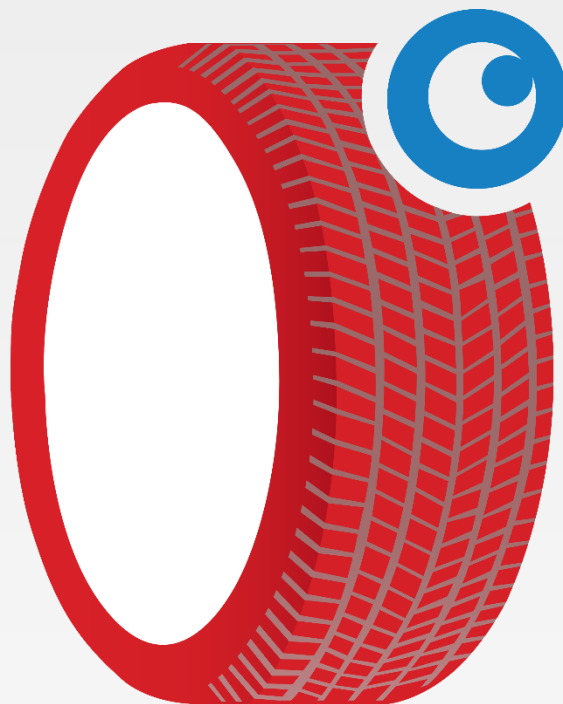
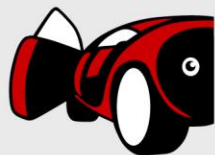


CAR-SYSTEMS B.V.
GARAGESOFTWARE

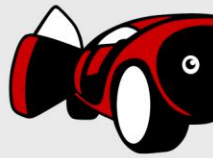
CRM Module





Inhoudsopgave

1	CRM-module	3
1.1	Instellingen taken	3
1.1.1	Algemene instellingen voor taken.....	4
1.1.2	Taken na het plaatsvinden van een activiteit.....	5
1.1.3	Taken voor plaatsvinden van een activiteit.....	5
1.1.4	Taken toewijzen aan.....	6
1.2	Gebruik CRM Manager	6
1.2.1	Openen CRM Manager	6
1.2.2	Opvolgen van een taak.....	8
1.3	Voorbeelden.....	10



1 CRM-module

De CRM-module maakt het mogelijk om gericht taken te laten genereren. Bijvoorbeeld indien een klant een bepaalde tijd niet meer in de werkplaats is geweest met zijn voertuig of bijvoorbeeld dat de APK bijna vervalt van een voertuig.

De CRM-module is een mogelijkheid om te proactief te werken aan klantbinding en mogelijk meer omzet te genereren.

Let op! CSS controleert eenmaal in de 4 dagen de datum van de tenaamstelling ten opzichte van de datum die bekend is bij de RDW. Daarnaast houdt CSS rekening, bij het bepalen van de taken, met reeds inplande APK-afspraken. Met andere woorden, indien er een APK-afpraak staat ingepland voor de komende week voor een voertuig, dan zal deze niet in de takenoverzicht worden vermeld.

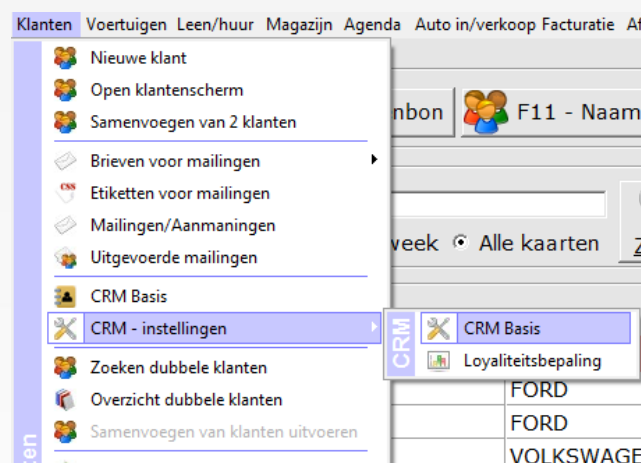
Om het aantal handelingen/taken werkbaar te houden, wordt door de CRM Manager momenteel gemiddeld een 20-tal taken per week verzamelt en getoond in het 'CRM Manager' scherm (zie figuur 2.3).

