



LogiVert

CRM-Relatiebeheer 5.5

Datum	Versie
1-2-2011	1.0

1.	Inleiding	5
1.1.	Functionaliteit CRM – relatiebeheer	5
1.2.	Single versus multi-user versie	6
2.	De software installeren	7
3.	Een nieuwe administratie opzetten	8
3.1.	Een administratie maken en openen	8
3.1.1.	Voorbeeldadministraties	9
3.2.	Beschrijving vensters en vensteronderdelen	9
3.3.	Onderdelen van het hoofdvenster	10
3.4.	De weergave aanpassen	11
4.	Relaties registreren	14
4.1.	Klantgegevens invoeren	14
4.1.1.	Klantgegevens: tabblad Algemeen	14
4.1.1.1.	Klantcriteria	15
4.1.2.	Klantgegevens: tabblad Contactmomenten	17
4.1.3.	Klantgegevens: tabblad Adressen	19
4.1.4.	Klantgegevens: tabblad Contactpersonen	20
4.1.5.	Klantgegevens: tabblad Bijzonderheden	20
4.1.6.	Klantgegevens: tabblad Taken	21
4.1.7.	Vrije velden	21
4.2.	Leveranciersgegevens invoeren	22
4.3.	Werknemersgegevens invoeren	23
4.4.	Relaties zoeken	25
4.4.1.	Zoeken via kolommen	25
4.4.2.	Klanten zoeken met behulp van zoekfilter	25
4.4.3.	Klanten zoeken op basis van criteria	25
4.4.3.1.	Zoeken en acties uitvoeren op basis van criteria	26
5.	Agenda	28
5.1.	Algemene toelichting afspraken en taken	28
5.1.1.	Taaktypen instellen	28
5.1.2.	Taakstatussen instellen	28
5.2.	Afspraken vastleggen	29
5.3.	Taken vastleggen	30
5.4.	Weergave en gebruik Agenda	32
5.4.1.	Weergave van het informatieblad Agenda	32
5.4.2.	Afspraken bekijken en aanpassen	32
5.4.3.	Taken bekijken en aanpassen	33
5.4.4.	Agenda afdrukken	33
6.	Artikelen registreren	35
6.1.	Basisvariabelen instellen	35

6.1.1.	BTW-tarieven	35
6.1.1.1.	BTW-tarieven wijzigen.....	35
6.1.1.2.	Basis-BTW-tarief aanpassen.....	35
6.1.2.	Artikelgroepen maken	36
6.1.3.	Maten/eenheden vastleggen.....	38
6.2.	Artikelgegevens invoeren	38
6.2.1.	Artikelgegevens: tabblad Algemeen	39
6.2.2.	Artikelgegevens: tabblad Media.....	39
6.3.	Artikelen zoeken	40
6.3.1.	Zoeken via kolommen.....	40
6.3.2.	Artikelen zoeken op omschrijving of artikelcode.....	40
6.4.	Artikelen archiveren	41
7.	Offertes	42
7.1.	Offerte opstellen.....	42
7.2.	Offertes verzenden en archiveren	43
7.2.1.	Offerte mailen.....	44
7.2.2.	Standaard offertebestand aanpassen.....	44
7.3.	Offertestatus en afhandeling.....	45
7.3.1.	Offertestatusen definiëren en toekennen	45
7.3.2.	Offertes afhandelen.....	46
7.4.	Offertes zoeken.....	46
7.4.1.	Offertes zoeken op referentienummer	46
7.4.2.	Bladeren door de aan een klant gekoppelde offertes	46
7.4.3.	Offerte zoeken met behulp van datumfilter	47
8.	Correspondentie.....	48
8.1.	Sjablonen voor standaarddocumenten maken	48
8.2.	Standaarddocumenten opstellen en archiveren	49
8.3.	E-mailberichten versturen	50
8.4.	Bedrijfsbibliotheek.....	51
8.5.	Relatielabels afdrukken.....	52
8.5.1.	Labels ontwerpen.....	52
9.	Gegevens importeren en exporteren	53
9.1.	Importeren.....	53
9.1.1.	Import/update van artikelgegevens	53
9.1.2.	Klanten importeren	55
9.1.3.	Afbeeldingen importeren	57
9.2.	Exporteren	57
9.2.1.	Artikelgegevens exporteren	57
9.2.2.	Klantgegevens exporteren	58
9.2.3.	Agendagegevens exporteren.....	58
9.2.3.1.	Taken exporteren naar Pocket PC	58

9.2.3.2.	Afspraken synchroniseren met Microsoft Outlook of exporteren naar Pocket PC	58
9.2.4.	Overige gegevens exporteren.....	59
10.	Onderhoud	60
10.1.	Databasebestanden checken	60
10.2.	Back-ups	60
10.3.	Prijswijzigingen doorvoeren	61
10.4.	Update via het Internet.....	61

1. Inleiding

Uw klanten vormen uw bron van inkomsten. Een goed inzicht in wie uw klanten zijn en wat de status is van uw relatie met hen, is dan ook onontbeerlijk voor uw bedrijf. Met de aanschaf van CRM - relatiebeheer heeft u de mogelijkheid in huis gehaald om gedetailleerde informatie over uw klanten te registreren, offertes te maken en overzichtelijk bij te houden op welke momenten en op welke wijze er contact is geweest of zal zijn tussen u en uw klanten.

1.1. Functionaliteit CRM – relatiebeheer

CRM – relatiebeheer biedt u de mogelijkheid om in één toepassing zowel uw klantgegevens als de informatie die u nodig heeft voor het informeren van uw klanten als de correspondentie die tussen u en uw klanten heeft plaatsgevonden op te slaan. Daarnaast beschikt CRM – relatiebeheer over een uitgebreide en aan uw klant-, leveranciers- en werknemersgegevens gekoppelde agenda.

Uitgebreide klanteninformatie

De klantgegevens die u in CRM – relatiebeheer kunt vastleggen omvatten onder meer alle adresgegevens (zowel van het hoofdkantoor als eventuele nevenvestigingen), de contactgegevens van een onbeperkt aantal contactpersonen per organisatie en overzichten van de taken die werknemers binnen uw organisatie in relatie tot specifieke klanten (gaan) uitvoeren.

Productinformatie altijd bij de hand

U kunt in CRM – relatiebeheer uitgebreide informatie over uw producten invoeren. Deze informatie omvat niet alleen specificaties zoals prijzen en artikelcodes, maar tevens beschrijvingen en afbeeldingen van het product, zodat u bijvoorbeeld telefonische informatieaanvragen snel kunt afhandelen omdat u alle benodigde informatie bij de hand hebt. **Offertes opstellen**

Op basis van de productinformatie die u invoert kunt u met CRM – relatiebeheer eenvoudig offertes opstellen en verzenden. Ook kunt u het verloop van het offerteproces blijven volgen door zelf offertestadia te definiëren.

Correspondentieoverzicht

U hoeft nooit meer de archiefkast door te spitten op zoek naar een brief of een offerte die u aan een bepaalde klant heeft gestuurd. In CRM - relatiebeheer kunt u alle correspondentie op klantniveau overzichtelijk archiveren. Niet alleen de offertes, brieven en e-mails die vanuit het pakket worden opgesteld, maar ook documenten die in andere applicaties zijn geschreven kunnen in het correspondentieoverzicht worden opgenomen.

Agenda

Doordat in CRM – relatiebeheer zowel een agenda, als de klantgegevens en de gegevens van uw werknemers en leveranciers in één applicatie zijn opgenomen, kunt u afspraken en taken eenvoudig koppelen aan de juiste relatie. U kunt toegewezen taken bovendien bekijken vanuit verschillende gezichtspunten (zoals: welke taken worden er voor een bepaalde klant uitgevoerd of welke taken zijn er aan een bepaalde medewerker toegewezen?).

Personaliseren

Het ene bedrijf is het andere niet. Het aantal medewerkers in uw bedrijf, de bedrijfssector waarin u actief bent, uw beleid en de structuur van uw organisatie zijn slechts enkele factoren die uw bedrijf uniek maken. CRM – relatiebeheer kan op veel punten op de specifieke eisen van uw organisatie worden afgestemd. Zo kunt u bijvoorbeeld zelf criteria definiëren op grond waarvan u specifieke groepen klanten kunt vinden, eigen velden toevoegen aan de standaard klantregistratievelden en zelf offertestadia bepalen om het offerteproces in de applicatie af te stemmen op het daadwerkelijke proces in uw bedrijf.

1.2. Single versus multi-user versie

CRM – relatiebeheer is verkrijgbaar in 3 varianten: single user, multi-user tot 5 gebruikers en multi-user tot 10 gebruikers. De functionaliteit van de single user versie is gelijk aan die van de beide multi-user versies. Het verschil is gelegen in het feit dat in de multi-user versies, meerdere gebruikers op hetzelfde moment van de software gebruik kunnen maken. In de single user versie kunnen weliswaar meerdere werknemers in CRM - relatiebeheer inloggen (zelfs ieder vanaf zijn of haar eigen computer wanneer de software op een server wordt geplaatst), maar niet tegelijk. Zie bijlage II voor meer informatie over het installeren van de multi-user versies.

2. De software installeren

U gaat als volgt te werk om de single-user versie van CRM – relatiebeheer op uw computer te installeren:

LET OP: de installatieprocedure voor het gebruik van het programma door meerdere werknemers staat beschreven in bijlage II.

- 1 Sluit alle andere toepassingen voordat u het programma installeert.
- 2 Zorg dat u verbinding heeft met het internet om tijdens de installatieprocedure het programma te registreren en eventuele updates direct in uw versie van CRM – relatiebeheer op te nemen.
- 3 Plaats de cd-rom in de cd-romlezer. Als de functie AutoRun van uw computer is ingeschakeld, wordt het installatieprogramma automatisch gestart zodra u de cd-rom plaatst. Ga als volgt te werk indien Autorun niet is ingeschakeld en het installatieprogramma niet automatisch wordt gestart:
 - a. Kies in het menu *Start* de opdracht *Uitvoeren*.
 - b. Typ D:\ECSETUPX.EXE (waarbij de letter D staat voor de stationsletter die op uw systeem aan de cd-romspeler is toegewezen) en klik op *OK*.
Het openingsvenster van het installatieprogramma verschijnt.
- 4 Klik op de knop *Installeren*.
- 5 Voer de registratiegegevens in en doorloop de automatische installatieprocedure. Geef indien nodig op in welke map u het programma wilt installeren en of u een snelkoppeling op het Bureaublad wilt plaatsen. Controleer de door u gemaakte selecties en klik op de knop *Vorige* om eventuele wijzigingen aan te brengen, op de knop *Installeren* om het programma in de opgegeven map te installeren of op *Annuleren* om de installatieprocedure af te breken.
- 6 Voltooi de installatie van de programmaonderdelen door te controleren of er een vinkje staat in het selectievakje *Start LogiVert* en op *Voltooien* te klikken. Het installatieprogramma controleert nu of er updates beschikbaar zijn en installeert deze.
- 7 Lees de licentieovereenkomst en selecteer vervolgens de optie *Ik ga akkoord met de voorwaarden*.
- 8 Voer in het venster *Product key en modules* in het veld *Product key* de product key, in het veld *CRM - relatiebeheer* de code voor de CRM-module en, indien u een multi-user versie heeft aangeschaft, in het juiste multi-user moduleveld (*maximaal 5 gebruikers* of *maximaal 10 gebruikers*) de modulecode in. U vindt product key en modulecode op het hoesje van de cd-rom. Klik op de knop *Accepteren* om de installatieprocedure af te ronden.

LET OP: de installatieprocedure voor het gebruik van het programma door meerdere werknemers staat beschreven in bijlage II.

Aan het eind van de installatieprocedure wordt CRM - relatiebeheer, indien gewenst, direct gestart. Om het programma op een later tijdstip vanaf het Bureaublad te openen klikt u op *Start* en selecteert u vervolgens *Alle programma's -> Easy Computing -> Easy Business Tools 5 -> Easy Business Tools 5* (of selecteert u de optie *Easy Business Tools 5* in de programmamap die u bij de installatieprocedure heeft opgegeven). Indien u er tijdens de installatieprocedure voor heeft gekozen om een snelkoppeling op het Bureaublad van uw computer te plaatsen kunt u het programma ook starten door te dubbelklikken op deze snelkoppeling.

3. Een nieuwe administratie opzetten

Voordat u CRM – relatiebeheer in de praktijk kunt gebruiken dient u eerst een nieuwe administratie op te zetten. Hoe u dat doet wordt in dit hoofdstuk toegelicht. Verder wordt uitgelegd uit welke onderdelen het hoofdvenster van het programma is opgebouwd en hoe u de weergave van de vensters aan uw wensen aanpast.

3.1. Een administratie maken en openen

De verzameling van de in CRM – relatiebeheer geadmistreerde informatie over onder meer uw klanten, werknemers, taken en klantencontacten, wordt in de applicatie een *administratie* genoemd.

Volg de onderstaande stappen om een nieuwe administratie op te zetten.

LET OP: Wanneer u CRM - relatiebeheer automatisch heeft laten starten na het afsluiten van de registratieprocedure, dan is het venster *Administratie* reeds geopend en kunt u stap 1 van de onderstaande procedure overslaan.

1. Start CRM - relatiebeheer door in het menu *Start* achtereenvolgens te klikken op *Alle programma's* -> *Easy Computing* -> *Easy Business Tools 5* -> *Easy Business Tools 5* (of selecteer de optie *Easy Business Tools 5* in de programmamap die u bij de installatieprocedure heeft opgegeven).
Het venster *Administratie* wordt geopend.
2. Het venster *Administratie* biedt de mogelijkheid om:
 - een voorbeeldadministratie te openen (zie paragraaf 3.1.1)
 - een nieuwe administratie op te zetten
 - een bestaande administratie te openen
 - een back-up van een administratie terug te zetten (zie paragraaf 12.2).Selecteer de optie *Nieuwe administratie* en klik op de knop *Accepteren*. Het venster *Administratie-eigenschappen/Nieuwe administratie* wordt geopend.
3. Voer in het veld *Naam van de administratie* de naam van de nieuwe administratie in, bijvoorbeeld 'Mijn boekenwinkel'.
4. In het veld *Map van de administratie* staat de standaardlocatie waarin administraties die u in CRM - relatiebeheer maakt worden opgeslagen. Pas deze locatie eventueel aan.
5. Selecteer het land waarin uw bedrijf gevestigd is. Deze informatie is nodig om bij alle artikelen die u in de administratie gaat invoeren, de in dat land geldende BTW-tarieven te kunnen selecteren. Selecteer de optie *Vrij* en voer zelf de van toepassing zijnde BTW-tarieven in indien het land waarin uw bedrijf gevestigd is niet in de lijst voorkomt of wanneer u een nieuwe administratie op gaat zetten op een moment dat de bij de landen in de lijst opgenomen BTW-tarieven gewijzigd zijn. Klik op de knop *Volgende*.
6. Het venster *Inloggen* wordt geopend. Het veld *Naam* heeft betrekking op de werknemer die het programma nu gaat gebruiken. Aangezien er nog geen werknemergegevens in het programma zijn ingevoerd, is bij het voor de eerste keer openen van een nieuwe administratie in dit veld de naam 'Administrator' ingevuld. In paragraaf 4.3 wordt uitgelegd hoe u werknemergegevens invoert zodat u bij het bij een volgende keer openen van de administratie in plaats van Administrator de naam van één van de werknemers van uw bedrijf kunt selecteren.
Aan de Administrator is het standaardwachtwoord *Admin* toegekend. Zodra u eenmaal werknemers in het programma heeft ingevoerd kunt u, indien gewenst, aan iedere afzonderlijke werknemer een zelf te bepalen wachtwoord toewijzen.
7. Het venster *Administratie-eigenschappen > Eerste artikelen* wordt geopend.
Voer in dit venster de basisgegevens van een viertal door uw bedrijf geleverde artikelen in. Zie hoofdstuk 6 voor meer informatie over de verschillende velden, zoals *Artikelgroep* en *Afbeelding*.
Klik op de knop *Volgende*.

De nieuwe administratie is nu gemaakt en het hoofdvenster van CRM - relatiebeheer wordt geopend, met in de bovenste balk de naam van de zojuist gemaakte administratie. Het programma biedt de

mogelijkheid om meerdere administraties te maken. Daardoor kunt u voor bijvoorbeeld verschillende afdelingen eigen administraties opzetten.

De volgende keer dat u het programma opstart kunt u in het venster *Administratie* de optie *Bestaande administratie openen* selecteren en de gewenste administratie selecteren en vervolgens openen door op de knop *Accepteren* te klikken of door te dubbelklikken op de betreffende administratie.

3.1.1. Voorbeeldadministraties

CRM - relatiebeheer wordt geleverd met enkele voorbeeldadministraties. Deze voorbeelden geven u een indruk van de gegevens die worden vastgelegd. U kunt deze voorbeeldadministraties gebruiken om alvast een beetje bekend te raken met het programma voordat u begint met het opzetten van uw eigen administratie.

De voorbeeldadministraties bieden de volledige functionaliteit van CRM - relatiebeheer. U kunt ze daarom ook gebruiken om bepaalde voorzieningen 'uit te testen' voordat u ze toepast in uw eigen administratie.

U opent een voorbeeldadministratie door in het venster *Administratie* de optie *Voorbeeldadministratie openen* te selecteren en vervolgens op de knop *Accepteren* te klikken. Selecteer vervolgens de gewenste voorbeeldadministratie en klik op de knop *Openen*. Het venster *Administratie-eigenschappen – Nieuwe administratie* verschijnt met daarin de vermelding van de naam van de administratie en de locatie waarin deze is opgeslagen. Klik op de knop *Volgende* om de voorbeeldadministratie te openen.

3.2. Beschrijving vensters en vensteronderdelen


In deze handleiding worden verschillende termen gebruikt waarmee u bekend moet zijn om de instructies in de handleiding precies te kunnen relateren aan wat u op het scherm ziet.

Hoofdvenster

Het hoofdvenster is het venster dat verschijnt wanneer u een administratie opent. In dit venster worden de belangrijkste gegevens die u in de applicatie invoert overzichtelijk gepresenteerd. Welke gegevens er worden weergegeven in het hoofdvenster is afhankelijk van welke knop er aan de onderkant van de navigatiebalk is geselecteerd (zie paragraaf 3.3).

Venster

Alle vensters anders dan het hoofdvenster worden simpelweg vensters genoemd. U gebruikt deze overige vensters om gegevens in te voeren en om informatie over uw klanten en leveranciers en in- en verkoophandelingen weer te geven, die uitgebreider is dan de informatie die in het hoofdvenster wordt gepresenteerd. In deze handleiding worden vensters altijd aangeduid met een naam, bijvoorbeeld het venster *Klanten* of het venster *Criteria*.

Door geopende vensters te sluiten, keert terug u naar het hoofdvenster. Alle vensters anders dan het hoofdvenster worden gesloten door op de *Escape*-toets op het toetsenbord te drukken of op de knop *Sluiten* in de rechterbenedenhoek of op  in de rechterbovenhoek van het venster te klikken.

Deelvenster

Om zowel het hoofdvenster als de overige vensters zo overzichtelijk mogelijk te maken zijn zij opgedeeld in deelvensters. Ieder deelvenster bevat velden of gegevens die sterk met elkaar samenhangen. Alle deelvensters hebben een naam, zodat u ze gemakkelijk kunt herkennen en direct begrijpt waar zij betrekking op hebben.

Tabblad

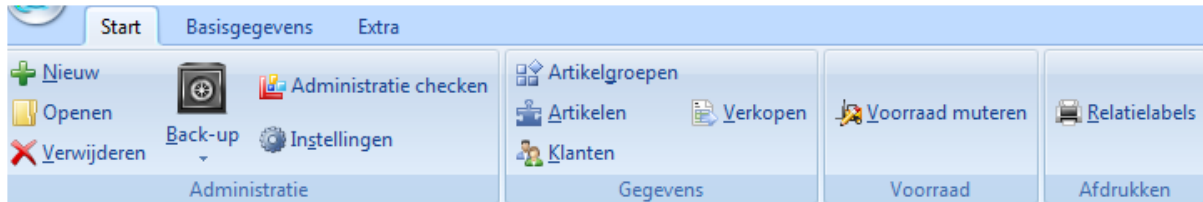
Sommige vensters hebben betrekking op zoveel subonderwerpen dat zij, wederom ten behoeve van de overzichtelijkheid, deels zijn onderverdeeld in tabbladen. Net als de vensters en deelvensters zijn tabbladen altijd duidelijk onderscheiden door een naam. Tabbladen zijn over het algemeen weer onderverdeeld in deelvensters.

3.3. Onderdelen van het hoofdvenster

Zodra u een administratie opent verschijnt het hoofdvenster van CRM - relatiebeheer. Het hoofdvenster bestaat uit 3 onderdelen, te weten:

- **Het lint aan de bovenkant van het venster dat bestaat uit in groepen opgedeelde tabbladen**

Door op een ander tabblad te klikken, veranderen de groepen in het lint. Via de opties in de verschillende groepen kunt u alle hoofdfuncties van het programma benaderen.



- **De navigatiebalk**

De navigatiebalk bevindt zich aan de linkerkant van het venster. De onderkant van deze balk bevat de knoppen *Dagoverzicht*, *Artikelen*, *Klanten*, *Verkopen* en *Agenda*.



Afhankelijk van welke knop u selecteert, bevat de bovenkant van de navigatiebalk de mogelijkheid om een zoekactie uit te voeren (in het geval van *Verkopen* en *Klanten*) of de mogelijkheid om door de in de applicatie ingevoerde informatie in de betreffende rubriek te bladeren (in het geval van *Artikelen* en *Agenda*). Wanneer u de knop *Dagoverzicht* selecteert verschijnt in de bovenkant van de navigatiebalk de groep *Accessoires*, waarmee u snel toegang heeft tot enkele handige externe Windows-applicaties, knoppen voor snelle toegang tot bepaalde instellingen en een knop voor het verversen van de informatie in het dagoverzicht. Door op één van de knoppen aan de onderkant van de navigatiebalk te klikken verandert ook de inhoud van het informatieblad dat zich rechts van de navigatiebalk bevindt.

- **Het informatieblad**

Het grootste deel van het venster bestaat uit het informatieblad. In het informatieblad worden gegevens getoond die horen bij de categorie die u via de knoppen in de navigatiebalk selecteert. Afhankelijk van uw selectie in de navigatiebalk ziet u hier dus een overzicht van uw artikelen, een overzicht van uw klanten, een overzicht van de offertes per klant of een agenda. Wanneer u in de navigatiebalk de knop *Dagoverzicht* heeft geselecteerd wordt op het informatieblad de volgende informatie weergegeven:

- Mededelingen
In dit deelvenster vindt u informatie over de nieuwste versies van CRM - relatiebeheer en de overige Easy Business Tools modules. Tevens bevat dit deelvenster herinneringen om belangrijke acties uit te voeren zoals het maken van een back-up.
- Statistieken
In dit deelvenster wordt weergegeven hoeveel artikelen, klanten, leveranciers, facturen en nog te behandelen in- en verkopen er in deze administratie van CRM - relatiebeheer zijn vastgelegd.
- Verkopen
In dit deelvenster worden alle nog te behandelen verkopen weergegeven en alle achterstallige betalingen.

- Taken
In dit deelvenster staan de openstaande, aan de ingelogde werknemer toegewezen taken. Taken waarvan de datum reeds is verstreken worden weergegeven in rood.

3.4. De weergave aanpassen

De informatiebladen in zowel het hoofdvenster als bepaalde andere vensters, zijn voor een groot deel opgebouwd uit kolommen. Hieronder ziet u enkele voorbeelden.

Kolomkoppen op het informatieblad in het hoofdvenster bij selectie van de optie *Verkopen* in de navigatiebalk:

Verkopen			
Verkoopcod	Referentienummer	Datum	Bedrag

Kolomkoppen in het venster *Klanten*.

Land	Plaats	Achternaam contactpersoon	Telefoon	E-mail
------	--------	---------------------------	----------	--------

De weergave van deze kolommen kunt u op verschillende manieren aanpassen en op uw eigen wensen afstemmen. Zo kunt u:

Kolommen sorteren

Aan het pijltje dat zich in één van de kolomkoppen bevindt kunt u zien op welk element de gegevens in de lijst zijn gesorteerd en of de sortering van laag naar hoog ▲ of van hoog naar laag ▼ is. Om de gegevens op een ander element te sorteren klikt u op de kop van de kolom die de gegevens bevat waarop u wilt sorteren. Om de sorteervolgorde om te draaien klikt u nogmaals op de kolomkop.

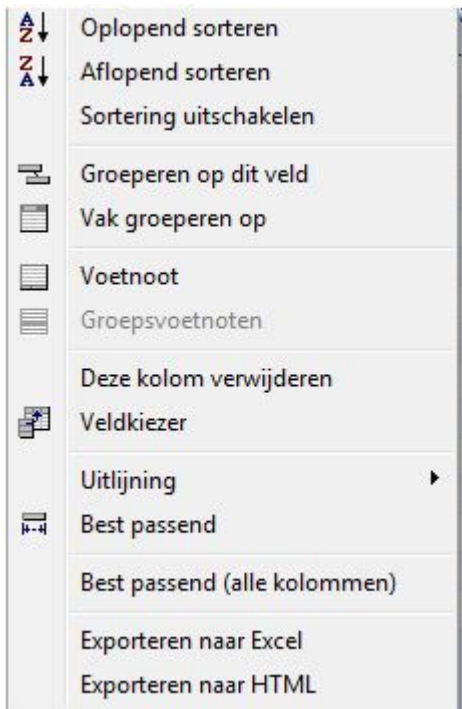
Kolommen verschuiven

Klik op een bepaalde kolomkop, houdt de linkermuisknop ingedrukt, sleep de kolom naar de gewenste positie en laat de muisknop los.

