

## 1. Allgemeine Überlegungen

Bevor mit der Einrichtung einer Kundenkartei begonnen wird, ist es notwendig, die Zielsetzung, sprich den erwarteten Nutzen aus dem Einsatz dieses Instruments genau zu definieren. Bestimmen Sie, wie intensiv Sie die im Programm verfügbaren, umfassenden Funktionalitäten zur Verwaltung und Auswertung von Kundeninformationen verwenden.

- Wollen Sie über die laufenden Einkäufe Ihrer Kunden informiert sein und Auskunft über die bei Ihnen bezogene Präparate geben oder reicht es, eine Rezeptgebührenbestätigung für die Laufkundschaft erstellen zu können?
- Wollen Sie Ihre Kunden regelmäßig an Ihre Dienstleistungen, wie beispielsweise Blutdruckmessung, erinnern, die Ergebnisse eventuell auch aufzeichnen oder reicht bei Ihnen eine kompetente Beratung beim Einkaufsvorgang aus?
- Wollen Sie durch Einführung einer Kundenkarte und damit gegebenenfalls verbundene Zahlungsvorteile Ihre Kunden stärker an Ihre Apotheke binden?
- Wollen Sie bestimmten Kundengruppen mit Aussendungen über Neuigkeiten betreffend deren spezielle Interessensgebiete informieren?

Diese und ähnliche Überlegungen sind anzustellen, bevor die für einen Betrieb individuell passende Vorgehensweise feststeht, dass damit im täglichen Arbeitsablauf ein zusätzlicher Verwaltungsaufwand verbundenen ist, sollte man ebenfalls nicht vergessen. Für diesbezügliche Beratung sowie für Tipps bei eventuellen Anpassungen interner Organisationsabläufe sowie bei der für Ihre Kundenkartei optimale Konfiguration der Betriebs- und Mandantenparameter - nachzulesen auch im Leitfaden *Kundenkartei-Einstellungen* - stehen Ihnen Ihre Softwarepartner selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Da eine Anleitung über sämtliche Einsatzmöglichkeiten der Kundenkartei mit allen ihren Anwendungsschritten den Rahmen bei Weitem sprengen würde, werden in der Folge ganz bestimmte Bereiche, die im Apothekenbetrieb gerne abgedeckt werden, näher erläutert. Es wird der Arbeitsablauf für die Anlage einer Kundenkartei mit Kundenkarten beschrieben, wobei sich diese Beschreibung auf die Verwaltung von Stammkunden mit Taraverkäufen beschränkt. Zum Thema Lieferscheinerstellung und Fakturierung in Zusammenhang mit der Kundenkartei schlagen Sie bitte in den *Leitfäden für das Rechnungswesen* nach.

## 2. Definition Kundengruppen

Sie haben Ihren Kundenstamm analysiert und sind auf drei Gruppen gestoßen, die unterschiedlich behandelt werden sollen:

- Den bei Ihnen einkaufenden Ärzten wird ein Rabatt von 10% auf alle Arzneimittel und 5% auf alle anderen Artikel gewährt.
- Die Mitarbeiter einer in der Nachbarschaft befindlichen großen Firma kaufen regelmäßig in Ihrer Apotheke ein, sie sollen nach jedem 5. Einkauf einen Umsatzbonus von 5% gutgeschrieben bekommen.
- Alle anderen Stammkunden erhalten bei einem Umsatz von < € 200,-- eine Umsatzvergütung von 2%, bei einem höheren Umsatz 3%, die Anfang Dezember für ein Jahr berechnet und gutgeschrieben wird.

Die Anlage der notwendigen Kundengruppen erfolgt unter dem Menüpunkt INFORMATION | DIVERSE STAMMDATEN | KUNDENGRUPPEN. Es werden in der Folge nur die für dieses Beispiel notwendigen Eingaben erläutert, über allgemeine Informationen zur Verwaltung von Kundengruppen lesen Sie bitte im Leitfaden *Kundenkartei-Einstellungen*.

Die Erfassung einer Kundengruppe erfolgt nach Betätigung des Buttons [Neu] mit der Eingabe von Suchbegriff und Bezeichnung, die beliebig gewählt werden können:

Für die Kundengruppe der 'Ärzte' wird die Option 'Rabatt sofort abziehen' ausgewählt, dann können mit dem Plus-Button [Zeile anhängen] einzelne Konditionen hinzugefügt werden. Die allgemeine Zahlungskondition ohne jede Einschränkungen wird mit Basispreis AVP und einem Rabatt von 5% angegeben. Beachten Sie bitte, dass in dieser Spalte auch Aufschläge eingetragen werden können, der Rabatt daher mit einem '-' gekennzeichnet werden muss.

Nach dem Anhängen einer zweiten Zeile zeigt uns ein Doppelklick auf die 'Art.Grp.' eine Auswahlliste der verfügbaren Artikelgruppen, aus der wir die 'AA - Arzneimittel' durch Positionierung des Balkens auf diese Zeile auswählen und mit [Übernehmen] in der entsprechenden Spalte eintragen. Sind Basispreis und Rabatt erfasst, beenden wir die Bearbeitung dieser Kundengruppe mit dem Button [Speichern]. Durch sofortige Neuanlage könnten die jetzt angezeigten Daten für die nächste Kundengruppe kopiert werden, da wir jedoch eine völlig andere Gruppe anlegen wollen, sollte vorher der Button [Maske leeren] betätigt werden.

Bei Kundengruppen mit der Option 'Rabatt als Bonus nachträglich gutschreiben' muss die Bonusaktivierung nicht automatisch erfolgen, es kann auch eine manuelle Berechnung, z.B. ein Mal jährlich, durchgeführt werden. Die Kundengruppe 'Firma XY' mit der Bezeichnung 'AVP - 5%, Firma XY' wird mit der automatischen Bonusaktivierung wie folgt angelegt.



Für die letzte Gruppe erfolgt zwar ein neuer Kundengruppeneintrag mit dem Suchbegriff 'Umsatzvergütung' und der Bezeichnung 'AVP-0%, Umsatzvergütung', es brauchen jedoch keine Konditionen eingetragen werden, die Angaben über die Höhe der Vergütung erfolgen dann direkt bei der Jahresberechnung (siehe Punkt '6. Umsatzvergütung').

Beachten Sie bitte, dass bei der Berechnung der Sofortrabatte und der Kundenboni grundsätzlich alle Privatpositionen eines Geschäftsfalls herangezogen werden, deren Kennzeichen 'Artikel nicht rabattfähig' in den Stammdaten nicht aktiviert ist. Prüfen Sie in diesem Zusammenhang auch ihre Artikel auf Sonderpreise bzw. Aktionspreise, bei denen ein zusätzlicher Abzug nicht erfolgen soll, dort aktivieren Sie den oben genannten Parameter.

