



# Handbuch

## Kundenverwaltung

### Teil 1: das Formular

Version: 27. Juni 2022

## Urheberrecht und Haftung

---

Dieses Handbuch enthält urheberrechtlich geschützte Informationen. Ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der Bewidata Unternehmensberatung und EDV-Service GmbH, Erthalstraße 1, 55118 Mainz ist es nicht gestattet, das gesamte Handbuch oder Texte daraus zu reproduzieren, zu speichern oder in irgendeiner Form zu übertragen, zu vervielfältigen oder zu verbreiten.

Die Firma Bewidata Unternehmensberatung und EDV-Service GmbH übernimmt für den Inhalt dieses Handbuches und damit im Zusammenhang stehende geschäftliche Vorgänge keinerlei Garantie. Das gilt auch für hierin enthaltene Fehler und möglicherweise dadurch entstehende Fehlfunktionen in der Arbeit mit den hier beschriebenen Programmen. Die Bewidata GmbH behält sich vor, ohne vorherige Ankündigung dieses Handbuch von Zeit zu Zeit auf den neuesten Stand zu bringen. Änderungen der Bildschirmmasken behalten wir uns ebenfalls vor.

**Hinweis:** Alle in diesem Handbuch abgebildeten Screenshots wurden mit dem Microsoft Internet Explorer erstellt. Abweichungen bei anderen Browsern behalten wir uns vor.

## Impressum

---

bewidata unternehmensberatung  
und edv-service gmbh  
erthalstraße 1  
55118 mainz

Telefon 06131 63920  
Telefax 06131 639266

Geschäftsführer: Hans-Jürgen Röhrig - Handelsregister Mainz HRB 4285

### Support Rufnummern

Durchwahl 1	Telefon 06131 639272
Durchwahl 2	Telefon 06131 639226
Durchwahl 3	Telefon 06131 639227

Fax:	06131 611618
E-Mail:	<a href="mailto:support@moebelpilot.de">support@moebelpilot.de</a>
Homepage	<a href="http://www.moebelpilot.de">www.moebelpilot.de</a>

### Hotline Zeiten

Montag bis Donnerstag	9.00 – 17.30 Uhr
Freitag	9.00 – 16.30 Uhr

# Inhaltsverzeichnis

URHEBERRECHT UND HAFTUNG .....	2
IMPRESSUM .....	2
FORMULARAUFBAU: BUTTONS, FELDER UND FUNKTIONEN .....	4
Formular: Kunden-Stammdaten .....	4
Einleitung .....	4
Formularaufbau .....	5
Die Buttons .....	9
Die Felder .....	10
Formularreiter: Allgemein .....	10
Formularreiter: Information .....	12
Formularreiter: Bankverbindung u. FiBu .....	14

## Formularaufbau: Buttons, Felder und Funktionen

### Formular: Kunden-Stammdaten

#### Einleitung

Bei der Konzeption von MÖBELPILOT haben wir uns seinerzeit an der "alten" Denkweise der Branche orientiert. Unser Ziel war, dem Anwender die gewohnte "Papier-Organisation" digital abzubilden, um so die Arbeitsabläufe zu optimieren und die Akzeptanz für die EDV-gestützte Arbeitsweise zu fördern.

So sind beispielsweise auch die "elektronischen" Kundenakten entwickelt worden. Diese liefern Ihnen alle Informationen Ihrer Kunden auf einen Blick. Sie können jederzeit einzelne Kundenakten aufrufen und sich detailgenau über laufende und abgeschlossene Vorgänge informieren. Ein weiterer Vorteil der Kundenakte liegt darin, dass die Anschrift des Kunden nur einmal erfasst werden muss. Sie steht danach unverwechselbar für weitere Aktivitäten wie beispielsweise die Angebots- und Kaufvertragserfassung oder auch zu Marketingzwecken zur Verfügung.





**Kunden-Stammdaten** Uli Flottmann
Suchen (Alt+s)

Allgemein \*
Information
Bankverbind. u. FiBu
Prüfung

**Kunden-Nummer**

aktuelle Aufträge: 0    alle Aufträge/BV: 0    aktuelle Angebote: 0    [Neuen Auftrag anlegen](#)    [Neues Angebot anlegen](#)    [Neuen Barverkauf anlegen](#)

---

Debitor-Nr.

