

Magic4Business

CRM



Relatiebeheer



Magic Hands BV
Hands on IT

De kracht van
Magic4Business
CRM 3

Wie werken er met
Magic4Business
CRM? 3

Mogelijkheden 4

Stamtabelen 5

Relaties 6

Notities 8

Klachtenregistratie
en call-dispatch 10

Diversen 11

Minimale
systeemeisen 12

Onze diensten 13

Stamtabelen 5

Algemeen 5
Administratie 5
Vrije tabellen 5
Relatiebeheer 5
Notities 5

Relaties 6

Vrije velden 6
Uitvoer en afdruk 6
Meerdere contactpersonen
mogelijk per relatie 6

Notities 8

E-mail naar gekoppelde
medewerkers 8
Tekstsjablonen 8
Terugkeerpatronen 8
Tonen openstaande notities per
werknemer (To-Do lijst) 8
Afdrukken en opvragen notities 9

**Klachtenregistratie en
call-dispatch 10**

Diversen 11

Minimale systeemeisen 12

Onze diensten 13



De kracht van Magic4Business CRM

Magic4Business CRM is een relatiebeheerpakket dat inzetbaar is voor iedere organisatie in het MKB. Het programma biedt de gebruiker de mogelijkheid om alle relatiegegevens vast te leggen en op een juiste manier te beheren. Met Magic4Business CRM heeft u een pakket waarmee u de dagelijkse afhandelingen van contacten kunt regisseren en registreren. Door een gebruiksvriendelijke opbouw en interface heeft u altijd de benodigde klantgegevens beschikbaar en weet u direct welke activiteiten er plaats moeten vinden. Magic4Business CRM is anders dan andere CRM oplossingen, de meeste CRM oplossingen hebben zeer veel analytische mogelijkheden. Het nadeel hiervan is dat om de analyses te kunnen maken er zeer veel informatie ingevoerd dient te worden, de praktijk heeft uitgewezen dat dit in het merendeel van de gevallen niet of onvolledig gedaan wordt en derhalve de analyses niet gemaakt kunnen worden. Om deze reden heeft Magic Hands BV er voor gekozen om de CRM oplossing anders in te richten. U kunt uw relaties rubriceren op factoren die u zelf kunt bepalen. Hierdoor kunt u uw klanten altijd op de juiste manier rubriceren. Verder kunt u alle klantcontacten vastleggen en agenderen.

Wie werken er met Magic4Business CRM?

Diverse organisatie in de MKB sector binnen Nederland werken met deze oplossing. Deze bedrijven bevinden zich in de volgende branches:

- Bedrijven in de groensector, internationale handel
- Accountantskantoren
- Transportbedrijven
- Groothandelsbedrijven

Mogelijkheden

Het pakket heeft o.a. de volgende mogelijkheden:

Relaties

- Uitgebreide voorgedefinieerde database voor relatiegegevens
- Meerdere relatietypes, zoals debiteuren, prospects, crediteuren en overigen
- 10-cijferig relatienummer
- Postadres en bezoekadres
- Uitgebreide vrije tabel- en velddefinitie ten behoeve van op maat gesneden relatiegegevens
- Filtermogelijkheid op vrije- en vaste gegevens bij opvragen en afdrukken relaties
- Mailmerge, het genereren van brieven en dergelijke vanuit de relatiekaart
- Meerdere contactpersonen mogelijk per relatie
- Uitgebreide rapportage.

Notities

- In te delen per notitietype en -soort
- Notities per relaties en algemene notities
- Tekstsjablonen instelbaar per notitiesoort
- Koppelen van werknemers aan notities voor opvolging
- E-mail notificatie gekoppelde werknemers
- Tonen openstaande notities per werknemer (To-Do lijst)
- Zelf definieerbare terugkeerpatronen, bijvoorbeeld 4 keer per jaar telefonisch contact
- Diverse grafieken en overzichten

Klachtenregistratie en call-dispatch

- Geïntegreerd in de notitiemodule
- Toekennen registratienummer instelbaar per notitiesoort
- Opvolgingsinformatie zoals opvolgingsdatum, afhandeling, status
- Zoekmogelijkheid op trefwoorden in notitiedatabase

Documentenbeheer

- Hiervoor maken wij gebruik van (E)lectric (L)eitz (O)rdner. Dit is een Document Management System dat wij volledig hebben geïntegreerd in onze oplossing. Voor meer informatie zie www.eloweb.eu of neem contact op met Magic Hands BV

