

1. Kundenkarten

Die Kundenkarte ist eine Visitenkarte Ihrer Apotheke und sollte daher ein professionelles Erscheinungsbild aufweisen. Grundsätzlich bieten sich für die Erstellung zwei Varianten an:

- Sie beauftragen eine Druckerei mit der Erstellung von Plastik-Karten. Diese sind nicht personalisiert, enthalten also nur die Kundennummer in Form eines Strichcodes. 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 bietet dieser Leitfaden 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 Namen und Anschrift des Karteninhabers produziert. Sie verfügen somit über einen Stapel von 'leeren' Karten, die sich nur durch eine (fortlaufende) Kundennummer unterscheiden. Informationen zur Ausgabe und Einsatz dieser Kundenkarten finden Sie im Leitfaden *Kundenkartei-Praxis*.

Die 'Eigenproduktion' der Kundenkarten ist nur dann sinnvoll, wenn kleine Mengen (maximal einige hundert Stück) benötigt werden. Ab 500 Stück sollten Sie auf alle Fälle eine Druckerei mit der Erstellung der Kundenkarten beauftragen, weil der Bearbeitungsaufwand bei den selbst erstellten Karten nicht unbeträchtlich ist. Außerdem lassen sich die von einer Druckerei produzierten Kundenkarten professioneller gestalten.

ACHTUNG! - Auf alle Fälle müssen Sie vor der Produktion der Kundenkarten die verwendeten Strichcodes ausführlich testen!

2. Aufbau der Kundenkartenummer

Wenn Sie Kundenkarten einsetzen (dies ist nicht zwingend erforderlich, weil Kunden auch über den Namen ausgewählt werden können), müssen diese die Kundennummer in Form eines Strichcodes enthalten. Die Kundenkartenummer ist dabei wie folgt aufgebaut:

Sbbbb nnnnn

- S = Kennzeichen für Kundenkarte ('S'tammkunde), statt des 'S' kann auch ein 'K' verwendet werden
- bbbb = Betriebsnummer der Apotheke
- nnnnn = fortlaufende Nummer

Strichcodes mit anderem Aufbau können vom Programm nicht verarbeitet werden (Ausnahmen siehe Punkt 3). Für die Codierung können alle gängigen alphanumerischen Barcodetypen verwendet werden, insbesondere EAN 128, Code 128 und Code 39 (EAN 128 und Code 128 sind im allgemeinen schmaler als Code 39 und werden daher bevorzugt).

Bei EAN 128 bzw. Code 128 ist zu beachten, dass nicht alle Scanner in der Lage sind, diese Barcodes zu lesen. Keine Probleme gibt es diesbezüglich mit den meisten Standscannern (z.B. SYMBOL LS-9100, METROLOGIC Orbit MS-7120). Handscanner können und müssen meistens entsprechend konfiguriert werden. Wenden Sie sich bitte diesbezüglich an Ihren Hardwarebetreuer.

3. Verwendung fremder Kundenkarten

Für den Einsatz als Kundenkarten sind grundsätzlich solche mit einem wie unter '2. Aufbau der Kundenkartennummer' beschriebenen Barcode geeignet. Es können jedoch auch andere Codes bei den Stammkunden gespeichert und als Kundencode erkannt werden.

➤ Filialapotheken

Bei der Verwaltung von Filialapotheken sollten Kundenkarten mit dem gleichen Präfix 'Snnnnn' (nnnnn = Betriebsnummer) verwendet werden. Es könnten jedoch die Nummernkreise der laufenden Folgenummern getrennt verwaltet werden, um evtl. den bevorzugt besuchten Standort des Kunden zu dokumentieren. In der Hauptapotheke werden z.B. die Karten mit den Codes Snnnnn000001 - Snnnnn005000 ausgegeben, in der Filiale die Nummern Snnnnn005001 - Snnnnn010000. Der Code der dem Kunden ausgehändigten Karte kann an allen Standorten der jeweils angelegten Kundenkartei zugeordnet werden. Der Kunde wird in allen Filialstandorten erkannt und mit den dort üblichen Konditionen abgewickelt (siehe Leitfaden *Kundenkartei-Praxis*).

➤ Partnerapotheken

Für den Einsatz von gemeinsamen Kundenkarten für Partnerapotheken mit der gleichen Software AVS wurde die Möglichkeit geschaffen, alle 12-stelligen Barcodes, die mit 'S' oder 'K' beginnen, für die Verwendung in der Kundenkartei heranzuziehen. Die Apotheke A mit der Betriebsnummer 12345 gibt beispielsweise an einen Kunden die Kundenkarte 'S12345000027' aus. In der Partnerapotheke B mit der Betriebsnummer 67890 ist dieser Kunde ebenfalls in der Kundenkartei gespeichert. Es genügt nun, den Code der Apotheke A im Feld 'Kundenkarte/Nummer' bei den Stammdaten des Kunden zuzuordnen, um diese Kundenkarte auch in der Apotheke B zu aktivieren.

