

2016

Manual til Kundekartotek

ShopPlanner Customers

Med forklaring og eksempler på hvordan man håndterer kundeoplysninger



1	Introduktion.....	3
1.1	Formål	3
1.2	Anvendelse	3
2	Referencer	4
3	Definitioner	5
4	Overblik og koncepter.....	6
5	Nødvendig opsætning for at komme i gang.....	7
6	Funktioner	8
6.1	Åbne og lukke kundekartoteket.....	8
6.2	Opret kunde	8
6.2.1	Opret kunde med aftale	8
6.2.2	Opret kunde fra kundekartotek	9
6.3	Tilføj eksisterende kunde til aftale	10
6.4	Undlade at vælge kunde til aftale	11
6.5	Vis kunde til aftale	11
6.6	Redigere og slette kunde	12
6.7	Skift kunde	12
6.8	Afslut aftale og kundens aftalehistorik.....	12
6.9	Kundekartotek og online-booking.....	14

1 Introduktion

1.1 Formål

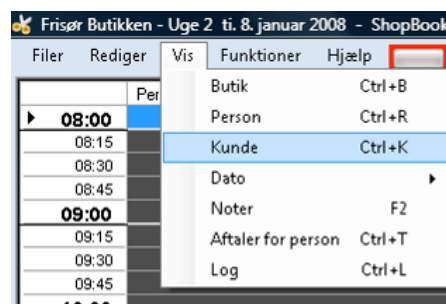
Denne manual beskriver hvordan kundekartoteket (ShopPlanner Customers) benyttes til håndtering af kundehistorik og kundedata i sammenhæng med ShopBook.

Andre manualer, f.eks. til brug af ShopBook, kan du finde refereret i kapitel 2.

1.2 Anvendelse

Kundekartoteket er kun tilgængeligt hvis du har den krævede licens og hvis det er installeret.

Kundekartoteket er tilgængeligt hvis du kan aktivere menupunktet *Vis->Kunde*, se Figur 1.



Figur 1 Tilgængeligt kundekartotek

Hvis du mangler kundekartoteket til ShopBook og har en licens, så skal du i stedet se i installationsmanualen til ShopBook for at installere kartoteket og sikre at din licens er korrekt registreret. Se kapitel 2 for at finde referencer.

2 Referencer

På tidspunktet hvor denne manual skrives, eksisterer følgende andre manualer som du evt. kan finde hvor du fandt denne manual eller på internettet (www.shopbook.dk):

Reference	Titel
1.	Installationsmanual til ShopBook Box
2.	Brugermanual til ShopBook
3.	Brugermanual til Online Booking administration

Tabel 1 Referencer

3 Definitioner

For at lette læsningen af de følgende kapitler benyttes følgende definitioner:

Definition	Tekst vist	Kommentar
Vælg et menupunkt og gå til undermenu	->	Vælg et menupunkt og gå videre til næste undermenu
Windows brugerkontrol, f.eks. menupunkter, knapper, etc.	<i>Navn på knap</i>	Tekst i kursiv refererer til den tilsvarende windows brugerkontrol.

Tabel 2 Oversigt over definitioner

4 Overblik og koncepter

Kundekartoteket gør det muligt at holde styr på butikkens kunder, idet man for hver kunde kan gemme oplysninger vedrørende persondata, tidligere aftaler samt noter.

Når kundekartoteket er installeret, har man adgang til kundekartoteket fra hovedmenuen i ShopBook og aftaledialogen er udvidet således at man kan aktivere forskellige funktioner i kundekartoteket.

Kundekartotekets centrale vindue er vist på Figur 2.

The screenshot shows a software window titled "Se og ret i kundeoplysninger". At the top, there is a search bar with the text "Indtast del af navn eller nummer for at søge i kunder" and a search button. The search results are displayed in a table with columns: Navn, Telefon nr, Gade, Postnr By, Note, and Historik. The first row is highlighted in blue and corresponds to "Adriana Jensen". Below the table, there are buttons for "Opret ny" and "Slet kunde". The main area of the window is divided into two panels. The left panel, titled "Kunde Identifikation", contains input fields for "Navn:", "Telefonnr:", "Gade:", "Post nr/by:", and "Email:", along with a checked checkbox for "Kvinde" and a "Gem" button. The right panel, titled "Kunde Noter", contains a "Tilføj" button and a text area. Below the notes panel is another "Kunde Historik" section with a "Tilføj" button and a list area.

