

CRMPLUSPLUS SOLUTION STACK



CRMPlusPlus Solution Stack

De CRMPlusPlus Solution Stack is dé basisconfiguratie van uw Microsoft Dynamics CRM systeem. Op basis van meer dan 80 implementaties in diverse branches gedurende meer dan 10 jaar is deze basisconfiguratie geconfigureerd.

In de basisconfiguratie zitten de bouwstenen die in de meeste implementaties gebruikt worden en vormt daarmee de perfecte start voor de implementatie van uw CRM systeem.



Onderdelen van de CRMPlusPlus Solution Stack

Account	2
Snel maken formulier.....	2
Hoofdformulier	3
Contact.....	4
Snel maken formulier.....	4
Hoofdformulier	5
Potentiële Klant.....	7
Snel maken formulier.....	7
Hoofdformulier	7
Adresmanagement.....	8
Brief- en adresaanhef.....	8
Controle telefoonnummers	10
Interpunctie voorletters.....	10
Hoofdletter bij Voornaam en Achternaam	10
Bezoekrapporten	11
Landen.....	13
SBI Codes.....	13
Talen.....	14
Cascade optimalisatie	14
Autonummering.....	15

Account

Snel maken formulier

The screenshot shows the 'Account' form in CRMPlus+. The form is divided into three main sections: 'Details', 'Bezoekadres' (Visit Address), and 'Postadres' (Postal Address). Each section contains various fields with values. Four purple callout boxes with numbers 1, 2, 3, and 4 point to specific fields: 1 points to 'Taal' (Dutch), 2 points to 'Telefoonnummer' (+31 85 8773130), 3 points to 'Land' (NEDERLAND), and 4 points to the 'Postadres = Bezoekac' checkbox.

Details		Bezoekadres		Postadres	
Accountnaam	CRMPlusPlus B.V.	Land	NEDERLAND	Land	--
Taal	Dutch	Straat 1	Koedijk 21	Straat 1	--
Telefoonnummer	+31 85 8773130	Straat 2	--	Straat 2	--
E-mail	info@crmpplusplus.nl	Straat 3	--	Straat 3	--
Website	https://www.crmpplusplus.nl	Postcode	7241 CL	Postcode	--
Moederaccount	RVCN Holding B.V.	Plaats	Lochem	Plaats	--
Kamer van Koophand	69445168	Postadres = Bezoekac	<input checked="" type="checkbox"/>		
Beschrijving	--				

Op dit formulier zijn de meeste gebruikte gegevens weergegeven. Specifieke toevoegingen zijn:

1. Taal: de geselecteerde Taal wordt overgenomen naar de Contactpersonen en wordt daar gebruikt voor de juiste Brief- en Adresaanhef;
2. Telefoonnummer: er wordt gecontroleerd of het Telefoonnummer voldoet aan het volgende indeling: Internationale toegangscode (altijd '+') gevolgd door Landnummer (b.v. '31') vervolgens het netnummer zónder voorloop 0 (b.v. '85' of '6') en tenslotte het abonneenummer (b.v. '8773130'). Indien deze gegevensindeling gebruikt wordt, is het altijd mogelijk om automatisch te bellen vanuit CRM of vanaf uw mobiele telefoon (mits de gegevens natuurlijk naar uw mobiele telefoon gesynchroniseerd zijn, c.q. .wanneer u de Dynamics CRM App gebruikt);
3. Land: hier wordt de ISO3166 Landentabel gebruikt die verrijkt is met extra gegevens zoals het internationale telefoonnummer voor telefonie. Door de ISO3166 Landentabel te gebruiken, is synchronisatie met andere (ERP) systemen mogelijk vanwege de uniforme codering (b.v. door gebruik te maken van de zgn Alpha-2 code (NL voor Nederland);
4. Adresmanagement: vaak is het Postadres identiek aan het Bezoekadres. Indien dit voor uw klant zo is, kunt u eenvoudig dit keuzevakje aanvinken en wordt ervoor gezorgd dat ten eerste het adres gekopieerd wordt en ten tweede dat bij wijzigingen van het Bezoekadres ook automatisch het Postadres wordt bijgewerkt.