➤ Sonstige Barcodes

Beim Umstieg von einem anderen EDV-System ist es sehr wahrscheinlich, dass die bisher verwendeten Barcodes der Kundenkarten ein anderes Format haben, als im AVS. Kundenkarten mit EAN-Codes können jedoch durch Einstellung der folgenden Parameter unter VERWALTUNG | EINSTELLUNGEN | BETRIEBSDATEN APOTHEKE weiter verwendet werden.

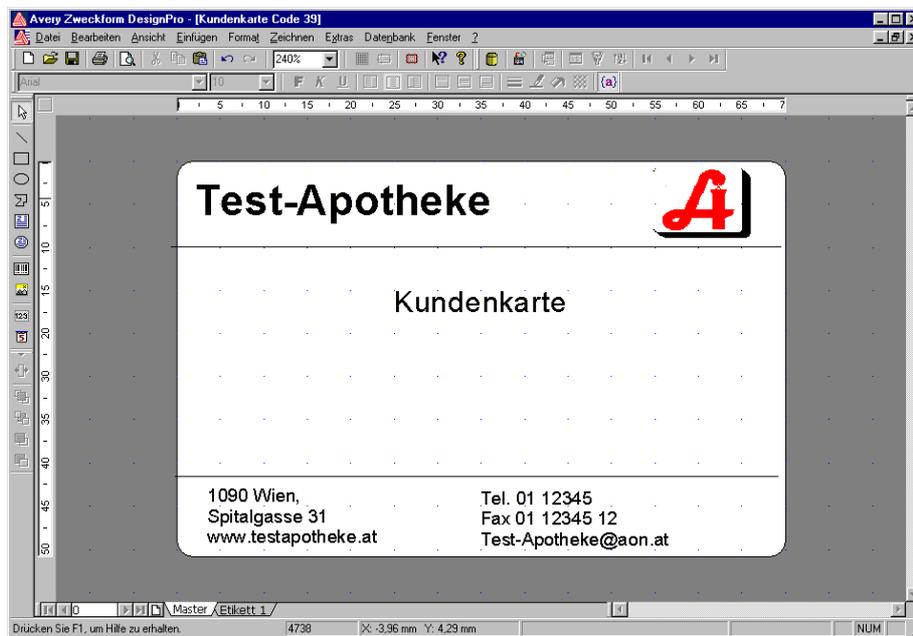
The screenshot shows the 'Betriebsdaten Apotheke' window. The 'Sonstiges' menu is selected, and the 'Kundenkarte' section is expanded. The 'EAN' checkbox is checked, indicating that 13-digit EAN codes can be used for customer cards. The 'Präfix' field is empty, and the 'Betriebs-Nr.' is set to 30000. The 'DVR-Nummer' is 1234567, and the 'AVS ab' date is 01.01.2005.

Der Folder 'Sonstiges' verfügt in der Gruppe 'Kundenkarte' über eine Checkbox 'EAN'. Wird diese aktiviert, werden 13-stellige EAN-Codes, die normalerweise der Artikelsuche vorbehalten sind, auch für die Kundenselektion herangezogen. Das bedeutet, dass beliebige solcher Kundenkartennummern den einzelnen Stammkunden zugeordnet werden können, und diese durch das Einlesen dieses Strichcodes identifiziert werden können.

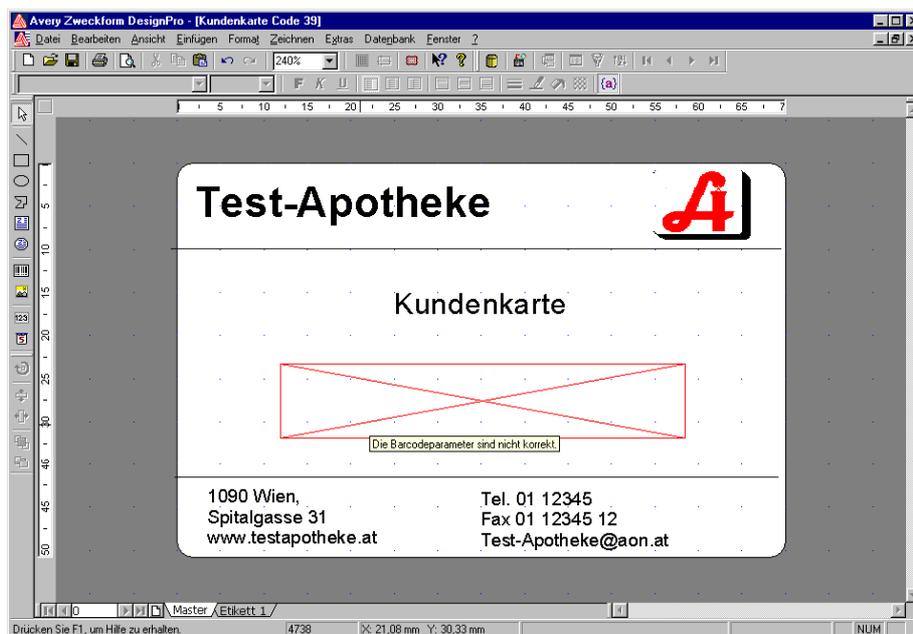
Über das Präfix wird die Suche nur dann aktiviert, wenn der Code mit einer bestimmten Zeichenfolge beginnt, was für die herkömmliche Artikelsuche eine Performancesteigerung bedeutet, da nicht immer die Kunden berücksichtigt werden müssen.

