



Ein aktueller Werkstattbetrieb schreibt dem Kunden eine Auftragsbestätigung oder eine Rechnung. Damit ist dem Schreiben auch schon genug.

Ein moderner Werkstattbetrieb besinnt sich darauf, das schon früher die Kommunikation mit dem Kunden die halbe Miete war. Und er erkennt, das gerade die Markenbetriebe wieder auf diese klassischen Mittel der Kundenbindung zurück greifen – und das nicht ohne Erfolg.

Aber die meisten sagen sich, dass es ja eh nichts bringt, weil der Kunde „Werbung“ eh gleich in den Müll wirft. Also lassen sie gleich sein.

Und die, die ihre Kunden gelegentlich anschreiben, nehmen dazu Programme wie Word usw. Die „Anschreiben“ werden dann auf irgend einem Ordner gespeichert und gut is.

ELEKATplus hat einen integrierten, einfachen Texteditor, der es ganz einfach erlaubt die Kunden anzuschreiben. Und, die Anschreiben sind dann immer exakt im Kundenvorgang wieder zu finden.

Es ist möglich ganz einfach ein Schreiben zu erstellen ohne einer Kundenbindung – also an jemand, der nicht als Kunde angelegt ist.

Man kann direkt aus einer Kundensituation heraus ein Schriftstück erstellen, welches dem Kunden zugewiesen ist.

Man kann vorgefertigte Schriftstücke mit weitestgehend einheitlichem Inhalt nutzen, oder ganz individuelle Schreiben anfertigen.

Es ist mit ein wenig Trickerei sogar möglich, vielen Kunden gleichzeitig die selbe Information als Schriftstück zukommen zu lassen.

Mann unterscheidet zwischen den „automatischen“ Anschreiben wie – HU/AU Erinnerung / Geburtstaganschreiben – und den individuell zu erstellenden Schreiben.

ELEKATplus hat im Grundmodul **keine** Serienbriffunktion. Diese ist ein Zusatzmodul und kann separat bei der Firma KSR EDV erworben werden. Hier werden nur die Möglichkeiten besprochen, die in ELEKATplus Grundmodul realisierbar sind.

Erstelldatum.....23.03.2002	Projektleiter	Seite 1 von 8
DokumentE:\ELEKATplus Data\DOKU ELEKATplus\Handbuch\CARAT Version\Workshops\Kunden anschreiben.doc		Stand 19.09.2007



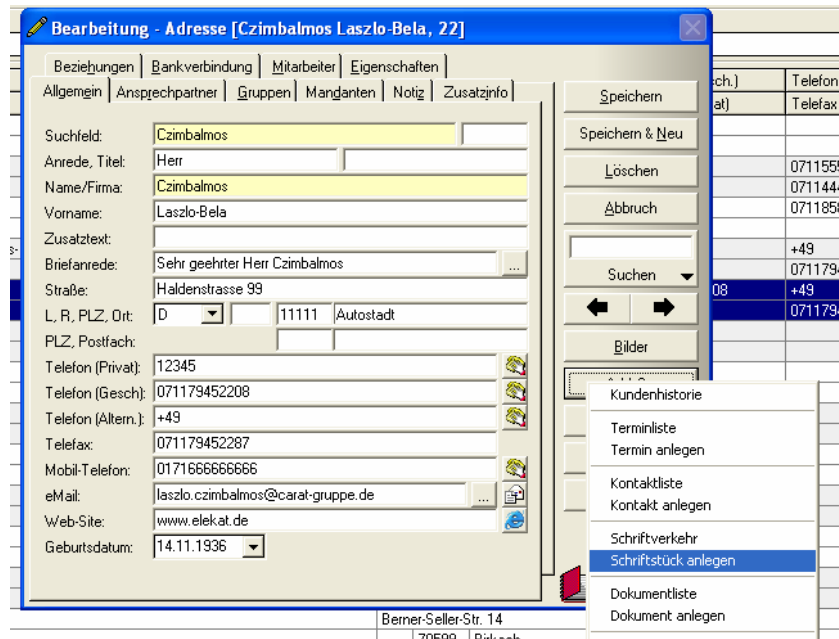
Informations Services

ELEKATplus Workshop

An Kunden schreiben??

