

VM2000 Update Informationen

CRM Modul



Inhaltsverzeichnis

Was ist CRM?	3
Wie funktioniert CRM im VM2000?	3
Beispiel	4
Grundeinstellungen zum CRM Modul	5
Werbung auf Beleg	5
Werbung auf Beleg drucken (J/N)	5
Artikelnummer Belegwerbung 1. Cover (bis 4. Cover)	5
Grundeinstellungen	6
Kunden-Kategorisierung aktiv schalten (J/N).....	6
Kunden-Kategorisierung in Verkauf/Vermietung anzeigen (J/N)	6
Gutschein Vergabe/Einlösen aktiv schalten (J/N)	6
Pakete oder Nachlass erlaubt (J/N)	6
Vorlagedatei für Gutscheindruck	6
Kundenkategorisierung	7
Erläuterung zur Kategorisierung	8
Tipp.....	8
Kategorisierungshilfe	9
Beispiel	9
Gutschein Definition	10
Allgemeines.....	10
Neuen Gutschein definieren	10
Bestehenden Gutscheindefinition ändern	11
Gutscheindefinition löschen.....	11
Erste Kategorisierung starten	12
Nachfolgende Kategorisierungen	12
Kunden-Kategorisierungen anzeigen (Statistik).....	12

Gutschein ausstellen	13
Gutschein einlösen	13
Gutscheine beim Kunden ansehen / Gutschein nachdrucken	14
Sonstiges	14
Empfehlungen für die Arbeit mit dem CRM-Modul	14

Was ist CRM?

Customer Relationship Management, kurz CRM, bezeichnet das Kundenbeziehungsmanagement bzw. die Kundenpflege und soll sich maßgeblich auf den Unternehmenserfolg auswirken.

Wie funktioniert CRM im VM2000?

Der VM2000 wurde so erweitert, dass es möglich ist, die Kunden anhand der Häufigkeit der Besuche des Kunden in der Videothek (A, B, C - wobei A=Top-Kunden sind) und dem durchschnittlichen Vermietumsatz pro Besuch (1, 2, 3 wobei 1=Top-Umsatz ist) zu unterteilen. Ausgewertet werden immer die letzten 12 Monate. Kunden, die in den 12 Monaten die Filiale nicht besucht haben, kommen automatisch in die Gruppe der inaktiven Kunden und können somit nochmals anders behandelt werden. Besteht die Filiale noch nicht 12 Monate, wird ab Eröffnung gerechnet. Danach wird der durchschnittliche Besuch und Umsatz pro Kunde ermittelt.

Kategorie	A	B	C	Inaktive Kunde
Durchschnittlicher Besuch pro Monat	4,01 – 999,00 ¹	2,01 – 4,00 ¹	>0,00 – 2,00 ¹	0

Als Besuche gelten die Ausleihe und die Rückgabe.

Beispiel: Wenn ein Kunde drei Filme leiht und bringt diese zu verschiedenen Zeiten zurück, werden 4 Besuche gezählt.

Kategorie	1	2	3
Durchschnittlicher Umsatz pro Besuch	5,00 – 9999,00 ¹ Euro	3,00 – 4,99 ¹ Euro	>0,00 Euro – 2,99 ¹ Euro

Damit soll erreicht werden, die Kunden je nach Gruppenzugehörigkeit unterschiedlich behandeln zu können. So können z.B. Kunden der Gruppe C3 (schlechteste Gruppe) mit einem Bonus belohnt werden, wenn sie die Videothek wieder aufsuchen und etwas ausleihen, um damit ggf. die Verleihfrequenz dieser Kunden wieder zu steigern.

¹ = Beispielwerte

Beispiel

Zur Kundengruppe „A3“ gehören beispielsweise die Kunden, die mehr als 10 mal im Monat die Videothek besucht haben und einen durchschnittlichen Monatsumsatz von bis zu 2,99 Euro generierten (frei einstellbar).

