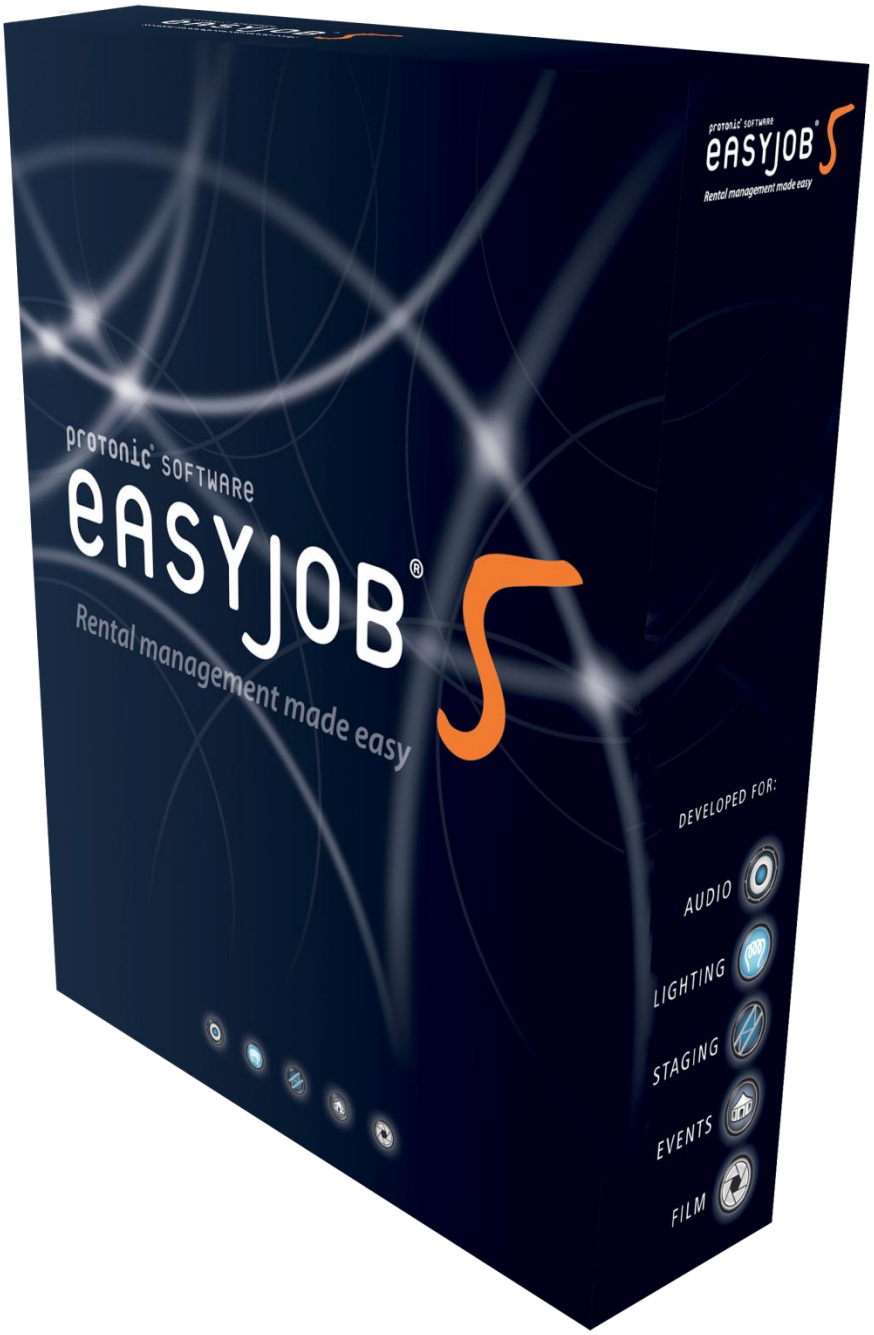


easyjob 5 Benutzerhandbuch CRM

© 2012 by protonic software GmbH

Die in diesem Handbuch enthaltenen Angaben sind ohne Gewähr. Die protonic software GmbH geht hiermit keinerlei Verpflichtungen ein. Die in diesem Handbuch beschriebene Software wird auf Basis eines Lizenzvertrages geliefert.

Dieses Handbuch oder Ausschnitte aus diesem Handbuch dürfen ohne schriftliche Genehmigung der protonic software GmbH nicht kopiert oder in irgendeiner anderen (z.B. digitaler) Form vervielfältigt werden.

protonic und easyjob sind eingetragene Warenzeichen der protonic software GmbH in Deutschland und anderen Ländern.

Microsoft Windows, SQL Server 2008 und Office sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corp. in den USA und anderen Ländern.

Handbuch Version 1.0 – Mai 2012

Dokumentation zum easyjob® 5 Build 5.1.0.168

Copyright © 2012
protonic® software GmbH
Frankfurter Landstr. 52
63452 Hanau
Deutschland

www.protonic-software.com

Inhalt

Inhalt ... 3
Einführung ... 4
Wichtiger Hinweis ... 4
Hauptgeschäftsstelle ... 4
Support ... 4
Training ... 4
Über diese Anleitung ... 4
Installation ... 5
Programmmodul ... 5
Benutzerberechtigungen ... 6
Emaileinstellungen ... 7
Vorlagen ... 8
CRM – Funktionen ... 9
Aktivitäten ... 9
Aktivitäten einer Adresse ... 11
Aktivitäten filtern ... 11
Verbundene Aktivitäten ... 12
Aktivitäten im Erinnerungsfenster ... 12
Druckaktivitäten erzeugen ... 13
Navigator Ansicht für ‚Geburtstage' ... 13
Dashboard ... 14
CRM Eigentümer ... 16
Verkaufschance ... 16
Sperrkennzeichen ... 17
Kampagne ... 19
Kampagne erstellen ... 19
Kampagne bearbeiten bzw. starten ... 22
Marketinglisten erstellen ... 23
Export ... 25

© 2012 by protonic software GmbH

Einführung

easyjob CRM (Customer Relationship Management CRM) unterstützt Sie bei der Kommunikation mit Kunden, Partner und Lieferanten. Mit den Marketinglisten und Kampagnen sprechen Sie Kunden gezielt an um den Verkauf zu verbessern.

Die Beurteilung der Verkaufschance ihrer Projekte hilft Ihnen bei der Berechnung der Umsatzvorschau.

Wichtiger Hinweis

Diese Anleitung gibt eine Einführung in das Modul CRM von easyjob 5.

Die Entwicklung sowie die Dokumentation der easyjob Software haben wir mit großer Sorgfalt durchgeführt. Die einzelnen Programmfunktionen unterliegen unseren kontinuierlichen Qualitätssicherungsprozessen. Wir können jedoch Fehler nicht ausschließen.

Hauptgeschäftsstelle

protonic software GmbH
Frankfurter Landstr. 52
63452 Hanau
Deutschland

http://www.protonic-software.com

Support

Nähere Informationen zu den Supportoptionen finden Sie im Internet unter @ http://www.protonic-software.com/de/service.

Zusätzlich steht ein Supportforum zum Austausch mit anderen Anwendern bereit. Sie finden das Supportforum unter http://forum.protonic-software.com

Training

Wir bieten zu dem umfangreichen Thema speziell angepasste Trainings an.

Nähere Informationen hierzu erhalten Sie über unsere Internetseite www.easyjob5.com/training oder über unseren Vertrieb.

Über diese Anleitung

Die einzelnen Funktionen werden anhand von Screenshots easyjob Lizenz 5 erklärt. Je nachdem über welche easyjob Lizenz Sie verfügen können sich Formulare in Ihrer Umgebung zu den Screenshots der Anleitung unterscheiden.

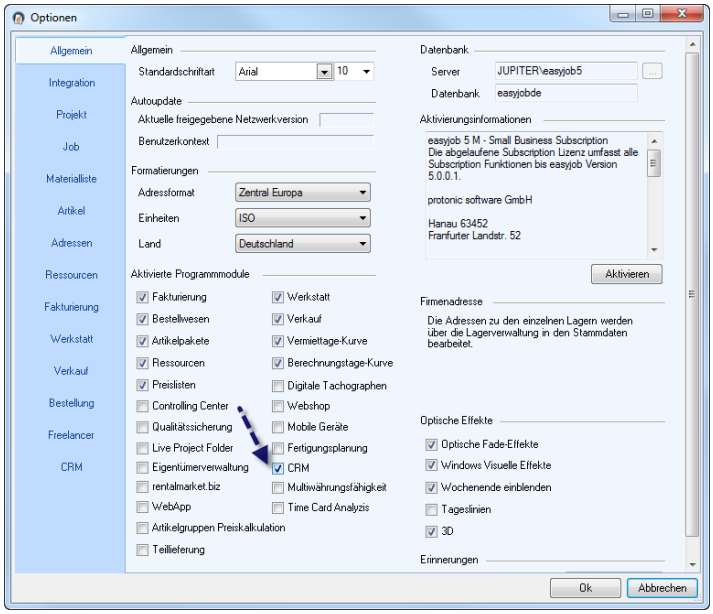
Installation

Programmmodul

Wenn Sie bereits easyjob 5 verwenden ist keine zusätzliche Installation erforderlich.

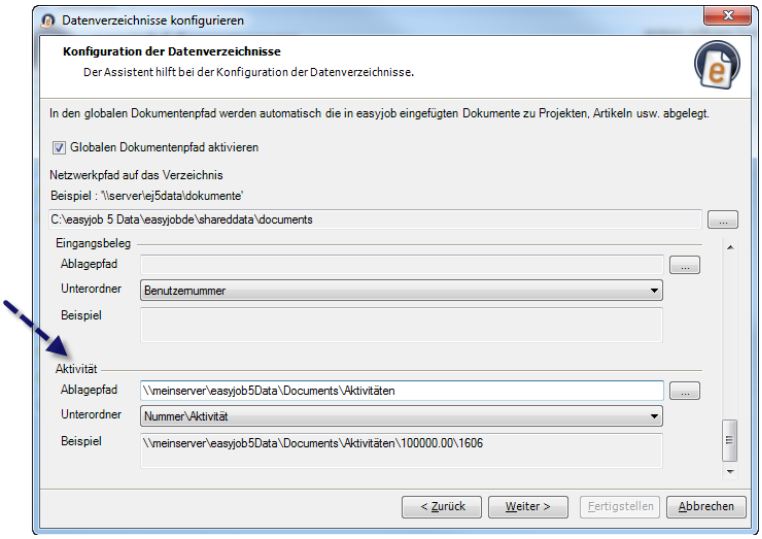
Das CRM Modul aktivieren Sie in den easyjob Programmeinstellungen:

1. easyjob Menü -> Extras -> Optionen
2. Wählen Sie die Karteikarte *Allgemein*.