1.1 Instellingen taken

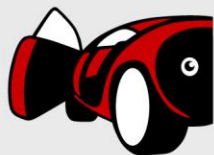
Door gebruik te maken van de 'Instellingen voor taken' kunt u uw persoonlijke voorkeuren aangegeven:

- Welke taken er getoond moeten worden takenlijst
- Hoeveel dagen van te voren of dagen na een bepaalde activiteit een taak getoond moet worden.
- Voor wie bepaalde taken zijn bestemd.

Het 'Instellen voor taken' scherm is te openen via het top-menu, optie 'Klanten' -> 'Taken – instellingen' -> 'CRM Basis'.



Figuur 2.1 Taken – instellingen



The screenshot shows the 'Instellingen voor taken' window. It has a title bar with a close button. The main area contains several sections of settings:

- Taken verzamelen om de:** A checkbox is checked, followed by a spinner set to '1' and the unit 'uren'.
- Standaard op naam van:** A dropdown menu with '(Niet toegekend)' selected.
- Garantie loopt af:** A checkbox is unchecked, followed by a spinner set to '0' and the unit 'dagen van te voren'.
- Verkoop auto:** A checkbox is unchecked, followed by a spinner set to '0' and the unit 'dagen na verkoop'.
- 14 dagen na bedrag boven:** A checkbox is unchecked, followed by a spinner set to '0' and the unit 'euro'.
- Niet meer geweest:** A checkbox is checked, followed by a spinner set to '4' and the unit 'maanden na laatste bezoek'.
- Datum Deel 1B- checker:** A checkbox is unchecked.
- APK bandenadvies (AC1):** A checkbox is checked, followed by a spinner set to '7' and the unit 'dagen na de APK-keuring'.
- APK remmenadvies (AC5):** A checkbox is checked, followed by a spinner set to '45' and the unit 'dagen na de APK-keuring'.
- Reparatie-advies:** A checkbox is checked, followed by a spinner set to '30' and the unit 'dagen van te voren'.
- APK vervalt:** A checkbox is checked, followed by a spinner set to '100' and the unit 'dagen van te voren'.
- Pechhulp vervalt:** A checkbox is checked, followed by a spinner set to '100' and the unit 'dagen van te voren'.
- Volgend onderhoud:** A checkbox is checked, followed by a spinner set to '30' and the unit 'dagen van te voren'.
- Distributieriem vervangen:** A checkbox is checked, followed by a spinner set to '30' and the unit 'dagen van te voren'.
- Service interval:** A checkbox is checked, followed by a spinner set to '30' and the unit 'dagen van te voren'.
- Werkplaatsofferte:** A checkbox is unchecked, followed by a spinner set to '0' and the unit 'dagen na uitgifte en', and another spinner set to '0' and the unit 'dagen voordat verloopt'.
- Auto-offerte:** A checkbox is unchecked, followed by a spinner set to '0' and the unit 'dagen na uitgifte en', and another spinner set to '0' and the unit 'dagen voordat verloopt'.
- Verkoopovereenkomst:** A checkbox is unchecked, followed by a spinner set to '0' and the unit 'dagen na uitgifte en', and another spinner set to '0' and the unit 'dagen voordat verloopt'.
- Voertuig niet langer dan:** A spinner set to '99' and the unit 'maanden geleden in de werkplaats geweest'.

At the bottom right, there are two buttons: 'OK' and 'Annuleren'.

Figuur 2.2 'Instellingen voor taken' scherm

In figuur 2.2 ziet u de mogelijke instellingen die u kunt gebruiken om doelbewust taken te laten genereren door onze CRM-module.

