



Infor LN CRM

Gebruikershandleiding CRM

© Copyright 2018 Infor

Alle rechten voorbehouden. De woord- en beeldmerken hierin beschreven zijn handelsmerken en/of gedeponeerde handelsmerken van Infor en/of gelieerde ondernemingen en dochterondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Alle andere handelsmerken die hier worden vermeld behoren toe aan hun respectievelijke eigenaren.

Belangrijke kennisgeving

Het materiaal in deze publicatie (met inbegrip van enige aanvullende informatie) vormt en bevat vertrouwelijke informatie die eigendom is van Infor.

Indien u toegang krijgt tot deze publicatie, bevestigt u en gaat u ermee akkoord dat het materiaal (inclusief enige wijziging, vertaling of aanpassing daarvan) en alle auteursrechten, handelsgeheimen en alle andere rechten, titels en belangrijke informatie daarin, het eigendom zijn van Infor en/of vestigingen en gelieerde bedrijven en u geen aanspraak kunt maken op rechten, titels of belangrijke informatie in het materiaal (inclusief enige wijziging, vertaling of aanpassing daarvan) ingevolge herziening van het materiaal anders dan het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het materiaal in verband met de licentie en de voorzetting van de licentie en het gebruik van de software die, krachtens een separate overeenkomst ('Doel'), aan uw bedrijf ter beschikking is gesteld door Infor of haar vestigingen en gelieerde bedrijven.

Bovendien bevestigt u en gaat u ermee akkoord dat als u toegang krijgt tot dit materiaal, u gehouden bent het materiaal op vertrouwelijke wijze te gebruiken en dat het gebruik van het materiaal zich beperkt tot het hierboven genoemde doel.

Infor heeft zich naar alle redelijkheid ingespannen om het materiaal in deze publicatie zo nauwkeurig en volledig mogelijk te maken. Toch kan Infor niet garanderen dat de informatie in deze publicatie volledig is of geen typografische of andere fouten bevat of aan uw specifieke eisen voldoet. Om die reden stelt Infor zich niet aansprakelijk of kan niet aansprakelijk worden gesteld voor elk verlies of elke schade, direct of indirect, aan elke persoon of entiteit, voortvloeiende uit fouten of omissies in deze publicatie (inclusief enige aanvullende informatie), ongeacht of dergelijke fouten of omissies het gevolg zijn van nalatigheid, menselijke fouten of andere oorzaken.

Merkmamen

Alle andere bedrijfsnamen, productnamen, merkmamen of servicenamen die in dit document zijn vermeld, zijn eigendom van de respectievelijke gebruikers.

Publicatiegegevens

Documentcode	crmug (U9653)
Release	10.5 (10.5)
Aangemaakt op	29 september 2018

Inhoudsopgave

Documentinfo

Hoofdstuk 1 CRM	7
CRM – overzicht	7
Basisgegevens Customer Relation Management	7
Functionaliteit Customer Relation Management	7
CRM-contactpersonen en activiteiten synchroniseren naar Microsoft Exchange	8
Hoofdstuk 2 Basisgegevens	9
Adressen	14
Adressen gebruiken	14
Adresformaten definiëren	15
Adresformaten gebruiken	18
Relaties	19
Relaties definiëren	19
Contactpersonen	20
Contactpersonen relatie	20
Hoofdstuk 3 Marketing, verkoop en hulpprogramma's	23
CRM – functionaliteit	23
Mogelijkheden	23
Activiteiten	25
Brieven	27
Selectie-expressies	28
Verslagen	28
Klant 360	29
Hoofdstuk 4 Teksteditor	31
Hoofdstuk 5 Microsoft Exchange	45
CRM-contactpersonen en activiteiten synchroniseren naar Microsoft Exchange	45
Parameters en basisgegevens synchronisatie	45

Synchronisatie van contactpersonen en activiteiten.....	46
Bijlage A Woordenlijst.....	49
Index	

Documentinfo

Dit document beschrijft het proces voor het instellen en gebruik van Relatiebeheer klanten (Customer Relations Management - CRM) om:

- Verkoop- en marketinggegevens flexibel op te geven en te traceren;
- Informatie over potentiële en huidige relaties te registreren;
- Verkoopkansen te gebruiken voor het vastleggen en bewaken van potentiële verkoopkansen
- Diverse verkoop- en marketingactiviteiten aan te maken, te plannen en erover rapporteren
- De teksteditor in te stellen en te gebruiken;
- Contactpersonen en activiteiten te synchroniseren tussen CRM en Microsoft Exchange.

Documentoverzicht

Hoofdstuknummer	Hoofdstuktitel	Inhoud
Hoofdstuk 1	CRM	CRM-overzicht
Hoofdstuk 2	Basisgegevens	CRM instellen
Hoofdstuk 3	Marketing, verkoop en hulpprogramma's	CRM-functionaliteit
Hoofdstuk 4	Teksteditor	Teksteditor instellen en gebruiken
Hoofdstuk 5	Microsoft Exchange	Synchronisatie van CRM-contactpersonen en -activiteiten met Microsoft Exchange

Leeswijzer

Dit document is samengesteld uit online Help-onderwerpen. De verwijzingen naar de andere gedeelten worden daarom als volgt weergegeven:

Voor meer informatie, zie *Inleiding*. Om het gedeelte waarnaar verwezen wordt te vinden, kijkt u in de inhoudsopgave of gebruikt u de index achter in het document.

Termen die onderstreept zijn, bevatten een koppeling met een definitie. Als u dit document online wilt opvragen, klikt u op de onderstreepte term om de definitie die zich aan het einde van het document bevindt, weer te geven.

Opmerkingen?

Onze documentatie wordt voortdurend verbeterd. Uw vragen en/of opmerkingen naar aanleiding van dit document of onderwerp worden zeer op prijs gesteld. Stuur een e-mail met uw opmerkingen naar documentation@infor.com.

Vermeld in uw e-mail het documentnummer en de titel. Meer gerichte informatie stelt ons in staat effectief te reageren.

Contact met Infor

Als u vragen hebt over Infor-producten, kunt u meer informatie vinden op het Infor Xtreme Support-portaal: www.infor.com/inforxtreme.

Als dit document wordt bijgewerkt nadat het product is uitgebracht, wordt de nieuwe versie op deze website beschikbaar gemaakt. Het is raadzaam om deze website van tijd tot tijd te bezoeken om de bijgewerkte documentatie op te halen.

Als u opmerkingen hebt over Infor-documentatie, kunt u contact opnemen met documentation@infor.com.

CRM – overzicht

Om concurrerend en winstgevend te blijven, moet u de behoeften van relaties identificeren, communiceren en traceren. In CRM kunt u verkoop- en marketinggegevens flexibel opgeven en traceren. U kunt informatie over potentiële relaties opgeven, additionele informatie over huidige relaties muteren, verkoopkansen gebruiken om potentiële verkopen vast te leggen en te bewaken, en verschillende verkoop- en marketingactiviteiten aanmaken, plannen en rapporteren. Contactpersonen en activiteiten kunnen worden gesynchroniseerd tussen CRM en Microsoft Exchange.

CRM heeft geen set verplichte stappen. Alle informatie is optioneel.

Basisgegevens Customer Relation Management

Voordat u CRM kunt starten, moet u de basisgegevens definiëren.

Voor meer informatie, zie *CRM – basisgegevens* (p. 9).

Functionaliteit Customer Relation Management

U kunt CRM gebruiken voor het volgende:

- Opportuniteiten verwerken
- Activiteiten definiëren
- Brieven aanmaken
- Selectie-expressies aanmaken
- Verslagen aanmaken
- De sessie Klant 360 gebruiken

Voor meer informatie, zie *CRM – functionaliteit* (p. 23).

CRM- Teksteditor

Als u brieven aanmaakt, kunt u de teksteditor gebruiken om de layout van standaardbrieven te muteren.

Als u selectie-expressies aanmaakt, kunt u de teksteditor gebruiken om expressies aan te maken.
Voor meer informatie, zie *CRM – Teksteditor* (p. 31).

CRM-contactpersonen en activiteiten synchroniseren naar Microsoft Exchange

Contactpersonen kunnen vanuit LN worden gesynchroniseerd naar Microsoft Exchange.

Activiteiten van de soort **Call** en **Afspraak** kunnen als kalender-events worden gesynchroniseerd tussen LN en Microsoft Exchange. Kalenders worden in beide richtingen gesynchroniseerd.

Voor meer informatie, zie *CRM-contactpersonen en activiteiten synchroniseren naar Microsoft Exchange* (p. 45).

CRM – basisgegevens

U moet de volgende basisgegevens definiëren voor gebruik in CRM:

- **Parameters CRM**
De parameters voor relatiebeheer.
- **Adressen**
De definitie van adressen en adresformaten.
- **Relaties, contactpersonen en medewerkers**
De sessies voor het werken met relaties, contactpersonen en werknemers.
- **Elementaire sessies**
De sessies met elementaire klantgegevens voor relatiebeheer.
- **Attributen**
De instelling van attributen, die worden gebruikt om onderscheidende informatie vast te leggen voor relaties, contactpersonen, activiteiten, verkoopkansen, brieven en verslagen.

Parameters CRM

Parameters CRM (tdsmi0100m000)

In deze sessie worden de volgende groepsvakken weergegeven:

- **Verkoopkansen**
Bevat parameters voor verkoopkansen.
- **Contactpersonen**
Bevat een default attribuutset voor contactpersonen
- **Default attribuutset voor relatie**
Bevat een default attribuutset voor relaties U kunt een default attribuutset koppelen aan verschillende rollen van relaties.
- **Default attribuutset voor potentiële relatie**
Bevat attribuutsets voor prospects U kunt een default attribuutset koppelen aan verschillende rollen van potentiële relaties.
- **Diversen**
Bevat algemene parameters die overal in CRM worden gebruikt.

NB

U kunt de sessie Defaults per gebruiker (tdsmi0520m000) gebruiken om default instellingen voor een gebruiker of groep gebruikers in te voeren. De instellingen in deze sessie overschrijven de instellingen die zijn opgegeven in de sessie Parameters CRM (tdsmi0100m000).

Parameters COM (tccom0000s000)

U kunt de volgende parameters van CRM definiëren in deze sessie:

- Nummergroepen voor relaties, contactpersonen, adressen en activiteiten.
- Series voor relaties, contactpersonen, adressen, taken, afspraken, calls, mailings en e-mails.
- Het veld **Initialen gebaseerd op** voor contactpersonen.
- Het selectievakje **Contactpersonen synchroniseren**.
- De velden **Pad voor bijlagen** en **Maximum e-mailgrootte** voor e-mails.
- Het selectievakje **Activiteiten synchroniseren**.

Adressen

Om te kunnen communiceren met personen en organisaties in CRM, moet u het volgende definiëren:

- Adressen in de sessie Adressen (tccom4530m000).
- Adresformaten in de sessie Adresindelingen (tccom4535m000).

