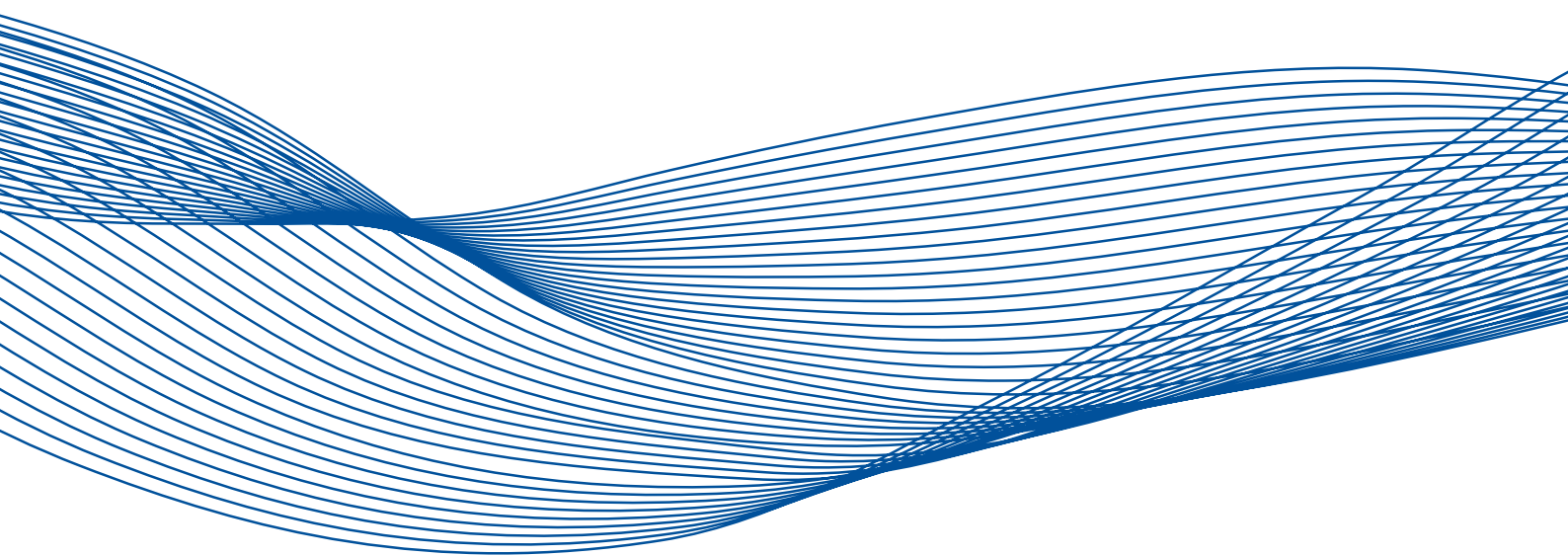


## CRM-Modul

Die Kundenmanagement-Lösung  
für Vertrieb, Online-Marketing und Service



www  
midcom  
de

Intelligent | Innovativ | Individuell.



## • Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung.....</b>	<b>3</b>		
<b>Grundsätzliches.....</b>	<b>4</b>		
<b>Allgemeine Funktionen.....</b>	<b>5</b>		
<b>Benutzerführung.....</b>	<b>6</b>		
<b>Hauptmenue.....</b>	<b>10</b>		
<b>Persönlicher Bereich.....</b>	<b>14</b>	<b>Vertrieb.....</b>	<b>55</b>
Benutzercockpit	14	Geschäftsvorfälle	55
Nachricht	16	Telefonvertrieb	60
Eigene Nachrichten	17	Telefonvertrieb Auswertung	61
Termine	18	Umsätze pro Mitarbeiter	61
Rücksprachen	20	Umsätze pro Vertriebspartner	62
Eig. CallCenter (Out)	20	Forecast-Auswertung	62
Eigene Kontakte	20	Alle Rücksprachen	63
Eigene Abwesenheit	21		
Eigene Vorgänge	21	<b>Marketing.....</b>	<b>64</b>
Vorgangscenter	22	Mailings	64
		Mailingvorlagen / Textbausteine	68
<b>Schnellzugriff.....</b>	<b>23</b>	Fragebögen	69
Call-Center Inbound	23	Zielgruppen	72
Call-Center Outbound	24	Auswertung zum Partner	72
Vorgangsübersicht	27		
Reparaturaufträge	28	<b>Finanzbuchhaltung.....</b>	<b>74</b>
		Rechnungseingänge	74
<b>Partner.....</b>	<b>29</b>	Sammelüberweisung (HBCI)	74
Partner anlegen	29	Rechnungsausgänge	75
Partner suchen	31	Umsatzliste abgleichen (HBCI)	75
Partner importieren	38	Sammellastschrift (HBCI)	76
Importe listen	41	Buchungskonten	76
Alle Rücksprachen	41		
Alle Verträge	42	<b>Verwaltung.....</b>	<b>77</b>
Alle Dokumente	42	Passwort ändern	77
		Stammdaten	77
<b>Personal.....</b>	<b>43</b>	Formulare	79
Mitarbeiter	43	Aktivitäten	81
Mitarbeiterausweise drucken	46	Mahntexte	84
Abwesenheit	48	Vorgangskategorien	84
Umsatzvorgaben	49	Workflow-Definition	85
		Verkaufschance-Status-Definition	86
<b>Service.....</b>	<b>50</b>	Verkaufschance-Bewertung	86
Vorgänge	50		
Abteilungsvorgänge	54	<b>CRM mobil.....</b>	<b>87</b>
Teamvorgänge	54	Download und Installation	87
Auswertung zum Vorgang	54	Anwendung	88



## • Einleitung

Das **CRM-Modul** ist ein Programm für das Customer-Relationship-Management.

Es dient der Unterstützung in Vertrieb und Marketing mit Komponenten wie Partnerverwaltung, Vertragsverwaltung, Rechnungsbuch sowie einer optionalen Barkasseneinbindung.

Sonstige enthaltene Funktionen: Angebots-, Lieferschein- und Rechnungserstellung, Werbe-Mailings / Newsletter, Umsatz- und Forecast-Auswertungen zum Partner und Mitarbeiter, Import von Partner-Daten, Abgleich von Zahlungen mit dem Postbank-Konto, Zahlung von Eingangsrechnungen per HBCI-Schnittstelle, Terminverwaltung. Mittels der anderen midcom Module können Sie noch eine Warenwirtschaft, die Projektstunden-Verwaltung und Abrechnung, das Servicemanagement auf jeden Mitarbeiter abgestimmt, hinzu buchen.

## • Webanwendung

Das **CRM-Modul** wurde als Webanwendung entwickelt und kann online im Internet genutzt werden. Alternativ können Sie es in Ihrem lokalen Netzwerk (Intranet) installieren. Der Zugriff auf das System erfolgt mittels Standard-Browser.

## • CRM mobil

*Bitte beachten Sie: Wir empfehlen Ihnen die Nutzung der Android-Software. Diese bietet Ihnen mehr Funktionen und ist in der Bedienung wesentlich verbessert worden.*

**CRM mobil**, das mobile CRM-System für javafähige Mobiltelefone, ist eine Erweiterung für das **CRM-Modul** bzw. **rechnungsbuch**.

**CRM mobil** kann auf jedem javafähigen Mobiltelefon, das dem Standard MIDP 2.0 entspricht, verwendet werden und stellt eine mobile Integration auf die CRM-Plattform dar. Über die Partnerliste können Sie die Datensätze zu Kunden, Partnern, Lieferanten usw. mobil einsehen.

Somit stehen Ihnen Adressen, Telefon, Email-Adressen auf dem Mobiltelefon zur Verfügung.

Die Daten werden lokal in Ihrem Mobiltelefon gespeichert und können jederzeit mit den Serverdaten abgeglichen bzw. vom Server aktualisiert werden. Mit modernen Mobiltelefonen können Sie Kontaktdaten, Termini und Adressdaten aus dem mobilen CRM-System in Ihren lokalen Mobiltelefon-Organizer bzw. das Mobiltelefonbuch übernehmen.

Wird sowohl **CRM mobil** als auch **Mobile Zeiterfassung** für das Mobiltelefon benutzt, steht eine große mobile Anwendung zur Verfügung, die sämtliche Funktionalitäten beider Mobiltelefon-Anwendungen gemeinsam anbietet.

## • Über dieses Handbuch

Der erste Teil beschreibt detailliert die Web-Anwendung. Es wird die Benutzerführung und die Navigation im **CRM-Modul** erläutert.

Danach wird auf die allgemeinen Funktionen eingegangen, die in allen Cloud Anwendungen (**ERP-Modul**, **ASM-Modul** sowie **BDE-Modul**) zur Verfügung stehen.

Im Anschluss werden die einzelnen Arbeitsbereiche des **CRM-Moduls** beschrieben.

Im zweiten Teil wird auf die Nutzung von CRM-mobil eingegangen.

Im Anhang wird die Installation der Partnerliste auf dem Mobiltelefon erklärt.



## • Grundsätzliches

### Daten- und Systemsicherheit

Die Sicherheit des **CRM-Moduls** entspricht dem Standard für verschlüsselte Datenübertragung im Internet wie sie z.B. beim Online-Banking üblich ist.

Das **CRM-Modul** wird auf Servern bei der midcom GmbH in einer modernen Hosting-Infrastruktur betrieben.

Eine 128bit SSL-Verbindung überträgt die Daten verschlüsselt von Ihrem Browser in das **CRM-Modul**.

Findet über einen Zeitraum von ca. 15 Minuten keine Eingabe statt, wird aus Sicherheitsgründen die Sitzung automatisch unterbrochen.

Jeder Mitarbeiter kann sein Passwort selbst verwalten und somit jederzeit ändern. Verlassen wird das System über „Logout“ im rechten oberen Menü in der Kopfzeile.

### Datenintegrität:

Um die Datenintegrität zu gewährleisten und konkurrierende Datensatzänderungen weitestgehend zu verhindern, sind Partner- und Vorgangsdatensätze mit einer so genannten „Datensatzsperre“ versehen. Das bedeutet, dass nicht zwei Benutzer denselben Datensatz zur gleichen Zeit bearbeiten können. Sobald ein Partner- oder Vorgangsdatensatz sich in Bearbeitung durch einen Benutzer befindet, wird jeder andere Benutzer der denselben Datensatz aufruft, an der Bearbeitung gehindert und darauf aufmerksam gemacht (Beispiel eines Vorgangsdatensatzes siehe Abbildung oben rechts).

Die Sperre wird aufgehoben, wenn der aktuell bearbeitende Mitarbeiter den Datensatz speichert oder einen anderen Datensatz aufruft. Generell wird nach spätestens 5 Minuten jede Datensatzsperre aufgehoben, unabhängig vom Bearbeitungsstatus.

### Vorgang anlegen oder bearbeiten

#### Vorgangsdaten Beschreibung Abbruch Historie

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Vorgangs-Nr*:	<b>Warnung</b> Dieser Datensatz wird gerade von <b>Pohlmann, Thomas (BoPohl)</b> bearbeitet. Bitte versuchen Sie es später noch einmal.		
Startdatum des Vorgangs:			
Abschlussdatum des Vorgangs:			
Aktuelle Durchlaufzeit (in h):	6925	Wiedervorlage am:	
Titel*:	Telefonsupport nicht verfügbar	Kontext*:	Nicht e
Vorgangsart*:	Beschwerde	Eingangsmedium:	eMail
Priorisierung:	Normal		

### Verfügbarkeit des Systems

Der Betrieb des webbasierten **CRM-Moduls** erfolgt im Internet unter [www.kunde-online.de](http://www.kunde-online.de), [www.kunde-online.at](http://www.kunde-online.at), [www.kunde-online.ch](http://www.kunde-online.ch) oder [www.kunde-online.eu](http://www.kunde-online.eu) oder in Ihrem Intranet. Der Zugriff erfolgt mittels Standard-Browser.

Eine optimierte Version für den mobilen Zugriff per PDA oder Mobiltelefon mit Standard-Browser ist ebenfalls verfügbar.

Bestimmte Funktionalitäten im **CRM-Modul** sind auch vom Mobiltelefon aus nutzbar (siehe dazu den Abschnitt **CRM mobil**).

Hierzu ist ein Mobiltelefon, das den Standard „Mobile Information Device Profile (MIDP) 2.0“ unterstützt und den notwendigen Arbeitsspeicher besitzt, erforderlich.

### Rollenkonzept

In einem System wie dem **CRM-Modul** gibt es immer Daten oder auch Funktionalitäten, die nicht jedem Nutzer zur Verfügung stehen sollten.

Mandant	Kennung der Firma
Kennung	Persönliche Kennung
Passwort	Persönliches Passwort

Welche Rolle ein Benutzer im Rahmen der midcom-Software hat, wird in der Systemkonfiguration vom Administrator festgelegt und kann vom Benutzer nicht verändert werden.

Auf der Login-Seite steht eine Funktion zur Verfügung, mit der Sie sich vergessene Logindaten zusenden lassen können. Dazu ist im ersten Schritt die Angabe der hinterlegten E-Mail-Adresse und im zweiten Schritt die Beantwortung der bei der Registrierung eingegebenen Frage, deren Antwort nur Ihnen bekannt ist, notwendig.





## • Allgemeine Funktionen

### *Daten suchen und listen*

Die Funktionen „suchen“ und „listen“ stehen Ihnen in nahezu jedem Funktionsbereich zur Verfügung.

Die Funktion „listen“ überträgt Ihnen die gesamten Daten zum Anwendungsbereich. Das „listen“ kann daher bei sehr großen Datenmengen eine bestimmte Ladezeit benötigen. Um das Laden sehr langer Listen zu vermeiden, wurden die Listen auf die Anzeige von 200 Datensätzen begrenzt.

Über Daten „suchen“ gelangen Sie immer zu einer Such-Maske. Hier können Sie anhand verschiedener Kriterien die Ergebnisliste einschränken.

Die Sucheingabe befindet sich auch beim „listen“ immer oberhalb der Ergebnisliste, damit Sie ggfs. eine bereits übertragene Liste zusätzlich gezielt eingrenzen können.

In den meisten Suchfeldern können Sie die Zeichen „%“ und „\_“ benutzen. Hierbei hat „%“ die Bedeutung, dass ein beliebiges Zeichen 0 - n mal auftreten kann und „\_“, dass es genau ein mal auftreten muss.

Beispiele:

„Pfei%er“ findet sowohl „Pfeifer“ als auch „Pfeiffer“, aber auch „Pfeier“ und „Pfeiltrachner“. „Schr\_ck“ findet z.B. „Schrock“ oder „Schröck“.

### *Besondere Suchkriterien*

Eine Ergänzung stellen die „besonderen Suchkriterien“ beim Anlegen von Partnerdaten dar.

Sie können individuelle Suchkriterien definieren, die Sie bei einer gezielten Suche auf ein eingegrenztes Suchergebnis führen.

Außerdem können Sie in der Partnerliste im Feld „Suche“ mehrere Begriffe kombinieren. Das Zeichen „+“ hat die Bedeutung „und“, das Zeichen „|“ (Tastenkombination „AltGr“ und „<“) die Bedeutung „oder“.

In einigen Listen, z.B. bei Verträgen, Partner-Dokus, Mailings und Rechnungseingängen wird Ihnen angeboten, Anlagen zu verknüpfen. Bereits verknüpfte Anlagen können Sie nachträglich ändern und entfernen.

Sie sehen jederzeit die Anzahl der verknüpften Anlagen.

Nach Klicken des Buttons „Anlagen“ erreichen Sie die „Liste der Anlagen“.

### *Historienfunktion*

Zu bestimmten Feldern wurde eine Historienfunktion realisiert. Inhaltliche Veränderungen können dort nachvollzogen werden. Die Historie wird über ein Java Script Popup dargestellt.



## • Benutzerführung

Die Benutzerführung im CRM-Modul ist weitgehend selbsterklärend.