Navn	Telefon nr	Gade	Postnr By	Note	Historik
Adriana Jensen	12345678	Lillegade 1	8000 Århus		
Agnes Hansen	87654321	Tværgade 6	8000 Århus C		
Agnete Jensen	87654321	Lillebittegade 1	8000 Århus C		15-01-2008 13:45-14:0...
Albert Andersen	12345678	Storegade 4	8000 Århus C		
Alberte Andersen	87654321	Lillegade 4	8000 Århus C	5 år	
Allan Andersen	12345678	Storetorv 4	8000 Århus		
Allan Jensen	12345678				
Amalie Christoffersen	12345678		8000 Århus		10-10-2007 18:15-18:2...
Amalie Andersen	12345678				15-01-2008 12:45-13:0...

Figur 2 Kundekartotek

Den øverste del af vinduet viser en liste af kunder der er oprettet i kartoteket, hvor indtastningen i det første søgefelt bestemmer hvilke kunder der vises. Nedenunder vises oplysninger for den kunde der er valgt i listen.

Ligesom i ShopBook er der genvejstaster til det meste, således at man ikke behøver at bruge mus.

I det følgende kapitel, uddybes funktionaliteten i kundekartoteket.

5 Nødvendig opsætning for at komme i gang

Kundekartoteket kræver kun at du har licensen og softwaren på din computer som nævnt i afsnit 1.2, der er ingen tilhørende systemopsætning eller konfiguration.

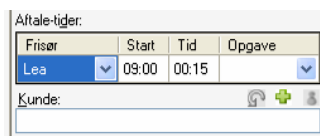
Bemærk at kundekartoteket kun kan bruges sammen med en valid ShopBook installation.

6 Funktioner

6.1 Åbne og lukke kundekartoteket

Kundekartoteket kan startes på følgende måder:

- Ctrl-K. Forsøger at gætte hvad du laver og starter så kartoteket hvor søgning, valgmuligheder og kunde er tilpasset.
- Menupunktet *Vis->Kunde*
- Et af de tre ikoner over kundefeltet i aftaledialogen, se Figur 3.
- Højreklik på en aftale, og vælg *Vis kunde*



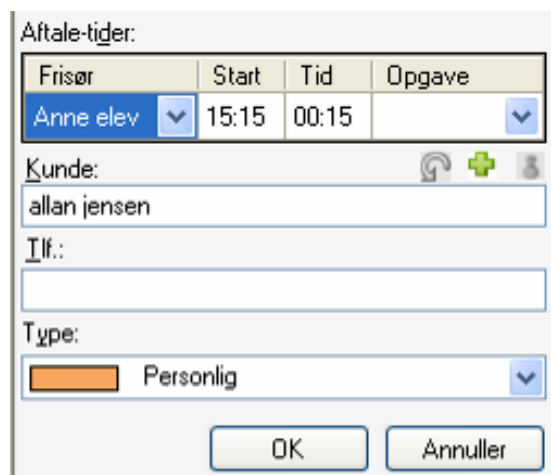
Figur 3 Start af kundekataloget fra aftaledialog

6.2 Opret kunde

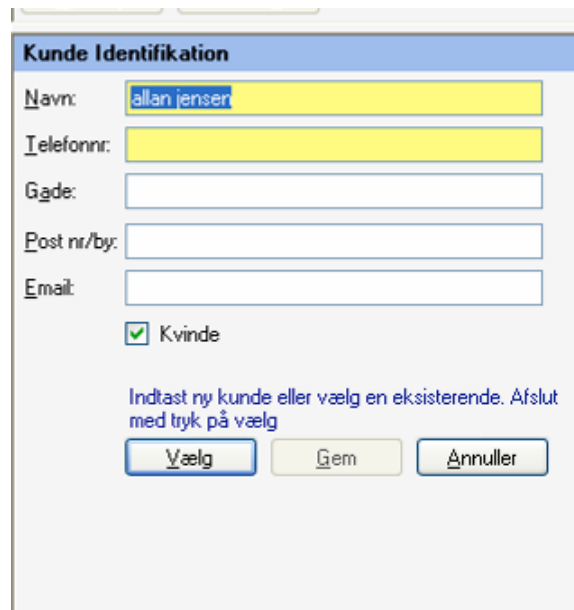
Hvis en kunde ikke er registreret i kartoteket kan denne oprettes på to måder; via en aftale eller fra selve kundekartoteket.