Diversen

- Uitgebreide beveiligingsmogelijkheden, zowel per gebruiker als per groepen gebruikers

Stamtabellen

Algemeen

- BTW-codering en -percentages
- GEO- en Landentabel
- Rechtsvormen
- Talen
- Titulatuur
- Valutatabel

Administratie

- Grootboekschema en rekeninggroepen
- Werknemers
- Werknemeragroepen
- Statuscodes
- Terugkeerpatronen

Vrije tabellen

- Tabellen, door u zelf te definiëren keuzes
- Datum velden
- Kwantitatieve tabellen
- Of/of tabellen
- enzovoort

Relatiebeheer

- Relaties
- Vrije velden per relatie
- Contactpersonen
- Relatiebeheerders
- Klantgroepen
- Projecten en -groepen
- Etiketten

Notities

- Notitietypes en -soortentabel
- Algemene notities
- Terugkeerpatronen
- Notitiesjablonen

Relaties

Het relatiebestand is standaard voorzien van een ruim aantal vooraf gedefinieerde rubrieken en componenten, zoals:

- NAW gegevens
- Bank gegevens
- Overige stuurgegevens

Vrije velden

Een ruime hoeveelheid vrije velden is definieerbaar en te koppelen aan de relatiegegevens. Naast het informatieve karakter van deze vrije velden kunt u ten behoeve van uitvoer en selectie filters aanmaken.

De vrije velden zijn ingedeeld in een aantal categorieën, zoals tabellen, datumvelden, Of/of velden (Ja, Nee), bedragen, etcetera.

Relatie	Naam	Adres
10001	Ronalds IJspaleis	Leidense Singel 25
10053	Moerenhout	Baron van Brakelstraat 12
66000	DIVERSE DEBITEUREN A	

Tabel	Lijst	Of... of	Numeriek	Kort	Lang	Datum
Sport	Boogschieten					
Combo box 02	Eerste keuze 02					
Combo box 03	Eerste keuze 03					
Combo box 04	Eerste keuze 04					
Combo box 05	Eerste keuze 05					
Combo box 06	Eerste keuze 06					
Combo box 07	Eerste keuze 07					
Combo box 08	Eerste keuze 08					
Combo box 09	Eerste keuze 09					
Combo box 10	Eerste keuze 10					

Scherm voor definiëren van vrije velden

Uitvoer en afdruk

De relatiegegevens kunnen op diverse manieren worden afgedrukt en geëxporteerd. Denk hierbij aan:

- Overzicht relaties, met of zonder afdruk van de vrije velden
- Overzicht via afdrukprofielen, alle rubrieken zijn naar keuze in- of uit te schakelen voor afdruk. Via deze variant is ook een flexibele export van uw relatiegegevens te produceren.
- Mailmerge. Uitvoer in de vorm van brieven of andere (MS/Word) documenten. Via een tekstkoppelingdocument in RTF-formaat combineert u tekst en variabelen.
- Etiketten

Meerdere contactpersonen mogelijk per relatie

Per relatie kan er een onbeperkt aantal contactpersonen worden toegevoegd. Dit kan door elke contactpersoon een ander volgnummer te geven.

Van elke contactpersoon kunnen vervolgens ook de gegevens worden toegevoegd, zoals de afdeling waar deze persoon werkzaam is, zijn of haar functie, telefoonnummer, faxnummer, e-mailadres en mailingcode. Ook is er de mogelijkheid om een opmerking bij de contactpersoon te zetten.

Als één van de contactpersonen uw vaste contactpersoon is, dan kunt u deze aan het veld 'Standaard contactpersoon' koppelen, zodat brieven en dergelijke naar deze contactpersoon worden gestuurd.

Notities

Belangrijke notities, zoals bezoekenregistratie, telefoonnotities e.d. worden genoteerd per relatie. U kunt deze notities indelen per notitietype en soort. Hierdoor zijn de notities eenvoudig te categoriseren en te analyseren.