[Standard Kondition](#)

Kreditlimit

[Mahnkennzeichen](#)

EU-Steuernr. (ID-NR)

Belegwährung

Beleg Sprache

[Steuerart](#)

Steuernummer

---

[Zahlungsweg](#)

Bank Konto-Nr. 1

[Bankleitzahl 1](#)

Swift-Code 1

Bank-Bezeichnung 1

Bank Konto-Nr. 2

[Bankleitzahl 2](#)

Swift-Code 2

Bank-Bezeichnung 2

IBAN 1

IBAN 2

Elektronische Rechnung

---

**Kunden Anschriften**

Anschribsart	Anrede	Nachname	Vorname	Strasse	PLZ (Strasse)	Ortsbezeichnung	Telefon Dienstlich

[UL, 03.03.2021, 11:10:09][support@moebelplanet.de]

Kunden-Stammdaten Uli Flottmann
Suchen (Alt+s)

Allgemein \*
Information
Bankverbind. u. FiBu
Prüfung

**Kunden-Nummer**
+

aktuelle Aufträge: 0
alle Aufträge/BV: 0
aktuelle Angebote: 0
[Neuen Auftrag anlegen](#)
[Neues Angebot anlegen](#)
[Neuen Barverkauf anlegen](#)

Erfassungsdatum

Erfasser

Änderungsdatum

Änderungsmitarb.

Debitor in Fibu übertragen

Kasse

Angelegt an Kasse

Interne Kundennummer der Kasse

Kunden Anschriften

Anschri <span style="font-size: x-small;">ftsart</span>	Anrede	Nachname	Vorname	Strasse	PLZ (Strasse)	Ortsbezeichnung	Telefon Dienstlich

## Die Buttons

Button	Bedeutung	Funktion
	zusätzliche Kundenanschriften	In der Praxis ist es oftmals sinnvoller abweichende Anschriften im jeweiligen Kaufvertrag zu hinterlegen. Trotzdem besteht auch hier die Möglichkeit der Eingabe. Entscheidet man sich für diesen Weg, so beachten Sie bitte unbedingt den Eintrag "Wichtiger Hinweis" im Formular "Erfassen Aufträge".
	Kundenkontakt	Diese Programmlösung verfolgt das Ziel, alle mit dem Kunden verbundenen Aktivitäten festzuhalten, so dass keine zusätzlichen Informationssysteme geschaffen werden müssen.
	Brief erstellen	Im Tagesgeschäft muss vor allem im Rahmen der Auftragsabwicklung immer wieder mit Lieferanten und Kunden kommuniziert werden. Vielfach greift man hier aus Vereinfachungsgründen auf individualisierte Standardtexte zurück, die dann entweder per Brief, Fax oder E-Mail weitergeleitet werden. Egal welche Versandart Sie letztendlich wählen, die Funktion rufen Sie immer über den Button Brief erstellen auf. Im Themenbereich Systemvorgaben haben wir beschrieben, wie Briefvorlagen erstellt werden und welche Möglichkeiten es gibt, diese mit Hilfe von Platzhaltern zu individualisieren.
	Auftragsvolumen	Über diesen Button erhalten Sie eine einfache grafische Schnellübersicht des im aktuellen Jahr erfassten Auftragsvolumen mit dem jeweiligen Kunden. Detaillierte Informationen ruft man über den Statistikbereich auf.
	Bewegungen in Finanzbuchhaltung	Werden Kundenzahlungen im System eingepflegt oder aus der FiBu übermittelt, können diese hier beauskunftet werden.
	Gedruckte Belege und sonstige Dokumente	Alle aus MÖBELPILOT heraus produzierten Belege, einschließlich der Planungsskizzen aus den angebotenen Planungssystemen sowie manuell hinzugefügte Bilder, Dokumente, etc. werden dem entsprechenden Vorgang zugeordnet und können mit einem Klick auf diesen Button am Bildschirm aufgerufen werden, ohne dass man hierfür noch einmal einen Papierbeleg in die Hand nehmen muss.
	Eingelöste Bonuspunkte	MÖBELPILOT bietet eine Verwaltung von Kunden-/Bonuskarten an. Über diesen Button erhalten Sie Auskunft, wie viel Bonuspunkte der Kunde eingelöst hat.

