenommen werden.

Informationen zu den Stammdatenmasken der Fakturierung erhalten Sie im Handbuch zur BüroWARE Warenwirtschaft.

Entspricht dem Button: **<Adressstamm>**

ALT + M - MAIL SENDEN

Mit Alt + M öffnen Sie den E-Mail-Dialog „Neue Mail“, mit dem Sie eine E-Mail verfassen und versenden können. Übernommen wird die erfasste Telefonnotiz.

Entspricht dem Button: **<Mail senden>**

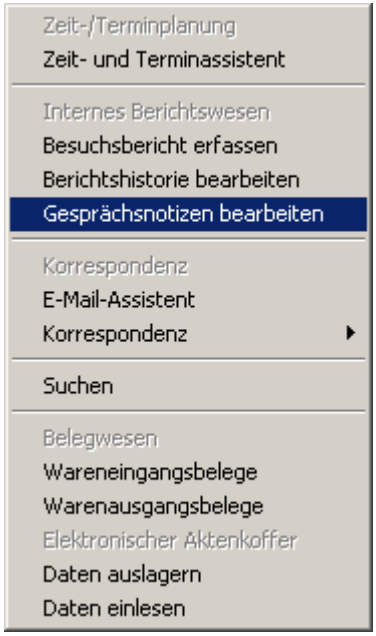
ALT + T - TERMIN

Mit Alt + T öffnen Sie den Terminkalender, um beispielsweise einen vereinbarten Termin mit dem Gesprächspartner direkt eintragen zu können.

Entspricht dem Button: **<Termin>**

Gesprächsprotokolle

Hier können Sie eine Tabelle aufrufen, die Ihnen Auskunft über die Telefonate mit dem ausgewählten Kunden, Interessenten oder Lieferanten gibt. Weiterhin können Sie die Notizen einsehen, die Sie während des Gespräches aufgenommen haben.



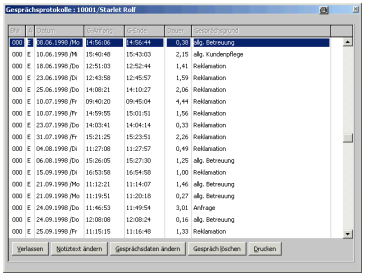
| So rufen Sie die Gesprächsprotokolle auf:

1. Starten Sie die zentrale Adressbearbeitung.
2. Wählen Sie aus der vorgelagerten Auswahltabelle die Adresse aus, deren Gesprächnotizen angezeigt werden sollen.
3. Klicken Sie mit der Maus auf den Menüeintrag „Bearbeiten“ und dann auf „Gesprächsnotizen bearbeiten“ im Hauptmenü des BüroWARE CRM/OfficePlaners.

   BüroWARE öffnet die vorgelagerte Auswahltabelle „Gesprächsprotokolle“.

Jede Zeile dieser Tabelle (Datensatz) zeigt dabei entweder ein Ausgangs- oder ein Eingangsgespräch, welches Sie mit dem Kunden, Interessenten oder Lieferanten geführt haben. Für jedes dieser Gespräche werden spezielle Informationen - wie Uhrzeit oder Gesprächsdauer - festgehalten.

Folgende Informationen können Sie in den einzelnen Tabellenspalten ablesen:



BNR

Angezeigt wird der Bediener, mit dem der Mitarbeiter im System angemeldet war, als das Gespräch dokumentiert wurde.

A

Hier ersehen Sie die Gesprächsart. Dabei werden folgende Kürzel verwendet:

E = Eingangsgespräch

A = Ausgangsgespräch

Datum

Zeigt das Tagesdatum, an dem das Gespräch geführt bzw. dokumentiert wurde.

G-Anfang

Diese Spalte gibt die Uhrzeit des Gesprächsbeginns wieder.