Per notitie kan onder andere worden opgegeven:

- Datum notitie
- Notitiesoort
- Omschrijving
- Medewerkercode
- Contactpersoon
- Status
- Afgehandeld
- Opvolgingsgegevens, waaronder datum, medewerker(s) welke dienen op te volgen
- Notificering
- Tekstblok
- Afbeelding

E-mail naar gekoppelde medewerkers

Hebt u medewerkers gekoppeld aan een notitie, dan is het mogelijk deze medewerkers te informeren per e-mail. Het systeem stuurt een afschrift van de notitie naar iedere gekoppelde medewerker, mits in de medewerkerstabel een e-mailadres is ingevoerd.

Tekstjablonen

Aan een notitiesoort kan een sjabloon worden gekoppeld. Dit tekstblok wordt automatisch overgenomen als u een nieuwe notitie maakt. Vervolgens kan het tekstblok dan worden aangevuld waar nodig.

Terugkeerpatronen

Een bijzondere optie in de notities is het zogenaamde terugkeerpatroon. Dit houdt het koppelen van een code in waarmee kan worden aangegeven of de notitie (automatisch) herhaald moet worden, bijvoorbeeld na het afgehandeld verklaren van een notitie. In de tabel 'Terugkeerpatronen' kan worden opgegeven of de notitie herhaald moet worden per dag, per week, per maand of per jaar. Hier zijn diverse varianten in te kiezen, zoals herhalen per week, op een opgegeven (werk) dag, de 1e maandag van een maand, etc.

Tonen openstaande notities per werknemer (To-Do lijst)

Als u de betreffende administratie in Magic4Business CRM opent, springt het scherm 'Openstaande notities' meteen open.

Hierin kunt u direct zien wat u nog moet doen aan activiteiten, zoals een offerte maken of een relatiebeheer afspraak maken met een klant.

Het overzicht dat u ziet is erg duidelijk, doordat u de datum van uitvoeren ziet staan en ook het relatienummer, de naam van de klantorganisatie en de soort activiteit (bijvoorbeeld 'Telefonische afspraak', 'Helpdesk call' of 'Relatiebeheer').

Als u op één van de openstaande notities gaat staan, ziet u ook nog eens wat u in de notitie heeft gezet. Zo ziet u meteen wat u precies moet doen. Om er voor te zorgen dat u meteen met de notitie aan de slag kan, staat het telefoonnummer van de relatie ook in dit scherm.

Als het de datum is dat u de activiteit moet uitvoeren of als deze datum al is verstreken, wordt de gehele regel van de betreffende activiteit in het rood weergegeven met een uitroepteken ervoor.

Notitie

Relatie: Ronalds IJspaleis 020-6844525
 Opmerking: **klacht over Exact**
 Opvolgen: 27/10/2008 00:00
 door: **Demo werknemer**

KLACHTENFORMULIER

Korte omschrijving: Exact werkt niet mee aan de export van de data voor de conversie

Opvolging: Afgesproken dat wij zelf contact met Exact gaan opnemen

Lange omschrijving:

nvt

Openstaande notities Demo werknemer

Opv.dat.	Relatie	Naam	Soort	Type
07/08/2008	10001	Ronalds IJspaleis	TEL	TEL
21/10/2008	10001	Ronalds IJspaleis	TEL	TEL
27/10/2008	10001	Ronalds IJspaleis	KLACH	CALLS
07/11/2008	10001	Ronalds IJspaleis	TEL	TEL
28/01/2009	10001	Ronalds IJspaleis	TEL	TEL

Relatie: Ronalds IJspaleis 020-6844525
 Opmerking: **klacht over Exact**
 Opvolgen: 27/10/2008
 door: **Demo werknemer**