Sonderartikel können in der jeweiligen Kundengruppe ausgeschlossen, Rezeptpositionen zur Rabattierung vorgesehen werden. Artikel, die billiger sind als die Rezeptgebühr, werden als Privatverkäufe behandelt und daher beim Rabatt berücksichtigt. Grauzonenartikel, deren Privatpreis höher ist, als die Rezeptgebühr, die jedoch um den geringeren Betrag verkauft werden, werden nicht rabattiert.

### 3. Kundenkarten

Die Kundenkarte ist eine Visitenkarte Ihrer Apotheke und sollte daher professionell gestaltet sein. In unserem Beispiel werden nicht personalisierte, mit Barcode versehene Kundenkarten vorbereitet, grundsätzlich bieten sich für die Erstellung zwei Varianten an:

- Sie beauftragen eine Druckerei mit der Erstellung von Plastikkarten, die neben dem von Ihnen gewünschten Layout nur die Kundennummer in Form eines Strichcodes aufweist. Die Plastik-Karten müssen übrigens keinen Magnetstreifen und auch keinen Chip enthalten, da die Identifizierung ausschließlich mittels Strichcode erfolgt.
- Sie erstellen Ihre Kundenkarten selbst mit z.B. der Software 'DesignPro', eine Anleitung dazu sowie über den Aufbau des notwendigen Strichcodes bietet der Leitfaden *Kundenkartei-Zusatz* unter Punkt 3, wo Sie auch ein Beispiel dafür sehen, wie eine einfache Kundenkarte aussehen könnte.

Mit Ausnahme des Strichcodes können die Kundenkarten frei gestaltet werden. Diese werden auf Vorrat ohne Kundendaten produziert. Sie verfügen somit über einen Stapel von 'leeren' Karten, die sich nur durch die Kundennummer unterscheiden. Informationen zur Ausgabe und Einsatz dieser Kundenkarten finden Sie unter Punkt '5. Abwicklung an der Tara'.

### 4. Kundenstammdaten

Für die Verwaltung von Kundendaten stehen umfangreiche Aufzeichnungsmöglichkeiten zur Verfügung, die mit der Katalogisierung von Interessensgebieten, Allergien oder Unverträglichkeiten, der Verwaltung von Angehörigen, Anmerkungen zu Terminen und Werten von Blutdruckmessungen oder anderen Notizen und Erinnerungen über eine herkömmliche Einkaufsstatistik weit hinausgeht.

Der Leitfaden *Kundenkartei-Verwaltung* informiert Sie detailliert über die Informationsfunktionen des Moduls Kundenstamm sowie über die Neuanlage und Bearbeitung der Kundeneinträge. Die Erfassung der wichtigsten Daten im Zuge der Abwicklung eines Geschäftsfalles mit einem neuen Stammkunden wird unter Punkt '5. Abläufe an der Tara' erläutert. Dabei werden vor allem Name, Adresse, Kundengruppe, Kundenkartennummer und Versicherungsnummer sofort eingegeben, wobei besonders eine in den Stammdaten eingetragene SV-Nummer einige Vorteile bei der Abwicklung von Geschäftsfällen bietet.

## 5. Abläufe an der Tara

### ➤ Kundenneuanlage

Beginnen Sie die Neuanlage eines Kunden durch das Einlesen einer neuen Kundenkarte in der Erfassungszeile an der Tara. Wie bei Betätigung von [Neuanl.Kd. cK] wird das Fenster 'Kunden - Schnelleingabe' zur Erfassung der wichtigsten Stammdaten geöffnet. Der Vorteil beim Start der Erfassung mit der Kundenkarte liegt darin, dass die 'Nr. Kundenkarte' bereits vorbelegt ist und nicht mehr eingegeben werden muss.

The screenshot shows a software window titled 'Kunden - Schnelleingabe'. It contains a form with the following fields and values:

- Suchbegriff: MUSTER NORBERT
- Anrede: Herr, Titel: Mag.
- Vorname: Norbert
- Nachname: Muster, Kunde vorhanden? (checkbox checked)
- Bezeichnung: Mag. Norbert Muster
- Anschrift: Domplatz 200
- Land: A, PLZ: 1010, Ort: Wien
- Kundengruppe: Firma XY, Lieferscheinkunde (checkbox unchecked), nur Lieferscheinabgabe (checkbox unchecked)
- Telefon: (empty) / (empty)
- SV-Nr.: 7894230156, Geb. Dat.: 23.01.1956, gebührenfrei (checkbox unchecked)
- Krankenkasse: (empty), APOPLUS (checkbox unchecked)
- Arzt: (empty)
- Nr. Kundenkarte: S30000001234, Klassifikationen (button)

Weitere Kundeninformationen können - wie im Leitfaden *Kundenkartei-Verwaltung* beschrieben - später erfasst werden.

The screenshot shows a software window titled 'Druckoptionen Kunde'. It contains a text area with a consent declaration and a section for print options:

**Zustimmungserklärung**

Ich stimme der Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten durch Herrn Apotheker Mag. pharm. Josef Apotheker, Apotheke zum Heiligen XY ausschließlich für die Zwecke dieser Apotheke zu. Ich bin berechtigt, diese Zustimmung jederzeit zu widerrufen, ein solcher Widerruf bewirkt die Unzulässigkeit der weiteren Verwendung meiner Daten.

**Druckoptionen**

- Zustimmungserklärung
- Kundenkartenformular
- Kundenkarte

Die eingetragenen Daten werden mit [Übernehmen] im Kundenstamm gespeichert und es wird ein Fenster mit den 'Druckoptionen Kunde' angezeigt. Hier kann eine Zustimmungserklärung ausgegeben werden, die vom Kunden zu unterschreiben ist.

Alternativ dazu könnte ein bereits vorgedrucktes 'Kundenkartenformular' (Druckerei), das eine Zustimmungserklärung enthält und das bei der Übernahme einer Kundenkarte vom Kunden unterschrieben werden muss, an der vorgesehenen Stelle mit den Kundendaten versehen werden. Die Positionierung dieser Daten erfolgt mit Hilfe der Randeinstellung, die in den Mandanteneinstellungen im Folder 'Kundenkartei' unter 'Kundendaten auf Formular drucken' angegeben sind (siehe Leitfaden *Kundenkartei-Einstellungen*).