Kolombreedte aanpassen

Plaats de muisaanwijzer op de scheidingslijn tussen twee kolommen of op de zijlijn van de meest rechter kolom. De muisaanwijzer verandert in een verticale streep met pijltjes. Klik op de linkermuisknop, houd deze ingedrukt, verschuif de muis naar links of naar rechts om de breedte van een kolom te wijzigen en laat de muisknop los.

Wanneer u de muisaanwijzer op de kolomkoppen plaatst en op de rechtermuisknop klikt, verschijnt er een menu waarmee u de weergave van de kolommen nog verder kunt aanpassen.



- **Oplopend sorteren/Aflopend sorteren**
Deze opties hebben hetzelfde resultaat als het één- of tweemaal met de linkermuisknop op een kolomkop klikken.
- **Sortering uitschakelen**
Met deze optie heft u een eerder ingestelde oplopende of aflopende sortering weer op.
- **Vak groeperen op**
De gegevens in een overzicht kunnen gegroepeerd worden weergegeven. De toegepaste groepering (de namen van de velden waarop het overzicht is gegroepeerd en de volgorde van groepering) wordt getoond in het vak boven het gegevensoverzicht. Wanneer er (nog) geen groepering is toegepast staat in dit vak de tekst *Sleep hier een kolomkop naartoe om te groeperen op die kolomkop.*



Middels de optie *Vak groeperen op* kunt u dit groepeer vak weergeven of verbergen. Het verbergen van het groepeer vak kan handig zijn wanneer er veel subgroeperingen zijn gemaakt waardoor het vak veel ruimte in beslag neemt.

Wanneer het groepeer vak zichtbaar is, kunt u de gegevens in het overzicht groeperen door met de linkermuisknop op een kolomkop te klikken, de muisknop ingedrukt te houden en de geselecteerde kolomkop naar het groepeer vak te slepen. De lijst wordt nu zodanig weergegeven dat alle items (zoals klanten, artikelen of verkopen) die voor wat betreft het gegeven waarop wordt gegroepeerd (bijvoorbeeld *Trefwoord*) dezelfde waarde hebben, bij elkaar in een groep geplaatst zijn. U kunt de groepering verder verfijnen door nog een (of meer) kolomkop(pen) naar het groepeer vak te slepen.

- **Groeperen op dit veld**
Deze optie heeft dezelfde functie als het slepen van kolomkoppen naar het groepeer vak. Wijs een bepaalde kolomkop aan, klik op de rechtermuisknop en selecteer *Groeperen op dit veld* om de lijst te groeperen op de betreffende kolomkop.
U kunt groeperingen opheffen door in het groepeer vak de op te heffen groepering aan te wijzen, op de rechtermuisknop te klikken en de optie *Niet groeperen op dit veld* te selecteren.
- **Voetnoot**
Met behulp van de optie *Voetnoot* kunt u per kolom bekijken hoeveel items de betreffende kolom bevat en, wanneer de kolom cijfermatige gegevens bevat, tevens statistische informatie opvragen,

te weten het gemiddelde, het maximum, het minimum en de som. Dit biedt u bijvoorbeeld de mogelijkheid om snel te zien hoeveel artikelen er in een bepaalde artikelgroep zijn opgenomen of wat de gemiddelde verkoopprijs van uw artikelen is.

Zodra u in het weergavemenu de optie *Voetnoot* selecteert verschijnt er aan de onderkant van de lijst een grijs veld. Plaats de muisaanwijzer in het grijze vak onder de kolom waarover u gegevens wilt tonen, klik op de rechtermuisknop en selecteer het gewenste gegeven.

Klik in het weergavemenu nogmaals op *Voetnoot* om de voetnootbalk weer uit het overzicht te verwijderen.

- **Groepsvoetnoot**

De optie *Groepsvoetnoten* biedt dezelfde mogelijkheden als de optie *Voetnoot*. De optie *Groepsvoetnoten* is echter alleen beschikbaar wanneer u op een lijst een groepering heeft toegepast. Het grijze voetnootveld verschijnt bij deze optie onder de items die zich in een bepaalde groep bevinden. Aangezien de groepen 'samengevouwen' worden weergegeven is de groepsvoetnootbalk pas zichtbaar wanneer u de groep waarvoor u voetnootinformatie wilt tonen heeft 'uitgevouwen' door op het plusteken voor de betreffende groep te klikken. Een bij een bepaalde groep geselecteerde voetnoot is ook zichtbaar bij alle andere groepen.

Klik in het weergavemenu nogmaals op *Groepsvoetnoten* om de voetnootbalken weer uit het overzicht te verwijderen.

- **Deze kolom verwijderen**

Wijs een bepaalde kolomkop aan, klik op de rechtermuisknop en selecteer *Kolom weghalen* om de betreffende kolom te verwijderen.

- **Veldkiezer**

De overzichten die worden weergegeven op de informatiebladen zijn opgebouwd uit standaardgegevens. U kunt de getoonde gegevens echter uitbreiden door kolommen toe te voegen. Houd de muisaanwijzer boven de kolomkoppen, klik op de rechtermuisknop en selecteer *Kolommen kiezen*. Rechtsonder in het venster wordt nu een lijst met kolomkoppen getoond die u aan het overzicht kunt toevoegen. Klik op de gewenste kolomkop, houd de muisknop ingedrukt en sleep de nieuwe kolom naar de gewenste positie.

- **Uitlijning**

Wijs een bepaalde kolomkop aan, klik op de rechtermuisknop, klik op *Uitlijning* en geef aan of u de betreffende kolom links of rechts uitgelijnd of gecentreerd wilt weergeven.

- **Best passend/Best passend alle kolommen**

Gebruik deze opties om een bepaalde kolom of alle kolommen zodanig breed te maken dat alle tekst in de betreffende kolom(men) zichtbaar is.

Het weergavemenu bevat ook twee opties voor het exporteren van gegevens. Deze worden behandeld in paragraaf 9.2.4.

4. Relaties registreren

Uw klanten zijn uiteraard uw belangrijkste relaties. In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke gegevens u over uw klanten in CRM - relatiebeheer kunt registreren en hoe u dat doet. De applicatie biedt tevens de mogelijkheid om gegevens over uw leveranciers en werknemers vast te leggen. Welke dat zijn en hoe u deze invoert wordt ook in dit hoofdstuk behandeld. Tot slot wordt toegelicht hoe u de gegevens van specifieke relaties gemakkelijk terugvindt.

4.1. Klantgegevens invoeren

Klantgegevens worden ingevoerd via het venster *Klanten*. U opent dit venster door aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Start* te klikken en vervolgens in de groep *Gegevens* de optie *Klanten* te selecteren.

The screenshot shows the 'Klanten' window in the LogiVert CRM application. The window title is 'Klanten' and it has a 'Start' tab selected. The interface is divided into several sections:

- Start** (top left): A group of buttons including 'Nieuw' (with a plus icon), 'Verwijderen' (with a minus icon), 'Ongedaan maken', 'Klant op criteria zoeken...', 'Publiceren', 'Landen', 'Kortingen', 'Speciale klantgroepen', 'Vrije velden voor klanten', 'Nieuwsbrief', 'E-mail opstellen', and 'Correspondentie met klanten'. Below these is a 'Klanten' button.
- Search** (top middle): A search filter field with a dropdown menu set to 'Bedrijfsnaam' and a search button.
- Table** (top right): A table with columns: 'Trefwoord', 'Bedrijfsnaam', 'Debiteurnummer', 'Contactpersoon / Land', 'Barcode', 'Kredietlimiet', 'Fax', and 'Inlognaam'. The first row contains: 'P. Puk & D. Dap Die 1', 'P Puk', and 'Netherlands'.
- Navigation** (middle): A set of tabs: 'Algemeen', 'Contactmomenten', 'Adressen', 'Contactpersonen', 'Financieel', 'Bijzonderheden', 'Taken', 'Vrije velden', 'Geregistreerde klant', and 'Affiliates'. 'Algemeen' is selected.
- Form** (bottom): Fields for customer details:
 - Trefwoord: [empty]
 - Bedrijfsnaam: 'P. Puk & D. Dap Diensten'
 - Contactpersoon: 'P' (Voorletters), 'Pieter' (Voornaam), 'Tussenvoegsel', 'Puk' (Achternaam)
 - E-mail: 'p.puk@logivert.com' (with a checkmark for 'Nieuwsbrief ontvangen')
 - Website: [empty]
 - Rekeningnummer: [empty]
- Criteria** (bottom right): A list box for search criteria and a 'Criteria...' button.
- Buttons** (bottom right): A 'Sluiten' button.

Aan de bovenkant van het venster ziet u onder het lint met menuopties twee zoekfiltervelden (meer informatie over het zoeken naar specifieke (groepen) klanten vindt u in paragraaf 4.4). Onder deze velden worden algemene contactgegevens van eventueel reeds ingevoerde klanten weergegeven. In het midden van het venster ziet u zeven tabs met de categorieën van de gegevens die u per klant kunt registreren. De tab *Algemeen* is geselecteerd. De onderkant van het venster bestaat uit (per categorie verschillende) invoervelden.

Om een nieuwe klant in te voeren klikt u op de knop *Nieuw* (+) in de groep *Klanten* in het lint aan de bovenkant van het venster.

4.1.1. Klantgegevens: tabblad Algemeen

Op het tabblad *Algemeen* worden de basisgegevens van de klant ingevoerd.

Algemeen	Contactmomenten	Adressen	Contactpersonen	Bijzonderheden	Taken	Vrije velden
Trefwoord:	<input type="text" value="KLANT1"/>					
Bedrijfsnaam:	<input type="text" value="Bedrijfsnaam"/>					
Contactpersoon:	Voorletters	Voornaam	Tussenvoegsel	Achternaam		
	<input type="text" value="V"/>	<input type="text" value="Jan"/>	<input type="text" value="de"/>	<input type="text" value="Groot"/>		
E-mail:	<input type="text" value="naam@email.com"/>					<input type="checkbox"/> Nieuwsbrief ontvangen
Website:	<input type="text"/>					
Rekeningnummer:	<input type="text"/>					
Criteria	<div style="background-color: yellow; height: 40px;"></div>					

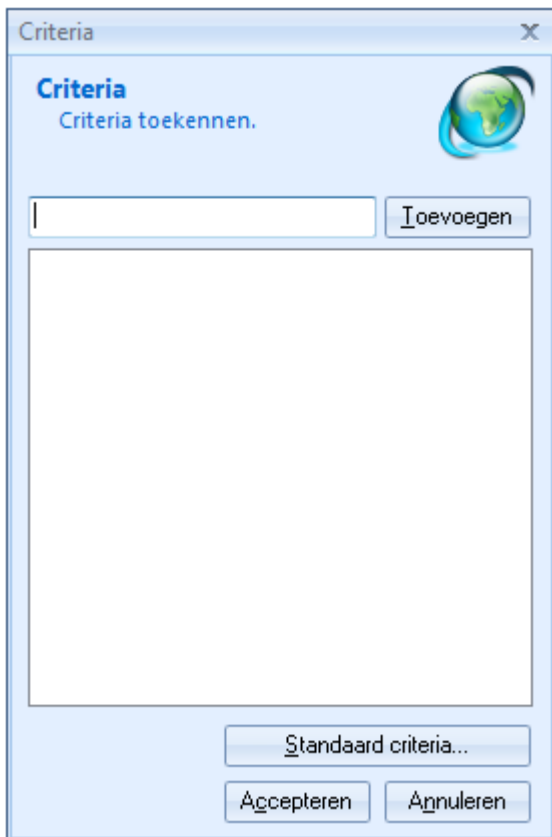
- 1 Voer indien gewenst een trefwoord in. Dit trefwoord kunt u gebruiken om (bepaalde groepen) klanten gemakkelijk terug te vinden (zie ook paragraaf 4.4.2).
- 2 Voer de bedrijfsnaam in.
- 3 Voer de naam van de hoofdcontactpersoon in.
- 4 Voer, indien van toepassing, het algemene e-mailadres van de klant in.
- 5 Voer, indien van toepassing, het adres van de website van de klant in.
- 6 Geef aan of er naar de klant nieuwsbrieven verzonden moeten worden.
- 7 Voer het rekeningnummer van de klant in.
- 8 Klik op de knop *Criteria* en selecteer en/of definieer de criteria die van toepassing zijn. Zie paragraaf 4.1.1.1 voor meer informatie over het instellen van klantcriteria en paragraaf 4.4.3 voor meer informatie over gebruik ervan.

4.1.1.1. Klantcriteria

Aan klanten kunnen criteria worden verbonden. Dit kunnen criteria zijn die alleen op een specifieke klant van toepassing zijn, zoals '*Contact gelegd tijdens handelsbeurs*', maar ook criteria die voor bepaalde groepen klanten gelden. Denk in dat laatste geval bijvoorbeeld aan het criterium '*Topklant*' dat aan alle klanten die jaarlijks voor meer dan een bepaald bedrag bij u inkopen wordt toegekend.

U gaat als volgt te werk om een criterium dat alleen van toepassing is op een specifiek bedrijf vast te leggen:

1. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Start* en selecteer vervolgens in de groep *Gegevens* de optie *Klanten*.
1. Selecteer in de lijst met klanten in het midden van het venster de klant waaraan u het criterium wilt toekennen.
2. Wanneer het venster *Klanten* wordt geopend is standaard de tab *Algemeen* geselecteerd en is rechtsonder in het venster de knop *Criteria* zichtbaar. Klik op de knop *Criteria*.

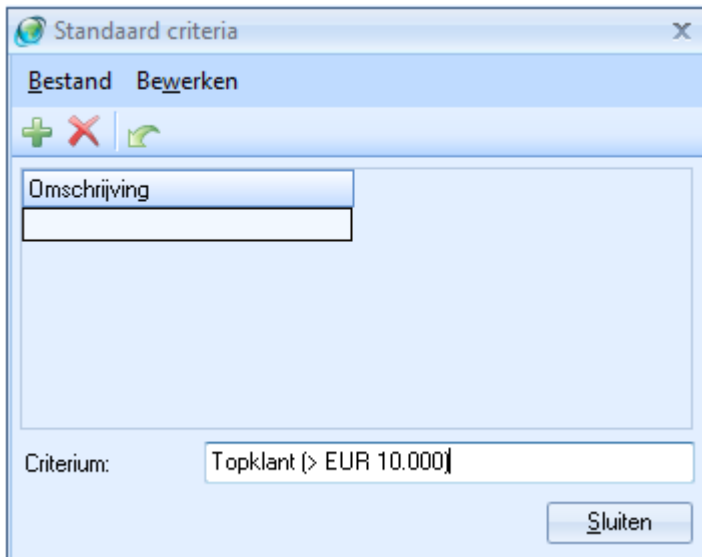


3. In het grote veld staan de eventueel reeds gedefinieerde standaard criteria. Voer in het veld naast de knop *Toevoegen* een criterium in dat alleen op deze klant van toepassing is en klik op de knop *Toevoegen*. Het nieuwe criterium is nu opgenomen in de lijst met een vinkje ervoor om aan te geven dat het criterium aan deze klant is toegekend.
4. Voeg nog een criterium toe of klik op *Accepteren* om het venster te sluiten.

Criteria die op meerdere klanten van toepassing zijn worden standaard criteria genoemd. Deze zijn van belang omdat u door het zorgvuldig toekennen ervan heel eenvoudig bepaalde groepen klanten kunt selecteren. Hieronder wordt uitgelegd hoe u standaard criteria vastlegt, in paragraaf 4.9.3 wordt toegelicht hoe u groepen klanten selecteert op basis van de aan hen toegewezen standaard criteria.

U gaat als volgt te werk om een standaard criterium vast te leggen:

1. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Start* en selecteer vervolgens in de groep *Gegevens* de optie *Klanten*.
2. Selecteer aan de onderkant van het venster het tabblad *Algemeen* en klik vervolgens op de knop *Criteria* rechtsonder in het venster.
3. Klik op de knop *Standaard criteria*.

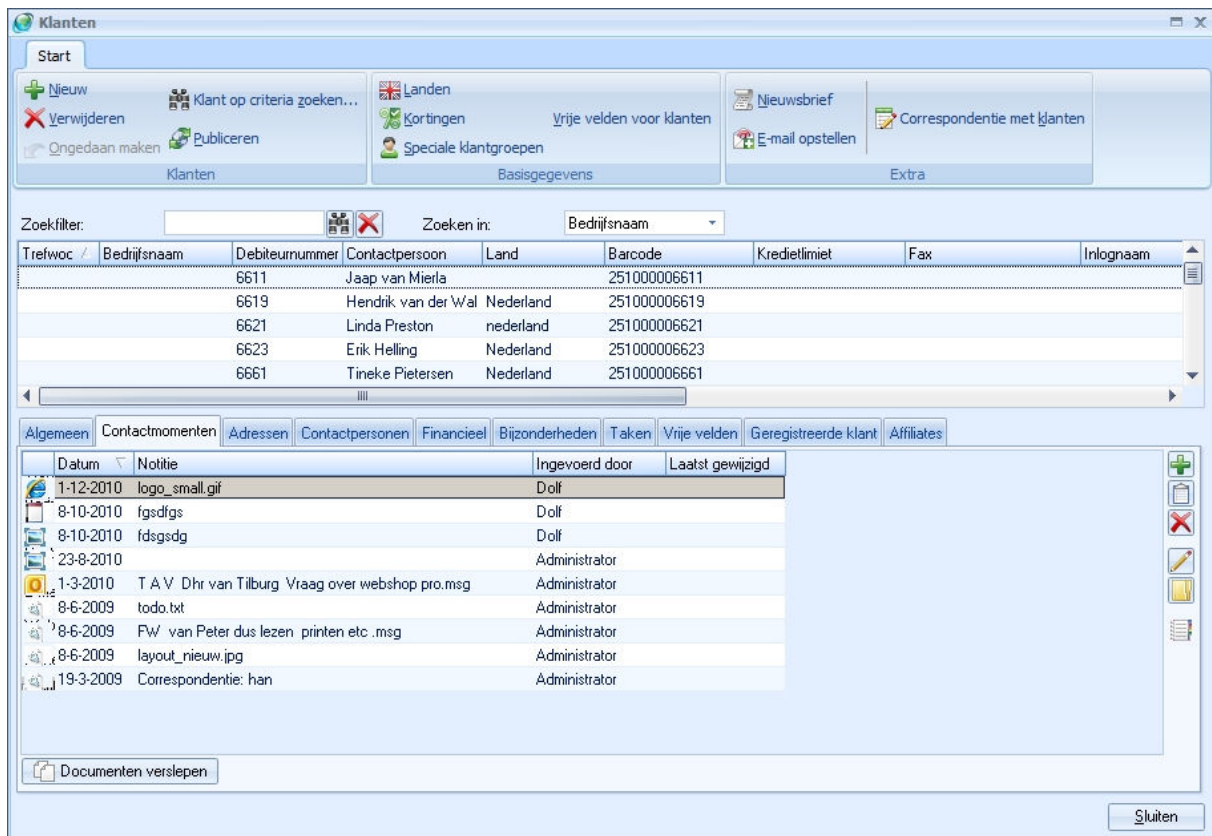


4. Klik op de knop *Nieuw* (+) of selecteert u in het menu achtereenvolgens *Bestand* -> *Nieuw* (Ctrl+N) en voer de naam van het nieuwe standaard criterium in.
5. Voeg nog een standaard criterium toe of klik op de knop *Sluiten*. Het nieuwe standaard criterium is nu opgenomen in de lijst en kan bij alle klanten als criterium worden geselecteerd.

4.1.2. Klantgegevens: tabblad Contactmomenten

Wanneer u vanuit CRM – relatiebeheer een document of e-mailbericht opstelt en tevens archiveert, wordt op het tabblad *Contactmomenten* van het venster *Klanten* een notitie opgenomen met daaraan gekoppeld een bijlage in de vorm van het betreffende document of e-mailbericht. In de paragrafen 8.2 en 8.3 wordt aangegeven hoe u vanuit CRM - relatiebeheer opgestelde documenten en e-mailberichten archiveert.

Hieronder wordt toegelicht hoe u met behulp van de knoppen aan de rechterkant van het tabblad *Contactmomenten* nieuwe notities toevoegt en welke bewerkingen u kunt uitvoeren met de reeds op dit tabblad opgenomen notities en gekoppelde documenten.



Knop **Nieuw**

Klik op deze knop om een nieuwe notitie zonder bijlage toe te voegen aan de lijst met contactmomenten. Voer in het venster *Notitie* uw aantekening in en klik op de knop *Accepteren*.

Knop **Nieuw met bijlage**

Klik op deze knop om een nieuwe notitie met bijlage toe te voegen aan de lijst met contactmomenten. Zoek en selecteer in het venster *Openen* eerst het bestand dat u als bijlage wilt opnemen en klik op de knop *Openen*. Het venster *Notitie* verschijnt. Voer in dit venster een eventuele toelichting in en klik op de knop *Accepteren*. Op deze manier kunt u de lijst met contactmomenten eenvoudig uitbreiden met documenten die in andere applicaties zijn opgesteld.

Knop **Verwijderen**

Selecteer de notitie en het eventuele gekoppelde document dat u uit het overzicht van contactmomenten wilt verwijderen en klik op de knop *Verwijderen*. Klik in het venster *Verwijderen van gegevens bevestigen* op de knop *Ja* om uw keuze te bevestigen.

Knop **Notitie bewerken**

Selecteer een notitie en klik op deze knop om de notitie te bewerken. Klik op de knop *Accepteren* om uw wijzigingen op te slaan.

Knop **Bijlage openen**

Selecteer de notitie waarvan u de bijlage wilt bekijken en klik op deze knop om de betreffende bijlage te openen. U kunt een bijlage bij een notitie ook openen door op de betreffende notitie in de lijst met contactmomenten te dubbelklikken.

Knop **Handelsdocumenten**

Klik op deze knop om in het overzicht met contactmomenten naast de algemene correspondentie ook de offertes te tonen die voor deze klant zijn opgesteld (zie ook paragraaf 7.2). Klik opnieuw op de knop *Handelsdocumenten* om de offertes weer uit de lijst te verwijderen.

Met de hierboven beschreven knop *Nieuw met bijlage* kunt u 1 notitie met 1 bijlage tegelijk toevoegen aan het overzicht. Volg de onderstaande procedure wanneer u in een keer meerdere notities met documentbijlage tegelijk wilt toevoegen.

- 1 Open het venster *Klanten* en klik op de tab *Contactmomenten*.
- 2 Klik aan de onderkant van het venster op de knop *Documenten verslepen*. Er wordt onder deze knop een leeg veld geopend.
- 3 Open Windows Verkenner en verklein het venster Verkenner zodanig dat de inhoud van zowel dat venster als het zojuist geopende lege veld op het tabblad *Contactmomenten* zichtbaar zijn.
- 4 Selecteer in Windows Verkenner de documenten die u aan de lijst van contactmomenten wilt toevoegen (houdt de Ctrl-knop ingedrukt om meerdere documenten te kunnen selecteren), houdt de linkermuisknop ingedrukt en versleep het document naar het veld *Documenten verslepen* om deze toe te voegen in CRM – relatiebeheer.
- 5 Pas, indien gewenst, met behulp van de knop *Notitie bewerken* de inhoud van de notities bij de zojuist toegevoegde documenten aan.

4.1.3. Klantgegevens: tabblad Adressen

Klik in het venster *Klanten* op de tab *Adressen* om het venster met adresinvovelden te openen.

