

# CRM

- [Einführung in CRM](#)
- [Lead](#)
- [Prospect](#)
- [Chance \(Opportunity\)](#)
- [Kunde \(Customer\)](#)
- [Einführung in Kommunikation](#)
- [Vertrag \(Contract\)](#)
- [Termin](#)
- [Lead Ursprung \(Lead Source\)](#)
- [Newsletter](#)
- [Berichte](#)
- [Wartung](#)
- [Adressvorlage](#)
- [Übergabe CRM Vertrieb](#)
- [Kunde vs. Lieferant](#)
- [Felderweiterungen Lead](#)
- [CRM-Einstellungen \(CRM Settings\)](#)
- [Vom Lead zum Kunden \(direkt\)](#)

# Einführung in CRM

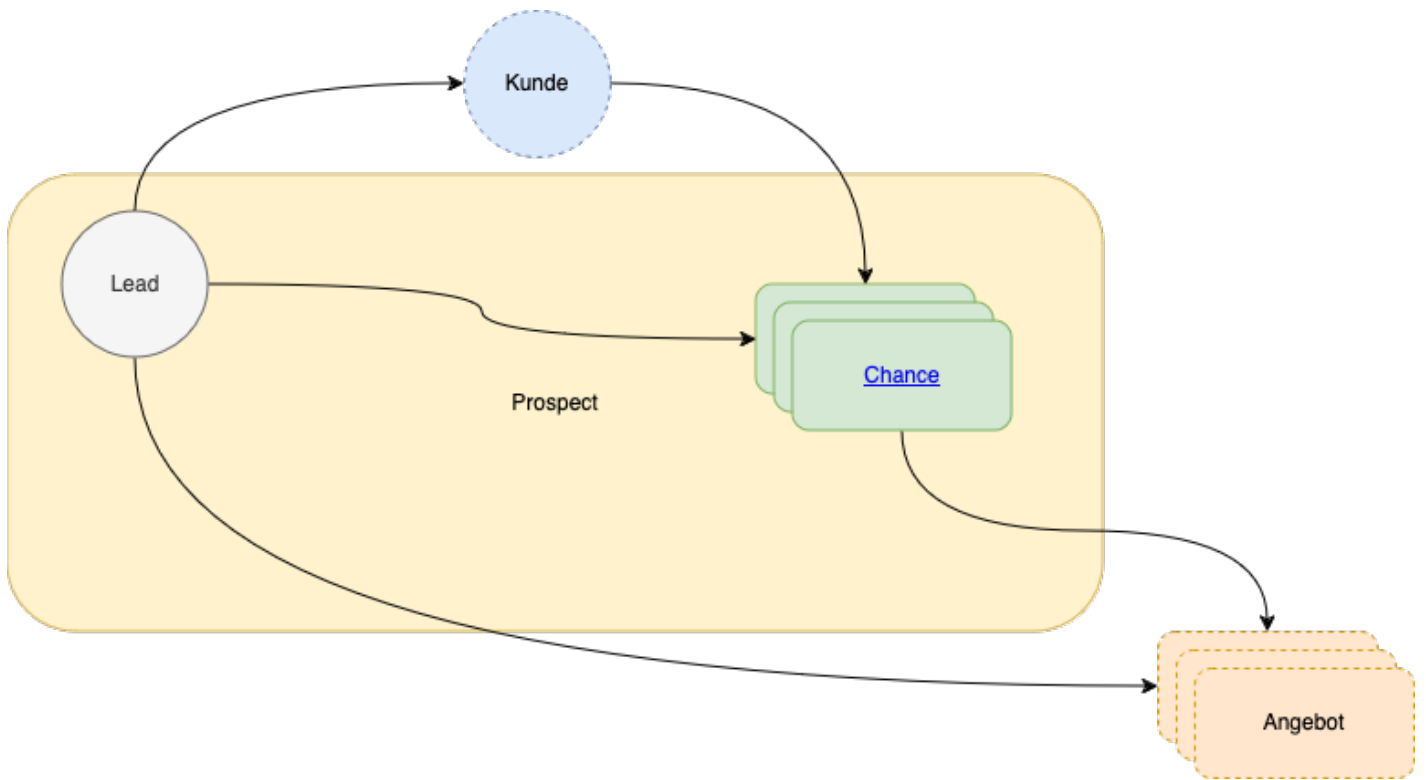
## Einleitung

Customer-Relationship-Management, kurz CRM (englisch für Kundenbeziehungsmanagement oder Kundenpflege), bezeichnet die konsequente Ausrichtung eines Unternehmens auf seine Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse. Die dazugehörige Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen ist ein wichtiger Baustein und ermöglicht ein vertieftes Beziehungsmarketing. In vielen Branchen (z. B. Telekommunikation, Versandhandel, Dienstleistungsunternehmen) sind Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden langfristig ausgerichtet. Mittels CRM werden diese Kundenbeziehungen gepflegt, was sich maßgeblich auf den Unternehmenserfolg auswirken soll.

Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Customer-Relationship-Management>

In ERPNext hilft uns das CRM Modul dabei sämtliche Kommunikation zu bündeln und so nachvollziehbar zu machen. Sind Leads, Kontakte und Adressen ordentlich angelegt entsteht durch die Verknüpfungen ein transparentes System in welchem wir schnell einen Gesprächsfaden wieder aufnehmen können ohne uns lang einarbeiten zu müssen.

## Übersicht des Moduls



# Stammdaten

- [Lead](#)
- [Adresse \(Address\)](#)
- [Kontakt \(Contact\)](#)
- [Kunde \(Customer\)](#)

# Transaktionen

- [Chance \(Opportunity\)](#)
- [Prospect](#)
- [Angebot \(Quotation\)](#)

# Status in CRM

Die Status in CRM zwischen den Dokumenten Lead, Chance, Angebot und Kunden haben Abhängigkeiten zueinander

Lead	Chance	Angebot	Kundenenauftrag
	Offen	Entwurf	
	Beantwortet	Abgebrochen	
"Nicht Kontakt aufnehmen"	Verloren ohne		
	Verloren		
"Verlorene Angebot"	Angebot	Verlore (Chancen können nicht mehr auf "Verloren" gestellt werden).	
	Angebot	Offen	
Umgewandelt	umgewandelt	Bestellt	Gebucht
Chance	Geschlossen (Leads können nicht auf "Lead" gestellt werden)		

## Berichte

- Verkaufstrichter (Sales Funnel)
  - Vertriebspipeline
  - Chancen nach Leadquelle
- 

## Weiterführende Links

- [Einführung in Vertrieb](#)



# Lead

## Einleitung

Ein Lead (engl. Hinweis/Indikation) ist ein Begriff aus dem Marketing der meist im Zusammenhang mit einem Kontakt gebracht wird. Dieser Kontakt ist ein potentieller Interessent und/oder Kunde für eines unserer Produkte. Am Lead in ERPNext verknüpfen wir Kontakte und Adressen.