Optional erfolgt jetzt die Personalisierung der Kundenkarte, was durch manuelle Beschriftung oder durch Druck mit einem eigenen Kartendrucker vorgenommen werden kann. Dafür wird die Einstellung 'Ränder:' aus den Mandanteneinstellungen im Folder 'Kundenkartei' unter 'Kundendaten auf Kundenkarte drucken' herangezogen (siehe Leitfaden *Kundenkartei-Einstellungen*).

Sie haben die Kundenkarte gegebenenfalls mit den Kundendaten beschriftet und dem neuen Stammkunden überreicht. Nach diesem Vorgang ist dieser Kunde bereits dem aktuellen Geschäftsfall zugeordnet, der mit den der Kundengruppe gemäßen Konditionen abgewickelt wird. Ab diesem Zeitpunkt werden alle Einkäufe, die direkt diesem Kunden zugeordnet werden oder unter dessen SV-Nummer fallen, in der Verkaufstatistik in den Stammdaten sichtbar.

### ➤ **Kundenzuordnung vor/während der Bearbeitung**

Die Zuordnung eines Kunden zu einem Geschäftsfall ist an jeder Stelle der Bearbeitung durch Einlesen der Kundenkarte möglich. Es erscheint sofort der Suchbegriff im Eingabefeld 'Kunde:' und evtl. bereits vorhandene Artikel werden auf Grund der Kundengruppe dieses Kunden bei Sofortrabatt (Kundengr. 'Ärzte') neu bepreist. Bei Kunden, die später eine Bonusgutschrift erhalten (Kundengr. 'Firma XY'), wird der Bonusbetrag bei der Verkaufsposition in der Datenbank zur späteren Aktivierung hinterlegt.

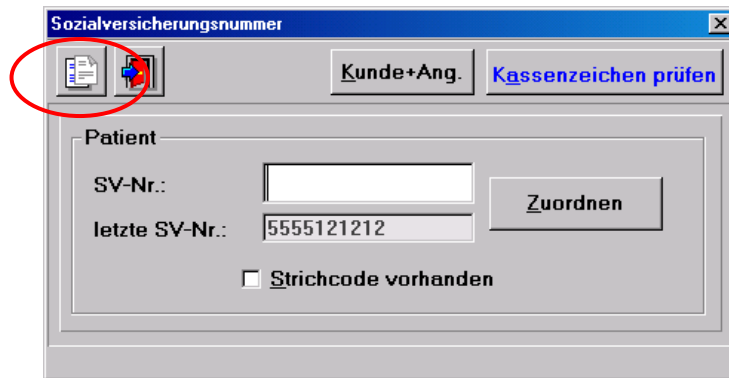
The screenshot shows the AVS software interface with the following details:

- Header:** AVS AVS/AVSDEMO 1.6.4/6 Mandant: STANDARD / Normalbetrieb - [Geschäftsfälle Tara]
- Menu:** Verwaltung Bearbeiten Information Warenwirtschaft Verkauf Rechnungswesen Rezeptabrechnung Fenster Hilfe
- Toolbar:** Includes buttons for P Rez, S Rez, Modus: Neu NORMAL, and numbered buttons 1-4, Test.
- Form Fields:** Beleg: , Datum: 23.08.2007, Kassa: 3, Kunde: MUSTER HARALD (Ärzte), Personal: .
- Table:**

Pos.	Sub.	Artikel		RZ	E	KZ	Z1	Z2	Preis gesamt
1		ADOLORIN SCHMERZTBL	5 x 30 ST	27	N	*			25,20 #
2		RHINOSPRAY PLUS AETHERI.OELE	3 x 10 ML		N	*			15,39 #
- Summary:** Total price 40,59. Item details: 1015788 ADOLORIN SCHMERZTBL 30 ST AVP: 5,60 Rab.: 2,80 LStd: 1L.
- Buttons:** Rez.Ende F8, Nachb. Rez. cH, Geb.frei F6, Kunden-Info cU, Rabatt cB, Storno cF10, Kundenres. cF12, Bon cP, Kundenende F10.

Die reduzierten Preise sind durch die nach dem Gesamtpreis angezeigte Raute '#' erkennbar, im Artikelinformationsfeld ist der Listen-AVP/Stück und der für diese Position abgezogene Rabatt sichtbar.

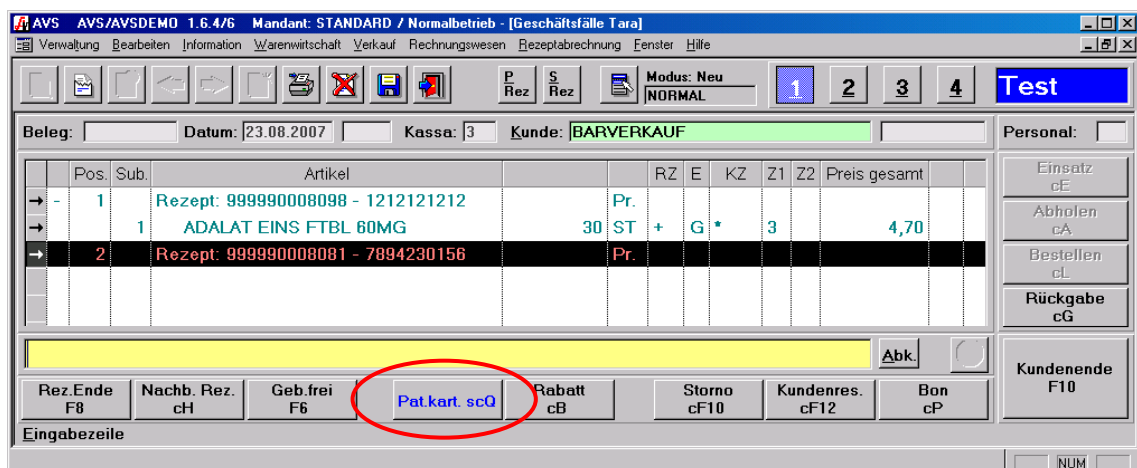
Ein Stammkunde sollte, wenn möglich, gleich am Anfang des Geschäftsfalls zugeordnet werden. Das hat den Vorteil, dass beim Einlesen eines Rezeptes die Versicherungsnummer vorgeladen wird und daher sehr komfortabel zugeordnet werden kann. Eine bei diesem Kunden eventuell eingetragene Gebührenbefreiung wird ebenfalls automatisch übernommen.