[1] Im System haben Sie Zugriff auf eine Online-Hilfe. Klicken Sie dazu auf das entsprechende Symbol im Kopfbalken.

[2] Im rechten Teil der Kopfleiste befindet sich der Bereich für Nachrichten, Kontakte (Rücksprachen) und Termine. Die Anzahl der Einträge wird Ihnen jeweils angezeigt. Fahren Sie mit dem Mauszeiger über den Titel, dann werden jeweils die Listen aufgeklappt und die Einträge angezeigt.

[3] Datum und Zeit des letzten Logins werden angezeigt.

[4] Am rechten Rand werden Ihnen die gelöschten Objekte angezeigt.

[5] Mit einem Klick auf den entsprechenden Button machen Sie das Löschen rückgängig. Bitte beachten Sie, dass die gelöschten Objekte endgültig gelöscht werden, sobald Sie das CRM-Modul verlassen!

[6] Der Formularbereich ist der Bereich zwischen Kopf- und Fußbalken. Hier machen Sie Ihre Eingaben. Die Pflichtfelder in Formularen sind mit einem „\*“ gekennzeichnet.

[7] Funktionsbezogene Navigationsbuttons sind immer im Fußbalken vorhanden.

[8] In einigen Masken ist ein Editor enthalten, mit dem Sie ohne HTML-Kenntnisse einfache HTML-formatierte Eingaben vornehmen können. In der gezeigten Maske können so formatierte Emails erstellt werden.

[9] In allen Anwendungen werden in den Formularen Bereiche eingeklappt, die man mit einem Klick auf den entsprechenden Button (Plus-Button neben der Teilüberschrift) einblenden kann. (benötigt Javascript)

[10] Beim Bearbeiten von Daten mit einem Partnerbezug wird Ihnen der Partner oben rechts im Text angezeigt.

[11] In Formularen, in denen Daten gesucht werden können, finden Sie im oberen Bereich die Möglichkeit, Suchkriterien anzugeben.

[12] In diversen Suchfeldern gibt es, sofern der Anwender das Javascript in seinem Browser aktiviert hat, Eingabehilfen. So werden dem Anwender zum Beispiel in der Partner-Liste im Suchfeld „Name“, „Telefon“ und „Ort“ nach Eingabe des dritten Zeichens Vorschläge zur Feldbelegung gemacht. Die Liste bezieht sich auf Daten des Mandanten, die zur aktuellen Eingabe im betreffenden Suchfeld passen. Wird die Eingabe durch weitere Zeichen ergänzt, reduziert sich die Liste der Vorschläge automatisch. Mit den Pfeiltasten auf der Tastatur und der Enter-Taste oder der Maus lassen sich die Vorschläge bequem auswählen.

[13] Im unteren Bereich werden die Suchergebnisse ausgegeben.

[14] Die Anzahl der verknüpften Objekte (hier: Anzahl der Kontakte) wird Ihnen in Klammern angezeigt.

[15] Die Ergebnisanzeige ist in der Regel auf eine bestimmte Anzahl von Datensätzen begrenzt. In Funktionsbereichen, in denen diese Anzeige nicht ausreicht, ist pro Seite ein Index-Button angezeigt, mit dem Sie die weiteren Seiten aufrufen können.

[16] Während der Bearbeitung eines Datensatzes (hier: Geschäftsvorfälle) werden Ihnen alle Partner, die zuvor gelistet wurden, am rechten Rand angezeigt. Auf diese Weise wird eine Massensbearbeitung erheblich vereinfacht.

[17] Um Datums- und/oder Zeiteingaben in den Anwendungen zu vereinfachen, wird neben den entsprechenden Datums- und Zeitfeldern ein Kalender-Button angezeigt, mit dem man einen kleinen Kalender aufrufen kann. Über diesen Kalender lässt sich dann das gewünschte Datum und die Uhrzeit einstellen und automatisch im richtigem Format in das Eingabefeld übernehmen. (benötigt Javascript)

[18] Einige Eingabefelder in Formularen sind mit einer Feldhistorienfunktion versehen. Das bedeutet, Sie können sämtliche Änderungen am Feldinhalt mit Datum und Uhrzeit der Änderung nachvollziehen. Außerdem sehen Sie die Kennung des Mitarbeiters, der die Änderung durchgeführt hat. Um die Feldhistorie anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol (rot umrandet) rechts neben dem jeweiligen Eingabefeld (hier: Vertriebsstatus im Partnerformular). Wurde der Feldinhalt seit der Anlage des Datensatzes nicht verändert oder wenn das Eingabefeld nicht mit der Feldhistorienfunktion versehen ist, steht das Symbol nicht zur Verfügung.

(weitere Punkte und Abbildungen auf den folgenden Seiten ->)

The screenshot displays the midcom CRM interface. At the top, there's a header with the midcom logo and the tagline 'Maßgeschneiderte Unternehmenslösungen'. Below this is a navigation menu on the left with icons for Home, Personal Area, User Cockpit, Messages, Own Messages, Terms, Returns, Own Call Center (Out), Own Contacts, Own Absence, Own Processes, Process Center, Quick Access, Call Center Inbound, Call Center Outbound, Process Overview, Customers, and Partner Management. The main area is titled 'Partner listen und suchen' (Partner list and search). It contains a search form with fields for Name, Telefon, Ort, Betreuer, Suchfeld, Branche, Orga./Gruppe, and Partnerart. Below the search form is a table of search results. The table has columns for Id-Nr., Name, Vorn./Anspr., Partnerart, Ort, and Strasse/Telefon. Two results are shown: 1110-374 ALDI Einkauf GmbH & Co. oHG and 0410-297 Alpha GmbH. At the bottom, there's a footer with the text 'Handbuch CRM-Modul Stand: März 2013' and 'Eine Anwendung der midcom GmbH | www.midcom.de'.

Id-Nr.	Name	Vorn./Anspr.	Partnerart	Ort	Strasse/Telefon
1110-374	ALDI Einkauf GmbH & Co. oHG	Markus Balter	Kunde	45476 Mülheim an der Ruhr	Burgstraße 37
0410-297	Alpha GmbH	Peter Stark Dipl. Ing. Lfr. Technik	Kunde Gekaufte Artikel	53340 Meckenheim	Industriestr. 1-11 02225 99 99 98 1



## Partner-Direkt-eMail anlegen oder bearbeiten

Thomas Pohlmann

### Allgemein

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

#### Allgemein

Datum\*: 20.04.2010 Zeit\*: 10:17

Kontakt-Person\*:

eMail-Adresse (An): thomas.pohl@midcom.de

eMail-Adressen (CC):

eMail-Adressen (CC) hinzufügen

Mailvorlage: keine Mailvorlagen gefunden Mailvorlage anfügen

Fragebogenvorlage: Test Fragebogenlink anfügen

Betreff\*:

Anrede: Sehr geehrte Frau ich,

eMail-Text\*: 

Schriftart
Schriftgröße
B
I
U
ABC
List
Link
Image
HTML

8

Präd:

eMail-Signatur:

neuer Anhang:  Durchsuchen...

angelegt von:  angelegt am:

## Partner listen und suchen

Name:  Telefo:

Ort: 12 med Betre:

von Datum: Meckenheim

Vertriebsstat: -- Zielgr:

ANZAHL: 92

1 2 3 4

Vorg.Nr	Datum	Partner
A170904-2	17.09.2006	asdf asd
INT-	17.09.2004	Raiffeisen
P170704-3	17.07.2004	
P170704-1	17.07.2004	oooooooooooo

## 40 Rechnung gelistet

R231210-1	30,00 Kloeppel Peter	
R151210-1	0,00 WEG Serina	16
LOO031210-6	0,00 Bayern AG Hans-Joachim Markwardt	
L011210-3	486,00 WEG Serina	
A011210-5	140,00 Bayern AG Markwardt	
A011210-2	30,00 ALDI Einkauf GmbH & Co. oHG Balter	

Vertriebsstatus: Test\*

Anrede:

Name\*:

Name (Zusatz):

Straße\*:

PLZ\*:

Postfach:

Thomas

5

Berlin

Deutsch

## Geschäftsvorfälle listen und suchen

Max Mustermann

Merpus Einkauf GmbH & Co. oHG

Holger Bexter

Fallheim

Geschäftsvorfall: Angebot

GV-Nr.:  Bel-Nr.:  GV-Art: --

GV-Datum:  Artikel:  Partner:

Status: --

GESAMTANZAHL: 1

GV-Nr.	Datum	Partner	Vertriebsschlüssel	netto Betrag	brutto Betrag	Status	Frist
A011210-2	01.12.2010	ALDI Einkauf GmbH & Co. oHG Balter		30,00	35,70		30

(0) Kontakte (0) Vorgänge zum Warenkorb Angebot per eMail

## Funktionsbuttons

akzeptiert		anlegen		speichern		suchen	
versenden		Warenkorb		drucken		listen	
löschen		bearbeiten		Seitenindex		Online-Hilfe	
klonen		Direkt-Email		PDF Export		zurück	



## • Formulareditor\*

\* Zur Nutzung dieser Funktionalität muss der Rollentyp „Administrator“ zugeordnet sein.

In den meisten Formularen besteht die Möglichkeit, einzelne Datenfelder für bestimmte Benutzergruppen/Rollentypen ein- und auszublenden, sowie zusätzliche Datenfelder hinzuzufügen. Klicken Sie dazu im jeweiligen Formular auf das Icon [1] in der Überschriftzeile (in diesem Beispiel im Partnerformular (Firma)):

Es öffnet sich ein Popup-Fenster mit den Datenfeldern des Formulars:

Sie können die Anzeige von Datenfeldern benutzergruppenbezogen definieren. Wählen Sie dazu zunächst die gewünschte Benutzergruppe/Rollentyp über die Selectbox [1] aus. Existiert zu dieser Benutzergruppe bereits eine Definition, wird diese bei aktiviertem Javascript automatisch geladen und angezeigt. Ist im Browser kein Javascript aktiviert, klicken Sie bitte auf den Button [2], um die Definition zu laden.

Anschließend können Sie durch einfaches Setzen oder Entfernen der Häkchen in den Checkboxes rechts neben den einzelnen Formularfeldern die spätere Anzeige des Formulars steuern. Alle Felder mit gesetztem Häkchen werden angezeigt, alle Felder ohne Häkchen nicht. Standardmäßig werden alle Felder angezeigt. Bei deaktivierten Checkboxes handelt es sich um Mussfelder, die zwingend ausgefüllt werden müssen und daher nicht ausgeblendet werden dürfen.

### Beispiel:

Die Datenfelder „Name (Zusatz)“ und „Staat“ sollen für die Benutzergruppe „Management“ bei der Erfassung im Partnerformular (Firma) ausgeblendet werden. Außerdem sollen die zusätzlichen Datenfelder „Manager“ und „Stellvertreter“ angezeigt werden, die bislang nicht im System definiert sind.

Partner (Firma) anlegen oder bearbeiten Sabine Brückner

Allgemein	Ansprechpartner	Umsatzziel	Postanschrift	Gründung	Kapital
Bankverbindung	Interessen	Vereinbarungen	Unerwünscht	Rabatte	Suchkriterien
Warnhinweis	Zielgruppe	Kundenabsichten	Kundenloyalität	Kundenpotenzial	Bearbeitungen
Überprüfungen					

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemein

Organisation:

Partner-Nr.:

Partner-Art\*:

Formulardefinition bearbeiten Max Mustermann

Wählen Sie den zu bearb. Rollentyp aus.

Rollentyp:

Allgemein	Ansprechpartner	Umsatzziel	Postanschrift	Gründung	Kapital
Bankverbindung	Interessen	Vereinbarungen	Unerwünscht	Rabatte	Suchkriterien
Warnhinweis	Zielgruppe	Kundenabsichten	Kundenloyalität	Kundenpotenzial	Bearbeitungen
Überprüfungen					

Markieren Sie alle Datenfelder, die im Formular angezeigt werden sollen, mit einem Häkchen in der jeweiligen Checkbox hinter dem Symbol . Entfernen Sie bei allen Datenfeldern, die ausgeblendet werden sollen, das entsprechende Häkchen.

Alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, können nicht ausgeblendet werden.

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Allgemein

Partner-Nr.:

Partner-Art\*:

Vertriebsschlüssel:

Vertriebsstatus:

Firmenname\*:

Name (Zusatz):

Branche (WZ 2008):

Branche (SIC):

Straße\*:

Nr.\*:

PLZ\*:

Ort\*:

Postfach:

Staat:

Homepage:

Erstkontakt:

Betreuer\*:

### Benutzerdefinierte Datenfelder

Manager

Stellvertreter

Feld hinzufügen





Wählen Sie dazu in der Selectbox [1] den Rollentyp „Management“ aus. Entfernen Sie dann die Häkchen bei den Feldern „Name (Zusatz)“ [3] und „Staat“ [4].


Geben Sie dann im Bereich „Benutzerdefinierte Datenfelder“ [5] im ersten Eingabefeld den Feldbezeichner „Manager“ ein. Klicken Sie dann auf „Feld hinzufügen“ [6], um ein weiteres Feld hinzuzufügen. Geben Sie dort als Feldbezeichner „Stellvertreter“ ein. Um ein benutzerdefiniertes Datenfeld zu entfernen, löschen Sie einfach den entsprechenden Feldbezeichner.

Klicken Sie dann auf Speichern, um die geänderte Formulardefinition zu aktivieren [7].

Laden Sie das Partnerformular neu, um die Änderungen zu sehen. Auch die zusätzlichen Datenfelder „Manager“ und „Stellvertreter“ werden jetzt angezeigt und können ab sofort von allen Benutzern der Benutzergruppe „Management“ verwendet werden.

Alle Listen und Cockpits können bei aktiviertem Javascript in vereinfachter Form gedruckt werden. Klicken Sie dazu auf das Druckersymbol [1] in der Überschriftzeile der jeweiligen Liste / des Cockpits.

## Listeneditor

In jeder Liste haben Sie die Möglichkeit Spalten, angepasst für jede Rolle, ein- und auszublenden. Dazu klicken Sie mit der Maus auf das Listen-Editor Symbol . Es öffnet sich ein kleines Fenster [3], in dem Sie zu jeder Rolle die vorhandenen Spalten aktivieren oder deaktivieren können.

**Partner (Firma) anlegen oder bearbeiten** Max Mustermann

Allgemein	Ansprechpartner	Umsatzziel	Postanschrift	Gründung	Kapital
Bankverbindung	Interessen	Vereinbarungen	Unerwünscht	Rabatte	Suchkriterien
Warnhinweis	Zielgruppe	Kundenabsichten	Kundenloyalität	Kundenpotenzial	Bearbeitungen
Überprüfungen					

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

**Allgemein**

Organisation:

Partner-Nr.:

Partner-Art:

Vertriebsschlüssel:

Vertriebsstatus:

Firmenname\*:

Branche (WZ 2008):

Branche (SIC):

Straße\*:  Nr. \*:

PLZ\*:  Ort\*:

Postfach:

Homepage:  Erstkontakt:

Betreuer\* 1:

**Benutzerdefinierte Datenfelder**

Manager:

Stellvertreter:

**Partner listen und suchen** Thomas Pahl

Name:  Telefon:  Ad:

Ort:  Betreuer:  Such:

von Datum:  bis Datum:  Branche:

Vertriebsstat:  Zielgruppe:  Orga. / Gruppe:

**Listendefinition bearbeiten** Hein Müller

Bitte wählen Sie den zu bearbeitenden Rollentyp aus.