6.2.1 Opret kunde med aftale

Når der ikke er tilknyttet en kunde fra kartoteket til en aftale, vises et grønt plus-ikon over *Kunde-*feltet i aftaledialogen, se Figur 4. Ved klik på ikonet (eller tryk på Ctrl-K), startes kundekartoteket og evt. indtastninger i *Kunde* og *Tlf.* er overført til *Kunde Identifikation*, se Figur 5.



Figur 4 Opret kunde fra aftaledialog



Kunde Identifikation

Navn:

Telefonnr:

Gade:

Post nr/by:

Email:

Kvinde

Indtast ny kunde eller vælg en eksisterende. Afslut med tryk på vælg

Figur 5 Oprettelse af kunde

Når en kunde skal oprettes, vises kundekartotekets vindue med fokus i *Kunde Identifikation*. Her skal man indtaste navn og telefonnummer, som er markeret med gul baggrundsfarve, mens de resterende oplysninger er valgfrie. Ved klik på *Gem* gemmes kundeoplysningerne i kundekartoteket, mens *Vælg* kæder kunden sammen med selve aftalen.

6.2.2 Opret kunde fra kundekartotek

Kunden kan også oprettes uden at skulle knyttes til en aftale. Start kundekartoteket uden at have markeret en aftale, herved vises kundekartotekets vindue, hvor alle felter er tomme og alle kunder er med i listen. Under listen af kunder i kundekartoteket, klikkes på *Opret Ny*, se Figur 6.

Se og ret i kundeoplysninger

Indtast del af navn eller nummer for at søge i kunder Søgningen har fundet: 4161/4161

Navn	Telefon nr	Gade	Postnr By	Note	Historik
Adriana Jensen	12345678	Lillegade 1	8000 Århus		
Agnes Hansen	87654321	Tværgade 6	8000 Århus C		
Agnete Jensen	87654321	Lillebittegade 1	8000 Århus C		
Albert Andersen	12345678	Storegade 4	8000 Århus C		
Alberte Andersen	87654321	Lillegade 4	8000 Århus C	5 år	
Allan Andersen	12345678	Storetorv 4	8000 Århus		
Amalie Christoffersen	12345678		8000 Århus		10-10-2007 18:15-18:2...
amalie hansen	12345678	Lilletorv 8	8000 Århus C		23-10-2007 15:00-15:4...
Amalie Jensen	87654321	Vestgade 1	8000 Århus		19-12-2007 14:45-15:3...

Kunde Identifikation

Navn:

Telefonnr:

Gade:

Post nr/by:

Email:

Kvinde

Ret evt. viste kundes oplysninger og tryk gem. Tryk på luk for at afslutte

Kunde Noter

Kunde Historik

Figur 6 Opret kunde fra kundekartotek

Når *Opret ny* er valgt, skifter fokus til *Kunde Identifikation*. Her skal man indtaste navn og telefonnummer, som er markeret med gul baggrundsfarve, mens de resterende oplysninger er valgfrie (som Figur 5). Når alle de ønskede information er indtastet, klikkes på *Gem* og kundens informationer gemmes i kartoteket.

6.3 Tilføj eksisterende kunde til aftale

Ved oprettelse af aftale vil kundekartoteket, ved indtastning af enten telefonnummer eller navn, komme med en række forslag der kan vælges med mus eller piletaster, se Figur 7. Jo flere indtastninger, des færre kunder vil matche og listen reduceres hermed.