Diverse mogelijkheden worden hieronder uitgelegd.

1.1.1 Algemene instellingen voor taken

- Taken verzamelen om de <aantal uren>.
- Voertuig niet langer dan <aantal> maanden geleden in de werkplaats.

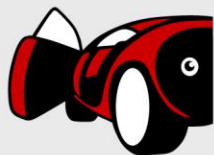
Algemene uitzonderingen:

- Indien het ingevoerde aantal gelijk is aan 0 (=0), dan wordt betreffende taak NIET getoond.
- Indien de voertuigeigenaar een handelaar is, dan wordt betreffende taak NIET getoond.
- Indien er bij een APK-activiteit reeds een afspraak is gemaakt, dan wordt betreffende taak NIET worden getoond.

Taken verzamelen om de <aantal uren>. Het aantal uren dat u in dit veld invoert, zorgt ervoor dat de relevante taken door de CRM-manager worden ververst met uitzondering van de tenaamstelling checker (Datum Deel 2 (kenteken deel 1B)). De tenaamstelling wordt standaard eens in de 4 dagen gecontroleerd ten opzichte van de RDW-database.

Voertuig niet langer dan < aantal> maanden geleden in de werkplaats geweest.

Door het aantal maanden in te voeren zal de CRM Manager de (mogelijke) taak of taken tonen van voertuig. Een voorwaarde is wel dat een voertuig tot en met het ingestelde aantal maanden voor het laatst in de werkplaats is geweest. Stel de periode ingesteld is 12 maanden, dan betekent dit dat er voertuigen tot en met 1 jaar teruggerekend van de huidige actuele datum (vandaag) meegenomen worden bij het verzamelen van de taken.



1.1.2 Taken na het plaatsvinden van een activiteit

Hieronder volgt een overzicht van mogelijkheden die een taak genereren voor een uit te voeren taak na het plaatsvinden van een activiteit:

- 14 dagen na bedrag boven <bedrag>
- Datum Deel 2 (kenteken deel 1B)
- Bandenadvies (AC1) en (AC5)

Verkoop auto

Door een aantal dagen in te voeren wordt er een taak wordt genereerd x-dagen na het moment van een verkoop.

14 dagen na bedrag boven <bedrag>

Door een bedrag in te vullen zal CSS een taak genereren indien om de klant te benaderen. Stel er heeft een reparatie plaatsgevonden van boven de € 1000,- (factuurbedrag inclusief BTW), dan kunt u de klant benaderen om te vragen of de klant tevreden is over de uitgevoerde werkzaamheden.

Datum Deel 1B - checker

Deze gegevens worden eens in de 14 dagen gecontroleerd ten opzichte van de gegevens, zoals de tenaamstellinggegevens bekend zijn bij de RDW. De resultaten kunnen waardevolle informatie verschaffen voor u. Bijvoorbeeld de eigenaar heeft een ander voertuig gekocht en het betreffende voertuig is bij u 'nog' niet bekend. Door contact met de klant op te nemen bestaat de mogelijkheid kunt u de wisseling van de auto bespreken en bijvoorbeeld de klant aanbieden om het betreffende voertuig te controleren, wat weer kan leiden tot extra klantbinding en/of omzet.

Bandenadvies (AC1)<aantal dagen> en remmenadvies(AC5)<aantal dagen>

Na aanleiding van een APK-keuring kan het zijn dat er een bandenadvies en/of een remmenadvies is gegeven. Het aantal ingevoerde dagen zal ervoor zorgen dat er een taak wordt genereerd x-dagen na het moment van afmelden bij de RDW en dat u de klant kunt benaderen om de banden en/of de remmen te laten controleren en/of vervangen.