Es muss im Fenster Sozialversicherungsnummer lediglich das Symbol [Übernehmen F11] geklickt werden, um die 'letzte SV-Nr.:' zu bestätigen. An dieser Stelle wird über [Kunde+Ang.] eine Aufstellung aller mit diesem Stammkunden zusammenhängenden SV-Nummern zur Auswahl angeboten, wenn auf Rezepte von Familienmitgliedern eingekauft wird. Auch in diesem Fall ist die Erfassung der SV-Nummer wesentlich vereinfacht.

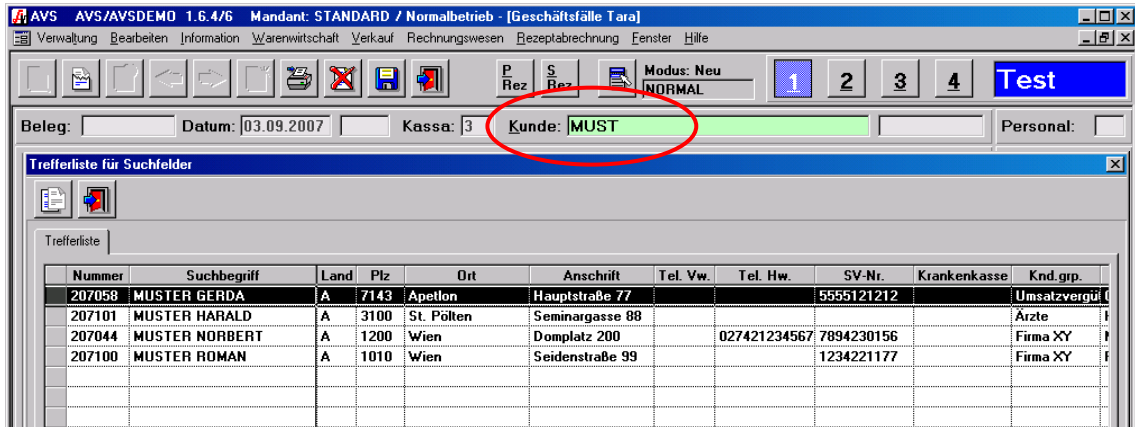
Nachname	Vorname	SV-Nr.
Muster	Gerda	5555121212
Muster	Johann	1212121212

Erfolgt die Stammkundenzuordnung nicht sofort bei Beginn des Geschäftsfalls, hilft Ihnen das Programm durch die Auswertung der vorkommenden Versicherungsnummern. Befindet sich der Balken - wie nach der Erfassung eines neuen Rezeptes nach der Eingabe der SV-Nummer - in einer Rezeptanfangszeile und ist dort eine bekannte Versicherungsnummer eingetragen, wird [Neuanl.Kd. cK] zu einem blauen Button [Pat.kart. scQ], was darauf hinweist, dass diese SV-Nummer bei einem unserer Stammkunden gespeichert ist.



Beachten Sie bitte, dass zu diesem Zeitpunkt noch keine automatische Zuordnung des ganzen Vorgangs zu einem Stammkunden erfolgt, da das Rezept auch von einem anderen Kunden abgegeben werden kann.

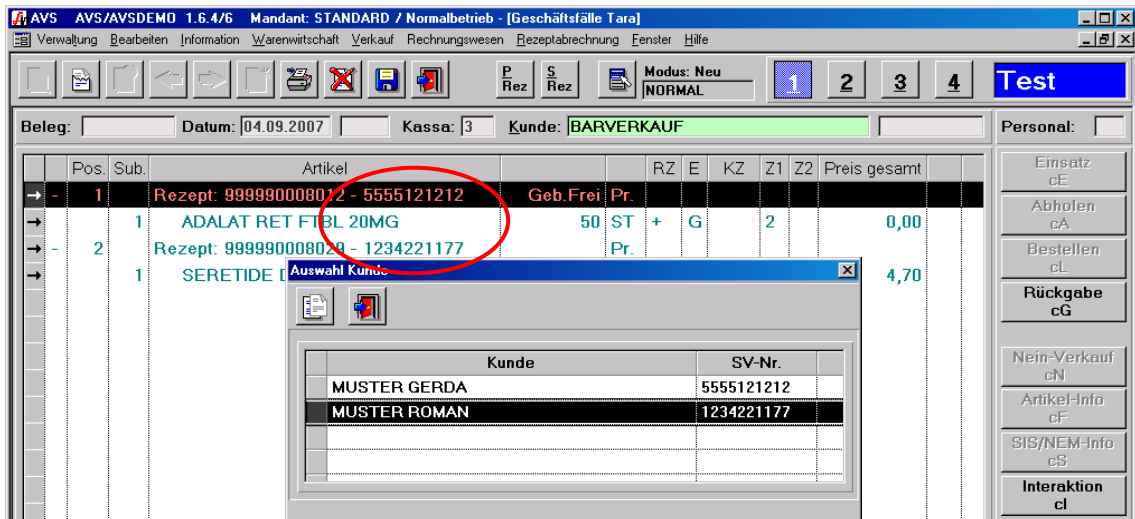
Steht für die Kundenzuordnung keine Kundenkarte zur Verfügung, erfolgt die Auswahl durch Eingabe der ersten Buchstaben des Suchbegriffs oder der SV-Nummer im Eingabefeld 'Kunde:'. Dieses grüne Feld wird durch einmaliges Anklicken aktiviert und es kann sofort getippt werden. In diesem Beispiel wird nach Eingabe von 'MUST' und Bestätigung mit [Enter] für die entsprechenden Stammkunden eine Trefferliste geöffnet, in der mit den Pfeiltasten navigiert und mit [Enter] ausgewählt werden kann.



Die weitere Bearbeitung des Geschäftsfalls ist mit der Abwicklung eines mit Kundenkarte zugeordneten Stammkunden identisch.

### ➤ Kundenzuordnung beim Kundenende

Ist vor oder während der Bearbeitung des Geschäftsfalls eine Stammkundenselektion nicht erfolgt, so bietet das AVS auch beim Abschluss unterstützende Funktionen an. Auf Grund der im abzuschließenden Vorgang vorhandenen Versicherungsnummern erkennt das Programm gegebenenfalls einen oder mehrere Stammkunden, die vor Aufruf des Zahlungsfensters zur Zuordnung angeboten werden. Im vorliegenden Fall wird der Kunde 'MUSTER ROMAN' mit [Enter] selektiert.