## Die Felder

### Formularreiter: Allgemein

Das Feld **"Kunden-Nummer"** (1) ist standardmäßig mit einem + (nächste freie Kundennummer beim Speichern vergeben) vorbelegt. Ist die Kundennummer bereits vorhanden, kann sie direkt eingepflegt, oder über die Suchfunktionen aufgerufen werden.

Wird der Datensatz erstmalig gespeichert, bietet MÖBELPILOT dem Anwender die Möglichkeit zu diesem Kunden Kaufverträge (2), Angebote (3) und personalisierte Barverkäufe (4) zu erfassen.

Zur schnellen Information findet man im Formular zudem eine Übersicht aller aktuellen (offenen) Kaufverträge, aller bisher getätigten Kaufverträge und Barverkäufe, sowie aller offenen Angebote.

Feldbezeichnung	Bedeutung/Funktion
Anrede	Die geläufigsten Anreden, Herr, Frau, Familie, etc., werden bereits im Rahmen der Ersteinrichtung hinterlegt. Berechtigte Mitarbeiter können diese Parameter jederzeit in den Anwendungsparametern ergänzen. In der Anwendung werden die jeweiligen Anreden über das Auswahlfenster ausgewählt.
Nachname	Pflegen Sie bitte hier den Nachnamen des Kunden ein.
Vorname	Hier wird der Vorname des Kunden hinterlegt.
Name 3	Neben den bereits beschriebenen Feldern <i>"Nachname"</i> und <i>"Vorname"</i> steht Ihnen mit dem Feld <i>"Name 3"</i> eine zusätzliche Erfassungsmöglichkeit zur Verfügung. Beispiel: Ihr Kunde lebt in einer Lebensgemeinschaft und beide Personen sind Vertragspartner. Wählen Sie ggf. zunächst eine Anrede aus und erfassen Sie die 1. Person mit Nachnamen und Vornamen in den entsprechenden Feldern. Zur Erfassung der 2. Person nutzen Sie das Feld <i>"Name 3"</i> . Pflegen sie hier Vor - und Nachname ein. Abschließend passen Sie noch die Vorgabe im Feld Briefanrede an.
Kurzbezeichnung	Hier übernimmt MÖBELPILOT den Eintrag aus dem Feld <i>"Nachname"</i> . Im Formular <i>"Suchen"</i> kann man u.a. nach diesem Eintrag suchen. Gibt man anstelle der gespeicherten Kunden-Nummer die Kurzbezeichnung ein, so wird der Datensatz ebenfalls geöffnet.
Straße	Pflegen Sie hier die Straße und Hausnummer ein.
PLZ (Straße)	Dieses Feld ist selbsterklärend.
Ortsbezeichnung	Nach Eingabe der PLZ (Straße) prüft das Programm, ob die entsprechende Ortsbezeichnung bereits im PLZ-Verzeichnis hinterlegt ist. Wenn ja, wird die Ortsbezeichnung automatisch eingepflegt. Wenn nein, werden die PLZ sowie die Ortsbezeichnung im PLZ-Verzeichnis automatisch abgelegt.
Ortsteil	In Ergänzung zur Ortsbezeichnung kann auch ein Ortsteil eingepflegt wer-