Voor meer informatie, zie:

- *Adressen gebruiken (p. 14)*
- *Adresformaten definiëren (p. 15)*
- *Adresformaten gebruiken (p. 18)*

Relaties, contactpersonen en medewerkers

In CRM werkt u met relaties, contactpersonen en medewerkers die u kunt opgeven in de volgende sessies:

- **Relaties**
Relatie (tccom4100s000)
- **Contactpersonen**
Contactpersoon (tccom1640m000)
- **Medewerkers**
Medewerkers - Algemene gegevens (tccom0101m000)

Voor meer informatie, zie:

- Relaties
- *Contactpersonen relatie (p. 20)*
- Medewerkers definiëren

Elementaire sessies

De volgende sessies zijn optioneel. Elke sessie bevat elementaire informatie voor CRM:

- **Aanhefcodes (tcmcs1120m000)**
Deze sessie kunt u gebruiken om aanschrijvingen te definiëren die kunnen worden gebruikt voor introducties in brieven die worden gericht aan contactpersonen.
- **Fasen (tdsmi0103m000)**
Deze sessie kunt u gebruiken om fasen te definiëren die het mogelijk maken om een bepaald stadium of een fase in een verkoopproces bij te houden.
- **Typen verkoopkansen (tdsmi0107m000)**
Deze sessie kunt u gebruiken om typen opportuniteiten te definiëren die kunnen worden gebruikt om opportuniteiten te classificeren.
- **Verkoopprocessen (tdsmi0108m000)**
Deze sessie kunt u gebruiken om verkoopprocessen te definiëren. Deze processen geven de standaard verkoopmethodiek aan die moet worden gevolgd wanneer aan een verkoopkans wordt gewerkt.
- **Fasen per verkoopproces (tdsmi0109m000)**
Deze sessie kunt u gebruiken om de fasen te definiëren voor een verkoopproces.
- **Aandachtscodes (tcmcs1122m000)**
Deze sessie kunt u gebruiken om aandachtscodes te definiëren. Aandachtscodes zijn meldingen die u aan elke contactpersoon, elke opportunity en elke activiteit kunt koppelen.
- **Promoties (tcmcs1123m000)**
Deze sessie kunt u gebruiken om promoties te definiëren, die kunnen worden gebruikt voor artikelen die aan contactpersonen worden gegeven om waardering te tonen of om aan te geven welke soort promotieactiviteiten zijn gebruikt voor een bepaalde relatie.
- **Bronnen (tcmcs1124m000)**
Deze sessie kunt u gebruiken om bronnen te definiëren waarmee u kunt bijhouden waar contact is opgenomen met relaties. Een bedrijf dat regelmatig naar vakbeurzen gaat, kan bijvoorbeeld willen weten hoeveel nieuwe prospects die vakbeurzen hebben opgeleverd.
- **Bedrijfstakcodes (tcmcs1125m000)**
Deze sessie kunt u gebruiken om branchecodes te definiëren. Deze codes worden gebruikt om relaties te classificeren op soort zakelijke activiteiten met als doel, bijvoorbeeld, het segmenteren van klanten voor gebiedsbeheer en campagnes.
- **Inkoperrollen (tcmcs1126m000)**
Deze sessie kunt u gebruiken om inkoperrollen te definiëren. Rollen worden gebruikt om contactpersonen te classificeren op basis van hun beslissingsbevoegdheid in een verkoopkans.

Attributen

U kunt attributen koppelen aan de volgende business objects:

- Relaties
- Contactpersonen
- Mogelijkheden
- Activiteiten

Daarnaast kunt u attributen gebruiken voor brieven en verslagen.

U moet de volgende stappen uitvoeren om attributen en attribuutsets te definiëren:

Stap 1: Attributen aanmaken

U maakt attributen aan in de sessie Attributen (tdsmi0550m000).

Notities

- De velden op het tabblad **Referentie** zijn optioneel. Als er geen referentie is en zoomen niet nodig is, hoeft u deze niet in te vullen.
- Attributen zijn vergelijkbaar met andere velden in LN. Zo kunt u een rekenmachine gebruiken voor attributen voor gehele en gebroken getallen, op dezelfde manier als voor standaard numerieke LN-velden. Voor datumattributen kunt u de kalender gebruiken.
- Als een attribuut van het type **Optie** is, geeft u de opties op in de sessie Opties per attribuut (tdsmi0151m000).

Stap 2: Attribuutsets aanmaken

U kunt meerdere attributen koppelen aan een business object. Als u meerdere attributen tegelijk wilt koppelen aan een business object, gebruikt u de sessie Attributensets (tdsmi0152m000) om attribuutsets aan te maken.

Stap 3: Attributen koppelen aan attribuutsets

Koppel de attributen aan de attribuutset in de sessie Attributen per attributenset (tdsmi0153m000). Een attribuut kan in meer dan één attribuutset voorkomen.

U kunt attribuutsets toevoegen aan de volgende sessies:

- Attributen per relatie (tdsmi1101m000)
- Attributen per verkoopkans (tdsmi1111m000)
- Attributen per contactpersoon (tdsmi1123m000)
- Attributen per activiteit (tdsmi2101m000)

Stap 4: Attributen koppelen aan business objects

U kunt attributen als volgt koppelen aan business objects:

- Door default attribuutsets te definiëren in de sessie Defaults per gebruiker (tdsmi0520m000) of de sessie Parameters CRM (tdsmi0100m000).
- Door een attribuut tegelijkertijd collectief toe te voegen aan meerdere relaties, verkoopkansen, enzovoort, in de sessie Attributen collectief toevoegen (tdsmi2210m000).
- Door activiteiten tegelijkertijd collectief toe te voegen aan meerdere relaties, verkoopkansen, enzovoort, in de sessie Activiteiten collectief toevoegen (tdsmi2210m100). Activiteiten die u toevoegt in deze sessie, moeten zijn gebaseerd op een activiteitsjabloon waaraan een attribuutset is gekoppeld in de sessie Activiteitsjablonen (tdsmi0155m000).

- Door handmatig attributen toe te voegen aan specifieke business objects. U kunt attributen afzonderlijk of per attribuutset toevoegen in de volgende sessies:
 - **Relatie (tccom4100s000)**
U kunt attributen toevoegen aan een relatie op het tabblad **Extra attributen**. Dit tabblad verwijst naar de sessie Attributen per relatie (tdsmi1101m000).
 - **Verkoopkans (tdsmi1610m000)**
U kunt attributen toevoegen aan een verkoopkans op het tabblad **Extra attributen**. Dit tabblad verwijst naar de sessie Attributen per verkoopkans (tdsmi1111m000).
 - **Contactpersoon (tccom1640m000)**
U kunt attributen toevoegen aan een contactpersoon op het tabblad **Extra attributen**. Dit tabblad verwijst naar de sessie Attributen per contactpersoon (tdsmi1123m000).
 - **Activiteiten (tccom6100m000)**
U kunt attributen toevoegen aan een activiteit op het tabblad **Extra attributen** van de sessies Afspraak (tccom6600m100), Call (tccom6600m200), Taak (tccom6600m300) en Mailing (tccom6600m400). Het tabblad verwijst naar de sessie Attributen per activiteit (tdsmi2101m000).

Stap 5: Waarden voor attributen invoeren

Op het tabblad **Extra attributen** van de sessies Relatie (tccom4100s000), Verkoopkans (tdsmi1610m000), Contactpersoon (tccom1640m000) en Activiteiten (tccom6100m000) kunt u waarden invoeren voor de attributen.

Het is mogelijk dat een rekenmachine of kalender beschikbaar is voor de invoer (afhankelijk van de attribuutsoort). Invoer van een waarde is verplicht als het attribuut zo is ingesteld.

Voorbeeld

- **Attributen gekoppeld aan relaties**
Een bedrijf heeft besloten om te controleren of de leveranciers ISO 9000-certificatie hebben. Het bedrijf kan dan een attribuut genaamd ISO 9000? aanmaken en koppelen aan de leveranciers om deze informatie bij te houden. Het bedrijf stelt de default waarde voor deze expressie op Nee.
- **Attribuut gekoppeld aan een activiteit**
Een bedrijf heeft een activiteit aangemaakt die wordt gebruikt om klachten van het magazijn over leveranciers bij te houden. Aan deze activiteit is een attribuutset genaamd KLACHT = Klachten gekoppeld. De attribuutset bevat de informatie die het bedrijf wil bijhouden voor elk probleem. Een van de attributen is een veld waarin de magazijnmedewerker de reactie van de leverancier beoordeelt. De beschikbare waarden zijn Prima, Goed, Matig en Niet acceptabel.
- **Attribuutset**
Een bedrijf houdt elk jaar een enquête onder de klanten. Elk van de vragen in de enquête wordt aangemaakt als een attribuut en alle vragen worden gegroepeerd in een attribuutset.

Adressen

Adressen gebruiken

U kunt adressen gebruiken om de informatie vast te leggen die u nodig hebt om met personen en organisaties te communiceren. U kunt adressen definiëren voor:

- Bedrijven
- Bedrijfsonderdelen
- Medewerkers
- Magazijnen
- Relaties
- Contactpersonen
- Factormaatschappijen
- Banken

Afstanden

Daarnaast kunt u adressen definiëren voor andere locaties en/of regio's waartussen u de afstanden wilt definiëren. U kunt afstanden definiëren in de volgende sessies:

- Afstandentabel per postcode (tcom4538m000)
- Afstandentabel per plaats (tcom4537m000)

Adresformaten

U maakt gebruik van adresformaten om te definiëren hoe de adressen op documenten worden afgedrukt.

Afkorting voor staat of provincie

In sommige landen is het gebruikelijk om bij het afdrukken van het adres de naam van een staat of provincie afgekort weer te geven in plaats van de volledige naam. Als u in de sessie Staten/provincies (tcmcs1143m000) de afkortingen van de staat- of provincienaam hebt opgegeven, drukt LN de afkorting af. Indien u geen afkorting hebt opgegeven, drukt LN de tekst af die u hebt opgegeven als omschrijving voor de staat of provincie. Bij het definiëren van een bedrijf in LN moet u het adres van het bedrijf opgeven. Het adres van het bedrijf wordt gebruikt in Fin. administratie.

Adressen van relaties

Wanneer u een relatie definieert, definieert u de basisgegevens van uw relatie en vervolgens de details van elke specifieke relatie. Voor elke rol geeft u ook een adres op. Het adres in de basisgegevens van de relatie is het default adres voor de rollen.

Door middel van deze functionaliteit kunt u het hoofdadres van een organisatie vastleggen en daarnaast de adressen van de bijbehorende bedrijfsonderdelen en magazijnen.