Rollentyp:

Markieren Sie alle Spalten, die in der Liste angezeigt werden sollen, mit einem Häkchen in der jeweiligen Checkbox vor dem Spaltennamen. Entfernen Sie bei allen Spalten, die ausgeblendet werden sollen, das entsprechende Häkchen. Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

☒ Kd-Nr. ☒ Name ☒ Vorn./Anspr. ☒ Partn.Art ☒ Ort ☒ Strasse/TelefonShopinteresse 3



## Hauptmenue

- 1 Persönlicher Bereich
- 2 Schnellzugriff
- 3 Partner
- 4 Personal
- 5 Service
- 6 Vertrieb
- 7 Marketing
- 8 Finanzbuchhaltung
- 9 Verwaltung

### • Das Hauptmenue

Das HauptMenue umfasst sämtliche Menüpunkte, welche nach Inhalt gruppiert in folgende Bereiche zusammengefasst werden:

#### ① Persönlicher Bereich

In diesem Bereich sind alle jene Programmteile zusammengefasst, welche den aktuell angemeldeten Anwender direkt betreffen.

#### ② Schnellzugriff

Dieser Menueteil erlaubt die besonders schnelle, effiziente Bearbeitung von Aufgaben und mit einem umfassenden Überblick.

#### ③ Partner

Sie verwalten Firmen und Privatleute über Anliegen, Importieren usw. Diese sind allgemein als Partner (Kunden, Lieferanten, etc.) bezeichnet.

#### ④ Personal

Hier sind alle Menues versammelt, die sich mit der Sicht auf die eigenen Mitarbeiter oder allgemeiner mit dem Bereich Personalwesen befassen.

#### ⑤ Service

Dieser Programmteil bündelt alle Aktivitäten, die sich mit Aufgaben/Vorgängen beschäftigen. In Zusammenhang mit dem Modul ASM werden hier auch Kundendienstaktivitäten gebündelt.

#### ⑥ Vertrieb

Dieser Programmbereich liefert dem Vertrieb die Übersicht über Angebote, Rechnungen (alle Geschäftsvorfälle) sowie ein Tool für die Telefonakquise. Ebenso finden Sie hier die Umsatzvorgaben und den Forecast.

#### ⑦ Marketing

Im Bereich Marketing erhalten Sie Tools zur einheitlichen Unternehmenskommunikation und zur Partnerauswertung.

#### ⑧ Finanzbuchhaltung

Ihre Rechnungsein- und ausgänge behalten Sie hier im Überblick. Die HBCI-Schnittstelle ermöglicht die Verknüpfung mit Ihren Kontodaten.

#### ⑨ Verwaltung

Unter Verwaltung nehmen Sie grundlegende Einstellungen zu Mandanten- und Benutzerdaten vor und können Ihr Passwort ändern.





## 1 Persönlicher Bereich

- Benutzer-Cockpit
- Nachricht
- Eigene Nachrichten
- Termine
- Rücksprachen
- Eigene Call-Center Out
- Eigene Kontakte
- Eigene Abwesenheit
- Eigene Vorgänge
- Vorgangscenter

**Benutzercockpit:** Im Persönlichen Bereich findet sich zuerst das so genannte Benutzercockpit. Hier kann vom Benutzer selbst eine nach seinem Wunsch und Bedürfnis und für seine tägliche Arbeit optimale Sicht auf diverse Softwarefunktionen in einer Seitenansicht zusammengestellt werden.

**Nachricht:** Nachrichten können zwischen allen Systemteilnehmern eines Mandanten ausgetauscht werden.

**Eigene Nachrichten:** Alle Nachrichten, die der aktuelle Benutzer gesendet oder erhalten hat, oder Nachrichten, die an alle Benutzer gesendet wurden.

**Alle Nachrichten:** Alle Nachrichten, die im Gesamtsystem versendet oder empfangen wurden.

**Termine:** Hier sichtet und pflegt er seinen Terminkalender.

**Rücksprachen:** Hier listet und sucht er nach für ihn geltende Rücksprachen zu Partnern.

**eig. CallCenter (out):** Diese Funktion erlaubt effizientes Abwickeln von anstehenden eigenen Rücksprachen zu Partnern.

**Eigene Kontakte:** Hier listet und sucht er nach von ihm erfassten Kontakten zu Partnern.

**Eigene Abwesenheit:** Hier kann der Nutzer seinen eigenen Urlaub und Krankheitstage eintragen und anschauen.

**eigene Vorgänge, eigenes Vorgangscenter:** Listen, Bearbeitung und Erstellung eigener geschäftlicher Vorgänge im Workflow.

## 2 Schnellzugriff

- Call-Center Inbound
- Call-Center Outbound
- Vorgangsübersicht
- Reparaturaufträge

**Schnellzugriff:** Der Schnellzugriff umfasst die Gesamtübersichten über alle Benutzer für Call-Center-Funktionen, getrennt nach den hereinkommenden Telefonaten (Inbound) sowie nach abgehenden Telefonaten (Outbound).

**Call-Center Inbound, Call-Center Outbound:** Im oberen Teil der Bildschirmansicht werden die Partner (Inbound) bzw. die Rücksprachen (Outbound) gelistet. Der untere Teil der Bildschirmansicht zeigt wesentliche Detailinformationen zu dem im oberen Bereich jeweils markierten Eintrag.

**Vorgangsübersicht:** Auf die gleiche Weise werden in diesen Menues alle vorhandenen Vorgänge in Übersichten gelistet.

Hier hat der Benutzer ebenfalls die Möglichkeit zur Detailansicht verknüpfter Daten zu einem per Mausclick selektierten Listeneintrag.

**Reparaturaufträge:** Analog der vorherigen Schnellzugriffe sehen Sie in den Reparaturaufträgen auf einen Blick alle wichtigen Daten zu den Reparaturaufträgen. Sie haben Einblick in die Historie, können direkt den Termin einsehen und erhalten alle Dokumente sowie Kontakteinträge zu dem Reparaturauftrag.

## 3 Partner

- Partnerverwaltung
  - Privatperson anlegen
  - Firma anlegen
  - Partner suchen
  - Partner importieren
  - Importe listen
- Alle Rücksprachen
- Alle Verträge
- Alle Dokumente

**Partner:** Dieses Menue betrifft alle Aktivitäten, die mit Anlage, Import, Änderung oder Löschung, allgemein also mit der Verwaltung von Partnern zu tun haben.

**Partnerverwaltung:** Mit dem Begriff Partner sind hier zu verwaltende Adressaten im weitesten Sinn gemeint. Dies beginnt bei echten Kunden, über Interessenten bis hin zu Lieferanten, Kooperationspartnern oder auch Wettbewerbern usw.

**Privatperson anlegen, Firma anlegen:** Bei der Anlage bzw. Erfassung neu hinzukommender Partner wird zwischen Firmen und Privatpersonen unterschieden.

**Partner suchen:** Hier können Sie nach einzelnen Partnern suchen.

**Partner importieren:** Neben der manuellen Einzelerfassung gibt es die Möglichkeit, aus anderen Quellen stammende Datensätze von neuen Partnern (Firmen, Privatpersonen) importieren zu lassen.

**Importe listen:** Die früher bereits durchgeführten Importe können mit deren Datum und Uhrzeit sowie mit der exakten Anzahl der importierten Partnerdatensätze ausgewiesen werden.

**Alle Rücksprachen, Alle Verträge, Alle Dokumente:** Hier werden die Rücksprachen, Verträge und Dokumente zu allen Partnern angezeigt.



4

## Personal

Mitarbeiter

Abwesenheit

Umsatzvorgaben

**Personal:** Dieser Bereich des HauptMenues bündelt die Sicht auf die Mitarbeiter und enthält wesentliche personalbezogene Themen zur ihrer Verwaltung.

**Mitarbeiter:** Es können neu hinzukommende Mitarbeiter im System angelegt werden. Alle Mitarbeiter können gelistet werden.

**Abwesenheit:** Für einzelne Mitarbeiter werden im entsprechenden UnterMenue außerdem die vorgesehenen Urlaubstage verzeichnet und eventuelle Krankheits-tage erfasst.

**Umsatzvorgaben:** Für jeden einzelnen Mitarbeiter ist hier festlegbar, welchen Umsatz dieser in welchem Kalenderjahr zu erbringen hat.“

5

## Service

Vorgänge

Abteilungsvorgänge

Teamvorgänge

Auswertung zum Vorgang

**Vorgänge:** Es können in diesem Bereich Vorgänge (Tickets), d.h. zugewiesene Aktivitäten, in einer Übersicht sowie einem Workflow zugeordnet angezeigt werden.

**Abteilungsvorgänge / Teamvorgänge:** Hier werden alle Vorgänge gelistet, die Mitarbeitern des eigenen Teams bzw. der eigenen Abteilung oder dem Team/

der Abteilung selbst zugeordnet sind. Mitarbeiter vom Mitarbeitertyp „Teamleiter/Abteilungsleiter“ sehen ebenfalls alle Vorgänge der ihnen untergeordneten Mitarbeiter. Siehe dazu auch das Kapitel „Mitarbeiter“.

6

## Vertrieb

Geschäftsvorfälle

Telefonvertrieb Auswertung

Umsätze pro Mitarbeiter

Umsätze pro Vertriebspartner

Forecast-Auswertung

Alle Rücksprachen

**Vertrieb:** Dieser Bereich erlaubt den berechtigten Vertriebsmitarbeitern Auflistung und Übersicht aller Geschäftsvorfälle.

**Geschäftsvorfälle:** Unter Geschäftsvorfällen sind zu verstehen Angebote, Bestellungen, Lieferscheine, Rechnungen, Gutschriften und Mahnungen. Einzelne Geschäftsvorgänge können vom Mitarbeiter im Vertrieb gezielt herausgesucht, angezeigt und bearbeitet werden.

**Telefonvertrieb, Telefonvertrieb Auswertung:** Hier kann der Mitarbeiter sich eine persönliche Telefonvertriebsliste erstellen und anzeigen lassen. Es werden die für den aktuellen Tag anstehenden Telefonate angezeigt. Ferner können im Rah-

men von Aktionen zur Telefonakquise selektierte Partner als Adressaten in diese Telefonvertriebsliste übernommen werden. Am Tagesende ist dazu ein Ergebnis in Zahlen auswertbar.

**Umsätze pro Mitarbeiter/Vertriebspartner:** Hier werden alle Umsätze pro Mitarbeiter, Vertriebspartner für das laufende Jahr und das Vorjahr grafisch dargestellt.

**Forecast-Auswertung:** Hier werden grafisch die erwarteten Umsätze pro Kalenderjahr dargestellt.

**Alle Rücksprachen:** Für den Vertrieb können hier alle Rücksprachen gelistet werden.



## 7 Marketing

Mailings

Mailingvorlagen

Textbausteine

Fargebögen

Zigruppen

Auswertung zum Partner

**Mailings:** Im Marketingbereich werden Mailings über den Menüpunkt anlegen erstellt, mit Anlagen versehen und bearbeitet, sei es nun als e-Mail- oder auch als Briefsendung. Frühere Mailings können gelistet und erneut genutzt werden.

**Mailingvorlagen, Textbausteine, Fragebögen:** Mailingvorlagen, ebenso wie Textbausteine und Fragebögen können in diesem Bereich jeweils angelegt, gespeichert und aufgelistet werden.

**Zielgruppen:** Auch Zielgruppen lassen sich in diesem Teil definieren, speichern und listen.

**Auswertung zum Partner:** Ferner können nach vielfältigsten Kriterien Auswertungen zu den Partnern (Kunden, Interessenten, etc.) erstellt werden. Diese werden zunächst einmal definiert, erstellt und gespeichert. Sie stehen für die wiederholte Nutzung zu Verfügung.

## 8 Finanzbuchhaltung

Rechnungseingänge

Rechnungsausgänge

Buchungskonten

Unter dem Menüpunkt **Finanzbuchhaltung** können Sie **Rechnungseingänge** anlegen und bearbeiten, **Rechnungsausgänge** bearbeiten und **Buchungskonten** anlegen und verwalten.

Verfügen Sie über einen Zugriff auf Ihr Girokonto per HBCI-Schnittstelle, dann ist es möglich, offene Eingangsrechnungen aus dem **CRM-Modul** heraus zu begleichen.

Weiterhin können Sie Ihre offenen Forderungen mit dem Bankkonto abgleichen und so prüfen, ob Ihre Rechnungen bezahlt wurden. In Abhängigkeit von Buchungs- bzw. Rechnungsnummer und Betrag wird dann im **CRM-Modul** der entsprechende Geschäftsvorfall als erledigt gekennzeichnet.

## 9 Verwaltung

Stammdaten

Mahntexte

Vorgangskategorien

Workflow-Definition

Verkaufschance-Status-Definition

Verkaufschance-Bewertung

**Passwort ändern:** Der Menübereich Verwaltung bietet dem Benutzer an erster Stelle die Möglichkeit sein persönliches Passwort für sein Login in das System zu ändern.

**Stammdaten:** In den Stammdaten werden die Angaben zum Mandanten (Firma) und zu dem aktuellen Benutzer ausgewiesen, können modifiziert und erneut gespeichert werden.

**Mahntexte:** In den Mahntexten können Sie Ihre individuellen Mahntexte einstellen. Mit Platzhaltern fügen Sie Informationen zu Partner und der Rechnungen ein.

**Vorgangskategorien:** Schließlich lassen sich hier zentral alle in der Anwendung verwendeten Kategorien von Vorgängen verwalten, inklusive der Neuanlage weiterer Vorgangskategorien.

**Workflow-Definition:** Zu den Vorgängen lassen sich ferner Workflows definieren, speichern und listen. Sie können also hier festlegen, wer welche Aufgaben erledigen soll. Nur diese werden bei der Anlage eines Vorgangs angezeigt.

**Verkaufschance-Status-Definition:** Hier wird festgelegt in welcher Phase der Verhandlung mit potenziellen Interessenten welche Abschlusswahrscheinlichkeit gesehen wird.

**Verkaufschance-Bewertung:** Hier wird festgelegt unter welchen Bedingungen wie Angebotsanzahl, Umsatz, Kontakte, welche Verkaufschance gewählt werden sollte unabhängig von der Phase der Verhandlung (z.B. Partner hat bereits 200 Angebote vorliegen, jedoch 0€ Umsatz, dann ist die Wahrscheinlichkeit, dass er ein Angebot jetzt annimmt eher gering)



## 1 Persönlicher Bereich

### Benutzer-Cockpit

#### • Erläuterung

Der Benutzer hat die Möglichkeit sich drei verschiedene Übersichtsseiten zu definieren – ein Benutzer-Cockpit, ein Partner-Cockpit und das Organisationscockpit. Das BenutzerCockpit stellt eine Übersichtsseite für den Benutzer dar, die nach dem Login erscheint und als Home-Seite (sofern als Startseite definiert) funktioniert. Das Partner- und Organisations-Cockpit ist wie das Benutzer-Cockpit aufgebaut und stellt eine Übersichtsseite zu einem im System erfassten Partner bzw. Organisation dar. Aufrufbar ist das Partner-Cockpit an diversen Stellen im Bereich der Anwendung durch einen Klick auf den Partner-Namen.

Unterschiede zwischen den Cockpits bestehen lediglich in den anzeigbaren Inhalten. Die Funktionsweise der Cockpits ist identisch.

Im Folgenden wird nun anhand des Screenshots aus dem Benutzer-Cockpit der Aufbau und die Funktionsweise der Cockpits erklärt.

#### • Aufbau der Cockpits

##### [1] *Eigenschaften zum Benutzer / Partner Organisation*

In den Cockpits gibt es immer einen kleinen Übersichtsblock. Hier werden im Benutzer-Cockpit die Kontaktdaten des Benutzers, sowie die Anzahl von anstehenden Terminen, Rücksprachen und Nachrichten des Benutzers angezeigt. Im Partner-Cockpit findet sich hier die Kontaktdaten des Partners sowie eine Übersicht über die Anzahl der stattgefundenen Kontakte und Geschäftsvorfälle.

##### [2] *Cockpit – Blöcke hinzufügen*

Hier lassen sich einzelne Blöcke in die Ansicht übernehmen. Verfügbare Blöcke können hier per Select-Box ausgewählt werden, vorausgesetzt der Benutzer besitzt für den aktuell hinzuzufügenden Block ausreichende Berechtigungen und

der Block ist noch nicht in der Ansicht vorhanden. Über die Select-Box Anzahl stellt man die maximal anzuzeigenden Datensätze des Blocks ein. Die Spalte, in der der hinzuzufügende Block dargestellt werden soll, legt man über die gleichnamige Select-Box fest.