	den. Dieser wird dann ebenfalls im PLZ-Verzeichnis hinterlegt.
PLZ (Postfach) Postfach	Diese Felder sind selbsterklärend.
Land	Bitte achten Sie darauf, dass das Land richtig zugewiesen wird. Hierüber können später Programmfunktionen abgerufen werden.
Gebiet	Weist man dem Kunden ein Gebiet zu, so kann hierüber auch eine entsprechende Auswertung, " <i>Umsatzstatistik nach Gebieten</i> ", aufgerufen werden. Beispiel: Das Liefergebiet wird nach Radien eingeteilt, z.B. bis 20 KM, bis 40 KM, etc.
Briefanrede	MÖBELPILOT prüft nach der Eingabe des Anrede-Kennzeichens, ob es hierzu einen entsprechenden Anrede-Text gibt. Wenn ja, dann wird dieser Text hier automatisch vorgeschlagen. Die entsprechenden Vorgaben werden in den Anwendungsparametern > PARAMETERBEZEICHNUNG <b>ANREDE</b> und <b>ANRTEXT</b> hinterlegt. Beispiel: Parameter ANREDE 1 = Herrn Parameter ANRTEXT 1 = Sehr geehrter Herr *;
Telefon Privat Telefon Dienstlich Mobiltelefon	Pflegen Sie hier bitte die entsprechenden Rufnummern ein. Tipp: Achten Sie auf eine einheitliche Vorgehensweise und berücksichtigen Sie ggf. vorliegende Anforderungen Ihrer Telefonanlage.
Telefax-Nr.	Dieses Feld ist selbsterklärend.
E-Mail	Dieses Feld ist selbsterklärend.
Belegversand via	Das Feld ist standardmäßig mit der Vorgabe " <i>Drucker</i> " belegt. Will man jedoch dem Kunden die Ausgangsrechnung per E-Mail zukommen lassen, so muss hier die Vorgabe entsprechend angepasst werden.
Internet Adresse 1 und 2	Besitzt der Kunde eine eigene Website, so kann die URL hier eingepflegt werden. Mit diesen Feldern sind keine Programmfunktionen verbunden.
Kunden-Anschriften	Wurden im Kunden-Stammbuch weitere Anschriften erfasst, so werden diese am Formularend mit eingeblendet.

**Formularreiter: Information**

<b>Feldbezeichnung</b>	<b>Bedeutung/Funktion</b>
Werbegebiet	Um festzustellen, in welchen Werbegebieten der Umsatz einer Periode generiert wurde, ist es Voraussetzung, dass jedem Kunden ein Werbegebiet zugewiesen wird. Wir empfehlen, Werbegebiete so zu definieren, dass sie mit den Streugebieten in der Region übereinstimmen. Die Parameter werden im Formular " <i>Erfassen Benutzer-Parameter</i> " > Parametername WERBEGEBIET hinterlegt. Sinnvoll ist, danach noch die Verknüpfung von Postleitzahl und Werbegebiet im Formular Erfassen Postleitzahlparameter vorzunehmen.
Werbung erlaubt via	Legen Sie in diesem Multiselektionsfeld fest, welche Absprache Sie mit dem Kunden getroffen haben.
Branche	Wollen Sie Ihren Kundenstamm ggf. detaillierter unterscheiden und dies dann auch bei der Selektion der Werbeadressen berücksichtigen, dann können Sie an dieser Stelle entsprechende Vorgaben aktivieren. Die Parameter werden im Formular " <i>Erfassen Benutzer-Parameter</i> " > Parametername BRANCHE hinterlegt.
Datenschutzrechtliche Einwilligung	Übernehmen Sie an dieser Stelle den zutreffenden Hinweis aus dem Auswahlmenü. Dieser Punkt bildet auch ein Selektionskriterium im Formular " <i>Marketing &gt; Kundenselektion</i> ".
Bemerkungen	Zu jedem Kunden können interne Bemerkungen hinterlegt werden, die dann in Verbindung mit dem nachfolgenden Feld eine Programmfunktion aufrufen. Beispiel: " <i>Achtung - schlechte Zahlungsmoral!</i> "
Aktion bzgl. Bemerkungen	Legen Sie hier fest, ob Hinweise im Feld " <i>Bemerkungen</i> " beim Aufruf des Datensatzes eine der nachstehenden Aktionen auslösen sollen. 0 = keine Aktion 1 = beim Öffnen des Datensatzes als Meldung anzeigen 2 = Inhalt als Meldung in Aufträgen anzeigen 3 = Aktion 1 und 2 ausführen
Kundengruppe	Dies ist ein weiteres Feld, zur Differenzierung der Kunden. Die Parameter werden im Formular " <i>Erfassen Benutzer-Parameter</i> " > Parametername KUNDENGRUPPE hinterlegt. Beispiel: Sie haben Adressdaten erworben. Bilden Sie hierfür eine Kundengruppe und ordnen Sie den Parameter hierfür zu. Selektieren Sie dann im Formular " <i>Marketing &gt; Kundenselektion</i> " ggf. nur diese Adressen und starten dann Ihre Mailing-Aktion.
Etage	MÖBELPILOT übernimmt die hier eingepflegte Information und bildet sie im Formular " <i>Erfassen Aufträge</i> " im Feld " <i>Lieferhinweis</i> " wieder ab. Zudem wird sie automatisch im Formular " <i>Direkterfassung</i> " im Feld " <i>Etage</i> " eingepflegt. Hinweis: Wir empfehlen Ihnen, Angaben zur Etage direkt im Auftrag einzupflegen.
Kundenmerker	Dieses parametergesteuerte Feld wurde als " <i>Warnfeld</i> " konzipiert. Es sollte z.B. Parameter wie 0 = ohne Einschränkung 1 = schlechte Zahlungsmoral 2 = gesperrt beinhalten. Trägt ein Kunde den Merker 0, dann erscheint kein Warnhinweis bei der KV-Erfassung. Wird aber ein Merker > 0 verwendet, dann erhält der Anwender bei der KV-Erfassung einen entsprechenden Hinweis.  Achtung: Dieses Feld wird häufig für "andere" Zwecke genutzt. Wir weisen