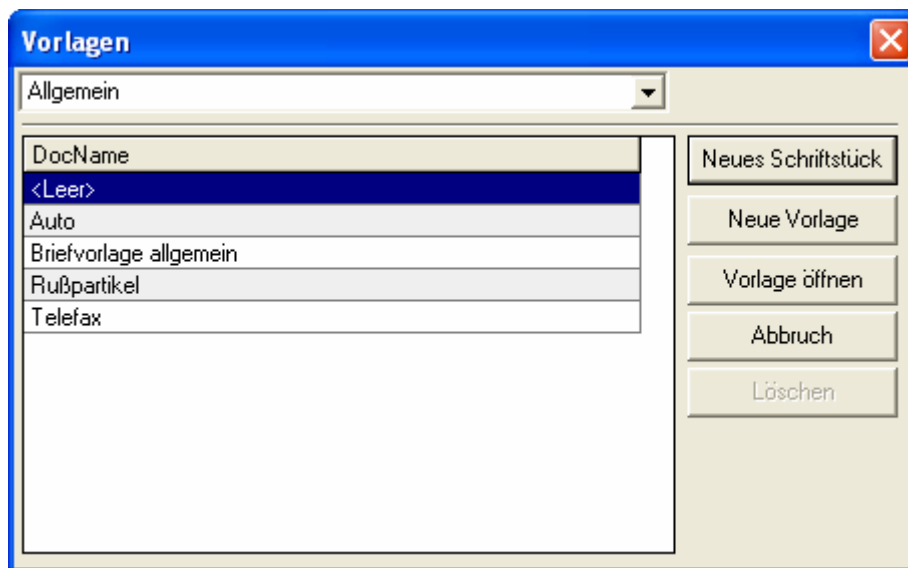
Die Textverarbeitung von ELEKATplus

Man kann direkt aus der Kundenstammdatenmaske heraus ein Schriftstück anlegen.



Man muss aber nicht unbedingt in der Kundenmaske drinnen stehen, es reicht schon, den gewünschten Kunden in der Adress- oder Ansprechpartnerliste markiert zu haben.

Jeweils immer hinter dem Button [AddOn] besteht die Möglichkeit ein Schriftstück für den Kunden anzulegen.





Informations Services

ELEKATplus Workshop An Kunden schreiben??

Damit man Briefe, die sich inhaltlich wiederholen nicht jedes mal neu schreiben muss, kann man hier **Vorlagen** anlegen.

Eine Vorlage ist ein vorgefertigtes Schriftstück, in dem bestimmte Teile bereits vorbereitet drinnen stehen, da sie ja eh gleich bleiben.

ad Auto Dienst Schraubigut
Trabantgässle 99
12345 Autostadt

Tel 08888-79087 - Fax 08888-08708 - Mobil 0171 999999 - EMail adS@adS.de

|

ad Auto Dienst Schraubigut * Trabantgässle99 * 123415 Autostad

<AnspAdressInfo>

Autostadt, den <SYS_Datum>

<AnspBriefanrede>.

Seit dem 01.04.2007 werden Dieselfahrzeuge, die seit dem 01.01.2006 mit einem Russpartikelfilter nach-gerüstet wurden, mit einem Steuerfreibetrag von € 330,- gefördert. Es ist so lange keine KFZ- Steuer zu entrichten bis dieser Förderbetrag aufgebraucht ist.

Die Angaben in den < spitzen Klammern > werden nacher mit den jeweiligen Daten aus der Datenbank bzw. dem System ersetzt.

Tel 08888-79087 - Fax 08888-08708 - Mobil 0171 999999 - EMail adS@adS.de

|

ad Auto Dienst Schraubigut * Trabantgässle99 * 123415 Autostad

Herr
Laszlo-Bela Czibalmos
Haldenstrasse 99

11111 Autostadt

Autostadt, den 09.07.2007

Sehr geehrter Herr Czibalmos,

Seit dem 01.04.2007 werden Dieselfahrzeuge, die seit dem 01.01.2006 mit einem Russpartikelfilter nach-gerüstet wurden, mit einem Steuerfreibetrag von € 330,- gefördert. Es ist so lange keine KFZ- Steuer zu entrichten bis dieser Förderbetrag aufgebraucht ist.