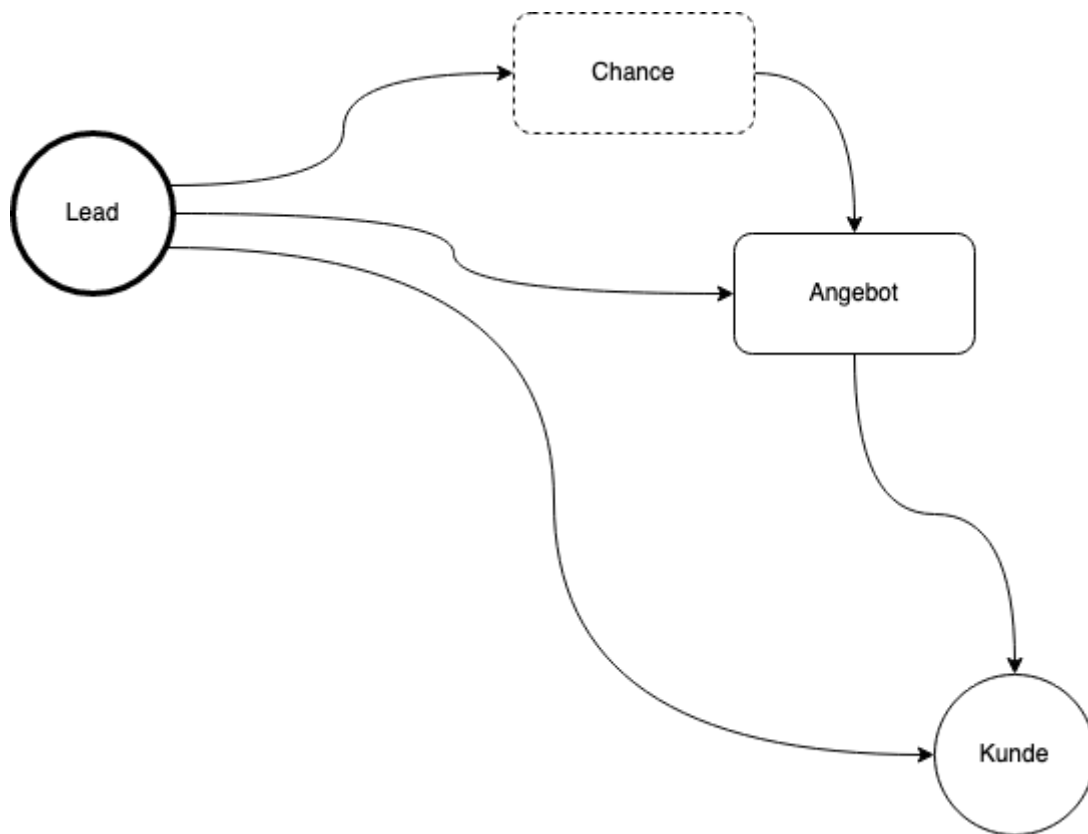
Weiter werden an der Stammdatei Lead die Kommunikation der nachfolgenden Dokumente Chance und Angebot verknüpft.

Auch können potentielle Lieferanten als Leads geführt werden.

Ziel ist über das bedienen einen Leads mit Angeboten einen Auftrag zu bekommen welcher den Lead zum Kunden umwandeln wird.

## Übersicht

Aus dem Lead können die Transaktionen Chance und Angebot erstellt werden. Der Lead wird, um später Kundenaufträge zu buchen, zum Kunden umgewandelt.



# Felder

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
-------------	----------	-----------

Lead ist eine Organisation		<p>Gleich beim Anlegen eines Leads können wir bestimmen ob der Lead eine Organisation ist oder nicht. Dies hat Auswirkung auf die folgenden Felder.</p> <p>Eine klare Abgrenzung wann welches verwendet wird ist schwierig und kommt auf den Anwendungsfall an. Zunächst gilt: Sind wir stärker im Geschäftskundenbereich tätig wollen wir den Haken setzen; im Privatkundengeschäft benötigen wir es nicht.</p> <p>Ist das Häkchen gesetzt bildet der Lead eine Organisation ab unter welche eine Vielzahl an Personen verknüpft werden können. Ist es nicht gesetzt, können wir die Personendaten wie Telefonnummer, persönliche E-Mail etc. direkt am Lead pflegen.</p> <p>Sollten wir das Häkchen zu Anfang nicht gesetzt haben, können wir dies beim Wandeln des Lead zum Kunden noch einmal bestimmen.</p>
----------------------------	--	--

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
Nummernkreis	naming_series	Auswahl eines Nummernkreises welcher für die Benennung in der Datenbank verwendet wird.
Name der Person		Die Person mit der wir führend Kontakt aufnehmen bei diesem Lead. Beim erstellen eines Leads wird aus diesem Namen ein Kontakt erstellt.



Firmenname		Eingabefeld für den Namen der Organisation. Das Bezeichnungsfeld oben links wird diesen Namen tragen.
E-Mail-Adresse		Die E-Mailadresse des Hauptansprechpartners. Diese E-Mail-Adresse wird automatisch dem Kontakt angefügt der beim erstellen des Leads entsteht.
Eigentümer des Leads	lead_owner	Hier können wir einen Benutzer des Systems verlinken dem dieser Lead zugeordnet werden soll. Tipp: Kann für Automatismen verwendet werden.
Status	status	Auswahl des Lead Status. Dieser wird auch automatisch verändert!  Diese werden auf dieser Seite weiter unten genauer erklärt.
Anrede	salutation	Verknüpfung zu <a href="#">Anreden</a> welche wir im System hinterlegen können.
Bezeichnung		Verknüpfung einer Bezeichnung wie Geschäftsführer, Einkaufsleiter oder ähnliches.  Diese Information wird beim erstellen des Leads als Information in den Kontakt übernommen.

Geschlecht	gender	Hier können wir ein Geschlecht verknüpfen.  Arbeiten wir z.B. stark international wo Namen nicht klar zugeordnet werden, macht die Pflege dieses Feldes sinn.
Quelle	lead_source	Verknüpfung zu einem <a href="#">Lead Ursprung</a> von wo wir diesen Lead bekommen haben.  Manche Auswahlen wie die Auswahl Existierender Kunde sind mit bedingten Zusatzfeldern verknüpft.
Kampagnenname		Verknüpfung zu einer Kampagne. Hier können wir z.B. eine Messe angeben.

