

# **Handleiding**

## **Customer Relations Managementbestand**



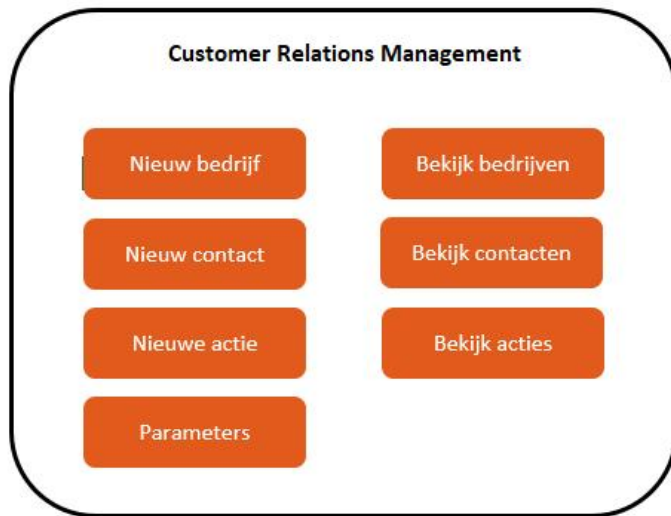
## Inhoud

1	Inleiding .....	3
2	Home .....	4
3	Bedrijf .....	5
3.1	Bedrijven filteren en sorteren .....	5
3.2	Wijzig bedrijf.....	6
3.3	Nieuw bedrijf.....	7
3.4	Contact bij bedrijf.....	8
3.5	Actie bij contact.....	9
4	Contacten .....	10
4.1	Nieuw contact .....	10
4.2	Wijzig contact .....	11
5	Acties .....	12
5.1	Nieuwe actie.....	12
5.2	Wijzig actie .....	13
5.3	Actie op actie.....	13
6	Wijzig gegevens .....	14
7	Parameters .....	15

# 1 Inleiding

In deze handleiding laten we de werking zien van het Customer Relations Managementdocument. Er wordt aangegeven welke velden ingevuld moeten worden en welke controlemechanismen zijn aangebracht. Het Customer Relations Managementdocument is bedoeld om op een eenvoudige en eenduidige wijze klantgegevens in te voeren en te beheren. Het bestand is gemaakt in Excel en bevat naast formules ook knoppen die extra functionaliteit aan Excel toevoegen.

## 2 Home



Op het beginscherm (*Home*) staan de verschillende knoppen waarmee je door het bestand navigeert en formulieren oproept om zo gegevens te verwerken. Door op een knop te klikken komt je uit bij het gewenste onderwerp. Alle werkbladen (inclusief het beginscherm) zijn beveiligd met een wachtwoord en kunnen niet zomaar worden aangepast. Dit is om te voorkomen dat de gebruiker aanpassingen maakt waardoor het bestand niet meer werkt.

De knop 'Nieuw bedrijf' opent een scherm waarmee je gegevens over een nieuw bedrijf kunt invoeren. Zie paragraaf 'Nieuw bedrijf' in hoofdstuk 3.

De knop 'Bekijk bedrijven' opent een scherm waarin je een overzicht krijgt van de bedrijven die je hebt ingevoerd. Zie begin hoofdstuk 3.

De knop 'Nieuw contact' opent een scherm waarmee je gegevens over een nieuw contact kunt invoeren. Zie paragraaf 'Nieuw contact' in hoofdstuk 4.

De knop 'Bekijk bedrijven' opent een scherm waarin je een overzicht krijgt van de contacten die je hebt ingevoerd. Zie begin hoofdstuk 4.

De knop 'Nieuwe actie' opent een scherm waarmee je gegevens over een nieuwe actie kunt invoeren. Zie paragraaf 'Nieuwe actie' in hoofdstuk 5.

De knop 'Bekijk acties' opent een scherm waarin je een overzicht krijgt van de acties die je hebt ingevoerd. Zie begin hoofdstuk 5.

De knop 'Wijzig gegevens' toont je een scherm waarin je een aantal basisgegevens kunt invoeren, wijzigen en verwijderen. Zie hoofdstuk 6.

Wil je een document op maat gemaakt hebben? Neem dan voor meer informatie hierover contact op met Ter Zake Excel ([info@terzake-excel.nl](mailto:info@terzake-excel.nl)).

### 3 Bedrijf

In het scherm met de tabel met bedrijven staan ook weer meerdere knoppen waarmee je naar andere schermen kunt navigeren, of gegevens kunt toevoegen, wijzigen of verwijderen:



De knop 'Home' brengt je terug naar het beginscherm.