Hoofdformulier

Op het hoofdformulier is een aantal aanpassingen gemaakt:

Overzicht

Accountgegevens

Accountnaam *	CRMPlusPlus B.V.
Accountnummer	12345
Moederaccount	RVCN Holding B.V.
Holding	RVCN Holding B.V.
Taal	Dutch
Telefoon	+31 85 8773130
Fax	--
E-mail	info@crmpplusplus.nl
Website	https://www.crmpplusplus.nl
Kamer van Koophand.	69445168

Een Holding Account is toegevoegd, zodat eventuele alle Omzet (Facturen en/of Orders) van uw klanten geaccumuleerd kunnen worden tot op het hoogste niveau.

Uiteraard treft u hier ook dezelfde toegevoegde functionaliteit aan als in het *Snel maken formulier*.

De Adresbeheer sectie waar wederom het keuzevakje voor *Postadres = Bezoekadres* staat. Op basis van deze selectie, wordt het Postadres gekopieerd én worden de adresvelden vergrendeld. Indien het keuzevakje uitgevinkt wordt, worden de Postadresvelden vrijgegeven voor bewerking.

Het Bing Maps kaartje kan eventueel verwijderd worden (maar kan soms heel handig zijn!).


Adres

Land NEDERLAND

Koedijk 21
7241 CL Lochem
NEDERLAND

Adresbeheer

Postadres = Bezoekadres



POSTADRES

Land NEDERLAND

Koedijk 21
7241 CL Lochem
NEDERLAND

RECENTE BEZOEKRAPPORTEN

Onderwerp ↑	Account
Geen records voor het type Bezoekrapport gevonden.	

Bezoekrapporten worden automatisch aangemaakt op basis van geplande Afspraken. Het is ook mogelijk om (incidenteel) een nieuw Bezoekrapport aan te maken zonder dat hier een Afspraak voor bestaat.

Voor meer informatie, wordt verwezen naar Bezoekrapporten.

Contact

Snel maken formulier

CRMPlus+ Verkoop > Accounts > CRMPlusPlus B.V. >

Contact

Details		Bezoekadres		Postadres	
Taal	Dutch 1	Koppel Bezoekadres	Ja 5	Koppel Postadres	Ja
Geslacht	Man	Land	.. 3	Land	..
Voorletters	R.L.J.M.	Straat 1	Koedijk 21	Straat 1	Koedijk 21
Voornaam *	René	Straat 2	..	Straat 2	..
Tussenvoegsel	..	Straat 3	..	Straat 3	..
Achternaam *	Vroemen	Postcode	7241 CL	Postcode	7241 CL
Achternvoegsel	RCP	Plaats	Lochem	Plaats	Lochem
Functie	CRM Consultant	Postadres = Bezoekac	Nee 4		
E-mail	info@crplusplus.nl				
Mobiele telefoon	+31 6 22751209 2				
Telefoon (werk)	+31 85 8773110				
Beschrijving	..				
Bedrijfsnaam	CRMPlusPlus B.V.				
Afdeling					

Op dit formulier zijn de meeste gebruikte gegevens weergegeven. Naast de items 1 t/m 4, zoals beschreven bij *Snel maken formulier*

Account, is onderstaande extra functionaliteit toegevoegd:

5. *Koppel Bezoekadres / Koppel Postadres*: bij Contactpersonen is het mogelijk om deze adressen afzonderlijk te koppelen aan de bovenliggende Account adressen. Bij een adresmutatie op het Account, zal deze adresmutatie ook doorgevoerd worden bij alle Contactpersonen waarvoor geldt dat:
 - a. Zij werkzaam zijn bij deze Account (attribuut Bedrijfsnaam) én
 - b. Het betreffende Koppel *Bezoekadres / Koppel Postadres*-veld op 'Ja' staat (c.q. het keuzevakje geselecteerd is).

Hoofdformulier

Op het hoofdformulier is een aantal aanpassingen gemaakt:

Uiteraard treft u hier ook dezelfde toegevoegde functionaliteit aan als in het *Snel maken formulier*.

Additioneel zijn een aantal (vergrendelde) velden zichtbaar: Aanhef, T.a.v. en Ondertekening in een primaire en secundaire taal. Voor meer informatie omtrent deze functionaliteit wordt verwezen naar de sectie Brief- en adresaanhef in dit document.