Adres per documentsoort

De adressen die u opgeeft voor relaties, contactpersonen, magazijnen, enz. zijn de default adressen. Het adres van de verzenden-aan relatie wordt bijvoorbeeld gebruikt als het default adres op transportorders. Wanneer u de order aanmaakt, kunt u een ander adres voor de order selecteren.

Belastingrapportage in Noord-Amerika en Canada

Bij de rapportage van de omzetbelasting in Noord-Amerika en Canada wordt gebruik gemaakt van de staat of province en de GEO-code om het volgende te bepalen:

- De belastingjurisdictie waarin de transacties plaatsvinden
- De fiscale autoriteiten waaraan de belasting moet worden betaald

Postcodes

Als u afstanden hebt gedefinieerd in de sessie Afstandentabel per postcode (tccom4538m000), gebruikt LN de postcode om de afstand tussen afleveradressen te bepalen.

U kunt de postcodes ook gebruiken om gebieden aan te duiden waar handelsactiviteiten gevaarlijk zijn, en om transacties met relaties in dergelijke gebieden te blokkeren.

Adresformaten definiëren

U definieert een adresformaat met de sessie Adresindelingen (tccom4135s000).

Voor elk adresveld geeft u aan waar en hoe het moet worden afgedrukt:

- **Regel**
Het nummer van de adresregel.
- **Volgnummer**
Het volgnummer van dit veld op de regel.
- **Prioriteit**
De prioriteit van dit veld.
- **Spatie**
Het aantal spaties na dit veld.

Volgnummer

Door gebruik te maken van het volgnummer kunt u meerdere velden op één regel afdrukken. Indien de velden niet op de regel passen, worden de gegevens aan het einde van de regel afgebroken. LN controleert in dit geval de prioriteit van de velden niet.

Prioriteit

Door middel van de prioriteit kunt u aangeven welke adresvelden kunnen worden overgeslagen. Indien er niet genoeg regels beschikbaar zijn om het volledige adres volgens het opgegeven formaat af te drukken, worden de regels die velden met een lagere prioriteit bevatten, niet afgedrukt. 1 = hoogste prioriteit, 2 = tweede prioriteit, enzovoorts.

Vrije tekst

U kunt vrije tekst opgeven die tussen de adresvelden zal worden afgedrukt. U kunt dit veld gebruiken om komma's toe te voegen, of de tekst Postbus of CEDEX aan de adressen toe te voegen.

Gebruik het tabblad **Communicatie** van de sessie Adresindelingen (tccom4135s000) om de vrije teksten van een formaat te definiëren.

De positie van de vrije tekst kunt u op dezelfde manier opgeven als die van de andere adresvelden. U kunt slechts één positie definiëren voor een vrije tekst. Als u bijvoorbeeld twee komma's nodig hebt, moet u twee vrije teksten met een komma definiëren.

Voor elk formaat kunt u het volgende definiëren:

- Drie lange vrije teksten, elk maximaal 20 karakters.
- Zes korte vrije teksten, elk maximaal 6 karakters.

Vrije tekst wordt beschouwd als voorvoegsel en achtervoegsel bij de andere adresvelden. De volgende regels zijn van toepassing:

- Een korte vrije tekst aan het einde van een regel wordt niet afgedrukt (een lange vrije tekst wel).
- Indien er alleen vrije tekst op een regel staat, wordt de regel niet afgedrukt. De vrije tekst kan een lange vrije tekst of een korte vrije tekst zijn.

Indien u bijvoorbeeld een formaat opgeeft waarin **Naam 2** wordt afgedrukt op regel 2 gevolgd door een vrije tekst, wordt de gehele regel overgeslagen als het veld **Naam 2** van het adres leeg is.

NB

Dezelfde combinatie van regel, volgnummer en prioriteit kan slechts voor één adresveld worden opgegeven.

Voorbeeld

Vereist voor het afdrukken van adressen:

regel 1:	Naam
regel 2:	Naam 2
regel 3:	Postbus Postbus nummer
regel 4:	Plaats, (spatie) Plaats 2
regel 5:	Postcode (spatie) (spatie) Land

Adresindeling	Regel	Volgnummer	Prioriteit	Spatie
Naam	1	1	1	0
Naam 2	2	1	1	0
Postbus	3	2	1	0
Plaats	4	1	1	0
Plaats 2	4	3	1	0
Land	5	3	1	0
Postcode	5	1	1	2
<i>Postbus</i>	3	1	1	1
,	4	2	1	2

waarin:

- *Postbus* is een lange vrije tekst
- De komma is een korte vrije tekst

NB

- Zet de waarden voor de niet-gebruikte adresvelden op 0.
- **Naam 2** wordt alleen afgedrukt als er vijf regels beschikbaar zijn op de order of het verslag. Anders worden alleen **Naam** afgedrukt en **Postbus** op de tweede regel van het adres afgedrukt.

- Als regel 4 niet lang genoeg is, wordt **Plaats 2** afgekapt.

Adresformaten gebruiken

U maakt gebruik van adresformaten om vast te leggen hoe adressen op documenten worden afgedrukt.

De adresregels op een document zijn meestal 35 posities lang. Het maximum is 60 posities. Er zijn daarom twee velden beschikbaar voor de naamvelden **Naam**, **Straat** en **Plaats** in de sessie Adressen (tccom4130s000). Hierdoor kunt u gedeelten van de naam, het adres en de plaats afdrukken op verschillende regels, of alleen het eerste gedeelte afdrukken.

Adresformaat en adresregelformaat

In de sessie Adressen (tccom4130s000) kunt u in de volgende velden een adresformaat koppelen:

- **Adresformaat voor adresregels**
- **Adresindeling**

Het **Adresformaat voor adresregels** wordt gebruikt om de juiste adresgegevens op te halen voor de velden **Adresregel 1** t/m **Adresregel 6** in de sessie Adressen (tccom4130s000). Deze adresregelvelden (1-6) worden voornamelijk gebruikt om adresgegevens uit te wisselen tussen LN en een extern pakket.

Indien u niet wilt dat telkens wanneer er een veld in het adresformaat wordt bijgewerkt, ook deze adresregelvelden (1-6) worden bijgewerkt, moet u het veld **Adresformaat voor adresregels** leeglaten. Indien nodig kunt u in LN adresregels uit de sessie Adresindelingen bijwerken (tccom4235m000) uploaden.

Het **Adresindeling** in de sessie Adressen (tccom4130s000), is het standaardformaat voor het opgeven adres. Als dit veld niet is ingevuld, haalt LN het adresformaat voor een land of een default formaat op.

Adresformaat land

In de sessie Landen (tcmcs0110s000) kunt u voor een land het adresformaat vastleggen. Hiermee kunt u opgeven of het huisnummer vóór of achter de straatnaam moet worden afgedrukt, en of de postcode vóór of achter de plaatsnaam komt. Het adresformaat voor het land wordt gebruikt voor alle adressen in dat land waarvoor u geen specifiek adresformaat hebt opgegeven.

Default formaat

Als u een adres definieert of selecteert, kunt u daaraan eventueel een adresformaat koppelen. LN kan een adres echter niet afdrukken als er geen adresformaat kan worden gevonden. Daarom moet u een default formaat opgeven om te voorkomen dat adressen niet kunnen worden afgedrukt.

Als u het default formaat wilt vastleggen, moet u in de sessie Adresindelingen (tccom4535m000) het codeveld **Adresformaat** leeglaten.

LN gebruikt het meest specifieke formaat om een adres af te drukken. Het juiste adresformaat wordt in deze volgorde gezocht:

1. Het formaat dat aan het adres is gekoppeld.

2. Het formaat dat voor het land van het adres is gedefinieerd.
3. Het default formaat van het bedrijf waarin u op dit moment werkt.

Eén adres in verschillende formaten

Indien hetzelfde adres in verschillende formaten moet worden afgedrukt, moet u een kopie van het adres maken en een ander formaat opgeven voor de kopie. U moet een nieuwe, unieke code voor het gekopieerde adres opgeven.

Deze functionaliteit gebruikt u bijvoorbeeld als u op een offerteaanvraag het faxnummer en het e-mailadres wilt afdrukken, maar op een transportorder is deze informatie niet relevant. U bereikt hetzelfde als u het faxnummer en het e-mailadres een lagere prioriteit geeft.

Relaties

Relaties definiëren

Definieer relaties op een van de volgende manieren:

- Voer in de sessie Relatie (tccom4100s000) alle relatiegegevens in.
- Selecteer default relatiegegevens in de sessie Relaties (snelle invoer) (tccom4201m000).

In de sessie Parameters COM (tccom0000s000) moet u een default nummergroep voor relaties selecteren.

Default gegevens van relaties gebruiken

U kunt de volgende sessies gebruiken om de default relatiegegevens in te stellen en te gebruiken:

1. Defaults per relatie (tccom4101m000)

Definieer default gegevens voor relaties.

Als u op een later tijdstip de gegevens wilt controleren in de sessie Relatie (tccom4100s000), kunt u het selectievakje **Te verifiëren** inschakelen. Wanneer u de gegevens hebt gecontroleerd of de resterende gegevens hebt ingevoerd, kunt u het selectievakje uitschakelen.

Als u een nieuwe set default gegevens aanmaakt, haalt LN de oorspronkelijke default taal op uit de sessie Algemene bedrijfsgegevens (tccom0102s000), en de valuta en het type koers uit de sessie Bedrijven (tccom1170m000).

2. Relaties (snelle invoer) (tccom4201m000)

Voer de code en de naam in van de relatie.

Selecteer de soort relatie op het veld **Rol relatie**.

Als u **Klant** selecteert, gebruikt LN de default gegevens voor de volgende relatierollen:

- **Verkopen-aan**
- **Verzenden-aan**
- **Factureren-aan**

- **Betalen-door**

De selectievakjes **Factureren-aan** en **Betalen-door** kunnen alleen worden ingeschakeld als het selectievakje **Financiële rollen** is ingeschakeld voor de klant in de sessie Defaults per relatie (tccom4101m000).

Als u **Leverancier** selecteert, gebruikt LN de default gegevens voor de volgende relatierollen:

- **Kopen-van**
- **Verzenden-van**
- **Factureren-door**
- **Betalen-aan**

De selectievakjes **Factureren-door** en **Betalen-aan** kunnen alleen worden ingeschakeld als het selectievakje **Financiële rollen** voor de leverancier is ingeschakeld in de sessie Defaults per relatie (tccom4101m000).

Als u **Geen rollen** selecteert, gebruikt LN uitsluitend de default gegevens voor de basisgegevens voor de relatie:

3. Selecteer een adres en een contactpersoon. Als u op TAB drukt, geeft LN de adresgegevens of de contactgegevens weer op de bijbehorende velden.
4. Klik op **Aanmaken**. LN maakt de basisgegevens van de relatie en de relatierollen aan. U kunt de sessie Relatie (tccom4100s000) gebruiken om de gegenereerde gegevens te bekijken en te controleren, en om gegevens in te voeren op de niet-verplichte velden.