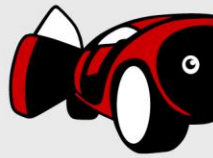
1.1.3 Taken voor plaatsvinden van een activiteit

Hieronder volgt een overzicht van een aantal mogelijke instellingen die een taak genereren voor een uit te voeren activiteit. Bijvoorbeeld de volgende onderhoudsbeurt moet over 30 dagen plaatsvinden. Nu kunt u actief de klant er aan herinneren dat de distributieriem over 30 dagen moet worden vervangen en indien gewenst een afspraak inplannen.

Onderstaande instellingen zijn gebaseerd op de data, zoals die zijn ingevoerd op kentekenniveau in CSS.

Voor de volgende taken kan er een termijn worden ingesteld, die ervoor zal zorgen dat er wel/niet een taak x-dagen wordt gegenereerd door de CRM Manager:

- Garantie advies
- Reparatie-advies
- APK vervalt
- Pech-hulp
- Volgend onderhoud
- Distributieriem vervangen
- Service interval
- Werkplaatsofferte



- Auto-offerte
- Verkoopovereenkomst

In CSS kunt u diverse 'reminders' instellen op bijvoorbeeld kentekenniveau, zoals bijvoorbeeld het reparatie-advies en op welk moment de volgend onderhoud moet plaatsvinden.

Een aantal mogelijkheden worden hieronder nader toegelicht.

APK vervalt

U kunt achterhalen of een klant elders zijn voertuig heeft laten keuren. Het u bekende vervaldatum zal dan afwijken van de vervaldatum van de APK, zoals die bij de RDW bekend zijn.

Pech-hulp vervalt

Uw klant maakt gebruik pechhulp. Bij de mogelijke soorten pechhulp kan een geldigheidsdatum worden ingegeven. Door het aantal dagen in te stellen kunt u uw klant actief benaderen en eventueel een nieuw 'abonnement' pechhulp aanbieden en indien nodig rekening te houden met mogelijke minimale opzegtermijnen van andere aanbieders.

Werkplaatsofferte, Auto-offerte en Verkoopovereenkomst

voor deze instellingen is het mogelijk een taak te laten genereren op basis van een tijdspanne. Dat wil zeggen dat u het aantal dagen na en voor het verstrijken van de vervaldatum van bijvoorbeeld een offerte.

1.1.4 Taken toewijzen aan

Het mogelijk om een bepaalde soort taak of meerdere soorten taken door de CRM Manager aan een persoon te laten 'toewijzen'. Bijvoorbeeld alle APK-s moeten naar Jan. Via de drop-down kunt u de naam selecteren. De lijst met namen is gebaseerd op de in CSS bekend zijnde personeel.

1.2 Gebruik CRM Manager

Op basis van de ingevoerde instellingen (zie paragraaf 2.1) worden de taken wel of niet getoond in het 'CRM manager' scherm.

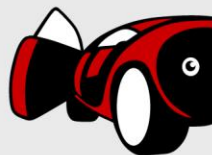
1.2.1 Openen CRM Manager

U krijgt een waarschuwing dat er één of meerdere taken opgevolgd kunnen worden in CSS.



Figuur 2.3 Klanten icoon met waarschuwingstekens

In figuur 2.3 ziet u het klanten icoon met een uitroepteken. In CSS zal deze knipperen. Door op het klanten icoon te klikken of door de functietoets F5 te gebruiken wordt het 'CRM manager' scherm geopend. Zie pagina 9 figuur 2.4.



U kunt de CRM-manager openen door gebruik te maken van het Klanten icoon (zie figuur 2.3) of gebruik te maken van de functietoets F5 (waardoor het klanten overzicht wordt geopend) en dan op de CRM knop te klikken (zie figuur 2.4).