Zur Kundengruppe „C1“ gehören beispielsweise die Kunden, die bis zu 4-mal im Monat die Videothek besucht haben und einen durchschnittlichen Monatsumsatz von mindestens 5 Euro generierten (frei einstellbar).

Für die Gruppe „C3“ wurde in den Grundeinstellungen des CRM Moduls ein Bonus (z.B. ein Gutschein „2 Filme, 2 Tage für 2€“) hinterlegt.

Der Kunde leiht etwas aus und bringt die Ware am nächsten Tag zurück. Beim Zurückbuchen der Vermietware prüft der VM2000, ob der Kunde noch keinen Gutschein erhalten hat oder berechtigt ist, einen weiteren Gutschein zu bekommen. Ist das der Fall, erscheint ein Hinweis für das Personal am Bildschirm, dass der im Anschluss ausgedruckte Gutschein dem Kunden überreicht werden soll. Diesen Gutschein kann der Kunde dann bei einem späteren Besuch nutzen (bis zum Ablaufdatum des Gutscheins).

Der Gutschein enthält (einsetzbar) u.a. Coverbilder und Infos der demnächst erscheinenden Vermietartikel, um zusätzlichen Anreiz zu bieten, erneut in die Videothek zu kommen, sowie einen Barcode für den Bonus. Es können bis zu 4 Cover von Vermietartikeln auf dem Bon ausgedruckt werden. Optional kann in den Vm2000 Grundeinstellungen noch der Dateiname einer Grafik für das Firmenlogo eingetragen werden. Dieses wird dann am Anfang des Gutscheines ausgedruckt.

Die Gutscheine sind kundengebunden, können also nur vom jeweiligen Kunden eingelöst werden. Für jeden Gutschein wird ein Eintrag in einer Tabelle gemacht, der u.a. das Vergabe- und Einlösedatum enthält.

Grundeinstellungen zum CRM Modul

Bevor Sie das CRM Modul nutzen können, müssen Sie die nötigen Grundeinstellungen konfigurieren. Diese finden Sie unter:

„Grundeinstellungen → Basiswerte → CRM-Module“

Werbung auf Beleg

Es können bis zu 4 Cover von Vermietartikeln auf dem Bon ausgedruckt werden. Um diese Funktion nutzen zu können, müssen jedoch **einige Voraussetzungen** erfüllt sein:

- Das Cover-Bild muss Ihnen als .jpg Datei vorliegen
- Sie müssen den Dateinamen der .jpg Datei in folgendes Format ändern: **„EAN-Code.jpg“**
Beispiel: Sie möchten das Cover des Films „Titanic“ mit auf den Bon drucken. Das Coverbild liegt Ihnen als jpg-Datei vor. Es hat momentan z.B. den Dateinamen „Bild.jpg“. Der Film Titanic hat den EAN-Code „**4010232042187**“. Sie benennen die Datei in „**4010232042187.jpg**“ um.
- Sie kopieren die so umbenannte Datei auf Ihrem Terminal 1 in das Verzeichnis „**C:\Video\Daten\Bilder\Artikel**“ (vorausgesetzt sie haben ihren VM2000 in das standardmäßig vorgeschlagene Verzeichnis C:\Video installiert – Sollten Sie ein anderes Verzeichnis gewählt haben, müssen Sie den Pfad entsprechend abändern).
- Der EAN-Code ist bei dem entsprechenden Artikel im Feld **„M.Media Barcode“** hinterlegt (Stammdaten → Artikelverwaltung → F3 Ändern).

Werbung auf Beleg drucken (J/N)

Mit diesem Schalter können Sie global erst einmal einschalten, ob Sie, wie oben beschrieben, Werbung auf den Bon mit ausdrucken möchten oder nicht.

Artikelnummer Belegwerbung 1. Cover (bis 4. Cover)

Hier können sie nun mit der Taste **„F5 – Artikel Ausw.“** die entsprechenden Artikelbilder auswählen, die auf dem Bon ausgedruckt werden sollen. Drücken Sie so oft „Enter“, bis sich die „Grundeinstellungen Werbung auf Beleg“ schließen. Ihre Eingaben sind dann gespeichert.