G-Ende

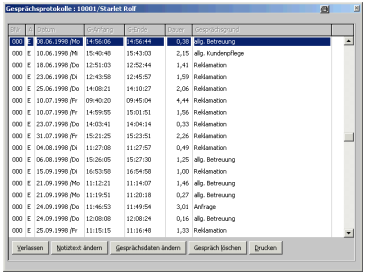
Hier wird die Uhrzeit gezeigt, zu der das Gespräch beendet wurde.

Dauer

Zeigt die Dauer des Gespräches in Minuten.

Gesprächsgrund

Hier wird der Gesprächsgrund angezeigt, den Sie innerhalb des Dialoges “Eingangsgespräch” oder “Ausgangsgespräch” über den Button **<Gesprächsgrund>** hinterlegt haben.



Die Tasten und Buttons der Tabelle:

ESC - VERLASSEN

ESC schließt diese Tabelle und kehrt zum Ausgangspunkt zurück.

Entspricht dem Button: **<Verlassen>**

STRG + BILD OBEN - ZUM ANFANG

Der Auswahlbalken wird an den Tabellenanfang gestellt.

Entspricht dem Button: **<Anfang>**

STRG + BILD UNTEN - ZUM ENDE

Diese Tastenkombination stellt den Auswahlbalken an das Tabellenende.

Entspricht dem Button: **<Ende>**

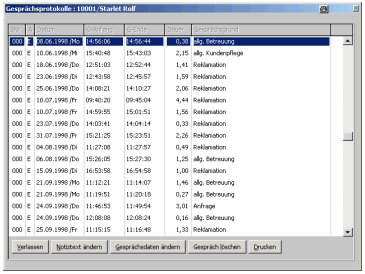


BILD UNTEN -SEITE VOR

Diese Taste blättert eine Tabellenseite nach vorne.

Entspricht dem Button: **<Seite vor>**

BILD OBEN -SEITE ZURÜCK

Mit dieser Taste wir eine Tabellenseite nach hinten geblättert.

Entspricht dem Button: **<Seite zurück>**

ALT + N - NOTIZTEXT ÄNDERN

Mit der Tastenkombination können Sie den Notiztext bearbeiten, den Sie während eines Telefonates aufgenommen haben.

Entspricht dem Button: **<Notiztext ändern>**

ALT + G - GESPRÄCHSDATEN ÄNDERN

Mit der Tastenkombination öffnen Sie ein Fenster, in dem Sie die Daten, die zum Ein- oder Ausgangsgespräch gespeichert wurden (z.B. Datum, Uhrzeit oder Gesprächsgrund) ändern können.

Entspricht dem Button: **<Gesprächsdaten ändern>**

ALT + L - LÖSCHEN

Mit Alt + L löschen Sie das markierte Gespräch.

Entspricht dem Button: **<Löschen>**

Gesprächsdaten ändern

Wenn Sie im Dialog „Gesprächsprotokolle“ den Button **<Gesprächsdaten ändern>** klicken, wird der abgebildete Dialog geöffnet.

BEDIENERNUMMER

Hier wird die Nummer und der Name des Bedieners angezeigt, der das Ein- oder Ausgangsgespräch geführt hat.

DATUM

In diesem Feld wird das Datum angezeigt, an dem das Ein- oder Ausgangsgespräch geführt wurde. Über die Schaltfläche neben dem Feld ist das Datum änderbar.

BEGINN, ENDE

Hier werden Gesprächsbeginn und -ende angezeigt. Beide Uhrzeiten können überschrieben werden.

DAUER

In diesem Feld wird die aus Beginn und Ende berechnete Dauer des Gesprächs angezeigt. Wenn Sie Beginn oder Ende verändern, wird die Dauer automatisch neu berechnet.

ADRESSNUMMER

Es wird der Adressat angezeigt, mit dem das Ein- oder Ausgangsgespräch geführt wurde. Über die Schaltfläche neben dem Feld ist die Adressnummer änderbar.

ANSPRECHPARTNER

In diesem Feld wird eventuell ein Ansprechpartner angezeigt, mit dem das Ein- oder Ausgangsgespräch geführt wurde. Über die Schaltfläche neben dem Feld ist der Ansprechpartner änderbar.