The screenshot shows the 'Klanten' application window. At the top, there are several toolbars with icons for actions like 'Nieuw', 'Verwijderen', 'Ongedaan maken', 'Klant op criteria zoeken...', 'Publiceren', 'Landen', 'Kortingen', 'Speciale klantgroepen', 'Nieuwsbrief', 'E-mail opstellen', and 'Correspondentie met klanten'. Below these is a search filter section with a search box and a dropdown menu set to 'Bedrijfsnaam'. The main area contains a table with the following data:

Trefwoc	Bedrijfsnaam	Debiteurnummer	Contactpersoon	Land	Barcode	Kredietlimiet	Fax	Inlognaam
		6611	Jaap van Mierla		251000006611			
		6619	Hendrik van der Wal	Nederland	251000006619			
		6621	Linda Preston	nederland	251000006621			
		6623	Erik Helling	Nederland	251000006623			
		6661	Tineke Pietersen	Nederland	251000006661			

Below the table, the 'Adressen' tab is selected, showing a list of addresses:



Volgorde	Adrestype	Omschrijving
208	Factuuradres	t 6597 6608
209	Factuuradres	Factuuradres
210	Aflieveradres	Petteflat

The 'Aflieveradres' row is selected. Below this, there are input fields for the address details:

- Adrestype: Aflieveradres
- Omschrijving: Petteflat
- Straat: Petteflatstraat
- Huisnummer: 101
- Postcode: 4321AZ
- Land: American Samoa

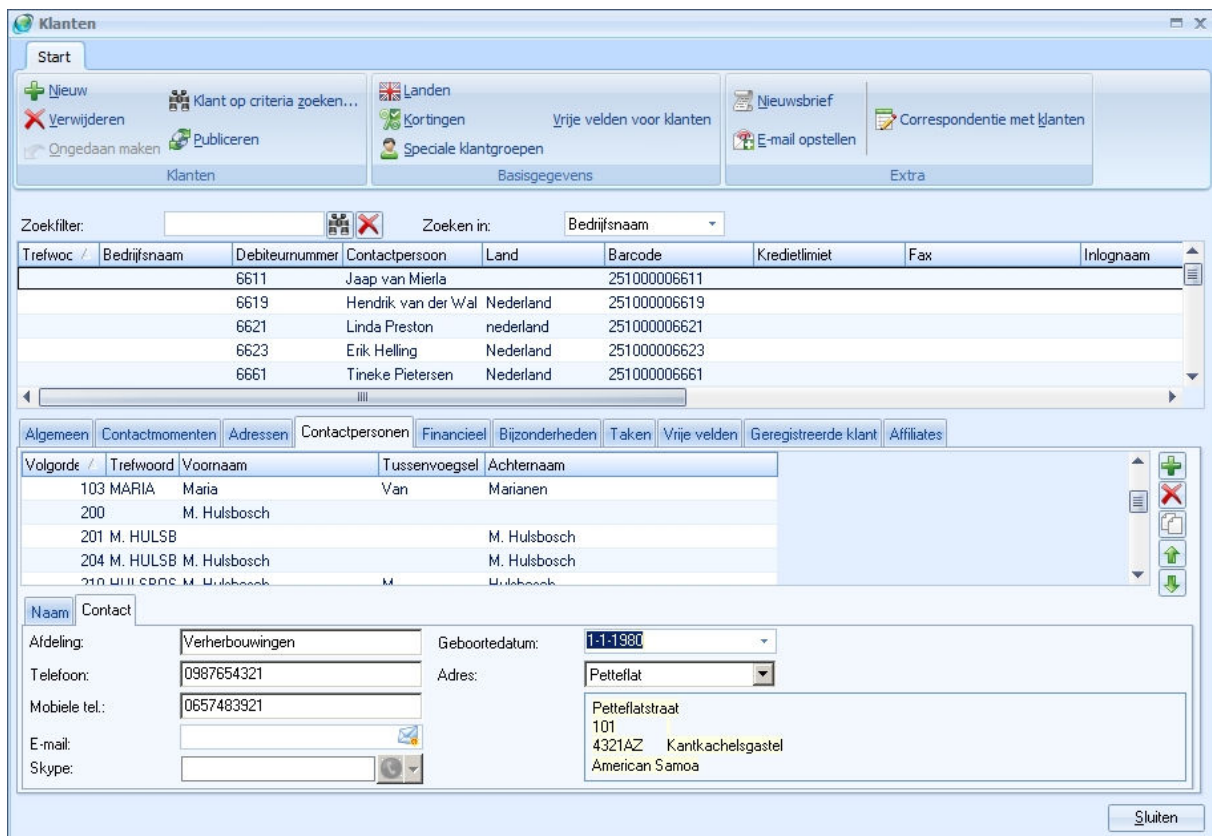
Klik op de knop *Nieuw* (+) aan de rechterkant van het venster om een nieuw adres in te voeren. De beschrijving *Factuuradres* verschijnt automatisch in het veld *Adrestype*. Indien u een ander adres dan het factuuradres wilt invoeren klikt u op het pijltje naast het vak *Adrestype* en selecteert u een van de andere drie opties (afleveradres, vestigingsadres of postadres). Voer eventueel een omschrijving in (bijvoorbeeld Hoofdkantoor of Winkel) en voer de relevante adresgegevens in.

U kunt per klant meerdere adressen invoeren. Klik op de knop *Nieuw* (+) indien u naast het reeds ingevoerde adres nog andere adressen wilt invoeren. De ingevoerde adressen krijgen automatisch een nummer toegekend op basis van de volgorde waarin zij worden ingevoerd.

Bij het uitvoeren van acties op basis van adresgegevens wordt gebruik gemaakt van de hoofdadressen van klanten (adressen waaraan het nummer 1 is toegekend). Zorg dus dat u het hoofdadres als eerste invoert of wijzig, nadat u alle adressen heeft ingevoerd, de rangorde van de adressen met behulp van de knoppen  en  zodanig, dat aan het hoofdadres het nummer 1 is toegewezen.


4.1.4. Klantgegevens: tabblad Contactpersonen

Het tabblad *Contactpersonen* is onderverdeeld in twee subtabbladen, te weten *Naam* en *Contact*. Op het tabblad *Naam* zijn reeds de basisgegevens opgenomen van de hoofdcontactpersoon die u op het tabblad *Algemeen* heeft ingevoerd. Vul deze gegevens aan met een trefwoord, de eventuele titel van de contactpersoon, een eventueel achtervoegsel en aanheftteksten. De aanheftteksten worden gebruikt in de documenten die u vanuit het programma kunt opstellen, als dit in de sjablonen van deze documenten is gedefinieerd (zie ook paragraaf 8.1). Klik vervolgens op het tabblad *Contact* en voer de relevante contactgegevens in. Klik op dit tabblad op het pijltje naast het veld *Adres* om een van de adressen te selecteren die u op het tabblad *Adres* heeft ingevoerd.



The screenshot shows the 'Klanten' window with the 'Contactpersonen' tab active. The window is divided into several sections:

- Start**: A toolbar with buttons for 'Nieuw', 'Verwijderen', 'Ongedaan maken', 'Klant op criteria zoeken...', 'Publiceren', 'Landen', 'Kortingen', 'Speciale klantgroepen', 'Vrije velden voor klanten', 'Nieuwsbrief', 'E-mail opstellen', and 'Correspondentie met klanten'.
- Zoekfilter**: A search bar with a dropdown menu set to 'Bedrijfsnaam'.
- Table**: A table listing contact persons with columns for 'Trefwoc / Bedrijfsnaam', 'Debiteurnummer', 'Contactpersoon', 'Land', 'Barcode', 'Kredietlimiet', 'Fax', and 'Inlognaam'. The data includes entries for Jaap van Mierla, Hendrik van der Wal, Linda Preston, Erik Helling, and Tineke Pietersen.
- Navigation**: A set of tabs for 'Algemeen', 'Contactmomenten', 'Adressen', 'Contactpersonen', 'Financieel', 'Bijzonderheden', 'Taken', 'Vrije velden', 'Geregistreerde klant', and 'Affiliates'.
- Form**: A detailed form for editing contact information. The 'Naam' tab is selected, showing fields for 'Afdeling' (Verbouwings), 'Geboortedatum' (1-1-1980), 'Telefoon' (0987654321), 'Mobiele tel.' (0657483921), 'E-mail', 'Skype', and 'Adres' (Petteflat, Petteflatstraat 101, 4321AZ Kantkachelsgastel, American Samoa).

U kunt in CRM – relatiebeheer een onbeperkt aantal contactpersonen per klant invoeren. Klik op de knop *Nieuw* () om naast de hoofdcontactpersoon ook nog andere contactpersonen toe te voegen.

Alle functies in CRM – relatiebeheer die betrekking hebben op contactpersonen (met uitzondering van de adressering van een offerte) maken gebruik van de gegevens van de hoofdcontactpersoon. Het registreren van de gegevens van andere contactpersonen heeft dus vooral een administratieve functie met als voordeel dat u daarmee gegevens zoals namen, telefoonnummers en e-mailadressen van alle contactpersonen van een bepaalde klant altijd bij de hand heeft.

4.1.5. Klantgegevens: tabblad Bijzonderheden

Op het tabblad *Bijzonderheden* kunt u in het lege veld klikken en vrij te bepalen informatie opnemen. Daarnaast kan hier worden aangegeven of de klant waarvan nu de gegevens worden ingevoerd een dochteronderneming is van een ander bedrijf dat reeds in het klantenbestand is opgenomen. Ook kan op dit tabblad worden aangegeven wie binnen uw bedrijf de relatiebeheerder is van de klant die wordt ingevoerd. Klik, om een moederbedrijf of een relatiebeheerder te selecteren, op het pijltje naast het betreffende invoerveld.

Voer tevens het BTW-nummer van het bedrijf in. Het debiteurnummer wordt automatisch toegewezen. Klik in het veld debiteurnummer om het nummer, indien gewenst, aan te passen.

4.1.6. Klantgegevens: tabblad Taken

Op dit tabblad worden de taken weergegeven die in relatie tot deze klant in CRM – relatiebeheer zijn geregistreerd. U kunt, indien gewenst, velden toevoegen aan dit overzicht (zoals beschreven in paragraaf 3.4) zodat bijvoorbeeld ook wordt weergegeven of en op welke datum taken reeds voltooid zijn.

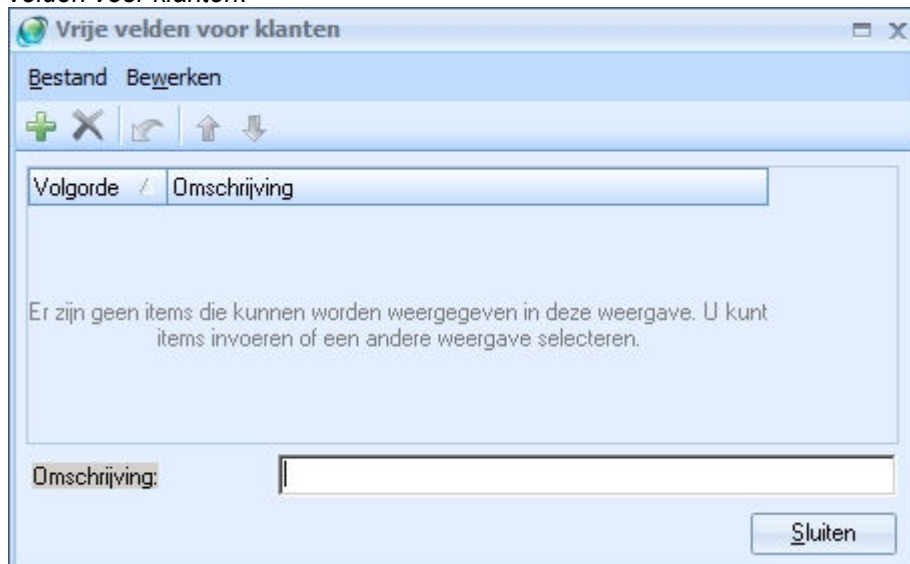
Om de details van een specifieke taak te bekijken, een taak toe te voegen, een taak aan te passen of om een taak uit het overzicht te verwijderen selecteert u de betreffende taak en klikt u op de knop *Taken* aan de rechterkant van het venster (zie ook paragraaf 5.4.3).

4.1.7. Vrije velden

CRM – relatiebeheer biedt de mogelijkheid om extra velden toe te voegen waarmee u de standaardgegevens die u over uw klanten registreert kunt aanvullen met gegevens die specifiek voor uw bedrijf van belang zijn. Zo kunt u bijvoorbeeld een veld toevoegen waarin wordt aangegeven in welke bedrijfssector deze klant actief is. Het aantal vrije velden dat kan worden toegevoegd is onbeperkt.

Wanneer u nog geen vrije velden heeft vastgelegd is het tabblad *Vrije velden* in het venster *Klanten* leeg. Indien u gebruik wilt maken van de mogelijkheid om vrije velden op te nemen gaat u als volgt te werk om deze te definiëren:

1. Selecteer in het lint aan de bovenkant van het venster in de groep *Basisgegevens* de optie *Vrije velden voor klanten*.



2. Voer een beschrijving in voor het eerste vrije veld.
3. Klik op de knop *Nieuw* (+) om het volgende vrije veld te definiëren.
4. Pas eventueel de volgorde waarin de velden op het tabblad moeten verschijnen aan met behulp van de knoppen ↑ en ↓.
5. Klik, wanneer u alle gewenste vrije velden heeft gedefinieerd, op de knop *Sluiten*.

U kunt nu bij alle klanten gegevens invoeren in de zojuist gedefinieerde velden.

4.2. Leveranciersgegevens invoeren

Hoewel CRM – relatiebeheer in eerste instantie gericht is op het registreren van gedetailleerde klantinformatie, kunt u in de toepassing ook informatie over uw leveranciers opnemen. Zo heeft u niet altijd alle leveranciersgegevens bij de hand, maar kunt u ook taken van werknemers aan specifieke leveranciers koppelen. Leveranciersgegevens worden als volgt geregistreerd:

1. Selecteer aan de bovenkant van het hoofdvenster het tabblad *Basisgegevens* en vervolgens in de groep *Relatie* de optie *Leveranciers* om het venster *Leveranciers* te openen.

The screenshot shows the 'Leveranciers' window with a menu bar (Bestand, Bewerken, Extra) and a toolbar with icons for adding (+), deleting (X), and other actions. The main area is divided into a list of suppliers and a detailed form. The list shows columns for 'Trefwoord' and 'Bedrijfsnaam', with entries like 'PCCPRINTII PCC Priting', 'RINGOT Ringot', 'KONING Stefan de Koning', 'Target', and 'VKFRENZEL VKF Renzel'. The detailed form has tabs for 'Algemeen', 'Contactmomenten', 'Afhaaladres', 'Financieel', and 'Bijzonderheden'. The 'Algemeen' tab is active, showing fields for 'Trefwoord' (BUCKAROO), 'Bedrijfsnaam' (Buckaroo), 'Contactpersoon', 'Straat en nr.', 'Po en plaats', 'Land', 'Telefoon', 'Mobiele tel.', 'Fax', 'E-mail', 'Website', and 'Skype' (gdfgdf). A 'Sluiten' button is at the bottom right.

2. Klik op de knop *Nieuw* (+) om een leeg invoervenster te openen. Indien dit de eerste leverancier is die wordt ingevoerd is het niet nodig om op de knop *Nieuw* (+) te klikken, maar kunt u meteen beginnen met het invoeren van gegevens.
3. Voer op het tabblad *Algemeen* de algemene bedrijfsgegevens in.
4. Op het tabblad *Contactmomenten* wordt de correspondentie weergegeven die vanuit het programma heeft opgesteld (zie hoofdstuk 8). Op dit tabblad kunt u tevens informatie vastleggen die betrekking heeft op wanneer en op welke wijze u contact met deze leverancier heeft gehad. Deze informatie legt u vast in notities waarin u informatie over het contact opneemt. U kunt ook notities maken waaraan u een document koppelt.
 - a. Om een nieuwe notitie toe te voegen klikt u op het pictogram *Nieuw* (+) aan de rechterkant van het venster, waardoor het veld *Notitie* wordt geopend. In dat veld kunt u bijvoorbeeld gespreksgegevens kunt opnemen.
 - b. Om een nieuwe notitie op te nemen waaraan een verwijzing naar een bestand op uw vaste schijf is gekoppeld klikt u op het pictogram *Nieuw met bijlage* (📎) aan de rechterkant van het venster. Blader in de mapstructuur in het venster *Openen* en open het bestand dat u aan de notitie wilt koppelen. Zodra u het betreffende bestand heeft

geselecteerd wordt het venster *Notitie* geopend waarin u informatie kunt opnemen, bijvoorbeeld "Verslag vergadering 01/05/10".

Zodra u met behulp van de knop *Sluiten* het venster *Notitie* heeft gesloten, verschijnt de (informatie over) de notitie in het grote veld aan de onderkant van het tabblad *Contactmomenten*. Aan de pictogrammen links van dit veld kunt u zien of er een bestand aan een bepaalde notitie is gekoppeld en zo ja, om welk type bestand het gaat (bijvoorbeeld een Microsoft Word document).

5. Klik op de tab *Afhaaladres* en voer de gegevens in die u nodig heeft als u de artikelen bij de leverancier wilt afhalen.
6. Klik op de tab *Financieel* en voer het bankrekeningnummer, BTW-nummer en de overige relevante financiële gegevens in. Het programma wijst automatisch een *Crediteurnummer* toe, beginnend met 1. U kunt echter ook uw eigen nummering gebruiken.
7. Klik op de tab *Bijzonderheden* indien u eventuele aanvullende gegevens over deze leverancier wilt registreren.
8. Klik op de knop *Nieuw* (+) om nog een leverancier in te voeren of klik op de knop *Sluiten* om het dialoogvenster *Leveranciers* af te sluiten.

4.3. Werknemersgegevens invoeren

In CRM – relatiebeheer kunnen 3 soorten werknemers worden ingevoerd:

Werknemers die niet in het programma kunnen inloggen. Het vastleggen van de gegevens van deze werknemers heeft een puur administratieve functie in die zin dat u daarmee de gegevens van al uw medewerkers in één applicatie kunt opslaan.

Werknemers die in het programma in kunnen loggen, hun eigen agenda en taken kunnen bijhouden en toegang hebben tot alle geregistreerde klant-, artikel- en contactgegevens.

Werknemers die in het programma in kunnen loggen, hun eigen agenda en taken kunnen bijhouden, toegang hebben tot alle geregistreerde klant-, artikel- en contactgegevens en de gebruikersrechten van anderen kunnen aanpassen.

Volg de onderstaande stappen om de gegevens van de werknemers van uw bedrijf in het programma te vast te leggen.

1. Selecteer aan de bovenkant van het hoofdvenster achtereenvolgens het tabblad *Basisgegevens* en vervolgens in de groep *Relaties* de optie *Werknemers* om het venster *Werknemers* te openen.

Trefwoord	Naam	Voorletters	Plaats	Land
	Administrator			
FRITS	Frits Vermeijden	A.L.		
WILMA		W		
WAND	Wand Contactdoos	W		

Algemeen | Adres | Bijzonderheden | Taken | Inloggen | E-mail handtekening

Trefwoord:

Voorletters:

Naam:

Functie:

Telefoon:

E-mail:

Skype:

Sluiten

2. Klik op de knop *Nieuw* (+) om een leeg invoervenster te openen.
3. Voer op het tabblad *Algemeen* de naam, functie, het telefoonnummer, het e-mailadres en de eventuele Skype contactgegevens van de werknemer in. U kunt tevens een trefwoord aan de werknemer toekennen, bijvoorbeeld de naam van de afdeling of vestiging. Dit kan handig zijn wanneer u, op de manier zoals beschreven in paragraaf 4.4, zoekt naar een specifieke medewerker.
4. Klik op de tab *Adres* en voer de adres- en overige contactgegevens van de werknemer in.
5. Klik op de tab *Bijzonderheden* en voer het sociaal nummer, het rekeningnummer, de geboortedatum en, indien gewenst, een barcode voor de werknemer in. U kunt de barcode ook automatisch door CRM - relatiebeheer laten genereren via de menuoptie *Bewerken -> Werknemerbarcodes genereren*. Voer in het tekstveld eventuele aanvullende informatie over de werknemer in.
6. Klik op de tab *Taken*. Op dit tabblad worden de taken weergegeven die in relatie tot deze werknemer in CRM – relatiebeheer zijn geregistreerd. U kunt, indien gewenst, velden toevoegen aan dit overzicht (zoals beschreven in paragraaf 3.4) zodat bijvoorbeeld ook wordt weergegeven of taken reeds voltooid zijn.
Om de details van een specifieke taak te bekijken, een taak toe te voegen, een taak aan te passen of om een taak uit het overzicht te verwijderen selecteert u de betreffende taak en klikt u op de knop *Taken* aan de rechterkant van het venster (zie ook paragraaf 5.3).
7. Klik op de tab *Inloggen* indien de werknemer het recht moet krijgen om gebruik te maken van het programma en selecteer de optie *Inlogrechten als gebruiker van het programma*.

Let op: De tab *Inloggen* is alleen zichtbaar indien u bent ingelogd als een gebruiker die het recht heeft de gebruikersrechten van andere gebruikers te

bepalen! Standaard is dat de gebruiker Administrator die automatisch bij het voor de eerste maal openen van de administratie wordt aangemaakt.

Voer de naam en het wachtwoord in die de gebruiker moet intypen om het programma te kunnen starten. Selecteer de optie *Gebruikersrechten wijzigen* indien deze medewerker ook het recht krijgt om de rechten van andere gebruikers aan te passen.

8. Klik op de tab *E-mail handtekening* en voer de handtekening in zoals die onder door deze werknemer verstuurd e-mails moet worden opgenomen.
9. Klik op de knop *Nieuw* (+) om een volgende werknemer in te voeren of klik op de knop *Sluiten*.

Bij het voor de eerste maal openen van de administratie logt u in met de naam en het wachtwoord van de automatisch aangemaakte 'fictieve' werknemer Administrator en het wachtwoord Admin. U kunt de bovenstaande procedure ook volgen om de gegevens van de Administrator te verwijderen of te vervangen door de gegevens van de werknemer die het recht krijgt toegewezen om de rechten van andere gebruikers aan te passen.

Let op: Omdat er altijd een gebruiker moet zijn gedefinieerd die het recht heeft de rechten van andere gebruikers aan te passen, kunt u de gegevens van de Administrator alleen verwijderen indien u de optie *Gebruikersrechten wijzigen* bij minimaal één andere werknemer heeft ingeschakeld.

4.4. Relaties zoeken

In de loop der tijd zal het aantal geregistreerde klanten, contactpersonen, leveranciers, en/of werknemers toenemen. CRM – relatiebeheer maakt het u gemakkelijk om in deze grote hoeveelheid gegevens snel de benodigde informatie te vinden.

4.4.1. Zoeken via kolommen

In paragraaf 3.4 is reeds aangegeven hoe u de kolommen in de informatiebladen kunt gebruiken om gegevens te sorteren. Door op een bepaalde kolomkop te klikken en op een letter of cijfer op het toetsenbord te drukken wordt de lijst op de geselecteerde kolom gesorteerd en wordt het eerste item (zoals een klant of artikel) dat begint met de letter of het cijfer dat u heeft ingetoetst gemarkeerd weergegeven. Op deze manier kunt u relaties snel terugvinden op basis van bijvoorbeeld hun naam of trefwoord.

4.4.2. Klanten zoeken met behulp van zoekfilter

Voor het zoeken van specifieke klanten kunt u gebruik maken van een zoekfilter. U vindt de zoekfilter door in het hoofdvenster op de knop *Klanten* in de navigatiebalk te klikken. Bovenin de navigatiebalk wordt nu de zoekfilter weergegeven. De zoekfilter is ook beschikbaar aan de bovenkant van het venster *Klanten* (dat u opent door in het hoofdvenster op de tab *Start* te klikken en vervolgens in de groep gegevens de optie *Klanten* te selecteren).

Voer (een deel van) de bedrijfsnaam of naam van de hoofdcontactpersoon of het trefwoord in waarop gefilterd moet worden en selecteer in het veld *Zoeken in* de juiste categorie. Klik op de knop *Zoeken* om de filter te activeren, waarna op het informatieblad alleen die klanten worden getoond die aan de restricties van de zoekfilter voldoen.

4.4.3. Klanten zoeken op basis van criteria

In paragraaf 4.1.1.1 is aangegeven hoe u klantspecifieke- en standaard criteria koppelt aan klanten. De standaard criteria kunt u gebruiken om snel specifieke groepen klanten te vinden.

Klik in het hoofdvenster in de navigatiebalk op de knop *Klanten* en vervolgens op de knop *Kaarten markeren op criteria*. Er verschijnt een venster met de beschikbare standaard criteria.

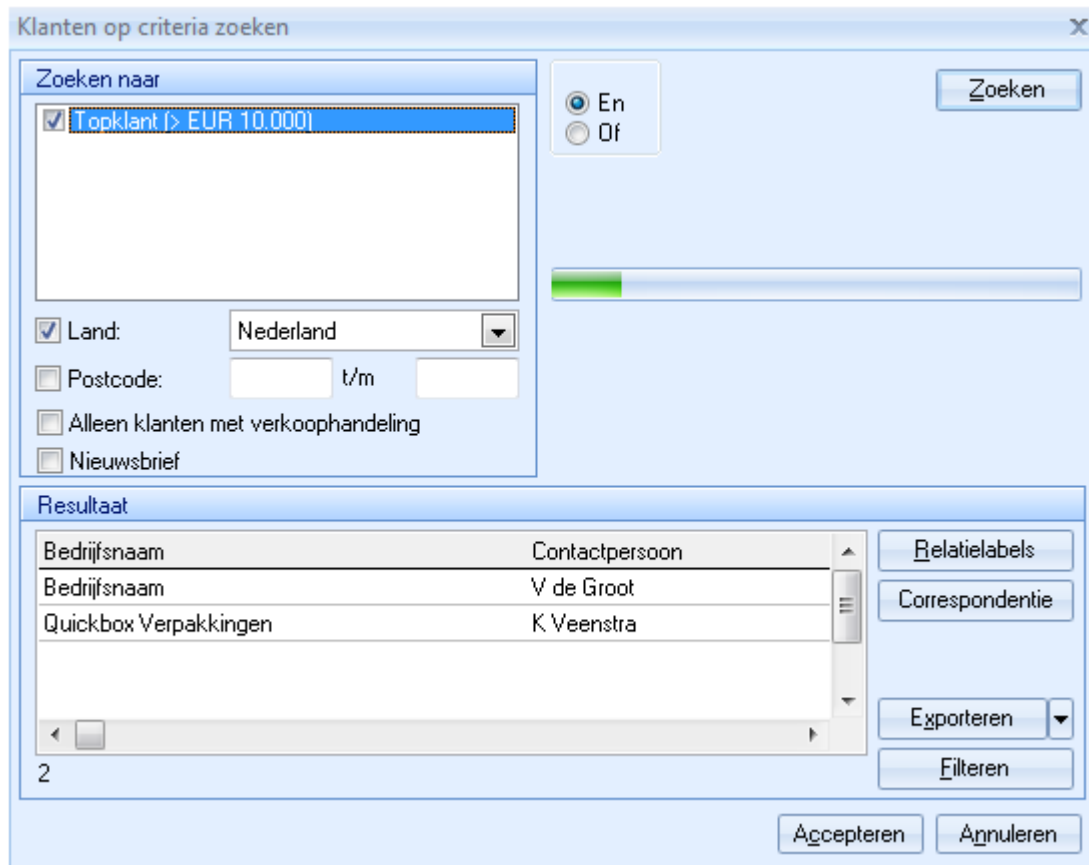


Selecteer de criteria waaraan de groep klanten die u wilt vinden moet voldoen en klik op *Accepteren*. In het hoofdvenster zijn nu alle klanten die aan de door u geselecteerde criteria voldoen, rood gemarkeerd.