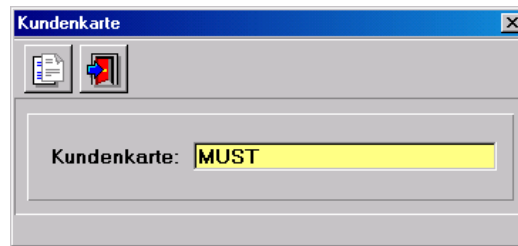


Obwohl der Abschluss jetzt nur auf einen Stammkunden erfolgt, ist in der Verkaufsübersicht des anderen Kunden der für ihn gekaufte Artikel als hellblaue Position sichtbar, da über seine SV-Nummer eine Verknüpfung zum erfassten Rezept besteht.

Datum	Zeit	Pers.	PhZNr.	Bezeichnung	Menge	Preis ges.	Bonus
04.09.2007	17:29	02	9497874	ASPIRIN C BRTBL 20ST	2,00	15,90	0
04.09.2007	17:29	02	2253892	DENTOPHIL ZAHNREIN 100ST	1,00	6,95	0
04.09.2007	17:25	02	0726406	ADALAT RET FTBL 20MG 50ST	1,00	0,00 R	0



Die Aktivierung des Systemparameters 'eigenes Fenster für Kundenkarte beim Kundenende' unter VERWALTUNG | EINSTELLUNGEN | MANDANT, Folder 'Kundenkartei' führt dazu, dass vor dem Zahlungsfenster 'Tara - Kassaeingang' ein Hinweisfenster 'Kundenkarte' mit der Möglichkeit einer Stammkundenselektion, entweder durch das Einlesen der Kundenkarte oder durch Matchcodesuche, erscheint.



Dieser Hinweis ist jedoch nur dann sinnvoll, wenn für den Großteil Ihrer Kunden ein Eintrag in der Stammkundenkartei existiert und die sonstige Laufkundschaft die Ausnahme bildet, es wird sonst der Arbeitsfluss durch das Entfernen dieses Fensters, wenn es nicht benötigt wird, etwas beeinträchtigt.



Die Einblendung des Fenster 'Kundenkarte' ist auch deshalb nicht unbedingt notwendig, da im Zahlungsfenster 'Tara - Kassaeingang' eine weitere Zuordnungsmöglichkeit für Stammkunden im Feld 'Kunde' durch einmaliges Anklicken und Eingabe des Kundensuchbegriffs oder des Kundenkartencodes zur Verfügung steht.

Sind beim ausgewählten Stammkunden über dessen Kundengruppe Zahlungsvorteile zu berücksichtigen, werden die Preise aller Geschäftsfallpositionen noch einmal durchgerechnet und dahingehend korrigiert.

ASPIRIN BRTBL AKUT 24ST	B	18,90
2 x 9,45		
(Listenpreis 10,50 Rabatt 10,00%)		
<b>Rechnungsbetrag EUR:</b>		<b>18,90</b>
Umsatzsteuer:		
B=20% in	18,90	3,15
Bezahlt (Bar) EUR:		18,90
berücksichtigte Rabatte:		2,10
<b>Dr. Harald Muster</b>		
<b>Seminargasse 88</b>		
<b>3100 St. Pölten</b>		

Kundenname und Adresse werden bei Ausgabe eines Kassenbons automatisch am Ende des Bons angefügt, es muss nicht extra die Zusatzfunktion zur Eingabe dieser Daten aufgerufen werden.

### ➤ Kundenzuordnung nach dem Kundenende

Wurde der Geschäftsfall bereits auf den Standardkunden 'Barverkauf' abgeschlossen und es stellt sich heraus, dass es sich um einem Stammkunden handelt, ist eine nachträgliche Korrektur sehr einfach möglich. Über die 'Zusatzfunktionen' und den Button [Zahlart/Kunde scF10] wird der zuletzt abgeschlossene Geschäftsfall noch einmal mit dem Kundenendefenster geöffnet und der Kunde kann zugeordnet werden.



Art	Beleg	Kassa	Datum	Uhrzeit	Kunde	Disp.	Summe	bezahlt	Zahlart	inaktiv
KDE	14107	3	06.09.2007	12:40	BARVERKAUF	02	9,40	9,40	Bar	
KDE	14106	3	06.09.2007	12:33	BARVERKAUF	02	14,50	14,50	Bar	

Die [Suche] zeigt eine Trefferliste mit allen Geschäftsfällen des entsprechenden Tages mit dem Artikel 'Activir', aus der mit [Enter] selektiert werden kann. Der richtige Eintrag kann im Modus 'Blättern' mit den Buttons [Vorheriger Satz] und [Nächster Satz] schnell gefunden werden.

AVS AVS/AVSDEMO 1.6.5/0 Mandant: STANDARD / Normalbetrieb - [Geschäftsfälle Tara]

Verwaltung Bearbeiten Information Warenwirtschaft Verkauf Rechnungswesen Bezeptabrechnung Fenster Hilfe

Modus: Blättern NORMAL

Beleg: 14106 Datum: 06.09.2007 12:33 Kassa: 3 Kunde: BARVERKAUF Personal: 02

Pos.	Sub.	Artikel	RZ	E	KZ	Z1	Z2	Preis gesamt
1		ANTIBIOPHILUS KPS	20	ST	G		2	7,15
2		ACTIVIR FIEB-BLAS CR/N TB	2	G	N *			7,35

Buttons: Einsatz cE, Abholen cA, Bestellen cL

Mit [Zahlart/Kunde scF10] und Bestätigung der Abfrage, ob die Zahlungsart oder der Kunde geändert werden soll, rufen Sie das Geschäftsfallende noch einmal auf und ordnen diesen Verkauf dem Kunden 'Muster Roman' zu.

Erhalten EUR 14,50      Retour EUR 0,00

Kunde MUST      Kund.dat. Bon cQ

Trefferliste für Suchfelder

Nummer	Suchbegriff	Land	Plz	Ort	Anschrift	Tel. Vw.	Tel. Hw.	SV-Nr.	Krankenkasse	Knd.grp.
207058	MUSTER GERDA	A	7143	Apellon	Hauptstraße 77			5555121212		Umsatzvergü
207101	MUSTER HARALD	A	3100	St. Pölten	Seminargasse 88					Ärzte
207044	MUSTER NORBERT	A	1200	Wien	Domplatz 200		027421234567	7894230156		Firma XY
207100	MUSTER ROMAN	A	1010	Wien	Seidenstraße 99			1234221177		Firma XY

In diesem Fall kann eine eventuell vorhandene Zahlungskondition natürlich nicht mehr berücksichtigt werden, da dieser Geschäftsfall bereits in Vorperioden abgeschlossen wurde und dahingehend nicht mehr verändert werden darf.

