

## 1.1 KLANTENBEHEER

Deze rubriek groepeert een aantal programma's die het mogelijk maken nieuwe klanten te creëren, bestaande klanten te wijzigen en de gegevens van de klanten te consulteren. Het volledige menu met betrekking tot het klantenbeheer ziet er als volgt uit :

SERVITOUR DEMO	1.1. KLANTENBEHEER	6-FEB-97		
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">           1 = INBRENGEN EN WIJZIGEN KLANT            2 = SCHRAPPEN KLANT            3 = LIJST KLANTEN (MET DETAIL)            4 = OPVRAGEN KLANT            5 = OPZOEKEN KLANT            6 = LIJST KLANTEN BEKNOPT            7 = LIJST KLANTEN ALFABETISCH            8 = ETIKETTEN KLANTEN            9 = OPZOEKEN BTW-NUMMERS KLANTEN            10 = DIVERSE LIJSTEN         </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; text-align: right;">           11 = BEHEER VERTEGENWOORDIGERS         </td> </tr> </table>		1 = INBRENGEN EN WIJZIGEN KLANT 2 = SCHRAPPEN KLANT 3 = LIJST KLANTEN (MET DETAIL) 4 = OPVRAGEN KLANT 5 = OPZOEKEN KLANT 6 = LIJST KLANTEN BEKNOPT 7 = LIJST KLANTEN ALFABETISCH 8 = ETIKETTEN KLANTEN 9 = OPZOEKEN BTW-NUMMERS KLANTEN 10 = DIVERSE LIJSTEN	11 = BEHEER VERTEGENWOORDIGERS	SERVITOUR
1 = INBRENGEN EN WIJZIGEN KLANT 2 = SCHRAPPEN KLANT 3 = LIJST KLANTEN (MET DETAIL) 4 = OPVRAGEN KLANT 5 = OPZOEKEN KLANT 6 = LIJST KLANTEN BEKNOPT 7 = LIJST KLANTEN ALFABETISCH 8 = ETIKETTEN KLANTEN 9 = OPZOEKEN BTW-NUMMERS KLANTEN 10 = DIVERSE LIJSTEN	11 = BEHEER VERTEGENWOORDIGERS			
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">UW KEUZE.....:</td> <td style="width: 50%;">           / = BOEKHOUDING            // = HOOFDMENU         </td> </tr> </table>			UW KEUZE.....:	/ = BOEKHOUDING // = HOOFDMENU
UW KEUZE.....:	/ = BOEKHOUDING // = HOOFDMENU			

### INBRENGEN EN WIJZIGEN KLANTEN

Om een nieuwe klant te creëren of een bestaande klant te wijzigen, dient men de volgende vragen te beantwoorden :

1.1.1	INBRENGEN EN WIJZIGEN KLANT	SERVITOUR DEMO
	117302                      SERVICOREIZEN                      PUTTE	
1	CODE KLANT.....	: 117302____
2	(B)ELG, (E)EG OF (A)NDER LAND.	: B
3	LICENTIENUMMER.....	: A1173
4	NAAM.....	: SERVICOREIZEN _____
5	2e LIJN KLANTOMSCHRIJVING.....	: _____
6	STRAAT, NR, BUSNR.....	: KLEIN BOOM 7 _____
7	POSTNUMMER.....	: 2580
8	GEMEENTE.....	: PUTTE_____
9	TAAL (N,F,D,E).....	: N
10	TELEFOON.....	: 015/75.27.03_____
11	FAX.....	: 015/75.65.76_____
12	BTW - NR.....	: _____
13	BANK NR.....	: _____
14	% KORTING KONTANTE BETALING...	: 0____
15	VOORSCHOTFAKT. - BEVEST. (V,B)	: B
16	VOORGESTELDE OMZETREKENING....	: _____
17	KLANTTYPE.....	: 1__