4.4.3.1. Zoeken en acties uitvoeren op basis van criteria

U kunt de standaard criteria niet alleen gebruiken om groepen klanten te identificeren, maar ook om acties uit te voeren die betrekking hebben op klanten die aan een bepaald criterium (of een combinatie van criteria) voldoen.

1. Open het venster *Klanten* door aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Start* te klikken en vervolgens in de groep *Gegevens* de optie *Klanten* te selecteren.
2. Selecteer aan de bovenkant van het venster in de groep *Klanten* de optie *Klant op criteria zoeken* (Ctrl + F).
3. Selecteer in het venster dat nu verschijnt de criteria waaraan de klanten die u wilt zoeken moeten voldoen.
Naast de standaard criteria kunt u ook zoeken naar klanten die in een bepaald land of in een bepaald postcodegebied gevestigd zijn, klanten voor wie een verkoophandeling in de vorm van het opstellen van een offerte heeft plaatsgevonden of klanten waarbij u heeft vastgelegd dat zij een nieuwsbrief moeten ontvangen.
4. Geef in het vakje naast *Zoeken naar* aan of de te zoeken klanten aan alle (*En*) of slechts een deel van de door u geselecteerde criteria (*Of*) moeten voldoen en klik op de knop *Zoeken*.
In het resultaatdeel van het venster wordt nu een lijst weergegeven van bedrijven (en bijbehorende hoofdcontactpersonen) die aan de opgegeven criteria voldoen (bijvoorbeeld alle in Nederland gevestigde klanten die de status 'topklant' hebben). Het getal aan de onderkant van deze lijst geeft aan uit hoeveel klanten de selectie bestaat.



10. U kunt nu:

- a. op de naam van één van de klanten in de geselecteerde groep klikken en vervolgens op de knop *Accepteren*. In alle vensters in CRM – relatiebeheer is nu de geselecteerde klant gemarkeerd.
- b. relatielabels van de geselecteerde groep klanten afdrukken (zie paragraaf 8.5);
- c. een op een sjabloon gebaseerde mailing naar de geselecteerde groep klanten verzenden (zie paragraaf 8.2);
- d. de gegevens van de geselecteerde groep klanten exporteren (zie paragraaf 9.2.2);
- e. filteren op de geselecteerde groep klanten waarna het venster *Klanten* wordt weergegeven met daarin alleen de geselecteerde groep klanten (klik op de knop *Uit* aan de bovenkant van het venster naast de tekst *Weergave is gefilterd* om de filter op te heffen).

Om optimaal gebruik te maken van deze krachtige voorziening is het van belang dat u de standaard criteria die u aan uw klanten koppelt (zie paragraaf 4.1.1.1) zorgvuldig bepaalt en toekent.

5. Agenda

In CRM – relatiebeheer kunnen klantgegevens worden gekoppeld aan de communicatie die plaatsvindt tussen uw bedrijf en uw klanten en aan taken die binnen uw bedrijf ten behoeve van specifieke klanten worden uitgevoerd. Communicatie omvat zowel schriftelijk (zie hoofdstuk 8) als persoonlijk contact in de vorm van afspraken. In dit hoofdstuk wordt toegelicht hoe met de agendafunctie van het programma afspraken en taken worden geregistreerd en hoe u deze, indien van toepassing, aan een bepaalde klant koppelt. Tevens wordt uitgelegd hoe u vastgelegde afspraken en taken bekijkt, aanpast en afhandelt. U kunt uw taken en afspraken ook exporteren en uw afspraken synchroniseren met Microsoft Outlook. Deze mogelijkheden worden toegelicht in hoofdstuk 9.

5.1. Algemene toelichting afspraken en taken

Een afspraak is een evenement dat een vaste begin- en eindtijd heeft, dat op een bepaalde locatie plaatsvindt en waarbij over het algemeen 2 of meer personen betrokken zijn, zoals een telefoongesprek, een bezoek aan een klant of het bijwonen van een seminar.

Een taak is een activiteit die door een bepaalde persoon, veelal voor een bepaalde datum, uitgevoerd dient te worden. Aangezien er aan de uitvoering van een taak vaak langere tijd gewerkt wordt, is het van belang de voortgang ervan in de gaten te houden.

5.1.1. Taaktypen instellen

Taken kunnen veel verschillende vormen aannemen. Om structuur in deze veelheid van taaksoorten aan te brengen kunt u taaktypen definiëren die u aan taken kunt toewijzen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan typen als *rapportage*, *evenement* of *privé*. Om taaktypen in te stellen klikt u in het hoofdvenster op de tab *Basisgegevens* aan de bovenkant van het venster en selecteert u in de groep *Taken* de optie *Taaktype* of opent u het venster *Taken* (zie paragraaf 5.3) en selecteert u in het menu achtereenvolgens de opties *Bewerken* -> *Taaktype*.



Indien dit het eerste taaktype is dat u instelt kunt u in het vak omschrijving direct een typenaam invoeren. Indien er reeds taaktypen zijn ingesteld, klikt u op de knop *Nieuw* (+) of selecteert u in het menu achtereenvolgens *Bestand* -> *Nieuw* (Ctrl + N) om een leeg invoervenster te openen. Voer alle gewenste taaktypen in en klik vervolgens op de knop *Sluiten*.

5.1.2. Taakstatussen instellen

Om de voortgang van taken te controleren kunt u taakstatussen definiëren die u aan taken kunt toewijzen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan statussen als 'gestart', 'wacht op antwoord van 3^e partij' of 'wordt aan gewerkt'. Om taakstatussen in te stellen klikt u in het hoofdvenster op de tab *Basisgegevens* aan de bovenkant van het venster en selecteert u in de groep *Taken* de optie

Taakstatus of opent u het venster *Taken* (zie paragraaf 5.3) en selecteert u in het menu achtereenvolgens de opties *Bewerken* -> *Taakstatus*. Indien dit de eerste taakstatus is die u instelt kunt u in het vak omschrijving direct een statusnaam invoeren. Indien er reeds taakstatusen zijn ingesteld, klikt u op de knop *Nieuw* (+) of selecteert u in het menu achtereenvolgens *Bestand* -> *Nieuw* (Ctrl + N) om een leeg invoervenster te openen. Voer alle gewenste taakstatusen in en klik vervolgens op de knop *Sluiten*.

5.2. Afspraken vastleggen

Er zijn vier manieren om het venster te openen waarin u een afspraak kunt vastleggen:

- a. Klik in het hoofdvenster in navigatiebalk op de knop *Agenda*, klik vervolgens in het onderdeel *Taken* van de navigatiebalk op de rechtermuisknop en selecteer *Nieuwe afspraak*.
- b. Klik in het hoofdvenster in navigatiebalk op de knop *Klanten*, selecteer vervolgens in het informatieblad de klant waarop de afspraak betrekking heeft, klik op de rechtermuisknop en selecteer *Nieuwe afspraak voor klant*.
- c. Dubbelklik in het informatieblad *Agenda* op de dag en, afhankelijk van de geselecteerde weergave, de tijd waarop u de nieuwe afspraak wilt maken. Zie paragraaf 5.4 voor meer informatie over de weergaveopties van de agenda.
- d. Klik in het informatieblad *Agenda* op de dag en, afhankelijk van de geselecteerde weergave, de tijd waarop u de nieuwe afspraak wilt maken. Klik vervolgens op de rechtermuisknop en selecteer één van de drie mogelijkheden voor het invoeren van een nieuwe afspraak (*Nieuwe afspraak*, *Nieuwe afspraak voor gehele dag* of *Nieuwe terugkerende afspraak*).

In alle gevallen wordt het venster *Afspraak – Onbekend* weergegeven. Ga als volgt te werk om in dit venster de nieuwe afspraak te registreren:

Let op: Wanneer u vanuit het informatieblad *Agenda* de optie *Nieuwe terugkerende afspraak* heeft geselecteerd worden de onderstaande stappen in een enigszins afwijkende volgorde doorlopen (stap 6, stap 1 t/m 5, stap 7).

Afhankelijk van de wijze waarop u het venster *Afspraak* heeft geopend zijn bepaalde gegevens reeds ingevuld (bijvoorbeeld de klant of de datum). In dat geval hoeft u de instructies in de

corresponderende stap uiteraard niet uit te voeren.

Afspraak - Onbekend

Onderwerp:

Locatie: Soort: Geen

Klant:

Begintijd: Duurt de gehele dag

Eindtijd:

Herinnering: Toon tijd als:

1. Voer het onderwerp van de afspraak in en de locatie waar deze plaats zal vinden en geef eventueel aan of het om een specifiek soort afspraak gaat (bijvoorbeeld een telefonische).
2. Klik op het pijltje naast het veld *Klant* om een klant te selecteren. U kunt ook de bedrijfsnaam van de klant intypen. Vanaf de eerste toetsaanslag begint het programma dan te zoeken naar klanten die met deze letter(s) beginnen. Klik voor meer mogelijkheden voor het vinden van de juiste klant op de knop *Klanten*.
Indien de afspraak geen betrekking heeft op een klant maar er wel een naam in het veld *Klant* staat, klikt u op de knop om de naam te verwijderen.
3. Voer de begin- en eindtijd en de datum van de afspraak in. Vink, indien het een één- of meerdaagse afspraak betreft, het vakje *Duurt de hele dag* aan.
4. Geef aan of, en zo ja hoe lang van tevoren, u aan de afspraak herinnerd wilt worden.
5. Selecteer in het veld *Toon tijd als* één van de weergaveopties zodat uw collega's kunnen zien of u tijdens de afspraak al dan niet bereikbaar bent. Let op: deze tijdsweergave is alleen zichtbaar als de agenda op dag- of werkweekbasis wordt bekeken (zie ook paragraaf 5.4.1).
6. Voer eventueel aanvullende informatie over de afspraak in het tekstvenster in.
7. Klik, wanneer het om een afspraak gaat die op regelmatige basis terugkeert, op de knop *Terugkerend* en geef het terugkeerpatroon en het bereik van het terugkeerpatroon op. Klik op de knop *Accepteren* om terug te keren naar het venster *Afspraak*.
8. Klik op de knop *Accepteren* om de afspraak op te slaan.

5.3. Taken vastleggen

Er zijn drie manieren om het venster te openen waarin u een taak kunt vastleggen:

- a. Klik in het hoofdvenster in navigatiebalk op de knop *Agenda*, klik vervolgens in het onderdeel *Taken* van de navigatiebalk op de rechtermuisknop en selecteer *Nieuwe taak*.

- b. Open het venster *Klanten*, selecteer de klant op wie de taak betrekking heeft, klik in het onderste deel van het venster op het tabblad *Taken* en klik aan de rechterkant van het venster op de knop *Taken*.
- c. Klik in het hoofdvenster op de tab *Basisgegevens*, selecteer in de groep *Relaties* de optie *Werknemers* en selecteer de werknemer aan wie de taak wordt toegewezen. Klik in het onderste deel van het venster op het tabblad *Taken* en klik aan de rechterkant van het venster op de knop *Taken*.

Het venster *Taken* wordt geopend met aan de bovenkant een lijst met eventueel reeds eerder vastgelegde taken. Afhankelijk van de manier waarop u het venster *Taken* heeft geopend zijn dit alle taken die in CRM – relatiebeheer zijn vastgelegd of de taken die reeds aan de betreffende werknemer of klant zijn toegewezen. Volg de onderstaande stappen om een nieuwe taak vast te leggen:

Afhankelijk van de wijze waarop u het venster *Taken* heeft geopend zijn bepaalde gegevens reeds ingevuld (bijvoorbeeld de klant of de werknemer die de taak moet uitvoeren). In dat geval hoeft u de instructies in de corresponderende stap uiteraard niet uit te voeren.

1. Klik op de knop *Nieuw* (+) of selecteer in het menu achtereenvolgens *Bestand* -> *Nieuw* (Ctrl + N).

2. Voer op het tabblad *Taak* in het veld *Onderwerp* een beschrijving van de taak in.
3. Selecteer de datum waarop de taak voltooid moet zijn.
4. Selecteer indien van toepassing het *Type*, de *Status* en de *Prioriteit* van de taak. Laat het veld *Voltooid op* leeg. Dit veld wordt gebruikt om, zodra de taak is uitgevoerd, de werkelijke voltooiingsdatum in te vullen.









5. Selecteer de klant en/of contactpersoon en/of leverancier en/of werknemer op wie de taak betrekking heeft. Maak hierbij gebruik van de lijst die u oproept door te klikken op het pijltje naast het betreffende veld of typ de naam in. Vanaf de eerste toetsaanslag begint het programma dan te zoeken naar de namen van relaties die met deze letter(s) beginnen. Klik voor meer mogelijkheden voor het vinden van de juiste relaties op de knoppen *Klanten*, *Leveranciers* of *Werknemers*.
6. Voer eventueel aanvullende informatie over de taak in het tekstvenster in.
7. Klik op de tab *Status*. Op dit tabblad kunt u enkele taakgerelateerde kostenposten registreren. Voer in het veld *Uren* het aantal voor deze taak ingeplande uren in. Laat het veld *Reële uren* leeg. Hierin kunnen gedurende de afhandeling of na voltooiing van de taak de daadwerkelijk gemaakte uren worden geregistreerd. Laat ook het veld *Reisafstand* leeg. Hierin kunnen gedurende de afhandeling of na voltooiing van de taak de in relatie tot de taak afgelegde kilometers worden geregistreerd.
8. Klik op de knop *Sluiten* om de taak op te slaan.

5.4. Weergave en gebruik Agenda

Wanneer u in het hoofdvenster in de navigatiebalk op *Agenda* klikt worden de ingevoerde taken en afspraken overzichtelijk gepresenteerd. Aan de bovenkant van de navigatiebalk vindt u een kalender, in het midden van de navigatiebalk staat een lijst met taken en afspraken en het gehele informatieblad is ingedeeld als agenda. U kunt de wijze waarop de gegevens in dit venster worden gepresenteerd aanpassen en wijzigingen in reeds vastgelegde afspraken en taken aanbrengen.

5.4.1. Weergave van het informatieblad Agenda

Aan de bovenkant van het informatieblad Agenda is een werkbalk opgenomen waarmee u de weergave van de agenda kunt aanpassen.

Vandaag  Planbord  1 Dag  Werkweek  Week  Maand  Jaar  Toon werknemers  Groeperen op gebruiker ▾

- | | |
|------------------|--|
| 1 Dag: | Klik op deze knop wanneer u de agenda op dagbasis wilt weergeven. |
| Werkweek: | Klik op deze knop wanneer u de agenda op werkweekbasis wilt weergeven. |
| Week: | Klik op deze knop wanneer u de agenda op weekbasis wilt weergeven. |
| Maand: | Klik op deze knop wanneer u de agenda op maandbasis wilt weergeven. |
| Jaar: | Klik op deze knop wanneer u de agenda op jaarbasis wilt weergeven. |
| Vandaag: | Klik op deze knop om de geselecteerde weergave van de agenda zodanig aan te passen dat deze de huidige dag omvat. |
| Toon werknemers: | Klik op deze knop om de werknemers te selecteren wiens afspraken u in het agendaoverzicht wilt laten weergeven. Het betreft hier uiteraard alleen werknemers die als inloggebruiker in CRM – relatiebeheer zijn geregistreerd. |
| Groeperen: | Klik op het pijltje naast dit veld om de in de agenda getoonde dag(en) zonder groepering of gegroepeerd op gebruiker of datum weer te geven. |
| Planbord: | Klik op deze knop om de agenda in de vorm van een planbord weer te geven. |

5.4.2. Afspraken bekijken en aanpassen

Er zijn twee manieren waarop u een reeds ingevoerde afspraak kunt bekijken, aanpassen of verwijderen:

- Klik in het hoofdvenster in de navigatiebalk op de knop *Agenda* en selecteer in de kalender in de linkerbovenhoek of op het informatieblad de dag waarop de afspraak die u wilt bekijken, aanpassen of verwijderen plaatsvindt. De afspraak is nu zowel op het informatieblad als in de takenlijst in de navigatiebalk zichtbaar (u kunt in de takenlijst afspraken herkennen aan het



pictogram ).

Dubbelklik op het informatieblad of in de navigatiebalk op de afspraak die u wilt aanpassen. Het venster met de detailgegevens van de afspraak wordt geopend. Pas de gegevens aan of klik op de knop *Verwijderen* aan de onderkant van het venster om de afspraak uit de agenda te verwijderen. Klik op de knop *Accepteren* om het venster *Afspraak* te sluiten.

- Klik in het hoofdvenster in de navigatiebalk op de knop *Agenda* en selecteer in de kalender in de linkerbovenhoek of op het informatieblad de dag waarop de afspraak die u wilt aanpassen of verwijderen plaatsvindt. Selecteer op het informatieblad de betreffende afspraak en klik op de rechtermuisknop. Selecteer vervolgens de optie:
 - *Open* om het venster met de detailgegevens van de afspraak te openen en de andere afspraakdetails aan te passen.
 - *Toon tijd als* om de weergave van de afspraak aan te passen zodat uw collega's kunnen zien of u tijdens de afspraak al dan niet bereikbaar bent. Let op: deze tijdsweergave is alleen zichtbaar als de agenda op dag- of werkweekbasis wordt bekeken (zie ook paragraaf 5.4.1).
 - *Soort* om het afspraaktype te wijzigen.
 - *Verwijderen* om de afspraak uit de agenda te verwijderen.

5.4.3. Taken bekijken en aanpassen

Er zijn twee manieren waarop u een reeds ingevoerde taak kunt bekijken, aanpassen of verwijderen:

- Klik in het hoofdvenster in de navigatiebalk op de knop *Agenda*. In het midden van de navigatiebalk worden de voor de ingelogde gebruiker tot de huidige dag ingeplande taken weergegeven (u kunt in de takenlijst taken herkennen aan het pictogram ). Selecteer in de kalender in de linkerbovenhoek of op het informatieblad een datum verder in de tijd om ook de taken die voor deze medewerker in de (nabije) toekomst zijn ingepland in dit taakoverzicht weer te geven. U kunt ook het veld *Taken vanaf vandaag* aanvinken, zodat in het taakoverzicht alleen taken worden weergegeven die gepland staan voor een latere datum dan de huidige. Geef tevens aan of in het taakoverzicht ook reeds voltooide taken moeten worden weergegeven. Dubbelklik op een specifieke taak of selecteer een taak, klik op de rechtermuisknop en selecteer de optie *Taak wijzigen* om het venster met de detailgegevens van de taak te openen. In dit venster kunt u:
 - a. de gewenste details van de taak aanpassen.
 - b. in de bovenste helft van het venster een andere taak selecteren en aanpassen (in dit deel van het venster worden alle in CRM – relatiebeheer vastgelegde taken weergegeven).
 - c. een geselecteerde taak verwijderen door op de knop  in de taakbalk te klikken.
 - d. op het tabblad *Status* de in relatie tot deze taak gemaakte uren en afgelegde kilometers invoeren of aanpassen.


Maak de gewenste aanpassingen en klik op de knop *Sluiten* om het venster *Taken* te sluiten.

- Open het venster *Klanten* of *Werknemers*. Klik op de tab *Taken* en klik vervolgens op de knop *Taken* aan de rechterkant van het venster. In dit venster kunt u dezelfde aanpassingen maken als hierboven beschreven. Het verschil is echter dat in de bovenste helft van het venster alleen de taken worden weergegeven die betrekking hebben op de geselecteerde klant of werknemer.

5.4.4. Agenda afdrukken

U gaat als volgt te werk om de in de agenda opgenomen afspraken af te drukken:

1. Klik in het hoofdvenster in navigatiebalk op de knop *Agenda*.
2. Selecteer met behulp van de knop *Toon werknemers* in de werkbalk boven het informatieblad, de werknemers van wie u de gegevens in de agenda wilt laten weergeven.

3. Selecteer in de kalender in de linkerbovenhoek en/of met behulp van de weergaveknoppen in de werkbalk boven het informatieblad de dag of periode die u wilt afdrukken.
4. Klik op de knop *Afdrukken*  in de werkbalk boven het informatieblad. Pas indien gewenst de afdrুকopties aan en bekijk het afdrুকvoorbeeld.
5. Klik op de knop *Print* om de geselecteerde agendapagina's af te drukken.

6. Artikelen registreren

U kunt in CRM – relatiebeheer uw volledige aanbod aan artikelen opnemen. Zo heeft u altijd de juiste informatie bij de hand om uw klanten goed te informeren. Bovendien vormt het artikeloverzicht de basis voor het op eenvoudige wijze opstellen van offertes vanuit het venster *Verkopen*.

In dit hoofdstuk wordt toegelicht welke basisgegevens u moet vastleggen voordat u artikelen gaat invoeren en hoe u artikelgegevens invoert.

6.1. Basisvariabelen instellen

Wanneer u in het hoofdvenster op de tab *Basisgegevens* klikt, ziet u in de groep *Artikelen* de variabelen die moeten worden gedefinieerd of aangepast voordat u de artikelgegevens gaat invoeren, te weten BTW-tarieven, artikelgroepen en maten/eenheden.

6.1.1. BTW-tarieven

In de volgende paragrafen wordt toegelicht hoe u de hoogte van de vastgelegde BTW-tarieven aanpast en hoe een basis-BTW-tarief vastlegt.

6.1.1.1. BTW-tarieven wijzigen

Bij het maken van een nieuwe administratie (zie hoofdstuk 3) selecteert u het land waarin uw bedrijf gevestigd is en de voor dat land en op dat moment geldende BTW-tarieven. BTW-tarieven kunnen echter in de loop der tijd veranderen, waardoor het nodig kan zijn deze te wijzigen. U doet dit als volgt.

1. Selecteer aan de bovenkant van het hoofdvenster achtereenvolgens het tabblad *Basisgegevens* en vervolgens in de groep *Artikelen* de optie *BTW-tarieven* of open het venster *Artikelen* en selecteer aan de bovenkant van het venster in de groep *Gegevens* achtereenvolgens de opties *Basisgegevens* -> *BTW-tarieven*.
2. Selecteer het te wijzigen tarief (Hoog of Laag).
3. Klik in het veld *Hoogte* en wijzig het bij de geselecteerde omschrijving behorende tarief.
4. Wijzig, indien van toepassing, op dezelfde manier het andere BTW-tarief en klik vervolgens op de knop *Sluiten*.

6.1.1.2. Basis-BTW-tarief aanpassen

Zodra u in het venster *Artikelen* op het pictogram *Nieuw* (+) aan de bovenkant van het venster klikt wordt voor het nieuwe artikel in het veld *BTW-tarief* aan de onderkant van het venster het basis-BTW-tarief ingevuld. Dit tarief komt overeen met het hoge BTW-tarief behorende bij het land dat u bij het maken van de administratie heeft geselecteerd. Indien dit tarief niet van toepassing is op het artikel waarvan u de gegevens gaat invoeren, dan kunt u met behulp van de selectiepijltjes bij het veld *BTW-tarief* eenvoudig de juiste omschrijving en het juiste tarief selecteren.

Wanneer uw artikelaanbod voornamelijk bestaat uit artikelen waarop het lage in plaats van het hoge BTW-tarief van toepassing is, dan kunt u het basis-BTW-tarief aanpassen. Daardoor voorkomt u dat u voor het grootste deel van de in te voeren artikelen steeds de inhoud van het veld *BTW-tarief* moet aanpassen. Volg de onderstaande stappen om het basis-BTW-tarief aan te passen:

1. Selecteer aan de bovenkant van het hoofdvenster het tabblad *Basisgegevens* en vervolgens in de groep *Artikelen* de optie *BTW-tarieven* of open het venster *Artikelen* en selecteer aan de bovenkant van het venster in de groep *Gegevens* achtereenvolgens de opties *Basisgegevens* -> *BTW-tarieven*.
2. Selecteer in het midden van het venster *BTW-tarieven* het tarief dat u als basis-BTW-tarief wilt instellen.
3. Plaats een vinkje in het veld *Basistarief* en klik op de knop *Sluiten*.

Bij alle nieuwe artikelen die vanaf dat moment worden ingevoerd staat nu in het veld BTW-tarief standaard het geselecteerde basis-BTW-tarief ingevuld. Uiteraard kunt u, indien gewenst, per artikel alsnog een ander BTW-tarief selecteren. Het wijzigen van het basis-BTW-tarief heeft geen invloed op de inhoud van het veld BTW-tarief van reeds eerder ingevoerde artikelen.