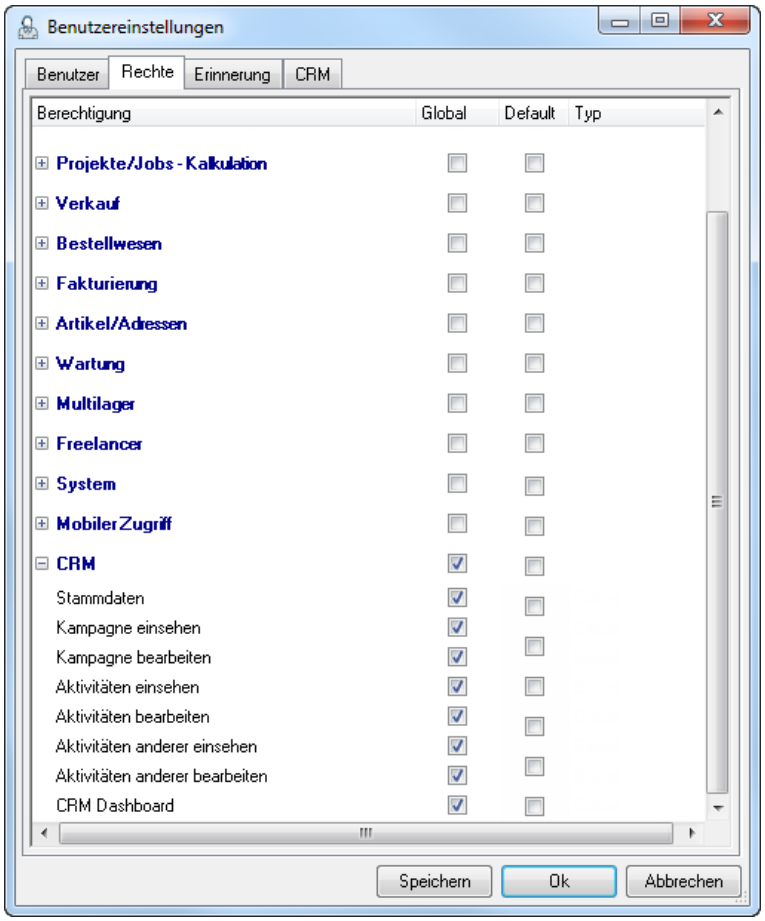
3. Setzen Sie den Haken bei *CRM*.
4. Bestätigen Sie mit Ok.
5. Zum Aktivieren der Einstellungen ist ein easyjob Neustart erforderlich.

Zur Ablage der Dokumentanhänge ist die Aktivierung der Dokumentenablagepfade für *den Typ Aktivität* notwendig. Weitere Informationen finden Sie im easyjob 5 Benutzerhandbuch Kapitel Konfiguration und Inbetriebnahme.

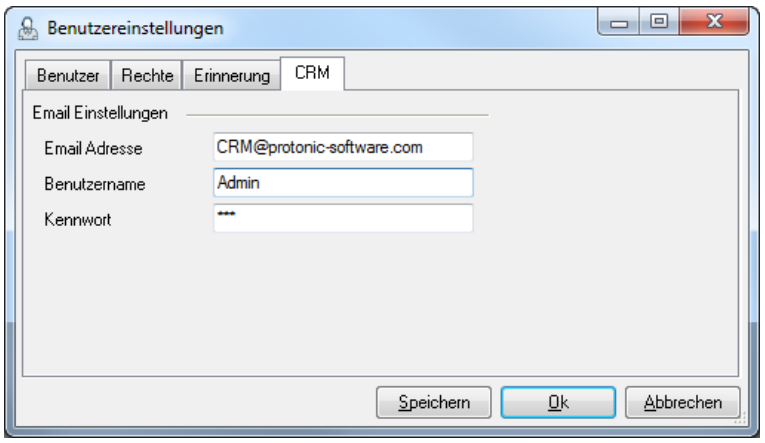


Benutzerberechtigungen

Für das CRM Modul stehen verschiedene Berechtigungen im Benutzermanager zu Verfügung.



Die einzelnen Berechtigungen sind selbsterklärend. Die Karteikarte *CRM* in den Benutzer-einstellungen ermöglicht es Ihnen für den jeweiligen Benutzer eine bestimmte Emailadresse sowie die benutzerbezogenen SMTP Zugangsdaten zu definieren. Alle abgehenden Emails werden im Kontext des Benutzers gesendet. Sollen die Emails mit über einen globalen Emailkontext versendet werden lassen Sie die Emailadresse offen.

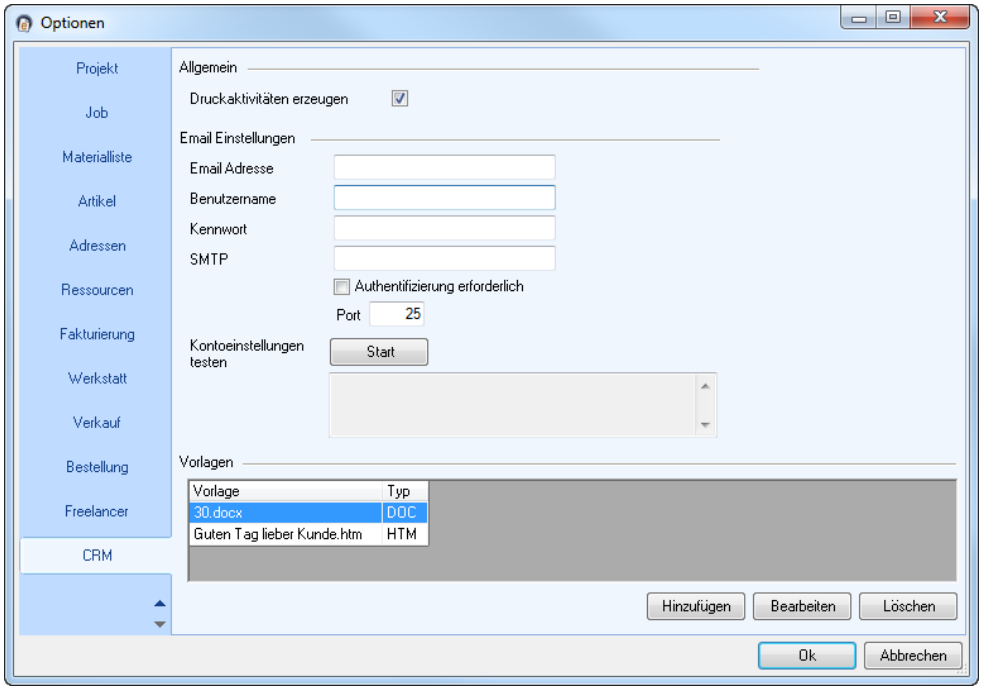


Emaileinstellungen

easyjob versendet alle Nachrichten aus Emailaktivitäten direkt per SMTP. Es ist kein zusätzliches Emailprogramm (wie z. B. Outlook) notwendig. Konfigurieren Sie hierfür Ihre Emailparameter in dem easyjob Programmeinstellungen.

Emaileinstellungen festlegen:

1. easyjob Menü -> Extras -> Optionen.
2. Wählen Sie die Karteikarte *CRM*.
3. Geben Sie bei Emaileinstellungen die entsprechenden Daten ein.
4. Mit [Start] können Sie die Kontoeinstellungen testen.
5. Bestätigen Sie mit [Ok].

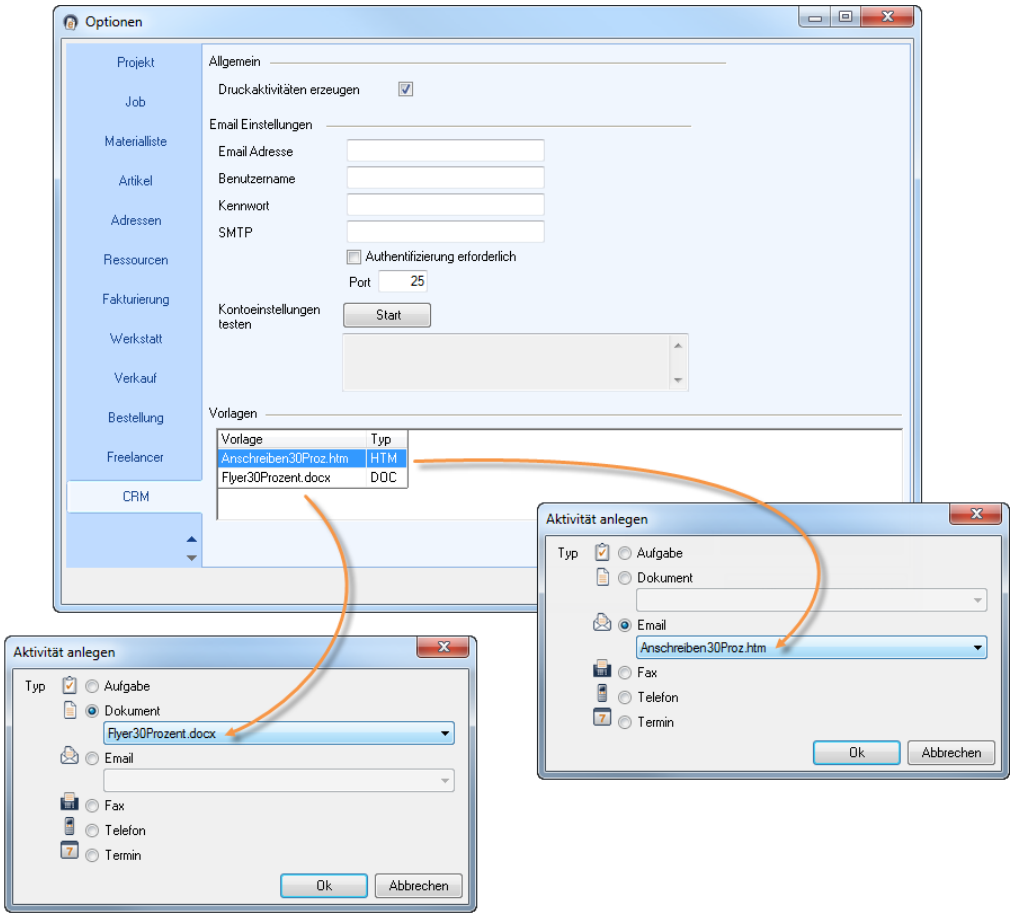


Vorlagen

Mit Hilfe von Templates können Sie *Aktivitäten* vom Typ *Dokument* und *Email* vorbelegen. Erzeugen Sie zunächst ein Worddokument, vergeben Sie einen Namen, geben Sie den gewünschten Inhalt ein und speichern es ab. Für den Typ Dokument können Sie doc- oder docx--Dateien verwenden. *Email*templates speichern Sie im HTML-Format ab.