GESPRÄCHSSTART

Hier wird die Art des Gesprächs (Ein- oder Ausgangsgespräch) angezeigt. Über die Schaltfläche neben dem Feld ist die Gesprächsart änderbar.

GRUND

Hier wird der eingegebene Gesprächsgrund angezeigt; Sie können Ihn überschreiben.

Besuchsberichte

Neben den Aufzeichnungen über Telefongespräche können mit dem CRM/OfficePlaner auch Besuchsberichte verfasst und verwaltet werden. Diese Besuchsberichte können zum Beispiel Ihrem Vertrieb oder Kundendienst dienen.

Besuchsberichte verfassen

So erfassen Sie Besuchsberichte:

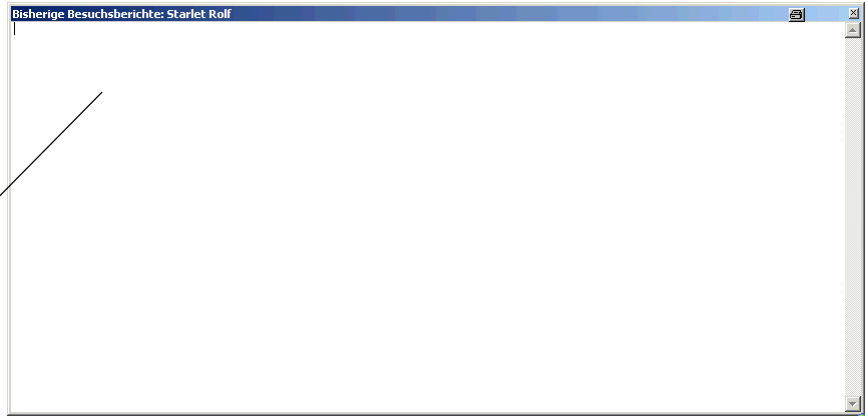
1. Starten Sie die zentrale Adressbearbeitung.
2. Wählen Sie die Adresse aus, für die ein neuer Besuchsbericht erfasst werden soll.
3. Klicken Sie mit der Maus im Hauptmenü des CRM/OfficePlaners auf den Menüpunkt „Bearbeiten“ und dann auf „Besuchsbericht erfassen“.

   BüroWARE öffnet den Dialog „Besuchsbericht vom ...“.

Die folgende Abbildung zeigt, wie Besuchsberichte erfasst werden können:

Der Notizeditor dient zur Eingabe der Besuchsberichte.

Im unteren Teil ersehen Sie, welche Berichte unter diesem Kunden, Interessenten oder Lieferanten gespeichert wurden.



Die Tasten und Buttons:

ESC - VERLASSEN

Mit der Esc-Taste verlassen Sie den Dialog, ohne die gemachten Eintragungen zu speichern.

Entspricht dem Button **<Verlassen>**

ALT + B - BESUCHSDATEN

Mit der Tastenkombination öffnen Sie einen Dialog, in dem Sie die Besuchsdaten eingeben können.

Entspricht dem Button **<Besuchsdaten>**

ALT + I - INFORMATIONEN

Die Tastenkombination öffnet ein Anzeigefenster, in dem Sie MIS-Daten zum Adressaten einsehen können.

Entspricht dem Button **<Informationen>**

ALT + S - ADRESSSTAMM

Die Tastenkombination öffnet ein Anzeigefenster, in dem Sie Informationen aus der Faktur zum Adressaten einsehen können.

Entspricht dem Button **<Adressstamm>**

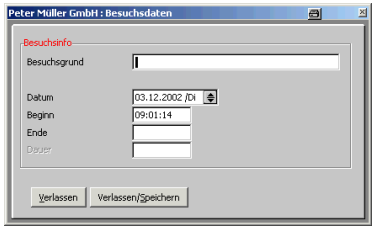
ALT + M - MAIL SENDEN

Mit den Tasten Alt und M öffnen Sie das E-Mail-Formular, mit dem Sie eine E-Mail verfassen und versenden können.