Grundeinstellungen

Hier finden Sie die globalen Grundeinstellungen zum CRM-Modul.

Kunden-Kategorisierung aktiv schalten (J/N)

Mit diesem Schalter wird die Kategorisierung der Kunden aktiviert (J) bzw. deaktiviert (N).

Kunden-Kategorisierung in Verkauf/Vermietung anzeigen (J/N)

Wenn Sie diese Option aktivieren (J), wird beim Aufruf eines Kunden in der Vermietung seine Kategorie oben rechts in den Kundenstammdaten angezeigt (z.B. „A“ oder „C“). Wenn Sie diese Option deaktivieren (N), wird die Kategorie des Kunden in der Vermietung nicht angezeigt.

Gutschein Vergabe/Einlösen aktiv schalten (J/N)

Mit dieser Einstellung können Sie festlegen, ob Sie nach der Kategorisierung und der Gutschein Definition (folgt später noch) auch entsprechende Gutscheine drucken und an die Kunden verteilen wollen (J) oder ob Sie nur die Kategorisierung ohne Gutscheine nutzen möchten (N).

Pakete oder Nachlass erlaubt (J/N)

Hier können Sie festlegen, ob Gutscheine auch bei Paketen oder Nachlässen zulässig sind (J) oder nicht (N).

Vorlagedatei für Gutscheindruck

Hier können Sie das Design Ihres Gutscheins festlegen. Zur Auswahl stehen:

- nur Gutschein
- Gutschein mit Logo (Firmenlogo)
- Gutschein mit Logo und Artikelwerbung

Kundenkategorisierung

Hier können Sie festlegen, wie VM2000 Ihre Kunden kategorisieren soll. Die Grundeinstellungen sind wie folgt aufgebaut: Zunächst wird eine Einteilung der Kunden in „A, B und C“ vorgenommen. Diese richtet sich nach der Anzahl der Besuche pro Monat.

Sie legen hier also erst einmal für sich selber fest, ab wie viel Besuchen ein Kunde für Sie ein A Kunde ist, ab wie viel Besuchen er ein B Kunde und ab wie viel Besuchen er ein C Kunde ist.

Beispiel

Kategorie A:	Besuche/Monat:	>11 ¹
Kategorie B:	Besuche/Monat:	>5 ¹
Kategorie C:	Besuche/Monat:	>0,00 ¹

Gemäß dem Beispiel in der oberen Tabelle wären also Kunden mit 0-4 Besuchen pro Monat „C-Kunden“, Kunden mit 5-10 Besuchen pro im Monat „B-Kunden“ und Kunden ab 11 Besuchen pro Monat „A-Kunden“.

Jetzt erfolgt innerhalb der drei Kategorien (A,B,C) noch einmal eine „feinere“ Einteilung anhand des durchschnittlichen Umsatz pro Besuch. Dies ist erforderlich, um die Kunden wirklich objektiv kategorisieren zu können. Ein Kunde, der im Monat z.B. 10 mal mietet, aber nur Backprogramm mitnimmt, bringt eventuell nicht so viel Umsatz wie ein Kunde, der zwar vielleicht nur 7 mal mietet, dafür aber immer aktuelle Neuerscheinungen mitnimmt. Die Kunden werden daher jetzt noch in die Kategorie: 1, 2, 3 unterteilt.

Beispiel

Kategorie 1:	Durchschnittlicher Umsatz pro Besuch:	>9 Euro ¹
Kategorie 2:	Durchschnittlicher Umsatz pro Besuch:	>5 Euro ¹
Kategorie 3:	Durchschnittlicher Umsatz pro Besuch:	>0,00 Euro ¹

Für Neukunden und inaktive Kunden (länger wie 12 Monate kein Besuch) gibt es noch einmal eine separate Kategorisierungseinstellung, da sie weder über ihre Vermiethäufigkeit noch über ihren Vermietumsatz kategorisiert werden können. Trotzdem kann es gewünscht sein, dass Neukunden oder inaktive Kunden Gutscheine erhalten. Daher können Sie hier einstellen, wie lange ein Neukunde – was die Kategorisierung angeht – vom Programm als „Neukunde“ angesehen werden soll und wie viele Gutscheine er in dieser Zeit erhalten soll.