##### [3] *Cockpit – Blöcke bearbeiten*

Das Bearbeiten der Blöcke funktioniert wie das Hinzufügen, jedoch bezieht sich die Blockauswahl nur auf bereits angezeigte Blöcke. Hier lässt sich für die anzuzeigenden Blöcke die Anzahl der zu listenden Datensätze und die Spalte des Blocks ändern. Wählt man in der Select-Box für die Anzahl oder Spalte „-“ aus, bedeutet das, dass die aktuelle Anzahl bzw. Spalte beibehalten wird.

#### • Funktionsweise der Cockpits

##### [4] *Anzeige des Blocks*

Im Block werden nach Konfiguration die entsprechenden Datensätze in Kurzform angezeigt. Jeder Block hat eine Bezeichnung/Überschrift. Klickt man mit der Maus auf eine dieser Überschriften, gelangt man zu einer Liste von Datensätzen des gleichen Typs aus dem entsprechenden Block. Bei obigem Screenshot gelangt man beim Klick auf „Vorgänge“ in die Liste der eigenen Vorgänge – bei einem Klick auf „alle Kontakte“ zu einer Liste mit allen Kontakten. Mit den beiden Buttons aus der Überschriftzeile kann man den Block einklappen (nur mit aktiviertem

JavaScript), oder wieder aus der Ansicht entfernen. Nach dem Löschen des Blocks kann man diesen hinzufügen, in dem man ihn im Bereich „Cockpit – Blöcke hinzufügen“ wieder auswählt.

[5] Klickt man auf eine Zeile eines Blocks, gelangt man in das entsprechende Formular des Datensatzes, um sich diesen komplett anzeigen zu lassen und ihn gegebenenfalls bearbeiten zu können.

**Hinweis:** Hat der Anwender im benutzen Web-Browser Javascript aktiviert, öffnet sich – wie im Screenshot sichtbar – ein kleines Popup mit einer Detailansicht. So kann man sich schnell genauere Informationen zu einem Datensatz anzeigen lassen, ohne das Cockpit verlassen zu müssen. Innerhalb des frei verschiebbaren Popups befindet sich ein Link zu dem entsprechenden Formular zur Bearbeitung des Datensatzes. Zum Ausblenden des Popups genügt ein Klick auf das Schließen-Symbol.





## • Geltungsbereich und Speichern des Cockpits

Das Benutzer-Cockpit ist für jeden Anwender eine individuelle Ansicht. Somit kann sich jeder Anwender seine eigene Übersicht nach seinen Vorstellungen schaffen.

Das Partner-Cockpit ist ebenfalls eine für jeden Anwender individuelle Ansicht, jedoch gilt diese Ansicht für jeden Partner, der in diesem Cockpit angezeigt wird.

Die Konfiguration des Cockpits muss nicht explizit gespeichert werden. Die aktuelle Ansicht des Cockpits wird beim Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen einzelner Blöcke automatisch für den Anwender gespeichert.

## • Inhalte Benutzer Cockpit

Die angezeigten Daten beziehen sich immer auf den jeweiligen Anwender. In den Cockpit-Blöcken werden die letzten 1, 3 oder max. 10 Datensätze angezeigt.

### *Angebote*

Zeigt die letzten Angebote an, die der Anwender angelegt oder bearbeitet hat.

### *Vorgänge*

Zeigt die letzten Vorgänge an, die dem Anwender zugewiesen wurden.

### *Bestellungen*

Zeigt die letzten Bestellungen an, die der Anwender angelegt oder bearbeitet hat.

### *Geschäftsvorfälle*

Zeigt die letzten Geschäftsvorfälle an, die der Anwender angelegt oder bearbeitet hat.

### *alle Kontakte*

Zeigt die letzten Kontakte an, die der Anwender angelegt hat.

### *Kontakte (Ausgang)*

Zeigt die letzten Kontakt-Ausgänge an, die der Anwender angelegt hat.

### *Kontakte (Eingang)*

Zeigt die letzten Kontakt-Eingänge an, die der Anwender angelegt hat.

### *Lieferscheine*

Zeigt die letzten Lieferscheine an, die der Anwender angelegt oder bearbeitet hat.

### *Mahnungen*

Zeigt die letzten Mahnungen an, die der Anwender angelegt oder bearbeitet hat.

### *Rechnungen*

Zeigt die letzten Rechnungen an, die der Anwender angelegt oder bearbeitet hat.

### *Rücksprachen*

Zeigt die letzten aktuellen Rücksprachen des Anwenders an.

### *Testergebnisse*

Zeigt die letzten Testergebnisse an, deren Adressat zum Anwender passt (Adressat oder Gruppe).

### *Umsatzdiagramm des Mitarbeiters*

Zeigt die Umsätze des Mitarbeiters der letzten 24 Monat an.

### *Verträge*

Zeigt die letzten Verträge an, die der Anwender angelegt oder bearbeitet hat.



## Persönlicher Bereich

### Nachricht

#### • Erläuterung

Nachrichten können zwischen allen Systemteilnehmern eines Mandanten ausgetauscht werden. Diese werden mit einer zeitlichen Verzögerung (maximal 5 Minuten) beim Empfänger angezeigt.

Nachrichten können ausgetauscht werden sowohl zwischen den Web-Applikationen *TM-Modul*, *CRM-Modul*, *QM-Modul*, *webrathaus*, *ernte-online* und *vereinsbuch* als auch mit allen mobilen Anwendungen auf dem Handy.

#### *Nachricht verfassen*

Bitte klicken Sie auf den Menüpunkt Nachricht. Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie die Nachricht verfassen können. Wählen Sie den Empfänger aus und schicken Sie die Nachricht mit „speichern“ ab.

Nachricht verfassen

Max Mustermann

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemeine Daten

Datum:	05.01.2011	Zeit:	05.01.2011 12:06
--------	------------	-------	------------------

Nachricht:

Sehr geehrter Herr Kenner,

Mitteilung

Mittel an\*: Kenner, Gerhard (SiKenner)

Bearbeitungen

angelegt von:	angelegt am:
bearbeitet von:	bearbeitet am:





## 1 Persönlicher Bereich

### Eigene Nachrichten

#### • Erläuterung

Hier werden Ihnen alle Nachrichten, absteigend nach Datum angezeigt, die Sie innerhalb des Systems versendet oder erhalten haben. Die Pfeile nach rechts oder links deuten auf ein- oder ausgehende Nachrichten hin.

Im CRM-Modul werden Mitteilung über das Ende eines Vertrages und zu Geburtstagen eines Partners automatisch erzeugt. Auch diese Nachrichten werden Ihnen hier gelistet.

Meine Nachrichten listen und suchen				Thomas Pohlmann
Datum von:	<input type="text"/>	Datum bis:	<input type="text"/>	Nachrichtentext: <input type="text"/>
Absender(Kennung):	<input type="text"/>	Empfänger(Kennung):	<input type="text"/>	
GESAMTANZAHL: 12				1
Absender	Datum/Zeit	Nachrichtentext	Empfänger	
Pohlmann, Thomas (BoPohl)	19.04.2010 11:27	sss	Pohlchen, Thomas (BoPohlchen)	
Pohlmann, Thomas (BoPohl)	19.04.2010 10:05	Beschwerde erhalten (Vorgangs-Nr.: B20100419-03)	Pohlmann, Thomas (BoPohl)	
Pohlmann, Thomas (BoPohl)	29.05.2008 14:41	Bitte im Büro melden. Bei Deinem Auto brennt Licht!!	Pohlmann, Thomas (BoPohl)	
Pohlmann, Thomas (BoPohl)	23.05.2008 16:23	- Terminvors. für den 21.05.2008.		
Pohlmann, Kerstin (BoPohl2)	08.01.2008 12:18	- Terminvors. für den 08.01.2008.	Pohlmann, Thomas (BoPohl)	
Pohlmann, Thomas (BoPohl)	02.01.2007 14:25	kgktj	Alle	
Pohlmann, Sabine (BoSabine)	23.10.2006 09:41	dies ist eine Info an alle	Alle	
Pohlmann, Sabine (BoSabine)	13.10.2006 17:30	Klappt s jetzt? Melde Dich doch mal	Pohlmann, Thomas (BoPohl)	
Pohlmann, Thomas (BoPohl)	12.10.2006 16:27	juhu	Pohlmann, Thomas (BoPohl)	
Pohlmann, Thomas (BoPohl)	11.10.2006 14:50	nochmal ich	Pohlmann, Thomas (BoPohl)	



## 1 Persönlicher Bereich

### Termine

#### • Erläuterung

Hier werden Ihnen in einer Übersicht alle Termine in Tages-, Wochen-, Monatsansicht oder Terminübersicht angezeigt. Standardmäßig wird die Monatsansicht angezeigt. „Einstellungen“ (Optionen, Benutzerauswahl, letzter angesehener Tag etc.) werden innerhalb einer Session gespeichert.

#### Kopfbereich

Im Kopfbereich befinden sich Funktionen, die für alle Ansichten einheitlich sind. Durch den Button „Heute“ können Sie auf das heutige Datum springen. Die Pfeile (Links und Rechts) dienen zum Springen um die jeweilige Einheit. In der Tagesansicht einen Tag, in der Wochenansicht eine Woche, in der Monatsansicht einen Monat, und in der Terminübersicht werden 2 Wochen gesprungen. Im Kopfbereich steht zusätzlich der ausgewählte Zeitraum oder Tag. Um die angezeigte Ansicht zu wechseln wählen Sie auf der rechten Seite des Kopfbereiches jeweils die erwünschte Ansicht aus.

#### Seitenbereich

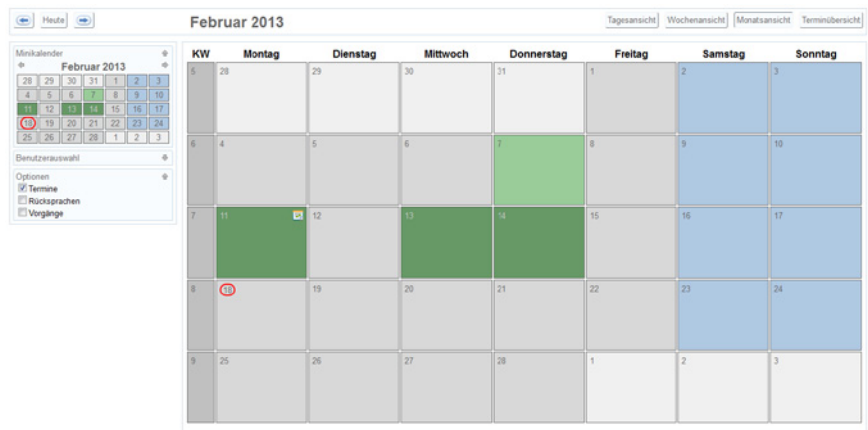
Im Seitenbereich befindet sich ein Minikalender, eine Auswahl des Mitarbeiters für den Termine, Vorgänge und Rücksprachen angezeigt werden, und Optionen, mit denen bestimmt wird welche Elemente angezeigt werden sollen (Termine, Vorgänge oder Rücksprachen anzeigen).

#### Optionen

Im Seitenbereich gibt es den Block Optionen, mit dem Sie auswählen können, welche Elemente in der Tages- und Wochenansicht angezeigt werden. Elemente sind Termine, Vorgänge und Rücksprachen.

#### Benutzerauswahl

In der Benutzerauswahl können Sie auswählen, für welchen Benutzer Termine, Rücksprachen und Vorgänge angezeigt werden. Bitte beachten Sie: Wenn Sie Termine für einen Benutzer ansehen und einen neuen Termin erstellen wollen, dass nur die aktuell angemeldete Kennung im Termin als Betroffener eingetragen wird. Weitere Kennungen müssen manuell in der „Termin“-Maske ergänzt werden.





## Termine erfassen

Zum Erfassen eines neuen Termins klicken Sie auf ein Tagesdatum. In der Maske können Sie nun den Zeitpunkt festlegen. Geben Sie das Intervall für periodisch wiederkehrende Termine und gegebenenfalls den letzten Termin an. Neben dem Betreff, dem Ansprechpartner, dem Ort und der Dauer des Termins können Sie auch eine Notiz erfassen. Wenn es sich um einen privaten Termin handelt, kennzeichnen Sie dies, indem Sie das Kontrollkästchen „privater Termin“ anklicken. Ist ein Termin als privat gekennzeichnet, können andere Nutzer nur noch erkennen, dass ein Termin existiert und wie lange dieser dauert.

Zu einem Termin, können Sie mehrere Mitarbeiter auswählen. Diese Mitarbeiter erhalten beim Anlegen oder Bearbeiten des Termins über das System eine entsprechende Nachricht, die sie über neue Termine und Änderungen auf dem laufenden halten. Geben Sie den Namen, Personalnummer oder die Kennung in das Mitarbeiter-Feld ein, erhalten Sie Vorschläge zur Auswahl eines Mitarbeiters. Über den „Plus“-Button können Sie einen weiteren Mitarbeiter hinzufügen.

Über den Tabreiter „zug. Partner“ lassen sich - analog zur Mitarbeiterzuordnung - Partner zum Termin zuordnen. Beim Einstellen oder Ändern von Terminen mit zugeordneten Partnern haben Sie die Möglichkeit, Bestätigungsemails an die Partner zu versenden, sofern diese in ihrem Datensatz eine gültige eMail-Adresse gespeichert haben.

## Termine ändern oder löschen

Sie ändern einen Termin, indem Sie auf den Termin klicken. In der „Termin“-Maske Änderungen durchführen und „speichern“. Sie löschen einen Termin, indem Sie auf den Termin klicken und in der Fußleiste „löschen“ wählen. Termine können nur in der Tages-, Wochenansicht oder der Terminübersicht geändert oder gelöscht werden.

In der Terminübersicht klicken Sie zum Ändern oder Löschen den Betreff des Termins.

In der Tages- und Wochenansicht besteht die Möglichkeit durch Ziehen eines Termins seinen Anfangszeitpunkt zu ändern.

## Die Terminliste umfasst 4 Ansichten:

### Tagesansicht

Hier wird ein einziger Tag, eingeteilt in Halbstundenblöcken, dargestellt. Termine werden in Balken vertikal über den entsprechenden Zeitraum dargestellt. Überlappende Termine werden ähnlich dem Google-Kalender überlappt angezeigt. Betreff und Beschreibung eines Termins können auch durch Überziehen der Maus auf dem Termin angezeigt werden. Termine können auch zum Ändern der Anfangszeit auf einem anderen Halbstundenblock gezogen werden. Die Anfangszeit beträgt für den Halbstundenblock 12:30 Uhr beispielsweise 12:30 Uhr.

### Wochenansicht

Hier wird die ausgewählte Kalenderwoche dargestellt. Der aktuelle Tag wird ggf. in der Wochenansicht durch ein durchsichtiges Orange dargestellt. Sonst wie Tagesansicht.

### Monatsansicht

Die Monatsansicht zeigt eine Übersicht des ausgewählten Monats. Termine und Rückprachen an einem Tag werden durch ein entsprechendes Icon angezeigt. Vorgänge werden in der Monatsansicht nicht angezeigt.

### Terminübersicht

Die Terminübersicht zeigt alle bevorstehenden Termine, Feiertage, Vorgänge und Rücksprachen über einen Zeitraum (Standard 2 Wochen) ab dem ausgewählten Datum.

## • Termine für Dritte

Das System führt für jeden Benutzer einen Kalender. Alle Mitarbeiter können die Kalender der anderen einsehen. Hierbei werden die Uhrzeit, die Dauer und der Ort angezeigt, jedoch kein Ansprechpartner und keine Notiz.

Bitte geben Sie dazu in der Terminliste unter „Benutzer“ die entsprechende Kennung an. Bestandteile des Kürzels sind möglich, so dass viele Kalender gleichzeitig eingesehen werden können.