### ➤ Stammdateninformationen für Kundenkartei

Wurde ein Stammkunde für den aktuellen Geschäftsfall ausgewählt, wird der Button [Neuanl.Kd. cK] umbenannt auf [Kunden-Info cU], mit dem die zuletzt getätigten Einkäufe und die Stammdateninformationen (siehe auch Leitfaden *Kundenkartei-Verwaltung*) zur Ansicht eingeblendet werden können.

Stammdatenänderungen können in dieser Anzeige nicht durchgeführt werden, dafür muss die Funktion [Stammdaten Kunden] aus dem Zusatzfunktionenmenü ausgewählt werden. Damit gelangen Sie direkt in das Fenster der Kundenverwaltung, das bereits mit dem im Geschäftsfall selektierten Kunden aufscheint.

Kunden - Detailinformation

Modus: Blättern

Verkäufe seit: 04.09.2006

Kunden Nr.: 207040 Suchbegriff: FARINGER HERTHA

Gebührenbestätigung Patientenkartei Kontoauszug

Datum	Zeit	Pers.	PhZNr.	Bezeichnung	Menge	Preis ges.		Bonus
03.08.2007	10:14	02	0169644	KCL RET ZYMA DRG 40ST	1,00	4,70 p		0,00 T
01.08.2007	17:06	02	0060114	URBASON TBL 4MG 20ST	1,00	4,70 R		0
01.08.2007	16:51	02	0060114	URBASON TBL 4MG 20ST	1,00	4,70 p		0
01.08.2007	16:51	02	1276454	FURON TBL 40MG 50ST	1,00	4,70 R		0
01.08.2007	16:51	02	0031130	LASIX TBL 40MG 50ST	1,00	4,70 R		0
01.08.2007	16:51	02	1282354	TRITAZIDE TBL 5MG/25MG 28ST	1,00	4,70 R		0

Privatpositionen  Rezeptpositionen Artikel:

Bonusguthaben  
 0% Ust.:  0,00 10% Ust.:  0,00 20% Ust.:  0,00 gesamt:  0,00 noch nicht aktiviert:  0,00

hellblau = über die SV-Nummer zuordenbare Rezeptpositionen aus fremden Geschäftsfällen  
 dunkelblau = Rezeptpositionen mit fremder SV-Nummer

Neben dieser Kunden-Detailinformation bietet dieses Fenster auch gleich Auswertungsmöglichkeiten für Rezeptgebühren in Form einer **Rezeptgebührenbestätigung** oder einer **Patientenkartei** sowie einen **Kontoauszug** mit allen, diesem Stammkunden zuzuschreibenden Vorgängen aus Geschäftsfällen an der Tara oder aus Lieferscheinen bzw. Rechnungen.

Kunden - Rezeptgebührenbestätigung

Auswahlkriterien

Kunde: FARINGER HERTHA

Kundengr. von:  bis:

Zeitraum von: 01.01.2006 bis: 31.12.2006

Detaildaten drucken

Privatverkäufe berücksichtigen

Rezepte berücksichtigen

Alle  nur jene mit SV-Nummer  1212121212 ...

SV-Nr. auf Bestätigung drucken

Eine [Gebührenbestätigung] kann in verschiedenen Ausprägungen über einen beliebigen Zeitraum ausgedruckt werden, vorgeladen wird das abgelaufene Jahr. Mit aktiviertem Parameter 'Detaildaten drucken' werden sämtliche Artikel, die von diesem Kunden bezogen wurden, einzeln aufgelistet, inklusive privat gekaufte Artikel, wenn die Option 'Privatverkäufe berücksichtigen' ausgewählt wurde.

Optional können Sie diese Bestätigung auf eine oder mehrere Sozialversicherungsnummern einschränken, die mit dem Button [...] selektiert werden, beispielsweise auf jene der mitversicherten Angehörigen, oder aber für alle bezahlten Rezeptgebühren ausgeben. 'Alle' kann nur dann ausgewählt werden, wenn der Systemparameter 'Rezeptpositionen aus fremden Geschäftsfällen in Rezeptgebührenbestätigung berücksichtigen' unter VERWALTUNG | EINSTELLUNGEN | MANDANT, Folder 'Kundenkartei' nicht aktiv ist. Und zwar deswegen, weil ein Rezept sowohl auf der Bestätigung des Kunden A auf Grund seiner SV-Nummer als Fremdgeschäftsfall, weil es vom Kunden B eingelöst wurde, aufscheinen könnte, als auch beim Kunden B wo es als eines der von ihm abgegebenen Rezepte ausgegeben wird.

Über die Funktion [Patientenkartei] kann unabhängig von den Geschäftsfällen, die einem Kunden zugeordnet wurden, eine Aufstellung all jener Rezeptgebühren ausgegeben werden, die im Zusammenhang mit dieser bestimmten Versicherungsnummer bezahlt wurden. Daher kann über die Patientenkartei auch eine Bestätigung für Laufkunden ohne Stammkundeneintrag ausgegeben werden. Die Patientenkartei unterscheidet sich von der Rezeptgebührenbestätigung für eine bestimmte Nummer nur dadurch, dass immer alle Rezepte dieser SV-Nummer in die Auswertung einbezogen werden.

Der [Kontoauszug] bietet für einen frei definierbaren Zeitraum eine Aufstellung der Kundenvorgänge unter Einbeziehung von Rechnungen und Mahnungen.

207040, Hertha Faringer			
Lände 77, A 1090-Wien			
Rechnungsadresse: Schwedenplatz 222, A 1010-Wien			
Pos.	Datum	Text	
		Anfangssaldo	0,00
1	16.06.2006	Rechnung 294	15,64
2	05.07.2006	Rechnung 304	110,62
3	21.07.2006	Kassabeleg 12662	0,00
4	21.07.2006	Kassabeleg 12663	4,60
5	21.07.2006	Zahlung Kassabeleg 12663	4,60
	:		
28	20.09.2006	Mahnung Rechnung 304	
29	20.09.2006	Zahlung Kassabeleg 12849	4,60
<b>Summen:</b>			<b>134,95</b>
<b>Saldo:</b>			<b>261,21</b>
			<b>126,26</b>

### ➤ Hinweise/Erinnerungen bei Stammkunden

Sie wählen einen Stammkunden für den aktuellen Geschäftsfall aus und können sich - bei entsprechender Einstellung der Mandantenparameter für die Kundenkartei - sofort bestimmte Informationen anzeigen lassen. Über die zuletzt getätigten Einkäufe können Sie sich ebenso informieren, wie über eventuell offene Einsätze oder Abholer bzw. offene Beträge.