Overzicht

CONTACTPERSOONGEGEVENS

Taal	Dutch
Geslacht	Man
Titel	--
Voorletters	R.L.J.M.
Volledige naam *	Vroemen, René
Achternvoegsel	RCP
Afdeling	--
Functie	CRM Consultant
E-mail	r.vroemen@crmpiusplus.nl
Telefoon (werk)	+31 85 8773130
Mobiele telefoon	+31 6 22751209
Fax	--
Voorkeursmethode v	Willekeurig
Aanhef	Geachte heer R.L.J.M. Vroemen RCP
T.a.v.	T.a.v. de heer Vroemen
Signature	Dhr. R.L.J.M. Vroemen
Aanhef (2e taal)	Dear Mr R.L.J.M. Vroemen
T.a.v. (2e taal)	Attn: Mr Vroemen
Ondertekening (2e ta	Mr R.L.J.M. Vroemen

De Adresbeheer sectie is uitgebreider dan bij Accounts. Hier zijn nl. de twee reeds genoemde keuzevakjes toegevoegd om het adres van de Contactpersoon over te nemen van het bovenliggend Account.

Indien de (één van beide) keuzevakjes aangevinkt zijn, wordt het betreffende adresblok vergrendeld.

ADRESBEHEER

Bezoekadres

Postadres

BEZOEKADRES

Land NEDERLAND

Koedijk 21
7241 CL Lochem
NEDERLAND



ADRESBEHEER

Postadres = Bezoekadres

POSTADRES

Land NEDERLAND

Koedijk 21
7241 CL Lochem
NEDERLAND

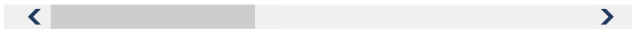
RECENTE BEZOEKRAPPORTEN



Onderwerp ↑

Account

Geen records voor het type Bezoekrapport gevonden.



Bezoekrapporten: deze functionaliteit is identiek als bij Accounts.

Voor meer informatie, wordt verwezen naar Bezoekrapporten.

Potentiële Klant

Snel maken formulier

Op dit formulier zijn de meeste gebruikte gegevens weergegeven. Voor items 1 t/m 4 geldt hetzelfde als bij het *Snel maken formulier Account*.

Hoofdformulier



Een kleine aanpassing, maar een wezenlijk verschil...

Standaard is de weergavenaam van een Potentiële Klant gelijk aan de volledige naam van de Contactpersoon gegevens. In dit voorbeeld zou dit dus *Vries, Femke de* zijn.

Voor B2B organisaties is dit niet wenselijk. Daarom is in de basisoplossing een voorziening opgenomen om de naam van de Potentiële Klant gelijk te stellen aan de naam van de (prospect) Account.

(Desgewenst kan deze functionaliteit uitgeschakeld worden, zodat de standaard naam gebruikt wordt).

Bij een Potentiële Klant worden zowel Account als Contactpersoon gegevens in één entiteit (soort tabel) vastgelegd.

Net als bij Contactpersonen, wordt ook bij een Potentiële Klant de Brief- en Adresaanhef én Ondertekening toegevoegd in de primaire en secundaire taal.

Voor meer informatie omtrent deze functionaliteit wordt verwezen naar de sectie *Brief- en adresaanhef* in dit document.

Bedrijf

Bedrijf +	Klantnaam
Website	--

Contactpersoon

Geslacht	Vrouw
Titel	ir.
Initialen	F.
Voornaam +	Femke
Tussenvoegsel	de
Achternaam +	Vries
Titel na	RA
Functie	CFO
Telefoon (werk)	+31 20 1234567
Mobiele telefoon	+31 6 87654321
E-mail	f.de.vries@klantnaam.nl
Aanhef	Geachte mevrouw ir. F. de Vries RA
T.a.v.	T.a.v. mevrouw De Vries
Ondertekening	Mw. F. de Vries
Briefaanhef (2e)	Dear Mrs. ir. F. de Vries RA
Adresaanhef (2e)	Attn: Mrs De Vries
Ondertekening (2e ta)	Mrs F. de Vries

Net als bij Accounts, kan bij een Potentiële Klant het Bezoekadres gekopieerd worden naar het Postadres.

BEZOEKADRES

Land **NEDERLAND**
Wilhelminaplein 1
Wilhelminatoren
5e etage kamer 531
3072 DE Rotterdam
NEDERLAND



ADRESBEHEER

Postadres = Bezoekadres

POSTADRES

Land **NEDERLAND**
Wilhelminaplein 1
Wilhelminatoren
5e etage kamer 531
3072 DE Rotterdam
NEDERLAND

Adresmanagement

Het goed registeren én bijhouden van de klantadressen is essentieel. In de Solution Stack is een oplossing voorzien die:

1. Van het bezoekadres een kopie kan maken voor het postadres (op zowel Account, Contactpersoon als Potentiële Klant records);
2. Additioneel kan bij Contactpersonen aangegeven worden dat een adreswijziging op het bovenliggend Account ook doorgevoerd moet worden bij de Contactpersonen van dit Account. Dit kan Contactpersoon onafhankelijk én afzonderlijk voor bezoek- en postadres.