Kategorie NK:	Anzahl Monate als Neukunde	6 ¹	Max. Gutscheine	2 ¹
Kategorie IK:	Max. Gutscheine	2 ¹		

¹ = Beispielwerte

Hinweis:

Die Anzahl der hinterlegten Gutscheine pro Monat erhält der Kunde bei seinem Besuch komplett auf einmal und kann sie dann, solange sie gültig sind, einlösen.

Erläuterung zur Kategorisierung

Wie bereits erwähnt kann es durchaus so sein, dass ein Kunde der im Monat z.B. 10 mal mietet - aber nur Backprogramm mitnimmt, weniger Umsatz generiert, als ein Kunde, der vielleicht nur 7 mal mietet - dafür aber immer aktuelle Neuerscheinungen mitnimmt. Man kann daher nicht zwangsläufig davon ausgehen, dass ein „A“ Kunde der absolut beste Kunde ist.

Der Hintergedanke dieser Kategorisierung ist, erst einmal einen Überblick über seine Kunden zu bekommen und die „Gelegenheitsmieter“ mit Gutscheinen und Rabatten wieder öfter in die Videothek zu ziehen, umso mehr Umsatz zu generieren.

Um Ihnen die Interpretation der Kategorisierung etwas zu erleichtern, stellen wir nachfolgenden noch einmal die in den oben genannten Beispielen getroffene Kategorisierung ganz vereinfacht dar:

- A = viele Besuche pro Monat
- B = mittelmäßig viele Besuche pro Monat
- C = wenig Besuche pro Monat

- A1 = viele Besuche pro Monat – viel Vermietumsatz
- A2 = viele Besuche pro Monat – mittelmäßiger Vermietumsatz
- A3 = viele Besuche pro Monat – wenig Vermietumsatz

- B1 = mittelmäßig viele Besuche pro Monat – viel Vermietumsatz
- B2 = mittelmäßig viele Besuche pro Monat – mittelmäßiger Vermietumsatz
- B3 = mittelmäßig viele Besuche pro Monat – wenig Vermietumsatz

- C1 = wenig Besuche pro Monat – viel Vermietumsatz
- C2 = wenig Besuche pro Monat – mittelmäßiger Vermietumsatz
- C3 = wenig Besuche pro Monat – wenig Vermietumsatz

- NK = Neukunde
- IK = Inaktiver Kunde – hat im Kategorisierungszeitraum (12 Monate) kein Umsatz generiert

Tipp

Sollten Sie sich unsicher sein, was für Werte Sie verwenden sollten, können Sie auch unsere Kategorisierungshilfe verwenden (siehe nächster Punkt in dieser Anleitung). Hierbei werden die Einteilungen der Kunden in die Kategorien A, B, C sowie 1, 2 und 3 durch den VM2000 aufgrund der gespeicherten Daten ermittelt und als Vorschlag angezeigt. Die Berechnung erfolgt hierbei aufgrund einer Prozentualen Einteilung der drei Gruppen (jeweils 33%) - die Prozentwerte können aber auch individuell abgeändert werden. Nach einer Vorschau der Kundenverteilung können Sie den Vorschlag direkt in die Grundeinstellungen übernehmen.

Kategorisierungshilfe

Unter: „Stammdaten → CRM-Module → Kunden-Kategorisierung → Kategorisierungshilfe“ können, bevor die erste Kategorisierung gestartet wird, die Werte für die Grundeinstellungen der einzelnen Gruppen aufgrund der gespeicherten Kundendaten ermittelt werden.