	jedoch ausdrücklich auf die ursprüngliche Verwendungsart hin.
Lieferhinweis	Die Vorgaben für dieses Auswahlfeld werden im Formular " <i>Erfassen Benutzer-Parameter</i> " > Parametername LIEFERHINWEIS hinterlegt. Wird hier eine Vorgabe ausgewählt, so übernimmt MÖBELPILOT den Eintrag und bildet ihn im Formular " <i>Erfassen Aufträge</i> " im Feld " <i>Lieferhinweis</i> " wieder ab.
Auftragsbestätigung	Wird diese Vorgabe aktiviert, so merkt sich das Programm, dass dieser Kunde generell eine Auftragsbestätigung erhalten soll. Nach der Erfassung des Kaufvertrages kann die AB über das zentrale Druckprogramm " <i>Drucken Auftragsbestätigung</i> " produziert werden.
Großhandelskunde	Wird dieses Feld aktiviert, nimmt die Vorgabe Einfluss auf die KV-Anlage und Rechnungsstellung. Geben Sie beispielsweise als VK-Wert 100,00 ein, wird in den Positionen der Netto-Wert (hier 84,03 €) abgebildet. Der Rechnungsendbetrag wird sowohl als Netto-Wert wie aber auch als Brutto-Wert ausgewiesen.

<b>Feldbezeichnung</b>	<b>Bedeutung/Funktion</b>
Adressherkunft	Dieses parametergesteuerte Feld können Sie für die Selektion von Adressdaten verwenden. Die Vorgaben werden im Formular " <i>Erfassen Anwendungsparameter</i> " Parameterbezeichnung KADRESSHERKUNFT, eingepflegt. Beispiele: 0 = Adressen der Industrie 1 = Adressen aus Preisausschreiben etc.
Bonus Card-Nummer	Setzen Sie Kunden-Karten ein? Wenn ja, können Sie hier die jeweilige Karten-Nummer einpflegen. Im Formular " <i>Marketing &gt; Kundenselektion</i> " kann man gezielt nach diesen Nummern selektieren.
Datum des Kartenbeginns Datum des Kartenende	Diese Felder stehen im Zusammenhang mit dem Feld " <i>Bonus Card-Nummer</i> ". Der Inhalt aller 3 Felder wird als Information in die Kassenschnittstelle gestellt.
Geburtsdatum Geburtsdatum 2	Wenn Ihnen das Geburtsdatum des Kunden bekannt ist, dann pflegen Sie die Information hier ein. Mit Hilfe des Formulars " <i>Marketing &gt; Kundenselektion</i> " können dann die gewünschten Adressen selektiert werden.
Auftragssperre ab	Wird hier ein Datum eingepflegt, wird ab dem Datum der Link zum Formular " <i>Erfassen Aufträge</i> " ausgeblendet. Bis dahin blendet MÖBELPILOT einen entsprechenden Hinweis ein.
Geschätztes Geburtsjahr (oder Alter)	Kennt man das genaue Geburtsdatum nicht, so kann man an dieser Stelle auch das geschätzte Geburtsjahr oder Alter einpflegen. Werden dann zusätzlich im Formular " <i>Sonstige Stammdaten &gt; Altersgruppen</i> " die Altersgruppen definiert, bietet MÖBELPILOT im Formular " <i>Marketing &gt; Kundenselektion</i> " eine entsprechende Selektionsmöglichkeit.