Filters

Zoeken

Zoek in: Naam

+ Nieuwe klant

✖ Verwijderen klant

Mailing

CRM

Figuur 2.4 mogelijke opties in het klantenoverzicht

CRM manager

Alles (7) | Alle medewerkers | APK vervalt | Open taken | ✖ Verwijderen

Taak	Uitvoeren op	Kenteken	Omschrijving	Afgehandeld
APK vervalt	25-04-2015	23-NL-PD	Geachte heer ...	Nee
APK vervalt	27-04-2015	74-XF-VV	Update 01 mei...	Nee
APK vervalt	28-04-2015	07-ZP-FH	Geachte heer ...	Nee
APK vervalt	01-05-2015	ZH-12-LX	Geachte heer ...	Nee
APK vervalt	12-05-2015	JL-29-JK	Geachte heer/...	Nee

Geachte heer/mevrouw Janssen

De apk verloopt op 17 mei 2015.
En vandaag 12 mei 2015 heeft de klant nog geen afspraak in onze werkplaats voor een APK.

Bij RDW staat 10 mei 2017 als vervaldatum geregistreerd.
Waarschijnlijk is het voertuig ergens anders gekeurd.

Uitvoeren op: 12-05-2015

Oorsprong: Voertuig

Merk: OPEL

Model: REKORD

Uitvoering: 20S

KM-standen

Kosten/KM

Medewerker: Els

Klant

Naam: Janssen

Adres: Amsterdamplein 1

Postcode: 1111 AA

Woonplaats: Amsterdam

Land: Nederland

Telefoon:

GSM: 0612345678

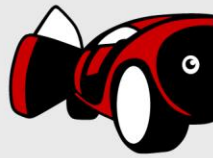
E-mail: Jan.Janssen@testmail.nl

Taakgeschiedenis

SMS sturen | E-Mail sturen | Afspraak maken | Belnotitie

SMS gestuurd | Mail gestuurd | Afgehandeld

Figuur 2.5 'CRM manager' scherm



In figuur 2.5 ziet u een mogelijk voorbeeld. Het scherm bestaat uit 3 secties:

- bovenste sectie → taken die opgevolgd kunnen worden
- middelste sectie → omschrijving
- onderste sectie → gegevens klant, voertuig en diverse opties

U heeft diverse mogelijkheden om de te tonen taken selecteren op basis van de uitvoerdatum. De selectie criteria die u kunt gebruiken zijn:

- periode (komende 7 of 14 dagen, afgelopen 7 of 14 dagen of alles);
- per medewerker of alle medewerkers;
- per soort taak (bijvoorbeeld APK of service interval);
- per status van taken (open, gesloten, alle).

Afhankelijk van de gekozen selectiecriteria zullen taken wel of niet worden getoond.

Daarnaast heeft u de mogelijkheid om een geselecteerde taak middels de 'Verwijderen' knop te verwijderen met de status afgehandeld.

In de middelste sectie (omschrijving) ziet u in figuur 2.5 dat het betreffende voertuig nog geen afspraak heeft gemaakt voor een nieuwe APK. Bij de RDW staat dat de vervaldatum 10 mei 2017 is. Waarschijnlijk is het voertuig ergens anders gekeurd. De omschrijving is afhankelijk van het soort taak.

1.2.2 Opvolgen van een taak

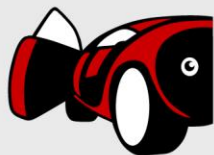
In ons voorbeeld betreft het een taak behorende bij het voertuig met kenteken JL-29-JK (zie figuur 2.5). Door dubbel te klikken op een taak, kunt u de taak opvolgen/bewerken.





Figuur 2.6 'CRM manager' taak actief

- tekst aanpassen van de omschrijving;
- uitvoerdatum taak aanpassen;
- oorsprong van het voertuig bekijken;
- ontkoppel alle eigenaren en sluit taak;
- KM-stand inzien/wijzigen;
- kosten per KM inzien/wijzigen;
- medewerker inzien/wijzigen;
- kies een klant voor deze taak;
- verwijder klant van deze taak;
- gegevens van deze klant of eigenaar wijzigen;
- SMS bericht selecteren/versturen (handmatig of via SMS-leverancier);
- taakgeschiedenis inzien;
- SMS sturen (inclusief checkbox)*;
- e-mail sturen (inclusief voorbeeld tekst en checkbox)*;
- afspraak registreren;



- belnotitie registreren;
- afgehandeld checkbox*;
- afgehandeld en opslaan;
- opslaan;
- afbreken.