De knop 'Nieuw bedrijf' open een scherm waarmee je een nieuw bedrijf kunt invoeren (zie paragraaf 'Nieuw bedrijf' in dit hoofdstuk).

De knop 'Wijzig bedrijf' opent een scherm waarin je gegevens over een geselecteerd bedrijf kunt wijzigen (zie paragraaf 'Wijzig bedrijf' in dit hoofdstuk).

De knop 'Parameters' brengt je naar een scherm waarin je enkele basisgegevens kunt aanvullen en / of wijzigen.

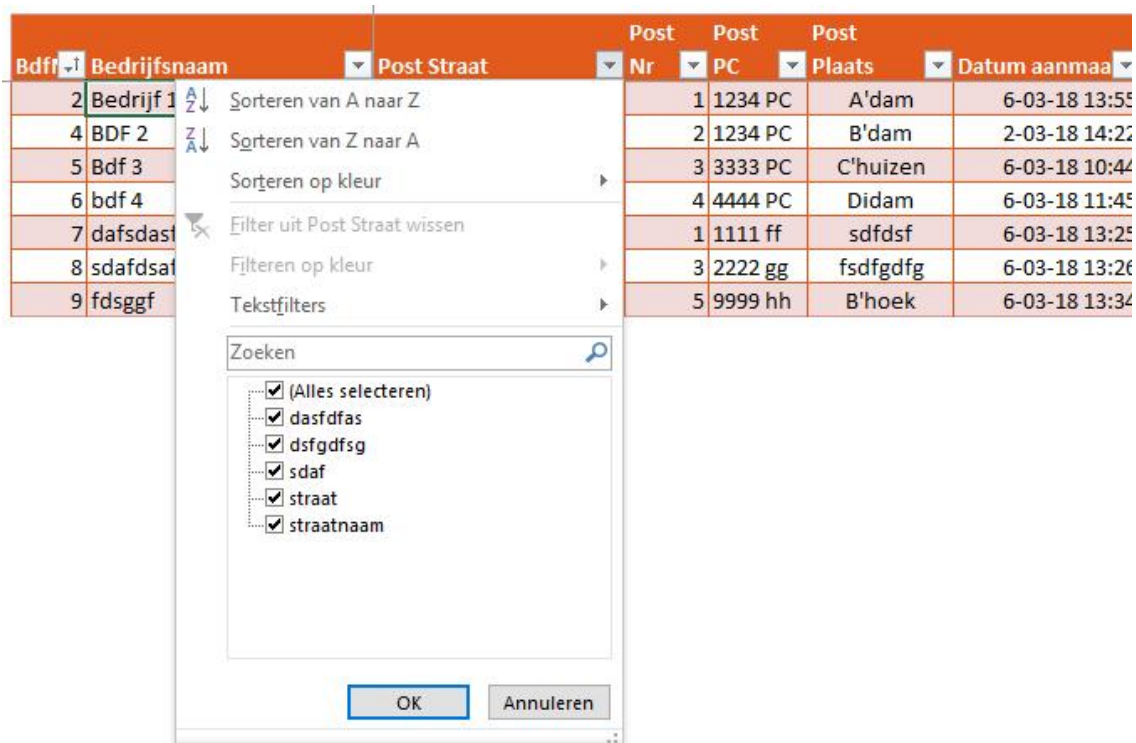
De knop 'Contact bij bedrijf' opent een scherm waarin je een contactpersoon bij een gegeven bedrijf kunt invoeren.

Met de knop 'Verwijder bedrijf' verwijder je een geselecteerd bedrijf uit de tabel, alsmede alle contacten en acties die aan dit bedrijf gekoppeld zijn.

De knop 'Bekijk contacten' brengt je naar een scherm waarin je een overzicht te zien krijgt van de verschillende contacten die je hebt aangemaakt.

#### 3.1 Bedrijven filteren en sorteren

Onder de knoppen staat een tabel met alle gegevens over de bedrijven die je hebt ingevoerd. Je kunt deze gegevens filteren of sorteren. Dit doe je door op de driehoekjes naast de verschillende koppen van de tabel te klikken:



Bdfnr	Bedrijfsnaam	Post Straat	Post Nr	Post PC	Post Plaats	Post Datum aanmaa
2	Bedrijf 1		1	1234 PC	A'dam	6-03-18 13:55
4	BDF 2		2	1234 PC	B'dam	2-03-18 14:22
5	Bdf 3		3	3333 PC	C'huizen	6-03-18 10:44
6	bdf 4		4	4444 PC	Didam	6-03-18 11:45
7	dafsdas		1	1111 ff	sdfdsf	6-03-18 13:25
8	sdafdsaf		3	2222 gg	fsdfgdfg	6-03-18 13:26
9	fdsggf		5	9999 hh	B'hoek	6-03-18 13:34