Erstelldatum.....23.03.2002	Projektleiter	Seite 3 von 8
DokumentE:\ELEKATplus Data\DOKU ELEKATplus\Handbuch\CARAT Version\Workshops\Kunden anschreiben.doc		Stand 19.09.2007

 <p>Information Services</p>	<p>ELEKATplus Workshop An Kunden schreiben??</p>
--	---

Die „Briefvorlage allgemein“ stellt hierbei eine normale, leere Vorlage dar, in der schon die < Variablen > Felder für Anschrift und soweit hinterlegt sind.

Hier muss nur noch der Absender angepasst und der gewünschte Text geschrieben werden. Mit der Funktion <Speichern unter> kann man dann eine neue Vorlage abspeichern, auf die man dann direkt aus der Kundenmaske zugreifen kann.

Erstelldatum.....23.03.2002	Projektleiter	Seite 4 von 8
DokumentE:\ELEKATplus Data\DOKU ELEKATplus\Handbuch\CARAT Version\Workshops\Kunden anschreiben.doc		Stand 19.09.2007



Information Services

ELEKATplus Workshop

An Kunden schreiben??

Massenanschriften

Massenanschriften, oder Serienbriefe sind gleichlautende Inhalte, die zur gleichen Zeit an eine Vielzahl von Empfängern verschickt werden sollen.

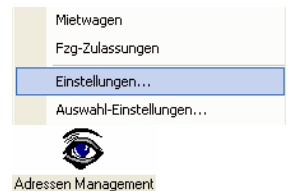
Wichtig hierbei ist, dass diese nicht einfach als Werbung empfunden werden, weil die Empfänger die Werbung meistens ignorieren.

Für unser Tagesgeschäft möchte ich ein Anschreiben an alle Kunden machen, die z.B. ihre Reifen bei uns eingelagert haben. All diese Kunden sollen Anfang Oktober auf einen Aufwasch angeschrieben werden.

Hierfür sind folgende vier Schritte notwendig:

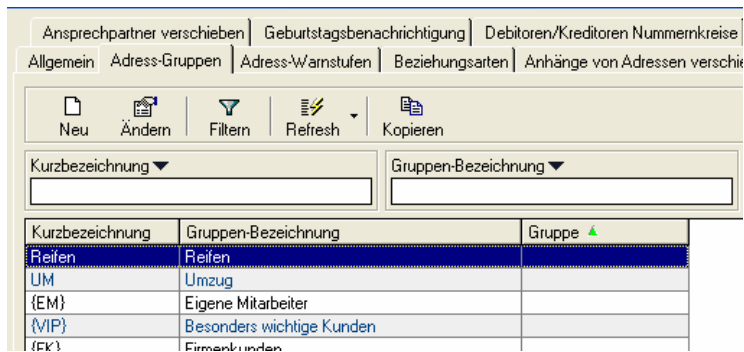
- a) Einrichten und zuordnen einer Adressgruppe „Reifen“

Öffnen Sie die Menüfolge *Stammdaten / Einstellungen* und gehen Sie in die Rubrik *CRM-Bereich*.

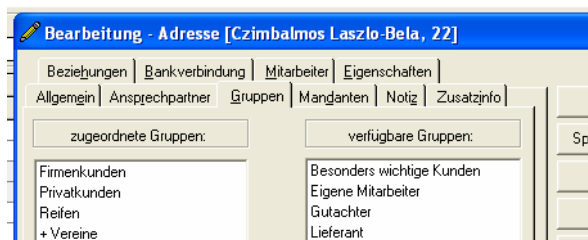


Öffnen Sie die Funktion *Adressen Management* und aktivieren den Reiter *Adress Gruppen*.

Mit dem Button *Neu* legen Sie eine neue Adress Gruppe mit dem Kürzel **Reifen** und der Bezeichnung **Reifen** an.



Jetzt geht man in die Adressliste und öffnet eine Adresse nach der anderen, welche dieser Gruppe **Reifen** zugeordnet werden soll.



Erstelldatum.....23.03.2002	Projektleiter	Seite 5 von 8
DokumentE:\ELEKATplus Data\DOKU ELEKATplus\Handbuch\CARAT Version\Workshops\Kunden anschreiben.doc		Stand 19.09.2007



Informations Services

ELEKATplus Workshop

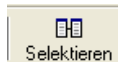
An Kunden schreiben??