Entspricht dem Button **<Mail senden>**

Besuchsdaten

Wenn Sie im Dialog „Besuchsbericht“ den Button **<Besuchsdaten>** klicken, wird der abgebildete Dialog geöffnet.



BESUCHSGRUND

Hier wird der Besuchsgrund eingegeben.

DATUM

Hier wird das Datum ausgewählt, an dem der Besuch stattfand. Über die Schaltfläche neben dem Feld ist das Datum änderbar.

BEGINN, ENDE

Hier werden Besuchsbeginn und -ende eingetragen.

DAUER

In diesem Feld wird die aus Beginn und Ende berechnete Dauer des Besuchs angezeigt. Wenn Sie Beginn oder Ende verändern, wird die Dauer automatisch neu berechnet.

Die Tasten und Buttons:

ESC - VERLASSEN

Mit der Esc-Taste verlassen Sie den Dialog, ohne die gemachten Eintragungen zu speichern.

Entspricht dem Button **<Verlassen>**

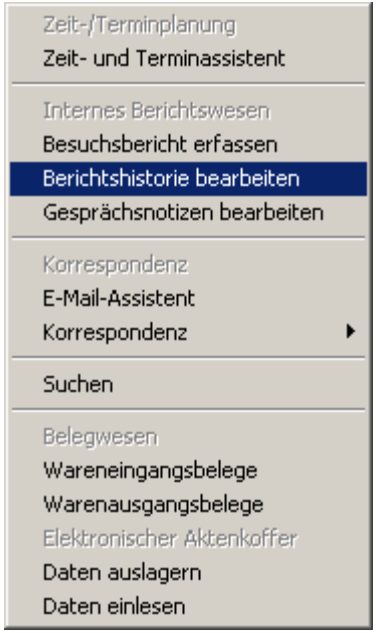
ALT + S - VERLASSEN/SPEICHERN

Mit der Tastenkombination speichern Sie die Eingaben und verlassen den Dialog.

Entspricht dem Button **<Verlassen/Speichern>**

Bisherige Besuchsberichte

Hier können Sie eine Tabelle aufrufen, die Ihnen Auskunft über die Besuchsberichte mit dem ausgewählten Kunden, Interessenten oder Lieferanten gibt. Weiterhin können Sie die Notizen einsehen, die Sie während des Besuchs aufgenommen haben.



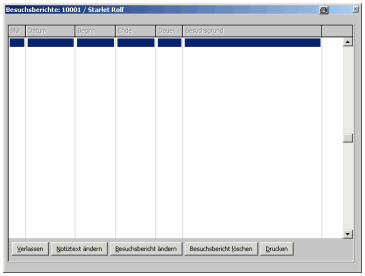
| So rufen Sie die bisherigen Besuchsberichte einer Adresse auf:

1. Starten Sie die zentrale Adressbearbeitung.
2. Wählen Sie aus der vorgelagerten Auswahltabelle die Adresse aus, deren Besuchsberichte angezeigt werden sollen.
3. Klicken Sie mit der Maus auf den Menüeintrag „Bearbeiten“ und dann auf „Berichtshistorie bearbeiten“ im Hauptmenü des BüroWARE CRM/OfficePlaners.

   BüroWARE öffnet die vorgelagerte Auswahltabelle „Besuchsberichte“.

Jede Zeile dieser Tabelle (Datensatz) zeigt dabei einen Besuchsbericht an, den Sie bei dem Kunden, Interessenten oder Lieferanten verfasst haben.

Für jeden dieser Besuchsberichte werden spezielle Informationen - wie Uhrzeit oder Dauer - festgehalten. Folgende Informationen können Sie in den einzelnen Tabellenspalten ablesen:



BNR

Angezeigt wird der Bediener, mit dem der Mitarbeiter im System angemeldet war, als der Besuchsbericht verfasst wurde.

