

Q3 CRM

Option

EINFÜHRUNG

15.04.2024

Ergänzend zu den Modulen gibt es für Q3 Programme verschiedene Optionen. Einen Überblick über alle Optionen finden Sie unter www.q3software.ch rechts unter «AUF EINEN BLICK».

! Ausführliche und aktuelle Informationen zu allen Optionen finden Sie in der Programmhilfe (Taste **F1**) unter dem Namen der Option (z.B. «Q3 CRM»).

Grundlagen

Die Option «CRM» ist als Kontaktmanager in die Auftrags- bzw. Adressverwaltung integriert. Sie hilft Ihnen, Ihre Kundenkontakte und -informationen professionell zu verwalten.

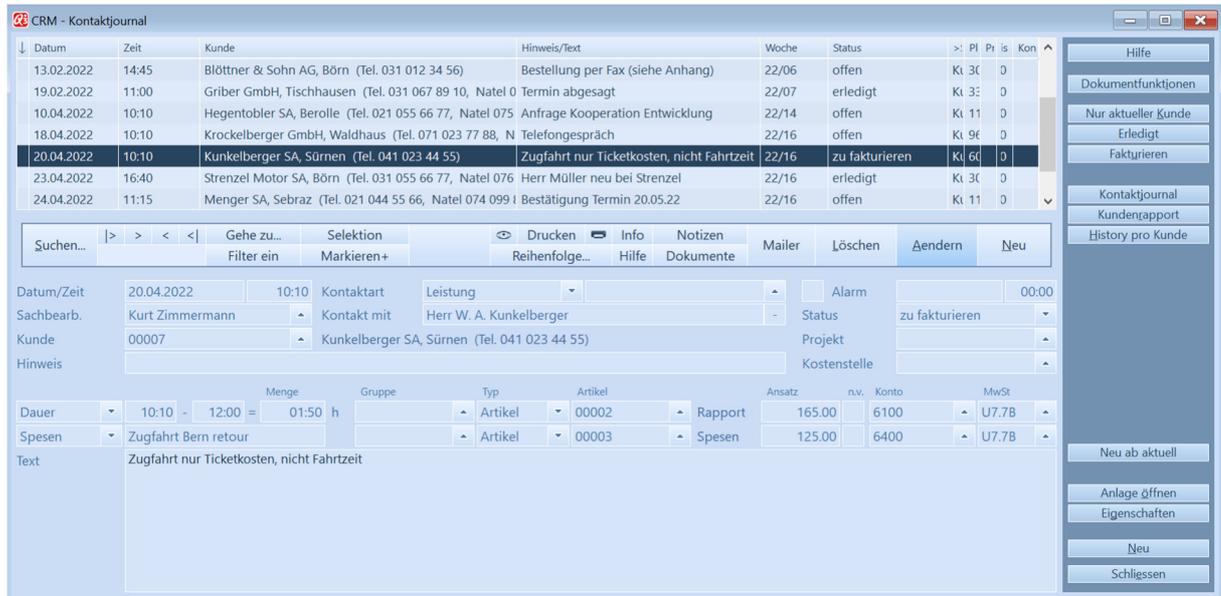
Jeden Kontakt (Telefongespräch, Kundenbesuch usw.) erfassen Sie mit Datum und Uhrzeit. Für versendete Mails und Briefe aus Q3 Software heraus werden auf Wunsch vom Programm automatisch Kontakteinträg erzeugt.

Q3 CRM erlaubt darüber hinaus, Kontakte als «verrechenbar» zu deklarieren. Verrechenbare Kontakte können mit Dauer, Stundenansatz und Spesen ergänzt und einzeln oder gesammelt fakturiert werden.

! Damit Kontakteinträge fakturiert werden können, muss das Modul «Auftrag» lizenziert sein.

Kontakte verwalten

Via **Ctrl**+**F10** oder Menü *?+CRM (Option)* gelangen Sie in das Kontaktjournal. Die Kontakteinträge sind analog einem Buchungsjournal aufgeführt.



Kontaktjournal mit diversen Typen von Einträgen

Jeder Kontakt wird einer Kundenadresse zugeordnet und mit Datum und Uhrzeit versehen. Zusätzlich kann ein Alarmdatum für offene Kontakte vergeben werden.