Aftale-tiger:

Frisør	Start	Tid	Opgave
Lone	12:45	00:15	

Kunde:

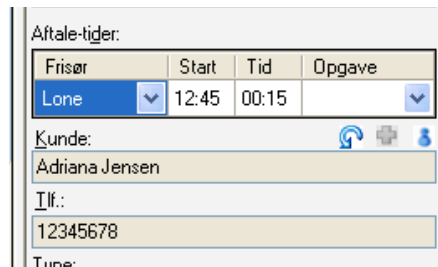
A

- Adriana Jensen
- Agnes Hansen
- Agnete Jensen
- Albert Andersen
- Alberte Andersen
- Allan Andersen
- Allan Jensen
- Amalie Christoffersen
- amalie hansen
- Amalie Jensen
- ...

Figur 7 Tilføj eksisterende kunde til aftale

Findes kunden ikke, kan man oprette en ny som forklaret i afsnit 6.2.

Når kunden er tilføjet kan man ikke længere redigere navn eller telefonnummer i aftaledialogen idet aftalen er ”låst” til kunden. Dette kan ses ved at plus-ikonet ikke længere er tilgængeligt (er ”dimmet” og ikke længere grønt), se Figur 8.



Figur 8 Kunde tilføjet til aftale

Du kan låse aftalen op igen ved at trykke på det blå pile-ikon (se Figur 8) for at skifte kunde dvs. en anden kunde kan tilføjes.

6.4 Undlade at vælge kunde til aftale

Ønsker du ikke at aftalen skal kædes sammen med en kunde fra kartoteket, kan du lade være med at benytte dig af kartotekets forslag til en kunde og i stedet selv indtaste hele kundens navn og nummer.

6.5 Vis kunde til aftale

Kundens kartoteksoplysninger findes hurtigst ved at trykke Ctrl-K. Kartoteket forsøger altid at gætte hvad du er i gang med når du trykker på Ctrl-K og dermed åbne med relevante oplysninger om muligt dvs. er en aftale markeret, vil kunden være markeret i listen og *Kunde Information* vil være udfyldt med oplysninger om den kunde, der er kædet til aftalen.

Der er dog også andre muligheder som beskrevet herunder.

Når en aftale er valgt og evt. åbnet kan du vise dens tilhørende kunde som beskrevet i afsnit 6.1. Dvs. ved at højreklikke på aftalen og vælge *Vis kunde* eller ved at klikke på det blå ikon for person (se Figur 9) inde i aftalen, eller blot trykke Ctrl-K. Har du aftalen åben til redigering og det blå ikon for person ikke er tilgængeligt, så er der ikke tilføjet en kunde.



Figur 9 Blå ikon for person

Hvis kundens navn og nummer ikke kan redigeres under aftalen, og ikonet som symboliserer en person (se Figur 9) er tilgængeligt, så er der enten kædet en kunde til aftalen eller aftalen er lavet vha. online-booking, se uddybende forklaring af online kunder i afsnit 6.9.

6.6 Redigere og slette kunde

Når kundekartotekets vindue vises kan man markere en kunde i listen og herefter enten redigere oplysningerne, som vises nedenunder eller klikke på *Slet kunde* for at slette kunden fra kartoteket.

Bemærk at når en kunde slettes, er det kun fra kartoteket dvs. at hverken aftaler indgået med kunden eller andet slettes.

Ved redigering af en kunde, kan kundens personoplysninger redigeres, men også noter og historik kan ændres ved at skrive i de tilhørende felter. Dette gælder også tekst som kartoteket selv har indsat. Klikkes der på *Tilføj* indsættes ny linie med dato og tid i det tilhørende felt. *Kunde Identifikation*, *Kunde Noter* og *Kunde Historik* gemmes, når der klikkes på *Gem*.

6.7 Skift kunde

Kundeoplysningerne er låst når en aftale er knyttet til en kunde (se f.eks Figur 8). Ved at vælge pile-ikonet over *Kunde* feltet, kan man dog skifte den valgte kunde ud. Når pile-ikonet er valgt, og man har sagt ja til at ændre kunden, startes kundekartoteket og man kan nu vælge en anden kunde i listen. Klik på *Vælg* for at vælge den markerede kunde.

6.8 Afslut aftale og kundens aftalehistorik

Når en aftale afsluttes, tilføjes en linje i kundens historik med dato og informationer om aftalen, se Figur 10. Dermed kan tidligere aftaler, behandlinger, personer, etc. findes. Historikken kan dog også redigeres manuelt, se afsnit 6.6.