Vorlagen definieren:

1. easyjob Menü -> Extras -> Optionen.
2. Wählen Sie die Karteikarte *CRM*.
3. Klicken Sie bei Vorlagen auf [Hinzufügen].
4. Wählen Sie die gewünschte Vorlage aus.
5. Bestätigen Sie mit [Ok].

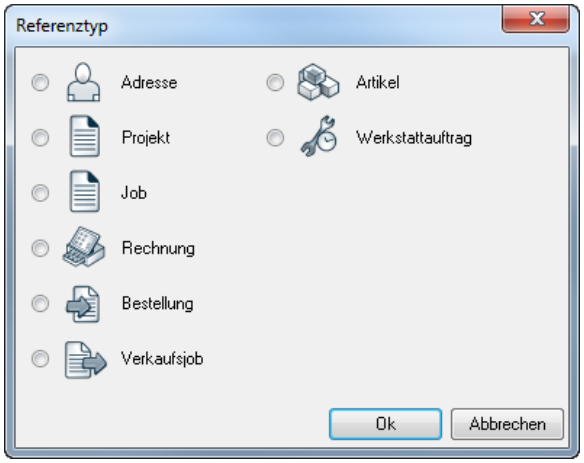


CRM – Funktionen

Aktivitäten

Mit den Aktivitäten dokumentieren Sie Ihre Kundenkorrespondenz. Neben der Dokumentation können Sie mit den Aktivitäten auch Wiedervorlagen um z.B. ein Angebot nachzufassen, planen.

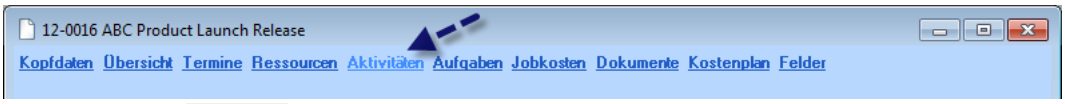
Aktivitäten können Sie in den Bereichen *Adresse*, *Projekt*, *Job*, *Rechnung*, *Bestellung*, *Verkaufsjob*, *Artikel* und *Werkstattauftrag* erstellen und bearbeiten.



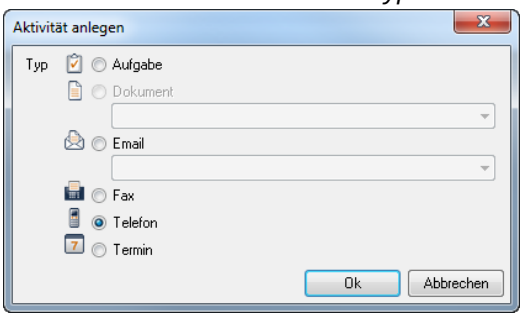
Das Erstellen von Aktivitäten ist in allen Bereichen identisch.

Aktivitäten erstellen in einem Projekt:

1. easyjob Menü -> Projekte -> Projekt bearbeiten.
2. Wählen Sie ein Projekt aus und klicken Sie auf Ok.
3. Wählen Sie die Karteikarte Aktivitäten.

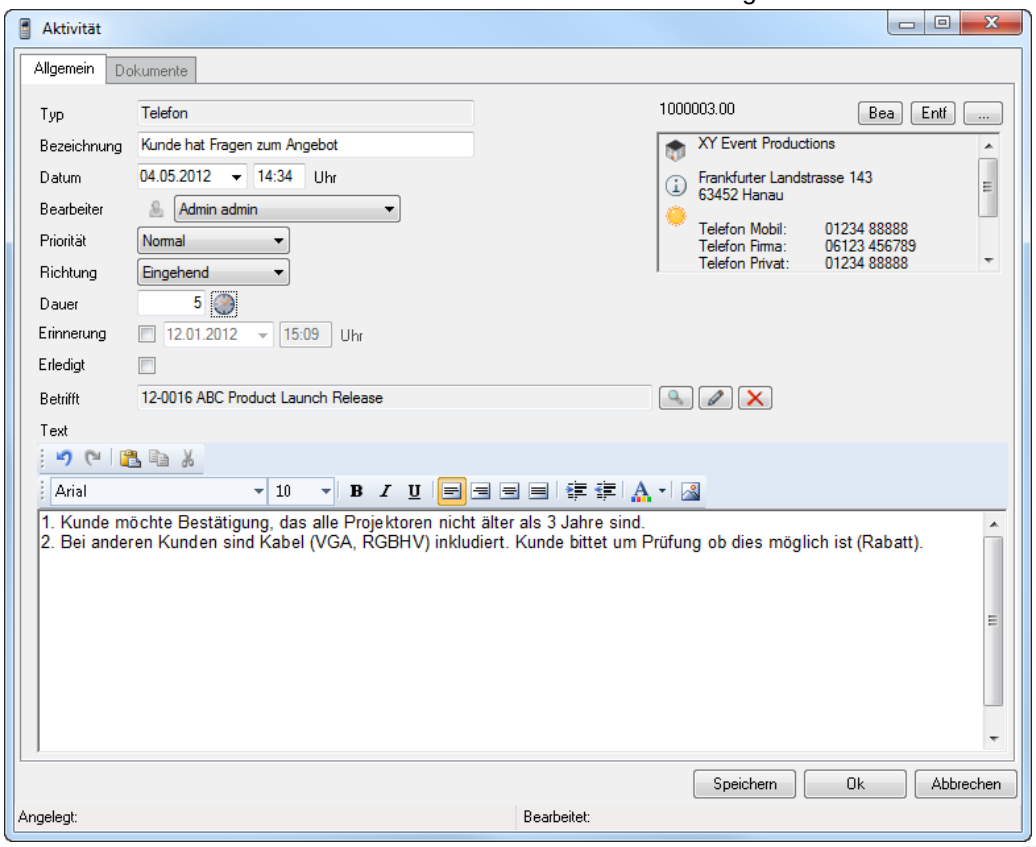


4. Klicken Sie auf Hinzufügen.
5. Es stehen mehrere *Aktivitäten-Typen* zur Auswahl:



6. Wählen Sie einen *Aktivitäten-Typ* und bestätigen Sie mit Ok.

7. In dem Aktivitäten Fenster können Sie verschiedene Daten eingeben.



8. Sie können in der *Betrifft* Zeile jederzeit die Zuordnung ändern. Klicken Sie hierfür auf .
9. Klicken Sie auf Speichern nachdem Sie Ihre Eingaben beendet haben.

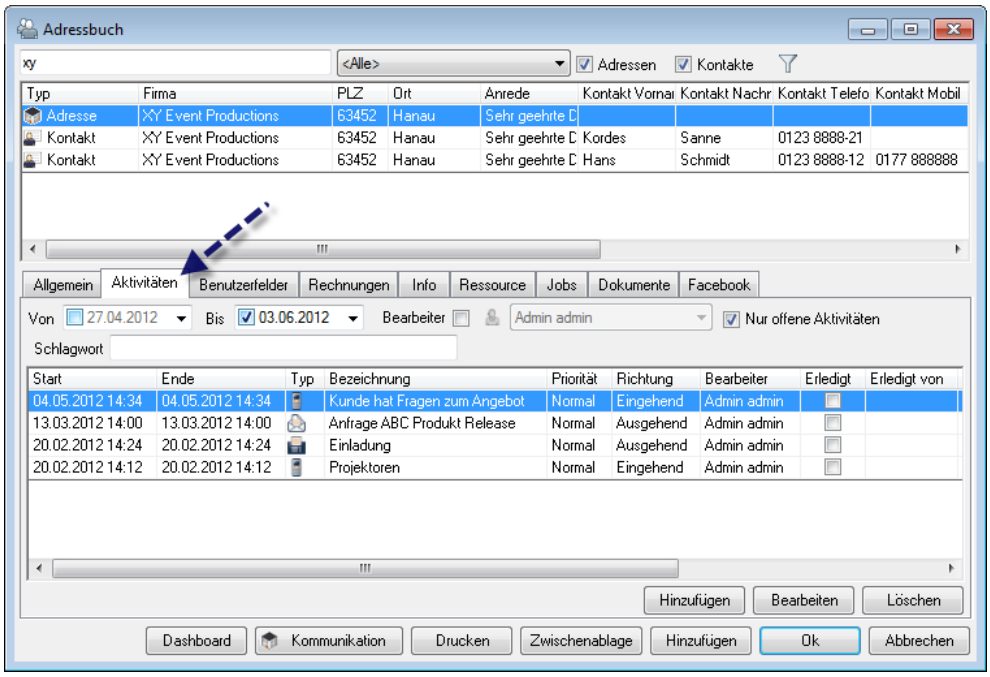
Bei Bedarf ist es möglich Dokumente zu einer Aktivität hinzuzufügen. Wählen Sie den Reiter Dokumente und klicken Sie auf Hinzufügen.

Nähere Informationen finden Sie im easyjob 5 Benutzerhandbuch im Kapitel *Dokumentenverwaltung*.

Neben den bereits beschriebenen Abläufen erhalten Sie einen weiteren Überblick über alle Aktivitäten auch noch in anderen Bereichen, z. B. in der Adresse, in der Aktivitätenübersicht oder unterstützend im Erinnerungsfenster.

Aktivitäten einer Adresse

Hier sehen Sie auf einen Blick alle Aktivitäten die den Kunden bzw. die Adresse betreffen.