Contactpersonen

Contactpersonen relatie

Voor elke relatie kunt u de bijbehorende contactpersoon definiëren.

Parameters voor contactpersonen

In de sessie Parameters COM (tccom0000s000) kunt u de volgende parameters voor contactpersonen definiëren:

- **Nummergroep voor contactpersonen gebruiken**
- **Nummergroep**
- **Serie**
- **Initialen gebaseerd op**
- **Contactpersonen synchroniseren**

Contactpersonen en relatierollen

U kunt de sessie Contactpersonen (tccom4540m000) gebruiken om een nieuwe contactpersoon in te voeren. Vervolgens kunt u de sessie Contactpersoon (tccom1640m000) gebruiken om de details van de contactpersoon te registreren.

Een contactpersoon kan aan meerdere relatierollen worden gekoppeld.

U kunt het volgende koppelen:

- Relaties van een contactpersoon in de sessie Relatierollen per contactpersoon (tccom4546m000).
- Contactpersonen aan een relatie in de sessie Contactpersonen per relatierol (tccom4545m000).

In beide sessies kunt u ook aangeven of de contactpersoon de primaire contactpersoon voor een relatierol is.

Als een contactpersoon de relatie in een specifieke rol vertegenwoordigt, verschijnt die contactpersoon op het tabblad **Contactpersonen** van de relevante relatiesessie. Het tabblad **Contactpersonen** verwijst naar de sessie Contactpersonen per relatierol (tccom4545m000) en verschijnt in de volgende sessies.

- Relatie (tccom4100s000)
- Verkopen-aan relatie (tccom4110s000)
- Kopen-van relatie (tccom4120s000)
- Factureren-aan relatie (tccom4112s000)
- Factureren-door relatie (tccom4122s000)
- Betalen-door relatie (tccom4114s000)
- Betalen-aan relatie (tccom4124s000)
- Verzenden-aan relatie (tccom4111s000)
- Verzenden-van relatie (tccom4121s000)

CRM – functionaliteit

U kunt CRM gebruiken voor het volgende:

- **Opportunities verwerken**
Verkoopkansen
- **Activiteiten definiëren**
Activiteiten
- **Brieven aanmaken**
Brieven
- **Selectie-expressies aanmaken**
Selectie-expressies
- **Verslagen aanmaken**
Verslagen
- **De sessie Klant 360 gebruiken**
Klant 360

Mogelijkheden

Verkoopkansen worden door een verkoper gebruikt voor het vastleggen en controleren van verkoopgegevens met betrekking tot een relatie, met als doel het verkopen van een product of service aan deze relatie.

U kunt verkoopkansen aanmaken in de sessie Verkoopkans (tdsmi1610m000).

U kunt deze sessie gebruiken voor het volgende:

- Een verkoopkans toe te wijzen of opnieuw toe te wijzen aan een vertegenwoordiger.
- De voortgang van een verkoopkans te muteren door de fase van het verkoopproces bij te werken en door een scoringskans op het binnenhalen van de verkoopkans toe te wijzen.
- De status van de verkoopkans bijwerken.
- Activiteiten die aan een verkoopkans zijn gekoppeld, in te voeren, te muteren en te verwijderen.

- Contactpersonen toe te wijzen aan een verkoopkans in de sessie Contactpersonen per verkoopkans (tdsmi1122m000) om aan te geven met wie bij de relatie contact moet worden opgenomen voor deze verkoopkans.
- Artikelen toe te voegen aan een verkoopkans in de sessie Artikelen per verkoopkans (tdsmi1113m000). Deze artikelen kunt u dan als verkoopofftereregels voorleggen aan een relatie.
- Referentie-informatie toe te voegen aan een verkoopkans in de sessie Referenties per verkoopkans (tdsmi1115m000).
- Collectief attributen toe te voegen aan een verkoopkans in de sessie Attributen per verkoopkans (tdsmi1111m000).

Een verkoopofferte genereren op basis van een verkoopkans

Omdat een verkoopofferte kan worden gegenereerd op basis van een verkoopkans, kan een verkoopkans de basis zijn voor productaanbiedingen aan een relatie. Als artikelen worden toegevoegd aan een verkoopkans, kunnen offtereregels worden gegenereerd voor de artikelen wanneer een verkoopofferte wordt gegenereerd op basis van de verkoopkans.

NB

In de sessie Verkoopkans (tdsmi1610m000) kunt u het volgende doen:

- Attributen toevoegen aan een verkoopkans op het tabblad Artikelen. Dit tabblad verwijst naar de sessie Artikelen per verkoopkans (tdsmi1113m000).
- Een verkoopofferte en offertereregels genereren op basis van de verkoopkans door op **Offerte genereren** in het menu Beeld, Referenties of Acties te klikken.

Het volgende is van toepassing op het genereren:

- Alleen artikelen waarvoor het selectievakje **Selecteren** op het tabblad Artikelen van de sessie Verkoopkans (tdsmi1610m000) is ingeschakeld, worden als offertereregels ingevoegd in de verkoopofferte.
- Wanneer de verkoopofferte wordt gegenereerd, wordt het nummer van de verkoopkans als referentienummer ingevuld op het veld **Verkoopkans** van de sessie Verkoopofferte (tdsls1600m000).
- Wanneer de verkoopofferte wordt gegenereerd, wordt het nummer van de verkoopofferte als referentienummer ingevuld op het tabblad Referentie van de sessie Verkoopkans (tdsmi1610m000). Dit tabblad verwijst naar de sessie Referenties per verkoopkans (tdsmi1115m000).
- Voor de nummerserie die wordt gebruikt bij het genereren van verkoopoffertes, wordt als volgt een default waarde opgehaald:
 - a. Verkoopbureaus (tdsls0512m000)
 - b. Gebruikersprofielen (verkoop) (tdsls0139m000)
 - c. Verkoopordersoorten (tdsls0594m000)
 - d. Parameters verkoopoffertes (tdsls0100s100)
- De herkomst van de gegenereerde verkoopofferte is **Verkoopkans**.

- **Herkomst prijs** staat voor de gegenereerde verkoopofferteregels op **Handmatig**, dus prijzen en kortingen worden niet automatisch opnieuw berekend.
- Als aan het artikel van de verkoopkans een peg is gekoppeld, wordt deze peg naar de gegenereerde verkoopofferteregel gekopieerd.
- Als er geen artikelen zijn gekoppeld aan een verkoopkans, kunt u ervoor kiezen alleen een verkoopoffertekop te genereren en geen offerteregels.

NB

U kunt geen verkoopofferte genereren op basis van een verkoopkans met als **Status Niet actief, Gewonnen, Gemist of Geannuleerd**

Activiteiten

Een essentieel onderdeel van de functionaliteit voor relatiebeheer is de mogelijkheid om activiteiten aan te maken en die in te plannen voor business objects (relaties, contactpersonen, verkoopkansen of andere activiteiten) en de voortgang van de activiteiten te controleren.

Een activiteit is een afspraak, call, taak, mailing of e-mail die moet worden aangemaakt of uitgevoerd door een gebruiker en die is geregistreerd in LN. Activiteiten zijn bijvoorbeeld telefoongesprekken, mailings, bezoeken en enquêtes. Optioneel kunnen taken, afspraken en calls worden gesynchroniseerd met Microsoft Exchange.

U kunt activiteiten aanmaken en koppelen aan business-objects in de sessie Activiteiten (tccom6100m000). Activiteiten kunnen handmatig worden aangemaakt of automatisch worden gegenereerd.

Activiteiten handmatig aanmaken

In de sessie Activiteiten (tccom6100m000) kunt u handmatig de volgende activiteiten aanmaken:

- **Afspraken**
Klik op **Nieuwe afspraak** om een afspraak in te voeren in de sessie Afspraak (tccom6600m100).
- **Calls**
Klik op **Nieuw telefoongesprek** om een call in te voeren in de sessie Call (tccom6600m200).
- **Taken**
Klik op **Nieuwe taak** om een taak in te voeren in de sessie Taak (tccom6600m300).
- **E-mails**
Klik op **Nieuwe e-mail** om een e-mail in te voeren in de sessie E-mail (tccom6600m500).

NB

De sessie Activiteiten (tccom6100m000) kan zelfstandig worden gestart, maar verschijnt ook als tabblad in de volgende sessies:

- Relatie (tccom4100s000)
- Verkoopkans (tdsmi1610m000)

- Contactpersoon (tccom1640m000)
- Activiteiten (tccom6100m000)

Vervolgactiviteiten

Een activiteit kan leiden tot een andere activiteit. Daarom kunnen vanuit een afspraak, call, taak, mailing of e-mail vervolgactiviteiten worden aangemaakt van de soorten **Call**, **Taak**, **Afspraak** en **E-mail**.

In een van de sessies voor activiteiten kunt u handmatig de volgende vervolgactiviteiten aanmaken:

- **Vervolgafspraak**
Klik op **Vervolgafspraak** om een vervolgafspraak in te voeren in de sessie Afspraak (tccom6600m100).
- **Vervolgcall**
Klik op **Vervolgtelefoongesprek** om een vervolgcall in te voeren in de sessie Call (tccom6600m200).
- **Vervolgtaak**
Klik op **Vervolgtaak** om een vervolgtaak in te voeren in de sessie Taak (tccom6600m300).
- **Vervolg-e-mail**
Klik op **Vervolg e-mail** om een vervolg-e-mail in te voeren in de sessie E-mail (tccom6600m500).

NB

Als een activiteit wordt gegenereerd op basis van een andere activiteit:

- Worden de referenties **Contactpersoon**, **Relatie** en **Business-object** gekopieerd naar de nieuwe activiteit.
- Wordt een verwijzing naar de oorspronkelijke activiteit opgegeven in de nieuwe activiteit. U kunt alle verwijzingen in de vervolgactiviteit bijwerken, behalve de verwijzing naar de oorspronkelijke activiteit.
- Worden de deelnemers aan of ontvangers van de oorspronkelijke activiteit gekopieerd naar de nieuwe activiteit.

Activiteiten automatisch genereren

In de sessie Activiteiten collectief toevoegen (tdsmi2210m100) kunt u activiteiten tegelijkertijd collectief toevoegen aan meerdere relaties, verkoopkansen, enzovoort.

Op basis van een activiteitensjabloon (gedefinieerd in de sessie Activiteitensjablonen (tdsmi0155m000)) kunt u de volgende activiteiten automatisch genereren:

- Taken vanuit de sessie Activiteiten collectief toevoegen (tdsmi2210m100).
- Mailings vanuit de sessie Mailing met standaardbrieven (tdsmi2410m000). Gegenereerde mailings kunt u weergeven in de sessie Mailing (tccom6600m400).