Brief- en adressaanhef

De brief- en adressaanhef worden opgebouwd op basis van diverse CRM velden bij zowel Contactpersoon als Potentiële Klant.

Standaard kunnen de volgende gegevens worden opgenomen in de brief- en adressaanhef:

titel, voorletters, voornaam, voorvoegsel, achternaam, achtervoegsel, geslacht en taal

Bovengenoemde gegevens kunnen - indien gewenst - uitgebreid worden.

Op basis van deze gegevens worden in de “Aanhef & T.a.v.” entiteit records toegevoegd waarbij op basis van taal én geslacht de juiste Aanhef, T.a.v. en Ondertekening (van b.v. een Prijsopgave) worden samengesteld.

Taal ↑	Geslacht...	Aanhef	T.a.v.	Ondertekening
Dutch	Man	Geachte heer (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	T.a.v. de heer {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Dhr. {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
Dutch	Onbekend	Geachte heer en/of mevrouw (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	T.a.v. de heer of mevrouw {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Dhr./Mw. {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
Dutch	Vrouw	Geachte mevrouw (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	T.a.v. mevrouw {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Mw. {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
English	Man	Dear Mr (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	Attr: Mr {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Mr {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
English	Onbekend	Dear Mr/Mrs (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	Attr: Mr/Mrs {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Mr/Mrs {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
English	Vrouw	Dear Mrs (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	Attr: Mrs {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Mrs {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
French	Man	Monsieur (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	Att. Monsieur {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	M. {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
French	Onbekend	Madame, Monsieur (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	Att. Madame/Monsieur {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	M./Mme {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
French	Vrouw	Madame (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	Att. Madame {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Mme {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
German	Man	Sehr geehrter Herr (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	z. H. Herrn {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Herr {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
German	Onbekend	Sehr geehrter Herr/Sehr geehrte Frau (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	z. H Herrn/Frau {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Herr/Frau {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
German	Vrouw	Sehr geehrte Frau (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	z. H. Frau {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Frau {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
Spanish	Man	Estimado señor (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	A/a señor {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Sr. {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
Spanish	Onbekend	Estimado señor / estimada señora (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	A/A señor/señora {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Sr./Sra. {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}
Spanish	Vrouw	Estimada señora (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}	A/A señora {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}	Sra. {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}

Deze instelling is tweetalig, i.e. in de Primaire instellingen staat de voorkeurstaal zoals bij het Contactpersoon / Potentiële Klant record geselecteerd is en de Secundaire instellingen betreffen een algemene correspondentie taal (in onderstaand voorbeeld is deze formattering Engelstalig).

AANHEF & T.A.V.

Geachte heer en/of mevrouw {prefix} {initials} {... ≡

Algemeen

Algemeen

Geslacht **Onbekend** Taal **Dutch**

Primaire instellingen

Aanhef **Geachte heer en/of mevrouw (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}** T.a.v. **T.a.v. de heer of mevrouw {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}**
 Ondertekening **Dhr./Mw. {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}**

Secundaire instellingen

Aanhef (2e taal) **Dear Mr/Mrs (prefix) {initials} {middlename.ToLower()} {lastname} {suffix}** T.a.v. (2e taal) **Attr: Mr/Mrs {middlename.ToUpper(1,1)} {lastname}**
 Ondertekening (2e taal) **Mr/Mrs {initials} {middlename.ToLower()} {lastname}**

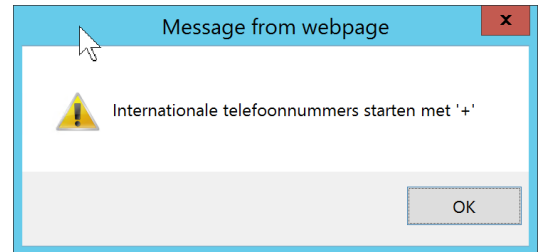
Tussen {} staan de CRM gegevensvelden, er kan een functie toegevoegd worden (b.v. ToUpper (1,1) betekent dat de 1^e letter van het ingevoerde gegeven geconverteerd wordt naar een hoofdletter) en uiteindelijk worden meervoudige spaties gereduceerd tot één enkele spatie, zodat de Brief- en adresaanhef en Ondertekening keurig weergegeven kunnen worden bij het samenvoegen van CRM gegevens in Word, e-mail, etc.