Kunden - Detailinformation

Modus: Blättern

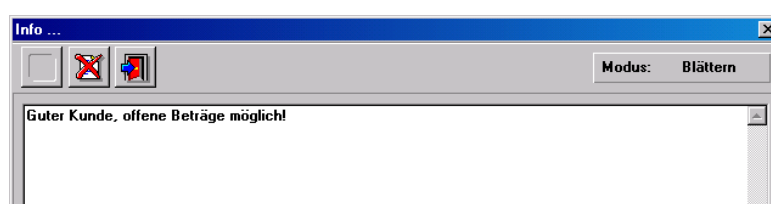
Allegemein Subkunden Kennzeichen Sgnstiges Einsätze/Abholer Verkäufe Statistik

Kunden Nr.: 207100 Suchbegriff: MUSTER ROMAN

Datum	Zeit	Pers.	PhZNr.	Bezeichnung	Menge	Preis		
11.09.2007	16:31	02	1330509	SERETIDE DISKUS STAND. 60ST	1,00	80,25	E	1292

nur offene Einsätze/Abholer anzeigen

Das Vorhandensein einer allgemeinen Kundeninformation in den Stammdaten ist durch das blaue 'i' in den verschiedenen Fenstern, auch im Taraplatz bei vorhandener Kundenzuordnung, zu erkennen, diese Information kann manuell durch anklicken geöffnet werden.



Weiters gibt es in der Stammdaten der Kundenkartei die Möglichkeit, bestimmte Notizen oder Erinnerungen, so genannte 'Zusatzinformationen' zu hinterlegen, die in Kategorien gegliedert werden können. Ein Eintrag unter der Kategorie 'REM' (für Remind) wird ab dem unter 'Datum' eingetragenen Tag bei Zuordnung dieses Stammkunden zu einem Geschäftsfall oder Lieferschein bei entsprechender Einstellung in den Mandantenparametern als Hinweis (z.B. auf die nächste Blutdruckmessung, Gewichtskontrolle) eingeblendet.

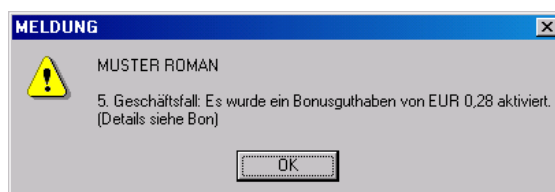
Kategorie	Information	Datum
REM	Hinweis auf xxx	11.09.2007

### ➤ Hinweise auf Bonus

Dem Kunden Muster Roman, der ein Mitglied der Kundengruppe 'Firma xy' ist, wird heute, bei seinem fünften Besuch, der Bonus gutgeschrieben, der über die letzten Einkäufe angesammelt wurde. Die Auszahlung des aktiven Bonusbetrages erfolgt ab dem nächsten Einkauf. Der Kunde wird über die Aktivierung durch eine Anmerkung am Kassensbon informiert.

Vielen Dank für Ihren Einkauf!  
www.ritter-soft.at

Auf Ihrem Kundenkonto wurde auf Basis der letzten 5 Einkäufe ein Bonusguthaben von 0,28 aktiviert. Dieses Guthaben wird bei den nächsten Einkäufen vom Zahlungsbetrag abgezogen.



Diese in der Datenbank bei den einzelnen Positionen hinterlegten Bonuseinträge sind in den Stammdaten im Folder 'Verkäufe' in der Spalte 'Bon./Rab.' sichtbar. Die Kennzeichen in der Spalte dahinter bezeichnen den Status dieses Bonusbetrages - 0=kein Abzug, 1=Bonus noch nicht gutgeschrieben, 2=Bonus bereits gutgeschrieben, 3=Mindestumsatz nicht erreicht.

Datum	Zeit	Pers.	PhZNr.	Bezeichnung	Menge	Preis ges.	Bon./Rab.
19.09.2007	09:10	02	1253430	SELOKEN RET-FTBL PLUS 50ST	1,00	4,70 R	
19.09.2007	09:07	02	1330509	SERETIDE DISKUS STAND. 60ST	1,00	4,70 R	
11.09.2007	16:31	02	1330509	SERETIDE DISKUS STAND. 60ST	1,00	80,25 e	
11.09.2007	12:49	02	8000293	AT-ATROP.SULF. 2% AUGENTR. 10G	1,00	4,70 R	
11.09.2007	11:33	02	1015788	ADOLORIN SCHMERZTBL 30ST	1,00	5,60	0,28 2

Privatpositionen     Rezeptpositionen    Artikel:

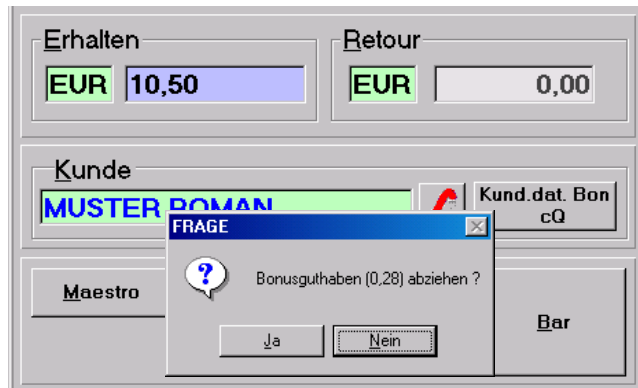
**Bonusguthaben**  
 0% Ust.:     10% Ust.:     20% Ust.:     gesamt:     noch nicht aktiviert:

hellblau = über die SV-Nummer zuordenbare Rezeptpositionen aus fremden Geschäftsfällen  
 dunkelblau = Rezeptpositionen mit fremder SV-Nummer