4. Erstellung von Kundenkarten mit WinLabel, DesignPro

Mit dem Programm 'DesignPro' von Avery Zweckform - Vollversionen sind im Bürofachhandel erhältlich - ist es möglich, Kundenkarten selbst zu produzieren. Schwierigkeiten gibt es dabei immer wieder mit dem Einfügen von Barcodes, was darauf zurückzuführen ist, dass sich manche Programmversionen nicht immer so verhalten, wie in der Bedienungsanleitung beschrieben. Eine Kundenkarte könnte zum Beispiel wie folgt aussehen:



Jetzt muss noch eine fortlaufende Kundennummer in Form eines Strichcodes eingefügt werden. Dazu klicken Sie links in der Symbolleiste auf das Barcode-Symbol oder auf das Menü 'Zeichnen - Barcode'. und zeichnen anschließend mit der Maus ein Rechteck an die Stelle, an der ein Strichcode eingefügt werden soll.



Beachten Sie dabei, dass das Feld nicht zu groß wird. Dann Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das neu angelegte Feld und wählen 'Barcode Parameter' aus.



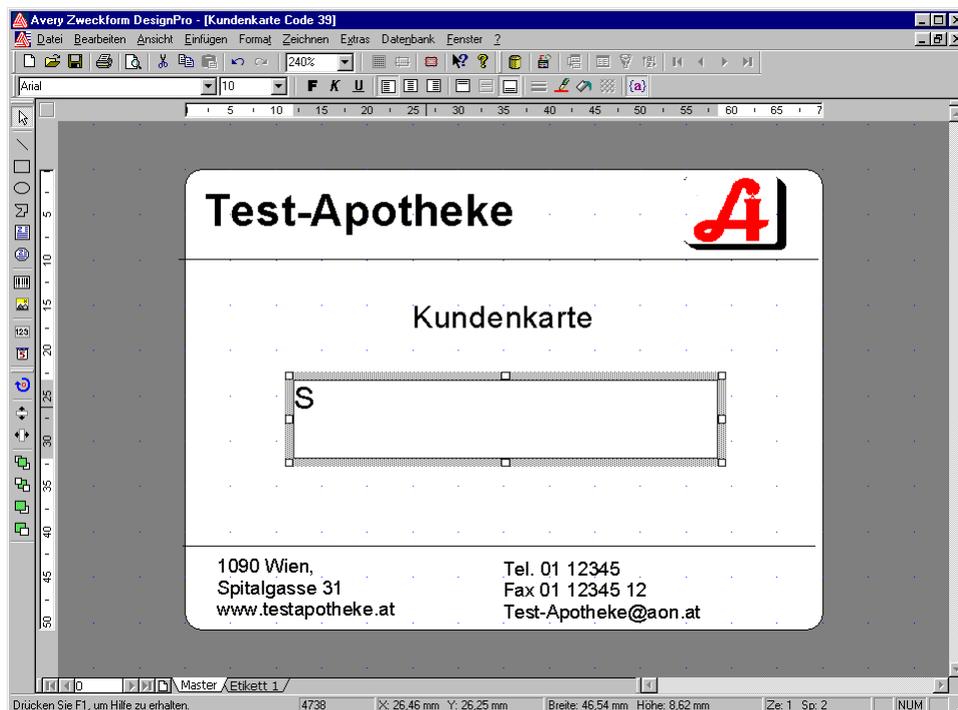


Unter 'Typ' wählen Sie aus, welche Art von Strichcode gedruckt werden soll. Verwenden Sie dabei 'Code 39', 'EAN 128' oder 'Code 128'.

Bei den Parametern sollte nur 'Klartext anzeigen' aktiviert sein. Leider kann es vorkommen, dass man bei bestimmten Programmversionen bei 'EAN 128' bzw. 'Code 128', 'Prüfziffer berechnen' ankreuzen muss, damit die letzte Stelle des Strichcodes nicht abgeschnitten wird.

'Größe anpassen' muss markiert sein, damit der Strichcode genau in der von Ihnen festgelegten Größe erstellt wird.

Nachdem Sie mit 'OK' bestätigt haben, klicken Sie neuerlich in das für den Strichcode bereits definierte Feld und geben nun ein 'S' ein. Das ist ein Präfix für die Kundennummer, damit die Kundennummer eindeutig erkennbar ist und nicht mit Artikelnummern verwechselt werden kann.



Danach muss nun ein 'Zähler' eingefügt werden (es sollen Kundenkarten mit laufender Kundennummer erstellt werden).