Aktivitäten einer Adresse anzeigen:

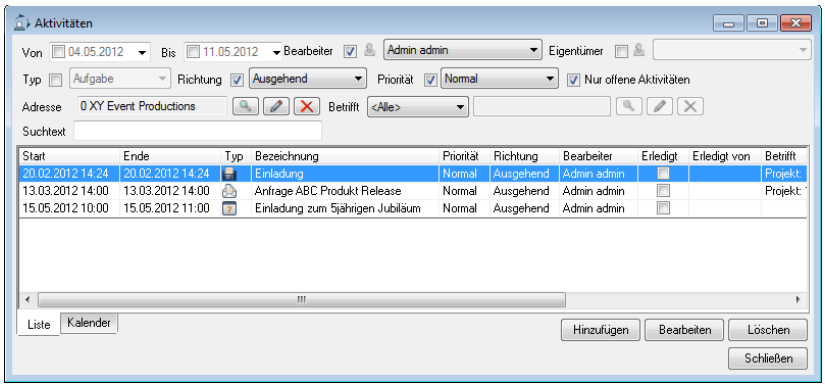
1. Klicken Sie auf das Adressbuch-Icon in der easyjob Toolbar.
2. Wählen Sie eine Adresse aus.
3. Klicken Sie auf die Karteikarte *Aktivitäten*.

Aktivitäten filtern

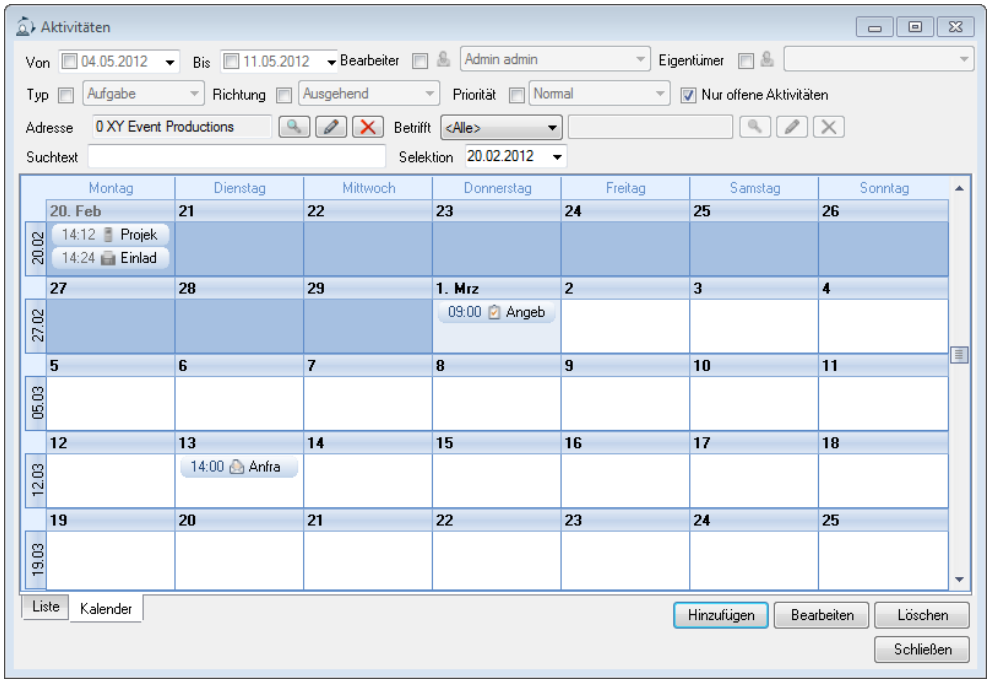
In der Aktivitätenübersicht können Sie sich Aktivitäten nach verschiedenen Filter-Kriterien anzeigen lassen. Neben dem *Zeitraum* kann die Auswahl über den *Bearbeiter*, den *Typ*, die *Richtung*, die *Priorität*, die *Adresse* und den Bereich den es *Betrifft* getroffen werden.

Aktivitäten filtern:

1. easyjob Menü -> CRM -> Aktivitäten.
2. Setzen Sie die gewünschten Filter.



Eine grafische Übersicht erhalten Sie mit der Karteikarte *Kalender.*



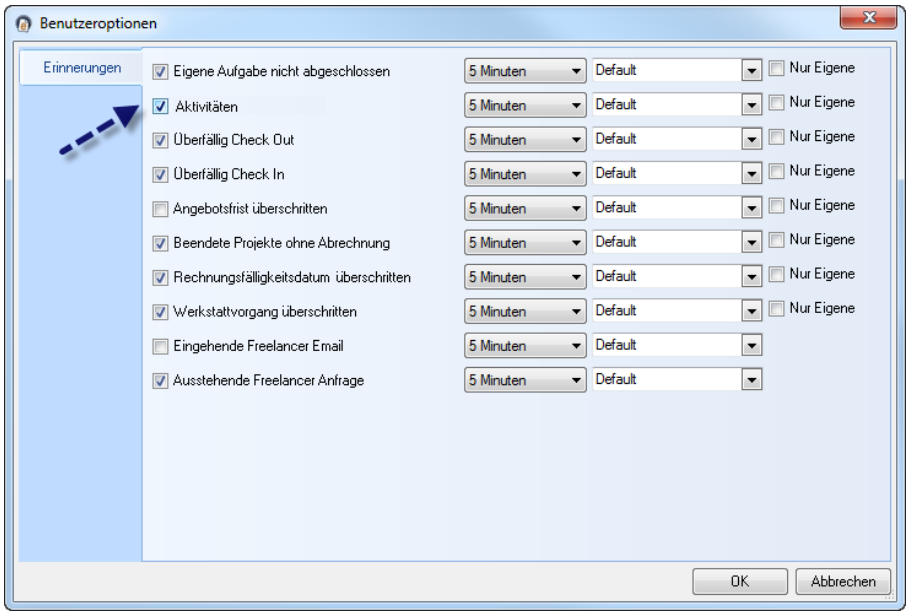
Verbundene Aktivitäten

Um in jedem Aktivitätenbereich über alle Vorgänge informiert zu sein, unterstützt Sie die Funktion ☑ Alle verbundenen Aktivitäten anzeigen. Ist die Auswahl aktiv, werden z. B. auch die zugehörigen Rechnungen, Bestellungen und Werkstattvorgänge in den Jobaktivitäten angezeigt.

Aktivitäten im Erinnerungsfenster

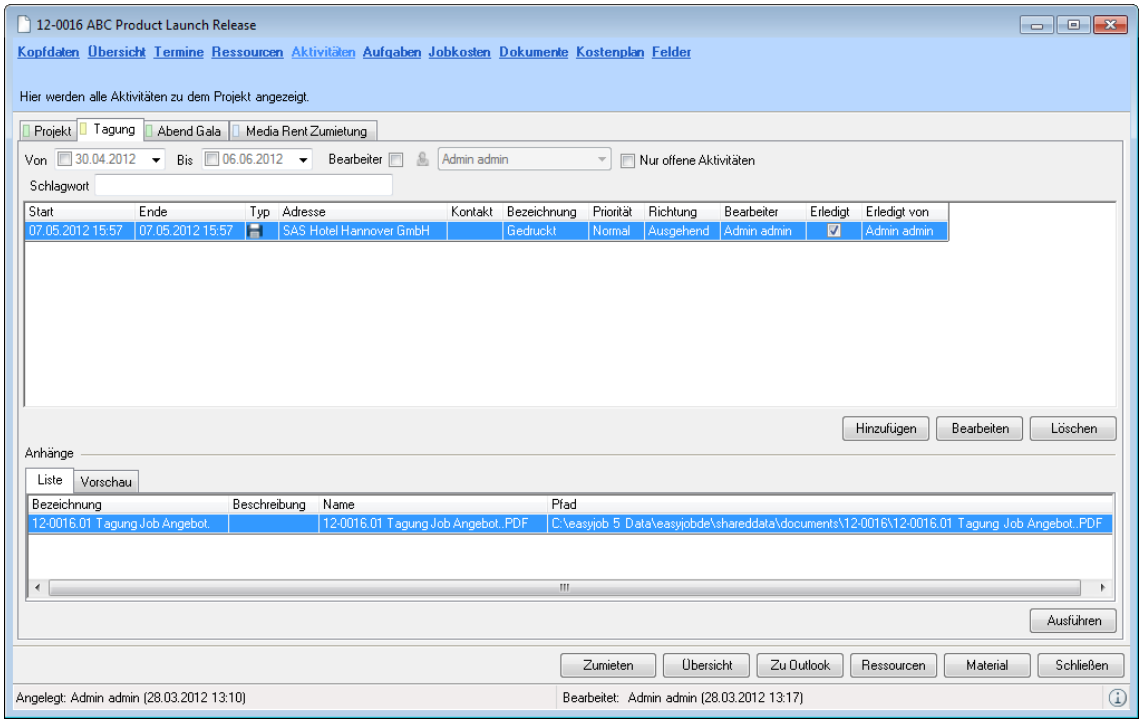
Wurde einer Aktivität eine Erinnerung zugeordnet, kann diese Erinnerungsfunktion in den easyjob Benutzeroptionen aktiviert werden.

1. easyjob Menü -> Extras -> Benutzeroptionen



Druckaktivitäten erzeugen

Im Projekt und im Job können Sie von allen Report-Druckvorgängen eine *Druckaktivität* erzeugen. Unter anderem werden das Druckdatum, der Bearbeiter und das PDF-Dokument in der Aktivitäten-übersicht des Projektes/Jobs archiviert.



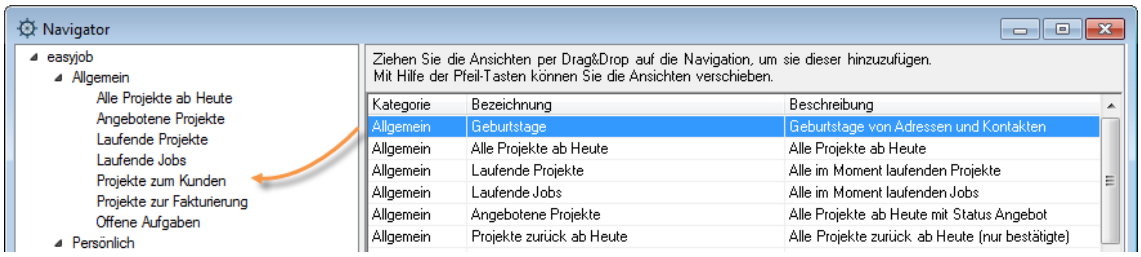
Automatische Erzeugung der Druckaktivität aktivieren:

1. easyjob Menü -> Extras -> Optionen.
2. Wählen Sie die Karteikarte *CRM*.
3. Setzen Sie den Haken bei Druckaktivitäten erzeugen ☑.
4. Bestätigen Sie mit Ok.

