

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

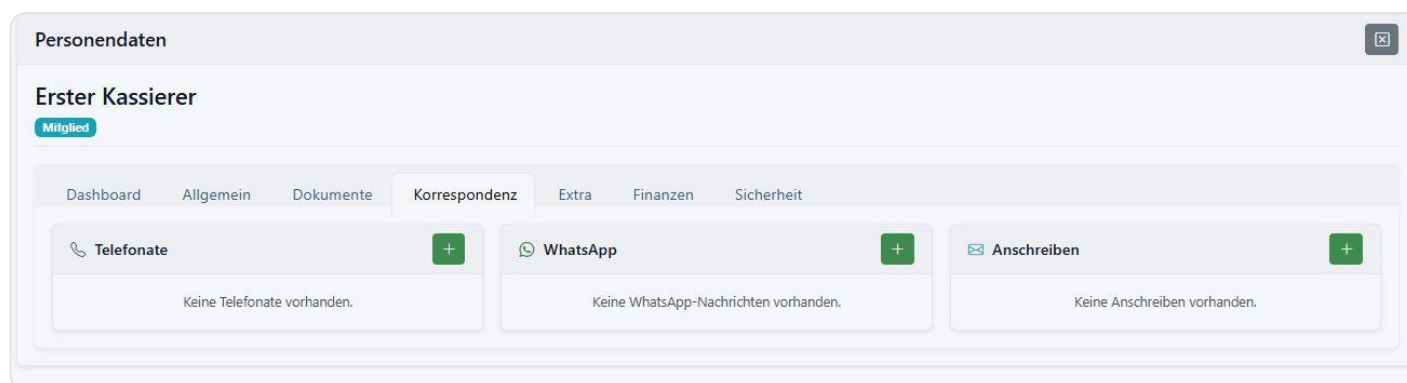
- Interne Notizen für Mitarbeiter
- Vereinsinterne Kommunikation

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