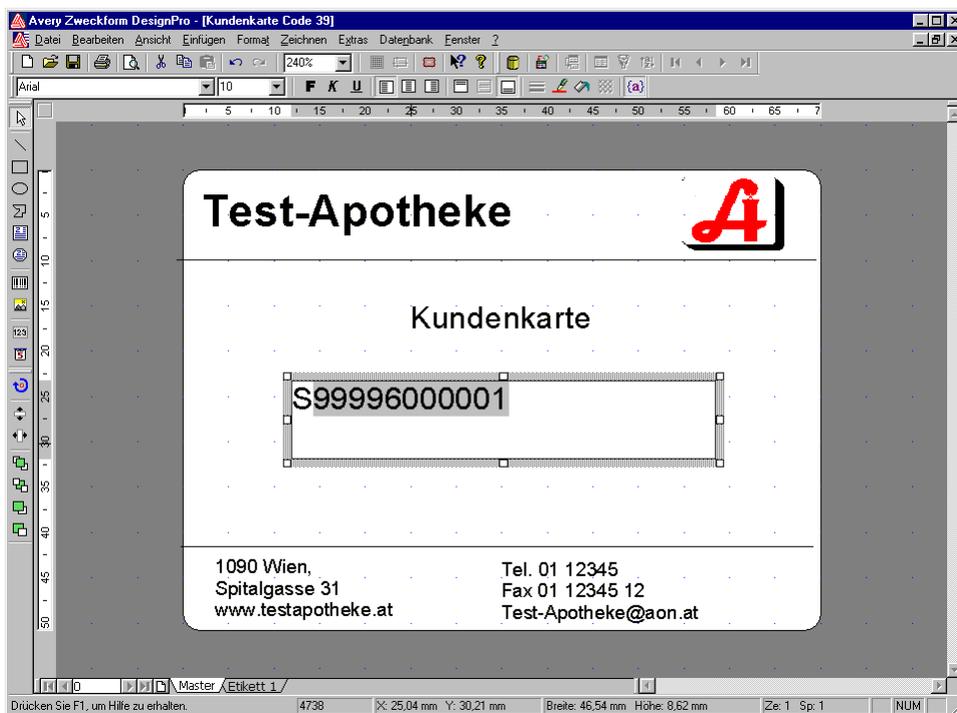


Klicken Sie daher auf 'Einfügen - Zähler'.

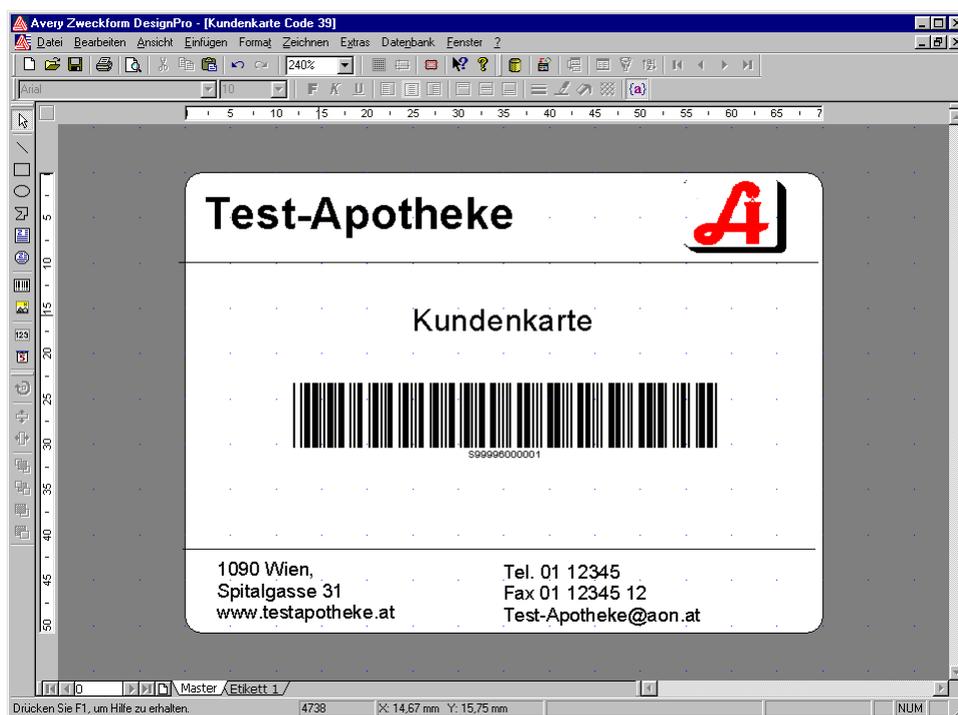
Die 'Zählerart' ist 'numerisch', beim Startwert geben Sie Ihre Betriebsnummer und '000001' ein, beim Endwert auch Ihre Betriebsnummer und '999999'. Die 'Schrittweite' (das Intervall zwischen den gedruckten Nummern) ist '1'. 'Führende Nullen' muss angekreuzt sein, bei Anzahl Stellen geben Sie '11' ein.

'Zählerstand speichern' markieren Sie auch, damit die jeweils zuletzt gedruckte Nummer gespeichert wird und der nächste Ausdruck mit der nächsthöheren Nummer beginnt.

