



Option Q3 CRM

Introduction

En complément aux modules il y a pour les Q3 logiciels différents options. Vous trouvez une présentation de l'ensemble des options sous www.q3software.ch à la partie droite dans la vignette «En un coup d'oeil».

! Informations détaillées et actuelles pour tous les options sont disponible dans l'aide du logiciel (touche **F1**) sous le nom de l'option (par ex. «Q3 CRM»).

Bases

L'option «CRM» est intégrée comme gestionnaire de contacts dans le module facture resp. dans la gestion d'adresses. Son but est de vous aider à gérer vos contacts et informations de clients de manière professionnelle.

Pour chaque contact (conversation téléphonique, visite du client etc.) vous saisissez la date et l'heure. Pour les lettres ou e-mails envoyés depuis Q3 Software, une entrée de contact sera automatiquement générée à la demande.

Q3 CRM offre en outre de déclarer des contacts comme «à facturer». Des contacts facturables peuvent être complétés avec la durée, tarif horaire, frais et facturé séparément ou en groupes.

! Afin que les entrées de contacts peuvent être facturées, le module «Facture» doit être sous licence.

Gérer les contacts

Vous pouvez accéder le journal des contacts via **Ctrl**+**F10** ou le menu *?+Gestionnaire de contact (Option)*. Les entrées de contact sont listées analogiquement le journal de comptabilisation.

| > Date | Heure | Client | Indication/Texte | Semaine | Statut | Responsable | NPA | Projet | Prix | Genre |
|----------|-------|--|--|---------|------------|-------------|------|--------|--------|--------------|
| 13.02.20 | 14:45 | Ristrict SA, Hölstein (Tél. 088 888 99 99) | Commande par fax (annexe) | 20/07 | ouvert | P. Assidu | 4434 | | 0.00 | Commande |
| 19.02.20 | 11:00 | Quinaria Sàrl, Bern (Tél. 031 511 49 49) | Annulation du délai | 20/08 | réglé | P. Assidu | 3012 | | 0.00 | Délai |
| 10.04.20 | 10:10 | Q-Line Inc., Leverland | Demande par rapport d'une coopération du développement | 20/15 | ouvert | C. Chant | | | 0.00 | Demande |
| 18.04.20 | 09:15 | Thirkusia SA, Bern (Tél. 022 333 33 33) | Entretien téléphonique | 20/16 | réglé | C. Chant | 3011 | | 0.00 | Téléphone |
| 20.04.20 | 13:00 | Ristrict SA, Hölstein (Tél. 088 888 99 99) | Assistance comptabilité | 20/17 | à facturer | P. Assidu | 4434 | | 413.75 | Comptabilité |
| 23.04.20 | | Quinaria Sàrl, Bern (Tél. 031 511 49 49) | Monsieur Müller nouveau employé | 20/17 | réglé | P. Assidu | 3012 | | 0.00 | Information |
| 24.04.20 | 11:58 | Thirkusia SA, Bern (Tél. 022 333 33 33) | Confirmation du délai 20.05.2020 | 20/17 | ouvert | C. Chant | 3011 | | 0.00 | |

Journal des contacts avec divers types des entrées

Chaque contact est attribué à une adresse de client et daté avec l'heure. On peut en outre ajouter une date d'alarme pour des entrées ouvertes.

Si vous appelez le gestionnaire de contacts pour le client actuel (par ex. depuis la fenêtre d'adresse ou des offres), seulement les contacts pour ce client apparaissent. Avec *Aff. tous les clients* vous élargissez la vue pour toutes les entrées, avec *Seul. client actuel* vous compressez la vue de nouveau sur le client actuel.

Facturer des contacts

Vous pouvez générer des factures pour toutes les entrées de contacts avec le statut «à facturer».