Hierzu wird hinter dem Reiter *Gruppen* die Gruppe *Reifen* von der linken „verfügbare Gruppen“ auf die rechte „zugeordnete Gruppen“ Maskenhälfte übertragen.

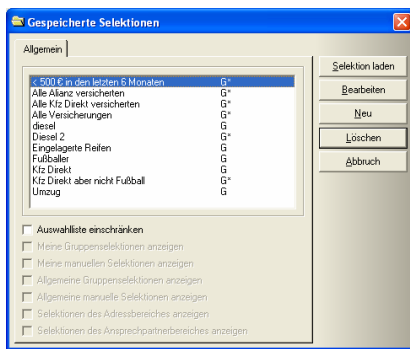
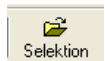
b) Erstellen einer Adressselektion nach der Gruppe „Reifen“

Damit man nacher mit einem Klick auf alle Adressen zugreifen kann, die der Gruppe *Reifen* zugeordnet sind, machen wir eine Adressselektion und speichern diese ab.

Öffnen Sie die Adressenliste und klicken Sie in der Buttonleiste auf den Button *Selektieren*.



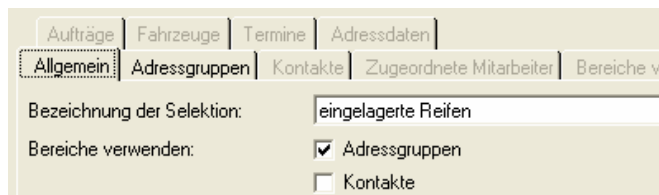
Die Adressenliste wird nun zweigeteilt. In der Buttonleiste des unteren Fensters klicken Sie nun auf den Button *selektieren*.



Im folgendem Dialog werden alle bisher gespeicherten Selektionen gezeigt.

Eine Selektion ist die Auswahl einer bestimmten Gruppe Kunden aus der Gesamtmenge aller Adressen, welche die gleichen Selektionskriterien aufweisen. Fällt bei einem Kunden das Kriterium weg, oder bekommt ein neuer Kunde in der Zukunft dieses Kriterium, wird dies bei der nächsten Selektionsauswahl automatisch berücksichtigt.

In unserem Beispiel wollen wir ja auf einmal all die Kunden rausziehen, welche im vorherigem Schritt der Gruppe „Reifen“ zugeordnet wurden. Mit dem Button *Neu* legen wir eine neue Selektion an.



Geben Sie der Selektion einen „aussagekräftigen“ Namen und setzen Sie für unser Beispiel den Haken bei **Adressgruppen**. Die Ansicht wechselt automatisch in den entsprechenden Reiter.

Im folgendem, zweigeteilten Fenster müssen Sie im oberen Bereich die „Gruppen“ ins linke Fenster verschieben, die für die aktuelle Selektion **zutreffen müssen**.

Im unteren Bereich des Fensters könnten all die Gruppen in das linke Feld verschoben werden, welche **auf keinem Fall** in der aktuellen Selektion **berücksichtigt werden**

Erstelldatum.....23.03.2002	Projektleiter	Seite 6 von 8
DokumentE:\ELEKATplus Data\DOKU ELEKATplus\Handbuch\CARAT Version\Workshops\Kunden anschreiben.doc		Stand 19.09.2007



Informations Services

ELEKATplus Workshop

An Kunden schreiben??

sollen. Vielleicht möchte man ja alle Kunden, aber nur nicht die Firmenkunden ansprechen.

Mit dem Button *Speichern* speichert man die aktuelle Selektion ab. Die Frage, ob die Selektion mandantenabhängig oder benutzerabhängig gespeichert werden soll, beantworten Sie mangels Benutzerverwaltung mit mandantenabhängig.

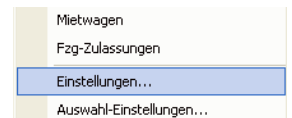
Die nun immer noch zweigeteilte Ansicht der Adressliste kann man durch nochmaligen Klick auf den Button *Selektieren* in der oberen Fensterhälfte wieder normal einstellen.