Koppelen aan activiteiten

U kunt het volgende aan een activiteit koppelen:

- **Attributen**
U kunt attributen koppelen aan een activiteit in de sessie Attributen per activiteit (tdsmi2101m000). Deze sessie verschijnt als een tabblad in de meeste sessies voor activiteiten. Als de activiteit bijvoorbeeld een enquête is, kunnen de vragen die aan de relatie worden gesteld, worden aangemaakt als attributen die aan de activiteit worden gekoppeld. Wanneer medewerkers deze activiteit uitvoeren, openen ze de attribuutvelden en voeren ze de antwoorden in op de attribuutvelden terwijl ze die informatie binnenkrijgen over de telefoon.
- **Notities**
U kunt notities koppelen aan een activiteit in de sessie Notities (tcstl1550m000). Deze sessie verschijnt als een tabblad in alle sessies voor activiteiten.
- **Referenties**
U kunt referenties koppelen aan een activiteit in de sessie Referenties per activiteit (tccom6115m000). Deze sessie verschijnt als een tabblad in alle sessies voor activiteiten.
- **Deelnemers**
U kunt deelnemers uitnodigen voor een call of een afspraak in de sessie Deelnemer (tccom6105m000). Deze sessie verschijnt als een tabblad in de sessies Call (tccom6600m200) en Afspraak (tccom6600m100). Als het selectievakje **Synchroniseren** in deze sessies ingeschakeld is, worden calls en afspraken gesynchroniseerd met de kalender-events van de deelnemer in Microsoft Exchange.
- **Ontvangers**
U kunt voor een e-mail ontvangers selecteren in de sessie Ontvangers (tccom6600m900) die kan worden gestart vanuit de sessie E-mail (tccom6600m500).
- **Bijlagen**
U kunt aan een e-mail bijlagen koppelen in de sessie Bijlagen (tccom6110m000) die kan worden gestart vanuit de sessie E-mail (tccom6600m500).

Brieven

Brieven aan relaties en massale mailings zijn veel voorkomende marketingactiviteiten. In CRM kunt u brieven aanmaken, opslaan en wijzigen. U kunt de functionaliteit voor mailings gebruiken om een generieke brief af te drukken met daarin specifieke relatiegegevens. U kunt brieven exporteren naar andere tekstverwerkers, bijvoorbeeld om de spelling te controleren.

De procedure voor het aanmaken en afdrucken van brieven bestaat uit de volgende stappen:

Stap 1: Brieven aanmaken

In de sessie Brieven (tdsmi1150m000) kunt u brieven voor uw relaties aanmaken. U kunt de brieven aanmaken in een generiek formaat, dat u later kunt samenvoegen met specifieke relatiegegevens.

U kunt een teksteditor gebruiken om de inhoud van de brief op te geven. Voor meer informatie, zie *CRM – Teksteditor* (p. 31).

Stap 2: Mailings aanmaken

In de sessie Mailing met standaardbrieven (tdsmi2410m000) kunt u brieven voor relaties (prospects of klanten), opportuniteiten, contactpersonen of activiteiten afdrukken of verwerken. U kunt een bereik van gegevens opgeven dat moet worden afgedrukt in de brieven.

Selectie-expressies

Met een selectie-expressie kan een gebruiker zoekcriteria definiëren om een doelgroep aan te maken. Deze doelgroep kan worden gebruikt om de relaties op te geven die in een bepaalde actie moeten worden opgenomen. Selectie-expressies worden gebruikt om doelbereiken aan te maken voor verkoopkansen, de collectieve toevoeging van attributen en activiteiten, brieven (mailings) en verslagen. Selectie-expressies zijn vergelijkbaar met gerichte criteria die worden gebruikt in spreadsheet- en databaseprogramma's, zoals Microsoft Excel.

Selectie-expressies worden aangemaakt in de sessie Selecties (tdsmi0170m000) en worden vervolgens gebruikt voor onder meer brieven en verslagen. De expressies kunnen eenvoudig of complex zijn, afhankelijk van de gebruikte criteria. U kunt een teksteditor gebruiken om de expressies te definiëren. Voor meer informatie, zie *CRM – Teksteditor* (p. 31)

Voorbeeld

Een bedrijf heeft een attribuut gedefinieerd dat de datum aangeeft waarop relaties een relatie zijn geworden. Het attribuut wordt aan alle relaties gekoppeld. Er kan een selectie-expressie worden aangemaakt om de relaties te vinden die gedurende de laatste 45 dagen relatie zijn geworden. De selectie-expressie kan gebruik maken van het attribuut om de doelgroep te vinden. Het bedrijf gebruikt ook fasen om de voortgang te volgen die ze hebben geboekt met relaties. Een van die fasen geeft aan dat de relatie extra informatie nodig heeft. In de selectie-expressie kan die fase worden gebruikt om de relaties te selecteren die moeten worden gebeld of die informatie moet worden gestuurd.

De sessie Selecties (tdsmi0170m000) bevat een lijst van de codes en omschrijvingen van de selecties die door de gebruiker zijn gedefinieerd. Met selectievakjes wordt aangegeven of tekst aanwezig is voor een selectie en of een expressie is gedefinieerd voor een selectie. Zowel tekst als expressies worden aangemaakt via de tekstfunctionaliteit in het menu **Bewerken**. In het menu Beeld, Referenties of Acties kunt u **Expressie compileren** selecteren om de syntaxis van de selectie-expressie te controleren. Dit is niet verplicht, maar u kunt deze optie als voorzorgsmaatregel gebruiken.

Verslagen

U kunt verslagen definiëren om door de gebruiker gedefinieerde gegevens op te vragen. Welke informatie wordt opgenomen in het verslag, wordt bepaald door verschillende criteria. In CRM kunt u verslagen aanmaken om gegevens op te vragen op basis van uw behoeften.

De procedure voor het definiëren van verslagen bestaat uit de volgende stappen:

Stap 1: Een verslag definiëren

Om een verslag aan te maken, moet u eerst een code, een omschrijving en wat algemene kop- en voetgegevens definiëren in de sessie Verslagen (tdsmi0180s000).

Stap 2: Verslaglayouts aanmaken

Met kolomdefinities geeft u aan welke informatie moet worden opgenomen in de kolommen van het verslag. U definieert kolommen in de sessie Verslaglayout (tdsmi0181s000). Die informatie kan bestaan uit tabelvelden of attributen.

Stap 3: Verslagen afdrukken

Met de sessie Flexibel afdrukken (tdsmi2410m100) kunt u de verslagen afdrukken en verwerken die in CRM zijn gedefinieerd.

Klant 360

Account-managers zijn binnen een bedrijf verantwoordelijk voor het onderhouden van de relaties met verkopen-aan relaties, ook wel accounts genoemd. Zij besteden veel tijd aan de afhandeling van verzoeken en voorstellen van de relaties. Daarom moeten zij inzicht hebben in de status van de verkopen-aan relaties waarvoor ze verantwoordelijk zijn.

De sessie Klant 360 (tdsmi1500m000) geeft een overzicht van de informatie voor verkopen-aan relaties en daarmee wordt het voor een account-manager mogelijk om op een eenvoudige manier meerdere taken met betrekking tot relaties uit te voeren. Deze sessie ondersteunt account-managers in hun dagelijkse taken, dat wil zeggen het afhandelen van verzoeken en voorstellen van relaties op een flexibele en juiste manier.

NB

Als u op de knop **Filter toepassen** klikt, worden alleen de relaties weergegeven die van belang zijn voor een specifieke account-manager.

CRM – Teksteditor

Als u een brief of een selectie-expressie aanmaakt, kunt u de teksteditor gebruiken om de werkelijke layout van de brief op te geven of om een expressie op te geven.

NB

- U kunt brieven opgeven in de sessie Brieven (tdsmi1150m000).
- U kunt selectie-expressies opgeven in de sessie Selecties (tdsmi0170m000)

De teksteditor gebruiken

De layout van een brief of een selectie-expressie kan uiteenlopen van heel eenvoudig tot uiterst complex. De layout kan de volgende gegevens bevatten:

- **Normale tekst**
Bijvoorbeeld: "Het doet ons genoeg...". U kunt speciale tekens, zoals ö en é gebruiken, maar het is niet mogelijk om effecten als vette tekst, onderstreepte tekst en verschillende lettertypen te gebruiken.
- **Tabelvelden**
U kunt alle tabelvelden gebruiken die zijn vastgelegd in de sessie In CRM op te vragen tabellen (tdsmi0182m000), zoals tcom100.naam (de naam van de relatie).
- **Attributen**
U kunt alle attributen die in de sessie Attributen (tdsmi0550m000) zijn vastgelegd, gebruiken. Voor meer informatie, zie *CRM – attributen in de teksteditor (p. 36)*.
- **Voorgedefinieerde variabelen**
Bijvoorbeeld: @today (voor de huidige datum). Voor meer informatie, zie *CRM – voorgedefinieerde variabelen in de teksteditor (p. 38)*.

U wordt geadviseerd tabelvelden en attributen te selecteren door erop in te zoomen. U kunt ze ook zelf invoeren, maar dan is de kans op fouten groter. Klik in het menu **Opties** van de teksteditor op **Zoomsessie starten** om de gewenste tabelvelden of attributen op te halen.

NB

Tekst die u na een verticale streep (|) typt, wordt niet beschouwd als onderdeel van de expressie, maar als aanvullende informatie voor de gebruiker.

Operators in de teksteditor

U kunt rekenkundige, logische en relationele operators in de teksteditor gebruiken.