# Wiedervorlage

Hier kann eine Person und Zeitpunkt für eine Wiedervorlage angelegt werden.

CRM > Lead > new-lead-2

lead

Hilfe

New Lead

Nicht gespeichert

Speichern

Wiedervorlage

Nächster Kontakt durch

wolfram.schmidt@tueit.de

Nächstes Kontaktdatum

09.06.2021 08:21:22

Endet am

10.06.2021 08:21:22

Reiter "Wiedervorlage"

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
-------------	----------	-----------



Beim erstellen eines neuen Leads wird automatisch eine Adresse mit erstellt. Sie wird die Daten tragen welche wir hier eintragen. Lassen wir die meisten Daten weg wird ein Platzhalter erstellt.

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
Adresstyp		Eine Auswahl diverser Adresstypen. Die Liste kann über Custom Fields erweitert werden.
Adressen-Bezeichnung		Sprechender Name der Adresse. Dieses Feld wird oft für die Adressbezeichnung der Druckformate verwendet wie z.B.  Kunde GmbH
Adresse Zeile 1		Meist Straße und und Hausnummer
Adresse Zeile 2		Zusätze wie c/o, Gebäude, Stockwerk oder ähnliches
Ort/ Wohnort		
Landesbezirk/Gemeinde/Kreis		
Zustand		
Land	country	Verknüpfung eines Landes. Dies kann bei der Automatisierung von Steuern und ähnlichem verwendet werden.
Postleitzahl		

E

> CRM > Lead > new-lead-2

Q lead

Hilfe

New Lead

Nicht gespeichert

Speichern

Adresse & Kontakt

Adresstyp

Abrechnung

Zustand

Adressen-Bezeichnung

Land

Germany

Zuhause, Arbeit usw.

Postleitzahl

Adresse Zeile 1

Adresse Zeile 2

Ort/ Wohnort

Landesbezirk/Gemeinde/Kreis

Kontakt

Telefon

Mobilfunknr.

Telefax

# Kontakt

Beim erstellen eines neuen Leads wird automatisch ein Kontakt mit erstellt. Sie wird die Daten tragen welche wir hier eintragen. Lassen wir die meisten Daten weg wird ein Platzhalter erstellt.

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
Telefon		
Mobilfunknr.		
Telefax		

# Mehr information

Leads kommen oft aus großen Adressedateien welche noch vor dem Einsatz erst einmal richtig eingeordnet werden müssen. In diesem Abschnitt können wir unsere Lead genauer qualifizieren, damit wir diese dann an Hand der Felder für z.B. eine Kampagne heranziehen können.

**Mehr Informationen** ^

Lead-Typ

Marktsegment

Industrie

Anfragetyp

Unternehmen

Region

Drucksprache

☐ Abgemeldet☐ Blog-Abonnent

date test

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
Lead-Typ	lead_type	Eine Auswahl an unterschiedlichen Lead-Typen. Dies dient zur Qualifizierung und kann in Filtern verwendet werden.
Marktsegment		Verknüpfung zu einer Liste von Marktsegmenten. Im Standard gibt es: <ul style="list-style-type: none"><li>• hohes Einkommen</li><li>• mittleres Einkommen</li><li>• niedriges Einkommen</li></ul>
Industrie		Verknüpfung einer Liste diverser Industrien. Im Standard sind schon einige Branchen hinterlegt. Dies dient zur Qualifizierung und kann in Filtern verwendet werden.
Anfragetyp		Eine Auswahl an unterschiedlichen Anfragetypen. Dies dient zur Qualifizierung und kann in Filtern verwendet werden.

Unternehmen		Verknüpfung zum Unternehmen welchem der Lead gehört. Haben wir nur ein Unternehmen in unserem System ist dieses Feld nicht sichtbar.
Region		Verknüpfung zu einer Region welcher der Lead zugeordnet werden soll. Wie Regionen zum Einsatz kommen sollte diskutiert werden!
Drucksprache		Auswahl einer Drucksprache. Diese bestimmt die Sprache in welcher unsere Dokumente welches als PDF generiert und an E-Mails angehängt werden können, sein soll.
Abgemeldet		Checkbox
Blog-Abonnent		Checkbox

# Erklärungen

Hier werden Erklärungen aus den oberen Abschnitten genauer ausgeführt.

## Lead Status

Hier wird genauer aufgeschlüsselt was hinter den Stati des Leads für eine Bedeutung steckt.

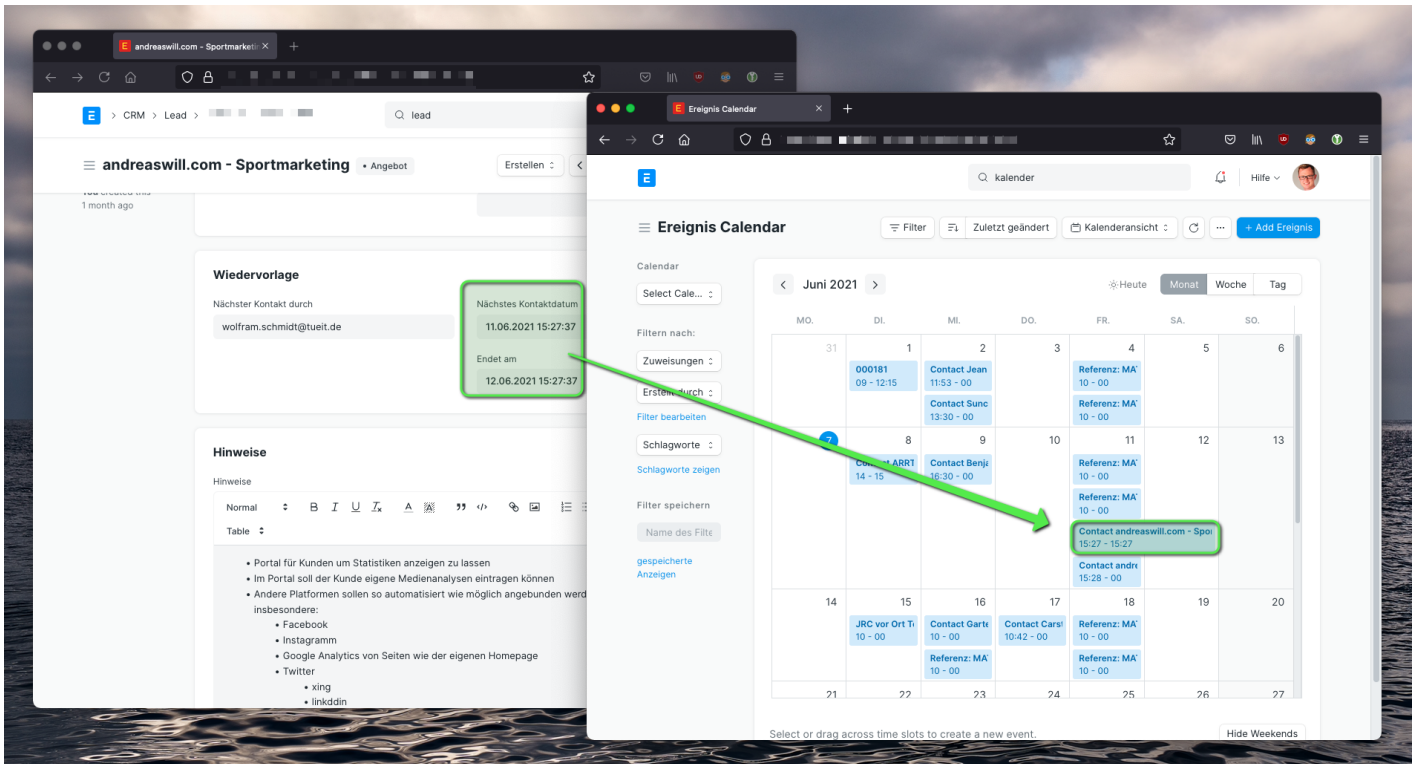
Status	Englisch	Beschreibung
Lead	Lead	Dies ist der Eingangsstatus. Importieren wir z.B. aus einem Adress-Pool stellen wir alle auf Lead.