Navigator Ansicht für ‚Geburtstage'

Wollen Sie bei Geburtstagen Ihrer Kunden automatisch informiert werden, können sie sich im Navigator eine Ansicht hinzufügen

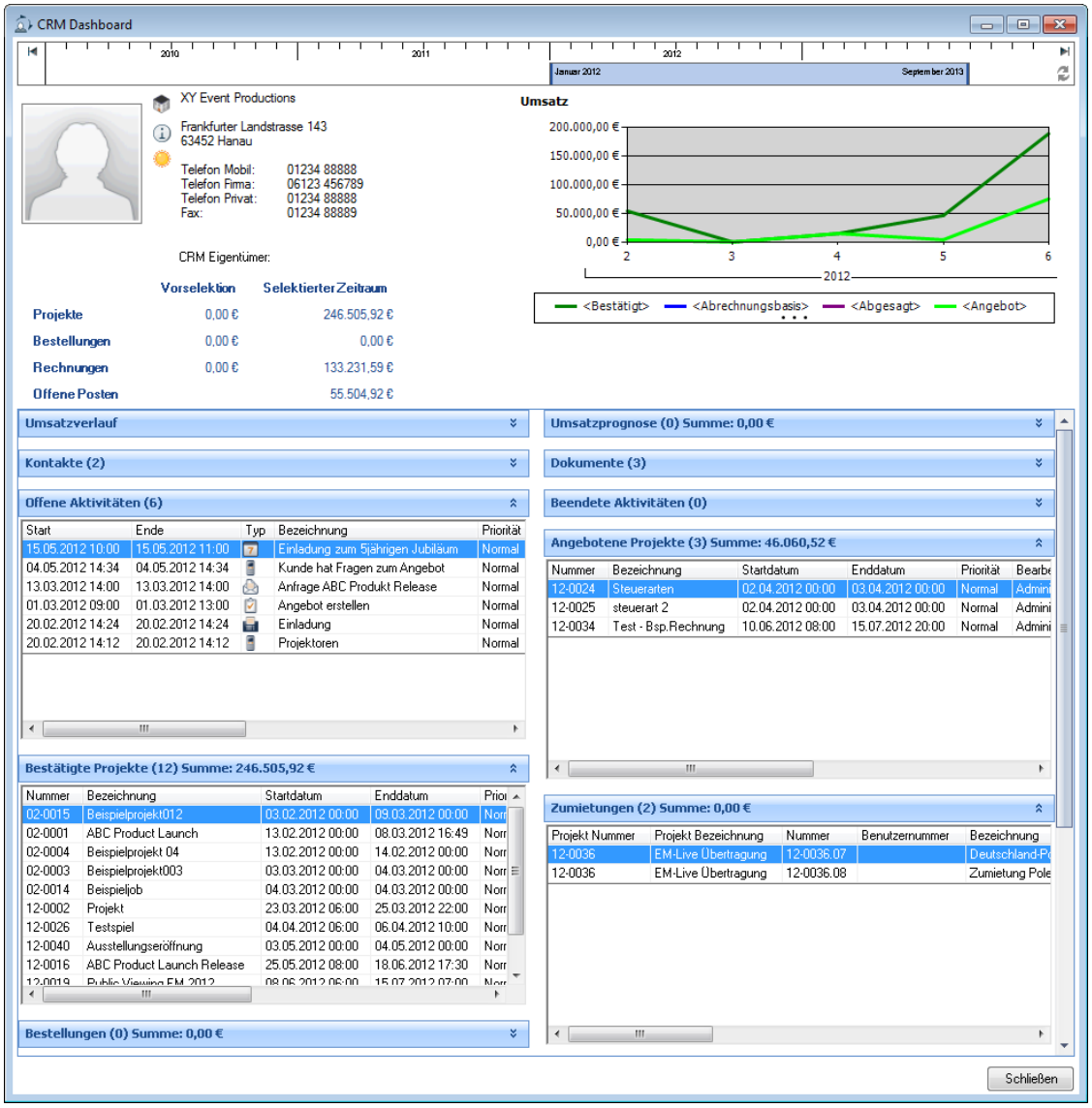
1. Klicken Sie auf das Navigator Icon in der easyjob Toolbar.
2. Aktivieren Sie den Einstellungsmodus mit .
3. Ziehen Sie Geburtstage von Adressen und Kontakten per Drag&Drop auf die Naviagtion.
4. Klicken Sie auf .



Dashboard

Mit dem CRM Dashboard sind Sie über alle Vorgänge einer ausgewählten Adresse informiert.

Sie sehen auf einen Blick alle möglichen Informationen und Kennzahlen zu dieser Adresse. Mit dem Zeitraumslider können Sie einen beliebigen Zeitraum auswählen.

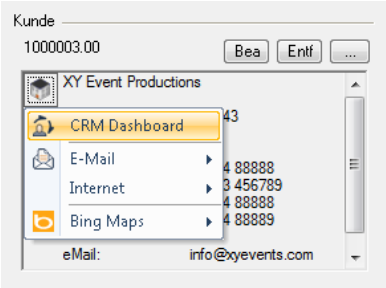


Das CRM Dashboard öffnen Sie über das Kommunikationsmenü der Adressen und Kontakte sowie über diverse Kontextmenüs.

Dashboard aus der Adressanzeige öffnen:

1. Klicken Sie auf das Adress- oder Kontakt Icon

2. Wählen Sie CRM Dashboard

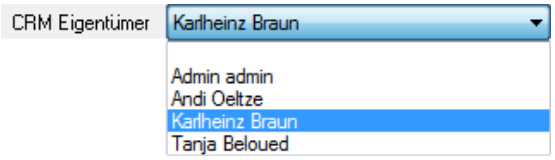


CRM Eigentümer

Mit dem CRM Eigentümer legen Sie fest, welcher Mitarbeiter Ihrer Firma der Haupansprechpartner für einen Kunde ist. Zusätzlich kann der Eigentümer bei Marketingaktionen als Bearbeiter einer Aktivität automatisch ausgewählt werden.

Definition des CRM Eigentümers:

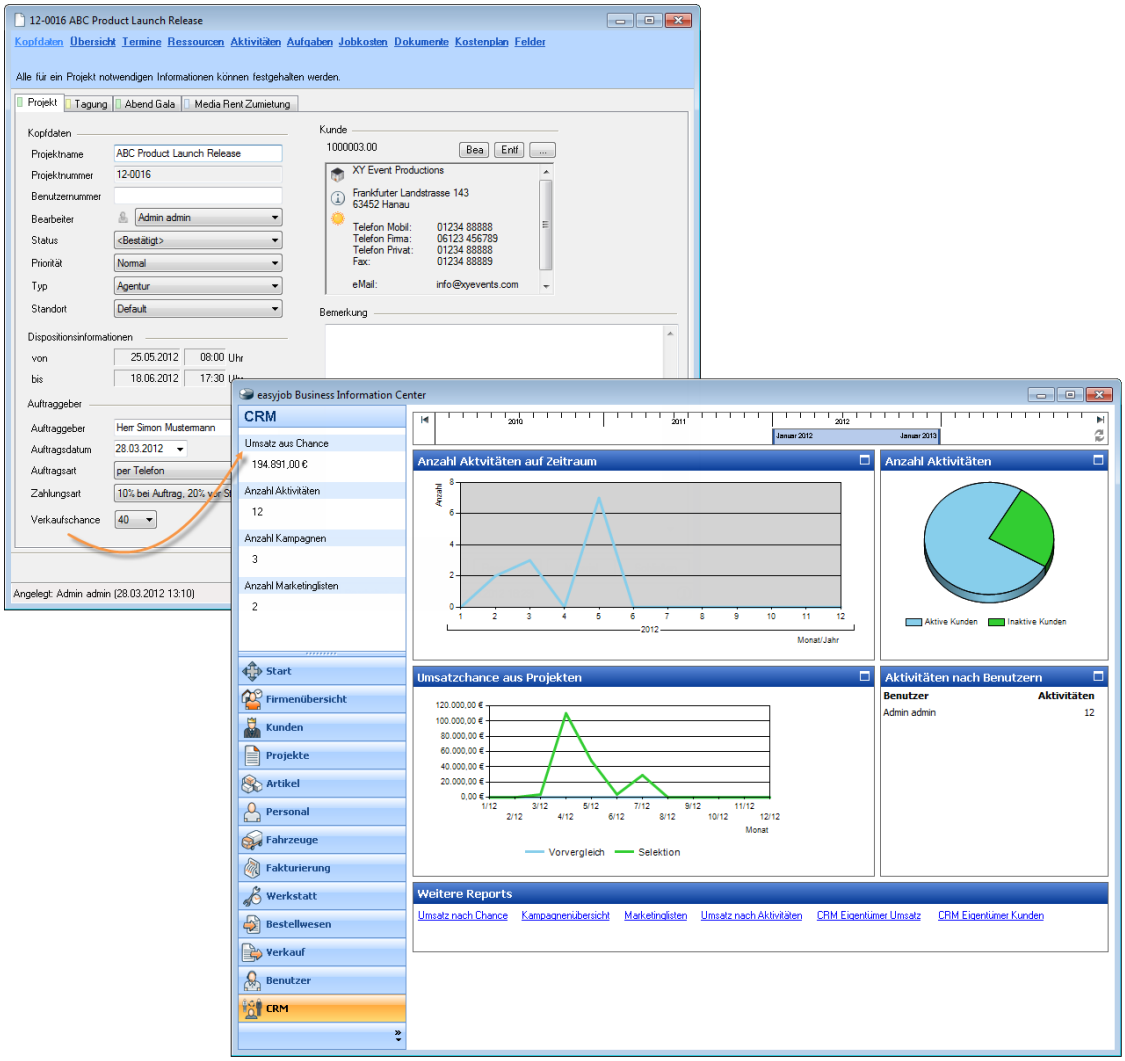
1. easyjob Menü -> Stammdaten -> Adressen
2. Wählen Sie die gewünschte Adresse aus und klicken Sie auf Bearbeiten.
3. Klicken Sie auf die Karteikarte *CRM*.
4. Wählen Sie einen CRM Eigentümer aus.



Verkaufschance

Mit den Verkaufschancen beurteilen Sie die Wahrscheinlichkeit der Bestätigung eines Projektes und erhalten dadurch eine Hilfe bei der Kalkulation des zu erwarteten Umsatzes.