Mitarbeiter in bestimmten Rollen haben zusätzlich das Recht, die Kalender der anderen zu bearbeiten (Termine anlegen, bearbeiten und löschen).

Dies wird auch für Termine von Dritten durchgeführt wie auf der vorherigen Seite beschrieben. Es muss lediglich im Feld „für“ die Kennung des Mitarbeiters angegeben werden.

Sowohl nach dem Anlegen als auch nach dem Löschen eines Termins erhält der Mitarbeiter in der Nachrichtenliste eine entsprechende Meldung.

### Beispiel:

Mitarbeiter 1 stellt für Mitarbeiter 2 einen Termin ein. Dadurch geht eine Nachricht an Mitarbeiter 2. Wenn Mitarbeiter 2 den Termin löscht, dann erhält Mitarbeiter 1 eine Nachricht.

### Bitte beachten Sie:

Nur das Ansehen eines Kalenders ist für mehrere Mitarbeiter gleichzeitig möglich. Beim Anlegen eines Termins muss unter „für“ ein konkreter Mitarbeiter eingegeben werden.

Falls Sie mehrere Mandanten eingerichtet haben und einzelne Mitarbeiter in unterschiedlichen Mandanten arbeiten: es gilt für jeden Mandanten ein eigener Kalender!



## 1 Persönlicher Bereich

### Rücksprachen

#### • Erläuterungen

Neben den Nachrichten werden Ihnen alle unerledigten persönlichen Kontakt-Rücksprachen angezeigt. Unerledigte Rücksprachen, die in der Vergangenheit liegen, werden Ihnen rot gekennzeichnet.

Rücksprachen listen und suchen Hein Müller

Kontaktdatum:  Thema:

Rücksprachen ab:  Rücksprachen bis:

Kontaktart:  angelegt von:

GESAMTANZAHL: 1

ANZAHL DER GEFUNDENEN EINTRÄGE: 1

Rücksprache am	Name	Thema	Art	Telefon
19.03.2009 08:00	Herr Ruthemeyer	Service NT Projekt ist im Moment gestorben. Frühestens in einem Jahr nachfragen. Investitionen werden im Moment in andere Themen gelenkt. brü	Telefon	0541 5846 176

PARTNER

## 1 Persönlicher Bereich

### Eigenes Call-Center (Out)

#### • Erläuterung

Im persönlichem Bereich des Menues auf der linken Seite finden Sie das „eigene Call-Center Outbound“. Es unterscheidet sich nur in der Auswahl der angezeigten Partner vom eigentlichen Call-Center Outbound unter dem Menüpunkt Schnellzugriff.

Hier sehen Sie nur Partner zu denen aktuell Rücksprachen für Sie eingestellt sind.

Nähere Informationen finden Sie im Kapitel Schnellzugriff Callcenter(Out).

Call Center Outbound Thomas Pohl

Suche Rücksprachen

von Datum:  bis Datum:  Suche:  Vertriebsart:  Sortierung:

von Datum	Thema	Thema	Thema
2015-01-22 22	Betreuer: Heinz Mustermann	Thomas Pohl	Checkliste allg.
1. Golf Club "Musterhausen e.V."	Rene Tippelt		offiziell verkaufen
17 Tel. 14 Briefe 36 e-Mails 0 Besuche			
Rücksprache für: 10.05.2011 um 11:00			
Rücksprache für: 30.03.2011 um 00:00			

Daten zum Partner

Firma: **"Musterhausen e.V."** 72 Kontakte gesamt  
Anspruchspartner: 36 eMails  
Telefon: 011773(2899)  
Telefax: 011773(2899)  
Mobil: 0177698989  
Strasse & Nr.: **Hauptstraße 1011**  
PLZ Ort: 12345 Bonn 12 GWs ansonst

Projekte zum Partner

Es-Geht-Doch-Nicht  
12345 Bonn  
Hab hunger

Geschäftsvorfälle zum Partner

MR000011-2 09.08.2011 - off 50,40 angeo  
Mahnung 59,98  
RLA030011-2 09.08.2011 MTEOLNULL 20,16 offen  
Rechnung (Günther Lodomez) 23,99

Kontakte und Vorgänge zum Partner

Vorgänge zum Partner

B20110729-01 Normal Blubb-c Pohl, Thomas, 0207-8004 Abgelehnt  
Anfrage 29.07.11 (mtät2)

B20110726-01 Wichtig Test Pohl, Thomas, 0207-8004 Angenommen  
Verkaufschance 28.07.11 (mtät2)

Kontakte zum Partner

29.07.2011 Mustermann Vorgang B20110729-03 Brief  
29.07.2011 Mustermann moep Telefon  
29.07.2011 Mustermann Vorgang B20110729-01 Kongress angelegt

## 1 Persönlicher Bereich

### Eigene Kontakte

#### • Erläuterung

Unter dem Menüpunkt eigene Kontakte finden Sie in chronologischer Reihenfolge Ihre angelegten Kontakte wie Mails, Telefone, Briefe etc.

Eigene Kontakte listen und suchen Max Mustermann

Kontaktdatum ab:  Kontaktdatum bis:  Thema:

Kontaktart:  Partner:  Vorgang:

ANZAHL DER ANGEZEIGTEN EINTRÄGE: 5

Eing./Ausg.	Kontaktdatum von	Partner	Kontakt-Person	Thema	Art	Telefon
Eing.	05.01.2011 SiTippeltCRM	Arbeiterwohlfahrt Langwasser Andrea Putschli 90473 Nürnberg	Mustermann, Max (SiTippeltCRM)	Vorgang B20110105-02 angelegt Ticketnr.B20110105-02 TicketLead VorgangsartLead Eingangs-Medium Brief	Brief	
Ausg.	05.01.2011 SiTippeltCRM	Arbeiterwohlfahrt Langwasser Andrea Putschli 90473 Nürnberg	Frau Putschli	Nachfrage Rechnung <p>alles geklärt, Frau Putschli wird die Bezahlung jetzt anweisen</p>	Telefon	
Eing.	05.01.2011 SiTippeltCRM	Alpha GmbH 53340 Meckenheim	Mustermann, Max (SiTippeltCRM)	Vorgang B20110105-01 angelegt Ticketnr.B20110105-01 TicketLead VorgangsartLead Eingangs-Medium Brief	Brief	
Ausg.	05.01.2011 SiTippeltCRM	Alpha GmbH 53340 Meckenheim	Herr Meier	nicht da	Telefon	
Ausg.	05.01.2011 SiTippeltCRM	Alpha GmbH 53340 Meckenheim	ASP	besser morgen	Telefon	



1

## Persönlicher Bereich

### Eigene Abwesenheit

#### • Erläuterung

Hier können Sie Ihre Krankheit eintragen und ihren eigenen Urlaub beantragen. Nähere Informationen dazu erhalten Sie im Kapitel Personal – Krankheit und Urlaub.



1

## Persönlicher Bereich

### Eigene Vorgänge

#### • Erläuterung

Hier sehen Sie alle Vorgänge bei denen Sie der Adressat oder der Eigentümer sind. So können Sie einfach und effektiv verfolgen, welchen Status Ihre Vorgänge haben. Insbesondere wenn Sie Aufgaben delegiert haben, wird Ihnen hier ersichtlich, was noch nicht erledigt worden ist.

GESAMTANZAHL: 2

Startdatum	Vorgangsart	Vorgangs-Nr.	Kontext-Artikel-GV	Titel	Partner	Adressat	Eigentümer	Status
05.01.2011 12:42 Dringend	Lead	B20110105-02	RA050111-1	Lead	Arbeiterwohlfahrt Langwasser Nürnberg	Kräfig, Hans (SiTippelMKS)	Mustermann, Max (SiTippelCRM)	Angenommen 1 Dokument(e)
05.01.2011 11:49 Dringend	Lead	B20110105-01	Angebote	Lead	Alpha GmbH Meckenheim	Mustermann, Max (SiTippelCRM)	Mustermann, Max (SiTippelCRM)	In Arbeit 0 Dokument(e)



## Persönlicher Bereich

## Vorgangscenter

- **Erläuterung**

Unter Vorgangscenter finden Sie die persönliche Vorgangsübersicht, welche die gleiche Funktionsweise und den gleichen Aufbau hat, wie die allgemeine Vorgangsübersicht.

Allerdings ist hier die Liste der Vorgänge eingeschränkt. Nur Vorgänge, die an den Anwender oder an die Gruppe des Anwenders adressiert sind, werden in der Liste angezeigt. Abgeschlossene, abgebrochene und abgelehnte Vorgänge werden ebenfalls ausgeblendet. So erhalten Sie als Anwender eine Übersicht über alle für Sie relevanten, noch nicht abgeschlossenen Vorgänge.

Im Vorgangscenter sehen Sie ebenfalls alle Vorgänge von Mitarbeitern, die zurzeit abwesend sind (Urlaub oder Krankheit) und für die Sie als Vertretung eingetragen sind. Näheres Zur Vorgangsübersicht finden Sie im Kapitel Schnellzugriff – Vorgangsübersicht.

Vorgangsübersicht

Max Mustermann

Suche nach eigenen Vorgängen

Vorg.-Nr.:

Datum ab:

Partner:

Adressat:

Art:

05.01.11

Dringend

Lead

B20110105-02

RA050111-1

Arbeiterwohlfahrt Langwasser Nürnberg

1210-405 (SiTippelCRM)

Angenommen

05.01.11

Dringend

Lead

B20110105-01

Angebote

Alpha GmbH Meckenheim

Mustermann, Max, 1210-405 (SiTippelCRM)

In Arbeit

Details zum Vorgang

Vorgangsdaten

Beschreibung

Abbruch

Historie

Vorgangsdaten

Vorgangs-Nr\*:

B20110105-02

Startdatum des Vorgangs:

05.01.2011 12:42

Abschlussdatum des Vorgangs:

Aktuelle Durchlaufzeit (in h):

1

Titel\*:

Lead

Vorgangsart\*:

Lead

Priorisierung:

Dringend

Eigentümer:

Mustermann, Max (SiTippelCRM)

angelegt von:

Mustermann, Max, 1210-405 (SiTippelCRM)

erledigt:

Wiedervorlage am:

Kontext\*:

RA050111-1

Eingangsmedium:

Brief

Kontakt- und Partnerübersicht

Kontakte auswählen

05.01.2011

Max Mustermann (SiTippelCRM)

Vorgang B20110105-02

Brief

05.01.2011

Frau Putsch

Anfrage Rechnung

Telefon

Dokumente zum Vorgang

Anforderung

application/vnd.oasis.opendocument.text





## • Erläuterungen

In der Navigationsleiste auf der linken Seite finden Sie den Bereich „Schnellzugriff“. Dieser Bereich enthält – je nach Berechtigungen des Anwenders – verschiedene Oberflächen, mit denen man sich schnell einen Überblick zur aktuellen Sachlage verschaffen kann und ggf. weitere Aktivitäten durchführen kann.

Der Anwender kann mit der Oberfläche Call-Center Inbound eingehende Kontakte schnell entgegen nehmen und bearbeiten. Das Call-Center Inbound ist in drei Bereiche eingeteilt. Im oberen Bereich kann man einen Partner suchen. Das Ergebnis der Suche wird direkt unter den Suchfeldern in Form einer Liste angezeigt.

Innerhalb der Liste haben Sie noch folgende Möglichkeiten:

### - Partnerdaten bearbeiten

(Klick auf den Partner-Namen)

### - Direkt-Mail an den Partner schicken

(Klick auf E-Mail-Adresse des Partners)

### - Fragebogen zum Partner erstellen

(siehe Anlegen und Ausfüllen eines Fragebogens zu einem Partner im Kapitel „Schnellzugriff – Call-Center Outbound“)

### - Adresse in Google-Maps anzeigen

(Klick auf Strasse)



Wählt man nun einen Partner mit der linken Maustaste aus, so erscheinen im mittleren Bereich der Oberfläche Listen zu Verträgen, Projekten und Geschäftsvorfällen zum Partner. Eine Bearbeitung bzw. Ansicht der einzelnen Datensätze ist durch einen Mausklick auf den jeweiligen Eintrag möglich.

Nach der Auswahl eines Partners öffnet sich im unteren Bereich der Oberfläche auf der linken Seite eine Liste mit bestehenden Vorgängen zum Partner. Mit einem Klick auf die Vorgangsnummer öffnet sich das Vorgangsformular in Form eines Popups. Des Weiteren öffnet sich bei der Auswahl eines Vorgangs auf der rechten Seite des unteren Bereichs eine Liste mit bestehenden Kontakten zum Vorgang.

Ist ein Partner ausgewählt, so lassen sich mit den „anlegen“-Buttons neue Vorgänge und Kontakte zum Partner anlegen.

Um die entsprechenden Vorgangs- und Kontaktlisten zu aktualisieren, muss der Partner erneut ausgewählt werden. Der aktuell ausgewählte Partner, Vorgang und Kontakt wird farblich hinterlegt.

Über die Verknüpfungen „Doku“ und „Vertrag“ können Sie Listen der dem jeweiligen Partner zugeordneten Dokumente und Verträge abrufen. Die Listen öffnen sich als Popup-Fenster. Weitere Details zu Dokumenten und Verträgen entnehmen Sie bitte dem Kapitel „Partnerverwaltung, Dokumente zum Partner und Mitarbeiter“, bzw. „Partnerverwaltung, Vertrag zum Partner“.



### Erläuterung

Für den optimalen Überblick beim Telefonvertrieb gibt es die Oberfläche Call-Center Outbound. Hier können Sie im oberen Bereich Partner suchen und listen. Hier finden Sie alle Partner bei denen Sie als Betreuer eingetragen sind. Partner, zu denen bereits Rücksprachen bestehen, befinden sich am oberen Ende der Liste. Innerhalb der Liste haben Sie noch folgende Möglichkeiten:

- *Partner-Cockpit des Partners aufrufen* (Klick auf den Partner-Namen)
- *Direkt-Mail an den Partner schicken* (Klick auf eMail-Adresse des Partners)
- *Kontakt zur anstehenden Rücksprache* (Klick auf Betreff des Kontakts)
- *Fragebogen zum Partner erstellen*

Wenn Sie einen Partner ausgewählt haben, wird dieser farblich markiert. Im mittleren Bereich haben Sie alle Details zum Partner zur Ansicht und zur Bearbeitung. Im unteren Abschnitt werden Ihnen die Vorgänge (links) und Kontakte (rechts) zum Partner gelistet. Sie können nach der Partner-Auswahl auch neue Kontakte und Vorgänge zum Partner anlegen. Mit der Betätigung der linken Maustaste innerhalb einer Kontakt- bzw. Vorgangszeile erhalten Sie nähere Informationen zum Kontakt / Vorgang.

### Telefonvertrieb im Callcenter

Im Callcenter-Bereich (Inbound und Outbound) enthält das Partnerformular kein Feld zum aktuellen Vertriebsstatus des Partners (siehe Abb. 2). Hier lässt sich der Vertriebsstatus des Partners über die Kontakt-Formulare aus der Callcenter-Oberfläche ändern. Das Anlegen neuer Kontakte aus den Callcenter-Oberflächen heraus fließt in die Auswertung des Telefonvertriebs (die Anzahl aller Kontakte und Kontakt-Versuche wird erhöht). Wird beim Anlegen eines Kontaktes der Vertriebsstatus des Partners geändert, so fließt auch dies in die Auswertung hinein (die Anzahl der erzielten Termine, Angebote etc wird erhöht).

The screenshot shows the 'Call-Center Outbound' interface. At the top, there's a search bar with 'Suche: muster' and 'Vertriebsstatus'. Below this is a table of partners. The first entry is '0815-012222' for '1. Golf Club "Musterhausen e.V."'. To the right, it shows 'Betreuer: Heinz Mustermann, Thomas Pohl, Rene Tippelt' and buttons for 'Checkliste allg', 'registrieren', and 'eMail versenden'. Below the partner list, there are sections for 'Daten zum Partner' (Firma, Ansprechpartner, Telefon, etc.), 'Projekte zum Partner' (Es-Geht-Doch-Nicht), and 'Geschäftsvorfälle zum Partner' (MR080811-2, RLA030811-2). At the bottom, there's a 'Kontakte und Vorgänge zum Partner' section with a table of activities.

