



# Option Q3 CRM

## Einführung

Ergänzend zu den Modulen gibt es für Q3 Programme verschiedene Optionen. Einen Überblick über alle Optionen finden Sie unter [www.q3software.ch](http://www.q3software.ch) rechts in der Kachel «Auf einen Blick».

---

! Ausführliche und aktuelle Informationen zu allen Optionen finden Sie in der Programmhilfe (Taste **F1**) unter dem Namen der Option (z.B. «Q3 CRM»).

---

### Grundlagen

Die Option «CRM» ist als Kontaktmanager in die Auftrags- bzw. Adressverwaltung integriert. Sie hilft Ihnen, Ihre Kundenkontakte und -informationen professionell zu verwalten.

Jeden Kontakt (Telefongespräch, Kundenbesuch usw.) erfassen Sie mit Datum und Uhrzeit. Für versendete Mails und Briefe aus Q3 Software heraus werden auf Wunsch vom Programm automatisch Kontakteintrag erzeugt.

Q3 CRM erlaubt darüber hinaus, Kontakte als «verrechenbar» zu deklarieren. Verrechenbare Kontakte können mit Dauer, Stundenansatz und Spesen ergänzt und einzeln oder gesammelt fakturiert werden,

---

! Damit Kontakteinträge fakturiert werden können, muss das Modul «Auftrag» lizenziert sein.

---

## Kontakte verwalten

Via **Ctrl+F10** oder Menü **?+CRM (Option)** gelangen Sie in das Kontaktjournal. Die Kontakteinträge sind analog einem Buchungsjournal aufgeführt.

> Datum	Zeit	Typ	Kunde	Hinweis/Text	Woche	Status
13.02.19	14:45	Fax ein	Ristrict AG, Hölstein (Tel. 088 888 99 99)	Bestellung per Fax (siehe Anhang)	19/07	offen
19.02.19	11:00	Leistung	QuLinaria GmbH, Bern (Tel. 031 511 49 49)	Termin abgesagt	19/08	erledigt
10.04.19	10:10	E-Mail aus	Q-Line Inc., Leverland	Anfrage Kooperation Entwicklung	19/15	offen
18.04.19	10:10	Telefon	Thirkusia AG, Bern (Tel. 022 333 33 33)	Telefongespräch	19/16	erledigt
20.04.19	10:10	Leistung	Ristrict AG, Hölstein (Tel. 088 888 99 99)	Unterstützung Buchhaltung	19/16	zu fakturieren
23.04.19		Aktennotiz	QuLinaria GmbH, Bern (Tel. 031 511 49 49)	Herr Müller neu bei QuLinaria	19/17	erledigt
24.04.19	11:58	E-Mail ein	Thirkusia AG, Bern (Tel. 022 333 33 33)	Bestätigung Termin 20.05.2019	19/17	offen

  

Datum	20.04.2019	10:10	Kontaktart	Leistung	Alarm	00:00
Sachbearb.	O. Fleissig		Kontakt mit	Gaby Schimmerfrei	Status	zu fakturieren
Kunde	22819			Ristrict AG, Hölstein (Tel. 088 888 99 99)	Projekt	
Hinweis	Unterstützung Buchhaltung			Kostenstelle		
Dauer	10:10 - 12:00 = 01:50 h	Menge	Gruppe	Typ	Ansatz	n.v. Konto
Spesen	Zugfahrt Bern retour			Artikel	00019	Arbeitsrapporte
				Artikel	00020	Spesen
	Zugfahrt, nur Ticketkosten, keine Fahrzeit.					

Kontaktjournal mit diversen Typen von Einträgen

Jeder Kontakt wird einer Kundenadresse zugeordnet und mit Datum und Uhrzeit versehen. Zusätzlich kann ein Alarmdatum für offene Kontakte vergeben werden.

Rufen Sie den Kontaktmanager für den aktuellen Kunden auf (z.B. ab Adress- oder Offertfenster), so werden nur die Kontakte dieses Kunden gezeigt. Mit *Alle Kunden* erweitern Sie die Sicht auf alle Einträge, mit *Nur aktueller Kunde* reduzieren Sie die Sicht wieder auf den aktuellen Kunden.

## Kontakte fakturieren

Für alle Kontakteinträge mit Status «zu fakturieren» können Sie Rechnungen erzeugen.