* De checkbox wordt automatisch aangevinkt indien u bijvoorbeeld een taak middels de 'Afgehandeld en opslaan' heeft opgeslagen.

Mocht u bijvoorbeeld geen wijziging willen doorvoeren, dan kunt u middels de 'Afbreken' knop terugkeren in de 'view-modus' en de volgende taak opvolgen/bewerken.

Let op!

Indien u een taak heeft geselecteerd en dubbel heeft geklikt op de bijbehorende heeft u drie mogelijkheden ('Afgehandeld en opslaan', 'Opslaan' en 'Afbreken') om een wijziging (of wijzigingen) op te slaan of af te breken (niet opslaan).

De mogelijkheden ('Afgehandeld en opslaan', 'Opslaan' en 'Afbreken') hebben invloed op wijzigingen die zijn uitgevoerd op één of meerdere van de volgende acties:

tekst aanpassen van de omschrijving;

- uitvoerdatum taak aanpassen;
- medewerker inzien/wijzigen;
- verwijder klant van deze taak;
- SMS bericht selecteren/versturen (handmatig of via SMS-leverancier);
- SMS sturen (inclusief checkbox);
- e-mail sturen (inclusief voorbeeld tekst en checkbox);
- belnotitie registreren;
- afgehandeld checkbox.

Bijvoorbeeld een taak is toegewezen aan medewerker A, en u wijst betreffende taak toe aan medewerker B en u gebruikt de 'Afbreken' knop, dan zal medewerker A gekoppeld blijven aan de taak.

Indien er een wijziging is aangebracht bij bijvoorbeeld in de KM-standen, dan zal de wijziging toch opgeslagen worden, ondanks dat u na de KM-standen wijziging de 'Afbreken' knop heeft gebruikt.

1.3 Voorbeelden

De CRM-module heeft een aantal selectie criteria, zoals beschreven in paragraaf 2.2.1. Hieronder zijn een aantal situaties beschreven die u meer inzicht geven wanneer de CRM-module een taak wel of niet zal tonen.

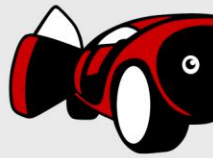
Huidige datum is 1-05-2015.

Situatie 1

Instelling: Taken verzamelen om de 10 – uur. Dit betekent dat de CRM-manager om de 10 uur daadwerkelijk gaat kijken of er taken voldoen aan één van de mogelijk ingestelde waarden.

Situatie 2

Instelling: APK vervalt 7 dagen van te voren. APK vervalt 10 mei 2015 volgens de gegevens, zoals die bekend zijn in CSS. Deze taak zal met een uitvoerdatum van 3 mei 2015 zichtbaar worden in de takenlijst.



Situatie 3

Instelling: APK vervalt 7 dagen van te voren. APK vervalt 5 mei 2015 volgens de gegevens, zoals die bekend zijn. Deze taak zal 1 mei 2015 zichtbaar zijn in de takenlijst (standaard selectie 'afgelopen 7 dagen' en in de selectie alles). De taak is ingevuld met een uitvoerdatum van 28 april (datum 5 mei minus 7 dagen = 28 april).

Situatie 4

Instelling: Niet meer geweest 4 maanden. in CSS zijn drie klanten met een laatste bezoekdata van respectievelijk: 31 december 2014, 1 januari 2015 en 2 januari 2015. De voertuigen waarvan de laatste bezoekdata 31 december 2014 en 1 januari 2015 zijn, worden in de takenlijst getoond. bezoekdatum 1 januari 2015 is, zal in de takenlijst worden opgenomen.