The screenshot shows the 'Kontakt anlegen oder bearbeiten' form. At the top, it says 'Max Mustermann' and 'Hans-Joachim Markwardt, Bayern AG, München'. Below this are tabs for 'Allgemein', 'Ein-/Ausgang', 'Kontaktaufnahme', 'Inhalt', 'Rücksprache', and 'Bearbeitungen'. The 'Inhalt' tab is active. The form has a 'Thema\*' field, a 'Notizen' section with a rich text editor, and a 'Pfad' section with a 'Reaktion' dropdown (set to 'erreicht') and a 'Vertriebsstatus' dropdown (highlighted with a red box). There's also a 'Testi' button.

Nur über das Callcenter (In- oder Outbound) eingestellte Kontakte und veränderte Vertriebsstatus fließen - neben dem Weg über die Telefonvertriebsliste – in die Auswertung des Telefonvertriebs ein. So lassen sich Kontakte und Vertriebsstatusänderungen ohne vertriebslichen Hintergrund zum Beispiel über die Partner-Liste (unter dem Menüpunkt Partner) eintragen, ohne dass die Telefonvertriebsstatistik verfälscht wird.

### Eigenes Call-Center Outbound

Im persönlichem Bereich des Menues auf der linken Seite finden Sie das „eigene Call-Center Outbound“ (siehe Kapitel *Persönlicher Bereich – Call Center*). Es unterscheidet sich nur in der Auswahl der angezeigten Partner vom eigentlichen Call-Center Outbound. Hier sehen Sie nur Partner, die Sie betreuen und zu denen aktuell Rücksprachen geplant sind.



## • Anlegen und Ausfüllen eines Fragebogens zu einem Partner

Zur effizienten Bearbeitung Ihrer Partnerkontakte können Sie Fragebögen definieren, die dann einem Partner zugeordnet und ausgefüllt werden können. Es ist ebenfalls möglich, einen Fragebogen in einem Mailing zu versenden. Um einen Fragebogen ausfüllen zu können, muß zunächst eine entsprechende Vorlage (Typ: Fragebogen) definiert sein. Im Kapitel *Marketing – Fragebögen* sind die entsprechenden Vorgehensweisen beschrieben.

Wurden Fragebogenvorlagen definiert, finden Sie zu jedem Partner in der Liste eine Auswahlbox, wo Sie aus allen bereits definierten Fragebogenvorlagen eine auswählen können, um anschließend einen entsprechenden Fragebogen auszufüllen. Wählen Sie einen Fragebogen aus und klicken Sie anschließend auf das Icon rechts neben der Auswahlbox [1].

### Fragebogen erstellen

Es öffnet sich ein neues Fenster, wo Sie zunächst ein paar allgemeine Daten zu dem neu zu erfassenden Fragebogen eingeben können.

### Erläuterung der Eingabefelder:

**Name:** Vergeben Sie einen sprechenden Namen für den Fragebogen. Standardmäßig mit Datum und Uhrzeit vorbelegt.

**Beschreibung:** Hier können Sie einen Beschreibungstext eingeben.

**Verwendete Vorlage:** Hier wird die Fragebogenvorlage (inkl. Versionsnr.) angezeigt, die sie in der Partnervertriebsliste ausgewählt haben.

**Zusatztext:** Hier können Sie einen weiteren Zusatztext eingeben.

**Status:** Der Status steht standardmäßig auf „erfasst“.

[2] ruft die zweite Seite des Fragebogens auf, [3] Führt zurück zur vorigen Seite. Klicken Sie auf [2], um die zweite Seite des Fragebogens aufzurufen.

Anhand der vorher ausgewählten Fragebogenvorlage wird nun eine Eingabemaske mit den Fragen angezeigt, die Sie nun z.B. gemeinsam mit Ihrem Telefonpartner ausfüllen können.

The screenshot shows the 'Call Center Outbound' interface. At the top, there's a search bar with 'Suche: muster' and a 'Vertriebsstatus' dropdown. Below this, a table lists partners. The first entry is 'Mustermann' with contact details. To the right of the partner list, there's a 'Fragebogen' (Questionnaire) section with a dropdown menu showing 'Checkliste allg' and a button 'Registrieren'. Below the partner list, there are several panels: 'Daten zum Partner' (Company, Address, Contact Info), 'Projekte zum Partner' (List of projects), 'Geschäftsvorfälle zum Partner' (Business events), 'Kontakte und Vorgänge zum Partner' (Contacts and transactions), and 'Kontakte zum Partner' (Contacts).

The screenshot shows the 'Fragebogen/Checkliste anlegen oder bearbeiten' form. It has a title bar with 'Thomas Pohl'. The main area contains several input fields: 'Name' (pre-filled with 'Fragebogen vom 13.04.2010 10:57'), 'Beschreibung' (empty), 'Verwendete Vorlage' (pre-filled with 'Feedback zu midcom-Produkten'), 'Version' (pre-filled with 'V.17.0'), and 'Zusatztext' (empty). At the bottom, there's a 'Status' dropdown menu with options: 'erfasst', 'geprüft', 'genehmigt', 'abgelehnt', and 'abgeschlossen'. To the right of the status dropdown, there are labels 'gesetzt am:', 'Bearbeitungen', 'angelegt am:', and 'bearbeitet am:', each followed by a 'von:' label and an empty input field.



## Erläuterung der zusätzlichen Eingabefelder:

**nein:** Anzukreuzen, wenn die Frage mit Nein beantwortet wird.

**ja:** Anzukreuzen, wenn die Frage mit Ja beantwortet wird.

**Eingabefeld:** Hier wird die Antwort auf eine Frage eingetragen, die nicht mit ja/nein beantwortet werden kann [1].

Durch Klick auf den Button [2] kann der Fragebogen abgespeichert werden.

[3] führt zurück zur aufrufenden Seite

In der Übersicht können Sie genau sehen, wie viele Fragebögen zu dem jeweiligen Partner bereits ausgefüllt wurden [4].

Fragebogen/Checkliste anlegen oder bearbeiten Thomas Pohl

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Name\*:

Beschreibung:

Feedback zu midcom-Produkten

/erwendete Vorlage

Name: Feedback zu midcom-Produkten  
/version: V.17.0

**1 Wie sind Sie auf die midcom und deren Produkte aufmerksam geworden?**

a) Werbung ☐ ja  
b) Presseartikel ☐ ja  
c) aktive Ansprache durch midcom ☐ ja  
d) Sonstiges ☐ ja

Internet, Zeitschriftenbeilage, Mailing ☐ ja  
Bitte geben Sie weitere Gründe ein:

**2 Aus welchem Grund interessierten Sie sich für das midcom Produkt?**

a) allgemeines Interesse ☐ ja ☒ nein  
b) persönliche Ansprache hat mir gefallen ☐ nein  
c) konkreter Bedarf ☐ ja ☒ nein  
d) Sonstiges ☐ nein

Bitte geben Sie weitere Gründe ein:

Zusatztext:

Status:

gesetzt am:  von:

Bearbeitungen

angelegt am:  von:

bearbeitet am:  von:

**3** **2**

Call Center Outbound Thomas Pohl

Suche Rücksprachen

Name	Telefon	Telefon	Telefon	Telefon
123123	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991
Ferdinandine Karus	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991
4 Tel. 1 Briefe 3 e-Mails 0 Besuche 1 Fragebogen	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991
Rücksprache für: 31.05.2011 um 11:01	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991
0109-1507	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991
Ansprechföhr	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991

Daten zum Partner

Name	Vorname	Telefon	Telefon	Telefon
Karus	Ferdinandine	0 2225 99 99 99	0465/183 63 991	0 2225 99 99 99
Strasse & Nr.:	Bahnhofstr. 2	53340 Meckenheim	6 QVS	gesamt
PLZ Ort:	53340 Meckenheim	6 QVS	gesamt	
e-Mail-Adresse:	rene.tippelt@midcom.de			

Kontakte zum Partner

Name	Vorname	Telefon	Telefon	Telefon
B20110324-02	Sehr wichtig	Blubb-c-	Pohl, Thomas, 0207-8004 (mtäst2)	Offen
Anfrage	24.03.11			
B20110324-01	Dringend	Blubb-c-	Pohl, Thomas, 0207-8004 (mtäst2)	Offen
Anfrage	24.03.11			

Kontakte zum Partner

Name	Vorname	Telefon	Telefon	Telefon
22.07.2011	Ferdinandine	Middach	Telefon	
18.07.2011	Ferdinandine	Un nur?	Telefon	
14.07.2011	Ferdinandine	Testkontakt	Telefon	





## • Erläuterung

In der Vorgangsübersicht erhalten Sie einen kompletten Überblick über alle erfassten Vorgänge und deren Status. Im oberen Bereich werden alle Vorgänge gelistet. Wählen Sie einen Vorgang mit einem Mausklick aus, so wird im mittleren Bereich das Vorgangsformular angezeigt. Hier können Sie die Daten zum erfassten Vorgang einsehen und ändern.

Im unteren Bereich auf der linken Seite sehen Sie eine Liste mit Kontakten, die zu diesem Vorgang erfasst wurden. Hier können Sie neue Kontakte zum Partner anlegen oder aufrufen. Auf der rechten Seite befinden sich die Dokumente zum Vorgang. Nach Klick auf ein Dokument können Sie dieses downloaden und direkt ansehen oder speichern. Mit Klick auf den Partnernamen in der Vorgangsliste gelangen Sie in einem extra-Fenster zum Partnercockpit des Partners, zu dem der aktuelle Vorgang gehört. Hier erhalten Sie einen Überblick über die Kontaktdaten und die Anzahl der Kontakte und Geschäftsvorfälle des Partners.

Aus dem Informationsbereich (Partnercockpit) heraus können Sie direkt ins Partner-Formular navigieren, die Webseite des Partners besuchen oder dem Partner über das CRM-Modul eine eMail zukommen lassen.

## Eigene Vorgangsübersicht / Vorgangscenter

Im persönlichen Bereich des Hauptmenues finden Sie das Vorgangscenter - die eigene Vorgangsübersicht, welche die gleiche Funktionsweise und den gleichen Aufbau wie die allgemeine Vorgangsübersicht hat.

Allerdings ist hier die Liste der Vorgänge eingeschränkt auf Vorgänge die an den Anwender oder an die Gruppe des Anwenders adressiert sind und die noch nicht abgeschlossen, abgebrochen oder abgelehnt wurden.



### • Erläuterung

Über die Suchmaske kann das Listen-ergebnis eingeschränkt werden. Das Feld Suche fasst folgende Felder aus dem Reparaturauftrag (Seriennummer, Lieferscheinnummer, Matchcode, Trackingnummer) zusammen und verknüpft diese per „oder“. Dieses und alle anderen Felder werden mit „und“ verknüpft.

[1]:

Über das Symbol wird ein neuer Reparaturauftrag angelegt

Über das Symbol werden die Such-eingaben zurückgesetzt

Über das Symbol wird die Suche ausgeführt

[2]: Hier wird die Liste der Reparaturaufträge des angemeldeten Technikers angezeigt. Über die Reparaturauftragsnummer öffnet sich der Reparaturauftrag und kann vom Techniker weiter bearbeitet werden. Je nach Auswahl des Auftrages werden die Masken [3], [4], [5], [6] angepasst und beziehen sich auf den ausgewählten Auftrag oder Endkunden. Das Feld in der die Auftragsnummer gezeigt wird, ändert nach einer voreingestellten maximalen Laufzeit in der Statusverwaltung die Farbe auf Gelb oder Rot um so direkt zu erkennen, welche Aufträge bevorzugt behandelt werden müssen. Es kann pro Status ein Wert für gelb und rot hinterlegt werden. Über das Symbol können Sie Arbeitszeiten zum Auftrag erfassen, zum Beispiel wie lange der Techniker mit der Reparatur beschäftigt war. Hier gibt der Techniker Anfang- und Endzeitpunkt der Tätigkeit an.

über dieses Symbol lassen sich Transaktionen speichern. Zum Beispiel Arbeitsanfang Reparatur. Dann wird ein Datensatz mit dem aktuellen Zeitstempel gespeichert. Wenn die Tätigkeit erledigt ist, so muss ein Arbeitsende Reparatur gebucht werden. Das System errechnet dann die verbrauchte Zeit.

The screenshot displays the 'Reparaturaufträge' (Repair Orders) section of the CRM Modul. It features a table of repair orders with columns for Rep. Nr., Auftraggeber, Datum, Status, Adresse, Hersteller, Suche, and Stellung. Below the table, there are sections for 'Kundendaten und Historie' (Customer Data and History) and 'Kontakte und Dokumente' (Contacts and Documents). The 'Kundendaten und Historie' section shows customer details like Name, Adresse, Telefon, and Fax, along with a list of repair orders. The 'Kontakte und Dokumente' section shows a list of contacts and documents associated with the selected repair order. Overlaid on the screenshot are three blue callout boxes with white text: 'Informationen zum Partner' (Information about the partner) pointing to the customer data, 'Historie zum Reparaturauftrag' (History of the repair order) pointing to the list of repair orders, and 'Kontakte zum Reparaturauftrag' (Contacts of the repair order) pointing to the contacts section.

[3]: In diesem Bereich werden allgemeine Kundeninformationen dargestellt. Über den Link im Namen öffnet sich das Partner bearbeiten Formular.

[4]: Hier werden die historischen Veränderungen des Reparaturauftrages dargestellt. Die Liste stellt folgende Informationen bereit: Datum, Status, Beschreibung, Auftragsart und Techniker

[5]: Alle Kontakte zum Kunden werden hier angezeigt. Es können neue Kontakte angelegt werden und vorhandene bearbeitet werden.

[6]: Alle Dokumente des Reparaturauftrages werden angezeigt. Natürlich können hier auch neue Dokumente angelegt oder vorhandene bearbeitet werden.





## • Erläuterung der Felder

Im **CRM-Modul** sind Partner alle Personen, zu denen eine Geschäftsbeziehung besteht. Dies sind sowohl Kunden, Lieferanten oder Dienstleister als auch Interessenten. Legen Sie fest, ob Ihr Partner eine Privatperson (Endverbraucher) oder eine Firma (juristische Person) ist und klicken Sie im Menue auf „anlegen“.

### Erläuterung juristische Person

Im Folgenden werden die Felder in der Maske für **juristische Personen** beschrieben, am Ende wird kurz auf die Unterschiede eingegangen.

**Organisation:** Haben Sie Partner angelegt mit der „Partner-Art“ „Organisation“ oder „Gruppe“, dann können Sie diese hier auswählen und so Partner als zur selben Organisation bzw. Gruppe zugehörig darstellen.

**Partner-Nr.:** Wird vorgeschlagen, kann jedoch individuell verändert werden. Nach Klick auf ein anderes Feld im Partnerformular erfolgt eine Prüfung, ob diese Partnernummer im System bereits existiert. Ist die Nummer eindeutig, erscheint ein grünes Häkchen [2].

**Partner-Art:** Ihre Beziehung zum Partner.

**Vertriebsschlüssel:** Handelt es sich bei dem Partner um einen Vertriebspartner, tragen Sie hier seinen internen Vertriebspartnerschlüssel ein. Dieser muss systemweit eindeutig sein. Anhand des Vertriebspartnerschlüssels können Umsatzstatistiken zu diesem Vertriebspartner erstellt werden.