Toon notities alle medewerkers

Verversen Notities

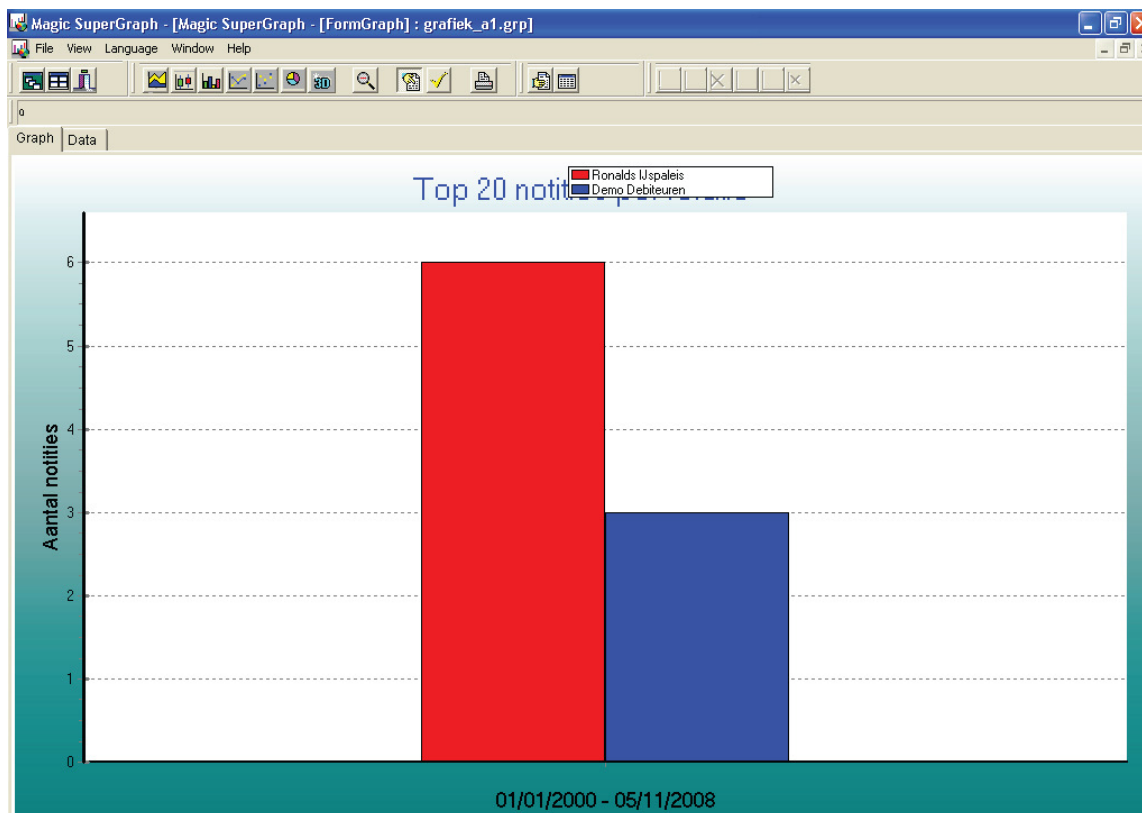
Afdrukken Sluiten

Scherf Openstaande notities (To-Do lijst)

Afdrukken en opvragen notities

De ingevoerde notities kunnen op diverse manieren worden gerapporteerd:

- Afdrukken, met diverse selecties, waaronder filters op het relatiebestand
- Zoeken; via opgegeven trefwoorden (maximaal 5). Het zoeken vindt plaats in de omschrijving en het tekstblok van de notities.
- Grafieken; Top 20 notities per relatie, Top 20 notities per werknemer.



Grafiek Top 20 notities per relatie

Klachtenregistratie en call-dispatch

Binnen het notitiesysteem is het mogelijk een klachtenregistratie te voeren. Per notitiesoort is in te stellen of automatisch een uniek registratienummer moet worden toegekend. Iedere notitie die onder een dergelijke soort is aangemaakt is herkenbaar aan het registratienummer. Via de opvolgingsinformatie (wie, wanneer) kunt u aangeven wat er met de (openstaande) klacht moet gebeuren. Het afdrukprogramma Notities per relatie geeft de mogelijkheid te selecteren op (een reeks) registratienummers.

Diversen

Uitgebreide beveiligingsmogelijkheden, zowel per gebruiker als per groepen gebruikers.

Minimale systeemeisen

Alle applicaties zijn zowel stand-alone als in een netwerkomgeving toepasbaar.

Server	Werkstation	Printer
Windows NT, 2000, 2003 en Small Business Server	Minimaal: Pentium III, 128 MB intern geheugen en 300 MB vrije schijfruimte	Alle Windows georiënteerde printers voor de meeste overzichten
Alle applicaties zijn tevens operationeel onder Windows Terminal Server en Citrix.	Aanbevolen: Pentium IV, 256 MB intern geheugen en 300 MB vrije schijfruimte	Voor enkele overzichten <ul style="list-style-type: none">• Alle laserprinters met HP/Laserjet emulatie• Alle naaldprinters met EPSON FX emulatie• Inkjet printers• Afwijkende printerdrivers op aanvraag
	CD-ROM drive	

Onze diensten

Magic/Standaard applicaties

Magic Hands BV is een Magic Solution/Consulting Partner die zich ten doel stelt haar opdrachtgevers servicegericht te ondersteunen tijdens de gehele levenscyclus van hun Magic/Standaard applicaties.