6.1.2. Artikelgroepen maken

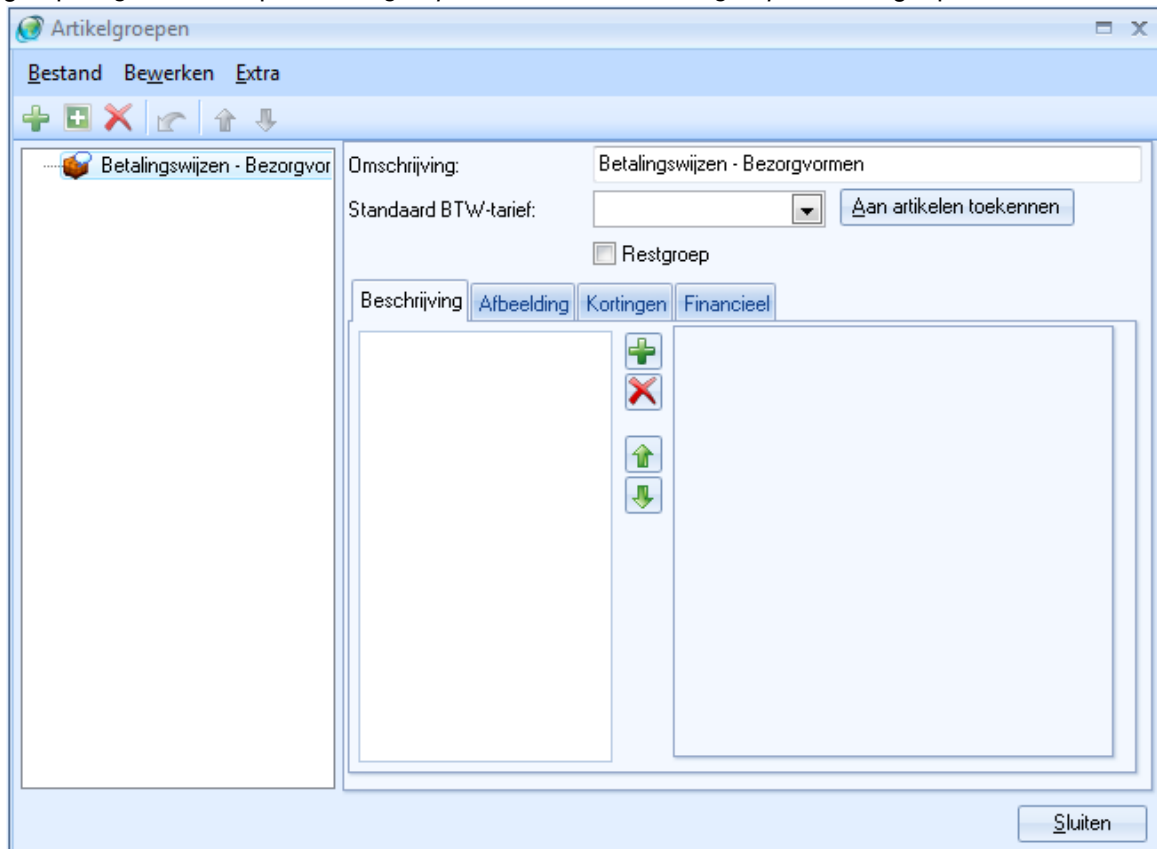
Wanneer uw productaanbod uit een grote verscheidenheid aan artikelen bestaat is het raadzaam om artikelgroepen te definiëren zodat u uw artikelen op een logische manier kunt ordenen. Wanneer u een nieuwe administratie heeft opgezet en in het hoofdvenster in de navigatiebalk op de knop *Artikelen* klikt, zijn aan de bovenkant van de navigatiebalk de artikelgroepen zichtbaar die reeds in CRM – relatiebeheer zijn vastgelegd, te weten: *Losse artikelen*, *Betalingswijzen – Bezorgvormen* en de 1 tot 4 artikelgroepen die u bij het maken van de nieuwe administratie heeft gedefinieerd.

Losse artikelen is niet echt een artikelgroep maar een verzamelplaats voor artikelen die niet in andere groepen kunnen worden ondergebracht.

De groep '*Betalingswijzen - Bezorgvormen*' kunt u beter niet wijzigen. Deze is noodzakelijk voor de juiste werking van het programma.

Volg de onderstaande stappen om nieuwe artikelgroepen en subartikelgroepen toe te voegen.

1. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Start* en selecteer vervolgens in de groep *Gegevens* de optie *Artikelgroepen*. Het venster *Artikelgroepen* wordt geopend.



2. Klik aan de bovenkant van het venster op de knop *Nieuw* (+) of selecteer in het menu achtereenvolgens *Bestand* -> *Nieuw* (Ctrl + N) om een nieuwe artikelgroep te definiëren.
3. Voer in het veld *Omschrijving* een naam in die past bij een groep overeenkomstige artikelen in uw artikelaanbod. Wanneer u een boekwinkel heeft kiest u bijvoorbeeld voor de benaming 'Geschiedenisboeken' en wanneer u een fietsenhandel heeft kiest u bijvoorbeeld voor de benaming 'Kinderfietsen'. Klik op de knop *Accepteren*
4. Selecteer, indien op alle producten in deze artikelgroep hetzelfde BTW-tarief van toepassing is, het juiste BTW-tarief.

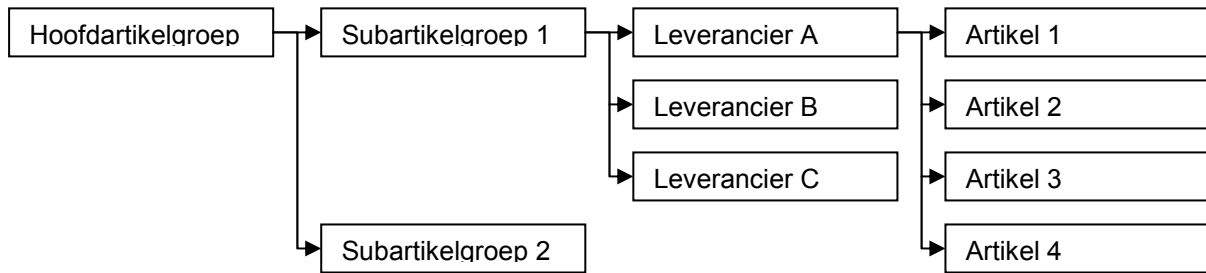
LET OP: Wanneer u in het veld BTW-tarief pas een tarief selecteert nadat er reeds artikelen in de artikelgroep zijn opgenomen, dan wordt het betreffende BTW-tarief toegekend aan alle artikelen die vanaf dat moment in deze artikelgroep worden opgenomen. Klik op de knop *Aan artikelen toekennen* indien u het geselecteerde BTW-tarief ook aan reeds eerder in de artikelgroep opgenomen artikelen wilt toekennen.

5. Klik op het tabblad *Beschrijving* en klik vervolgens op de knop *Nieuw* (+) naast het lege veld. Er verschijnt een lijst met typen bestanden die u aan deze artikelgroep kunt koppelen.
 - Om een afbeeldings-, shockwave-, video- of MP3-bestand aan de artikelgroep te koppelen klikt u op het betreffende bestandstype en selecteert u het gewenste bestand.
 - Om HTML code aan de artikelgroep te koppelen klikt u op *HTML code*. De betreffende code voert u vervolgens in het lege veld aan de rechterkant van het venster in.
 - Om tekst toe te voegen klikt u op het bestandstype *Opgemaakte tekst*. Klik vervolgens in het lege veld aan de rechterkant van het venster. Er wordt een geavanceerde tekstbewerker geopend waarin u de gewenste tekst kunt invoeren en opmaken. Klik op de knop *Accepteren* om de tekstbewerker na het invoeren van de tekst weer te sluiten.
6. Klik op het tabblad *Afbeelding*. Klik op de knop *Openen* 📁 om een bestand met een op de artikelgroep van de toepassing zijnde afbeelding te selecteren.
7. Klik in de werkbalk aan de bovenkant van het venster op de knop *Nieuw* (+) of selecteer in het menu achtereenvolgens *Bestand* -> *Nieuw* (Ctrl + N) om nog een nieuwe artikelgroep te definiëren.
8. Selecteer aan de linkerkant van het venster één van de zojuist gemaakte artikelgroepen (bijvoorbeeld 'Kinderfietsen') en klik op de knop (+) of selecteer in het menu de opties *Bestand* - > *Nieuwe subartikelgroep*.
9. Voer in het veld *Omschrijving* de naam van de subartikelgroep in (bijvoorbeeld 'Driewielers'). In de lijst met artikelgroepen aan de linkerkant van het venster ziet u de zojuist door u gedefinieerde artikelgroepen en subartikelgroep.
10. Selecteer de subartikelgroep en koppel er indien gewenst bestanden en een afbeelding aan, op de manier zoals beschreven in de stappen 5 en 6 van deze procedure. Indien gewenst kunt u subartikelgroepen nog verder onderverdelen naar een tweede niveau subartikelgroepen.
11. Ga door met het invoeren en instellen van artikelgroepen en 1e en 2e niveau subartikelgroepen totdat de structuur van de groepen overeenkomt met de indeling van uw artikelaanbod.
12. Klik op de knop *Sluiten*.

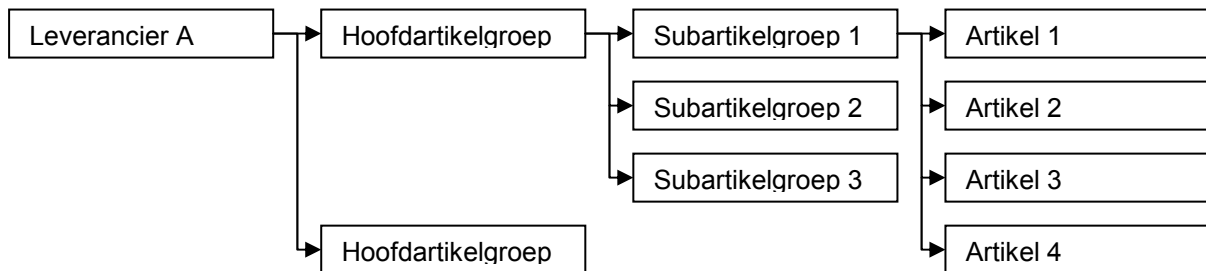
CRM – relatiebeheer maakt deel uit van een set programma's die samen de Easy Business Tools vormen. Alle Easy Business Tools (Mijn Webwinkel/Commercieel Beheer/CRM-Relatiebeheer/Kassabeheer) kunnen zowel als zelfstandig programma worden gebruikt als in combinatie met één of meer andere Tools. CRM – relatiebeheer biedt de mogelijkheid om wijzigingen in de verkoopprijzen voor een gehele (sub)artikelgroep door te voeren. De andere programma's bieden daarnaast de mogelijkheid om wijzigingen in inkoopprijzen door te voeren en/of de verkoopprijzen in een (sub)artikelgroep aan te passen op basis van een opslag op de inkoopprijzen.

Aangezien inkoopprijzen leveranciergebonden zijn is het raadzaam om, wanneer u reeds gebruik maakt van één of meer andere Easy Business Tools of verwacht deze in de toekomst aan te schaffen, uw (sub)artikelgroepen zowel naar artikeltype als naar leverancier in te delen. Daarbij zijn verschillende varianten mogelijk, waarvan in de volgende afbeelding enkele voorbeelden worden weergegeven.

OPTIE 1



OPTIE 2



6.1.3. Maten/eenheden vastleggen

Afhankelijk van het type artikelen dat uw bedrijf levert, kunt u de optie maten/eenheden gebruiken om bijvoorbeeld de standaard formaten of de standaard gebundelde aantallen waarin uw artikelen leverbaar zijn vast te leggen. Door het vastleggen van zaken zoals afmeting, gewicht of inhoud, zorgt u ervoor dat de beschrijvingen van uw artikelen consistent zijn. U gaat als volgt te werk om standaardmaten en -eenheden vast te leggen:

1. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Basisgegevens* en selecteer vervolgens in de groep *Artikelen* de optie *Maten/eenheden* of open het venster *Artikelen* en selecteer aan de bovenkant van het venster in de groep *Gegevens* achtereenvolgens de opties *Basisgegevens* -> *Maten/eenheden*. Het venster *Maten/eenheden* wordt geopend.
2. Voer een maat of eenheid in, bijvoorbeeld 'Per 6 stuks'.
3. Klik op de knop *Nieuw (+)* aan de bovenkant van het venster om nog een maat of eenheid in te voeren of klik op de knop *Sluiten*.

In paragraaf 6.2.1 wordt toegelicht hoe u bij het invoeren van de gegevens van een artikel aangeeft of een van de volgens bovenstaande procedure vastgelegde maten of eenheden op dat artikel van toepassing is.

6.2. Artikelgegevens invoeren



Zodra de basisvariabelen zijn ingesteld kunt u beginnen met het invoeren van uw artikelaanbod. Indien u beschikt over databasebestanden met artikelgegevens, dan kunt u zich veel werk besparen door deze in CRM- relatiebeheer te importeren (zie paragraaf 9.2.1). Wanneer u niet over dergelijke bestanden met artikelgegevens beschikt dan dient u deze gegevens handmatig in te voeren via het venster *Artikelen*. U opent dit venster door aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Start* te klikken en vervolgens in de groep *Gegevens* de optie *Artikelen* te selecteren.

Aan de linkerbovenkant van het venster ziet de tabs *Groepen*, *Zoeken* en *Archief*. Wanneer u de tab *Groepen* selecteert wordt in de navigatiebalk de boomstructuur van artikelgroepen en subartikelgroepen weergegeven en worden op het informatieblad de in de geselecteerde

(sub)artikelgroep eventueel reeds vastgelegde artikelen getoond. Wanneer u op de tab *Zoeken* klikt worden in de navigatiebalk zoekvelden weergegeven. Meer informatie over het met behulp van zowel deze als andere zoekopties vinden van specifieke (groepen) artikelen vindt u in paragraaf 6.3. Op het tabblad *Archief* worden artikelen weergegeven die u ofwel zelf heeft gearchiveerd of die door de applicatie in het archief zijn geplaatst. Zie paragraaf 6.4 voor meer informatie over het archiveren van artikelen.

In het midden van het venster ziet u twee tabs met de categorieën van de gegevens die u per artikel kunt registreren. De tab *Algemeen* is geselecteerd. De onderkant van het venster bestaat uit (per categorie verschillende) invoervelden.

Om een nieuw artikel in te voeren klikt u op de tab *Groepen* linksboven in het venster en selecteert u de artikelgroep waaraan u het artikel wilt toevoegen. Daarna klikt u op de knop *Nieuw* (+) aan de bovenkant van het venster. Voer vervolgens per categorie de artikelgegevens in. In de paragrafen 6.2.1 en 6.2.2 worden de verschillende in te vullen artikelgegevens per categorie toegelicht.

TIP: U kunt tijd besparen bij het invoeren van een artikel waarvan de specificaties voor een groot deel overeenkomen met een reeds eerder ingevoerd artikel. U doet dit door een of meerdere artikelen te kopiëren (knop  in het lint aan de bovenkant van het venster) en te plakken (knop  in het lint aan de bovenkant van het venster) en vervolgens de details van de gekopieerde en geplakte artikelen aan te passen.

6.2.1. Artikelgegevens: tabblad Algemeen

Hieronder worden alle velden op het tabblad *Algemeen* toegelicht. Wellicht zijn niet alle velden op al uw artikelen van toepassing. Uiteraard hoeft u alleen de velden in te vullen die op het artikel dat u gaat invoeren van toepassing zijn.

1. Voer in het veld *Omschrijving*, de naam van het artikel in.
2. Selecteer, indien van toepassing, de bij het product behorende maat of eenheid.
3. Voer, indien van toepassing, een nadere specificatie van het product in.
4. Voer bij *Artikelcode* de binnen uw bedrijf gehanteerde artikelcode van dit product in en voer bij *Artikelcode 2* een eventuele aanvullende artikelcode in (bijvoorbeeld de code die de leverancier van het product gebruikt).
5. Voer de verkoopprijs van het artikel in.
6. In het veld *BTW-tarief* staat ofwel het basis-BTW-tarief ofwel het BTW-tarief dat u heeft gekoppeld aan de artikelgroep waar dit artikel deel van uitmaakt. Pas het tarief eventueel aan.

LET OP: Standaard is CRM - relatiebeheer zodanig ingesteld dat alle bedragen die u invoert worden behandeld als zijnde bedragen *inclusief* BTW. U kunt deze instelling wijzigen door aan de bovenkant van het hoofdvenster op de tab *Start* te klikken en in de groep *Administratie* de optie *Instellingen* te kiezen. Klik vervolgens in de boomstructuur in het deelvenster aan de linkerkant op de map *Algemene gegevens* en geef in het deelvenster *Ingevoerde bedragen zijn* aan of de bedragen *inclusief* of *exclusief* BTW zijn.

7. Voer in het veld *Adviesprijs* de door de leverancier van het artikel vastgestelde adviesprijs in.

6.2.2. Artikelgegevens: tabblad Media

Op het tabblad media kunt u bij het artikel behorende afbeeldingen en aanvullende tekst en mediabestanden opnemen. Dit is bijvoorbeeld handig bij het telefonisch aan klanten verstrekken van informatie over dit artikel.

Subtabblad Afbeeldingen:

U gaat als volgt te werk om een mini-, kleine en grote afbeelding aan een artikel toe te kennen:

1. Klik op de knop *Nieuw* (+) naast het deelvenster *Mini*, *Klein* of *Groot*. Het venster *Afbeeldingen toekennen* wordt geopend.

2. Bij alle drie de soorten afbeeldingen staat aangegeven dat de betreffende afbeelding een maximale afmeting mag hebben en wat deze afmeting is. Wijzig, indien gewenst, deze afmetingen of verwijder het vinkje uit het veld *Maximale jpeg-afmeting* om de afmetingsrestrictie op te heffen.
3. Klik op de knop *Openen*. Selecteer in de lijst die verschijnt of u een mini-, kleine of grote afbeelding wilt toevoegen, of dat de afbeelding die u gaat toevoegen bij alle drie de typen afbeeldingen moet worden opgenomen. Het venster *Openen* wordt geopend.
4. Selecteer in het venster *Openen* de afbeelding die u wilt toevoegen en klik op de knop *Openen*.
5. Herhaal stap 3 en 4 om, indien gewenst, ook voor de andere formaten een afbeelding te selecteren en klik vervolgens op de knop *Accepteren* om het venster *Afbeeldingen toekennen* te sluiten.

Subtabbladen Mediablokken – Algemeen en Mediablokken - Details

Om aanvullende informatie over het artikel op te nemen klikt u op de knop *Nieuw* (+). Er verschijnt een lijst met typen bestanden die u aan dit artikel kunt koppelen.

- Om een afbeeldings-, shockwave-, video- of MP3-bestand aan het artikel te koppelen klikt u op het betreffende bestandstype en selecteert u het gewenste bestand.
- Om HTML code aan het artikel te koppelen klikt u op *HTML code*. De betreffende code voert u vervolgens in het lege veld aan de rechterkant van het venster in.
- Om tekst toe te voegen klikt u op het bestandstype *Opgemaakte tekst*. Klik vervolgens in het lege veld aan de rechterkant van het venster. Er wordt een tekstbewerker geopend waarin u de gewenste tekst kunt invoeren en opmaken. Klik op de knop *Accepteren* om de tekstbewerker na het invoeren van de tekst weer te sluiten.

6.3. Artikelen zoeken

CRM - relatiebeheer biedt verschillende voorzieningen om artikelen te zoeken. Hierdoor kunt u snel de specificaties van een bepaald artikel oproepen of het artikel vinden dat u in een offerte wilt opnemen.

6.3.1. Zoeken via kolommen

In paragraaf 3.4 is reeds aangegeven hoe u de kolommen in de informatiebladen kunt gebruiken om gegevens te sorteren. Door op een bepaalde kolomkop te klikken en op een letter of cijfer op het toetsenbord te drukken wordt de lijst op de geselecteerde kolom gesorteerd en wordt het eerste item (zoals een artikelcode of -omschrijving) dat begint met de letter of het cijfer dat u heeft ingetoetst gemarkeerd weergegeven.

6.3.2. Artikelen zoeken op omschrijving of artikelcode

Wanneer u in het venster *Artikelen* op de knop *Zoeken* in de navigatiebalk aan de linkerkant van het venster klikt, heeft u de mogelijkheid om artikelen te zoeken op basis van hun omschrijving of artikelcode. Zodra u in het zoekveld de eerste letter van de omschrijving van het artikel dat u zoekt intypt (of het eerste cijfer indien u op artikelcode zoekt), worden in de artikellijst aan de rechterkant van het venster de artikelen weergegeven waarvan de omschrijving met de ingetypte letter of de artikelcode met het ingetypte cijfer begint. Hoe meer letters of cijfers u intypt, hoe minder artikelen er aan het zoekcriterium zullen voldoen. In de artikellijst zullen dus steeds minder artikelen worden weergegeven en wanneer u voldoende letters (of cijfers) heeft ingetypt zal de artikellijst alleen nog het gezochte artikel bevatten.

Deze zoekfunctie is tevens beschikbaar in het venster *Artikel selecteren* dat wordt gebruikt om artikelen in offertes op te nemen (zie paragraaf 7.1). Deze voorziening biedt u het voordeel dat u snel de toe te voegen artikelen vindt, zonder dat u door de verschillende (sub)artikelgroepen hoeft te bladeren.

6.4. Artikelen archiveren

Wanneer u artikelen wilt verwijderen, maar de gegevens ervan niet volledig uit het systeem wilt wissen (bijvoorbeeld omdat u verwacht dat u ze op een later moment weer wilt opnemen), dan kunt u deze artikelen archiveren. U gaat als volgt te werk om artikelen te archiveren:

1. Open het venster *Artikelen* en klik aan de linkerkant van het venster op de tab *Groepen*.
2. Selecteer de artikelgroep waarin het te archiveren artikel is opgenomen.
3. Selecteer vervolgens in het artikeloverzicht aan de rechterkant van het venster het artikel dat u wilt archiveren. Maak gebruik van de toetsen Ctrl en/of Shift indien u meerdere artikelen uit deze artikelgroep tegelijk wilt archiveren.
4. Selecteer aan de bovenkant van het venster in de groep *Artikelen* de optie *Archiveren*.
5. Herhaal stap 2 t/m 4 indien u nog meer artikelen uit andere artikelgroepen wilt archiveren.

Wanneer u een artikel verwijdert dat niet verwijderd kan worden, bijvoorbeeld omdat het deel uitmaakt van een nog openstaande verkoop, dan wordt het artikel door de applicatie automatisch in het archief geplaatst.

Gearchiveerde artikelen kunt u als volgt ofwel definitief verwijderen, ofwel weer opnemen in uw artikelaanbod.

1. Open het venster *Artikelen* en klik aan de linkerkant van het venster op de tab *Archief*.
2. Selecteer aan de rechterkant van het venster het artikel dat u wilt verwijderen of dat u weer wilt opnemen in uw artikelaanbod. Maak gebruik van de toetsen Ctrl en/of Shift om meerdere artikelen tegelijk te selecteren.
3. Selecteer de optie *Verwijderen*  in de groep *Artikelen* aan de bovenkant van het venster om het/de geselecteerde artikel(en) definitief te verwijderen of houd de linkermuisknop ingedrukt en versleep het/de geselecteerde artikel(en) naar de gewenste artikelgroep aan de linkerkant van het venster om het/de artikel(en) weer in uw artikelaanbod op te nemen.

7. Offertes

U kunt in CRM - relatiebeheer heel gemakkelijk offertes maken en het offerteproces nauwlettend volgen door het definiëren en toekennen van offertestadia en het als afgehandeld markeren van geaccepteerde of definitief verworpen offertes.

7.1. Offerte opstellen

U gaat als volgt te werk om een offerte voor een bepaalde klant op te stellen:

1. Voer, wanneer u de offerte maakt voor een nieuwe klant, eerst de klantgegevens in het programma in (zie paragraaf 4.1).
2. Open het venster *Klanten*, selecteer de klant voor wie u een offerte wilt opstellen, sluit het venster *Klanten* en open het venster *Verkopen* door aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Start* te klikken en vervolgens in de groep *Gegevens* de optie *Verkopen* te selecteren.
OF
Open het venster *Verkopen* door aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Start* te klikken en vervolgens in de groep *Gegevens* de optie *Verkopen* te selecteren, klik op de knop *Klanten* aan de rechterkant van het deelvenster *Klanten*, selecteer de klant voor wie u een offerte wilt opstellen en sluit het venster *Klanten*.
In beide gevallen is het resultaat dat het venster *Verkopen* geopend is en dat in het deelvenster *Klanten* aan de bovenkant van het venster de juiste klantgegevens zijn opgenomen.
3. Iedere offerte wordt op een eigen "blad" in de applicatie geregistreerd. Klik op de tab *Start* aan de bovenkant van het venster en selecteer in de groep *Verkopen* de optie *Nieuw* (+) om een nieuw blad te openen.
4. Aan iedere verkoop wordt automatisch een volgnummer toegekend in de vorm van een verkoopcode. Klik in het veld *Verkoopcode* of op het pictogram *Wijzigen* (✓) naast dit veld om, indien gewenst, de automatisch toegekende verkoopcode aan te passen.
5. In het veld *Datum* staat de huidige datum vermeld. Klik op het pijltje naast dit veld om een datum te selecteren indien u een offerte wilt opstellen waarop een andere datum dan de huidige datum staat vermeld.
6. Voer in het veld *Referentienr.* een uniek nummer in. Dit nummer zal op de offerte worden weergegeven en kan tevens worden gebruikt om deze offerte gemakkelijk terug te vinden in CRM - relatiebeheer (zie paragraaf 7.4). Een referentienummer kan zowel cijfers als letters als leestekens bevatten.
7. Het veld *Bedrag incl. BTW* laat u ongemoeid, dit wordt automatisch ingevuld zodra u artikelen in de offerte opneemt.
8. Boven het middelste, lege deel van het venster ziet u vier tabbladen. Het tabblad *Artikelen* is geselecteerd. Dit is het tabblad waarop u nu de artikelen waarop de offerte betrekking heeft gaat opnemen.
Klik op het pictogram *Nieuw* (+) aan de rechterkant van het venster. Het venster *Artikel selecteren* verschijnt.
9. Klik aan de linkerbovenkant van het venster *Artikel selecteren* op de tab *Groepen* en selecteer de (sub)artikelgroep waar het eerste artikel dat u in de offerte wilt opnemen deel van uitmaakt. Selecteer vervolgens aan de rechterkant van het venster het betreffende artikel.
of
Klik aan de linkerbovenkant van het venster *Artikel selecteren* op de tab *Zoeken* en zoek het in de offerte op te nemen artikel op de manier zoals beschreven in paragraaf 6.3.2.
10. Klik in het veld *Aantal* of maak gebruik van de pijltjes naast dit veld om aan te geven op hoeveel stuks van dit artikel deze offerte betrekking heeft.
11. In het veld *Prijs* is de waarde ingevuld die u bij het invoeren van de gegevens van dit artikel heeft vastgelegd (zie paragraaf 6.2.1). Pas deze indien gewenst aan, indien er voor deze specifieke offerte een andere prijs geldt.