Rekenkundige operators

*	vermenigvuldigen
---	------------------

/	delen
---	-------

+	optellen
---	----------

-	afrekken
---	----------

¥	rest na delen
---	---------------

&	strings koppelen (alfanumerieke arrays)
---	---

Logische operators

of

en

niet (negatie)

Relationele operators

=	gelijk aan
---	------------

<>	niet gelijk aan
----	-----------------

>	groter dan
---	------------

<	kleiner dan
---	-------------

>=	groter dan of gelijk aan
----	--------------------------

<=	kleiner dan of gelijk aan
----	---------------------------

Functies in de teksteditor

U kunt de volgende functies in de teksteditor gebruiken:

- Rekenkundig
- Trigonometrisch
- Logaritmisch
- String
- Datum

Rekenkundige functies**Voorbeeld**

round (X,Y,Z)	geeft afgeronde waarde van X Y is aantal decimalen Z is afrondingsmethode (0 = naar beneden, 1 = normaal, 2 = naar boven)	-
val (A)	geeft numerieke waarde van string A	val ("8.7") = 8.7
abs (X)	berekent absolute waarde van X	abs (-10.3) = 10.3
int (X)	geeft integerwaarde van X	int (11.6) = 11
pow (X, Y)	verheft X tot de macht van Y	pow (10.2) = 100
sqrt (X)	geeft vierkantswortel van X	sqrt (16) = 4
min (X, Y)	geeft kleinste waarde van X en Y	min (6, 10) = 6
max (X, Y)	geeft grootste waarde van X en Y	max (6, 10) = 10
pi	constante met waarde pi (3.1415926)	-

Trigonometrische functies

sin (X), cos (X), tan (X)	geeft sinus, cosinus of tangens van X
asin (X), acos (X), atan (X)	geeft arcsinus, cosinus of tangens van X
hsin (X), hcos (X), htan (X)	geeft hyperbolische sinus, cosinus of tangens van X

Logaritmische functies

exp (X)	verheft e tot de macht van X
log (X)	geeft natuurlijke logaritme van X op basis van e

$\log_{10}(X)$ geeft logaritmische waarde van X op basis van machten van 10

Stringfuncties	Voorbeeld	
edit (X,Y)	formateert numerieke waarde X volgens formaat Y	edit (10.3, "ZZZ9V,99") = " 10,30"
str (X)	zet numerieke waarde in string	str (10.3) = "10.3"
len (X)	geeft lengte van string X	len ("abc") = 3
strip (X)	verwijdert spaties achter laatste teken	strip ("A ") = "A"
pos (X,Y)	geeft positie van string Y in string X - vanaf links	-
rpos (X,Y)	geeft positie van string Y in string X - vanaf rechts	-

Datumfuncties	Voorbeeld	
date ()	geeft huidige datum	-
date (JJJJ, MM, DD)	geeft datum op basis van opgegeven jaar (JJJJ), maand (MM) en dag (DD)	date (2008, 5, 1) = 1 mei 2008

CRM – attributen in de teksteditor

Als u de teksteditor gebruikt om de layout van een brief te definiëren of een selectie-expressie aan te maken, kunt u attributen ophalen. Klik op **Zoomsessie starten** in het menu **Opties** van de teksteditor om een attribuut te selecteren.

Algemene notatie van een attribuut

Soorten attributen

- **R**
Het attribuut hoort bij een klant of een prospect.

- **P**
Het attribuut hoort bij een verkoopkans.
- **C**
Het attribuut hoort bij een contactpersoon.
- **A**
Het attribuut hoort bij een activiteit.

De algemene notatie van een attribuut ziet er als volgt uit: [X, attribuut].

De X staat hierbij voor (R, P, C of A). Het opgehaalde attribuut is altijd het attribuut voor een relatie (R). Als u het attribuut aan een contactpersoon wilt toekennen, moet u de "R" in "C" wijzigen, enzovoort.

Variabelen voor attributen

Als u attributen wilt gebruiken in een voorgedefinieerd verslag, kunt u de volgende variabelen (arrays) gebruiken:

- **label.data**
In deze array worden alle labels (omschrijvingen) van het attribuut opgeslagen. De lengte van een label is 40 tekens. Het maximum aantal labels is 25.
- **attribute.data**
In deze array worden alle (alfanumerieke) waarden opgeslagen (maximaal 25).
- **attribute.text**
In deze array worden alle tekstnummers vastgelegd (maximaal 10), die kunnen worden afgedrukt.

Voorbeeld

Voor de activiteit 'Bezoek' bestaan drie attributen:

Soort sfeer	vriendelijk, normaal, vijandig
Begin van afspraak	te vroeg, op tijd, te laat
Einde van afspraak	te vroeg, op tijd, te laat

Aan attribuut twee is een tekst gekoppeld.

De volgende tekst kan worden afgedrukt:

tdsmi200.cact tdsmi200.dsca

label.data (1) : attribute.data (1)

label.data (2) : attribute.data (2)

label.data (3) : attribute.data (3)

Tekst label.data (2)

attribute.text (2)

CRM – voorgedefinieerde variabelen in de teksteditor

Als u de teksteditor gebruikt om de layout van een brief te definiëren of een selectie-expressie aan te maken, kunt u voorgedefinieerde variabelen gebruiken.

Algemene voorgedefinieerde variabelen voor relaties/verkoopkansen/contactpersonen/activiteiten

Adressen in orderdocumenten zijn ontdaan van lege velden. Dergelijke lege adressen zijn beschikbaar door de volgende velden te gebruiken:

cor.nama	Eerste veld voor het correspondentieadres
cor.namb	Tweede veld voor het correspondentieadres
cor.namc	Derde veld voor het correspondentieadres
cor.namd	Vierde veld voor het correspondentieadres
cor.name	Vijfde veld voor het correspondentieadres
cor.namf	Zesde veld voor het correspondentieadres
cor.ccty.dsca	Omschrijving van het land in het correspondentieadres
del.nama	Eerste veld voor het afleveradres
del.namb	Tweede veld voor het afleveradres
del.namc	Derde veld voor het afleveradres
del.namd	Vierde veld voor het afleveradres
del.name	Vijfde veld voor het afleveradres
del.namf	Zesde veld voor het afleveradres
del.ccty.dsca	Omschrijving van het land in het afleveradres
pad.nama	Eerste veld voor het privé-adres
pad.namb	Tweede veld voor het privé-adres
pad.namc	Derde veld voor het privé-adres
pad.namd	Vierde veld voor het privé-adres
pad.name	Vijfde veld voor het privé-adres
pad.namf	Zesde veld voor het privé-adres

pad.ccty.dsca

Omschrijving van het land in het privé-adres

Voorgedefinieerde variabelen voor relaties

pldd_mcs034.dsca	Omschrijving van prijslijst
pcpr_com010.nama	Naam van parent-klant voor prijzen/kortingen
pctx_com010.nama	Naam van parent-klant voor teksten
pctf_com010.nama	Naam van parent-klant voor Fin. administratie
ccus_com010.nama	Naam van parent-klant voor statistiek bijwerken
iscn_com000.nama	Naam 1 van gelieerd bedrijf
iscn_com000.namb	Naam 2 van gelieerd bedrijf
iscn_com000.namc	Adres 1 van gelieerd bedrijf
iscn_com000.namd	Adres 2 van gelieerd bedrijf
iscn_com000.name	Plaats 1 van gelieerd bedrijf
iscn_com000.namf	Plaats 2 van gelieerd bedrijf
iscn_com000.pstc	Postcode van gelieerd bedrijf

Voorgedefinieerde variabelen voor opportuniteiten

mprj_com001.nama	Naam van Toegekend aan
mprj_com012.nama	Naam A van correspondentieadres
mprj_com012.namb	Naam B van correspondentieadres
mprj_com012.namc	Adres A van correspondentieadres
mprj_com012.namd	Adres B van correspondentieadres

mprij_com012.name	Plaats A van correspondentieadres
mprij_com012.namf	Plaats B van correspondentieadres
mprij_com012.pstc	Postcode van correspondentieadres

Voorgedefinieerde variabelen voor contactpersonen

cper_mcs122.dsca	Omschrijving van aandacht
cper_mcs046.dsca	Omschrijving van taal
cper_mcs019.dsca	Omschrijving van titel
wadr_com012.nama	Naam A van werkadres
wadr_com012.namb	Naam B van werkadres
wadr_com012.namc	Adres A van werkadres
wadr_com012.namd	Adres B van werkadres
wadr_com012.name	Plaats A van werkadres
wadr_com012.namf	Plaats B van werkadres
wadr_com012.pstc	Postcode van werkadres
padr_com012.nama	Naam A van privé-adres
padr_com012.namb	Naam B van privé-adres
padr_com012.namc	Adres A van privé-adres
padr_com012.namd	Adres B van privé-adres
padr_com012.name	Plaats A van privé-adres
padr_com012.namf	Plaats B van privé-adres

padr_com012.pstc	Postcode van privé-adres
------------------	--------------------------

Voorgedefinieerde variabelen voor activiteiten

acti_smi002.dsca	Omschrijving van bron
acti_smi003.dsca	Omschrijving van fase
acti_smi004.dsca	Omschrijving van functie
acti_smi006.dsca	Omschrijving van aandacht
empl_com001.nama	Naam van medewerker
crep_com001.nama	Naam van vertegenwoordiger

Voorgedefinieerde variabele voor selectie-expressies

bp.turnover.previous.year	De omzet uit de sessie Saldi factureren-aan relaties (tcom4513s000). Deze waarde staat voor de omzet van het vorige jaar voor alle bedrijfsonderdelen die horen bij het financiële bedrijf van: ■ Het verkoopbureau dat aan de relatie is gekoppeld. ■ Het huidige logistieke bedrijf als dit bedrijf ook een financieel bedrijf is en er geen verkoopbureau aan de relatie is gekoppeld.
---------------------------	--

Voorbeeld

bp.turnover.previous.year < 15000.00 en bp.turnover.previous.year > 0.0

Op basis van de selectie-expressie kunnen relaties die aan de omzetcriteria voldoen in de sessie Mailing met standaardbrieven (tdsmi2410m000) en de sessie Flexibel afdrukken (tdsmi2410m100) worden opgehaald. U kunt bijvoorbeeld een brief sturen naar alle relaties met een omzetwaarde die lager dan 15000 en hoger dan 0 is.

Daarbij gelden de volgende beperkingen voor de omzet:

- De omzetwaarde van slechts één financieel bedrijf wordt berekend. De omzet van meerdere financiële bedrijven wordt niet getotaliseerd.

- Er kan voor een relatie slechts één record uit de sessie Saldi factureren-aan relaties (tccom4513s000) worden opgehaald.

CRM – voorbeelden van selectie-expressies

Als u in de sessie Selecties (tdsmi0170m000) een selectie-expressie aanmaakt, gebruikt u de teksteditor om een expressie aan te maken.

Voorbeelden van alfanumerieke expressies

(R, color) = "rood"	attribuut is alfanumeriek
---------------------	---------------------------

tccom100.bpid = "JANSEN"	tabelveld is alfanumeriek
--------------------------	---------------------------

(R, contents) = 1	attribuut is numeriek
-------------------	-----------------------

tccom110.umsp = 2	tabelveld is numeriek
-------------------	-----------------------

(R, contents) IN (10,100) (110,200)

De waarde van het attribuut moet groter dan of gelijk aan 10 en kleiner dan of gelijk aan 100 OF groter dan of gelijk aan 110 en kleiner dan of gelijk aan 200 zijn.

Voorbeelden van string-expressies

<code>^</code>	begin van de string
<code>\$</code>	einde van de string
<code>.</code>	willekeurig teken
<code>*</code>	0 of meer keren het vorige teken
<code>()</code>	een van de tekens tussen (), bijvoorbeeld (abcd123) of (a-z)
<code>(^)</code>	elk ander teken dan, bijvoorbeeld (^XYZ0-9)
<code>""</code>	dubbel aanhalingsteken binnen een string

Voorbeelden

- `"abcdefg" IN "def" = WAAR`
- `"abcdefg" IN "^def$" = NIET WAAR`
- `"abcdefg" IN "^a" = WAAR`
- `"abcdefg" IN "^b" = NIET WAAR`
- `"abcdefg" IN "g$" = WAAR`

Alternatief: `(R,...) IN "abcde"`

Betekenis: alle attributen worden gecontroleerd op de aanwezigheid van de string "abcde".