Offen	Open	Offen heißt, dass eine Handlung notwendig ist. (Passiert automatisch bei E-Maileingang)
Beantwortet	Replied	Sendeten wir der Interessentin (Lead) eine E-Mail oder telefonierten mit ihr setzen wir sie als Beantwortet.
Chance	Opportunity	Wurde aus dem Lead eine Chance generiert (Passiert automatisch)
Angebot	Quotation	Wurde aus dem Lead oder der Chance ein Angebot erstellt. (Passiert automatisch)
Verlorene Angebote	Lost Quotation	Hat die Interessentin Angebote abgelehnt. (Passiert automatisch)
Interessiert	Interested	frei zu definieren.
umgewandelt	Converted	Kommt es zum Kundenauftrag, wandeln wir den Lead zum Kunden. (Status wird automatisch gesetzt)
Nicht Kontakt aufnehmen	Do Not Contact	Bekommen wir von der Interessentin eine klare Absage setzen wir diesen Status.

## Wiedervorlage

Für die im Feld "Nächster Kontakt durch" genannte Person erhält für den Tag in "Nächstes Kontaktdatum" einen Kalendereintrag.





Weiter können die Daten der Wiedervorlage für eine Zuweisungsregel verwendet werden.

# Leads automatisch zuweisen

<https://doku.phamos.eu/link/714#bkmrk-lead>

## Weiterführende Link

- Adressen pflegen
- Kontakte pflegen
- [Chance \(Opportunity\)](#)
- [Angebot \(Quotation\)](#)
- [Kunde \(Customer\)](#)
- [Zuweisungsregel \(Assignment Rule\)](#)

## Quellen & Verweise

- [Vom Lead zum Kunden \(direkt\)](#)

# Prospect

## Einleitung

Der Prospect, also ein potentieller Neukunde, wurde in v14 eingeführt und gibt uns die Möglichkeit mehrere Leads und Chancen in einem DocType zu verknüpfen.

## Felder

## Übersicht

Hier werden Stammdaten erfasst.

## Adresse & Kontakt

Hier verknüpfen wir Kontakte und Adressen.

## Leads

Hier können wir Leads in einer Tabelle verknüpfen.

## Chancen

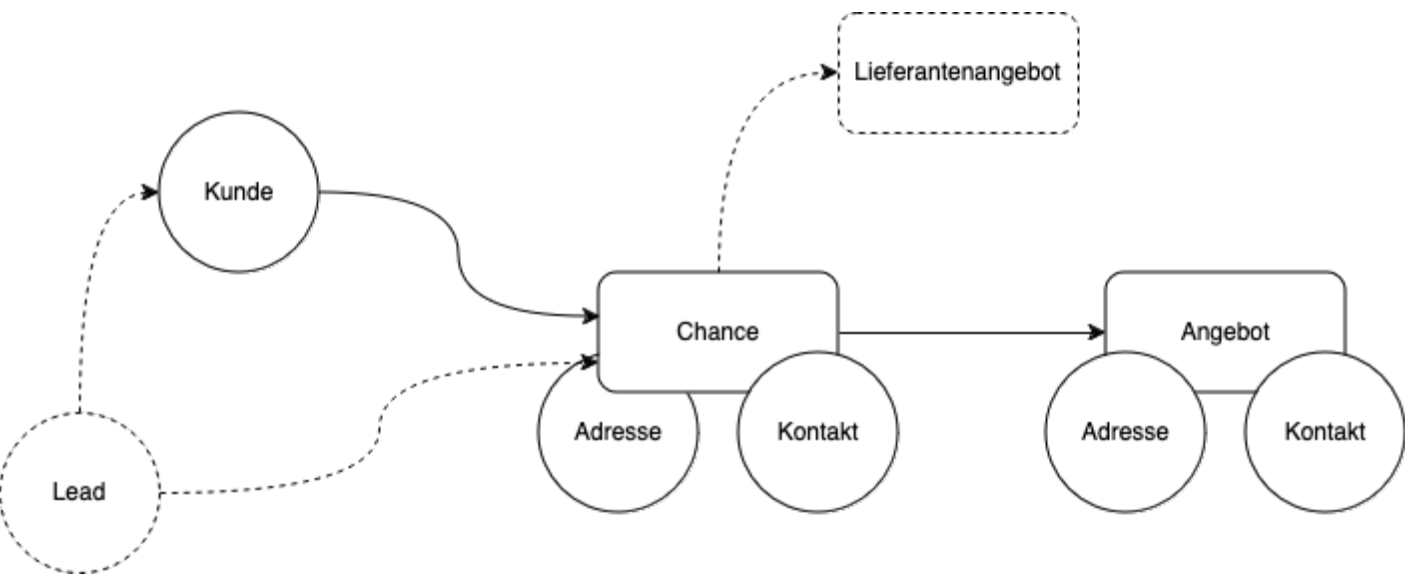
Hier können wir Chancen in einer Tabelle verknüpfen.

# Chance (Opportunity)

## Einleitung

Eine Chance ist ein konkretes Geschäft welches mit einem Kunden oder Interessenten (Lead) gemacht werden kann. Hier können Artikel zum ersten Mal im CRM und Vertriebsprozess verknüpft werden. Die hier eingeben Daten ziehen sich im weiteren Verlauf der Transaktionen durch.

