

# Telefonate, Notizen und Korrespondenz im CRM dokumentieren

---

## Zweck

---

Im Bereich **Korrespondenz** können sämtliche Kommunikationsvorgänge, Gesprächsnotizen und internen Vermerke zu einer Person zentral dokumentiert werden.

Dadurch entsteht eine vollständige und nachvollziehbare Kommunikationshistorie aller relevanten Kontakte und Absprachen.

### Begriffserklärung

Die Korrespondenzhistorie dient als zentrales CRM-Kommunikationsprotokoll und dokumentiert alle relevanten Kontakte zu einer Person.

#### Typische Einsatzbereiche:

- Telefonnotizen
- Gesprächsprotokolle
- WhatsApp-Verläufe und Nachrichten
- E-Mail-Inhalte und Anschreiben

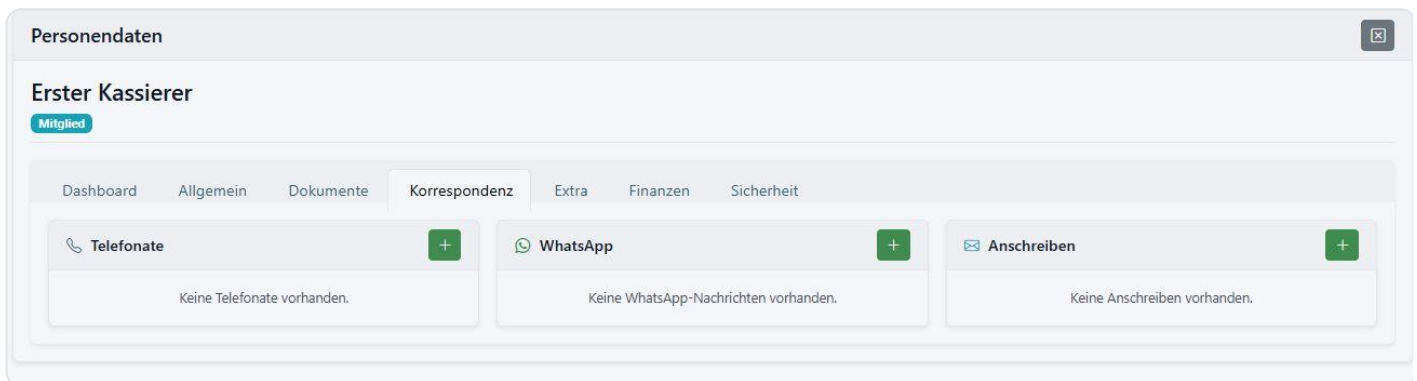
- Interne Notizen für Mitarbeiter
- Vereinsinterne Kommunikation

## Neue Korrespondenz oder Notiz erfassen

Über den Bereich Korrespondenz können neue Einträge zur Kommunikationshistorie einer Person hinzugefügt werden.

Jeder Eintrag sollte möglichst präzise dokumentieren:

- Wann der Kontakt stattfand
- Worum es inhaltlich ging
- Welche Vereinbarungen getroffen wurden
- Welche nächsten Schritte erforderlich sind



Korrespondenz-Historie einer Person

## Praxisbeispiele für Korrespondenzeinträge

**Beispiel: Kundenanruf dokumentieren**

Ein Kunde meldet sich telefonisch und bittet um Rückruf oder Terminvereinbarung. Der Vorgang wird dokumentiert, damit der zuständige Mitarbeiter informiert ist.

### **Beispiel: Vereinsinterne Notiz erfassen**

Interne Notiz zu einem Mitglied bezüglich Abstimmungen, Rückfragen oder organisatorischen Themen.

## **Vorteile der Korrespondenzhistorie im CRM**

---

- Alle Kommunikationsvorgänge zentral nachvollziehbar
- Vertretungen können sich schnell in Vorgänge einarbeiten
- Absprachen und Vereinbarungen gehen nicht verloren
- Interne Weitergaben an Mitarbeiter werden erleichtert
- Kommunikationsverläufe bleiben dauerhaft dokumentiert

## **Ergebnis nach Dokumentation der Korrespondenz**

---

### **Ergebnis:**

Die Person verfügt über eine vollständige Kommunikationshistorie, sodass alle relevanten Kontakte, Absprachen und Vorgänge dauerhaft nachvollziehbar bleiben.

## **Häufige Fragen zur Korrespondenz und Kommunikationshistorie**

---

## Welche Informationen sollten in einer Korrespondenznotiz enthalten sein?

Empfehlenswert sind Datum, Anlass des Kontakts, Gesprächsinhalte, Vereinbarungen und erforderliche Folgeaktionen.

## Können auch interne Notizen gespeichert werden?

Ja, der Bereich eignet sich ausdrücklich auch für interne Vermerke und mitarbeiterbezogene Notizen zu einer Person.

## Warum ist eine Korrespondenzhistorie im CRM sinnvoll?

Eine vollständige Kommunikationshistorie verbessert Nachvollziehbarkeit, Vertretbarkeit und Servicequalität im Kunden- und Mitgliederkontakt.

## Weiterführende Themen

---

- [Person im CRM anlegen](#)
- [Dokumente und Dateien einer Person verwalten](#)
- [Stammdaten, Kontakte und Adressen einer Person pflegen](#)

---

Revision #3

Created 2026-04-25 10:38:08 UTC by Christian Horn

Updated 2026-04-25 11:04:43 UTC by Christian Horn