Prioriteit in expressies

Rekenkundige operators hebben een hogere prioriteit dan relationele operators. Relationele operators hebben een hogere prioriteit dan logische operators.

De onderlinge prioriteit van rekenkundige operators ziet er als volgt uit: `*` / `÷` + -

De onderlinge prioriteit van logische operators ziet er als volgt uit: niet en of

Met ronde haken ("`()`") kunt u de onderlinge prioriteit van rekenkundige en logische operators wijzigen. Voorbeeld: `3 + 4 * 5 = 23` en `(3 + 4) * 5 = 35`.

CRM-contactpersonen en activiteiten synchroniseren naar Microsoft Exchange

CRM biedt de volgende synchronisatiefunctie:

- Contactpersonen kunnen vanuit LN worden gesynchroniseerd naar Microsoft Exchange.
- Activiteiten van de soorten **Call** en **Afspraak** kunnen als kalender-events worden gesynchroniseerd tussen LN en Microsoft Exchange. Kalenders worden in beide richtingen gesynchroniseerd.

Parameters en basisgegevens synchronisatie

Als u contactpersonen en activiteiten wilt synchroniseren, moet u eerst de volgende parameters en basisgegevens definiëren:

- Schakel het selectievakje **Contactpersonen synchroniseren** in de sessie Parameters COM (tccom0000s000) in als u de synchronisatie van contactpersonen wilt inschakelen. Indien dit selectievakje is ingeschakeld, moet u ook ISO-codes opgeven in de sessies Landen (tcmcs0510m000) en Talen (tcmcs0146m000).
- Schakel het selectievakje **Activiteiten synchroniseren** in de sessie Parameters COM (tccom0000s000) in als u de synchronisatie van kalenders wilt inschakelen.
- Configureer Exchange Synchronizer in de sessie Synchronisatie-instellingen MS Exchange (ttaad2140m000).
- Geef in de sessie Synchronisatiegebruikers MS Exchange (ttaad2141m000) de gebruikers op waarvoor contactpersonen en kalenders moeten worden gesynchroniseerd.

NB

Om activiteiten te synchroniseren voor deelnemers van de soort **Medewerker** (opgegeven in de sessie Deelnemer (tccom6105m000)), moet het volgende van toepassing zijn op de medewerker:

- Het veld **Gebruiker** is ingevuld in de sessie Medewerkers - Algemene gegevens (tccom0101m000).

- Het veld **E-mail** is ingevuld in de sessie Medewerkers - Medewerkersbeheer (bpmdm0101m000). Het e-mailadres moet identiek zijn, inclusief hoofdletters en kleine letters, aan het e-mailadres dat is opgegeven in het Windows-domein.
- Het **E-mailadres** in de sessie Synchronisatiegebruikers MS Exchange (ttaad2141m000) is gelijk aan het veld **E-mail** in de sessie Medewerkers - Medewerkersbeheer (bpmdm0101m000). Het e-mailadres moet identiek zijn, inclusief hoofdletters en kleine letters, aan het e-mailadres dat is opgegeven in het Windows-domein.

Er kunnen alleen uitnodigingen voor een activiteit worden verzonden naar de kalenders van deelnemers als de **Organisator** van de activiteit (zoals opgegeven in de sessie Deelnemer (tccom6105m000)) ook is gedefinieerd in de sessie Synchronisatiegebruikers MS Exchange (ttaad2141m000). De reden hiervoor is dat MS Exchange de uitnodigingen voor de organisator genereert.

Synchronisatie van contactpersonen en activiteiten

In de webapp LN UI Administration kan de Exchange Synchronizer worden gestart en beëindigd voor een LN CRM-omgeving.

Wanneer de Exchange Synchronizer wordt gestart, worden de volgende stappen voltooid:

1. De Synchronizer maakt verbinding met LN.
2. De instellingen die zijn gedefinieerd in de sessies Synchronisatie-instellingen MS Exchange (ttaad2140m000) en Synchronisatiegebruikers MS Exchange (ttaad2141m000) worden naar de Synchronizer gestuurd.
3. De Synchronizer start de synchronisatie van contactpersonen en activiteiten

Voor meer informatie, zie *Infor LN UI Administration Guide*.

Contactpersonen synchroniseren

Contactpersonen uit LN worden gesynchroniseerd naar Microsoft Exchange via een pull-mechanisme. De Synchronizer wordt geactiveerd middels een pull-interval. Dit interval bestaat uit een getal en een tijdseenheid, bijvoorbeeld 1 uur of 7 dagen. Wanneer de Synchronizer wordt geactiveerd, worden voor elke gebruiker waarvoor synchronisatie vereist is, contactpersonen waarvoor het selectievakje **Synchroniseren** in de sessie Contactpersoon (tccom1640m000) is ingeschakeld en waarvan gegevens zijn gewijzigd sinds de laatste synchronisatie, opgehaald uit LN. Deze contactpersonen worden gesynchroniseerd naar Microsoft Exchange.

Kalenders synchroniseren

Kalenders worden ook gesynchroniseerd middels een pull-mechanisme dat is gebaseerd op een pull-interval. Wanneer de Synchronizer wordt geactiveerd, worden voor elke gebruiker waarvoor synchronisatie vereist is, alle huidige of toekomstige kalender-events uit zowel LN als Microsoft Exchange opgehaald. De Synchronizer gebruikt het pull-mechanisme niet om events uit het verleden te synchroniseren.

Kalender-event is afkomstig van LN

Voor activiteiten die zijn aangemaakt in LN en die moeten worden gesynchroniseerd, zijn de volgende selectievakjes in de sessie Activiteiten (tccom6100m000) ingeschakeld:

- **Aangemaakt door Infor LN**
- **Synchroniseren**

Wanneer de Synchronizer wordt geactiveerd, worden de kalenders gesynchroniseerd voor de deelnemers die aan de activiteit zijn gekoppeld en waarvoor het selectievakje **Uitnodigen** in de sessie Deelnemer (tccom6105m000) ingeschakeld is.

NB

Als de kalender-event nog niet bestaat in Microsoft Exchange, wordt het selectievakje **Gesynchroniseerd** uitgeschakeld, maar wordt het selectievakje **Verzonden naar Synchronizer** in de sessie Deelnemer (tccom6105m000) ingeschakeld.

Wanneer de kalender-event voor de deelnemer is aangemaakt in Microsoft Exchange, wordt het selectievakje **Gesynchroniseerd** in de sessie Deelnemer (tccom6105m000) ingeschakeld.

Kalender-event is afkomstig van Microsoft Exchange

Kalender-events die zijn aangemaakt in Microsoft Exchange en die moeten worden gesynchroniseerd naar LN, maar die nog niet bestaan in LN, moeten ook worden aangemaakt in LN. Daarom wordt in de sessie Afspraak (tccom6600m100) de kalender-event aangemaakt als een activiteit van het type **Afspraak** waaraan deelnemers zijn gekoppeld.

Het volgende is van toepassing op de gegenereerde afspraak:

- In de sessie Activiteiten (tccom6100m000) wordt het selectievakje **Aangemaakt door Infor LN** uitgeschakeld en het selectievakje **Synchroniseren** ingeschakeld.
- Het e-mailadres van de gebruiker waarvoor synchronisatie vereist is, bepaalt of in de sessie Deelnemer (tccom6105m000) een deelnemer wordt ingesteld op **Medewerker**, **Contactpersoon** of **Overig**.
- In de sessie Deelnemer (tccom6105m000) wordt het selectievakje **Gesynchroniseerd** ingeschakeld en het selectievakje **Verzonden naar Synchronizer** uitgeschakeld.

NB

Naast het pull-mechanisme, wordt voor de synchronisatie van kalenders ook een push-mechanisme ondersteund. Als het selectievakje **Push-synchronisatie inschakelen** in de sessie Synchronisatie-instellingen MS Exchange (ttaad2140m000) is ingeschakeld en een kalender-event wordt aangemaakt, gewijzigd of verwijderd in Microsoft Exchange of LN, wordt een push-bericht naar de Synchronizer verzonden. Dit bericht activeert de synchronisatie van de betreffende kalender-event.

Bijlage A

Woordenlijst

A

aandachtscode

De meldingen die zijn gekoppeld aan relaties, opportuniteiten, enzovoort, die uw aandacht vestigen op speciale gebeurtenissen of omstandigheden.

aanschrijvingen

De aanhef waarmee de ontvanger van de brief wordt aangesproken. Bijvoorbeeld: Geachte heer, Mevrouw, Aan de Directie.

account-manager

De manager die verantwoordelijk is voor het onderhouden van relaties met verkopen-aan relaties (ook wel accounts genoemd).

activiteit

Een afspraak, call, taak, mailing of e-mail die is geregistreerd in LN en die kan worden gekoppeld, bijvoorbeeld aan een contactpersoon, relatie of verkoopkans. Optioneel kunnen taken, afspraken en calls worden gesynchroniseerd met toepassingen op een desktop.

activiteitsjabloon

De definitie van een standaardactiviteit. Aangezien de vast te leggen gegevens per activiteit zullen verschillen, kunt u een afzonderlijke attribootset koppelen aan elke activiteitsjabloon. Een activiteitsjabloon kan worden gebruikt als de basis bij het aanmaken van taken en mailings.

adres

Een volledig set adresgerelateerde gegevens, waaronder het correspondentieadres, telefoon, fax, telex, e-mail en internetadres, BTW-Nummer en routinginformatie.

adresformaat

In het adresformaat is vastgelegd hoe adresgegevens worden afgedrukt op een verslag of document. U kunt vastleggen welke gegevens afgedrukt moeten worden op elke regel van het adres, in welke volgorde en welke velden overgeslagen moeten worden als er onvoldoende ruimte is.

afspraak

Een soort activiteit die een afspraak aangeeft die is gepland voor een contactpersoon, relatie, verkoopkans of activiteit en die u wilt traceren tot aan de voltooiing. Voor een afspraak zijn er uitgenodigde deelnemers.

attribuut

Wordt gebruikt om onderscheidende informatie vast te leggen voor (potentiële) relaties, contactpersonen, verkoopkansen of activiteiten en om gegevens te segmenteren wanneer een batchselectie wordt opgegeven voor het genereren van activiteiten, standaardbrieven of flexibele verslagen.