12. Klik op de knop *Accepteren en selecteren* om de zojuist gemaakte selectie te bevestigen en door te gaan met het selecteren van artikelen, op de knop *Accepteren* om de zojuist gemaakte selectie te bevestigen en het venster *Artikel selecteren* te sluiten of op de knop *Sluiten* om de zojuist gemaakte selectie niet te accepteren en het venster *Artikel selecteren* te sluiten.
13. Wanneer u alle gewenste artikelen heeft geselecteerd en het venster *Artikel selecteren* heeft gesloten keert u terug naar het venster *Verkopen*. Op het tabblad *Artikelen* worden de zojuist geselecteerde artikelen weergegeven. In de meest linkerkolom van het tabblad (*Pos*) wordt per artikel de positie weergegeven. Deze positie komt overeen met de volgorde waarop u in de voorgaande stap artikelen aan de offerte heeft toegevoegd. In het veld direct onder deze kolom wordt de positie van het geselecteerde artikel weergegeven. Klik op het pictogram *Bewerken* (✎) naast dit veld om, indien gewenst, de positie van het geselecteerde artikel aan te passen. Door het aanpassen van de artikelposities kunt u precies bepalen in welke volgorde artikelen in de offerte worden weergegeven mits u in het venster *Instellingen* heeft aangegeven dat de artikelen in deze documenten op positie gesorteerd moeten worden. U doet dit door aan de bovenkant van het hoofdvenster op de tab *Start* te klikken en in de groep *Administratie* de optie *Instellingen* te kiezen. Klik vervolgens in de boomstructuur in het deelvenster aan de linkerkant op de map *Verkopen* en geef aan dat artikelen in verkoopdocumenten op positie gesorteerd moeten worden.
14. In het veld *Extra tekst* kunt u, indien gewenst, per artikelregel een aanvullende tekst toevoegen. U doet dit door in de lijst van in de offerte opgenomen artikelen het artikel te selecteren waaraan u extra informatie wilt toevoegen. Voer vervolgens in het veld *Extra tekst* de gewenste toelichting in. Deze tekst zal op de offerte direct onder de artikelregel worden weergegeven.
15. Aan de onderkant van het tabblad *Artikelen* staan enkele reeds ingevulde velden: In de velden *Aantal* en *Prijs/stuk* worden de gegevens van het in de bovenstaande artikellijst geselecteerde artikel weergegeven. Controleer deze gegevens en pas ze eventueel aan door in het betreffende veld te klikken of door op het pictogram *Wijzigen* (✎) te klikken. In het veld *Totaalprijs* wordt de totaalprijs van de geselecteerde offerteregel weergegeven.
16. Klik op het tabblad *Afhandeling*.
17. Laat het vinkje in het veld *Nog behandelen* staan. Dit vinkje wordt pas verwijderd wanneer er geen handelingen meer uitgevoerd hoeven te worden in verband met deze offerte (zie ook paragraaf 7.3.2).
18. Geef aan of het een binnenlandse, intracommunautaire of exportlevering betreft. Dit wordt in eerste instantie automatisch bepaald op basis van de klantgegevens, maar kan worden aangepast.
19. Selecteer met behulp van het pijltje naast het veld *Status* een eventueel op dit stadium van het verkooptraject van toepassing zijnde status. In paragraaf 7.3.1 wordt toegelicht hoe u de statussen die in dit veld beschikbaar zijn in CRM - relatiebeheer vastlegt.
20. Wanneer u een status heeft geselecteerd wordt in het veld *Statusdatum* automatisch de huidige datum ingevuld. Klik op het pijltje naast dit veld om deze datum indien gewenst aan te passen.
21. Klik op de tab *Adressen*. Controleer de adres- en contactpersoonsgegevens en pas ze eventueel aan met behulp van de pijltjes naast de betreffende velden.
22. Klik op de tab *Aantekeningen*. Voer, indien gewenst, aanvullende informatie in over de manier van bezorgen en betalen van de in de offerte opgenomen artikelen en eventuele algemene extra informatie.

Alle benodigde informatie is nu ingevoerd en de offerte kan nu per post of per email verzonden worden.

7.2. Offertes verzenden en archiveren

Zodra u de benodigde informatie voor de offerte heeft ingevoerd kan deze worden verzonden. U doet dit door in het venster *Verkopen* eerst de juiste offerte te selecteren (zie paragraaf 7.4 voor meer informatie over het zoeken van offertes), vervolgens aan de bovenkant van het venster op de tab *Start* te klikken en dan in de groep *Documenten* de optie *Offerte* te selecteren.

Het venster *Verkoop uitvoeren/Prijsofferte* wordt geopend. Klik in het lege veld om eventuele aanvullende informatie betreffende deze offerte op te nemen. Deze informatie zal ook op de offerte verschijnen. Klik vervolgens op één van de knoppen aan de onderkant van het venster *Verkoop uitvoeren/Prijsofferte* om:

- de offerte af te drukken en tevens als bijlage per email naar de hoofdcontactpersoon te verzenden (knop *Mailen & afdrukken*);
- de offerte als bijlage per email naar de hoofdcontactpersoon te verzenden (knop *Mailen*);
- de offerte als bijlage per email naar alle bij deze klant behorende contactpersonen te verzenden (knop *CP*);
- de offerte te bekijken (knop *Afdrukvoorbeeld*);
- de offerte af te drukken (knop *Afdrukken*);
- het venster *Verkoop uitvoeren* te sluiten (knop *Annuleren*).

Wanneer u in het venster *Verkoop uitvoeren* de optie *Mailen & afdrukken*, *Mailen*, *CP* of *Afdrukken* selecteert, wordt de offerte tegelijkertijd automatisch in een bestand opgeslagen. Dit bestand krijgt een naam toegewezen die is opgebouwd uit het volgnummer van de offerte en de datum en tijd waarop de offerte is gemaakt. Afdrukte offertebestanden worden automatisch als contactmoment bij de betreffende klant opgeslagen (zie paragraaf 4.1.2 voor meer informatie over contactmomenten). Het als contactmoment opslaan van offertes die per email worden verzonden (en de bijbehorende emailberichten) is optioneel (zie paragraaf 7.2.1).

7.2.1. Offerte mailen

Wanneer u in het venster *Verkoop uitvoeren* de optie *Mailen & afdrukken*, *Mailen* of *CP* selecteert wordt het venster *E-mail versturen* geopend. U gaat als volgt te werk om de offerte als bijlage bij deze e-mail te versturen.

1. Het e-mailadres van de hoofdcontactpersoon van de klant waarvoor de offerte is opgesteld is reeds in het veld *Aan* opgenomen. Voer in de velden *Aan*, *Cc* en *Bcc* indien gewenst aanvullende e-mailadressen in.
2. Voer het onderwerp van het bericht in.
3. In het veld *Bijlage* is de offerte reeds ingevoegd. Klik, om eventuele extra bijlagen bij het bericht op te nemen, op het pijltje naast de knop *Bestand invoegen*  en geef aan of u een document uit de bedrijfsbibliotheek (zie paragraaf 8.4) of een bestand dat op een andere locatie is opgeslagen wilt bijvoegen. Zoek en selecteer het gewenste bestand en klik op de knop *Accepteren* (bestand uit bedrijfsbibliotheek) of de knop *Openen* (overige bestanden).
4. Geef aan of de e-mail zelf en/of de bijlage in CRM – relatiebeheer gearchiveerd moeten worden. Deze opties zijn standaard ingeschakeld. U wordt aangeraden om ze ingeschakeld te laten, om verzekerd te zijn van een compleet overzicht van alle contactmomenten tussen uw bedrijf en dat van uw klanten (zie ook paragraaf 4.1.2).
5. Voer de begeleidende tekst in. U kunt hierbij gebruik maken van de knop *Velden*, waarmee u standaardvelden in de tekst kunt opnemen, zoals de naam van de klant en de hoofdcontactpersoon aan wie de offerte wordt toegezonden.
6. Klik op het pijltje naast de knop *Handtekening*  om de handtekening van de ingelogde werknemer in te voegen.
7. Klik op het pictogram *Opslaan*  om de adressering, het onderwerp en de inhoud van de e-mail als basis te kunnen gebruiken voor nieuwe e-mailberichten.
8. Klik op de knop *Verzenden* om het e-mailbericht en de bijgevoegde offerte te verzenden.

7.2.2. Standaard offertebestand aanpassen

CRM - relatiebeheer maakt gebruik van een standaardjabloon voor offertes. Dat betekent dat offertes die met het programma worden gemaakt altijd dezelfde indeling hebben. U kunt deze indeling als volgt aanpassen:

9. Klik in het hoofdvenster op de tab *Start* en selecteer vervolgens in de groep *Administratie* de optie *Instellingen*.
10. Klik in het linkerdeel van het venster *Instellingen* op het plusteken voor de map *Verkopen*. Klik vervolgens op het plusteken voor de map *Uitvoer* en selecteer dan de map *Prijsofferte*.
11. In het rechterdeel van het venster wordt het deelvenster *Basisbestand* weergegeven. Klik op het pictogram *Bewerken* (🔧). Het bestand wordt nu geopend in uw tekstverwerker.
12. Sla allereerst het bestand op onder een andere naam (bijvoorbeeld *Offerte aangepast.rtf*).

LET OP: Wanneer u deze stap niet uitvoert worden de wijzigingen die u gaat doorvoeren aangebracht in het originele bestand, *Offerte.rtf*. Daarmee gaat het originele bestand, dat deel uitmaakt van het programma, verloren.

13. Het offertebestand is opgebouwd uit standaardtekst en verwijzingen naar velden uit de applicatie. Pas, indien gewenst, de opmaak van het bestand aan en/of voeg tekst en verwijzingen naar velden toe. In appendix I vindt u een overzicht van de invoegvelden die u in sjabloondocumenten kunt opnemen.
14. Sla het aangepaste bestand onder de nieuwe naam op.
15. Sluit het tekstverwerkingsprogramma en keer terug naar CRM - relatiebeheer.

Klik op het pictogram *Bestand selecteren* (📁), selecteer het zojuist gemaakte bestand (in dit voorbeeld *Offerte aangepast.rtf*) en klik op de knop *Openen*.

7.3. Offertestatus en afhandeling

U kunt aan offertes statussen zoals 'Verzonden', 'Aangepast' of 'Geaccepteerd' toewijzen zodat u kunt bijhouden in welk stadium het offerteproces zich bevindt. Tevens kunt u reeds door de klant geaccepteerde of verworpen offertes markeren als zijnde 'afgehandeld', waardoor u in één oogopslag kunt zien welke de nog openstaande offertes zijn.

Overzicht <u>vernieuwen</u>						
Nog behandelen	Verkopen exporteren					
	<input checked="" type="checkbox"/> Alles selecteren					
	<input checked="" type="checkbox"/> Exporteren naar XML					
Exporteren	Datum	Ver /	Referentienummer	Bedrag	Bedrijfsnaam	Co
<input type="checkbox"/>	25-5-2009	62		326,06		Ja
<input type="checkbox"/>	30-9-2009	86		0,00	jop	jof
<input type="checkbox"/>	2-10-2009	87		0,00		Ja
<input type="checkbox"/>	2-10-2009	88		0,00		Ja
<input type="checkbox"/>	5-10-2009	89		0,00		aa
<input type="checkbox"/>	6-10-2009	90		0,00		Ja
<input type="checkbox"/>	7-11-2008	91	1226074243	20,00	Janssen BV	Pie
<input type="checkbox"/>	2-11-2009	94		0,00		Ja
<input type="checkbox"/>	2-11-2009	95		0,00		Ja

7.3.1. Offertestatussen definiëren en toekennen

Aangezien het offerteproces van bedrijf tot bedrijf anders verloopt zijn er standaard geen offertestatussen in CRM – relatiebeheer opgenomen. U kunt deze statussen zelf zodanig definiëren

dat zij precies aansluiten bij het offerteproces van uw bedrijf. Volg de onderstaande stappen om statussen vast te leggen.

1. Klik aan de bovenkant van het venster *Verkopen* op de tab *Extra* en selecteer in de groep *Gegevens* de optie *Verkoopstatussen*.
2. Klik op de knop *Nieuw* (+) of selecteer in het menu achtereenvolgens *Bestand* -> *Nieuw* (Ctrl+N) en voer een statusomschrijving in. Herhaal deze stap totdat u voor alle onderdelen van het offerteproces een status heeft gedefinieerd.
3. Klik op de knop *Sluiten*.
4. Selecteer in het venster *Verkopen* de offerte waaraan u een status wilt toekennen en klik op de tab *Afhandeling*.
5. Klik op het pijltje naast het veld *Status* en selecteer de van toepassing zijnde status. In het veld *Statusdatum* wordt automatisch de huidige datum ingevuld. Voer eventueel een andere datum in of klik op het pijltje naast dit veld om een kalender te openen waarin u een andere datum kunt selecteren.

7.3.2. Offertes afhandelen

Wanneer u het venster *Verkopen* opent, ziet u aan de linkerkant twee tabs waarmee u kunt wisselen tussen een overzicht van alle opgestelde offertes en een overzicht van alleen de nog te behandelen offertes.

Bij het maken van een nieuwe offerte is op het tabblad *Afhandeling* van het venster *Verkopen* het veld *Nog behandelen* standaard aangevinkt. Door dit vinkje te verwijderen verdwijnt de offerte uit de lijst van nog te behandelen offertes, maar blijft wel zichtbaar in de lijst *Alle bestellingen*. Op deze manier heeft u in de vorm van de lijst *Nog behandelen* altijd een correct overzicht van de nog openstaande offertes.

7.4. Offertes zoeken

Wanneer u na verloop van tijd een groot aantal offertes heeft opgesteld zult u een specifieke offerte niet in één oogopslag terug kunnen vinden. Het programma beschikt daarom over verschillende zoekmogelijkheden om offertes te zoeken.

7.4.1. Offertes zoeken op referentienummer

Aan offertes kunt u referentienummers toekennen (zie paragraaf 7.1). Volg de onderstaande stappen om een specifieke offerte snel terug te vinden op basis van het referentienummer.

1. Klik in het hoofdvenster op de tab *Start* en selecteer vervolgens in de groep *Gegevens* de optie *Verkopen*.
2. Klik in het venster *Verkopen* op de tab *Start*, klik in de groep *Zoeken* op de knop *Zoeken* en selecteer vervolgens de optie *Referentienummer zoeken*.
3. Voer het referentienummer in van de offerte die u wilt vinden. In afgedrukte versies of in het opgeslagen offertebestand vindt u het referentienummer onder de datum.
4. Klik op de knop *Accepteren*. De betreffende offerte wordt geopend. Klik op *Annuleren* om het venster *Referentienummer zoeken* te sluiten.

7.4.2. Bladeren door de aan een klant gekoppelde offertes

Vanuit het venster *Verkopen* kunt u eenvoudig een bij een bepaalde klant behorende offerte vinden. U doet dit door in het deelvenster *Klant* aan de bovenkant van het venster op de knop *Klanten* te klikken, in het venster *Klanten* de klant te selecteren waarvan u de offertes wilt doorzoeken en het venster *Klanten* weer te sluiten. In het venster *Verkopen* wordt nu de laatst geregistreerde offerte behorende

bij de geselecteerde klant weergegeven. Met behulp van de bladerknoppen aan de linkerkant van het deelvenster *Verkoop* kunt u alle eerder voor deze specifieke klant geregistreerde offertes bekijken.

7.4.3. Offerte zoeken met behulp van datumfilter

Door in het venster *Verkopen* in het zoekfilter dat zich in de groep *Zoeken* op het tabblad *Start* bevindt een datum te selecteren, worden in de rest van het venster alleen nog maar die offertes weergegeven die op of na de betreffende datum zijn geregistreerd. Het gekozen filter wordt zowel toegepast op de offertes die worden weergegeven in de overzichten aan de linkerkant van het venster als op de offertes per klant die worden weergegeven aan de rechterkant van het venster.

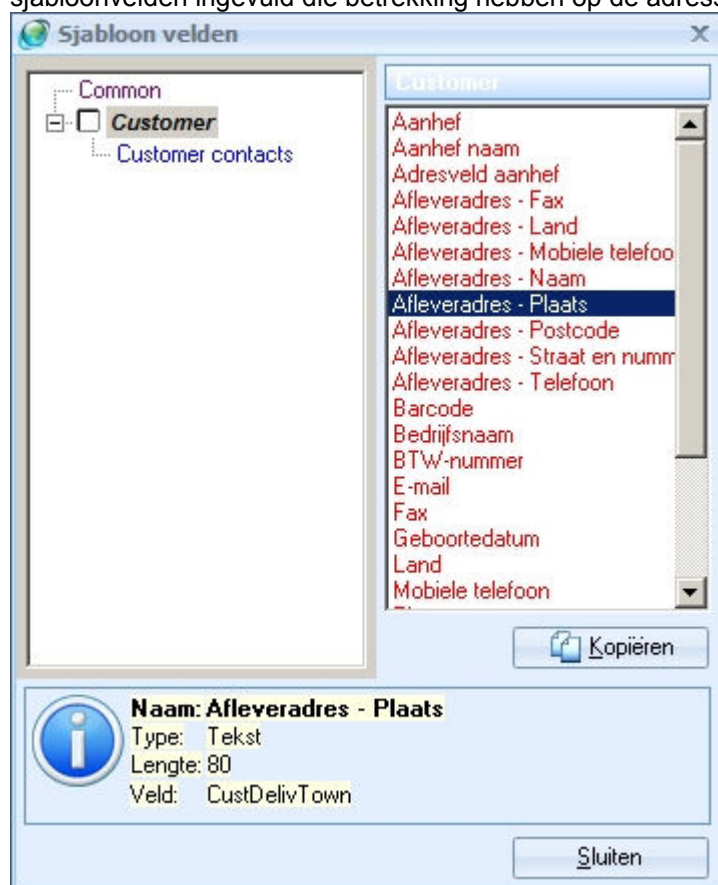
8. Correspondentie

U kunt vanuit CRM – relatiebeheer offertes opstellen en afdrukken, standaarddocumenten maken en afdrukken en e-mails verzenden. Deze correspondentie kunt u in de applicatie archiveren zodat u goed overzicht heeft over het schriftelijke contact dat heeft plaatsgevonden tussen u en uw klanten. Tevens biedt het programma de mogelijkheid om veel gebruikte documenten op te slaan in een bedrijfsbibliotheek.

8.1. Sjablonen voor standaarddocumenten maken

In CRM – relatiebeheer kunt u documentsjablonen opstellen voor standaarddocumenten zoals bevestigingsbrieven of begeleidende brieven bij het verzenden van aangevraagde informatie. Volg de onderstaande stappen om een sjabloon voor een standaarddocument te maken.

1. Klik in het hoofdvenster op de tab Extra en selecteer vervolgens in de groep *Correspondentie* de optie *Sjabloonbeheer*.
2. Selecteer aan de linkerkant van het venster *Sjabloonbeheer* of het document dat gebaseerd zal zijn op het te maken sjabloon bestemd is voor klanten of voor leveranciers en klik vervolgens op de knop *Nieuw*.
U kunt vanuit dit venster ook reeds bestaande sjablonen aanpassen door in het middelste deelvenster het betreffende sjabloon te selecteren en op de knop *Bewerken* te klikken.
3. Voer in het venster *Nieuw sjabloon* een naam in die duidelijk aangeeft welk soort document er op basis van het sjabloon wordt aangemaakt en klik op de knop *Accepteren*. Uw teksteditor wordt geopend samen met een venster met beschikbare sjabloonvelden. In de teksteditor zijn reeds de sjabloonvelden ingevuld die betrekking hebben op de adressering van het document.



Indien op basis van het sjabloon een document wordt gemaakt dat bestemd is voor leveranciers, heeft u in het venster *Sjabloon velden* de keuze uit velden die betrekking hebben op uw bedrijf en de gebruikers van CRM – relatiebeheer (common) en velden die betrekking hebben op de leverancier (supplier). Bij sjablonen voor documenten voor klanten kunt u kiezen uit velden die

betrekking hebben op uw bedrijf en de gebruikers van CRM – relatiebeheer (common), velden die betrekking hebben op de klant (customer) en velden die betrekking hebben op de hoofcontactpersoon (customer contacts).

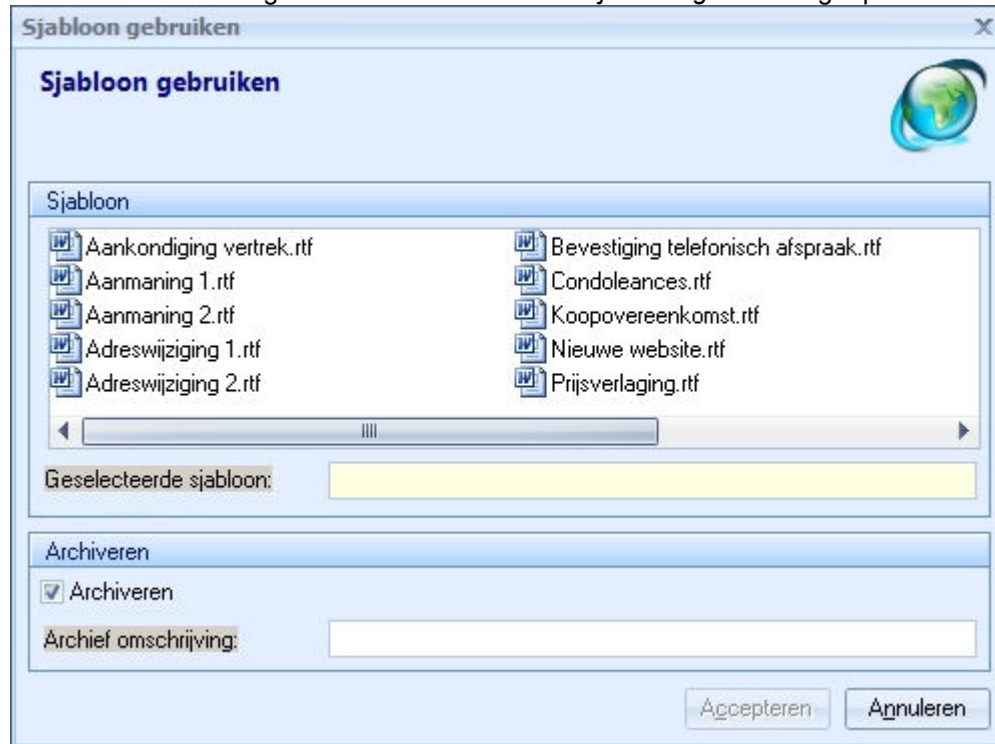
4. Stel het standaarddocument op en voeg waar nodig sjabloonvelden in. U doet dit door in het venster *Sjabloon velden* het gewenste veld te selecteren, vervolgens op de knop *Kopiëren* te klikken en het betreffende veld in het document te plakken.
Wanneer u een bepaald veld selecteert in het venster *Sjabloon velden*, wordt aan de onderkant van het venster informatie over het betreffende veld weergegeven.
Pas eventueel de opmaak van het sjabloondocument aan en sla het op.
5. Sluit het venster *Sjabloon velden*. U keert terug naar CRM – relatiebeheer.
6. Maak nog een sjabloon aan of klik op de knop *Sluiten* om het venster *Sjabloonbeheer* af te sluiten.

8.2. Standaarddocumenten opstellen en archiveren

U kunt op sjablonen gebaseerde documenten direct verzenden naar een leverancier, een klant of een groep klanten. Volg de onderstaande stappen om een sjabloon te gebruiken.

1. Open, wanneer u een sjabloon wilt gebruiken om een document te maken dat bestemd is voor een leverancier, het venster *Leveranciers*. Selecteer de leverancier voor wie het document bestemd is en selecteer vervolgens de menuopties *Extra -> Correspondentie met leveranciers*.
of
Open, wanneer u een sjabloon wilt gebruiken om een document te maken dat bestemd is voor één klant, het venster *Klanten*. Selecteer op het informatieblad de klant waarvoor het document bestemd is en selecteer vervolgens aan de bovenkant van het venster in de groep *Extra* de optie *Correspondentie met klanten*.
of
Open, wanneer u een sjabloon wilt gebruiken om een document te maken dat bestemd is voor een groep klanten, het venster *Klanten*. Selecteer de klanten voor wie het document bestemd is (houdt de Ctrl-knop ingedrukt om meerdere klanten te selecteren) en selecteer vervolgens aan de bovenkant van het venster in de groep *Extra* de optie *Correspondentie met klanten*.
of
Open, wanneer u een sjabloon wilt gebruiken om een document te maken dat bestemd is voor een groep klanten, het venster *Klanten*. Gebruik de optie *Klant op criteria zoeken* (zie paragraaf 4.4.3) om de groep klanten te selecteren voor wie het document bestemd is en klik vervolgens in het venster *Klanten op criteria zoeken* op de knop *Correspondentie*.

In alle bovenstaande gevallen wordt het venster *Sjabloon gebruiken* geopend.






2. Selecteer in het bovenste deel van het venster het sjabloon dat u wilt gebruiken.
3. Geef in het onderste deel van het venster aan of u het document dat op basis van het sjabloon gemaakt wordt wilt archiveren. Deze optie is standaard ingeschakeld. U wordt aangeraden om hem ingeschakeld te laten, om verzekerd te zijn van een compleet overzicht van alle contactmomenten tussen uw bedrijf en dat van uw klanten (zie ook paragraaf 4.1.2).
4. Klik op *Accepteren* om het op het sjabloon gebaseerde document (of documenten in het geval dat u een groep klanten heeft geselecteerd) af te drukken.