**Vertriebsstatus:** In diesem Feld können Sie für den aktiven Vertrieb Ihrer Produkte das Interesse des jeweiligen Partners hinterlegen. Die Inhalte passen Sie im Menüpunkt Verwaltung - Stammdaten Mandant auf Ihre eigenen Bedürfnisse an. Zu der Klassifikation der Vertriebsstatistiken siehe Kapitel „Vertrieb - Telefonvertrieb-Auswertung“

**Branche (WZ 2008):** Hier können Sie eine Branchenbezeichnung gemäß Klas-

sifikation der Wirtschaftszweige 2008 (WZ 2008) eingeben. Nach Eingabe von mindestens drei Zeichen erhalten Sie Suchvorschläge, die Sie per Mausklick in das Feld übernehmen können. Sie können nach Branchenbezeichnung (z.B. Datenverarbeitung) oder Branchencode (z.B. 4741 oder 47.41.0) suchen. Die ersten maximal 50 Einträge, die auf Ihren Suchbegriff passen, werden in einer Liste zur Übernahme in das Datenfeld angezeigt. Natürlich können Sie auch eigene Werte eingeben, die nicht dem Standard entsprechen.

**Branche (SIC):** Hier können Sie eine Branchenbezeichnung gemäß Standard Industrial Classification (SIC) eingeben. Nach Eingabe von mindestens drei Zeichen erhalten Sie Suchvorschläge, die Sie per Mausklick in das Feld übernehmen können. Sie können nach Branchenbezeichnung (z.B. Datenverarbeitung) oder Branchencode (z.B. 7374 ) suchen. Die ersten maximal 50 Einträge, die auf Ihren Suchbegriff passen, werden in einer Liste zur Übernahme in das Datenfeld angezeigt. Natürlich können Sie auch eigene Werte eingeben, die nicht dem Standard entsprechen.

**Betreuer:** Sie können jedem Partner beliebig viele Betreuer aus Ihrem Mitarbeiterbestand zuordnen. Das Eingabefeld ist mit einer automatischen Vervollständigungsfunktion ausgestattet, die Ihnen nach Eingabe von mindestens drei Zeichen des Nachnamens Vorschläge aus Ihrem Mitarbeiterbestand anzeigt. Übernehmen Sie einen Vorschlag, indem Sie darauf klicken. Mithilfe des Plus-Buttons

[1] können Sie weitere Betreuer hinzufügen.

**Ansprechpartner:** Angaben zum Ansprechpartner des Partners. Für jeden im System erfassten Mitarbeiter kann eine persönliche Anrede ausgewählt werden, die im Direkt- und Massenmailing anstelle der Standard-Anrede („Anrede Anspr.“) verwendet wird. Das Eingabefeld ist mit einer automatischen Vervollständigungsfunktion ausgestattet, die Ihnen nach Eingabe von mindestens drei Zeichen des Nachnamens Vorschläge aus Ihrem Mitarbeiterbestand anzeigt. Übernehmen Sie einen Vorschlag, indem Sie darauf klicken. Mithilfe des Plus-Buttons können Sie persönliche Anreden für weitere Mitarbeiter hinzufügen. Wird als Anrede „Hallo“ ausgewählt, dann wird beim Email-Versand und anderen Kontakten nur der Vorname benutzt (exakt: Nur die Zeichen bis zum ersten Leerzeichen).

**Umsatzziel:** Angaben zu Zielumsatz, Zieldatum, Zielwahrscheinlichkeit und Anzahl der Mitarbeiter.

**Postanschrift:** Angaben zur Postanschrift

**Gründung:** Angaben zum Partner-Unternehmen.

**Kapital:** Angaben zu den Finanzen.

**Erste und Zweite Bankverbindung:** Bitte geben Sie die Bankverbindungen und ggfs. die Zustimmung des Partners zum Lastschriftinzug an.

**Interessen:** Eingabe allgemeiner Bemerkungen.



**Besondere Vereinbarungen:** Hier können Sie vermerken, wenn ein Partner keine Briefe (Werbesperre), Anrufe (Telefonklausel), E-Mails (E-Mail-Klausel) mehr erhalten möchte oder er gar keinen Kontakt mehr mit Ihrem Unternehmen wünscht. Die hier markierten Vereinbarungen werden in allen CRM-Modul Funktionen jederzeit berücksichtigt. Das bedeutet, dass ein Partner, bei dem hier die e-Mail-Klausel aktiviert wurde, keine Mailings von Ihnen bekommt, selbst wenn Sie ihn als Empfänger eines Mailings definieren.

**Unerwünschter Partner:** Hier können Sie einen Partner als „unerwünscht“ kennzeichnen und den Grund dafür angeben.

**Rabatt Klassen des Partners:** Für jeden Partner können vier Rabattklassen festgelegt werden. Diese sind ebenfalls bei den Artikeln definierbar, so dass automatisch partnerbezogene Rabatte ausgewiesen werden können.

**Beispiel: Rabattklasse A: Beratungsleistungen, B: Software, C: Hardware.** Partner x soll bestimmte Beratungsleistungen um 10% gegenüber dem Listenpreis rabattiert bekommen. Dann muss unter „Rabattklasse A“ „10“ eingetragen werden und bei dem entsprechenden Artikel definiert werden, dass er „Rabattklasse A“ zugeordnet ist.

**Besondere Suchkriterien:** Zum schnellen Finden eines Partners können Sie hier Suchkriterien definieren.

**Warnhinweis:** Wenn Sie hier einen Text eingeben, wird dieser in einem rot unterlegten Popup bei jedem Öffnen eines Formulars angezeigt.

**Zielgruppe:** Hier können Sie auswählen, zu welcher Zielgruppe der Partner gehört. Zur Definition von Zielgruppen finden Sie weitere Informationen im Kapitel *Marketing – Zielgruppe*.

**Partnerabsicht:** Hier werden Vermerke gemacht, welche Absichten der Partner in Zukunft gegenüber ihrem Unternehmen hat und wie er das Unternehmen gegenüber Dritten darstellt.

**Partnerloyalität:** Hier werden Vermerke gemacht, welche Loyalität der Partner zum Unternehmen aufweist.

Partner (Privatperson) anlegen oder bearbeiten Thomas Pohl

Allgemein	Postanschrift	Bankverbindung	Interessen	Vereinbarungen	Unerwünscht
Rabatte	Suchkriterien	Warnhinweis	Zielgruppe	Kundenabsichten	Kundenloyalität
Kundenpotenzial	Bearbeitungen	Überprüfungen	Privat zu Firma		

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemein

Organisation:

Partner-Nr.: 0410-1885

Partner-Art:

Vertriebschlüssel: VS27345

Vertriebsstatus: CONS\*

Anrede: Sehr geehrte Frau

Name\*: Pohlmann

Name (Zusatz):

Straße\*:

PLZ\*:

Postfach:

Telefon:

Handy:

Shop-Passwort:

Homepage:

Betreuer\* 1: Thomas Pohl

Vorname: Sabine

Nr.\*:

Ort\*:

Staat: --

Telefax:

eMail:

eMail 2:

Erstkontakt: --

0109-1474 midcom Kennungen: 1_FuGolfclub230	1. Golf Club Fürth e.V.	Präsident	Organisation	90768 Fürth	Am Golfplatz 101 0911757522
(1) Dokus Anm. (2) Vorgänge (0) Fragebögen (0) GV's (31) Kontakte Bundesanzeiger AdrHist Vertrag Projekte					

0209-1556 midcom Kennungen: 1_LeGolfclub2-1	1. Golfclub Leipzig e.V.	Präsident	Partner	4105 Leipzig	Am Sportforum 3 (03 41) 7 11 64 12
(0) Dokus Anm. (3) Vorgänge (0) Fragebögen (0) GV's (20) Kontakte Bundesanzeiger AdrHist Vertrag Projekte					

Organisation: org

Partner-Nr.: Testorganisation (12345 Teststadt)

Partner-Art: Kunde

Vertriebsstatus: CRM\*

**Partnernpotenzial:** Hier werden Vermerke gemacht, welche Art von Potenzialen der Partner aufweist.

**Überprüfung des Partners:** Markieren Sie, ob Sie für den Partner bei Klick auf „Speichern“ einen (kostenpflichtigen) Adress-, Personen- oder Umzugscheck durchführen wollen. Dieser Check kann auch zu einem späteren Zeitpunkt durchgeführt werden. Bei allen Checks werden zusätzlich die Post Leitdaten ergänzt.

### Erläuterung Privatperson

In der Maske für Privatpersonen werden zusätzlich zu Firmenkunden die Felder „Vorname“ und „männlich/weiblich“ angezeigt, es fehlen dagegen die Felder zu Unternehmensdaten, Finanzen und Umsatzzielen. Auch die Felder zum Ansprechpartner entfallen.

### Vom Privatkunden zum Firmenkunden

Klicken Sie das Feld an. Nach dem Speichern wird der Partner in einen Firmenkunden umgewandelt und es stehen die Maskenfelder eines Firmenkunden zur Verfügung.

### Partnerdaten bearbeiten oder löschen

Klicken Sie in der Liste der Partner auf den Button „bearbeiten“. Sie erhalten das gleiche Eingabeformular wie bei Partner „anlegen“. Hier können Sie die Daten des Part-

ners ändern oder auch nachträglich noch Adressdaten und Personendaten überprüfen lassen. Wenn Sie den Partner löschen möchten, klicken Sie auf „löschen“.

### Partnerdaten klonen

Als Eingabehilfe zum Erfassen ähnlicher Partner dient die Funktion Partnerdaten „klonen“. Klicken Sie in der Liste der Partner auf den Button „klonen“. Sie erhalten ein Eingabeformular wie bei Partner „anlegen“ und müssen nur noch die Änderungen ausfüllen.

### Partnerorganisation

Im Partner-Formular haben Sie die Möglichkeit, einen Partner einer Organisation oder Gruppe zuzuordnen. Dazu geben Sie den Namen der Organisation bzw. Gruppe in das entsprechende Textfeld ein. Befindet sich eine Partnerorganisation oder -Gruppe zur aktuellen Eingabe in Ihren Partner-Datensätzen, erscheint unter dem Eingabefeld eine kleine Auswahlliste mit Datensätzen, die zum aktuellen Feldinhalt passen. Geben Sie in dieses Feld einen Wert ein, der zu keiner Organisation in Ihren Datensätzen passt, wird der Inhalt entfernt und dieser Partner keiner Organisation zugeordnet.



## 3

### Partner

#### Partner suchen

**Bitte beachten Sie:** Um Ihre eigenen Artikel anlegen zu können, müssen sie sich selbst ebenfalls als Partner definieren!

#### Partner suchen und listen lassen

Lassen Sie sich Ihre Partner oder einen Partner anzeigen, indem Sie die geeigneten Suchbegriffe eingeben und gezielt suchen und listen lassen. Wenn Sie keine Angaben in den Feldern zur Suchanfrage machen, werden Ihnen alle Partner angezeigt. Bitte beachten Sie jedoch, dass alle Listen auf maximal 200 Datensätze begrenzt sind. Über die Schaltfläche „Erweiterte Suchfelder ein-/ausblenden“ werden Ihnen zusätzliche Suchfelder angezeigt, die es Ihnen ermöglichen, Ihre Suchanfrage noch detaillierter zu gestalten.

Sie können zusätzlich nach Mobilfunknummer, Email-Adresse, Homepage suchen. Außerdem können Sie gezielt nur nach den Partnern suchen, zu denen (keine) Projekte, Kontakte, Vorgänge, Geschäftsvorfälle, Dokumente oder Fragebögen existieren. Ebenfalls können Sie nach Partnern suchen, bei denen Sperren gesetzt oder nicht gesetzt sind, wie Email-/Telefon-/Werbe-/Partnersperre oder Unerwünscht. [1]

Das Suchergebnis wird Ihnen unterhalb des Fußbalkens angezeigt. Rot markierte Namen sind Partner, die als „unerwünscht“ gekennzeichnet wurden. Die Liste der Partner ist Ausgangspunkt für alle partnerbezogenen Funktionen. Diese entsprechenden Aktionen und Aktionsicons befinden sich unterhalb des Partnerdatensatzes (in der Partnerliste) als Zusatzfunktion im Submenü. Ein Klick auf den Partnernamen führt Sie zum Cockpit des Partners, wo Sie sich alle wichtigen Informationen zum Partner selbst zusammenstellen können [2].

Ein Klick auf die Adresse führt Sie zu einer GoogleMaps Darstellung, wo Sie Ihre Routenplanung durchführen können.

#### Partnerdaten bearbeiten oder löschen

Klicken Sie in der Liste der Partner auf den Button „bearbeiten“. Sie erhalten das gleiche Eingabeformular wie bei Partner „anlegen“. Hier können Sie die Daten des Partners ändern oder auch nachträglich noch Adressdaten und Personendaten überprü-

**Partner listen und suchen** Thomasch Pohlman

Name:  Telefon:  Partner-Art:   
Ort:  Betreuer:  Suche:   
von Datum:  bis Datum:  Branche:   
Vertriebsstat.:  Zielgruppe:  Orga. / Gruppe:

**erweiterte Suchfelder ein-/ausblenden**

Die Liste wurde automatisch auf 200 Datensätze begrenzt. Bitte schränken Sie Ihre Suche über Suchparameter ein.

Red. ANZAHL: 200

Partner zur Organisation zuordnen:  **alle umkehren keine**

☐ Kd-Nr. ☐ Name ☐ Vorn./Anspr. ☐ Partnerart ☐ Ort ☐ Strasse/Telefon  
☐ Shopinteresse

0815-012222 midcom Kennnumm:	<b>1. Golf Club Musterhausen e.V.</b>	Mustermann	Organisation Gekaufte Artikel	53229 Bonn	Hauptstr. 123 0911757522
------------------------------------	---------------------------------------	------------	----------------------------------	---------------	-----------------------------

**Partner listen und suchen** 1 Thomas Pohlmann

Name:  Telefon:  Partner-Art:   
Ort:  Betreuer:  Suche:   
von Datum:  bis Datum:  Branche:   
Vertriebsstat.:  Zielgruppe:  Orga. / Gruppe:   
Partnertyp:  Mobilfunknr.:  Faxnummer:   
Email-Adresse:  Homepage:  Standardpartner:   
Kontakte:  Vorgänge:  Geschäftsvorfälle:   
Verträge:  Projekte:  Fragebögen:   
Dokumente:  eMail-Klausel:  Telefonklausel:   
Werbesperre:  Partnersperre:  Unerwünscht:

**erweiterte Suchfelder ein-/ausblenden**

**Partner-Cockpit anlegen oder bearbeiten** 2 Thomas Pohl

**Eigenschaften zum Partner**

Firma: **A.D.A.M. Showtechnik GmbH**  
Ansprechpartner: Herr Jürgen Starmann  
Telefon: 02687929311  
Telefax:   
Straße & Nr.: **Industriepark 49A**  
PLZ Ort: 56594 Willroth  
e-Mail-Adresse: **testing@midcom.de**  
Homepage: **www.adamshowservices.de**

**Kontakte**

9 gesamt  
0 eMails  
6 Telefonate  
3 Briefe

**Geschäftsvorfälle**

0 gesamt  
0 Rechnungen  
0 Angebote  
0 Mahnungen

**Vorgänge (>1)**

24.02.10 B20100224-05  
Anfrage  
In Arbeit  
[mehr]

**eMail-Öffnung (0)**

keine Daten vorhanden

**Verträge (0)**

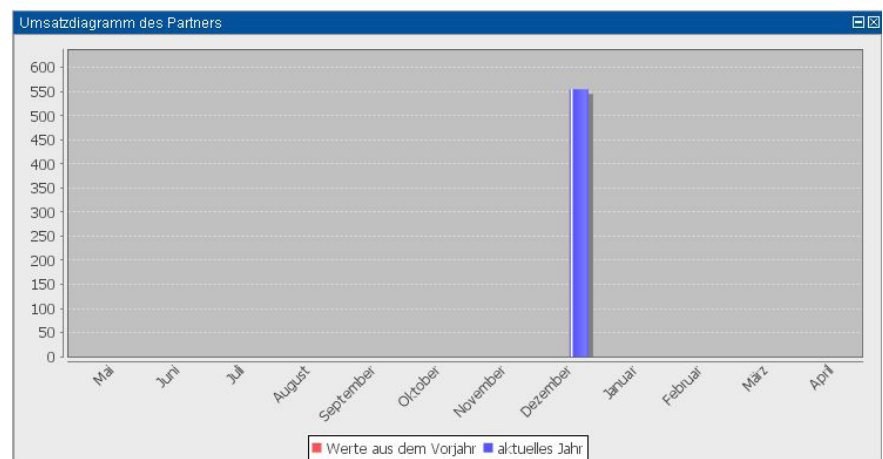
keine Daten vorhanden

**Angebote (0)**

keine Daten vorhanden

**Rechnungen (0)**

keine Daten vorhanden



fen lassen. Wenn Sie den Partner löschen möchten, klicken Sie auf „löschen“.