In den Kopfdaten Ihres Projektes geben Sie in Prozent die *Verkaufschance* an an. Im easyjob Business Information Center wird eine Umsatzvorschau auf Basis der Verkaufschancen berechnet.

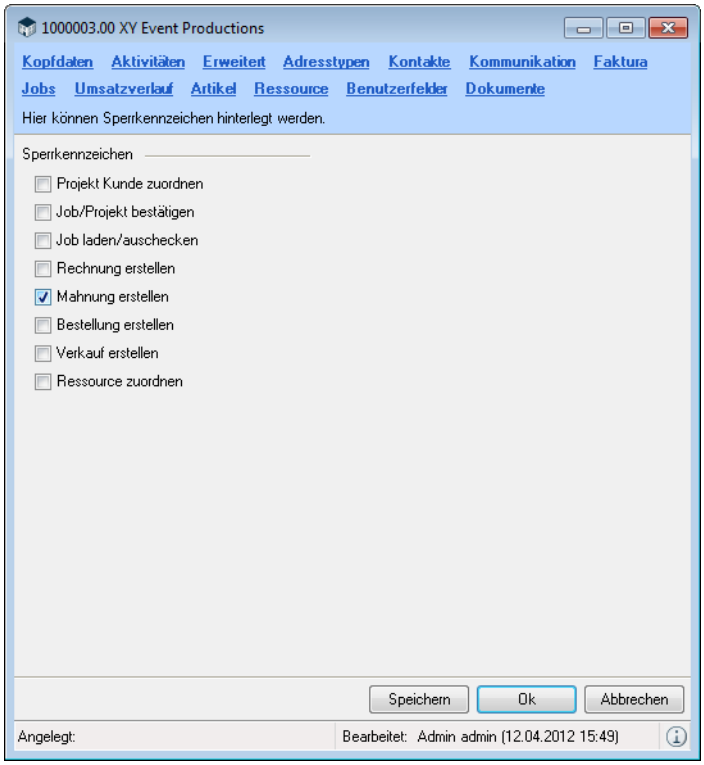


Sperrkennzeichen

easyjob CRM bietet Ihnen die Möglichkeit, Adressen mit unterschiedlichen Sperrkennzeichen zu versehen. Die Sperrkennzeichen verhindern, dass bestimmte Aktionen (z. B. Mahnung erstellen) mit der ausgewählten Adresse durchgeführt werden können.

Sperrkennzeichen aktivieren:

1. easyjob Menü -> Stammdaten -> Adressen
2. Wählen Sie die gewünschte Adresse aus und klicken Sie auf Bearbeiten.
3. Klicken Sie auf die Karteikarte *Sperrkennzeichen*.
4. Setzen Sie Haken für die gewünschten Sperrkennzeichen.
5. Klicken Sie auf Speichern.



Durch das Aktivieren eines Sperrkennzeichens wird dies in der Adresse mit einem Icon gekennzeichnet. Beim Anklicken des Icons wird die Art des Sperrkennzeichens sichtbar und dadurch die gesperrten Aktionen verhindert.

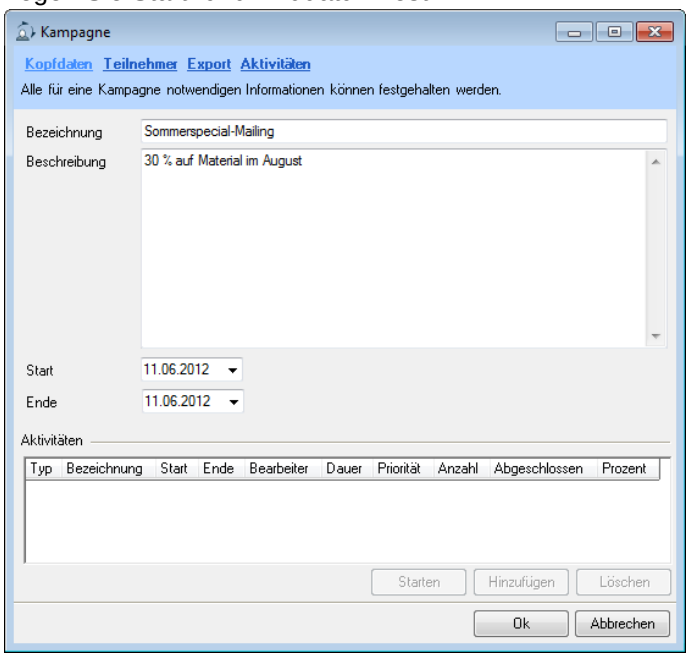
Kampagne

CRM Kampagnen unterstützen Sie bei Kundenaktionen wie z. B. Mailings, Messeeinladungen per Post und Telefonaktionen. Zielgruppen können über Marketinglisten mit speziellen Filtern angelegt und weiterverwendet werden.

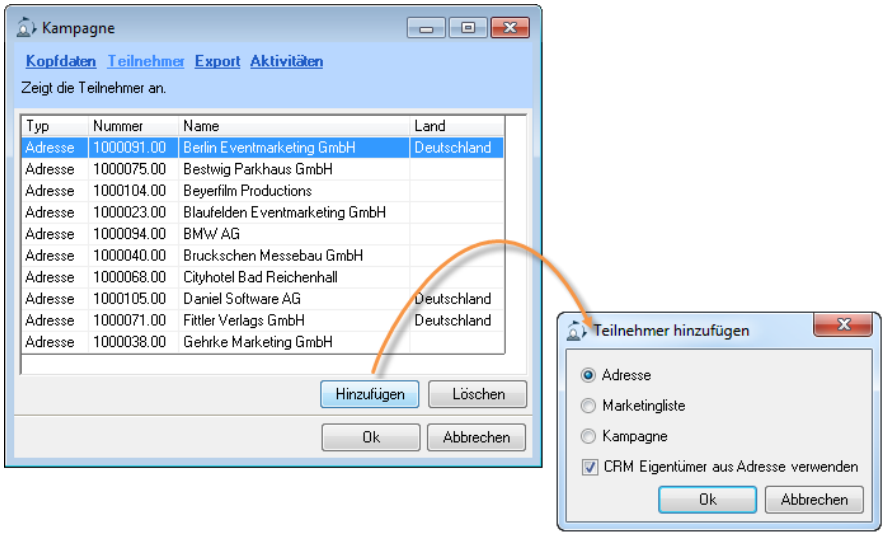
Mit der Exportfunktion können Sie Daten an Excel übertragen um daraus z. B. Serienbriefe zu erzeugen.

Kampagne erstellen

1. easyjob Menü -> CRM -> Kampagne erstellen.
2. Vergeben Sie eine Bezeichnung und ggfs. eine Beschreibung.
3. Legen Sie Start- und Enddatum fest.

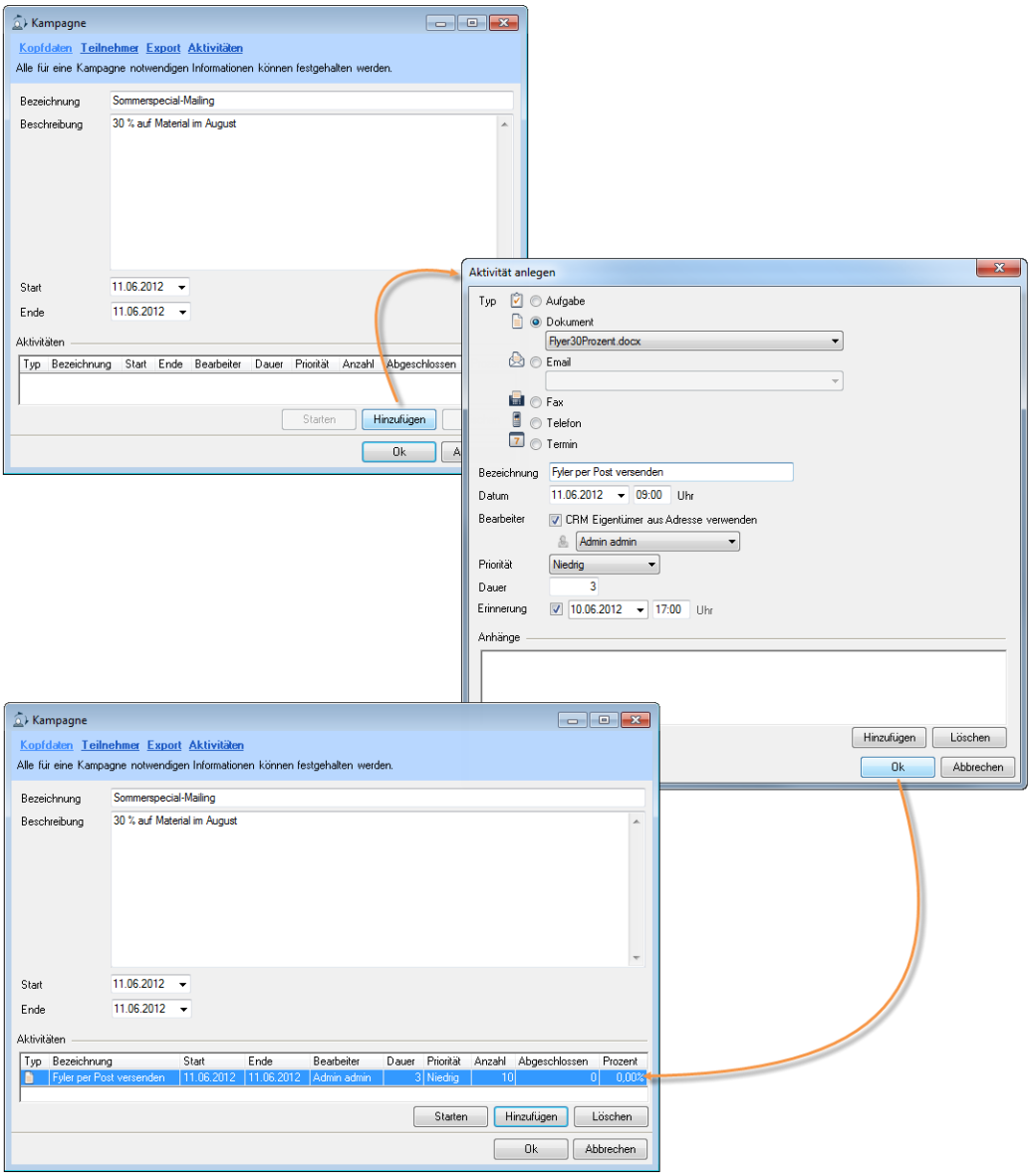


4. Wählen Sie die Karteikarte *Teilnehmer*.
5. Klicken Sie auf Hinzufügen.
6. Sie können Teilnehmer aus *Adressen*, *Marketinglisten* oder bestehenden *Kampagnen* verwenden.