8.3. E-mailberichten versturen

Vanuit de vensters *Werknemers*, *Leveranciers* en *Klanten* kunt u e-mailberichten opstellen. Voor het opstellen van e-mailberichten aan leveranciers en werknemers maakt CRM – relatiebeheer gebruik van uw standaard e-mailprogramma. Deze berichten worden niet in de applicatie gearchiveerd. E-mailberichten aan klanten worden weliswaar verzonden via uw standaard e-mailprogramma, maar worden opgesteld in een speciaal venster. Vanuit dit speciale venster kunt u zowel het bericht als eventuele bijlagen in CRM – relatiebeheer archiveren.

Volg de onderstaande stappen om vanuit CRM – relatiebeheer een e-mailbericht op te stellen, te verzenden en, in het geval dat het bericht aan een klant verzonden wordt, te archiveren.



1. Open, afhankelijk van het type relatie waarvoor het e-mailbericht bestemd is, het venster *Werknemers*, *Leveranciers* of *Klanten*.
2. Selecteer de werknemer, leverancier of klant aan wie u het e-mailbericht wilt sturen. Indien het bericht voor meerdere klanten bestemd is, kunt u in de lijst meerdere klanten selecteren (houdt de Ctrl-knop ingedrukt terwijl u de betreffende klanten selecteert). Deze optie is alleen beschikbaar voor e-mailberichten aan klanten, niet voor berichten aan leveranciers of werknemers.
3. De manier waarop u een nieuw e-mailbericht opent is afhankelijk van het type relatie waarvoor het e-mailbericht bestemd is:
Klik, als het bericht bestemd is voor een werknemer, op de knop *E-mail opstellen*  naast het veld *E-mail* onderin het venster *Werknemers*.
Klik, als het bericht bestemd is voor een leverancier of een klant, in het betreffende venster op de

knop *E-mail opstellen*  naast het veld *E-mail* op het tabblad *Algemeen* of op de knop *E-mail opstellen*  in de werkbalk (in het venster *Leveranciers*) of selecteer in de groep *Extra* de optie *E-mail opstellen* (in het venster *Klanten*).

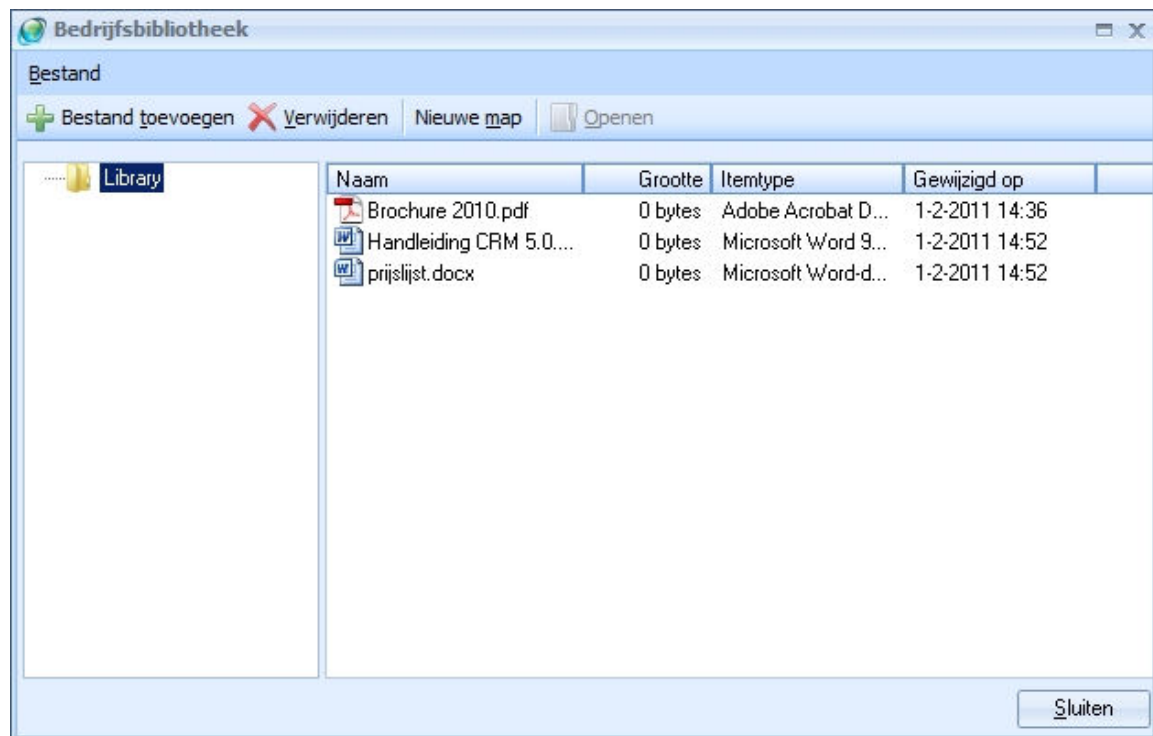
4. Indien het e-mailbericht bestemd is voor een werknemer of een leverancier, dan wordt er een nieuw e-mailbericht geopend in uw standaard e-mailprogramma. Stel het bericht op en verzend het op de manier die u in dit programma gewend bent. Zodra het bericht verzonden is keert u terug naar CRM – relatiebeheer.
Indien het bericht bestemd is voor een klant, dan wordt het venster *E-mailbericht versturen* geopend. Zie paragraaf 7.2.1 voor informatie over het vanuit dit venster opstellen, versturen en archiveren van emailberichten en bijlagen.

8.4. Bedrijfsbibliotheek

U kunt in CRM – relatiebeheer een bedrijfsbibliotheek opzetten met documenten die u regelmatig nodig heeft in de communicatie met uw klanten. U kunt hierbij denken aan zaken als productbrochures en prijslijsten. De documenten in de bibliotheek kunnen worden afgedrukt (om bijvoorbeeld als bijlage bij een brief te worden gevoegd) of als bijlage aan een e-mailbericht worden gekoppeld (zie ook paragraaf 7.2.1). U kunt de bedrijfsbibliotheek natuurlijk ook gebruiken om snel informatie op te zoeken wanneer u bijvoorbeeld een klant telefonisch informatie over uw bedrijf of uw producten verstrekt. Volg de onderstaande stappen om uw bedrijfsbibliotheek te vullen met documenten.

1. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op de tab *Basisgegevens* en selecteer vervolgens in de groep *Overige* de optie *Bedrijfsbibliotheek*.
2. Klik op de knop *Nieuwe map* om aan de map Library (waarin de bestanden van de bedrijfsbibliotheek worden opgeslagen) een submap toe te voegen. Voeg nog meer submappen toe en deel de submappen indien gewenst op dezelfde manier verder in door volgende niveaus submappen te creëren.
3. Selecteer de (sub)map waarin u een bestand wilt opnemen en klik op de knop *Bestand toevoegen*  in de werkbalk of selecteer in het menu de opties *Bestand -> Bestand toevoegen*.
4. Zoek en selecteer in het venster *Openen* het bestand dat u in de bedrijfsbibliotheek wilt opnemen en klik op de knop *Openen*. U ziet in het venster *Bedrijfsbibliotheek* dat het geselecteerde bestand naar de bibliotheek is gekopieerd. Herhaal deze stap totdat u alle gewenste documenten in de bedrijfsbibliotheek heeft opgenomen.
5. Verwijder eventuele ongewenste documenten uit de bedrijfsbibliotheek met behulp van de knop *Verwijderen*  of via de menuopties *Bestand -> Verwijderen*.

6. Klik op de knop *Sluiten* om het venster *Bedrijfsbibliotheek* af te sluiten.



8.5. Relatielabels afdrukken

Vanuit CRM – relatiebeheer kunnen etiketten met de adresgegevens van (een geselecteerde groep) klanten worden afgedrukt. U heeft op twee manieren toegang tot deze voorziening:

1. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op de tab *Start* en selecteer vervolgens in de groep *Afdrukken* de optie *Relatielabels*. Het venster *Afdrukken relatielabels* wordt geopend, met in het deelvenster *Klanten selectie* een lijst van alle klanten die in CRM – relatiebeheer zijn geregistreerd. Selecteer individuele klanten door het vakje voor een bepaalde klant aan te vinken of klik op de knop *Selecteer alles* om alle klanten te selecteren.
2. Selecteer met behulp van de voorziening *Klanten op criteria zoeken* (zie paragraaf 4.4.3) een specifieke groep klanten. Klik in het venster *Klanten op criteria zoeken* op de knop *Relatielabels*. Het venster *Afdrukken relatielabels* wordt geopend, met in het deelvenster *Klanten selectie* een lijst van alle klanten die in CRM – relatiebeheer zijn geregistreerd. De klanten die u zojuist op basis van criteria heeft geselecteerd zijn geselecteerd. Pas de selectie eventueel aan.

Wanneer u de klanten heeft geselecteerd waarvan u adresetiketten wilt afdrukken kunt u in het veld *Label selectie* een voorgedefinieerde labellayout selecteren. Bekijk met behulp van de knop *Openen* een afdrukvoorbeeld in het labelontwerpprogramma. Sluit het labelontwerpprogramma af en klik in het venster *Afdrukken relatielabels* op de knop *Afdrukken*.

8.5.1. Labels ontwerpen

Indien de voorgedefinieerde etiketten niet overeenkomen met de door u gewenste indeling of layout, dan kunt u zelf een nieuw label ontwerpen. U doet dit door op de knop *Nieuw* + naast het veld *Label selectie* te klikken, een naam voor het nieuwe label in te voeren en op de knop *OK* te klikken. Er wordt een wizard gestart die u helpt bij het ontwerpen van een nieuw label. Sla het nieuwe label op en sluit het labelontwerpprogramma. U keert terug naar het venster *Afdrukken relatielabels* waar u nu het zojuist ontworpen label kunt selecteren.

9. Gegevens importeren en exporteren


In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe u gegevens uit externe bestanden opneemt in CRM – relatiebeheer en de in de applicatie opgenomen gegevens exporteert voor verdere verwerking in andere programma's.

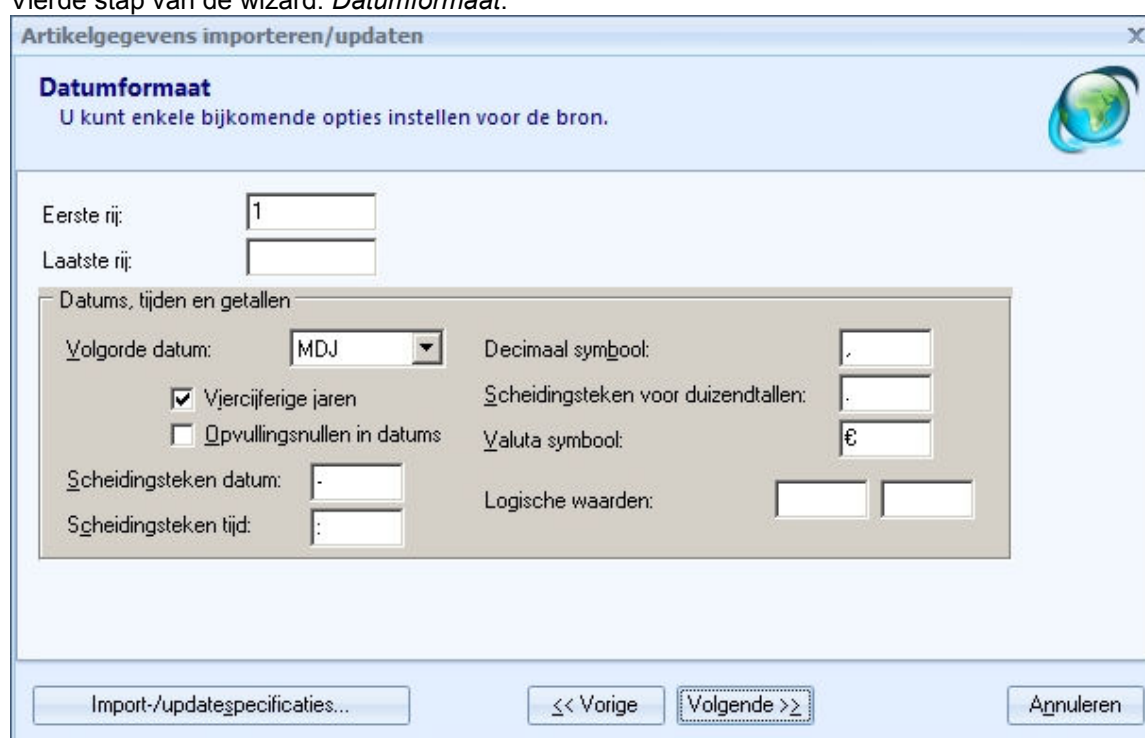
9.1. Importeren

Indien u beschikt over databasebestanden met klant- en/of artikelgegevens, dan kunt u zich veel werk besparen door deze in CRM – relatiebeheer te importeren. Tevens kunt u afbeeldingen van artikelen importeren.

9.1.1. Import/update van artikelgegevens

In de onderstaande procedure wordt toegelicht hoe u artikelgegevens vanuit externe bronnen in het programma importeert of synchroniseert. Door artikelgegevens te synchroniseren kunt u de gegevens binnen het programma up-to-date houden aan de hand van bijvoorbeeld prijslijsten van uw leveranciers.

1. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Extra*, selecteer in de groep *Im- & export* de optie *Import* en selecteer vervolgens de optie *Import/update van artikelgegevens*. De wizard Artikelgegevens importeren/updaten wordt gestart.
2. Eerste stap van de wizard: *Bestandsformaat*. Selecteer het formaat van het bestand dat de gegevens bevat die u wilt importeren en klik op de knop *Volgende*.
3. Tweede stap van de wizard: *Bestandsnaam*. Klik op het pictogram  om het bestand dat de gegevens bevat die u wilt importeren te zoeken en selecteren. Klik op de knop *Volgende*.
4. Derde stap van de wizard: *Tekstinstelling*. Geef aan op welke manier en met welk teken de velden in het te importeren/synchroniseren bestand onderling van elkaar worden gescheiden. Selecteer tevens de manier waarop in dat bestand regels onderling worden gescheiden en welk teken er wordt gebruikt om aan te geven dat gegevens in een veld als tekst beschouwd moeten worden. Klik op de knop *Volgende*.
5. Vierde stap van de wizard: *Datumformaat*.



Artikelgegevens importeren/updaten

Datumformaat
U kunt enkele bijkomende opties instellen voor de bron.

Eerste rij:
Laatste rij:

Datums, tijden en getallen

Volgorde datum: Decimaal symbool:

Vijfcijferige jaren Opvullingsnullen in datums Scheidingsteken voor duizendtallen:

Valuta symbool:

Scheidingsteken datum: Logische waarden:

Scheidingsteken tijd:


Import-/updatespecificaties... << Vorige Volgende >> Annuleren

Geef op basis van de eerste rij en de laatste rij aan, welke rijen in het bronbestand de artikelgegevens bevatten die u wilt importeren.
Geef tevens aan welke instellingen er in het bronbestand worden gebruikt voor zaken als datums, tijden en getallen. Klik op de knop *Volgende*.

6. Vijfde stap van de wizard: *Bestandsvoorbeeld*. Geef op het getoonde rekenblad voor iedere kolom aan of deze gegevens bevat die u wilt importeren in CRM – relatiebeheer. U doet dit door op het pijltje naast de kolomkop te klikken en te selecteren met welk kenmerk in CRM – relatiebeheer de data in de kolom overeenkomt. Indien een bepaalde kolom geen gegevens bevat die overeenkomen met een artikelkenmerk in CRM – relatiebeheer laat u de kolomkop staan. De data in de betreffende kolom wordt dan niet geïmporteerd.
Klik op de knop *Volgende*.
7. Zesde stap van de wizard: *Verwijzingen*.

Artikelgegevens importeren/updaten


Verwijzingen
Indien gewenst, kunt u de veld mappings definiëren. Stel deze mappings in om de overeenkomst tussen velden in de bron en velden in de bestemming aan te geven.

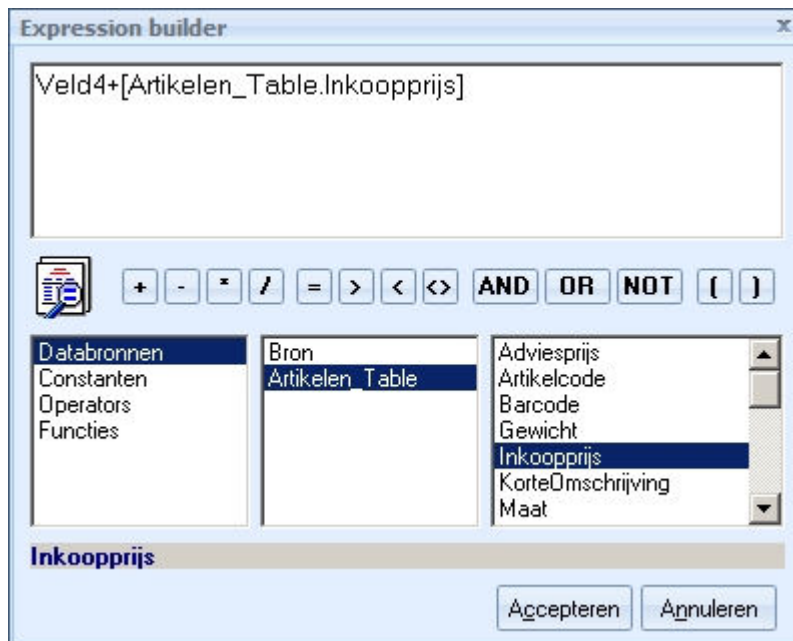
Doel	Bron	
Omschrijving	Veld2	<input type="checkbox"/>
Maat	Veld3	<input type="checkbox"/>
Specificatie		<input type="checkbox"/>
Artikelcode	Veld1	<input checked="" type="checkbox"/>
Barcode		<input type="checkbox"/>
Prijs		<input type="checkbox"/>
Inkoopprijs		<input type="checkbox"/>
Adviesprijs	Veld4	<input type="checkbox"/>
Media blok - Algemeen		<input type="checkbox"/>

Import-/updatespecificaties... << Vorige Volgende >> Annuleren

In dit overzicht wordt samengevat welke kolommen (*Bron*) als basis zullen worden gebruikt voor het vullen van de artikelvelden in CRM – relatiebeheer (*Doel*). Breng eventuele wijzigingen aan door op een bepaald bronveld te klikken en een andere kolom te kiezen.

In de derde kolom geeft u aan welk veld (of combinatie van velden) de te importeren artikelen zowel in het bronbestand als in het doelbestand op unieke wijze identificeert. Over het algemeen zal dit het veld *Artikelcode* zijn. Dit zogenaamde sleutelveld is van belang omdat het de relatie tussen artikelen in het bronbestand en het doelbestand aangeeft en wordt gebruikt wanneer u updates tussen de bestanden wilt uitvoeren.
Klik op de knop *Volgende*.

8. Zevende stap van de wizard: *Datavoorbeeld*. Controleer de te importeren data. Geef in de velden *Laad als* en *Overslaan als* met behulp van logische uitdrukkingen aan of bepaalde velden alleen geïmporteerd of juist niet geïmporteerd moeten worden als zij aan bepaalde voorwaarden voldoen. Klik op de knop  om het venster *Expression builder* te openen met behulp waarvan u deze logische uitdrukkingen kunt opstellen.




Klik op de knop *Volgende*.

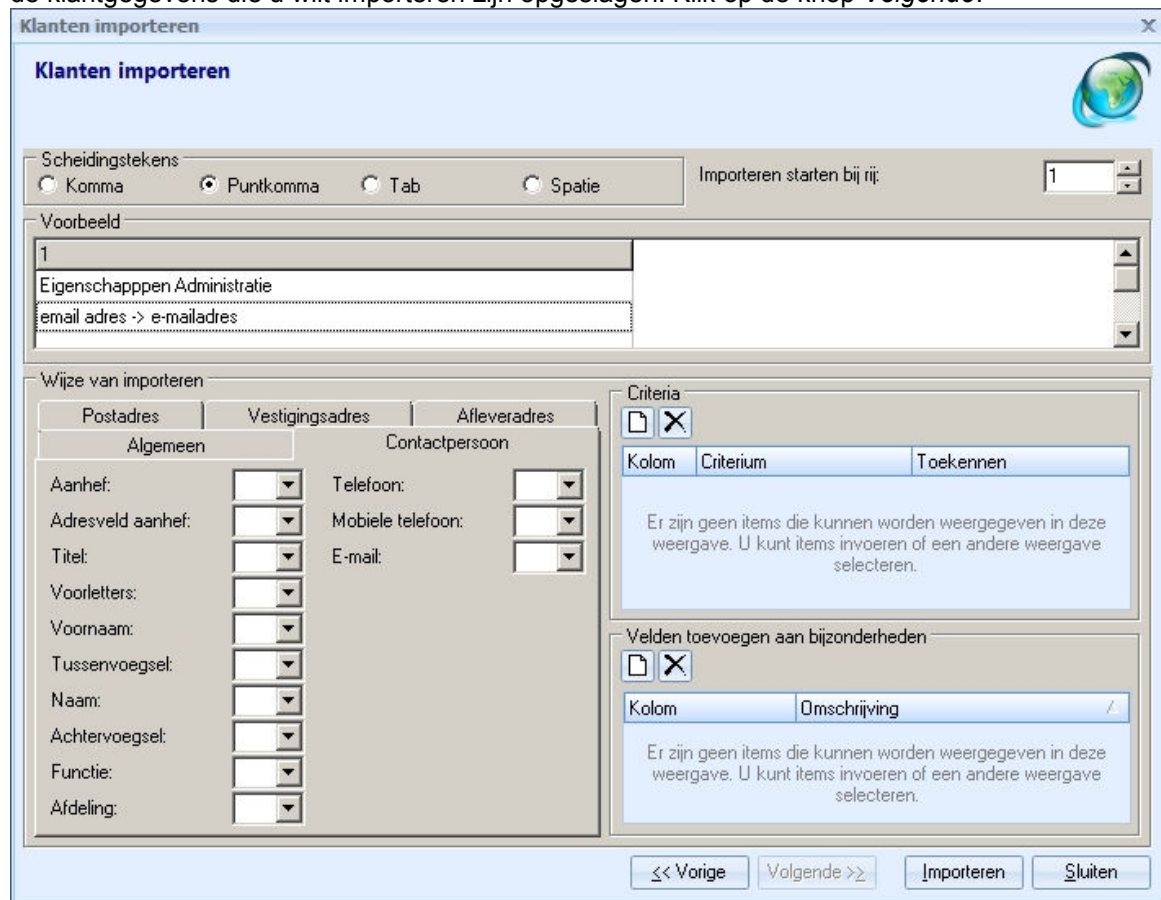
9. Achtste stap van de wizard: *Importtype*. Geef aan op welke manier de artikelgegevens geïmporteerd moet worden. De acties *Updaten*, *Toevoegen en updaten* en *Verwijderen* (van overeenkomstige artikelen) kunnen alleen worden uitgevoerd indien er bij de vijfde stap van de wizard, *Verwijzingen*, een sleutelveld is geselecteerd.
10. Klik op de knop *Import-/updatespecificaties* als u de zojuist gemaakte selecties in de wizard *Artikelgegevens importeren/updaten* wilt opslaan om deze een volgende keer weer te kunnen gebruiken. Klik op de knop *Opslaan*, controleer de inhoud van de velden en klik op de knop *Accepteren*. U keert terug naar het venster *Importtype*.
11. Klik op de knop *Importeren* om de artikelen op te nemen in CRM – relatiebeheer of bestaande gegevens te updaten.



9.1.2. Klanten importeren

In de onderstaande procedure wordt toegelicht hoe u klantgegevens vanuit externe bronnen in CRM – relatiebeheer importeert. Voorwaarde hiervoor is dat het bestand waarin de te importeren klantgegevens zijn opgenomen, het formaat .csv of .txt heeft. Indien het bronbestand een ander formaat heeft, dient u het eerst naar dit formaat te exporteren of met deze extensies op te slaan (mits de toepassing waarin het bestand is gecreëerd dit toestaat).

1. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Extra*, selecteer in de groep *Im- & export* de optie *Import* en selecteer vervolgens de optie *Klanten importeren*. Het venster *Klanten importeren* wordt geopend.


- Klik op het pictogram  naast het veld *Bron* en zoek en selecteer het .csv- of .txt-bestand waarin de klantgegevens die u wilt importeren zijn opgeslagen. Klik op de knop *Volgende*.



- Geef aan met welk teken de kenmerken in het bronbestand van elkaar worden gescheiden en vanaf welke rij in het bronbestand de gegevens staan die u wilt importeren (dit is vaak rij 2, omdat rij 1 meestal een omschrijving van de data in de rest van de kolom bevat).
- Controleer in het deelvenster *Voorbeeld* of de gegevens uit het bronbestand op basis van het geselecteerde scheidingsteken juist worden weergegeven.
- Het deelvenster *Wijze van importeren* bestaat uit 5 tabbladen die samen alle klantkenmerken bevatten die in CRM – relatiebeheer kunnen worden geregistreerd. Klik op de pijltjes naast ieder (relevant) kenmerk om te aan te geven welke kolom in het deelvenster *Voorbeeld* de gegevens betreffende dat kenmerk bevat. Controleer goed of u op alle tabbladen alle (relevante) kenmerken heeft geïdentificeerd.
- Mogelijk bevat het bronbestand één of meerdere klantkenmerken die u als standaard criterium in CRM – relatiebeheer wilt opnemen. Dit kunt u aangeven in het deelvenster *Criteria*.
Klik in dit deelvenster op de knop *Nieuw*  en klik vervolgens op het pijltje naast het veld *Kolom* om de kolom te selecteren die het nieuw op te nemen standaard criterium bevat. Controleer de naam van het criterium in het veld *Criterium* en pas deze eventueel aan. Klik op het pijltje in het veld *Toekennen* om de waarde te selecteren die een veld in de criteriumkolom moet hebben om het nieuwe criterium in CRM – relatiebeheer aan een klant toe te kennen.
- Mogelijk bevat het bronbestand één of meerdere klantkenmerken die u als standaard veld op het tabblad *Bijzonderheden* in het venster *Klanten* in CRM – relatiebeheer wilt opnemen. Dit kunt u aangeven in het deelvenster *Velden toevoegen aan Bijzonderheden*.
Klik in dit deelvenster op de knop *Nieuw*  en klik vervolgens op het pijltje naast het veld *Kolom* om de kolom te selecteren die het nieuw op te nemen standaard veld bevat. Controleer de naam van het nieuwe veld in het veld *Omschrijving* en pas deze eventueel aan.
- Controleer of alle informatie in het venster goed is ingevuld en klik op *Importeren* om de nieuwe klanten in CRM – relatiebeheer op te nemen.