Du afslutter en aftale ved at markere aftalen og trykke på mellemrumstasten. Aftalen bliver markeret med et flueben og historikken for den tilhørende kunde er nu opdateret. Der er speciel håndtering af aftaler booket online, se afsnit 6.9. Hvis aftalen afsluttes med shift-mellemrumstasten, viser historikken i kartoteket at kunden er udeblevet, se Figur 10.

Se og ret i kundeoplysninger

Indtast del af navn eller nummer for at søge i kunder Søgningen har fundet: 4166/4166

Navn	Telefon nr	Gade	Postnr By	Note	Historik
Adriana Jensen	12345678	Lillegade 1	8000 Århus		
Agnes Hansen	87654321	Tværgade 6	8000 Århus C		
Agnete Jensen	87654321	Lillebittegade 1	8000 Århus C		
Albert Andersen	12345678	Storegade 4	8000 Århus C		
Alberte Andersen	87654321	Lillegade 4	8000 Århus C	5 år	
Allan Andersen	12345678	Storetorv 4	8000 Århus		
Allan Jensen	12345678				
Amalie Christoffersen	12345678		8000 Århus		10-10-2007 18:15:18...
Amalie Andersen	12345678				15-01-2008 12:45...

Kunde Identifikation

Navn:

Telefonnr:

Gade:

Post nr/by:

Email:

Kvinde

Ret evt. viste kundes oplysninger og tryk gem. Tryk på luk for at afslutte

Kunde Noter

Kunde Historik

15-01-2008 12:45:13:00 Vestgade Vipper (Lene elev: Vipper)

15-01-2008 11:15:12:00 (Udeblevet) Vestgade Dameklip

Figur 10 Kundehistorik

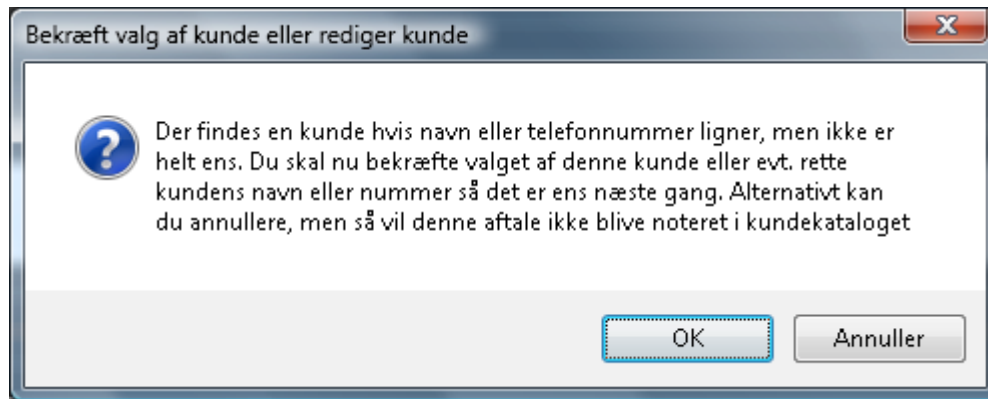
Har aftalen ikke en har en kunde tilføjet når den afsluttes, så vil kartoteket spørge om du vil tilføje historikken til en ny eller en eksisterende kunde. Hvis kartoteket ikke finder nogen kunder, der ligner, vil du få følgende spørgsmål, se Figur 11 og instrukserne beskrevet i 6.2.1 følger.

Ukendt kunde X

Ingen kunde matcher navn og telefonnummer. Tryk OK for at oprette ny kunde med disse data eller vælg en anden kunde. Tryk annuller hvis du ikke vil registrere aftalen i kundekartoteket

Figur 11 Ukendt kunde ved afslut aftale

Hvis kartoteket har en kunde der matcher på nogle oplysninger men ikke alle, vil følgende spørgsmål blive vist, se Figur 12. Kundekartoteket vil vise de kunder der ligner de indtastede oplysninger og man kan nu vælge en fra listen og klikke på *Vælg*.