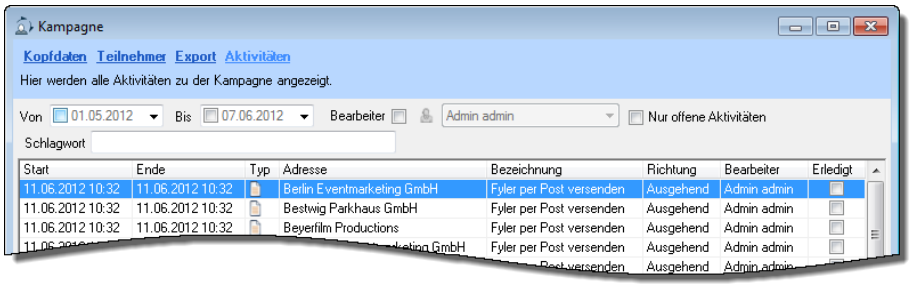


7. Wählen Sie z. B. *Adresse,* bestätigen Sie mit Ok und wählen Sie die gewünschten Adressen aus.

8. Klicken Sie auf die Karteikarte *Kopfdaten*.
9. Erstellen Sie eine neue Aktivität mit [Hinzufügen].
10. Geben Sie Ihre Daten ein.
11. Bei Bedarf können Sie auch ein Dokument (z. B. einen Flyer) mit [Hinzufügen] anhängen.
12. Bestätigen Sie mit [Ok].



In den Kopfdaten sehen Sie, wie viele Aktivitäten bereits abgeschlossen wurden. Die Aktivitäten werden direkt den ausgewählten Adressen zugeordnet. Für eine Übersicht klicken Sie auf die Karteikarte *Aktivitäten*.

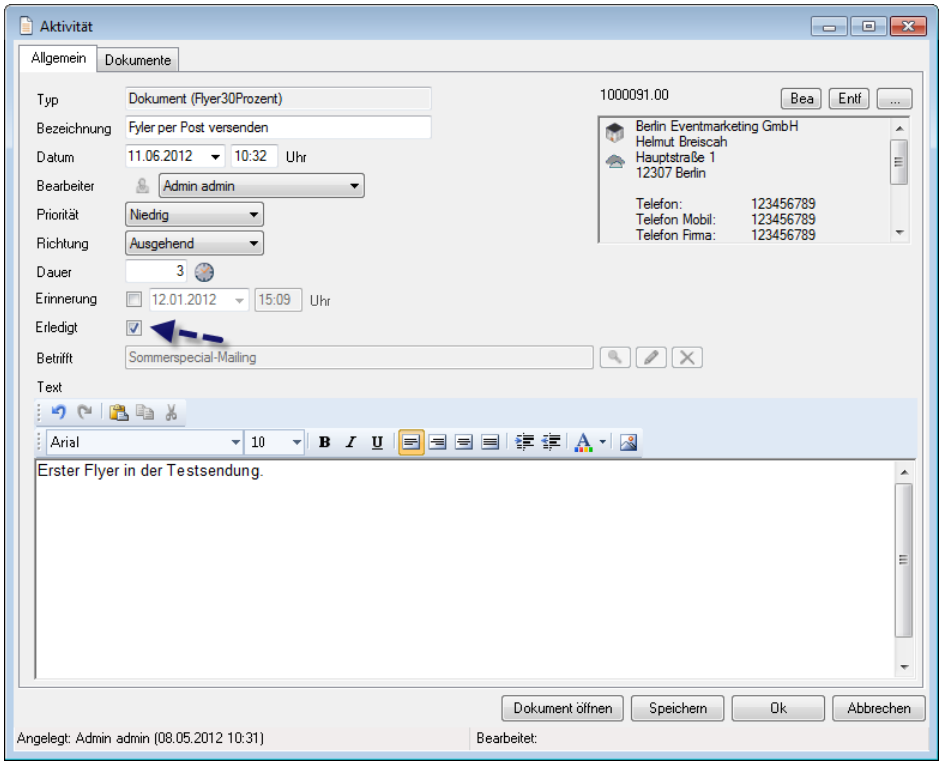


Kampagne bearbeiten bzw. starten

Sie können einzelne Aktivitäten der Kampagne bearbeiten oder die Kampagne mit [Starten] beginnen und so alle Aktivitäten für die ausgewählten Adressen starten.

Einzelne Aktivitäten einer Kampagne bearbeiten:

1. easyjob Menü -> CRM -> Kampagne bearbeiten.
2. Wählen Sie eine Kampagne aus und bestätigen Sie mit [Ok].
3. Klicken Sie auf die Karteikarte *Aktivitäten*.
4. Wählen Sie die Aktivität mit der entsprechenden Adresse aus und klicken Sie auf [Bearbeiten].
5. Geben Sie bei Bedarf Informationen ein.
6. Schließen Sie die Aktivität mit Erledigt ☑ ab.

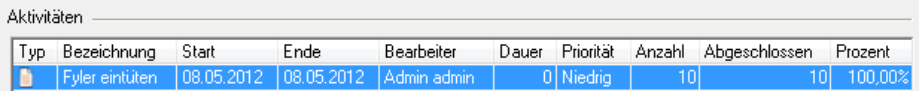


Aktivität einer Kampagne starten:

1. easyjob Menü -> CRM -> Kampagne bearbeiten.
2. Wählen Sie eine Kampagne aus und bestätigen Sie mit [Ok].
3. Markieren Sie die Aktivität, die Sie *Starten* wollen.
4. Klicken Sie auf [Starten].

Sie können eine Aktivität einer Kampagne nur komplett starten. Haben Sie einzelne Aktivitäten bereits vorab bearbeitet, ist dies nicht mehr möglich.

Nachdem [Starten] wird die Aktivität bei allen Adressen durchgeführt und die einzelnen Aktivitäten auf Erledigt ☑ gesetzt. In der Kopfdatenübersicht wird diese Aktivität mit 100 % abgeschlossen angezeigt.



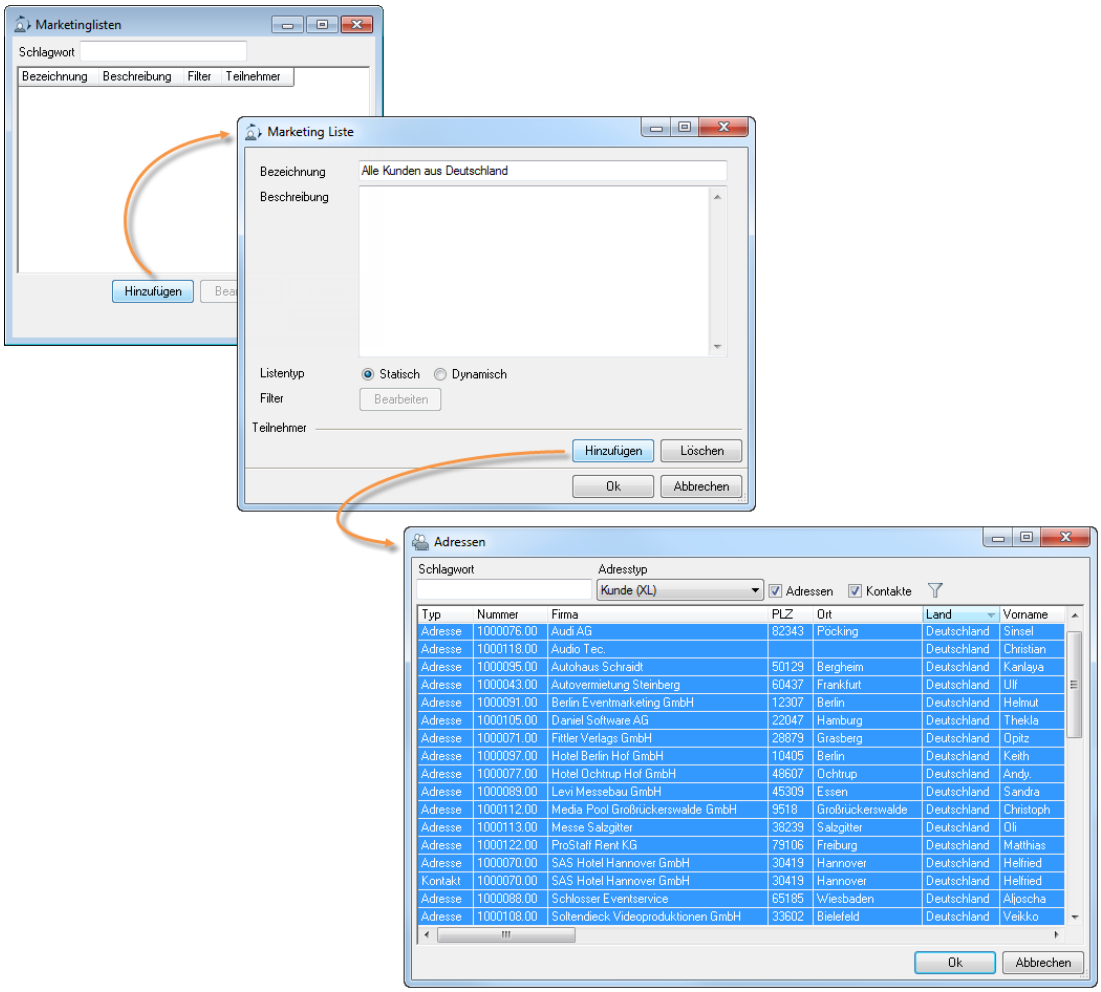
Marketinglisten erstellen

Mit den Marketinglisten stellen Sie Zielgruppen für Kampagnen zusammen.

Die Marketinglisten können *statisch* oder *dynamisch* sein. Statischen Marketinglisten ordnen Sie manuell Adressen und Kontakte zu. Mit dem Dynamischen Marketinglisten werden die Adressen und Kontakte auf Basis von Datenfiltern zusammengestellt. So können Sie z. B. eine Zielgruppe mit wenig bestätigten Projekten aus einem bestimmten Zeitraum zusammenstellen.