Voorbeeld

Attribuut	Omschrijving	Soort	Gegevens
vf	Is de persoon een voetbalfan?	Optie	Opties zijn Ja en Nee; default is Nee
fc	Favoriete voetbalclub	Alfanumeriek	Default is <leeg>
conv	Hoe beoordeelt u dit gesprek?	Alfanumeriek	Geen defaults
ktb	Kan ik u volgende week terugbellen?	Optie	Opties zijn Ja en Nee; default is Nee
lunch	Eigen lunch meebrengen	Optie	Opties zijn Ja en Nee; default is Nee
kledc	Wat is de kledingcode?	Optie	Opties zijn formeel en informeel (default)
conc	Belangrijkste concurrent	Alfanumeriek	Geen defaults
geb	Gebied	Optie	Opties zijn Oost en West

Attribuutset	Omschrijving	Attributen
CON	Default attribuutset voor contactpersonen	vf, fc
Rel.	Default attribuutset voor relaties	vf, fc
CALL	Default attribuutset voor calls	conv, ktb
AFS	Default attribuutset voor afspraken	lunch, kledc
OPP	Default attribuutset voor verkoopkansen	conc, geb

attribuutset

Een set die wordt gebruikt om gerelateerde attributen te groeperen.

Voorbeeld

Attribuut	Omschrijving	Soort	Gegevens
vf	Is de persoon een voetbalfan?	Optie	Opties zijn Ja en Nee; default is Nee
fc	Favoriete voetbalclub	Alfanumeriek	Default is <leeg>
conv	Hoe beoordeelt u dit gesprek?	Alfanumeriek	Geen defaults
ktb	Kan ik u volgende week terugbellen?	Optie	Opties zijn Ja en Nee; default is Nee
lunch	Eigen lunch meebrengen	Optie	Opties zijn Ja en Nee; default is Nee
kledc	Wat is de kledingcode?	Optie	Opties zijn formeel en informeel (default)
conc	Belangrijkste concurrent	Alfanumeriek	Geen defaults
geb	Gebied	Optie	Opties zijn Oost en West

Attribuutset	Omschrijving	Attributen
CON	Default attribuutset voor contactpersonen	vf, fc
Rel.	Default attribuutset voor relaties	vf, fc
CALL	Default attribuutset voor calls	conv, ktb
AFS	Default attribuutset voor afspraken	lunch, kledc
OPP	Default attribuutset voor verkoopkansen	conc, geb

branchecode

De codes waarmee relaties worden geclassificeerd in sectoren op basis van een lijst met codes die wordt vastgesteld door overheidsinstanties. Deze codes kunnen worden gebruikt om klanten te segmenteren voor gebiedsbeheer en campagnes. Voorbeelden van systemen voor branchecodering zijn: SIC (Standard Industrial Classification) en NAICS (North American Industry Classification System).

bron

Plaatsen, evenementen of methoden waar of waardoor relaties in contact komen met uw bedrijf (bijvoorbeeld een beurs of een advertentie).

call

Een soort activiteit die een call aangeeft die is gepland voor een contactpersoon, relatie, verkoopkans of activiteit en die u wilt traceren tot aan de voltooiing. Voor een call zijn er uitgenodigde deelnemers.

contactpersoon

De persoon waarmee u zakelijke transacties bespreekt. U richt bijvoorbeeld uw vragen, offertes, vervolgcalls, direct mailings en relatiegeschenken aan de contactpersoon. De gegevens van de contactpersoon omvatten de naam, het telefoonnummer, het e-mailadres en andere details.

e-mail

Een soort activiteit die een e-mail aangeeft die is gepland voor een contactpersoon, relatie, verkoopkans of activiteit en die u wilt vastleggen in LN. E-mails kunnen worden gemaakt om te worden verzonden maar u kunt de soort activiteit ook gebruiken om ontvangen e-mails handmatig te registreren. Een e-mail heeft ontvangers die moeten worden geselecteerd.

fasecode

De identificatie van een stadium of fase in het verkoopproces. Bijvoorbeeld: analyse, voorstel, onderhandeling, enz.

inkoperrol

Een classificatie van de rol van een contactpersoon in het besluitvormingsproces met betrekking tot een opportunity. Met deze classificatie weten vertegenwoordigers bijvoorbeeld hoe ze een contactpersoon moeten benaderen om een deal binnen te halen.

Een inkoperrol kan, bijvoorbeeld, zijn strategisch inkoper, beleidsvormer, beïnvloeder.

ISO-code

Een code uit de codestandaard van de International Organization for Standardization (ISO). Deze standaarden en codes zijn internationaal geaccepteerd. Zo zijn er bijvoorbeeld ISO-codes voor de namen van talen (ISO 639.2), codes voor de namen van landen en de bijbehorende onderverdelingen (ISO 3166) enzovoort.

mailing

Een soort activiteit die leidt tot een standaardbrief die wordt afgedrukt voor een contactpersoon, relatie, verkoopkans of activiteit en die wordt samengevoegd met specifieke informatie van business objects. Een mailing wordt altijd gegenereerd op basis van een activiteitensjabloon.

medewerker

Een persoon die in uw bedrijf werkt en die een specifieke functie heeft, zoals een vertegenwoordiger, productieplanner, inkoper of kredietanalist.

menu Beeld, Referenties en/of Acties

Opdrachten zijn verdeeld over de menu's **Beeld**, **Referenties** en **Acties**, of weergegeven als knoppen. In eerdere versies van LN en Web UI waren deze opdrachten te vinden in het menu *Specifiek*.

notitie

Een tekstuele opmerking met loggegevens die aan een object kan worden gekoppeld.

Aan een object kunnen meerdere notities worden gekoppeld.

nummergroep

Een groep met eerste vrije nummerseries die u kunt toekennen voor specifiek gebruik.

U kunt bijvoorbeeld een nummergroep toekennen aan:

- Relatiecodes
- Inkoopcontracten
- Verkooporders
- Productieorders
- Serviceorders
- Magazijnorders
- Transportorders

Binnen een nummergroep kunt u verschillende series definiëren. Elke serie wordt aangeduid met een seriecode. De serienummers die LN genereert, bestaan uit de seriecode gevolgd door het eerste vrije nummer in de serie. Seriecodes van dezelfde nummergroep hebben dezelfde lengte.

offerteregels

De regels waarop de aangeboden artikelen zijn vastgelegd, samen met de bijbehorende prijsovereenkomsten en hoeveelheden. Een verkoopofferte bevat één of meer offerteregels.

opportunity

Dit wordt door een verkoper gebruikt voor het vastleggen en controleren van verkoopgegevens met betrekking tot een relatie, met als doel het verkopen van een product of service aan deze relatie.

peg

Een combinatie van een project/begroting, element en/of activiteit, die wordt gebruikt om de kosten, de vraag en het aanbod voor een project vast te stellen.

promotie

De toepassing van een extra korting, een kortingsbedrag of een bonusartikel op een verkooporder op basis van voorgedefinieerde orderniveaus van geselecteerde artikelen. Er zijn twee basissoorten promoties: orderniveau en regelniveau.

relatie

De partij waarmee u zakelijke transacties uitvoert, bijvoorbeeld een klant of leverancier. U kunt ook bedrijfsonderdelen binnen uw organisatie, die fungeren als klanten of leveranciers voor uw eigen bedrijfsonderdeel, definiëren als relaties.

De relatiedefinitie bevat:

- De naam en het hoofdadres van de organisatie.
- De gebruikte taal en valuta.
- Belasting- en wettelijke identificatiegegevens.

Aanspreekpunt bij de relaties is de contactpersoon van de relatie. De status van de relatie bepaalt of u transacties kunt uitvoeren. De transactiesoorten (verkooporders, facturen, betalingen, zendingen) worden gedefinieerd door de rol van de relatie.

relatierol

Geeft de relatie aan tussen uw organisatie en de relatie. De rol definieert de soorten mutaties die u met de relatie kunt uitvoeren. De relaties met verschillende rollen zijn gekoppeld door een algemene parent-relatie.

Voorbeelden van relatierollen zijn:

- Verkopen-aan relatie
- Betalen-door relatie

serie

Een groep ordernummers of documentnummers die beginnen met dezelfde seriecode.

Series worden gebruikt om orders met bepaalde kenmerken aan te duiden. Bijvoorbeeld, alle verkooporders die afgehandeld worden door het bedrijfsonderdeel 'grote klanten' beginnen met GK (GK0000001, GK0000002, GK0000003, enz.)

taak

Een soort activiteit die een actie aangeeft die moet worden uitgevoerd voor een contactpersoon, relatie, verkoopkans of activiteit en die u wilt traceren tot aan de voltooiing.

type opportunity

Een manier om opportuniteiten met vergelijkbare kenmerken te classificeren voor sorteren en selecteren.

verkoopoffertes

Document waarin een leverancier voor een potentiële inkoper goederen of diensten omschrijft en tegen een bepaalde prijs en onder bepaalde voorwaarden aanbiedt. De klantgegevens, betalingscondities en leveringscondities staan in de kop. De gegevens over de artikelen worden op de offerteregels ingevoerd. Als de offerte een respons op een offerteaanvraag is, wordt de offerte gewoonlijk als een verkoopaanbod beschouwd.

verkoopproces

Een standaard verkoopmethodiek die moet worden gevolgd wanneer aan een verkoopkans wordt gewerkt. Een verkoopproces wordt opgesplitst in fasen.

vertegenwoordiger

Een medewerker van uw bedrijf die verantwoordelijk is voor het onderhouden van het contact met de verkopen-aan relatie. Het medewerkersnummer van de vertegenwoordiger wordt ook gebruikt als een sorteercriterium in de verkoopstatistiek.

Index

- aandachtscode**, 49
 - aanschrijvingen**, 49
 - account-manager**, 49
 - activiteit**, 49
 - activiteitensjabloon**, 49
 - adres**, 49
 - adresformaat**, 49
 - Adresformaten**
 - definiëren, 15
 - Adressen**
 - formaten, 18
 - overzicht, 14
 - afspraak**, 50
 - attribuut**, 51
 - attribuutset**, 53
 - branchecode**, 54
 - bron**, 54
 - call**, 54
 - Contactpersonen**
 - relaties, 20
 - contactpersoon**, 54
 - CRM**
 - attributen in de teksteditor, 36
 - basisgegevens, 9
 - CRM, 45
 - functionaliteit, 23
 - overzicht, 7
 - synchronisatie van contactpersonen en activiteiten, 45
 - teksteditor, 31
 - voorbeelden van selectie-expressies, 43
 - voorgedefinieerde variabelen in teksteditor, 38
 - Definiëren**
 - adresformaten, 15
 - relaties, 19
 - e-mail**, 55
 - fasecode**, 55
 - inkoperrol**, 55
 - ISO-code**, 55
 - mailing**, 55
 - medewerker**, 55
 - menu Beeld, Referenties en/of Acties**, 55
 - notitie**, 55
 - nummergroep**, 56
 - offerteregels**, 56
 - opportunity**, 56
 - peg**, 56
 - promotie**, 56
 - relatie**, 57
 - relatierol**, 57
 - Relaties**
 - contactpersonen, 20
 - definiëren, 19
 - serie**, 57
 - taak**, 57
 - type opportunity**, 57
 - verkoopoffertes**, 57
 - verkoopproces**, 58
 - vertegenwoordiger**, 58
-

