

1.2.1.2 Kundendatei erklären

Unser Kundendossier brauchen wir, um die Bestellungen, welche wir eingeben, mit der richtigen Auftraggeber-Nummer zu versehen.

Unsere Kartei ist in einer Excel-Liste gespeichert mit Filtern.

Alle für uns wichtigen Details sind darin enthalten. Bei jedem Kunden ist die Logistikvereinbarung hinterlegt, auf welcher alles nur Wichtige ersichtlich ist.

Wie z.B.

- *Lieferadresse* (wohin muss geliefert werden)
- *Auftraggebernummer* (sollte etwas schief gehen, ist sie dort noch gespeichert)
- *Warenempfänger Nummer* (gleich wie oben)
- *Strassendistanzen* (wie viel bezahlt er, für die Lieferung, wie viel Geld bekommt er vergütet, wenn er es selber abholt)
- *Sortiment welches er führt und bestellt* (was darf er alles bestellen, was für ein Sortiment hat er)
- *Bestell- und Versandvereinbarung* (wie viele Tonnen darf er bestellen, dürfen es gemischte Paletten sein)
- *Bestellvereinbarungen ab Standort Rheinfelden, Rhäzüns etc.* (welche Uhrzeit wird im Normalfall geliefert, abgeholt, wie viel darf er beziehen)

Auf der Exceldatei sind folgende Infos zu finden:

- *Kundennummer*
- *Kunde*
- *Adresse*
- *PLZ*
- *Ort*
- *Transport*
- *Auslieferwerk*
- *Bst via*
- *Typ*
- *Bemerkungen*
- *Tel-Nr.*
- *Fax-Nr.*
- *Ansprecher*
- *Kunde von*
- *Anrede*
- *Stellvertreter*
- *alles ab 6200 seit*

Die wichtigsten Elemente in diesem Dossier sind für mich, und sicherlich auch für die anderen der ORT. Über allen Stichworten ist ein Filter gesetzt, welcher uns erlaubt, gezielt nach Kunden zu suchen. Haben wir z. B. nur den Ort und müssen schnell etwas raus finden, weil jemand am Telefon wartet, können wir ganz einfach den Ort eingeben, und schon kommen welche, die in Frage kommen.

Auch wichtig sind sicher die Telefonnummern. Die suchen wir zwar nicht speziell raus, aber ist sehr nützlich, wenn sie gleich zu sehen sind.

Die zuständige Person ist auch sehr wichtig, denn wenn jemand alleine im Büro ist und eine Bestellung per Fax eintrifft, kann sie so, wenn sie nicht gleich weiss wessen Kunde das ist, den Ort eingeben, den Kunden anschauen und sofort sehen, für wen er ist und kann es diesem auf das Pult legen.

Der Wert dieser Kundenkartei ist sehr hoch. Wenn diese Mal durch irgendeinen blöden Zufall gelöscht werden sollte, oder was auch immer, wäre das ein grosser Aufwand, zum diese wieder genau so hin zu bekommen. Zwar ist das alles im SAP gespeichert, aber in dieser Liste mit den Filtern ist es extrem viel einfacher, Sachen zu finden.

5 Argumente

- Übersichtlich gestaltet
- schnelles finden von Informationen
- mehrere Leute können in unserem Fall gleichzeitig darauf zugreifen
- alle Infos zu den Kunden beisammen und richtig geordnet
- Sollte das System ausfallen, und man nichts mehr erfassen kann, muss man das den Kunden mitteilen können. Also kann man ein „Notfall-Fax“ erstellen, und die Fax-Nr. im Dossier nachschauen gehen.