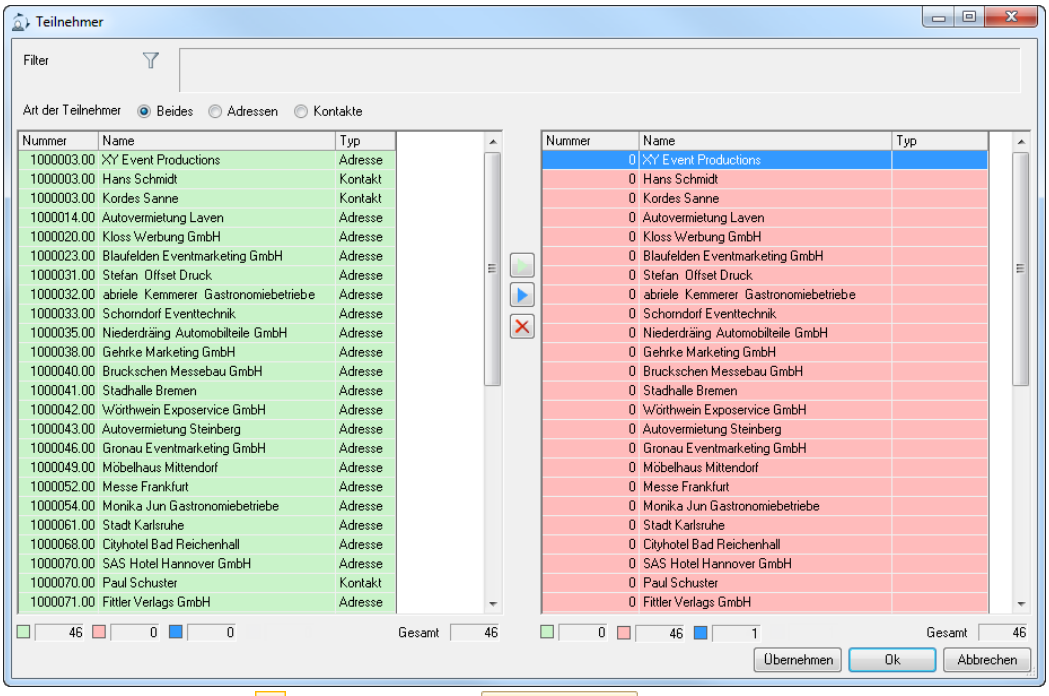
Marketingliste mit *statischem* Filter:

1. easyjob Menü -> Stammdaten -> Marketinglisten.
2. Klicken Sie auf Hinzufügen.
3. Vergeben Sie eine *Bezeichnung* und ggfs. eine *Beschreibung*.
4. Wählen Sie den *Listentyp* Statisch.
5. Klicken Sie auf Hinzufügen und wählen Sie die gewünschten Adressen für die Liste aus.
6. Bestätigen Sie mit Ok.

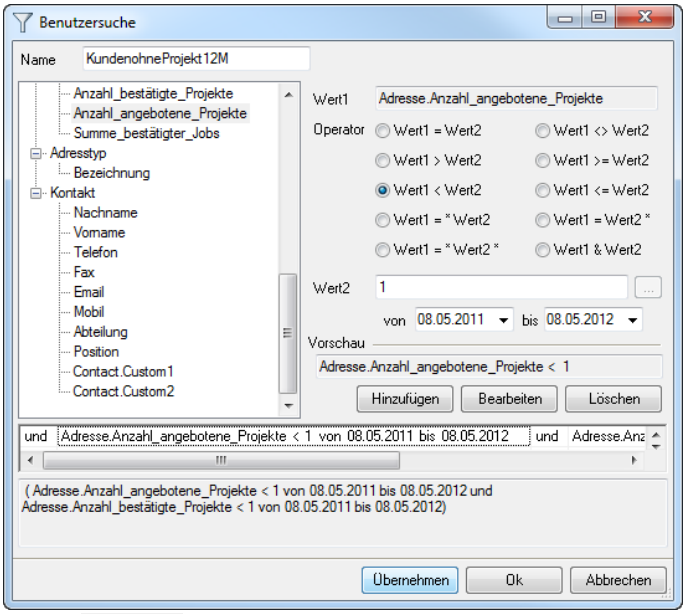


Marketingliste mit *dynamischem* Filter:

1. easyjob Menü -> Stammdaten -> Marketinglisten.
2. Klicken Sie auf Hinzufügen.
3. Vergeben Sie eine *Bezeichnung* und ggfs. eine *Beschreibung*.
4. Wählen Sie den *Listentyp Dynamisch*.
5. Erstellen Sie mit Hinzufügen eine Basisliste (z. B. alle vom Adresstyp Kunde).
6. Markieren Sie die gewünschten Adressen und bestätigen Sie mit Ok.
7. Klicken Sie auf Bearbeiten.

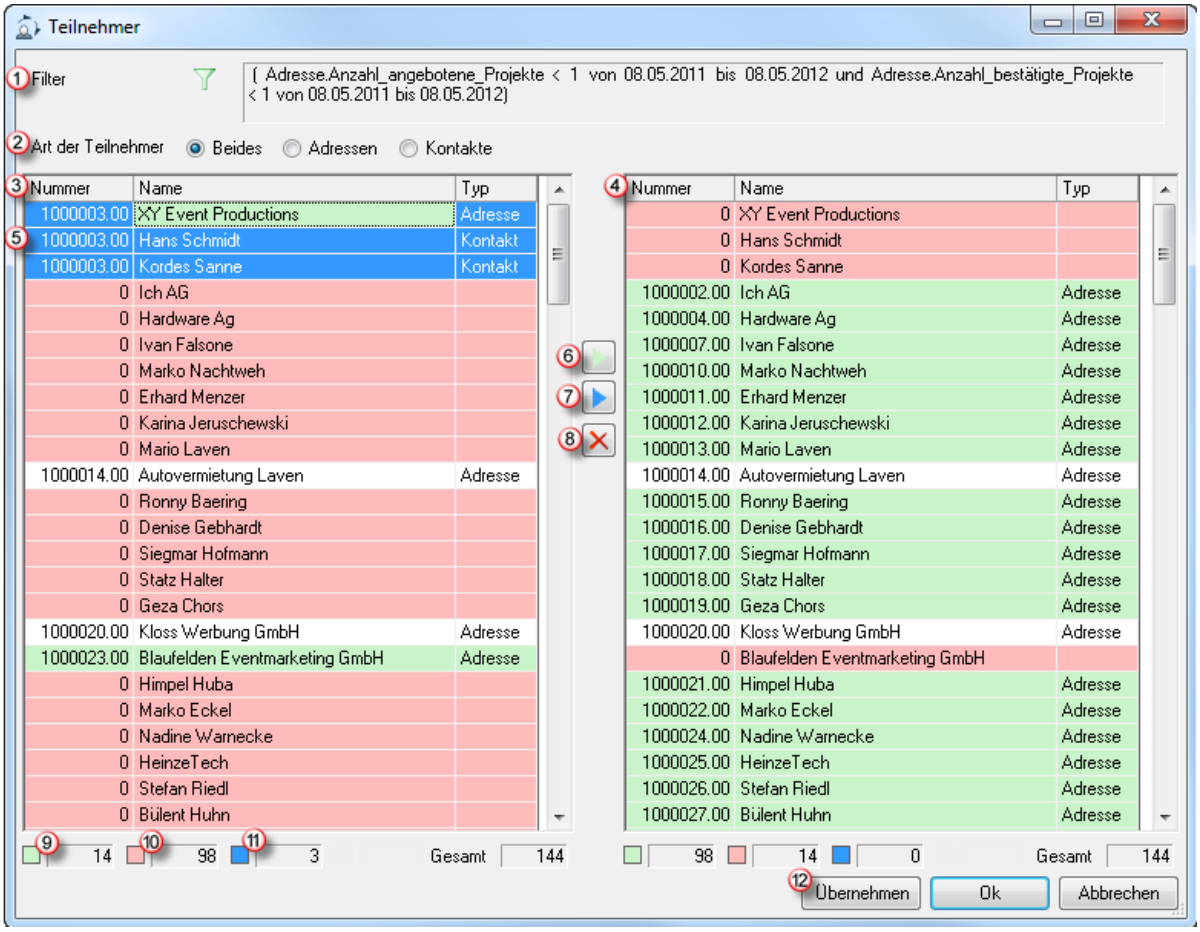


8. Wählen Sie das Icon und klicken Sie Bearbeiten.
9. Vergeben Sie einen Filter-Namen.
10. Geben Sie die Parameter für Ihre Filter ein. (Nähere Informationen finden Sie im easyjob 5 Benutzerhandbuch im Kapitel *Eigene Datenfilter*.)



11. Durch Übernehmen wenden Sie den Filter auf die erstellte Basisliste an.

Um die finale Marketingliste zu erstellen, können Sie diese nach dem Übernehmen des Filters ① weiter bearbeiten. Mit der *Art der Teilnehmer* ② legen Sie fest, ob Sie *Adressen*, *Kontakte* oder *Beides* in Ihrer Liste verarbeiten wollen. Die linke Spalte ③ zeigt die ursprünglich angelegte Basisliste an, rechts wird die nach der Anwendung des Filters und möglicher Bearbeitung finale Marketingliste ④ angezeigt. Sie können mehrere Zeilen ⑤ blau markieren. Die Anzahl ⑪ der markierten Zeilen wird zur besseren Übersicht ebenfalls ausgegeben. Die grün dargestellten Zeilen ⑨ sind in der jeweiligen Liste aktuell enthalten. Die rot dargestellten Zeilen ⑩ fehlen in der jeweiligen Liste. Mit dem grünen Pfeil ⑥ übernehmen Sie alle in der linken Liste grün markierten Zeilen in die finale rechte Liste. Der blaue Pfeil ⑦ ermöglicht die Übernahme der blau markierten Zeilen ⑤. Mit ⑧ können Sie markierte Zeilen entfernen. Haben Sie alle Einstellungen vorgenommen speichern Sie den Zustand der finalen rechten Liste mit [Übernehmen] ⑫.



Export

Sie können die Teilnehmerlisten der Kampagnen zur weiteren Verwendung (z. B. Word-Serienbrief) in eine Excel-Liste exportieren.

1. easyjob Menü -> CRM -> Kampagne bearbeiten.
2. Wählen Sie eine Kampagne aus und bestätigen Sie mit [Ok].
3. Gehen Sie auf die Karteikarte *Export*.
4. Klicken Sie auf [Export].
5. Definieren Sie den Speicherort und vergeben Sie einen Dateinamen.
6. Bestätigen Sie mit [Save].