The screenshot shows a dropdown menu for the 'Bedrijfsnaam' column with the following options:

- Sorteren van A naar Z
- Sorteren van Z naar A
- Sorteren op kleur
- Filter uit Post Straat wissen
- Filtreren op kleur
- Tekstfilters

The 'Tekstfilters' option is selected, showing a search box and a list of checkboxes:

- (Alles selecteren)
- dasdfas
- dsfgdfsg
- sdaf
- straat
- straatnaam


Buttons for 'OK' and 'Annuleren' are visible at the bottom of the menu.

In het bovenstaande scherm is op het driehoekje naast de 'Bedrijfsnaam' geklikt. Je kunt in het nieuwe menu nu alfabetisch sorteren van A tot Z of van Z tot A, maar ook specifieke bedrijven aanvinken, of juist wegvinken. Bedrijven waarvan het vinkje weg is worden niet meer getoond, totdat

je ze weer aanvinkt. Als je op het vakje naast 'Alles selecteren' klikt, dan worden alle bedrijven uit-, of juist weer aangevinkt. Nadat je op 'OK' hebt geklikt worden de wijzigingen uitgevoerd.

### 3.2 Wijzig bedrijf

Met de knop 'Wijzig bedrijf' kan je van een met de muis geselecteerd bedrijf de gegevens wijzigen. Daartoe opent zich een nieuw scherm:



The screenshot shows a dialog box titled "Wijzig bedrijf" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following fields and values:

- Bedrijfsnummer: 4
- Bedrijfs naam: BDF 2
- Straat / Huisnr: straat / 2
- Postcode / Plaats: 1234 PC / B'dam

At the bottom of the dialog are two buttons: "OK" and "Annuleer".

In dit scherm zijn de oude gegevens over het bedrijf al ingevuld. Je kunt alle gegevens wijzigen, behalve het bedrijfsnummer.

Als je op 'OK' klikt sla je de nieuwe gegevens op.

Als je op 'Annuleer' klikt worden de oude gegevens bewaard.

Na op 'OK' of 'Annuleer' te klikken kom je terug in het scherm met het overzicht van de bedrijven.

Door op de knop 'Parameters' te klikken kun je de parameters die je bij het invoeren van gegevens nodig hebt invoeren of wijzigen. Zie hiervoor het hoofdstuk 'Parameters'.

Door op 'Contact bij bedrijf' te klikken kun je gegevens over een nieuwe contactpersoon bij het geselecteerde bedrijf invoeren.

Dit gaat op dezelfde manier als hierboven is beschreven onder 'Contact bij bedrijf'.

Als je op 'Verwijder bedrijf' klikt wordt het bedrijf dat je geselecteerd hebt uit de lijst verwijderd. Je krijgt hiervoor eerst een waarschuwing te zien, omdat niet alleen het bedrijf, maar ook alle contactpersonen en acties die je bij het bedrijf hebt ingevoerd verwijderd worden.

Als je op 'Bekijk contacten' klikt, dan kom je in een scherm met een tabel waarin een overzicht van je contactpersonen staat. Zie hieronder bij 'Bekijk contacten'.

### 3.3 Nieuw bedrijf

Wanneer je op 'Nieuw bedrijf' klikt opent er een scherm waarin je de gegevens over een nieuw bedrijf kunt invoeren.



The screenshot shows a dialog box titled 'Voeg bedrijf toe' with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following fields and buttons:

- Bedrijfsnummer:** A text field containing the value '0010'.
- Bedrijfsnaam:** An empty text input field.
- Straat / Huisnr:** Two adjacent text input fields separated by a slash (/).
- Postcode / Plaats:** Two adjacent text input fields separated by a slash (/).
- Buttons:** Three buttons at the bottom: 'OK', 'Annuleer', and 'Opslaan + Contact'.

Elk nieuwe bedrijf krijgt automatisch een uniek bedrijfsnummer. De naam van het bedrijf en de adresgegevens moet je zelf invoeren. Als je alle gegevens hebt ingevoerd klik je op 'OK'. Wanneer je de gegevens toch niet wilt opslaan klik je op 'Annuleer'. Als je gelijk ook een contactpersoon wilt invoeren klik je op 'Opslaan + contact'.