Wenn Sie mit 'Einfügen' bestätigen, sollte folgendes Bild erscheinen:



Klicken Sie nun noch auf das Symbol für 'Zentrieren' und anschließend auf einen Bereich außerhalb des Barcode-Feldes. Die fertige Etikette sieht wie folgt aus:



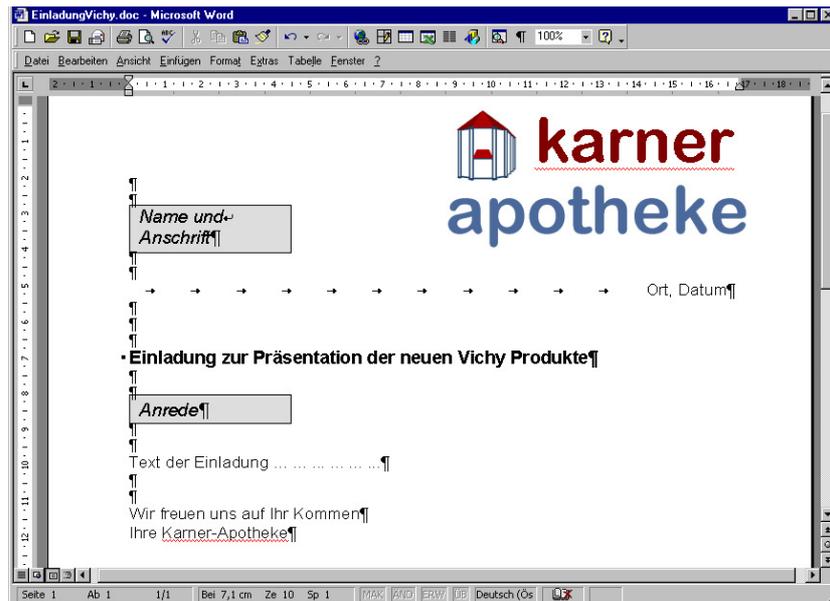
Drucken Sie ein paar Etiketten aus und scannen Sie diese testweise im Taraverkaufsplatz ein.



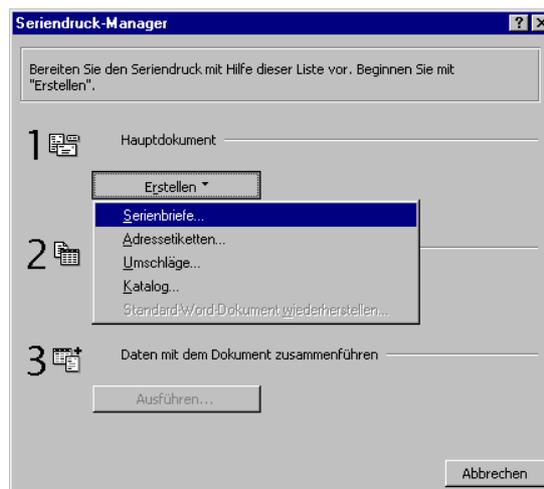
5. Erstellung von Serienbriefen mit Adressdaten aus der Kundenkartei

Sie veranstalten eine Vichy-Präsentation und wollen dazu mittels Serienbrief alle Kunden einladen, die im letzten Jahr Vichy-Produkte gekauft haben. Sie haben daher die entsprechenden Kunden über die 'erweiterte Suche' aus den Kundenstammdaten selektiert (siehe Leitfaden *Kundenkartei-erweiterte Suche*) und in der Datei G:\AVS\EXPORT\KNDEXP.CSV gespeichert.

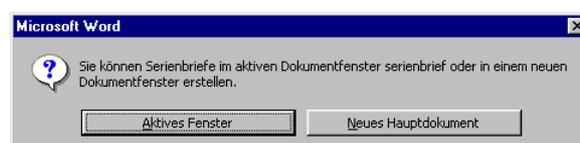
Mit Microsoft-Winword erstellen Sie nun das Dokument für die Einladung. Dieses könnte zum Beispiel wie folgt aussehen:



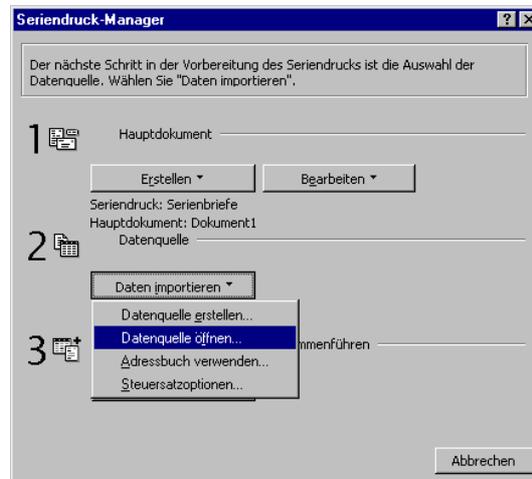
Name, Anschrift und Anrede werden nun aus der Datei G:\AVS\EXPORT\KNDEXP.CSV eingefügt. Rufen Sie dazu den Menüpunkt 'EXTRAS | SERIENDRUCK' auf und wählen Sie unter Schritt 1 'Hauptdokument' den Button [Erstellen] aus.



