

Modul Kunden

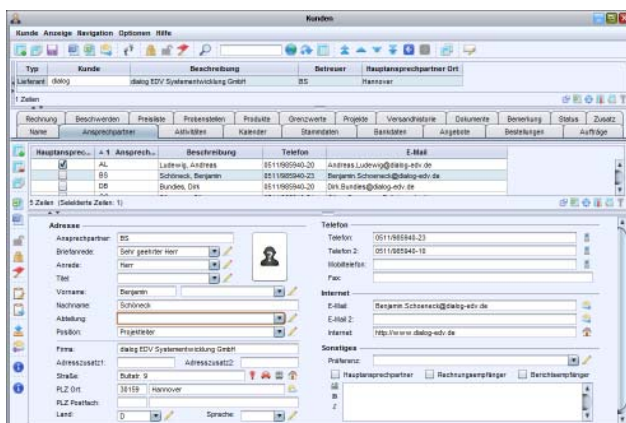
Management von Geschäftspartnern, Aufgaben und Reklamationen

Im dialIMS-Modul „Kunden“ können **alle Geschäftspartner aus dem Laborumfeld** verwaltet werden. Für eine bessere Übersicht ist eine **Strukturierung der Unternehmen** in (selbst definierbare) Gruppen (Kunden, Lieferanten, Fremdlabore, usw.) möglich. Neben den zahlreichen Stamminformationen eines Kunden können beliebig viele Ansprechpartner mit individuellen Daten zugeordnet werden.

Da im Kundenmodul hinterlegte Unternehmen in den Projekten, Proben, Angeboten, Aufträgen und Rechnungen verknüpft werden, sind **Übersichtslisten** der pro Kunde bestellten Angebote oder deren Umsätze pro Jahr schnell einsehbar.

Einsatzbereiche

- Kundenmanagement (CRM)
- Adressdaten verwalten
- Führen individueller Preislisten
- Beschwerdemanagement
- Koordination von Aufgaben
- Führen von ToDo-Listen
- Erinnerungsfunktion



Pro Unternehmen können beliebig viele Kontakte hinterlegt werden

Im Falle einer Reklamation oder sonstiger – auch positiver - Kritik können zu jedem Kunden „Beschwerde“-Informationen hinterlegt werden. Hierüber verfolgen Mitarbeiter den **Durchlauf einer Reklamationsabwicklung** und stellen Häufungen bestimmter Reklamationsfälle einfach fest.

Tätigkeiten und Aufgaben können als Aktivität zum Kunden dokumentiert werden. Geplante Aufgaben oder solche mit Wiedervorlagemarkierung erscheinen so in **Aufgabenlisten** – natürlich pro verantwortlichem Mitarbeiter für die jeweilige Aufgabe. Über Aktivitäten sind alle Aktionen im Zusammenhang mit einem Kunden (und anderen dialIMS-Datensätzen wie Proben, Aufträge oder Projekten) dokumentiert und über lange Zeit nachvollziehbar.

Features

Kunden

- Verwalten von Geschäftspartnern mit umfangreichen Stammdaten
- Gruppierung in Kontakttypen (Kunde, Lieferant, Labor, Behörde etc.)
- Beliebige viele Kontakte / Ansprechpartner pro Geschäftspartner
- Ex- und Importfunktionen zu MS Outlook
- Rabattierungssystem und kundenindividuelle Preisliste
- Schneller Überblick über Projekte / Proben / Angebote / Aufträge / Rechnungen der Kunden
- Verwendbar für kundenbezogene Grenzwerte
- Dokumenten-Versandhistorie

Beschwerden / Reklamationen

- Strukturierte Dokumentation von Kundenzuschriften (Reklamationen, Kritik etc.)
- Referenzen zu Chargen, Proben, Produkten möglich
- Auswertbare Reklamationsgründe
- Dokumentation von Bearbeitungsstand, Maßnahmen und Ursachen

Aktivitäten

- Aufgabenlisten
- Terminplanung mit Erinnerungsfunktion
- Kategorisierung von Aufgaben
- Dokumentation von Tätigkeiten und Ergebnissen
- Kontext zu Projekten / Proben / Angeboten / Aufträge / Rechnungen herstellen