## Übersicht



## Felder

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
Chance von	opportunity_from	Hier kann zwischen Lead und Kunde ausgewählt werden
	party_name	

	customer_name	
Status	status	<p>Im Standard gibt es</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offen</li> <li>• Angebot</li> <li>• Umgewandelt</li> <li>• Verloren</li> <li>• Beantwortet</li> <li>• Geschlossen</li> </ul> <p><a href="#">Mehr Infos zu den Status in den Erklärungen</a></p>
	opportunity_type	
	opportunity_owner	
	sales_stage	
	expected_closing	
	probability	
	no_of_employees	<p>1-10</p> <p>11-50</p> <p>51-200</p> <p>201-500</p> <p>501-1000</p> <p>1000+</p>
	annual_revenue	
	customer_group	
	industry	
	market_segment	
	website	
	city	

	state	
	country	
	territory	

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
	currency	
	conversion_rate	
	opportunity_amount	
	base_opportunity_amount	

Mehr Informationen

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
	company	
	campaign	
	transaction_date	
	language	
	title	
	first_response_time	

Verloren

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
-------------	----------	-----------

	lost_reasons	
	order_lost_reason	
	competitors	

# Kontakte

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
	contact_person	
	job_title	
	contact_email	
	contact_mobile	
	whatsapp	
	phone	
	phone_ext	

B	T	F	B
e	y	e	e
z	p	l	s
e		d	c
i		n	h
c		a	r
h		m	e
n		e	i
u			b
n			u
g			n
			g

C	A	o	H
h	u	p	i
a	s	p	e
n	w	o	r
c	ä	r	k
e	h	t	a
v	l	u	n
o	e	n	n
n	n	i	z
		t	w
		y	i
		-	s
		f	c
		r	h
		o	e
		m	n
			L
			e
			a
			d
			u
			n
			d
			K
			u
			n
			d
			e
			a
			u
			s
			g
			e
			w
			ä
			h
			l
			t
			w
			e
			r
			d
			e
			n



L e a d / K u n d e	V e r k ü n f u n g		H i e r w i r d e n t s p r e c h e n d z u m v o r a n g e f ü h r t e n F e l d d e r K u n d e o
--	--	--	--

K u n d e n - / L e a d - N a m e	D a t a		H i e r w i r d d e r K l a r n a m e z u m v o r a n g e f ü h r t e n F e l d g e z e i g t
---	------------------	--	---

C h a n c e - T y p e	V e r k n ü p f u n g		H i e r k ö n n e n u n t e r s c h i e d l i c h e T y p e n v e r k n ü p f t w e r d e n . H i n
---	---	--	--

S t a t u s	A u s w ä h l e n	s t a t u s	" O f f e n , A n g e b o t , u m g e w a n d e l t , V e r l o r e n , b e a n t w o r t e t , g e
----------------------------	---	----------------------------	--

K o n v e r t i e r t v o n	V e r k n ü p f u n g		D e r M i t a r b e i t e r d e r f ü r d i e K o n v e r t i e r u n g v e r a n t w o r t l i c h
--	---	--	--

V e r k a u f s p h a s e	V e r k n ü p f u n g		H i e r k a n n e i n e w e i t e r e E i n s c h ä t z u n g z u r Q u a l i t ä t d e r C h a n c
---	---	--	--

M i n s t o f i r s t r e s p o n s e	D a t a		H i e r w i r d d i e A n z a h l d e r M i n u t e n a n g e b e n b i s d i e A n f r a g e d e s
---	------------------	--	--

N ä c h s t e r K o n t a k t d u r c h	V e r k n ü p f u n g		P e r s o n d i e d i e W i e d e r v o r l a g e e r h a l t e n s o l l



N ä c h s t e s K o n t a k t d a t u m	D a t u m		T e r m i n a n g e b e d e r W i e d e r v o r l a g e f ü r d e n o b e n g e n a n n t e n N u t
--	-----------------------	--	--

I n f o s z u r D i s k u s s i o n	K l e i n e r T e x t		H i e r k ö n n e n I n f o s z u r C h a n c e n o t i e r t w e r d e n .

# Erklärungen

## Status

Status	Erklärung
Offen	Erstellen wir eine neue Chance ist zunächst dieser Status gesetzt. Empfangen wir eine E-Mail in diesen Doctype wird der Status ebenfalls auf Offen gestellt.
Angebot	Existiert ein Angebot im Status "Gebucht" zu dieser Chance.
Umgewandelt	Wird das Angebot zu einem Auftrag umgewandelt wird dieser Status gesetzt.
Verloren	Wird ein Angebot als "Verloren" markiert, wird der Status hier ebenfalls gesetzt.
Beantwortet	Ein Status der manuell gesetzt werden kann.
Geschlossen	Ein Status der manuell gesetzt werden kann.

# Zuweisung

Weisen wir die Chance einem Kollegen zu wird der Text aus "Info zur Diskussion" in die Zuweisung (Aufgabe/ToDo) übertragen.

# Erste Antwortzeit

Die erste Antwortzeit wird durch den Versand einer E-Mail gesetzt und ist die Zeitspanne zwischen dem erstellen des Dokuments und der Versand einer E-Mail an den Interessenten.

WordPress Zeug

Offen

Erstellen

Verloren

Schließen

<

>



...

Speichern

Zuweisungen



Anhänge

Datei anhängen



Kritik



Geteilt mit



Schlagworte

Schlagwort hinzufügen...

0 · 0

BEOBACHTEN

You edited this  
just now

You created this  
2 minutes ago

Verknüpfungen

Angebot



Lieferantenangebot

Chance von \*

Lead

Lead \*

CRM-LEAD-2021-00033

Kunden- / Lead-Name

Quelle

Anfrage

Vorgang

Chance-Typ

Sales

Status \*

Offen

Konvertiert von

Verkaufsphase

Prospecting

Erste Antwortzeit

2m 25s

Voraussichtlicher Stichtag

Wiedervorlage

Nächster Kontakt durch

wolfram.schmidt@tueit.de

Infos zur Diskussion

WordPress Zeug

# Kunde (Customer)

Der DocType Kunde ist in CRM nur verlinkt. Er ist im Modul Vertrieb verankert.

- [Kunde](#)

# Einführung in Kommunikation

## Einleitung

Dieser Doctype der Teil des frappe Core ist wird für diverse Arten der Kommunikation verwendet.

Dazu gehören:

- [Email](#)
- Chat
- Phone
- SMS
- Event
- Meeting
- Visit
- Other

## E-Mail

Stellen wir in ERPNext ein E-Mail-Konto ein, dann wird jede E-Mail, egal ob ein-oder ausgehen, als Kommunikation im System abgelegt.