Figur 12 Kunde der matcher på nogle men ikke alle oplysninger ved afslut aftale

Bemærk at afslutning af en aftale, ikke kæder en kunde fra kartoteket sammen med en aftale dvs. selvom man vælger en kunde fra kartoteket, og historikken opdateres, er aftalen ikke opdateret. Dvs. systemet tillader kun at ændringer af aftaler foregår via aftaledialogen, se afsnit 6.3, for at undgå utilsigtede og skjulte redigeringer af aftaler.

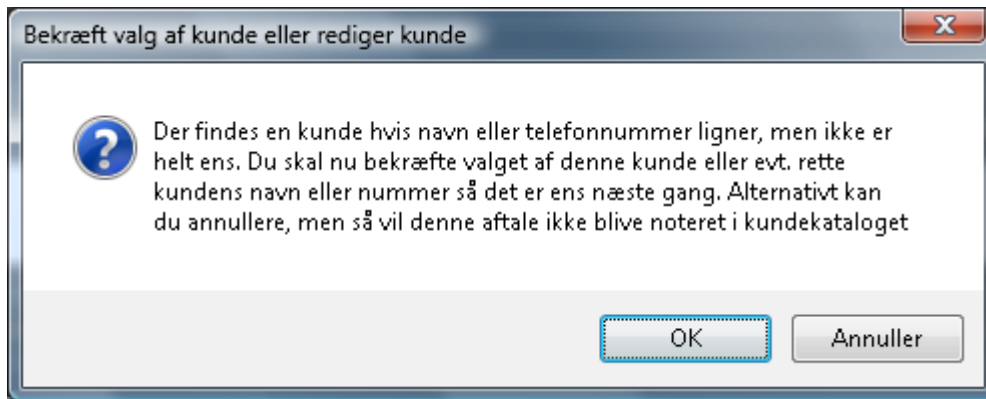
6.9 Kundekartotek og online-booking

Online-booking kunder tillades ikke at redigere i eller se oplysninger fra dit kundekartotek af hensyn til din datasikkerhed. Dette betyder også at en kunde som oprettes online kan indtaste oplysninger om navn eller telefonnummer som dit kartotek ikke indeholder. Kundekartoteket forsøger at gøre dig opmærksom på forskelle og mangler i dit kartotek så du f.eks. kan rette forkerte eller mangelfulde oplysninger om navn eller nummer. Et typisk eksempel er at navnet i dit kartotek er stavet forkert eller efternavnet mangler.

Alle aftaler der er lavet online, vil vise et blå person-ikon over *Kunde* i aftaledialogen, som når du selv tilføjer en kunde.

Hvis en aftale er oprettet vha. online-booking og dit kartotek indeholder oplysninger der stemmer overens med kundens egne indtastninger, så vil alt fungere som hvis aftalen var oprettet i butikken dvs. kunden er tilføjet og kan vælges som beskrevet i 6.5.

Hvis en aftale er oprettet vha. online-booking og dit kartotek ikke indeholder en kunde med navn og telefonnummer der matcher kundens egne indtastninger fra Internettet, så vil kartoteket ved valg af kundekartotek, forsøge finde en lignende kunde eller bede dig oprette en ny kunde i dit kartotek. Findes kunden allerede, men alle oplysninger ikke matcher helt, så er dette en god anledning til at få rettet navn og telefonnummer så dit kartotek stemmer med kundens oplysninger – i dette tilfælde vil du blive stillet spørgsmål vist på Figur 13.



Figur 13 Kartotek og online informationer matcher ikke helt.

Bemærk at man ikke bør fjerne kundeoplysningerne fra en aftale der er lavet online (ved at klikke på pile-ikonet, se Figur 8 på side 11). Hvis man fjerner kundeoplysningerne fra sådan en aftale vil kunden ikke længere kunne genfinde den i online-booking, men må i stedet kontakte dig for at lave ændringer dertil. I stedet bør man tilrette oplysningerne i kundekartoteket, dvs. at man skal finde den tilsvarende kunde i ens eget kartotek og rette navn og nummer så det passer med hvad kunden selv har oplyst online.

Findes der ingen kunder, der matcher med det som kunden har indtastet online, vil kartoteket ikke have valgt en person, og du kan derfor oprette en ny baseret på kundens egne indtastninger, se 6.2.2. Sker dette, vil systemet næste gang kunden booker, fungere uden at skulle spørge.