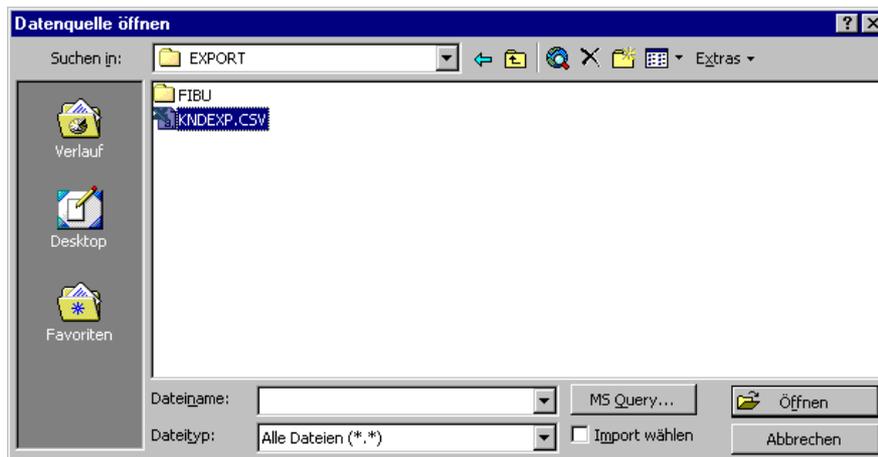
Wählen Sie 'Serienbriefe' aus und bestätigen Sie anschließend [Aktives Fenster].



Klicken Sie nun unter Schritt 2 'Datenquelle' auf [Daten Importieren] und wählen Sie aus dem Menü 'Datenquelle öffnen' aus.

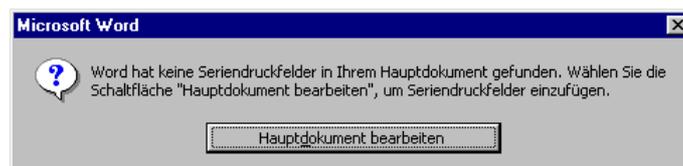


Es erscheint das Fenster für 'Datenquelle öffnen' in dem Sie die Datenquelle für den Serienbrief definieren können.



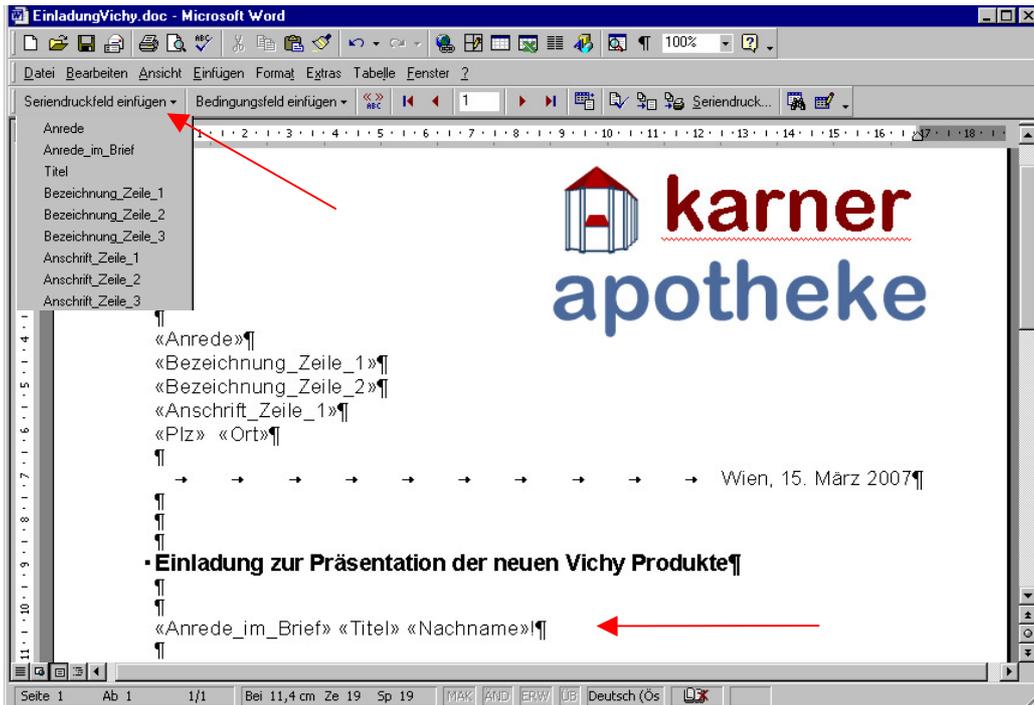
Wählen Sie unter 'Dateityp:' 'Alle Dateien (*.*)' aus und steuern Sie mit der Maus mittels 'Suchen in:' jenen Ordner an, in dem die Datei mit den Adressdaten gespeichert ist, in diesem Fall G:\AVS\EXPORT. Sie können aber auch den kompletten Dateinamen unter 'Dateiname:' eintippen (G:\AVS\EXPORT\KNDEXP.DBF).

Markieren Sie anschließend die Datei KNDEXP.DBF mit der Maus und klicken Sie auf [Öffnen].