Service Level Agreements

Magic Hands BV ontwikkelt en onderhoudt producten waarvan de standaardfunctionaliteit reeds is aangeschaft. Naast de configuratie en parametersering van de functionaliteit, verzorgt Magic Hands BV het gehele implementatietraject, waaronder ook de opleidingen voor uw organisatie. De meeste van deze activiteiten vinden plaats vanuit een Service Level Agreement. Magic Hands BV beschikt over een Service desk waar u terecht kunt voor adequate ondersteuning bij uw applicaties.

Naast het ontwikkelen en onderhouden van standaard producten, blijkt regelmatig dat de geboden oplossingen aangepast moeten worden naar de behoeften van de klant. De medewerkers van Magic Hands kunnen op een snelle en adequate manier uw functionele wensen toevoegen aan de standaard producten.

Al onze diensten bieden wij aan op basis van Application Lifecycle Management. Dit betekent dat wij u kunnen ondersteunen gedurende de volledige levenscyclus van de applicaties.

Detachering

Bij Magic Hands BV kunt u terecht voor een tijdelijke ondersteuning in kennis en vaardigheid. Een breed scala aan Magicians, van trainee tot senior projectmanager, staan voor u ter beschikking.

Projecten

Magic Hands BV voert zowel intern als op locatie projecten uit. Wij brengen projecten voor een diversiteit aan branches tot een goed einde. Hiervoor hanteren we Prince II en DSDM als methodieken.

Magic/Pervasive Licenties

Magic Hands BV is uw leverancier van alle benodigde Magic en Pervasive licenties. Tevens biedt Magic Hands BV u technische ondersteuning op deze licenties.

Magic Webhosting

Magic Hands is in staat om een breed scala van diensten op het gebied van internet, intranet, hosting, connectivity en communicatie oplossingen te bieden. Door op een slimme manier gebruik te maken van de verschillende diensten kunt u veel bereiken. Hierbij kunt u denken aan thuiswerkoplossingen, koppeling van verschillende vestigingen en andere flexibele oplossingen die uw organisatie slagvaardiger maken en waarmee u in staat bent uw kosten te reduceren.

Stonefield Query

Rapportage is steeds belangrijker in de moderne bedrijfsvoering. Alle data die u in uw bedrijfsapplicatie invoert, wilt u kunnen rapporteren.

Stonefield Query biedt u een krachtige rapportagetool die zeer gebruiksvriendelijk is. Magic Hands BV is hiervan leverancier en ondersteunt het ook technisch.

De Magic software biedt innovatieve oplossingen in een post 4GL ontwikkeltaal, waarmee uiterst productief en snel gewerkt wordt. Magic is bovendien platformonafhankelijk en geschikt voor e-commerce en ondernemingsbrede applicaties. Magic Hands BV is een Magic consulting en solutions partner. Dit garandeert een optimale kennis van alle Magic producten. Wij streven ernaar zoveel mogelijk gecertificeerde Magicians in dienst te hebben.

Overige Bedrijfsprocessen

Magic4Business CRM maakt onderdeel uit van de Magic4Business ERP oplossing. Dit betekent dat al uw bedrijfsprocessen door Magic Hands BV op een geïntegreerde manier kunnen worden geautomatiseerd.

Geïnteresseerd?

Bent u geïnteresseerd in onze oplossingen, neem dan contact op met de Sales van Magic Hands, bereikbaar onder het telefoonnummer 030-8500410 of per e-mail, sales@magic-hands.com. Wij zullen dan een vrijblijvende afspraak met u maken om een demo te komen geven, waarin de mogelijkheden van het pakket met u doorgenomen worden. Daarnaast kunnen tijdens deze demo uw eventuele andere wensen die u aan het pakket stelt, besproken worden.

Contact

Magic Hands B.V.
Parkerbaan 2
3439 MC Nieuwegein
Postbus 1324
3430 BH Nieuwegein

T +31 (0)30 - 8 500 410
F +31 (0)30 - 8 500 411

W www.magic-hands.com
E sales@magic-hands.com