Als je op 'OK' of 'Annuleer' hebt geklikt kom je terug in het hoofdscherm. Als je op 'Opslaan + Contact' hebt geklikt, opent er gelijk een nieuw scherm waarin je een contactpersoon in kunt vullen.

### 3.4 Contact bij bedrijf

Voeg contact toe bij bedrijf ×

Bedrijf 4 BDF 2

Start contact

Contactnummer 0052

Status

	aanhef	voornaam	tussenvoegsel	achternaam
Contact	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Straat / Huisnr

Postcode / Plaats  /

Telefoon vast / mobiel  /

Email

Functie

Opmerking

Op de bovenste regel zijn het bedrijfsnummer en de naam van het bedrijf al ingevuld. Vervolgens kies je op het driehoekje in het vakje naast 'Status' om aan te geven of het contact actief is of inactief. In de overige vakken type je de verdere gegevens over je contactpersoon in. Tot slot klik je op 'OK' om de gegevens op te slaan, of op 'Annuleer' om de gegevens niet op te slaan. Als je op één van deze beide knoppen klikt kom je terug in het 'Home' scherm. Ten slotte kun je ook op 'Opslaan + actie' klikken om de gegevens op te slaan en gelijk een actie in te voeren.



### 3.5 Actie bij contact

Als je op 'Opslaan + actie' klikt, worden de gegevens opgeslagen en kan je gelijk een actie invoeren.

Voeg actie toe bij contact ✕

Bedrijf	1	Bedrijf 1
Contactnummer	89	P. Puk
Actienummer	0084	
Actie	<input type="text"/>	
Datum uitvoer	<input type="text" value="09-04-2018"/>	
Status	<input type="text"/>	
Opmerkingen	<input type="text"/>	

In dit scherm zijn al de gegevens over de contactpersoon en het bedrijf ingevuld. Je kunt in het veld naast 'Actie' een actie invoeren. Door op het driehoekje naast 'Datum uitvoer' te dubbelklikken kun je een datum selecteren waarop de actie uitgevoerd moet zijn. Door op het driehoekje in het vak naast 'Status' te klikken kun je in een lijst selecteren wat de status is van de actie. In het vak naast 'Opmerkingen' kun je meer informatie kwijt over de actie.

Door op 'OK' te klikken sla je de actie op. Als je op 'Annuleer' klikt, worden de gegevens niet opgeslagen. Na het klikken op 'OK' of 'Annuleer' keer je terug naar het vorige scherm.

## 4 Contacten

In het scherm 'Contact' staat een tabel met daarin de gegevens over de contactpersonen die je hebt ingevoerd. Ook in dit scherm zijn ook weer diverse knoppen te zien.

Door op de knop 'Home' te klikken keer je terug naar het Home scherm.

Door op de knop 'Nieuw contact' te klikken kun je de gegevens over een nieuwe contactpersoon invoeren. Zie paragraaf 'Nieuw contact' in dit hoofdstuk.

Door op de driehoekjes naast de verschillende koppen van de tabel te klikken kun je de gegevens sorteren of kun je de gegevens filteren op bepaalde waarden.

De tabel met contacten kun je filteren en sorteren. Hoe je tabellen filtert wordt uitgelegd in het vorige hoofdstuk in de paragraaf 'Bedrijven filteren en sorteren'.

### 4.1 Nieuw contact

Als je op 'Nieuw contact' klikt, dan opent zich een scherm waarin je de gegevens van een nieuwe contactpersoon kunt invoeren.

Voeg contact toe ×

Bedrijf

Contactnummer 0088

Status

	aanhef	voornaam	tussenvoegsel	achternaam
Contact	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straat / Huisnr	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Postcode / Plaats	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	
Telefoon vast / mobiel	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	
Email	<input type="text"/>			
Functie	<input type="text"/>			
Opmerking	<input type="text"/>			

Door op het driehoekje in het vak naast bedrijf te klikken kun je een het bedrijf selecteren waarbij je contactpersoon werkt.

Vervolgens kies je op het driehoekje in het vakje naast 'Status' om aan te geven of het contact actief is of inactief. In de overige vakken type je de verdere gegevens over je contactpersoon in .

Tot slot klik je op 'OK' om de gegevens op te slaan, op 'Annuleer' om de gegevens niet op te slaan.

Als je op één van deze beide knoppen klikt kom je terug in het 'Home' scherm.

Ten slotte kun je ook op 'Opslaan + actie' klikken om de gegevens op te slaan en gelijk een actie in te voeren. Als je dat doet dan opent er een scherm waarin je dat kunt doen. Zie hierboven onder 'Actie bij contact'.