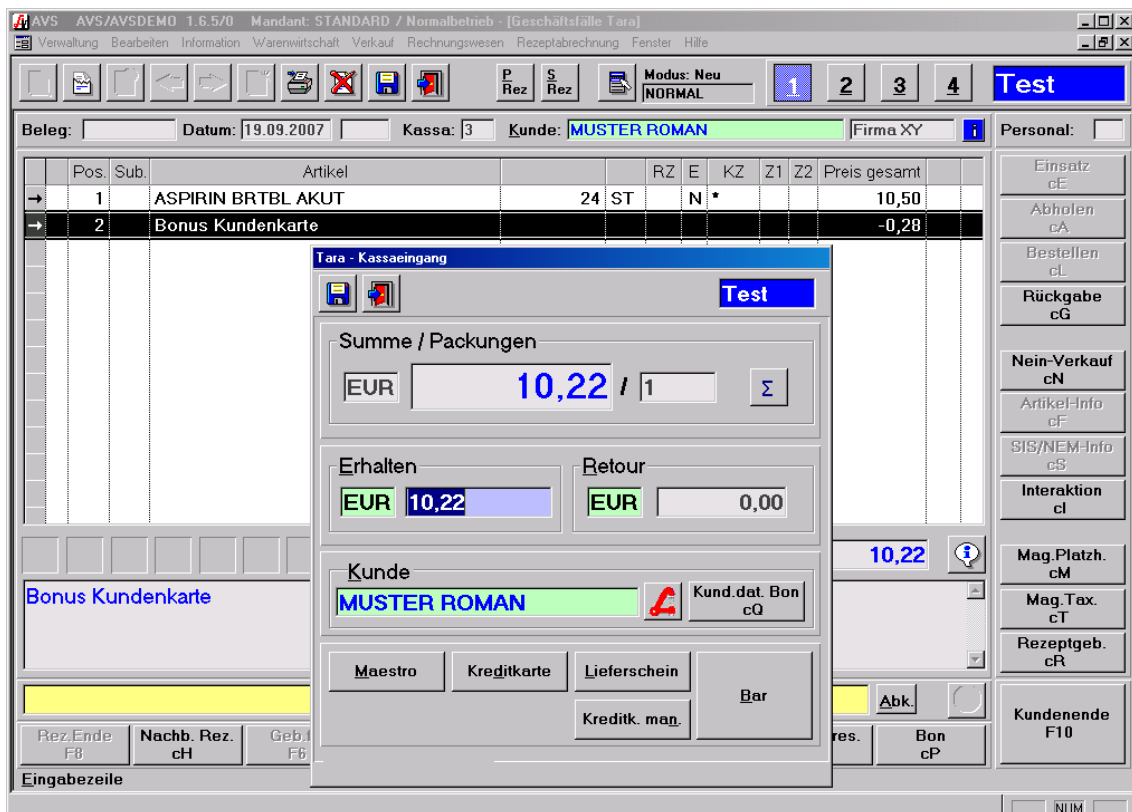
Zähler Bonusaktivierung:

Eine Übersicht über die bereits zugerechneten, jedoch noch nicht ausbezahlten Bonusbeträge, die noch nicht aktivierten Guthaben sowie der Zähler für die Anzahl der Einkäufe ist unterhalb dieser Aufstellung angeordnet.

Beim nächsten Besuch dieses Stammkunden wird vom System der Abzug des Bonusguthabens am Ende des Geschäftsfalles vorgeschlagen.



Bei Beantwortung mit [Ja] wird dem Geschäftsfall der Artikel 'Bonus Kundenkarte' hinzugefügt, der einen Betrag von € -0,28 ausweist und den Zahlungsbetrag entsprechend verringert. Bei [Nein] wird derzeit nicht ausgezahlt, das Guthaben bleibt jedoch bestehen.



## 6. Umsatzvergütung

Im Gegensatz zur automatischen Zuordnung der Rabatte für die Kundengruppe 'Ärzte' und der sofortigen Speicherung eines Bonusbetrages direkt beim Artikelverkauf bei der Gruppe 'Firma xy' (siehe oben '5. Abläufe an der Tara/Kundenzuordnung ..') muss für die Kunden mit Umsatzvergütung diese erst im Nachhinein von der Höhe definiert und berechnet werden.

Bei der Berechnung der Umsatzvergütung kann ein Mindestumsatz (inkl. Ust.) angegeben werden, für den der zugeordnete Vergütungsprozentsatz zur Anwendung kommt. Bei der Prüfung dieses Umsatzes werden grundsätzlich sämtliche Privatverkäufe herangezogen, die Rezeptgebühren werden nicht berücksichtigt. Es können verschiedene Einschränkungen gemacht werden, die im Leitfaden *Kundenkartei-Umsatzvergütung* näher erläutert sind.

In unserem Beispiel erhalten alle Stammkunden mit der Kundengruppe 'Umsatzvergütung' bei einem Umsatzvolumen von < € 200,-- eine Gutschrift von 2%, Kunden mit einem höheren Umsatz 3% Umsatzvergütung. Unter dem Menüpunkt VERKAUF | OPTIONEN | BERECHNUNG/AKTIVIERUNG UMSATZVERGÜTUNG wird der Vorgang wie folgt abgewickelt:

**Auswahlkriterien**

Kunde:

Kundengr. von: **Umsatzvergütung** bis: **Umsatzvergütung**

Zeitraum Umsatz von: **01.12.2006** bis: **30.11.2007**

nicht-rabattfähige Positionen ausschließen  Lieferscheinpositionen ausschließen

nicht-rabattierte Positionen ausschließen  Arzneimittel ausschließen

bereits rabattierte Positionen ausschließen  Positionen unter Taxierungsgrenze (p) ausschließen

Positionen mit Bonus 0,00 als 'rabattiert' betrachten

**Vergütungsstufen**

	Mindestumsatz (inkl. Ust.)	Vergütung in %
	0,50	2,00
<input checked="" type="checkbox"/>	200,00	3,00

Kunde	Umsatz	Bonus 0%	Bonus 10%	Bonus 20%
HAIDER ADALBERT	217,93	0,00	0,00	6,54
MUSTER GERDA	22,85	0,00	0,00	0,46
MUSTER HARALD	145,77	0,00	0,00	2,92
SUBKUNDE 3	14,35	0,00	0,00	0,29
TEST BONUS 2	22,45	0,00	0,00	0,45
TEST KARL	4,70	0,00	0,00	0,09

Das Feld für die Auswertung einzelner Kunden bleibt leer, die Kundengruppe muss jedoch angegeben werden, da sonst auch die Rabattkunden eine zusätzliche Vergütung bekommen. Der Zeitraum für den zu berechnenden Umsatz wird angegeben und mit dem Button [Zeile anhängen '+'] definieren Sie die Vergütungsstufen wie angegeben. Das grüne Häkchen [Ausführen] startet die Auswertung und im unteren Teil des Fensters werden die berechneten Beträge der einzelnen Stammkunden angezeigt und in der Kundenkartei eingetragen. Der Abzug des aktivierten Guthabens erfolgt beim nächsten Besuch dieses Kunden, (siehe auch '5. Abläufe an der Tara/Hinweise auf Bonus').

Es ist empfehlenswert, diese Berechnung erst als Testlauf im eigens dafür vorgesehenen Menüpunkt auszuführen und auf Plausibilität der Werte zu überprüfen, da diese Einträge nicht so einfach in den Kundendaten korrigiert werden können.