Controle telefoonnummers

Bij het invoeren van een telefoonnummer (of mobiele telefoonnummer of fax nummer), wordt gecontroleerd of de ingevoerde gegevens voldoen aan een specifieke formattering.

CRMPlus⁺ adviseert om de volgende methode te gebruiken:

1. altijd een + invoeren t.b.v. internationale toegang gevolg door de landcode en een spatie;
2. netnummer zonder 0 (tenzij dit nodig mocht zijn) gevolgd door een spatie. Voor mobiele telefoonnummers in Nederland kan b.v. 06 gezien worden als netnummer
3. abonneenummer (zonder spatie, haakjes, min-tekens, etc.)



Indien als land “Nederland” geselecteerd is, wordt de totale lengte gecontroleerd. Indien een ander land geselecteerd is, wordt alleen gecontroleerd of de internationale toegangscode “+” ingevuld is.

Het betreft een controle en geen correctie. Het is altijd mogelijk om de gegevens op te slaan, ook als ze niet voldoen aan deze controle.

Interpunctie voorletters

Indien voorletters ingevuld worden, worden deze automatisch omgezet naar hoofdletters met interpunctie:

Voorletters **rljm** wordt omgezet naar Voorletters **R.L.J.M.**

Hoofdletter bij Voornaam en Achternaam

Bij het invoeren of wijzigen van een voornaam en/of achternaam, wordt de eerste letter automatisch omgezet naar een hoofdletter.

Voornaam ⁺	rené
Tussenvoegsel	--
Achternaam [*]	<input type="text" value="vroemen"/>
<input type="button" value="Gereed"/>	

Voornaam ⁺	René
Tussenvoegsel	--
Achternaam [*]	Vroemen
<input type="button" value="Gereed"/>	

Bezoekrapporten

Vaak is het wenselijk dat a.h.v. een geplande afspraak in CRM, een bezoekrapport gemaakt wordt. Het bezoekrapport wordt zoveel mogelijk voorzien van de gegevens die in de afspraak geregistreerd staan. In het bezoekrapport kunnen additionele gegevens toegevoegd worden alsmede kunnen er opvolgactiviteiten aan gekoppeld worden.

Op het begintijdstip van de afspraak, wordt met een werkstroom een bezoekrapport aangemaakt. Tevens wordt een taak aangemaakt voor de eigenaar van de afspraak met het verzoek om het bezoekrapport aan te vullen met nuttige informatie en eventuele opvolgactiviteiten.

In de afbeelding van de CRM afspraak, het bezoekrapport en de aangemaakte taak is met kleuren aangegeven waar welke gegevens overgenomen worden:

1. Groen: klantgegevens
2. Geel: eigen organisatie
3. Oranje: afspraakgegevens
4. Blauw: beschrijving
5. Rood: taak

De einddatum van de taak wordt ingesteld op 2 dagen na einde afspraak, zodat de besproken zaken e.d. nog vers in het geheugen liggen.

The screenshot shows a CRM appointment record for 'Bespreking offerte CRM implementatie'. The record is color-coded: green for client data, yellow for organization data, orange for appointment details, and blue for the description. The 'Bijlagen' (Attachments) section is currently empty.

Vereist	Dijkgraaf, Erwin; Janssen, Jan; Vries, Femke de
Optioneel	Vroemen, René
Onderwerp *	Bespreking offerte CRM implementatie
Locatie	Klantnaam
Betreft	Klantnaam

Bijlagen

Bestandsnaam ↑	Bestandsgrootte (Bytes)...
Geen records voor het type Bijlage gevonden.	

Begintijd *	2-4-2018 09:00	Duurt de hele dag	<input type="checkbox"/>
Eindtijd *	2-4-2018 10:30	Duur	1.50 uur

Beschrijving

Voorbeeld afspraak voor aanmaken Bezoekrapport.

Het bezoeksrapport ziet er als onderstaand uit...