Datum

Zeigt das Tagesdatum, an dem der Besuchsbericht verfasst wurde.

G-Anfang

Diese Spalte gibt die Uhrzeit des Besuchsbeginns wieder.

G-Ende

Hier wird die Uhrzeit gezeigt, zu der der Besuch beendet wurde.

Dauer

Zeigt die Dauer des Besuchs in Minuten.

Besuchsgrund

Hier wird der Besuchsgrund angezeigt, den Sie innerhalb des Dialoges “Besuchsbericht” über den Button **<Besuchsdaten>** hinterlegen können.

Die Tasten und Buttons:

ESC - VERLASSEN

Mit der Esc-Taste verlassen Sie den Dialog, ohne die gemachten Eintragungen zu speichern.

Entspricht dem Button **<Verlassen>**

ALT + N - NOTIZTEXT ÄNDERN

Mit der Tastenkombination öffnen Sie ein Fenster, in dem Sie den Notiztext ändern können.

Entspricht dem Button **<Notiztext ändern>**

ALT + B - BESUCHSBERICHT ÄNDERN

Mit der Tastenkombination öffnen Sie ein Fenster, in dem Sie die Daten, die zum Besuch gespeichert wurden (z.B. Datum, Uhrzeit, oder Besuchssgrund), ändern können.

Entspricht dem Button **<Besuchsbericht ändern>**

ALT + L - BESUCHSBERICHT LÖSCHEN

Mit Alt + L löschen Sie den markierten Bericht.

Entspricht dem Button **<Besuchsbericht löschen>**

Besuchsdaten ändern

Wenn Sie im Dialog „Besuchsberichte“ den Button **<Besuchsbericht ändern>** klicken, wird der abgebildete Dialog geöffnet.

BEDIENERNUMMER

Hier wird die Nummer und der Name des Bedieners angezeigt, der den Besuchsbericht verfasst hat.

DATUM

In diesem Feld wird das Datum angezeigt, an dem der Besuchsbericht verfasst wurde. Über die Schaltfläche neben dem Feld ist das Datum änderbar.

BEGINN, ENDE

In diesen Feldern werden Besuchsbeginn und -ende angezeigt. Beide Uhrzeiten können überschrieben werden.

DAUER

Hier wird die aus Beginn und Ende berechnete Dauer des Besuchs angezeigt. Wenn Sie Beginn oder Ende verändern, wird die Dauer automatisch neu berechnet.

ADRESSNUMMER

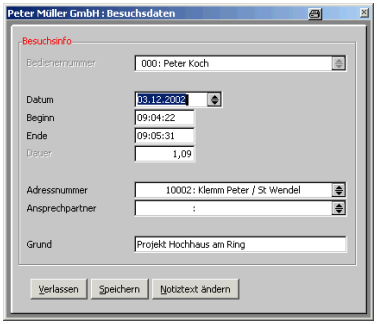
Hier wird der Adressat angezeigt. Über die Schaltfläche neben dem Feld ist die Adressnummer änderbar.

ANSPRECHPARTNER

In diesem Feld wird eventuell ein Ansprechpartner angezeigt, bei dem der Besuch stattfand. Über die Schaltfläche neben dem Feld ist der Ansprechpartner änderbar.

GRUND

Hier wird der eingegebene Besuchsgrund angezeigt, Sie können Ihn überschreiben.



Die Tasten und Buttons:

ESC - VERLASSEN

Mit der Esc-Taste verlassen Sie den Dialog, ohne die gemachten Eintragungen zu speichern.

Entspricht dem Button **<Verlassen>**

ALT + S - SPEICHERN

Mit der Tastenkombination speichern Sie die Eingaben und verlassen den Dialog.

Entspricht dem Button **<Verlassen/Speichern>**

ALT + N - NOTIZTEXT ÄNDERN

Mit der Tastenkombination öffnen Sie einen Dialog, in dem Sie den Besuchstext ändern können.

Entspricht dem Button **<Notiztext ändern>**