Beantworten wir die E-Mail

Status	Beschreibung			
Offen	neue E-Mail welche im System eingegangen ist			

Beantwortet	Status tritt ein, wenn wir die Kommunikation über den Button Antworten dem Absender zurückschreiben			

# Vertrag (Contract)

## Einleitung

Der Vertrag ist Teil des Moduls CRM und kann zum erstellen eigener Verträge oder aber zur Ablage von Verträgen genutzt werden, welche wir von unseren Lieferanten, Mitarbeitern, Kunden oder anderen Geschäftspartnern bekommen. Der Doctype ist buchbar.

Der Inhalt des Vertrags kann aus einer Vertragsvorlage geholt werden und im Vertrag selbst noch einmal angepasst werden. So können wir eine starke Reproduzierbarkeit erreichen. Das Vertragsdokument erlaubt eine digitale Unterschrift welche über ein Smart-Phone oder Tablet geleistet werden kann.

Im letzten Abschnitt des Vertrags finden wir die Möglichkeit diesen an eine Transaktion zu verknüpfen für welche er relevant ist.

## Felder

### Vertragslaufzeit

Hier können wirangaben zu Beginn und Ende des Vertrags machen.

### Unterschrift Details

### Vertragsdetails

Hier können wir eine Vertragsvorlage auswählen und sehen die formulieren Vertragsinhalte



# Erfüllungsdetails

## Authorisiert von

## Referenzen

Hier können wir den Vertrag an eine Transaktion verknüpfen.

Termin

# Lead Ursprung (Lead Source)

## Einleitung

Der Lead Ursprung wird zum ersten Mal im Lead verknüpft und hilft dabei Leads und später Chancen und Kunden besser einordnen zu können. Pflegen wir die Ursprünge sinnvoll hilft dies bei einer detaillierten Auswertung und ggf. auch für ein Reporting unseren Gläubigern gegenüber.

Um die Herkunft eines Leads und letztlich weiterem Umsatz auf die Spur zu kommen ist die Pflege dieses Merkmals durchaus sinnvoll. In kleineren Implementierungen kann dieses Feld einen unnötigen Erhebungsaufwand bedeuteten.

## Im Standard verknüpfte DocTypes

- [Lead](#)
- [Chance](#)
- [Kunde](#)

# Newsletter

## Anmeldung zum Newsletter auf Webseite einstellen

<https://doku.phamos.eu/link/252#bkmrk-anmelden-deaktiviere>

# Berichte

- [Einzelheiten zum Lead](#)
- Verkaufstrichter
- Perspektiven engagiert, aber nicht umgewandelt
- Minuten bis zur ersten Antwort auf Chance
- Inaktive Kunden
- Effizienz der Kampagne
- Lead Besitzer Effizienz

# Wartung

- Wartungsplan
- Wartungsbesuch
- Garantieanspruch

# Adressvorlage

## Einleitung

Hier können wir Länderspezifische Adressformatierungen für das Adressfeld auf Geschäftsbriefen angeben. Diese tauchen z.B. auf Angebot, Kundenauftrag und Ausgangsrechnung auf.

Die Darstellung ist abhängig vom Land welches in der entsprechenden Adresse ausgewählt wurde.

## Lieferadresse auf Angebot verwenden

Zu sehen ist die Formatierung z.B. im Angebot wenn wir hier eine Lieferantenadresse angeben. Im Feld darunter sehen wir dann die entsprechende Karte. Diese Information kann dann im Druckformat mit dem Drag&Drop Element verwendet werden.

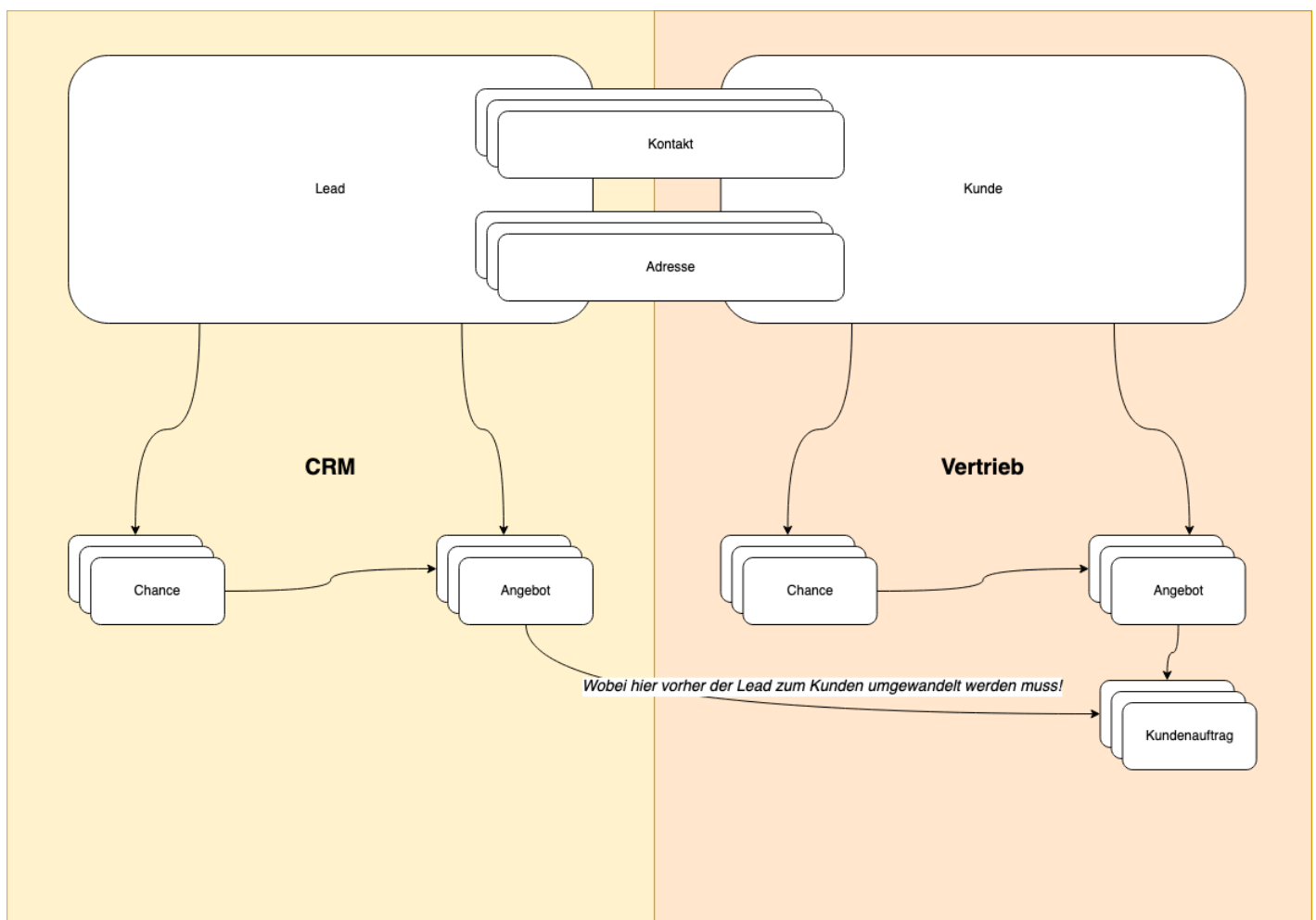
In der Druckansicht gibt es zwei Felder mit der Beschreibung "Lieferantenadresse" das erste ist nur das Feld in welchem die Adresse ausgewählt wurde. Das zweite die Karte in dem die volle Adresse steht. Diese wollen wir verwenden.