**Formularreiter: Bankverbindung u. FiBu**

Angaben in diesem Formulareiter sind nur erforderlich, wenn Sie die Schnittstelle zu einem Finanzbuchhaltungssystem nutzen. In der Regel beschränken sich hier die notwendigen Angaben auf die Felder "*Debitoren-Nr., Belegwährung, Beleg Sprache* und *Steuerart*".

Mehr zu diesem Thema erfahren Sie in den Kursen und dem Benutzerhandbuch "*Schnittstellen > MÖBELPILOT > Finanzbuchhaltung*".

Feldbezeichnung	Bedeutung/Funktion
Debitor-Nr.	Ist die Schnittstelle zur Finanzbuchhaltung aktiviert, trägt MÖBELPILOT hier, nach einem parameterabhängigen System, eine Debitorennummer ein.
Standard-Kondition	Die hier ggf. ausgewählte Standard-Kondition wird als Zahlungskondition im Auftrag vorgeschlagen.
Kreditlimit	Das Feld hat keine Programmfunktion und dient daher nur zur Information.
Mahnkennzeichen	Das Feld hat ebenfalls keine Programmfunktion und dient nur zur Information.
EU-Steuernr. (ID-NR)	Besitzt der Kunde eine EU-Steuer Nummer, dann können Sie diese hier zur Information einpflegen
Steuernummer	Neben der bereits erwähnten EU-Steuer Nummer kann hier zusätzlich die Steuer Nummer des Kunden hinterlegt werden. In Ländern wie Spanien und Italien besteht schon heute die Anforderung die Steuer Nummer des Kunden auf der Ausgangsrechnung mit auszugeben.
Belegwährung	Bei der Parametereinrichtung wird die " <i>Standard-Belegwährung</i> " durch unseren Support hinterlegt. Im Einzelfall kann diese dann hier geändert werden.
Beleg Sprache	Diese Vorgabe wird ebenfalls bei der Systemeinstellung gesetzt und kann bei Bedarf über das Auswahlmenü geändert werden. Voraussetzung ist, dass die Übersetzungen im gleichnamigen Formular eingepflegt wurden.
Steuerart	Die " <i>Standard-Steuerart</i> " kann bei Bedarf über das Auswahlmenü geändert werden.
Zahlungsweg	Das Feld hat keine Programmfunktion und dient nur zur Information.
S. Bank Konto-Nr. 1 ff.	Diese Felder dienen zur Erfassung der Bankverbindung. Die hier eingepflegten Informationen werden von MÖBELPILOT an die Finanzbuchhaltung (aktuell Abacus und Perfacto) übermittelt. Das ist sinnvoll, wenn man mit einem SEPA-Lastschriftmandat arbeiten möchte. Die Felder stehen auch im Zusammenhang mit der neuen Programmfunktion " <i>Zahlungslauf</i> ". Aktuell besteht die Möglichkeit über diesen Programmteil nur Zahlungsdateien zur Regulierung von Eingangsrechnungen zu erstellen. Angedacht ist aber auch, hierüber zu einem späteren Zeitpunkt Kundenguthaben auszuzahlen.
Elektronische Rechnung	Ämter, Behörden und Unternehmen können Rechnungen über € 1000,- nur noch elektronisch entgegennehmen. Sie können bereits im Kunden-Stammbuch vormerken, dass der Kunde eine solche elektronische Rechnung erhält. Die Übermittlung der Rechnung erfolgt via E-Mail. Hierbei handelt es sich um eine für Menschen lesbare und auch druckbare PDF, die alle Informationen im klassischen Sinne aufweist, gleichzeitig aber auch die strukturierten elektronischen Informationen transportiert. Bitte beachten Sie, dass die Felder " <i>Belegversand via</i> " und " <i>E-Mail</i> " entsprechend gepflegt sein müssen.