The screenshot shows the CRMPlus+ interface for a meeting report. At the top, there's a navigation bar with 'CRMPlus+' and 'Bespreking offerte C...'. Below it, a toolbar contains various icons for actions like 'NIEUW', 'DEACTIVEREN', 'VERWIJDEREN', 'TOEWIJZEN', 'DELEN', 'EEN KOPPELING PER E-M...', 'WERKSTUROOM UITVOEREN', 'DIALOGOVENSTER START...', and 'WORD-SIABLONEN'. The main content area is titled 'BEZOEKRAPPORT' and 'Bespreking offerte CRM implement...'. It features several sections: 'Algemeen' with fields for 'Onderwerp' (Bespreking offerte CRM implementatie), 'Account' (Klantnaam), 'Contactpersoon' (Vries, Femke de), 'Afspraak', 'Startdatum' (2-4-2018 09:00), and 'Vervaldatum' (2-4-2018 10:30). 'Deelnemers' are split into 'Deelnemers klant' (Janssen, Jan; Vries, Femke de) and 'Deelnemers eigen organisatie' (Dijkgraaf, Erwin; Vroemen, René). 'Beschrijving' includes a link 'Voorbeeld afspraak voor aanmaken Bezoeksrapport'. 'Activiteiten' shows one open task: 'Op basis van Afspraak Bespreking offerte CRM imple...' with priority 'Normaal' and end date '4-4-2018 10:30'.

En de taak ... (deze verschijnt uiteraard ook in het *Mijn Activiteiten* overzicht van de Eigenaar van deze taak). In de Beschrijving staan de uit te voeren stappen om het bezoeksrapport af te ronden en de taak af te sluiten.

This screenshot shows the details of a task. At the top, it says 'TAAK' and 'Op basis van Afspraak Bespreking...'. The task has a priority of 'Normaal', an end date of '4-4-2018 10:30', and an owner of 'Vroemen'. The 'Onderwerp' is 'Op basis van Afspraak Bespreking offerte CRM implementatie betreffende klant Klantnaam d.d. 2-4-2018 09:00 is een Bezoeksrapport voorbereid'. The 'Beschrijving' section contains four instructions: 1. Kijk op de link in het onderstaande Betreft veld om het Bezoeksrapport te openen; 2. Vul het Bezoeksrapport verder aan. N.B. maak onderscheid tussen informatie en (opvolg)activiteiten; 3. Sla het Bezoeksrapport op en sluit dit af; 4. Markeer deze Taak als voltooid zodat deze uit de openstaande Activiteiten verwijderd wordt. At the bottom, the 'Betreft' field is 'Bespreking offerte CRM implementatie' and the 'Duur' is '15 minuten'.

Landen

Een landenentiteit is opgenomen in het systeem. De gegevens die aangeleverd worden zijn gebaseerd op de internationale ISO-3166 standaard aangevuld met extra gegevens zoals de internationale toegangscodes voor telefonie en valuta gegevens.

De voordelen van een dergelijke entiteit zijn:

1. Uniformiteit (geen spelfouten, geen verschillende benamingen voor b.v. Verenigd Koninkrijk versus Groot-Brittannië);
2. T.b.v. juiste adressering van post (standaard dient - voor internationale post - de landnaam in het Engels of Frans te zijn);
3. Snel kunnen invoeren van een land op basis van b.v. de Alpha 2 code (b.v. NL);
4. Voor integraties met andere systemen kan gekozen worden tussen de diverse ISO-3166 gegevens (numeriek landcode, alpha 2 of alpha 3 code) zodat er een unieke sleutel bestaat tussen deze systemen.

The screenshot shows the CRMPlus+ interface with the 'Landen' (Countries) configuration page for 'NEDERLAND'. The page is divided into several sections: 'Landnaam', 'Landcode', 'Valuta informatie', and 'Telefoon informatie'. Each section contains a table of data.

Landnaam			
Land weergegeven aan *	NEDERLAND		
Land (GB)	NETHERLANDS		
Land (F)	PAYS-BAS		
Land (NL)	NEDERLAND		

Landcode			
Numerieke code	528	Alpha 2	NL
		Alpha 3	NLD

Valuta informatie			
Valuta	Euro	Valuta alfabetische co	EUR
		Valuta numerieke cod	978

Telefoon informatie			
Internationaal toegen *	+31	Trunk Prefix	--
		Voorkeurtal	--

Uiteraard wordt - bij het selecteren van een Land bij een Account, Contactpersoon of Potentiële Klant - op de achtergrond het standaard CRM attribuut gevuld met de juiste gegevens.

SBI Codes

CRMPlus+ raadt het gebruik van SBI Codes aan voor het selecteren van branches. Deze code is namelijk de Europese standaard en met een conversie tabel geldt deze code ook voor het Amerikaanse NACE systeem.