9.1.3. Afbeeldingen importeren

Afbeeldingsbestanden die in CRM – relatiebeheer worden geïmporteerd kunnen worden gebruikt als basis voor het invoeren van nieuwe artikelen. Daarbij worden de namen van de afbeeldingsbestanden gebruikt als artikelomschrijvingen of als artikelcode. U kunt de afbeeldingen ook koppelen aan reeds bestaande artikelen. Volg de onderstaande stappen om afbeeldingsbestanden te importeren.

1. Zorg dat de afbeeldingen die u wilt importeren dusdanig in bestandsmappen zijn georganiseerd dat de afbeeldingen in een bepaalde map betrekking hebben op artikelen die behoren bij een specifieke (sub)artikelgroep in CRM – relatiebeheer. Indien er voor de afbeeldingen die u wilt importeren nog geen passende (sub)artikelgroep aanwezig is maakt u deze eerst aan (zie paragraaf 6.1.2).
2. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Extra*, selecteer in de groep *Im- & export* de optie *Import* en selecteer vervolgens de optie *Beelden importeren*. Het venster *Afbeeldingen importeren* wordt geopend.
3. Klik op het pictogram  naast het veld *Bron* en selecteer de map waarin de afbeeldingsbestanden die u wilt importeren zijn opgeslagen.
4. Selecteer in het veld *Doel* de (sub)artikelgroep waarin de afbeeldingen moeten worden opgenomen.
5. Geef de maximale afmeting in pixels van de afbeeldingen aan. Als u bijvoorbeeld 200 opgeeft, zal een afbeelding proportioneel geschaald worden binnen een kader van 200 bij 200 pixels. Als u niet wilt dat de afbeeldingen geschaald worden, kunt u de optie *Maximale jpeg afmetingen* uitschakelen.
6. Schakel de optie *Koppelen aan artikelen* in als u de afbeeldingen wilt koppelen aan artikelen die reeds in CRM – relatiebeheer zijn opgenomen en geef aan of de bestandsnamen van de afbeeldingen overeenkomen met de artikelcode of de omschrijving van deze artikelen. Als u bijvoorbeeld *Artikelcode* kiest, zullen de afbeeldingen gekoppeld worden aan de artikelen waarvan de artikelcodes overeenkomen met de namen van de afbeeldingsbestanden (er wordt hierbij geen rekening gehouden met hoofdletters of kleine letters).
7. Schakel de optie *Maak nieuw artikel indien nog niet aanwezig* in als u wilt dat er een nieuw artikel aangemaakt wordt voor afbeeldingsbestanden die op basis van hun naam niet gekoppeld kunnen worden aan een artikel dat in CRM – relatiebeheer is opgenomen.
8. Klik op de knop *Importeren*.
Vergeet niet om in het venster *Artikelen* de overige artikelgegevens van eventueel nieuw aangemaakte artikelen aan te vullen.

9.2. Exporteren

Vanuit CRM – relatiebeheer kunt u niet alleen uw artikel- en klantgegevens exporteren, maar ook de afspraken in uw agenda synchroniseren met Microsoft Outlook en uw taken en afspraken overzetten naar een Pocket PC.

9.2.1. Artikelgegevens exporteren

U kunt artikelgegevens exporteren naar een kommagescheiden tekstbestand met de extensie .csv. Het betreft hier de volgende informatie:

- Naam
- Maat
- Specificatie
- Artikelcode
- Prijs

- BTW

U kunt dit bestand vervolgens openen in een programma als Microsoft Excel of importeren in een andere CRM – relatiebeheer administratie. Volg de onderstaande stappen om artikelgegevens te exporteren.

1. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Extra*, selecteer in de groep *Im- & export* de optie *Export* en selecteer vervolgens de optie *Artikelgegevens exporteren* om het dialoogvenster *Artikelgegevens exporteren* te openen.
2. Klik op de knop rechts van het tekstvak *Doel*. Selecteer de locatie waar u het exportbestand wilt opslaan, voer een bestandsnaam in en klik op de knop *Openen*.
3. Klik op de knop *Exporteren*.

9.2.2. Klantgegevens exporteren

In de onderstaande procedure wordt toegelicht hoe u uw klantgegevens op eenvoudige wijze naar een bestand met het formaat.csv exporteert. U kunt dit bestand vervolgens openen met bijvoorbeeld Excel voor verdere verwerking en gebruik van de gegevens of importeren in een andere CRM – relatiebeheer administratie.

1. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op de tab *Start* en selecteer vervolgens in de groep *Gegevens* de optie *Klanten*.
2. Selecteer in het menu achtereenvolgens de opties *Bewerken -> Klanten op criteria zoeken*.
3. Klik op de knop *Zoeken* wanneer u de gegevens van alle in CRM – relatiebeheer geregistreerde klanten wilt exporteren of maak een selectie op basis van criteria (zie ook paragraaf 4.4.3).
4. Klik in het onderste deel van het venster op het pijltje naast de knop *Exporteren*. Geef aan of u:
 - a. de bedrijfsgegevens en de gegevens van de hoofdcontactpersoon wilt exporteren of
 - b. de bedrijfsgegevens en de gegevens van alle hoofd- en subcontactpersonen wilt exporteren.
5. Zoek en selecteer in het venster *Opslaan als* de map waarin het exportbestand moet worden opgeslagen en voer in het veld *Bestandsnaam* de naam van het bestand in. Het bestandstype kunt u niet wijzigen, het exportbestand wordt altijd in het formaat .csv opgeslagen.
6. Klik op de knop *Opslaan*.

9.2.3. Agendagegevens exporteren

De in de agenda vastgelegde afspraken en taken kunnen geëxporteerd worden naar een Pocket PC. Afspraken kunnen tevens worden gesynchroniseerd met Microsoft Outlook en vice versa.

9.2.3.1. Taken exporteren naar Pocket PC

1. Sluit uw Pocket PC aan op uw computer.
2. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Extra*, selecteer in de groep *Im- & export* de optie *Export* en selecteer vervolgens de optie *Taken exporteren*.
3. Klik in het venster *Taken exporteren* op de knop *Accepteren* om uw taken te kopiëren naar de Pocket PC.

9.2.3.2. Afspraken synchroniseren met Microsoft Outlook of exporteren naar Pocket PC

1. Sluit, indien u uw afspraken wilt kopiëren naar uw Pocket PC, uw Pocket PC aan op uw computer.
2. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op het tabblad *Extra* en selecteer in de groep *Im- & export* de optie *Agenda synchroniseren*.

3. Selecteer in het venster *Agenda synchroniseren* de optie *Synchroniseer Microsoft Outlook met de agenda* om de in CRM – relatiebeheer vastgelegde afspraken naar Microsoft Outlook te kopiëren. Selecteer de optie *Synchroniseer de agenda met Microsoft Outlook* om de in Microsoft Outlook vastgelegde afspraken naar CRM – relatiebeheer te kopiëren. Selecteer de optie *Exporteer de agenda naar Pocket PC* om de in CRM – relatiebeheer vastgelegde afspraken naar uw Pocket PC te kopiëren. Het is ook mogelijk om alle synchronisatieopties te selecteren en tegelijkertijd uit te laten voeren.
4. Klik op de knop *Accepteren*.

9.2.4. Overige gegevens exporteren

In paragraaf 3.4 wordt aangegeven hoe u de op de informatiebladen weergegeven informatie kunt aanpassen door kolommen toe te voegen, te verplaatsen, te verwijderen en/of te groeperen op één of meerdere kolommen. U kunt deze voorziening als volgt ook gebruiken om de gewenste informatie (al dan niet gegroepeerd) naar een Excel of HTML bestand te exporteren.

1. Klik in het hoofdvenster in de navigatiebalk op de knop *Artikelen*, *Verkopen* of *Klanten* (afhankelijk van de gegevens die u wilt exporteren).
2. Pas de kolomindeling zodanig aan dat het informatieblad de gewenste informatie bevat en op de gewenste manier is ingedeeld.
3. Plaats de muisaanwijzer boven de kolomkoppen en klik op de rechtermuisknop.
4. Selecteer, afhankelijk van het type bestand waarnaar u de gegevens wilt exporteren, de optie *Exporteren naar Excel* of *Exporteren naar HTML*. Het resultaat is direct zichtbaar in de relevante toepassing en kan via de menuopties *Bestand -> Opslaan als* op de gewenste locatie en onder de gewenste naam worden opgeslagen.

10. Onderhoud

In de loop der tijd zal de hoeveelheid in CRM – relatiebeheer opgeslagen gegevens toenemen. Om er zeker van te zijn van alle gegevens kloppen en de applicatie vlekkeloos blijft functioneren is het noodzakelijk om af en toe onderhoudsactiviteiten uit te voeren.

10.1. Databasebestanden checken

Een groot deel van de gegevens die in het programma opgenomen zijn, worden in databasebestanden opgeslagen. Deze bestanden kunnen "vervuild" of zelfs beschadigd raken. Om dit te verhelpen en te voorkomen dienen de bestanden regelmatig als volgt gecontroleerd te worden.

1. Klik in het hoofdvenster op de tab *Start* en selecteer vervolgens in de groep *Administratie* de optie *Administratie checken*.
2. Geef aan of u een bepaalde administratie en/of de algemene programmabestanden wilt controleren. Selecteer, indien u de optie administratie heeft geselecteerd, welke administratie u wilt controleren.
3. Geef aan of u beschadigde bestanden wilt laten herstellen. Het is raadzaam om deze optie altijd aangevinkt te laten.
4. Geef aan of u de bestanden compacter wilt maken. Deze optie dient regelmatig uitgevoerd te worden, maar kan bij grote administraties veel tijd in beslag nemen.
5. Geef aan of u wilt dat alle handelingen die plaatsvinden en meldingen die getoond worden tijdens de controle, in een logbestand moeten worden opgeslagen zodat u deze later kunt raadplegen.
6. Geef aan of u wilt dat tijdens het controleproces ook de artikelgroepenstructuur wordt nagekeken. Dit houdt in dat mogelijk opgetreden beschadigingen van koppelingen tussen artikelen en artikelgroepen automatisch hersteld worden.
7. Klik op de knop *Checken*.
Als tijdens het checken fouten worden gevonden in de bestanden, verschijnt boven in het venster een nieuw tabblad. Op dit tabblad worden de fouten getoond en wordt gemeld of deze verholpen zijn.

10.2. Back-ups

U kunt van uw administratie back-ups maken. U kunt deze functie voor meerdere doeleinden gebruiken, zoals:

- het herstellen van de administratie als daarin een onherstelbare fout is opgetreden;
- het overzetten van de administratie naar andere computers;
- het opzetten van een nieuwe administratie op basis van de gegevens van een bestaande administratie.

U gaat als volgt te werk om een back-up van een administratie te maken:

1. Open de administratie waarvan u een back-up wilt maken.
2. Klik in het hoofdvenster op de tab *Start* en selecteer in de groep *Administratie* achtereenvolgens de opties *Back-up* en *Back-up maken*.
3. Geef de gewenste locatie en naam van de back-up op en klik op de knop *Opslaan*.

U kunt back-ups terugzetten door in het hoofdvenster op de tab *Start* te klikken en in de groep *Administratie* achtereenvolgens de opties *Back-up* en *Back-up terugzetten* te selecteren.

10.3. Prijswijzigingen doorvoeren

Uiteraard kunt u de prijs van ieder artikel in CRM - relatiebeheer individueel aanpassen. Het is echter ook mogelijk om een prijswijziging door te voeren voor alle artikelen die zijn opgenomen in een bepaalde (sub)artikelgroep. U doet dit als volgt.

1. Open het venster *Artikelen* en selecteer aan de bovenkant van het venster in de groep *Extra* de optie *Verkoopprijzen wijzigen*.
2. Selecteer in het deelvenster *Wijzigen in* de (sub)artikelgroep waarbinnen u wijzigingen aan wilt brengen.
3. Voer in het veld *Opslag* een bedrag of een percentage in en geef aan of het een procentuele opslag of een vast bedrag betreft.
4. Standaard is de optie *Inclusief onderliggende groepen* ingeschakeld. Schakel deze optie uit als u de prijzen van de artikelen binnen deze onderliggende groepen niet mee wilt wijzigen.
5. Standaard worden alleen de prijzen die niet op nul staan gewijzigd. Wilt u dat ook de nul-prijzen worden gewijzigd, dan kunt u de optie *Nul-prijzen wijzigen* aanvinken. Dit heeft uiteraard alleen gevolgen voor prijsopslagen in de vorm van een vast bedrag.
6. Klik op de knop *Accepteren* om de wijzigingen door te voeren.

10.4. Update via het Internet

Door op regelmatige basis gebruik te maken van de mogelijkheid om eventuele updates van CRM – relatiebeheer via het Internet op te halen en te installeren, bent u ervan verzekerd dat u altijd over de laatste versie van het programma en daarmee de nieuwste functionaliteit beschikt. Volg de onderstaande stappen om na te gaan of er een update beschikbaar is en eventueel beschikbare updates automatisch op te halen en te installeren.

1. Zorg dat uw computer verbinding heeft met Internet.
2. Klik aan de bovenkant van het hoofdvenster op de tab *Extra* en selecteer in de groep *Help* de optie *Update via Internet*.
3. U krijgt alleen een melding te zien als er daadwerkelijk een update beschikbaar is. Volg de instructies om eventuele updates op te halen en te installeren.

U kunt er ook voor kiezen om updates automatisch plaats te laten vinden. In dat geval selecteert u in de groep *Help* van het tabblad *Extra* in het hoofdvenster de optie *Automatische update instellen*.

Bijlage I Overzicht invoegvelden

Het onderstaande overzicht geeft aan welke velden er beschikbaar zijn om in aangepaste versies van handeldocumenten en/of artikellabels op te nemen en wat de betekenis van ieder veld is.

LET OP: CRM - relatiebeheer maakt deel uit van een set programma's die samen de Easy Business Tools vormen. Alle Easy Business Tools (Mijn Webwinkel/Commercieel Beheer/CRM-Relatiebeheer/Kassabeheer) kunnen zowel als zelfstandig programma worden gebruikt als in combinatie met één of meer andere Tools. Onderstaande lijst bevat alle velden uit alle Easy Business Tools programma's. Wanneer u in een sjabloon een veld opneemt dat niet voorkomt in het/de door u gebruikte programma('s), dan zal in de op basis van de sjabloon gemaakte documenten de plek waarop u het niet voor uw programma van toepassing zijnde veld heeft ingevoegd leeg zijn.

VELDEN VOOR VERKOOPDOCUMENTEN

Klantvelden	Toelichting
\fact:CustCompanyname\	Bedrijfsnaam
\fact:CustCatchname\	Trefwoord
\fact:CustVatnmbnr\	BTW nummer
\fact:CustName\	Contactpersoon
\fact:CustSalutationName\	Combinatie tussenvoegsel, achternaam en achtervoegsel aan contactpersoon waarbij de eerste letter automatisch een hoofdletter is
\fact:CustStreetNumber\	Straat en nummer
\fact:CustZipcode\	Postcode
\fact:CustTown\	Plaats
\fact:CustCountry\	Land
\fact:CustPhone\	Telefoon
\fact:CustMobilephone\	Mobiele telefoon
\fact:CustEmail\	E-mail
\fact:CustDelivName\	Naam (afleveradres)
\fact:CustDelivStreetNumber\	Straat en nummer (afleveradres)
\fact:CustDelivZipcode\	Postcode (afleveradres)
\fact:CustDelivTown\	Plaats (afleveradres)
\fact:CustDelivCountry\	Land (afleveradres)
\fact:CustDelivPhone\	Telefoon (afleveradres)
\fact:CustDelivMobilephone\	Mobiele telefoon (afleveradres)

\fact:CustDelivFax\	Fax (afleveradres)
\fact:CustBeginning\	Aanhef. Aanhef voor briefregels. b.v.: Geachte heer Jansen.
\fact:CustAddressBeginning\	Adresveld aanhef. Aanhef voor briefvelden. b.v.: t.a.v. De heer Jansen.
\fact:CustDebtorNumber\	Debiteurnummer
\fact:CustBarcode\	Barcode van de klant
\fact:CustBankaccount\	Rekeningnummer
\fact:CustBankaccount\	
Verkoopvelden	Toelichting
\fact:InvDate\	Document of factuur datum
\fact:Today\	Huidige (systeem) datum
\fact:InvNumber\	Document of factuur nummer
\fact:InvReferenceorder\	Referentienummer van verkoophandeling
\fact:InvOrdercode\	Verkoopcode
\fact:Notes\	Aantekeningen algemeen
\fact:InvNotes\	Commentaar bij afdrukken verkoopdocumenten
\fact:InvNotesdelpay\	Aantekeningen Bezorgvorm en betalingswijze
\fact:InvSubtotalamountexvat\	Subtotaal excl. BTW
\fact:InvSubtotalamountincvat\	Subtotaal incl. BTW
\fact:InvSubtotExdiscExvat\	Subtotaal exclusief BTW met aftrek van korting
\fact:InvSubtotExdiscIncvat\	Subtotaal inclusief BTW met aftrek van korting
\fact:InvTotalamountexvat\	Totaal excl. BTW
\fact:InvTotalamountincvat\	Totaal incl. BTW
\fact:InvTotalreductionamountex\	Totaal kortingsbedrag excl. BTW
\fact:InvTotalreductionamountin\	Totaal kortingsbedrag incl. BTW
\fact:L\	Linkerdeel van het totaalbedrag (voor de komma) voor weergave op acceptgiro's
\fact:R\	Rechterdeel van het totaalbedrag (achter de komma) voor weergave op acceptgiro's
\fact:FactInvSubtotGroupAExvat\	Totaalbedrag "normale" artikelen (niet restgroep) exclusief BTW

\fact:FactInvSubtotGroupAIncvat\	Totaalbedrag “normale” artikelen (niet restgroep) inclusief BTW
\fact:GroupBUsed\	Boolean waarde: geeft aan of er restgroep artikelen zijn
\fact:FactInvSubtotGroupBExvat\	Totaalbedrag restgroep artikelen exclusief BTW
\fact:FactInvSubtotGroupBIncvat\	Totaalbedrag restgroep artikelen inclusief BTW
\fact:Discount\	Boolean waarde: geeft aan of er een korting is toegepast
\fact:VAT\	Boolean waarde: geeft aan of er BTW bedragen zijn
\fact:InvTermofpayment\	Betaaltermijn
\fact:InvTermofpaymentLastday\	Uiterste betaaldatum
\fact:InvSupplyConditions\	Leveringsvoorwaarden
\fact:InvFooter\	Voetnoot
\fact:Status\	Status van de bestelling
\fact:StatusDate\	Status datum
Verkoopregelvelden	Toelichting
\factlines:Pos\	Positie
\factlines:Number\	Aantal artikelen
\factlines:Priceexvat\	Prijs per stuk exclusief BTW
\factlines:Priceincvat\	Prijs per stuk inclusief BTW
\factlines:Amountexvat\	Bedrag exclusief BTW
\factlines:Amountincvat\	Bedrag inclusief BTW
\factlines:AmountExdiscExvat\	Bedrag exclusief BTW met aftrek van de korting
\factlines:AmountExdiscIncvat\	Bedrag inclusief BTW met aftrek van de korting
\factlines:Name\	Artikelomschrijving
\factlines:Measure\	Maat/eenheid
\factlines:Articlecode\	Artikelcode
\factlines:Articlecode2\	Artikelcode 2
\factlines:Barcode\	Barcode
\factlines:DiscountPerc\	Kortingspercentage

\factlines:Specification\	Artikel specificatie
\factlines:Weight\	Artikel gewicht
\factlines:Transportprice\	Artikel basis transport prijs
\factlines:Extraline\	Extra tekstregel voor factuurregel
\factlines:ExtralineNotEmpty\	Boolean waarde: geeft aan of de extraline gevuld is
\factlines:Location\	Locatie
\factlines:Stock\	Voorraad
\factlines:VatPercentage\	BTW-percentage
\factlines:VatName\	Naam toegepast BTW-tarief
\factlines:VatNameFirstchar\	Eerste letter van de naam toegepast BTW-tarief
BTW-velden	Toelichting
\factvat:Percentage\	BTW-percentage
\factvat:Name\	BTW-omschrijving
\factvat:Amount\	BTW-bedrag
\factvat:AmountBasis\	BTW-grondslag
\factvat:Incamount\	Totaal bedrag vallend onder betreffend BTW-tarief inclusief BTW

Bijlage II Installatieprocedure voor meerdere gebruikers

Index

A

administratie	
nieuw	8
openen	8
voorbeeld	9
Administrator	
gegevens wijzigen.....	25
verwijderen	25
adressen	
hoofdadres	20
invoeren	19
afbeeldingen	
artikelen	39
artikelgroep	37
importeren	57
afdrukken	
agenda.....	33
afleveradres	19
afspraken	
aanpassen.....	32
bekijken	32
definitie	28
vastleggen	29
agenda	
afdrukken	33
gegevens exporteren.....	58
weergave	32
archief	41
archiveren	
artikelen	41
artikelen	
afbeeldingen.....	39
algemene gegevens.....	39
archiveren	41
artikelgroep	36
basisvariabelen.....	35
gegevens exporteren.....	57
gegevens importeren	53
gegevens invoeren	38
zoeken op barcode	40
zoeken via kolommen	40
artikelgegevens	
exporteren.....	57
importeren	53
artikelgroepen	
BTW-tarief	36
subartikelgroep	37
voorbeeld indeling.....	37
Autorun	7

B

back-ups	
maken.....	60
terugzetten.....	60

barcodes	
werknemers	24
bedrijfsbibliotheek	51
BTW-tarieven	8
artikelgroepen.....	36
basistarief aanpassen	35
wijzigen.....	35

C

checken	
databasebestanden.....	60
contactmomenten	
bekijken	17
bijlage openen.....	18
nieuw	18
nieuw met bijlage	18
notities	17
verwijderen	18
contactpersonen	20
hoofdcontactpersoon.....	20
correspondentie	
sjablonen	48
criteria	
invoeren	15
klanten zoeken	25
standaard	15

D

databasebestanden	
checken	60
deelvenster	9

E

e-mailberichten	
archiveren	50
opstellen.....	50
etiketten.....	52
ontwerpen.....	52
exporteren	
agendagegegevens.....	58
artikelgegevens	57
gegevens in kolommen	59
klantgegevens	58
naar Pocket PC	58

F

factuuradres.....	19
-------------------	----

G

groeperen	
groepering opheffen	12
kolommen	12

H

handelsdocumenten	18
-------------------------	----

hoofdvenster	9
I	
importeren	
afbeeldingen	57
artikelgegevens	53
klantgegevens	55
informatieblad	10
inlogrechten	
toekennen	23
installeren	
software	7
instellen	
vrije velden	21
K	
klanten	
adressen invoeren	19
basisgegevens	14
contactpersonen	20
criteria toewijzen	15
gegevens exporteren	58
gegevens importeren	55
gegevens invoeren	14
moederbedrijf	20
relatiebeheerder vastleggen	20
taken voor specifieke	21
zoeken op criteria	25
zoeken via zoekfilter	25
kolommen	
gegevens exporteren	59
gegroepeerd weergeven	12
kiezen	13
passend maken	13
sorteren	11, 12
statistische gegevens	12
uitlijning	13
verschuiven	11
verwijderen	13
zoekfunctionaliteit	25, 40
L	
labels	52
ontwerpen	52
leveranciers	
gegevens invoeren	22
lint	
indeling in groepen	10
M	
maten en eenheden	38
Microsoft Outlook	
synchroniseren met	58
multiuser versie	6
N	
navigatiebalk	10

notitie	
bewerken	18
bijlage openen	18
O	
offertes	
afhandelen	46
archiveren	43
gearchiveerde bekijken	18
mailen	44
opstellen	42
referentienummer	46
sjabloonbestand aanpassen	45
status	45
verzenden	43
zoeken	46
openen	
administratie	8
opheffen	
groepering	12
opstellen	
e-mailberichten	50
offertes	42
P	
Pocket PC	
exporteren naar	58
postadres	19
prijswijzigingen	61
product key	7
R	
relatielabels	52
ontwerpen	52
S	
single user versie	6
sjabloon	
gebruiken	49
maken	48
snelkoppeling	
op Bureaublad	7
software	
installeren	7
updaten	61
sorteren	
kolommen	12
standaarddocument	
archiveren	49
opstellen	49
subartikelgroepen	37
synchroniseren	
met Microsoft Outlook	58
T	
taakstatussen	28
taaktypen	28

tabbladen	9	instellen	21
taken		W	
aanpassen.....	33	weergave	
bekijken	33	aanpassen.....	11
definitie	28	agenda.....	32
klantgerelateerd	21	werknemers	
statussen instellen.....	28	gegevens invoeren	23
typen instellen.....	28	inlogrechten	23
vastleggen	30	Z	
U		zoeken	
updaten		offertes	46
software	61	via kolommen.....	25
V		zoekfilter	
vestigingsadres.....	19	offertes	47
vrije velden			