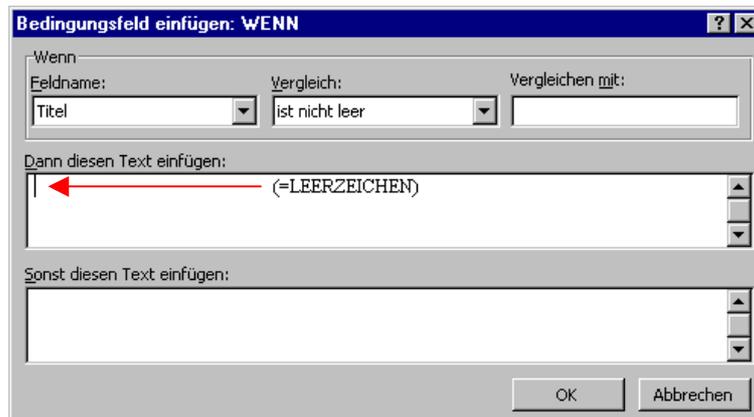


Bestätigen Sie 'Hauptdokument bearbeiten', es wird nun automatisch die Symbolleiste für Seriendruck eingeblendet. Diese enthält ganz links die beiden Schaltflächen 'Seriendruckfeld einfügen' und 'Bedingungsfield einfügen'.

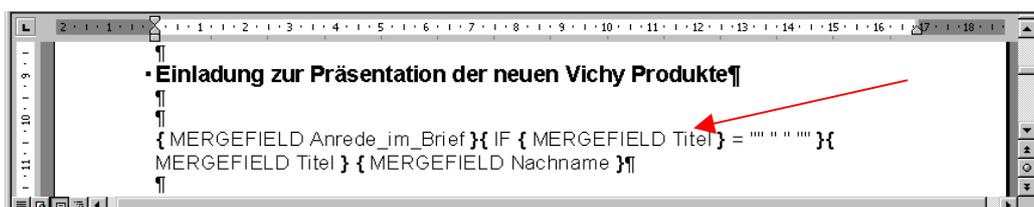
Klicken Sie mit der Maus auf jene Zeile, ab der Name und Anschrift eingefügt werden soll und wählen Sie anschließend über 'Serendruckfeld einfügen' die entsprechenden Felder aus.



Anschließend positionieren Sie den Cursor auf die Anredezeile im Textbereich, wo die 'Anrede_im_Brief' samt 'Titel' und 'Nachname' übernommen werden soll und fügen die Felder wie abgebildet ein. Um ein evtl. störendes zusätzliches Leerzeichen zu vermeiden, wenn kein Titel eingetragen ist, kann zwischen 'Anrede_im_Brief' und 'Titel' ein Bedingungsfeld definiert werden, wobei wie abgebildet im oberen Textfeld ein Leerzeichen eingegeben wird und im unteren kein Eintrag erfolgt:



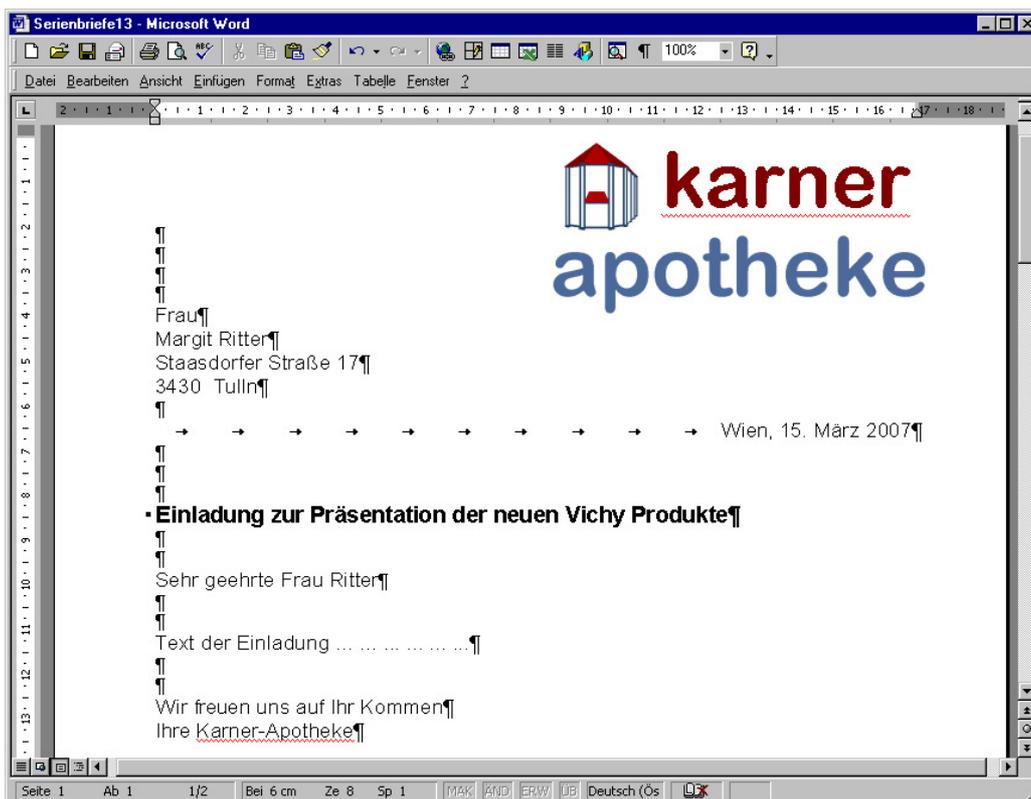
Wenn Sie unter EXTRAS | OPTIONEN im Folder Ansicht die 'Feldfunktionen' aktivieren, werden statt der Texte die zugrundeliegenden Bedingungen angezeigt.