Zeker indien organisatie vaak te maken hebben met Request for Information / Proposal (RFI resp. RFP) kan op basis van de SBI Code een lijst van referentieprojecten geselecteerd worden.

Uiteraard kunnen de niet relevante SBI Codes gedeactiveerd (of verwijderd) worden, zodat een bruikbare en korte lijst ontstaat.

SBI CODE

74.90

Algemeen

SBI Code *

74.90

Omschrijving

Overige specialistische zakelijke dienstverlening

Talen

Voor deze entiteit wordt gebruik gemaakt van de ISO 639-2 code verrijkt met de ID van de Windows taal code.

Naast het gebruik van de taal t.b.v. de brief- en adressaanhef bij Contactpersonen en Potentiële Klanten, kunnen deze gegevens ook uitstekend gebruikt worden in de integratie tussen CRM en b.v. een ERP of Financieel systeem.

Cascade optimalisatie

Cascade wil zeggen hoe het systeem met onderliggende records moet omgaan als een bovenliggend record b.v. wordt toegewezen aan een andere eigenaar of als het bovenliggend record wordt gedeeld met (een team van) andere gebruikers.

Out-of-the-box zijn deze instellingen niet optimaal. Het is helaas regelmatig voorgekomen dat bij het toewijzen van een Account aan een andere eigenaar ook Activiteiten én Verkoopkansen, Prijsopgaven, etc. toegewezen worden aan deze nieuwe Account eigenaar.

Doordat daardoor ook de gewijzigd op datum - in willekeurige volgorde - aangepast wordt, wordt de chronologische volgorde van deze Activiteiten in de weergave van het Sociaal Paneel volledig verstoord!

Verder wil het toewijzen van een Account aan een andere eigenaar niet impliciet zeggen dat alle Verkoopkansen (dus met een andere eigenaar dan de originele Account eigenaar) aan de nieuwe eigenaar toegewezen moeten worden!

Taal ↑	ID	Alpha-2 code	Alpha-3 code
Arabic	1025	ar	ara
Chinese	1028	zh	zho
Czech	1029	cs	ces
Danish	1030	da	dan
Dutch	1043	nl	nld
English	1033	en	eng
Finnish	1035	fi	fin
French	1036	fr	fra
German	1031	de	deu
Greek	1032	el	ell
Hebrew	1037	he	heb
Hungarian	1038	hu	hun
Italian	1040	it	ita
Japanese	1041	ja	jpn
Korean	1042	ko	kor
Norwegian	1044	no	nor
Polish	1045	pl	pol
Portuguese	1046	pt	por
Russian	1049	ru	rus
Spanish	1034	es	spa
Swedish	1053	sv	swe

Vóór toewijzen aan nieuwe eigenaar

BERICHTEN **ACTIVITEITEN** OPMERKINGEN

Alle ▾ | Telefoongesprek to... Taak toevoegen ...

- Vroemen, René**
Algemene informatie CRMPlus+ CRM:0001002
Einddatum 9-1-2018 10:00
Vandaag
- Vries, Femke de**
Contact opnemen betreffende interesse in CRM.
Voltooid door Vroemen, René Vandaag
- Vroemen, René**
Brochure aanvraag CRM:0001001
Vandaag
- Janssen, Jan**
Contact opnemen om afspraak in te plannen.
Voltooid door Vroemen, René Vandaag
- Bespreking offerte CRM implementatie**
Voorbeeld afspraak voor aanmaken Bezoekrapport.
Gewijzigd door Vroemen, René Vandaag

Ná toewijzen aan nieuwe eigenaar

BERICHTEN **ACTIVITEITEN** OPMERKINGEN

Alle ▾ | Telefoongesprek to... Taak toevoegen ...

- Bespreking offerte CRM implementatie**
Voorbeeld afspraak voor aanmaken Bezoekrapport.
Gewijzigd door Vroemen, René Vandaag
- Janssen, Jan**
Contact opnemen om afspraak in te plannen.
Voltooid door Vroemen, René Vandaag
- Vroemen, René**
Brochure aanvraag CRM:0001001
Vandaag
- Vries, Femke de**
Contact opnemen betreffende interesse in CRM.
Voltooid door Vroemen, René Vandaag
- Vroemen, René**
Algemene informatie CRMPlus+ CRM:0001002
Einddatum 9-1-2018 10:00
Vandaag