# Übergabe CRM Vertrieb

## Einleitung

Auf dieser Seite versuchen wir die Abgrenzung zwischen den Modulen CRM und Vertrieb besser zu verstehen. Die Grafiken helfen dabei den Verlauf der Dokumente in den jeweiligen Prozessen nach zu vollziehen.

Eine erste Ansicht



Noch eine Zweite Ansicht



Kontakt

Adresse

Lead

Kunde

Chance

Angebot

Kundenauftrag

# Kunde vs. Lieferant

## Einleitung

Immer wieder werden wir bei Implementierungen gefragt ob wir einen Kunden als Lieferant einstellen können und umgekehrt. Das Design von ERPNext im Umgang mit Kunden und Lieferanten sieht dies nicht vor.

Hintergrund ist z.B. dass hinter jedem Kunden ein Debitorenkonto stecken kann und hinter dem Lieferanten ein Kreditorenkonto.

Die Lösung die wir umsetzen können hilft aber bei der Navigation und zur Transparenz, also die Information ob eine Lieferant auch Kunde ist (und umgekehrt) für diejenigen die nicht so oft mit ihm in Kontakt sind.

## Verknüpfung zwischen Kunden und Lieferanten erstellen

Erst ab v13 über die UI von ERPNext möglich

Mit den entsprechenden Rechten gehen wir in den DocType Kunden und passen diesen an.

Wir erstellen nun ein Feld vom Typ "Überprüfen" (Check-Box) mit dem Namen "Is Supplier"

**Customize Form** • Not Saved

Customize Child Table Actions Update

11 Mutter Link mutter Customer Edit

**Editing Row #12**

Label and Type

Label: Is Supplier

Type: Check

Name: is\_supplier

☐ Mandatory  
☐ Unique  
☐ In List View  
☐ In Standard Filter  
☐ In Preview  
☐ Bold  
☐ Allow in Quick Entry

Default

Options

For Links, enter the DocType as range. For Select, enter list of Options, each on a new line.

Fetch From

## Feld für Häkchen

Als nächstes erstellen wir ein weiteres Feld vom Type "Verknüpfung" und setzen dort in den Optionen den DocType Lieferant um die Verknüpfung dort hin zu erlauben. Dieses Feld soll jedoch nur dann auftauchen, wenn wir das zuvor erstellte Feld mit einem Haken markiert haben. Dazu tragen wir folgenden Code in die markierte Zelle ein

```
eval:doc.is_supplier == 1
```

**Editing Row #13**

Label and Type

Label: Supplier

Type: Link

Name: supplier

☐ Mandatory  
☐ Unique  
☐ In List View  
☐ In Standard Filter  
☐ In Global Search  
☐ In Preview  
☐ Bold  
☐ Allow in Quick Entry

Default

Length: 0

Options: Supplier

For Links, enter the DocType as range. For Select, enter list of Options, each on a new line.

Fetch From

☐ Fetch If Empty  
 If checked, this field will be not overwritten based on Fetch From if a value already exists.

Permissions

Depends On: 1 eval:doc.is\_supplier == 1

☐ Ignore User Permissions  
☐ Allow on Submit

## Link Feld für Lieferant mit Abhängigkeit zum vorherigen Feld

Nun müssen wir das selbe im DocType Lieferant für den Kunden einrichten bevor wir mit dem nächsten Schritt fortfahren können.

Damit wir die Verknüpfung auch in unserem Dashboard sehen können...

E

> Selling > Customer >

Search or type a command (Ctrl + G)

Help

CoreTech System Co., Ltd.

Enabled

Accounting LedgerAccounts ReceivableCreate<>⌵⌶⋮Save

00

FOLLOW

Warranty Claim

+

Subscriptions

Subscription

+

Moldex3D

MAC File

+

Supplier

+

You edited this just now

You created this 3 months ago

Name and Type

Full Name \*

CoreTech System Co., Ltd.

Type \*

Company

Tax Withholding Category

Default Company Bank Account

From Lead

Mutter

Is Supplier

Supplier

Coretech Systems

Account Manager

Customer Group \*

Alle Kundengruppen

Territory \*

Alle Regionen

Tax ID

Tax Category

Allow Sales Invoice Creation Without Sales Order

Allow Sales Invoice Creation Without Delivery Note

Disabled

Is Internal Customer

müssen wir dies einstellen...

E

> Customize Form

Search or type a command (Ctrl + G)

Help

Customize Form

Not Saved

Customize Child Table<Actions>Update

View Settings

Email Settings

Document Actions

Actions

No.	Label	Action Type	Action / Route	Group
No Data				

Add Row

Document Links

Links

No.	Link DocType	Link Fieldname	Group
1	Supplier	customer	

Add Row

List Settings

Haben wir alles richtig gemacht sieht es im Lieferanten wie folgt aus

E

> Buying > Supplier > Coretech Systems

Search or type a command (Ctrl + G)

Help

Coretech Systems

Enabled

ViewCreate<>...Save

Assigned To

+

Attachments

Attach File

+

Reviews

+

Shared With

+

Tags

Add a tag ...