Sie können entscheiden wie viel Kunden prozentual in die einzelnen Gruppen (A,B,C ; 1,2,3) wandern sollen. Nach Berechnung der Werte gibt das Programm die Schwellenwerte für die Kategorisierungstabelle vor.

Beispiel

VM-2000 9.5 (B051j) 09.2013(c)RIS (Lizenz) SN:99999999 Montag 02.09.2013
 T:2 | BED: Groß | CRM-Module

Besuche		Umsatzgruppen	
Aktive Kundenbesuche pro Monat		Aktive Umsätze pro Besuch	
A: 33	% / Besuche/Monat ab: 0.42	1: 33	% / Umsatz/Besuch ab: 0.30
B: 33	% / Besuche/Monat ab: 0.17	2: 33	% / Umsatz/Besuch ab: 0.22
C: 34	% / Besuche/Monat ab: 0.00	3: 34	% / Umsatz/Besuch ab: 0.00

Berechnete Verteilung der Kunden in den Kategorien

	1	2	3	gesamt
A	3	3	1	7
B	1	2	3	6
C	2	0	2	4
NK				2
IK				16779
	6	5	6	16798

F1 Hilfe F2 F3 F4 F5 F6
 F7 F8 F9 F10 F11 F12
 Bitte die gewünschten Prozentwerte eingeben ... (ESC=Abbruch)

Beispielwerte!

Sollte Ihnen das Ergebnis nicht zusagen, können Sie die Hilfe mit anderen Werten erneut starten.

Nach drücken der Taste „ESC“ werden Sie gefragt, ob Sie die Werte in die Grundeinstellungen des CRM-Modul übernehmen wollen (J/N).

Gutschein Definition

Allgemeines

Hier können Sie die Gutscheine definieren, die den Kunden im Zuge der Kategorisierung dann zugeteilt werden. Sie können bei der Definition von Gutscheinen verschiedene Einschränkungen zur Gültigkeit vornehmen, z.B.

- zulässige Warengruppen
- zulässige Genre
- zulässige Preisgruppen
- für welche Kategorisierung der Gutschein Gültig ist

Sollten definitionsbedingt mehrere Gutscheine für einen Kunden gültig sein, nimmt das Programm **immer** den ersten gültigen Gutschein aus der Definitionsliste (z.B. GS-Nr. 1). Die gültigen Gutscheine werden also nicht rotierend vergeben!

Neuen Gutschein definieren

Durch Drücken der Taste „**F2 NEU**“ können Sie einen neuen Gutschein anlegen.

- vergeben Sie eine gültige (noch nicht existierende) Gutscheinnummer (1, 2, 3 etc.)
- vergeben Sie einen aussagekräftigen Namen (z.B. „C1-2 Filme, 2 Tage, 2Euro“)
- legen Sie fest, für wie viele Artikel der Gutschein gültig ist (z.B. 2 Filme)
- legen Sie fest, für wie viele Vermiettage der Gutschein gültig ist (z.B. 2 Tage)
- legen Sie den Gesamtpreis des Gutscheins für die oben definierte Anzahl von Tagen und Artikeln fest (z.B. 2 Euro)
- legen Sie die Gültigkeitsdauer des Gutscheins (in Wochen) fest (z.B. 2 Wochen)
- Wählen Sie aus, wann die Kunden den Gutschein erhalten sollen (bei der Ausleihe oder bei der Rückgabe Ihrer Vermietartikel)

Nun müssen Sie noch festlegen, für welche Artikel der Gutschein gültig ist und welche (Kunden)Kategorisierungsgruppe den Gutschein überhaupt bekommen soll.

Durch Drücken der Taste „**F3 Warengruppe**“ können Sie alle gültigen Warengruppen auswählen, für die der Gutschein genutzt werden kann. Sie können hier entweder mit der „**Enter**“ Taste gezielt Warengruppen markieren oder mit der Taste „**F2 Alle**“ alle Warengruppen freigeben. Wenn Sie Ihre Auswahl getroffen haben, speichern Sie sie mit der Taste „**F8 Fertig**“ ab.