Autonummering

Wat is een systeem zonder autonummering? Hoewel Microsoft Dynamics CRM voor bepaald entiteiten een autonummering kent (Aanvragen, Artikelen, Campagnes, Categorieën, Contracten, Facturen, Knowledge Base artikelen, Orders en Prijsopgaven), kent deze autonummering nog een aantal beperkingen:

1. Een afkorting van maximaal 3 letters voor de entiteit (b.v. QUO voor Prijsopgaven);
2. Standaard een volgnummer bestaande uit 5 posities én deze waarde kan niet teruggezet worden naar 0 of 1 aan het begin van een jaar;
3. Een achtervoegsel van minimaal 4 en maximaal 6 posities met een (niets zeggende "AS7FX3") willekeurige reeks van letters en cijfers.

Automatische nummering instellen

Geef voorvoegsels op voor deze entiteiten. Selecteer de lengte van het achtervoegsel voor deze entiteiten.

Contracten	Aanvragen	Artikelen	Prijsopgaven	Orders	Facturen	Campagnes	Categorieën	Knowledge B
Voorvoegsel *	<input type="text" value="QUO"/>							
Nummer	<input type="text" value="1"/>							
Lengte van achtervoegsel	<input type="text" value="6"/> ▼							
Voorbeeld	QUO-00001-AS7FX3							

< >

OK Annuleren

Daarom is een nieuwe autonummering oplossing ontwikkeld met uitgebreidere instellingsmogelijkheden:

1. Aantal posities voor het volgnummer (het volgnummer wordt met voorloophullenvullen aangevuld);
2. Toevoegen willekeurige tekst aan het begin en einde van het automatische nummer;
3. Toevoegen van willekeurige tekens (letters of cijfers);
4. Toevoegen van jaartal (in twee of vier posities) en/of maand (in cijfers of letters) en/of datum (in cijfers of letters);
5. Toevoegen van gegevens uit een bovenliggend / gekoppeld record (b.v. de naam van de eigenaar van het record).

Een uitgebreid voorbeeld:

AUTONUMBER

quote

General

General

Entity Name * quote **1**

Auto Number Attribute quotenumber **2**

Current Position 1 **3**

Display Format **4**


```
ACC-{crmpp_parentaccountid.accountnumber}-AM-{ownerid.fullname.Substring(3).ToUpper()}-PO-{Now.GetDayName()}-{Now.GetMonthName()}-{Now.GetFourDigitYear()}-{CurrentPosition.PadZero(5)}
```

In bovenstaande afbeelding worden de volgende gegevens ingevoerd m.b.t het genereren van een automatisch nummer:

1. de schema-naam van de entiteit (voor Prijsopgave is dit quote);
2. de schema-naam van het attribuut (hier is het quotenumber geselecteerd, maar dat kan een willekeurig tekstveld zijn, mits voldoende lang);
3. het laatst gebruikte volgnummer (dit kan b.v. jaarlijks aan het begin teruggezet worden naar 0);
4. de opbouw van het autonummer b.v.

```
ACC-{crmpp_parentaccountid.accountnumber}-AM-{ownerid.fullname.Substring(3).ToUpper()}-PO-{Now.GetDayName()}-{Now.GetMonthName()}-{Now.GetFourDigitYear()}-{CurrentPosition.PadZero(5)}
```

hetgeen resulteert in :

Prijsopgave-id *  ACC-32056-AM-VRO-PO-Monday-april-2018-00003

In bovenstaand voorbeeld wordt het accountnummer opgehaald uit het gekoppelde account en voorafgegaan door de letters 'ACC':

```
(ACC-{crmpp_parentaccountid.accountnumber}-).
```

Vervolgens worden de eerste 3 letters uit de volledige naam van de eigenaar van de Prijsopgave gehaald en geconverteerd naar hoofdletters, voorafgegaan door de letters 'AM' (accountmanager):

```
(AM-{ownerid.fullname.Substring(3).ToUpper()}-)
```

Daarna volgt het volgnummer van de Prijsopgave 'PO' voorafgegaan door datum informatie (achtereenvolgens de naam van de dag, de naam van de maand, 4-cijferig jaartal):

```
PO-{Now.GetDayName()}-{Now.GetMonthName()}-{Now.GetFourDigitYear()}-
```

En tenslotte het volgnummer voorafgegaan door een aantal voorloopnullen zodat de totale lengte van het nummer gelijk is aan 5:

```
()-{CurrentPosition.PadZero(5)}
```