0 · 0

FOLLOW

You edited this 7 minutes ago

You created this 3 months ago

This is based on transactions against this Supplier. See timeline below for details

Connections

Procurement

Request for Quotation

+

Supplier Quotation

+

Pricing

Pricing Rule

+

Orders

Purchase Order

+

Purchase Receipt

+

Purchase Invoice

+

Customer

+

Payments

Payment Entry

+

Bank Account

+

Name and Type

Supplier Name

Coretech Systems

Country

Germany

Default Company Bank Account

Supplier Group

Alle Lieferantengruppen

Supplier Type

Company

PAN

# Common Party Accounting

[https://docs.erpnext.com/docs/v13/user/manual/en/accounts/articles/common\\_party\\_accounting](https://docs.erpnext.com/docs/v13/user/manual/en/accounts/articles/common_party_accounting)

## Navigation

- [zum Kapitel CRM](#)

# Felderweiterungen Lead

Für alle Dokumente im System gilt die Regel "weniger ist mehr"

## Einleitung

Im Lead werden Informationen festgehalten die auch für die Folgedokumente wie Chance, Angebot und Kunde wertvoll sind. ERPNext stellt hier bereits umfangreiche Felder und Inhalte zur Verfügung.

Der Zweck dieser Seite ist das sammeln weitere Feldinhalte und ggf. auch weitere Felder die für Ihre Anwendung benötigt werden.

## Feldanpassungen für Lead

Bitte gehen Sie zunächst über das ganze Dokument, dass Sie sehen welche Felder und Feldinhalte es bereits gibt. Im nächsten Schritt erweitern Sie die Tabellen mit Ihren Anforderungen in der Spalte Kundenanforderung. In der Spalte Notiz können Sie die Anforderung näher beschreiben.

ERPNext bietet die Felder

1. Lead-Typ
2. Marktsegment
3. Industrie
4. Anfragetyp

Bei 5. können Sie noch angeben welche Felder zusätzlich zu den zuvor genannten (1-4) für Ihr Anwendungsszenario benötigt werden.

### 1. Lead-Typ

Bitte befüllen Sie

ERPNext Vorgaben	Kundenanforderung	Notiz
Kunde		
Vertriebspartner		
Berater		

## 2. Marktsegment

Tendentiell als MultiSelect

ERPNext Vorgaben	Kundenanforderung	Notiz
Gehobenes Einkommen		
Mittleres Einkommen		
Niedrigeres Einkommen		

## 3. Industrie

ERPNext Vorgaben	Kundenanforderung	Notiz
Risikokapital		
Musik		
Fernsehen		
Telekommunikation		

Technologie		
Sport		
Software		
Reinigungsmittel		
Service		
Wertpapier- & Rohstoffbörsen		
Einzel- & Großhandel		
Immobilien		
Veröffentlichung		
Kapitalbeteiligungsgesellschaft		
Pharmaprodukte		
Pensionsfonds		
Online-Auktionen		
Zeitungsverleger		
Transport		
Fertigung		
Rechtswesen		
Unterhaltung & Freizeit		
Energie		
Elektronik		
Bildung		
Investment-Banking		



Veröffentlichung im Internet		
Gesundheitswesen		
Lebensmittelgeschäft		
Lebensmittel, Getränke und Tabak		
Finanzdienstleistungen		
Direktsuche		
Kaufhäuser		
Verteidigung		
Kosmetika		
Verbrauchsgüter		
Beratung		
Rechner		
Chemische Industrie		
Maklerprovision		
Rundfunk		
Biotechnologie		
Bankwesen		
Fahrzeugbau		
Kleidung & Zubehör		
Fluggesellschaft		

Buchhaltung		
Werbung		
Luft- und Raumfahrt		
Landwirtschaft		

## 4. Anfragetyp


ERPNext Vorgaben	Kundenanforderung	Notiz
Produktanfrage		
Informationsanfrage		
Vorschläge		
Andere		

## 5. ggf. weitere Felder (Kundenanforderung)

Kundenanforderung	Notiz


# CRM-Einstellungen (CRM Settings)


## Einleitung



> CRM > CRM-Einstellungen

Suchen oder einen Befehl eingeben (🔍)


Hilfe 




CRM-Einstellungen

...


speichern

 Zugewiesen zu



+

 Anhänge

+

 Freigeben

+

 0 ·  0

FOLGEN

Zuletzt von Ihnen  
bearbeitet · vor einer  
Woche

Von Administrator erstellt ·

**Lead**

Benennung der Kampagnen nach

☐ Automatische Kontakterstellung

☐ Mehrere Interessenten mit derselben E-Mail-Adresse erlauben

**Chance**

Beantwortete Chance nach Tagen schließen

Auto close Opportunity Replied after the no. of days mentioned above

**Angebot**


Standard-Angebotsgültigkeitstage

**Weitere Einstellungen**

☐ Kommunikation und Kommentare mitschleifen

Alle Kommentare und E-Mails werden von einem Dokument zu einem anderen neu erstellten Dokument kopiert (Lead → Opportunity → Quotation) über alle CRM-Dokumente.

**Kommentare**



**Aktivität**

+ Neue E-Mail

- Von Administrator erstellt ·
- Zuletzt von Ihnen bearbeitet · vor einer Woche

## Felder

Lead

Bezeichnung	Feldname	Erklärung

Chance

Bezeichnung	Feldname	Erklärung

Angebot

Bezeichnung	Feldname	Erklärung

Weitere Einstellungen

Bezeichnung	Feldname	Erklärung



# Vom Lead zum Kunden (direkt)

## Einleitung

Wollen wir direkt aus einem Lead einen Kunden erstellen ohne eine Chance oder Angebot zu erstellen können wir dies tun




The screenshot shows a CRM interface for a 'Lead' record. The breadcrumb navigation at the top is 'E > CRM > Lead'. A search bar contains 'Suchen oder Befehl eingeben (Strg + G)'. The record ID is 'CRM-LEAD-2020-00016'. A sidebar on the left contains links for 'Chance', 'Kunde', 'Chance', and 'Angebot'. The main content area has a tab 'INSTRUMENTENTAFEL' with sub-tabs 'Chance 1' and 'Angebot'. A checkbox 'Lead ist eine Organisation' is checked. The form fields include: 'Firmenname' (empty), 'E-Mail-Adresse' (empty), 'Eigentümer des Leads' (w.schmidt@ssv-reutlingen.de), 'Status' (Chance), and 'Quelle' (Wolfram Schmidt). A dropdown menu 'Erstellen' is open, showing options 'Kunde', 'Chance', and 'Angebot'. The 'Kunde' option is highlighted with a green box.


Der Lead sowie die daran verknüpften Daten wie Kontakt und Adresse bleiben erhalten. Diese haben dann auch beide Verknüpfungen. Zum Lead (grün) zum einen und zum Kunden (gelb) zum anderen.

**Referenz**

☐ Ist Ihre Unternehmensadresse

Verknüpfungen

<input type="checkbox"/>	No.	Dokumenttyp verknüpfen	Link Name	Link-Titel	@
<input type="checkbox"/>	1	Lead	pal plast GmbH		 Bearbeiten
<input type="checkbox"/>	2	Customer	C-01181		 Bearbeiten

 Zeile hinzufügen