Rechnungen erstellen

Fakturieren mit: erweiterter Selektion | mit R'datum: 30.04.2019 | mit Sachbearbeiter: O. Fleissig

Erweiterte Selektion

Einträge mit Datum: 01.04.2019 - 30.04.2019

Gestaltung

Gruppieren nach: Projekt

Einfügen pro Gruppierung:  Titel  Total

Zeilenkomposition

Feld 1: leer, Feld 2: leer, Feld 3: leer, Feld 4: leer, Feld 5: leer, Feld 6: leer, Feld 7: leer, Feld 8: leer

Zusatzposition mit Notizen

Eortfahren, Abbrechen

Sie können detailliert selektieren, welche Kontakteinträge berücksichtigt werden sollen. Auch können Sie mittels «Zeilenkomposition» die Gestaltung der zu erzeugenden Rechnungspositionen gestalten.

**!** Wenn Sie keine individuelle Zeilenkomposition definieren, wählt das Programm selber eine sinnvolle Komposition!

## Einsatzmöglichkeiten

Q3 CRM kann für verschiedene Einsatzzwecke sinnvoll und nützlich sein, z.B.

- Kunderapporte erstellen und als Anhang zu Rechnungen mitversenden
- Nachfasslisten für Mitarbeiter erstellen (offene Kontakte pro Sachbearbeiter)
- Arbeitskontrollblätter pro Mitarbeiter (z.B. wöchentlich)
- Informationsaustausch zwischen Mitarbeitern, wenn Kunde von mehreren Mitarbeitern betreut wird
- Jederzeit komplette Kundenhistory abrufen

## Auswertungen

Die Kontakte können in vielen unterschiedlichen Formaten ausgedruckt werden:

Das gewählte Formular bestimmt den Inhalt des Journals.

## Beispiele

Kontakte		Periode 19.02.2018 - 25.04.2019			Seite 1
Datum	Zeit	Kunde/Text	Kontaktart	Kontakt mit	Hinweis
13.02.19	14:45	<b>Ristrict AG, Hölstein</b>	Fax	Ristrict AG	Bestellung per Fax (siehe Anhang)
19.02.19	13:00	<b>Qulinaria GmbH, Bern</b> Rezeptbuch designen	Arbeit	Herbert Hill	Rezeptbuch designen
10.04.19	10:10	<b>Q-Line Inc., Leverland</b>	Arbeit	Q-Line Inc.	Anfrage Kooperation Entwicklung
18.04.19	10:10	<b>Thirkusia AG, Bern</b>	Arbeit	Herr Rolf Gerber	Telefongespräch
20.04.19	07:40	<b>Qulinaria GmbH, Bern</b> Endbesprechung Rezeptbuch.	Termin	Gaby Schimmerfrei	Endbesprechung Rezeptbuch
23.04.19	00:00	<b>Qulinaria GmbH, Bern</b> Rezeptbuch geht in Druck.	Telefon	Max Müller	Herr Müller neu bei Qulinaria
23.04.19	14:30	<b>Qulinaria GmbH, Bern</b> Nachkorrektur Rezeptbuch	Arbeit	Gaby Schimmerfrei	Nachkorrektur Rezeptbuch

Formular «Standard» - Chronologische Journal aller Einträge

Zeitrapport		Periode 19.02.2018 - 25.04.2019				Seite 1			
Datum	Zeit	Text	Km	Status	Dauer Ansatz	Betrag Total	Dauer Total	Betrag	
19.02.19	13:00 -17:30	Rezeptbuch designen		zu fakturieren	4:30 100.00	450.00	4:30	450.00	
20.04.19	07:40 -12:00	Endbesprechung Rezeptbuch. Spesen (Ticket Zugfahrt Bern retour) Weg (Mobility)	14.5	zu fakturieren	4:20 165.00	715.00 125.00	8:50	1'305.95	
23.04.19	14:30 -15:15	Nachkorrektur Rezeptbuch		zu fakturieren	0:45 100.00	75.00	9:35	1'380.95	
gedruckt am 23. April 2019						<b>Totalisierung</b>	<b>Km</b>	<b>Dauer</b>	<b>Betrag</b>
						14.5	9:35	1'380.95	

Formular «Rapport» - Totalisierung von zu fakturierenden Einträgen