Hinweis: In der Standard Einstellung ist keine Warengruppe aktiv! Es werden also keine gültigen Artikel gefunden werden, für die Gutscheine verwendet werden können, wenn Sie hier nicht wenigstens eine Warengruppe erlauben!

Durch Drücken der Taste „**F4 Genre**“ können Sie alle gültigen Genre auswählen, für die der Gutschein genutzt werden kann. Sie können hier entweder mit der „**Enter**“ Taste gezielt Genre markieren oder mit der Taste „F2 Alle“ alle Genre freigeben. Wenn Sie Ihre Auswahl getroffen haben, speichern Sie diese mit der Taste „**F8 Fertig**“ ab.

Durch Drücken der Taste „**F5 Preisgruppe**“ können Sie alle gültigen Preisgruppen auswählen, für die der Gutschein genutzt werden kann. Geben Sie hinter jeder Preisgruppe ein „**J**“ für gültig bzw. ein „**N**“ für nicht gültig ein. Drücken Sie so lange „**Enter**“, bis sie alle 20 Preisgruppen bestätigt haben – der Dialog schließt sich dann und die Eingaben werden gespeichert.

Hinweis: In der Standard Einstellung sind alle Preisgruppen erlaubt!

Durch Drücken der Taste „**F6 Kategorie**“ können Sie noch alle gültigen Kategorien auswählen, bei denen dieser Gutschein vergeben werden soll. Geben Sie hinter jeder Kategorie ein „**J**“ für gültig bzw. ein „**N**“ für nicht gültig ein. Drücken Sie so lange „**Enter**“, bis sie alle 10 Kategorien bestätigt haben – der Dialog schließt sich dann und die Eingaben werden gespeichert.

Hinweis: In der Standard Einstellung sind alle Kategorien verboten! Es werden also keine Gutscheine vergeben, wenn Sie hier nicht wenigstens eine Kategorie erlauben!

Sofern Sie alle Einstellungen richtig vorgenommen haben, können Sie den noch offenen Dialog mit der „Enter“ Taste durchbestätigen und Ihr Gutschein wird gespeichert.

Bestehenden Gutscheindefinition ändern

Durch Drücken der Taste „**F3 Ändern**“ können Sie bestehende Gutscheindefinitionen ändern. Bitte bedenken Sie dabei, dass sich diese Änderung sowohl auf neu ausgestellte Gutscheine als auch auf bereits vergeben Gutscheine auswirkt!

Gutscheindefinition löschen

Durch Drücken der Taste „**F9 Löschen**“ können Sie bestehende Gutscheindefinitionen löschen. Dies ist jedoch nur möglich, wenn keine offenen und noch gültigen Gutscheine dieser Definition mehr vorhanden sind. Solange noch mindestens ein offener gültiger Gutschein vorhanden ist, ist ein Löschen der Definition nicht möglich, da der Kunde seinen Gutschein sonst nicht mehr einlösen könnte.

Erste Kategorisierung starten

Nachdem Sie alle CRM-Grundeinstellungen getroffen und Ihre Gutscheine definiert haben, müssen Sie die erste Kategorisierung Ihrer Kunden starten. VM2000 geht dabei gemäß ihrer getroffenen Grundeinstellungen alle Kunden durch und vergibt die entsprechende Kategorie.

Um die erste Kategorisierung zu starten, wechseln sie bitte aus dem Hauptmenü heraus in den Menüpunkt:

„Stammdaten → CRM-Module → Kunden-Kategorisierung starten“

Hinweis: Je nach Menge der Kunden und der aufgelaufenen Verleih- und Umsatzdaten kann die Kategorisierung einige Zeit in Anspruch nehmen!