Généraliser la facture

Facturer avec: Sélection élargie | avec date: 30.04.2020 | avec référence: P. Assidu | avec indication: Traitement des factures avril 2020

Sélection

Entrées avec date: 01.04.2020 - 30.04.2020

Mise en forme

Grouper par: Projet

Inserer par groupe: Titre Total ligne vierge avant ligne vierge après

Composition de la ligne

| Champ | Contenu |
|---------|---------|
| Champ 1 | vide |
| Champ 2 | vide |
| Champ 3 | vide |
| Champ 4 | vide |
| Champ 5 | vide |
| Champ 6 | vide |
| Champ 7 | vide |
| Champ 8 | vide |
| Champ 9 | vide |

Position suppl. avec notes

Continuer / Annuler

Vous pouvez sélectionner en détail quelles entrées de contact doivent être prises en compte. Vous pouvez même organiser avec «Composition des lignes» la création des positions de la facture à générer.

! Si vous ne définissez pas une composition des lignes, le programme choisit lui-même une composition utile!

Applications

Q3 CRM peut être utile et raisonnable pour des utilisations différentes, par ex.

- établir des rapports des clients et les envoyer comme annexe avec les factures
- établir des listes de suivi clientèle pour collaborateurs (contacts ouverts par conseiller)
- fiches de contrôle des travaux par collaborateurs (par ex. hebdomadaire)
- échange d'information entre collaborateurs, si plusieurs collaborateurs s'occupent du même client
- Appeler à tout instant l'historique du client complet

Analyses

Les contacts peuvent être imprimés dans beaucoup de formats différents:

Le formulaire choisi détermine le contenu du journal.

Exemples

| Contacts | | | Période 13.02.2020 - 25.04.2020 | | | Page 1 |
|----------|-------|---|---------------------------------|-----------------------|---|--------|
| Date | Heure | Client/texte | Genre contact | Contact avec | Indication | |
| 13.02.20 | 14:45 | Ristrict SA, Hölstein | Commande | Madame Ristrict SA | Commande par fax (annexe) | |
| 19.02.20 | 11:00 | Qulinaria Sàrl, Bern | Délai | Madame Qulinaria Sàrl | Annulation du délai | |
| 10.04.20 | 10:10 | Q-Line Inc., Leverland | Demande | Madame Qulinaria Sàrl | Demande par rapport d'une coopération du déve | |
| 18.04.20 | 09:15 | Thirkusia SA, Bern | Téléphone | Madame Thirkusia SA | Entretien téléphonique | |
| 20.04.20 | 13:00 | Ristrict SA, Hölstein Voyage par train, seulement le prix pour le billet, pas de temps de voyage | Comptabilité | Madame Ristrict SA | Assistance comptabilité | |
| 23.04.20 | 00:00 | Qulinaria Sàrl, Bern | Information | Monsieur Müller | Monsieur Müller nouveau employé | |
| 24.04.20 | 11:58 | Thirkusia SA, Bern | | Madame Thirkusia SA | Confirmation du délai 20.05.2020 | |

Formulaire «Standard» -journal chronologique de toutes les entrées

| Rapports | | | Période 19.07.2020 - 30.09.2020 | | | | Page 1 | | | |
|------------------------------|---------------|--|---------------------------------|------------|-------|--------|---------------------------|-------------|---------------|---------|
| Date | Heures | Texte | Km | Statut | Durée | Tarif | Montant | Total durée | Total montant | |
| 19.07.20 | 13:00 - 17:30 | Concevoir un livre de recettes | | à facturer | 4:30 | 100.00 | 450.00 | 4:30 | 450.00 | |
| 20.09.20 | 07:40 - 12:00 | Entretien final concernant le livre de recettes Frais (Billet, Berne aller et retour) Trajet (Trajet mobility) | 14.5 | à facturer | 4:20 | 165.00 | 715.00 125.00 15.95 | 8:50 | 1'305.95 | |
| 23.09.20 | 14:30 - 15:15 | Correction finale livre de recettes | | à facturer | 0:45 | 100.00 | 75.00 | 9:35 | 1'380.95 | |
| imprimé le 30 septembre 2020 | | | | | | Total | | Km | Durée | Montant |
| | | | | | | | 14.5 | 9:35 | 1'380.95 | |

Formulaire «Rapport» - totalisation des entrées à facturer