## 4.2 Wijzig contact

In het scherm 'Wijzig contact' zijn alle gegevens van de geselecteerde contactpersoon al ingevuld. Je kunt die gegevens zelf wijzigen, behalve de bedrijfsnaam, het bedrijfsnummer en het contactnummer. Zie onderstaand:

Wijzig contact ×

Bedrijfsnummer / -naam    12    /    abcd

Contactnummer            72

Status                       

	aanhef	voornaam	tussenvoegsel	achternaam
Contact	<input type="text" value="Dhr."/>	<input type="text" value="asfe"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straat / Huisnr	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Postcode / Plaats	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefoon vast / mobiel	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>			
Functie	<input type="text"/>			
Opmerking	<input type="text"/>			

## 5 Acties

Nadat je op 'Bekijk acties' hebt geklikt, kom je in een scherm waarin een tabel staat met daarin de gegevens over de acties die je hebt ingevoerd.

Door op de driehoekjes naast de verschillende koppen van de tabel te klikken kun je de gegevens sorteren of kun je de gegevens filteren op bepaalde waarden.

In het scherm zijn ook weer diverse knoppen te zien.

Door op de knop 'Home' te klikken keer je terug naar het beginscherm.

Door op de knop 'Nieuwe actie' te klikken kun je de gegevens over een nieuwe actie invoeren. Zie hiervoor onder 'Nieuwe actie'.

De knop 'Wijzig actie' brengt je naar een scherm waarin je de gegevens over een geselecteerde actie kunt wijzigen.

De knop 'Actie op actie' opent een scherm waarin je een nieuwe actie kunt aanmaken op basis van de gegevens over de oude actie.

### 5.1 Nieuwe actie

Als je op nieuwe actie klikt, dan opent zich een scherm waarin je de gegevens van een nieuwe actie kunt invoeren:

Voeg actie toe



Bedrijf

Contact

Actienummer

0084

Actie

Datum uitvoer

09-04-2018

Status

Opmerkingen

OK

Annuleer

## 5.2 Wijzig actie

In het scherm 'Wijzig actie' zijn alle gegevens van de geselecteerde actie al ingevuld. Je kunt die gegevens ook kunt wijzigen, behalve de bedrijfsnaam, het bedrijfsnummer, de contactpersoon, het contactnummer en het actienummer (zie hieronder).

Wijzig Actie ×

Bedrijfsnummer / -naam 2 /

Contactnummer / -naam 32 / voornaam achternaam

Actie nummer 68

Actie

Datum uitvoer

Status

Opmerking

## 5.3 Actie op actie

In het scherm 'Actie op actie' kun je een nieuwe actie aanmaken, gebaseerd op een bestaande actie die je hebt aangeklikt. Dit betekent dat de bedrijfs- en contactgegevens al zijn overgenomen uit de oude actie, deze kan je niet wijzigen. Het scherm werkt verder net zoals het scherm 'Nieuwe actie'. De beschrijving van dit scherm volgt in hoofdstuk 6.

## 6 Wijzig gegevens

Als je op de knop 'Wijzig gegevens' hebt geklikt, dan opent het volgende scherm:

Actie op Actie



Bedrijfsnummer / -naam 2 /  
Contactnummer / -naam 32 / voornaam achternaam

Actienummer 0084

Actie

Datum uitvoer

09-04-2018



Status



Opmerking

OK

Annuleer

## 7 Parameters

In dit scherm kun je in de vakken onder 'Aanhef' en 'Status' nieuwe varianten van aanhef en status invoeren. Nadat je in één of beide vakken een nieuwe tekst hebt ingevoerd, klik je op 'Voeg toe' om de nieuwe gegevens op te slaan.

Als je juist een 'Aanhef' of 'Status' wilt verwijderen, dan selecteer je die en klik je onder het desbetreffende vak op 'Verwijder'.

Met de knop 'Annuleer' ga je weer terug naar het 'Home' scherm. De eerdere wijzigingen die je met 'Verwijder' en 'Voeg toe' hebt gedaan zijn al opgeslagen en blijven dus behouden.

The screenshot shows a dialog box titled "Instellen parameters" with a close button (X) in the top right corner. The dialog is divided into two columns: "Aanhef" and "Status".

- Aanhef column:** Contains a text input field, a list box with the items "Dhr.", "Fam.", and "Mevr.", and a "Verwijder" button below the list box.
- Status column:** Contains a text input field, a list box with the items "Gepland", "In behandeling", and "Uitgevoerd", and a "Verwijder" button below the list box.

At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Voeg toe" and "Cancel".