Nachfolgende Kategorisierungen

Da sich die Kategorisierung eines Kunden im Laufe der Zeit verändern kann (Besuchshäufigkeit, getätigter Umsatz), sollten Sie die Kategorisierung in regelmäßigen Abständen wiederholen (z.B. alle 1-2 Monate). Starten Sie dazu einfach wieder den Punkt:

„Stammdaten → CRM-Module → Kunden-Kategorisierung starten“

Kunden-Kategorisierungen anzeigen (Statistik)

Um zu sehen, wie sich die Kategorisierung Ihrer Kunden verändert, nutzen Sie den Menüpunkt:

„Stammdaten → CRM-Module → Kunden-Kategorisierung anzeigen“

Hier werden für jeden Kategorisierungsdurchlauf die entsprechende Anzahl der Kunden in den einzelnen Kategorien angezeigt.

Gutschein ausstellen

Um die Ausstellung der Gutscheine kümmert sich das Programm selbstständig. Sofern ein Kunde aufgrund seiner Kategorisierung und der getätigten Grundeinstellungen für einen Gutschein in Frage kommt, wird der entsprechende Gutschein bei der Ausleihe bzw. Rückgabe (je nach Grundeinstellung) automatisch ausgestellt und gedruckt.

```
[ Hinweis ]
Gutschein wurde ausgestellt

Kunde:      100      Kategorie: C3
max. Gutscheine pro Monat      : 2
vergebene Gutscheine im aktuellen Monat: 0

bitte übergeben Sie den/die Gutschein(e) den Kunden

GSNr.:      1 gültig ab: 24.07.2013

[ Taste ... ]
```

Gutschein einlösen

Wenn ein Kunde mit seinem Gutschein kommt, können Sie ihn bei der Rückgabe der Vermietfilme einfach einscannen. Es spielt dabei keine Rolle, ob Sie dies vor der Rücknahme der Vermietware, danach oder dazwischen tun. Sobald Sie den Kassenvorgang beenden und mit „ESC“ ins Zahlmenü wechseln, wird geprüft, ob der Gutschein für die zurückgegebenen Vermietartikel gültig ist. Ist dies der Fall, wird der Zahlbetrag entsprechend dem Gutschein verringert, ist der Gutschein nicht gültig, erhalten sie eine entsprechende Meldung, warum der Gutschein nicht angerechnet werden kann.

Sollte der Gutscheinbarcode nicht mehr lesbar sein oder z.B. Ihr Scanner einmal nicht funktionieren, können Sie den einzulösenden Gutschein auch per Hand eingeben. Drücken Sie dafür während des Rücknamevorgangs die Tasten „ALT“ + „F3“ zusammen. Sie werden dann nach der Gutscheinnummer gefragt. Der weitere Vorgang gleicht dann der beschriebenen Handhabung mit Scanner.

Gutscheine beim Kunden ansehen / Gutschein nachdrucken

Sie können alle an einen Kunden vergebenen Gutscheine einsehen und auch nachdrucken (wenn z.B. das Papier mal alle war). Rufen Sie den Kunden dafür ganz normal in der Vermietung auf, Drücken Sie die Taste „**F4 K-Info**“ und dort die Taste „**F12 KK-Gutsch.**“.

Hier sehen Sie alle an den Kunden vergebenen Gutscheine, ob sie noch offen oder bereits eingelöst sind sowie die Gültigkeitsdauer. Wenn Sie einen Gutschein mit den Pfeiltasten auswählen und mit „**Enter**“ bestätigen, werden Sie gefragt, ob Sie den Gutschein noch einmal drucken möchten.

Sonstiges

Empfehlungen für die Arbeit mit dem CRM-Modul

Da sich kein Kunde gerne einen „DIN-A4“ Gutschein einsteckt, empfehlen wir für die Arbeit mit dem CRM-Modul die Verwendung eines Bondruckers. Dies ist jedoch keine Voraussetzung.

Für das einfache Verbuchen der Gutscheine empfehlen wir die Verwendung eines Touchreaders (Scanners). Dies ist jedoch keine Voraussetzung.