Im letzten Schritt werden nun die Daten aus der Kundendatei mit dem Dokument zusammengeführt. Klicken Sie dazu im Menüpunkt EXTRAS | SERIENDRUCK unter Schritt 3 'Daten mit Dokument zusammenführen' auf den Button [Ausführen].



Klicken Sie auf [Zusammenführen]. Es wird ein neues Dokument erstellt, welches die individuellen Einladungen für alle Kunden enthält.



Dieses Dokument kontrollieren Sie stichprobenweise und drucken es dann aus. Achten Sie darauf, dass all Ihren Kundendaten eine Anrede zugeordnet wurde und die Informationen für Name und Adresse in den korrekten Feldern gespeichert sind.

Seriendruckfelder können auch in den Text eingefügt werden, wenn Sie z.B. Ihren Kunden mitteilen wollen, welche Umsatzboni im Rahmen der Bonusberechnung jeweils zugewiesen worden sind, ist das auf diese Weise möglich.

6. Datensatzaufbau der Exportdateien für Kundendaten und Verkäufe

Die Exportdaten werden im Zielverzeichnis G:\AVS\EXPORT als CSV-Dateien ausgegeben. Dabei handelt es sich um Excel-Dateien, in denen die Exportdaten durch Strichpunkte getrennt sind.

➤ Exportdatei Kunden:

Feldname	Beschreibung
Kunden-Nr.	Kundennummer
Suchbegriff	Suchbegriff für die Matchcodesuche
Nachname	Familiennamen
Vorname	Vorname
Land	Länderkennzeichen
Plz	Postleitzahl
Ort	Ort
SV-Nr.	Sozialversicherungsnummer
Geb.fr.	Gebührenbefreiung 0=N/1=J
Krankenkasse	Krankenkasse
Arzt	Arztnummer
Knd.grp.	Bezeichnung der Kundengruppe
Sammelkunde	Bezeichnung des zugeordneten Sammelkunden
Geburtstag	Geburtstag
Anrede	Anrede für Adressteil (Herr, Frau etc)
Anrede im Brief	Anrede im Brief (Sehr geehrte Frau/Herr etc.)
Titel	Titel
Bezeichnung Zeile 1	Kundenbezeichnung 1 (Titel + Vorname + Nachname)
Bezeichnung Zeile 2	Kundenbezeichnung 2
Bezeichnung Zeile 3	Kundenbezeichnung 3
Anschrift Zeile 1	Anschrift Zeile 1
Anschrift Zeile 2	Anschrift Zeile 2
Anschrift Zeile 3	Anschrift Zeile 3
eMail-Adresse	E-Mail-Adresse
Tel Vw	Vorwahl Festnetz
Tel Hw	Hauptwahl Festnetz
Mobil Vw	Vorwahl der Handynummer
Mobil Hw	Hauptwahl der Handynummer
Fax Vw	Vorwahl Fax
Fax Hw	Hauptwahl Fax
Kundenkarte	Kundenkartenummer (unabhängig von Kunden-Nr.)
PersKto.-Nr. Bh.	Mandanten-/Kundennummer externe Fibu
Bonus 0%	Bonus für 0%-Umsätze (z.B. Rezeptgebühren)
Bonus 10%	Bonus für 10%-Umsätze (z.B. NEM)
Bonus 20%	Bonus für 20%-Umsätze
Bonus gesamt	bereits aktivierter Bonus, zur Auszahlung bereit
inaktiv	noch nicht aktivierter Umsatzbonus

Wurden auch die Verkäufe der einzelnen Kunden exportiert, steht Ihnen zusätzlich die Datei [exportname]_vk.csv für weitere Auswertungen zur Verfügung.

➤ **Exportdatei Umsätze:**

Feldname	Beschreibung
Kunden-Nr.	Kundennummer
Datum	Datum des Verkaufs
Zeit	Uhrzeit des Verkaufs
Personal	Personalkennung des Verkäufers
PhZNr.	Pharmazentralnummer des verkauften Artikels
Bezeichnung	Bezeichnung des verkauften Artikels
Menge	Menge des verkauften Artikels
Preis	Preis des verkauften Artikels
RezeptPos	Rezeptposition R=J/[leer]=N
Typ	Verkaufsvorgang LS=Lieferschein/[leer]=Barverkauf
Bonus	der für diesen Artikel gutgeschriebene Umsatzbonus
Bonus offen	der noch nicht aktivierte Umsatzbonus