1. Code klant : vraagt naar de code waarmee de klant in het vervolg zal geïdentificeerd worden. Men kan hierbij gebruik maken van het licentienummer. Als men voor een bestaande klant de gegevens wenst te wijzigen, geef dan de code in van de betreffende klant of zoek deze op aan de hand van de zoekfunctie F9/@. De bestaande gegevens kunnen gewijzigd worden door ze eenvoudigweg te overschrijven.
2. (B)ELG, (E)EG of (A)NDER LAND : Indien men een 'E' (voor EEG-land) of 'A' (ander land buiten België of de EEG) opgeeft, zal na het adres ook naar de landcode en de vreemde munteenheid gevraagd worden. Beide kunnen worden opgezocht aan de hand van de zoekfunctie F9/@.
3. Licentienummer : vraagt naar het licentienummer van de betrokken klant.
4. Naam : geef de volledige naam van de nieuwe klant.
5. 2<sup>E</sup> lijn klantomschrijving : hetgeen hier wordt ingevuld, zal mee worden afgedrukt onder de klantnaam in de adressering.
6. Straat, nummer, bus :
7. Postnummer :
8. Gemeente :
9. Taal (N,F,D,E) : vraagt naar de taal van de klant, waarbij N=Nederlands, F=Frans, D=Duits en E=Engels.
10. Telefoon :
11. Fax :
12. BTW nummer :
13. Banknummer : Bij ingave van een Belgisch BTW- of banknummer wordt automatisch gecontroleerd of het ingebrachte nummer kan bestaan. Indien het nummer niet correct is, antwoordt de computer : "Dit is geen juist nummer" of "Foutief banknummer". Als het nummer niet in de juiste vorm werd ingebracht, dan zal dit automatisch door het programma gecorrigeerd worden. (Bv. Een '-' i.p.v. van een punt tussen de getallen, cijfers gewoon achter elkaar).
14. Procent korting kontante betaling : vul hier de % korting kontant in die deze klant geniet. Indien deze korting 4% of minder is, betreft het een echte korting kontant. De korting wordt dan afgetrokken van de maatstaf van heffing (m.a.w. er wordt dan geen BTW op gerekend).
15. Voorschotfactuur - bevestiging (V,B): Tik 'V' indien men wenst dat naar deze klant in eerste instantie een voorschotfactuur wordt verzonden, of 'B' indien men een bevestiging wenst te versturen.
16. Voorgestelde omzetrekening : De mogelijkheid wordt geboden om een rekening uit het boekhoudplan op te geven. Deze rekening zal worden voorgesteld bij de boeking van de factuur. Dit rekeningnummer mag niet het rekeningnummer van de klanten (40..) of van de leveranciers (44..) zijn.
17. Klanttype : vraagt naar de code van het klanttype waartoe de betrokken klant mag gerekend worden. Voorbeelden van klanttypes zijn : 'grote klant', 'kleine klant', 'ketens'. Aan elk van deze klanttypes worden verschillende commissies toegekend. De zoekfunctie F9/@ biedt de mogelijkheid een overzicht te consulteren van de verschillende codes die zich in het systeem bevinden. De functietoets F8/\$ stelt op zijn beurt de gebruiker in staat over te gaan naar programma '7.1.5.4. Inbrengen en wijzigen klanttype', waar een nieuw klanttype kan gecreëerd worden zonder het huidige programma te verlaten. Voor verdere uitleg omtrent de

klanttypes en commissies verwijzen wij naar onderdeel '7.1.5. Commissies' in deze handleiding.

```
18 AUT. AANPASSEN COMMISSIE (J,N) : N
19 DOMICILIATIE (J,N)..... : J
20 DOMICILIATIENUMMER..... : 419-2024431-69
21 DOMICILIATIEBERICHT (J,N)..... : J
22 DAGEN FAKTUREREN VOOR VERTREK. : 35_
23 DAGEN BETALEN VOOR VERTREK.... : 8__
24 KLANTSTATUS (N,V,S)..... : N          NORMAAL
25 BROCHURES STUREN (J,N)..... : J
26 TAAL VOOR BROCHURES..... : F,N_____
27 HOOFD- OF BIJHUIS? (H,B)..... : H
28 KLANTCODE FAKTUREN..... : _____
29 KLANTCODE DOCUMENTEN..... : _____
30 KLANTCODE DOMICILIATIEBERICHT. : _____
31 NAAM EIGENAAR..... : _____
32 NAAM DIRECTEUR..... : _____
33 NAAM ADMINISTRATIE..... : _____
34 INFO..... : _____
-----
INDIEN O.K. TIK '#'..... : _
ENIGE GELDIGE ANTWOORDEN ZIJN: #, *, /
```

18. Automatisch aanpassen commissie (J,N) :

19. Domiciliatie (J,N) : Tik 'J' indien de betrokken klant bij u een domiciliatie heeft. Wanneer dit niet het geval is, tikt men 'N' en gaat men verder met vraag 22.

20. Domiciliatienummer :

21. Domiciliatiebericht (J,N) : Tik 'J' indien men wenst dat de betreffende klant een domiciliatiebericht wordt toegestuurd.

22. Dagen factureren voor vertrek : Geef aan hoeveel dagen voor vertrekdatum de facturen van de dossiers van deze klant afgedrukt moeten worden.

23. Dagen betalen voor vertrek : Men bepaalt de vervaldatum van het factuur door op te geven hoeveel dagen voor vertrek deze factuur moet voldaan zijn.

24. Klantstatus (N,V,S): waarbij :

N= Normaal = voor deze klant kunnen onbeperkt en zonder problemen boekingen worden gemaakt.

V= Voorbehoud = ten aanzien van deze klant geldt een zeker voorbehoud. Men krijgt vervolgens de mogelijkheid de reden van dit voorbehoud te noteren (bv. achterstallige betalingen). Wanneer een reservatie wordt gemaakt voor de betreffende klant, zal automatisch op het scherm verschijnen dat enig voorbehoud geldt, samen met de reden.

S= Stop = elke reservatie voor de betreffende klant zal geweigerd worden. Ook hier krijgt men de kans een reden op te geven.