Rufen Sie den Kontaktmanager für den aktuellen Kunden auf (z.B. ab Adress- oder Offertfenster), so werden nur die Kontakte dieses Kunden gezeigt. Mit Alle Kunden erweitern Sie die Sicht auf alle Einträge, mit Nur aktueller Kunde reduzieren Sie die Sicht wieder auf den aktuellen Kunden.

Kontakte fakturieren

Für alle Kontakteinträge mit Status «zu fakturieren» können Sie Rechnungen erzeugen.



Sie können detailliert selektieren, welche Kontakteinträge berücksichtigt werden sollen. Auch können Sie mittels «Zeilenkomposition» die Gestaltung der zu erzeugenden Rechnungspositionen gestalten.

! Wenn Sie keine individuelle Zeilenkomposition definieren, wählt das Programm selber eine sinnvolle Komposition!

Einsatzmöglichkeiten

Q3 CRM kann für verschiedene Einsatzzwecke sinnvoll und nützlich sein, z.B.

- Kunderapporte erstellen und als Anhang zu Rechnungen mitversenden
- Nachfasslisten für Mitarbeiter erstellen (offene Kontakte pro Sachbearbeiter)
- Arbeitskontrollblätter pro Mitarbeiter (z.B. wöchentlich)
- Informationsaustausch zwischen Mitarbeitern, wenn Kunde von mehreren Mitarbeitern betreut wird
- Jederzeit komplette Kundenhistory abrufen

Auswertungen

Die Kontakte können in vielen unterschiedlichen Formaten ausgedruckt werden:



Das gewählte Formular bestimmt den Inhalt des Journals.

Beispiele

Kontakte			Periode 19.02.2022 - 25.04.2022			Seite 1
Datum	Zeit	Kunde/Text	Kontaktart	Kontakt mit	Hinweis	
19.02.22	11:00	Griber GmbH, Tischhausen Termin abgesagt	Arbeit	Firma Griber GmbH		
10.04.22	10:10	Hegentobler SA, Berolle Anfrage Kooperation Entwicklung	Arbeit	Firma Hegentobler SA		
18.04.22	10:10	Krockelberger GmbH, Waldhaus Telefongespräch	Arbeit	Firma Krockelberger GmbH		
20.04.22	10:10	Kunkelberger SA, Sürmen Zugfahrt nur Ticketkosten, nicht Fahrtzeit	Arbeit	Herr W. A. Kunkelberger		
23.04.22	16:40	Strenzel Motor SA, Börrn Herr Müller neu bei Strenzel	Telefon	Firma Strenzel Motor SA		
24.04.22	11:15	Menger SA, Sebrax Bestätigung Termin 20.05.22	Telefon	Firma Menger SA		

Formular «Standard» - Chronologische Journal aller Einträge

Zeitrapport		Periode 19.02.2022 - 25.04.2022							Seite 1
Datum	Zeit	Text	Km	Status	Dauer	Ansatz	Betrag	Total Dauer	Total Betrag
19.02.22	11:00 - 22:00	Termin abgesagt		zu fakturieren	11:00	100.00	1'100.00	11:00	1'100.00
10.04.22	10:10 - 00:00	Anfrage Kooperation Entwicklung		offen	0:00	0.00	0.00	11:00	1'100.00
18.04.22	10:10 - 00:00	Telefongespräch		offen	0:00	0.00	0.00	11:00	1'100.00
20.04.22	10:10 - 12:00	Zugfahrt nur Ticketkosten, nicht Fahrtzeit Spesen (Zugfahrt Bern retour)		zu fakturieren	1:50	165.00	302.50 125.00	12:50	1'527.50
23.04.22	09:20 - 16:40	Herr Müller neu bei Strenzel		zu fakturieren	7:20	60.00	440.00	20:10	1'967.50
24.04.22	11:15 - 00:00	Bestätigung Termin 20.05.22		offen	0:00	0.00	0.00	20:10	1'967.50

Formular «Rapport» - Totalisierung von zu fakturierenden Einträgen