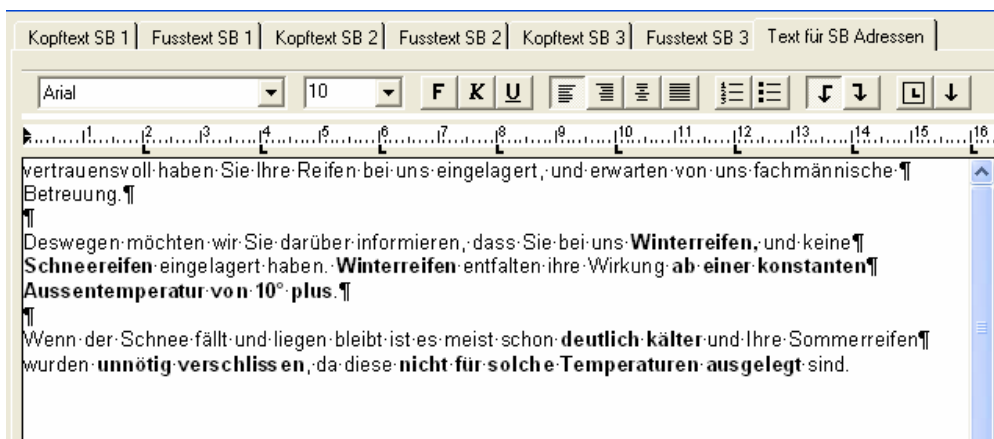
c) Anpassen des gewünschten Textinhaltes.

Bei dieser Vorgehensweise können wir nicht auf den in ELEKATplus integrierten Texteditor zurückgreifen. Wir nutzen hier eine eingebaute Funktion „Servicebriefe“.

Wechseln Sie in *Stammdaten / Einstellungen* und in die Rubrik *CRM-Bereich*.



Hinter der Funktion Servicebriefe finden Sie einen Dialog, in dem sie die verschiedenen Bereiche der Servicebriefmöglichkeiten mit Text versehen und abspeichern können.



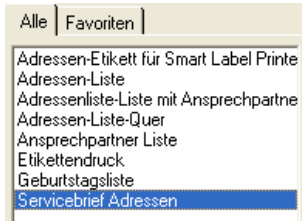
Da wir den Servicebrief aus der Adressliste heraus drucken möchten, passen Sie den Text im **Reiter Text für SB Adressen** an. Speichern Sie. Die korrekte Formatierung des Textes müssen Sie mit der Druckvorschau und evtl. Probedrucken anpassen.

Bedenken Sie, in dieser Variante sind sie was die optische Textgestaltung betrifft relativ eingeschränkt. Um hier mehr Optionen nutzen zu können, oder auch andere Funktionen ausnutzen zu können, müssen Sie das Zusatzmodul Serienbriefe erwerben. Also sind wir erst mal mit dem zufrieden, was wir eh schon haben.

Erstelldatum.....23.03.2002	Projektleiter	Seite 7 von 8
DokumentE:\ELEKATplus Data\DOKU ELEKATplus\Handbuch\CARAT Version\Workshops\Kunden anschreiben.doc		Stand 19.09.2007

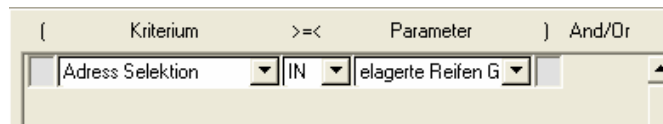
d) Druck der Anschreiben

Öffnen Sie die Adressliste und klicken Sie auf den Button in der Funktionsleiste. Es öffnet sich ein Dialog der speziell die Berichte / Reports anzeigt, welche aus der Adressliste heraus Sinn ergeben.



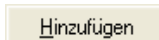
In diesem Beispiel wollen wir ja die im Programm implementierte Funktion „Servicebriefe“ nutzen. Daher wählen Sie auch die Option *Servicebrief Adressen* aus.

Es lohnt sich hier, aber auch aus den anderen Listen sich die ein oder andere Druckoption mal genauer anzusehen, da kann man für sich oft schon einen Nutzen daraus ziehen.



Rechts neben der Auswahl der Druckoptionen müssen Sie die Kriterien auf **Adress Selektion** stellen und im Parameter dann den entsprechenden Selektionsnamen auswählen.

Fehlt die Kriterienzeile kann diese unterhalb dieses Bereichs mit dem Button



Sollten zuviel Felder da sein, einfach die überzähligen Felder Löschen.

Das Ergebnis sollte man sich immer erst einmal in der Druckvorschau betrachten, bevor man es evtl. auf teures Briefpapier druckt.