25. Brochures sturen (J,N) : vraagt of er al dan niet brochures moeten worden verstuurd naar de betrokken klant.

26. Taal voor brochures : waarbij N=Nederlands, F=Frans, E=Engels en D=Duits. Meerdere talen worden van elkaar gescheiden door een komma.

27. Hoofd- of bijhuis (H,B) : Geef 'H' wanneer het om een hoofdhuis handelt of 'B' voor een bijhuis van een keten. Wanneer het om een bijhuis gaat zal vervolgens naar de klantcode van het hoofdhuis gevraagd worden.

28. Klantcode facturen : Klantcode van de klant waarheen men de facturen dient te sturen.

29. Klantcode documenten : vraagt naar de klantcode van de klant waarheen de documenten gestuurd dienen te worden.

30. Klantcode domiciliatieberichten : indien het om een gedomicilieerde klant handelt, zal men eveneens moeten opgeven waarheen de domiciliatieberichten moeten gestuurd worden.

31. Naam eigenaar : Vul hier de naam van eigenaar van het agentschap in.

32. Naam directeur : Geef de naam van de directeur van het agentschap.

33. Naam administratie : Vul de naam in van de contactpersoon op de dienst administratie.

34. Info : Men kan een vrije tekst van één of meerdere lijnen inbrengen. Om meerdere lijnen in te geven of te wijzigen, maakt men gebruik van de F8/\$ toets.

Wanneer alle gegevens werden ingevoerd zal het systeem vragen om het geheel goed te keuren of te bevestigen door middel van F10/#. De betrokken klant wordt vervolgens in het klantenbestand opgenomen.

## **SCHRAPPEN KLANT**

Na inbreng van de klantcode worden alle gegevens op het scherm getoond om zeker te zijn dat de code overeenstemt met de te schrappen klant.

Er wordt gecontroleerd of de klant nog een saldo heeft. Indien dit het geval is, dan kan deze klant niet uit het bestand geschrapt worden. Heeft deze klant een omzet in het lopende jaar, dan moet hij afgedrukt worden op de BTW-listing van het volgend jaar en kan hij ook in dit geval niet uit het bestand verwijderd worden.

## **LIJST KLANTEN (MET DETAIL)**

Verschaft de volgende gegevens :

- Klantcode
- Naam
- Adres
- Telefoon-, fax-, telexnummer
- Bankrekeningnummer
- BTW-nummer
- Betalingsvoorwaarden
- Korting kontant
- Taal
- Munteenheden

## **OPVRAGEN KLANT**

Na het inbrengen van de klantcode worden alle gegevens welke in het geheugen geregistreerd zijn op het scherm gebracht.

### **1.1.5 OPZOEKEN KLANT**

Dit programma laat toe om alle klanten in beknopte vorm op het scherm te brengen. De mogelijkheid bestaat om te gaan zoeken in een deel van, of in het volledige bestand.

Men kan een *selectie* maken op de volgende gegevens :

- Indien men een aantal opeenvolgende karakters kent uit om het even welk geregistreerd gegeven, kan men deze karaktergroep opgeven.
- Men kan een keuze maken tussen B(elg), E(eg) of A(nder land).
- Men kan selecteren op de taal van de klant, waarbij N=Nederlands, F=Frans, D=Duits en E=Engels.
- Tot slot krijgt men de mogelijkheid om de munteenheid te specificeren.

### **LIJST KLANTEN BEKNOPT**

De lijst is alfabetisch gerangschikt volgens de klantcode. Men heeft de mogelijkheid om een volledige of gedeeltelijke lijst op te vragen, met de volgende gegevens :

- Klantcode
- Naam
- Gemeente
- Telefoonnummer

De lijst verschijnt op video of kan op papier worden afgedrukt.

### **LIJST KLANTEN ALFABETISCH**

Met dit programma is het mogelijk om een lijst te raadplegen van alle klanten, waarbij de rangschikking alfabetisch, volgens naam van de klanten is gebeurd. Dit laat toe om op een eenvoudige wijze een klantencode terug te vinden.

De lijst vermeldt :

- Naam
- Klantencode
- Gemeente
- Telefoonnummer

### **ETIKETTEN KLANTEN DRUKKEN**

De mogelijkheid wordt geboden om voor alle, of voor een deel van de klanten etiketten af te drukken op aangepast papier. Er kan al dan niet een proefdruk worden gemaakt.

### **1.1.9 OPZOEKEN BTW-NUMMERS KLANTEN**

De mogelijkheid wordt geboden om een lijst te raadplegen van de klanten met dezelfde BTW-nummers.



■ Centrale : +32-15-767 410    ■ Fax : +32-15-756 576  
■ Hardware : +32-15-767 411    ■ Email : info@servico.be  
■ Software : +32-15-767 412    ■ Website : www.servico.be

---

## **DIVERSE LIJSTEN**

Verschillende lijsten met betrekking tot de klant kunnen via deze programma's opgevraagd worden.

## **BEHEER VERTEGENWOORDIGERS**

Deze rubriek groepeert een aantal programma's die het mogelijk de verschillende vertegenwoordigers van het bedrijf aan het systeem kenbaar te maken.