#### Partnerdaten klonen

Als Eingabehilfe zum Erfassen ähnlicher Partner dient die Funktion Partnerdaten

„klonen“. Klicken Sie in der Liste der Partner auf den Button „klonen“. Sie erhalten ein Eingabeformular wie bei Partner „anlegen“ und müssen nur noch die Änderungen ausfüllen.





## Partnerorganisation zuordnen

In der Partnerliste haben Sie die Möglichkeit, allen angezeigten Partnern eine Organisation zuzuordnen, bzw. die Zuordnung zu entfernen.

Dazu müssen Sie alle Partner, die von der Änderung betroffen sein sollen, mit dem Markieren der Auswahlkästchen in der Liste, markieren. Mit einem Mausklick auf das Lupe-Symbol oberhalb der Suchergebnisse öffnet sich eine kleine Auswahlbox, in der Sie nach bestehenden Organisationen suchen können. Mit einem Klick auf einen Eintrag in der Auswahlbox selektieren Sie die Organisation.

Klicken Sie nun auf das Speichern-Symbol (Diskette) werden alle ausgewählten Partner der Organisation aus der Auswahlbox zugeordnet. Wollen Sie Partner aus einer Organisation entfernen, selektieren Sie sie und klicken auf den roten Button neben dem Lupen-Symbol und anschließend auf den Speichern-Button.

In den Partnerformularen greift das gleiche Vorgehen für den jeweilig geöffneten Partner.

## Als PDF exportieren

Hier ist das Erstellen eines PDF-Dokumentes mit Daten eines Bestimmten Partners gemeint.

Ein PDF-Dokument zum exportieren erstellen Sie unter Verwaltung – Formulare.

Ein Partner kann durch Klick auf das PDF-Icon [1] exportiert werden.

Wenn Sie auf das Icon klicken gelangen Sie in einer Liste der mit dem Objekt Partner verknüpften Formulare. Wählen Sie ein Formular aus, und drücken Sie auf exportieren [2].

Wenn Sie das Formular exportieren, erhalten Sie ein nach den im Formular erstellten Verknüpfungen ausgefülltes PDF-Dokument.

Partner zur Organisation zuordnen: -- **alle umkehren keine**

Kd-Nr.	Name	Partnerart	Ort	Strasse/Telefon Shopinteresse
0815-012222 midcom Kennungen: 1_FuGolfclub230 jSchmitz fGolf01	1. Golf Club Mus...			
0209-1669 midcom Kennungen: 1_LeGolfclub2-1 netzerg	1. Golfclub Leipzig e.V.	Präsident	4105 Leipzig	Am Sportforum 3 (03 41) 7 11 64 12
1111-2217	213	123 123	Interessent	53340 Meckenheim
1012-2983	Koch	Hilde	Kunde	56070 Koblenz
				Am Güterbahnhof 3 02617888832

(4) Dokus Anm. (12) Vorgänge (2) Fragebogen (47) GVs (76) Kontakte Bundesanzeiger AdrHist (6) Verträge Projekte

(1) Doku Anm. (9) Vorgänge (1) Fragebogen (16) GVs (66) Kontakte Bundesanzeiger AdrHist (2) Verträge Projekte

(0) Dokus Anm. (0) Vorgänge (0) Fragebogen (2) GVs (3) Kontakte Bundesanzeiger AdrHist (0) Verträge Projekte

▲▼ Kd-Nr. ▲▼ Name ▲▼ Vorn./Anspr. ▲▼ Partnerart ▲▼ Ort ▲▼ Strasse/Telefon Shopinteresse

## Beispiel anhand des Partners Hilde Koch

1

**PDF erzeugen**

Formulardatei:

Formulardatei	Beschreibung
Bewohnerparkausweis	Bewohnerparkausweis

2

## Liste der am Partner verknüpften Formulare



3

## Partner

### Zusatzfunktionen zum Partner

#### • Zusatzfunktionen zum Partner

Beispiele für Zusatzfunktionen zum Partner und Ihre Position sehen Sie in der nebenstehenden Grafik. Bei bestimmten Zusatzfunktion im SubMenue wird die Anzahl der vorhandenen Datensätze angezeigt [1]

#### Dokumentation zum Partner

Sie haben die Möglichkeit zu im System befindlichen Partnern Dokumente zuzuordnen. Über den Link „Dokus“ in der Partne-Liste gelangen Sie in die Übersicht zu allen Dokumenten des jeweiligen Partners. Hier haben Sie die Möglichkeit neue Dokumente zum ausgewählten Partner im System zu hinterlegen. Neben einer Bezeichnung und Auswahl der zu hinterlegenden Datei können Sie eine Beschreibung zum Dokument hinterlegen. Des Weiteren haben Sie bei der Dokumentenanlage die Möglichkeit über eine Auswahl-Box, das Dokument (z.B. ein Zeugnis / Zertifikat) einer Qualifikation zuzuordnen.

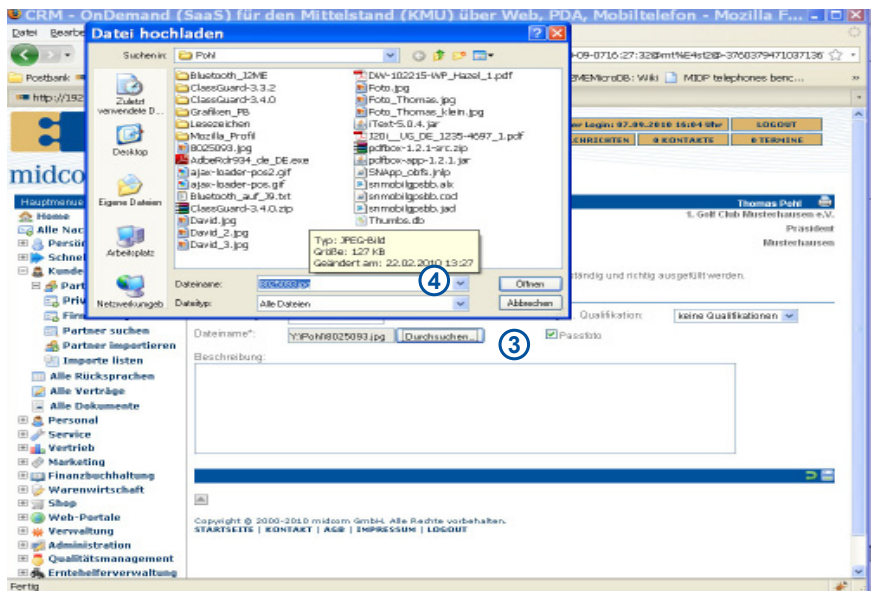
#### Fotos zum Partner

Sie haben die Möglichkeit, zu einem Partner ein Bild/eine Grafik zu hinterlegen (Passfoto, Firmenlogo, etc.), welches Ihnen beim Anzeigen des Datensatzes angezeigt wird. Legen Sie dazu ein Dokument zu diesem Partner an, indem Sie auf den Button „+“ klicken [2], laden Sie das Foto/die Grafik hoch [3] und kennzeichnen Sie dieses als „Passfoto“ [4]. Beim nächsten Anzeigen des Partnerdatensatzes wird Ihnen in der rechten oberen Ecke das Foto/die Grafik [5] angezeigt.

#### Vorgänge des Partners anzeigen

Klicken Sie in der Liste der Partner auf „Vorgänge“ und Sie erhalten eine Liste aller zu dem Partner erstellten Vorgänge. Sie gelangen automatisch in den Arbeitsbereich „Vorgänge“. Der aktuell ausgewählte Partner wird Ihnen rechts oben im Formularbereich angezeigt. Weitere Erläuterungen zu Vorgängen finden Sie unter dem Menüpunkt Service im Abschnitt Vorgänge.

0508-25	Bayern AG	Hans-Joachim Markwardt Controlling	Interessant Gekaufte Artikel	81929 München	Leopoldstr. 1 05248 648 567
(3) Dokus (9) Vorgänge (58) GVs (7) Kontakte Bundesanzeiger AdrHist (2) Verträge					
0808-29	Bayern AG	Toni Herford Marketing	Interessant	81929 München	Leopoldstr. 12 05248 648 12
(1) Doku (1) Vorgang (2) GVs (1) Kontakt Bundesanzeiger AdrHist (0) Verträge					



Partner (Firma) anlegen oder bearbeiten					
Allgemein	Ansprechpartner	Umsatzziel	Postanschrift	Gründung	Kapital
Bankverbindung	Interessen	Vereinbarungen	Unerwünscht	Rabatte	Suchkriterien
Warnhinweis	Zielgruppe	Kundenabsichten	Kundenloyalität	Kundenpotenzial	Bearbeitungen
Überprüfungen					

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

#### Allgemein

Organisation:			
Partner-Nr.:	0109-1474		
Partner-Art*:	Organisation		
Vertriebsschlüssel:			
Vertriebsstatus:	--		
Firmenname*:	1. Golf Club Muster		
Branche (WZ 2008):	93 Erbringung von Dienstleistungen des Sports, der Unterhaltung und der Erholung		
Branche (SIC):	7997 Sportvereine, Freizeitclubs		
Straße*:	Am Golfplatz	Nr.:	101
PLZ*:	12345	Ort*:	Musterhausen
Postfach:		Staat:	Deutschland
Homepage:	www.golfclub-must		
Betreuer* 1:	Heinz Mustermann		
Betreuer* 2:	Thomas Pohl		

Vorgänge listen und suchen

Max Mustermann

Bayern AG

Hans-Joachim Markwardt

München

Vorgang

Anfrage

Vorgangs-Nr.:

Titel:

Vorgangsart:

Datum ab:

Datum bis:

Partner:





Adressat:

Status:

Kontext:

GESAMTANZAHL: 9

1

Startdatum Priorität	Vorgangsart	Vorgangs-Nr.	Kontext-Artikel-GV	Titel	Partner	Adressat	Eigentümer	Status	
28.12.2010 16:00 Dringend	Beschwerde	B20090730-01	Beschwerde	Rechnung ist zu hoch	Bayern AG München	Schwindt, Marcel (SiSchwindt)	Schwindt, Marcel (SiSchwindt)	In Arbeit	 
1 Dokument(e)									
03.12.2010 17:07 Wichtig	Verkaufschance	B20101203-01	Angebote	Verkaufschance	Bayern AG München	Budweh, Jochern (SiBudwehCRM)	Budweh, Jochern (SiBudwehCRM)	In Arbeit	 





## Geschäftsvorfälle eines Partners anzeigen

Klicken Sie in der Liste der Partner auf „GV“ und erhalten so eine Liste aller mit dem Partner verknüpften Geschäftsvorfälle.

Sie gelangen automatisch in den Arbeitsbereich „Geschäftsvorfall“. Der aktuell ausgewählte Partner wird Ihnen rechts oben im Formularbereich angezeigt. Weitere Erläuterungen zu Geschäftsvorfällen finden Sie unter dem Menüpunkt Vertrieb im Abschnitt Geschäftsvorfall.


## Kontakte zum Partner anzeigen

Klicken Sie in der Liste der Partner auf „Kontakt“ und erhalten so eine Liste aller hinterlegten Kontakte.

Das **CRM-Modul** unterscheidet Kontakte durch Mailings, Serienbriefe, Fax, persönliche Gespräche, Besprechungen, Telefonnotizen usw.

In der ersten Spalte wird dargestellt, ob es sich um einen Eingangs- oder einen Ausgangskontakt handelt. Wenn es sich bei dem Kontakt um ein Mailing handelt, dann können auch die verschickten Anlagen angezeigt werden.

## Kontakt zum Partner anlegen

Klicken Sie auf „anlegen“  und legen Sie einen neuen Kontakt mit dem Partner an.

Wenn Sie für den Kontakt einen Termin für eine erneute Kontaktaufnahme notieren (Reiter Rücksprache [\[1\]](#)), wird Ihnen dieser Kontakt im eig. CallCenter(Out) wieder angeboten, sobald der Termin erreicht wird. Desweiteren können Sie diesen Kontakt in der Liste „Alle Rücksprachen“ im Menüpunkt „Partner“ und im „Schnellzugriff“ „CallCenter Out“ wiederfinden.

## Kontakt zum Partner bearbeiten und löschen

Klicken Sie in der Liste der Kontakte auf „bearbeiten“ und bearbeiten Sie den Kontakt mit dem Partner bzw. klicken Sie auf „löschen“ und löschen diesen.

Geschäftsvorfälle listen und suchen Max Mustermann Bayern AG  
Hans-Joachim Markwardt  
München

Geschäftsvorfall: **Angebot**

GV-Nr.:  Bel.-Nr.:  GV-Art:   
GV-Datum:  Artikel:  Partner:   
Status:

GESAMTANZAHL: 58 1 2

GV-Nr.	Datum	Partner Vertriebsschlüssel	netto Betrag brutto Betrag	Status	Frist
RLOO221110-4	11.01.2011	Bayern AG Hans-Joachim Markwardt	110,00 130,90	offen	
(7) Kontakte (0) Vorgänge zum Warenkorb Rechnung per eMail					
LOO221110-4	23.11.2010	Bayern AG Hans-Joachim Markwardt	110,00 130,90	offen	
(7) Kontakte (0) Vorgänge (0) Anlagen zum Warenkorb Lieferschein per eMail					
L231110-1	23.11.2010	Bayern AG Markwardt	140,00 166,60	30	

Kontakte listen und suchen Thomas Pohlmann Test AG  
Bonn

Kontakte

von:   
Thema:   
Kontaktart:   
Vorgang:

ANZAHL DER GEFUNDENEN EINTRÄGE: 1

Eing./Ausg.	Kontaktdatum von	Kontakt-Person	Thema	Art	Telefon
Eing.	19.04.2010 BoPohl	Pohlmann, Thomas (BoPohl)	Vorgang B20100419-03 angelegt Ticketnr.B20100419-03 Ticket:Beschwerde Vorgangsart:Beschwerde Eingangs-Medium:Brief	Brief	

Kontakt anlegen oder bearbeiten Max Mustermann Bayern AG  
Hans-Joachim Markwardt  
München

**Allgemein** Ein-/Ausgang Kontaktaufnahme Inhalt Rücksprache Bearbeitungen 1

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Datum\*:  11.01.2011 Zeit\*:  09:02  
Kontakt-Person\*:   
Zugeordneter Vorgang:   
Art:  Telefon  
☐ Erledigt  
Mithörer:

Kontakt anlegen oder bearbeiten Max Mustermann Bayern AG  
Hans-Joachim Markwardt  
München

**Allgemein** Ein-/Ausgang Kontaktaufnahme **Inhalt** Rücksprache Bearbeitungen

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Inhalt

Thema\*:

Notizen: 

Schriftart

Schriftgröße

Pfad:

Reaktion:  erreicht



## Bundesanzeiger

Bei juristischen Partnern (Firmen) haben Sie die Möglichkeit, über den „elektronischen Bundesanzeiger“ Informationen (Geschäftsberichte, etc.) abzurufen. Klicken Sie dazu auf den Link „Bundesanzeiger“. Der Firmenname wird an den elektronischen Bundesanzeiger weitergeleitet. Das Suchergebnis wird in einem neuen Fenster angezeigt. Bitte beachten Sie, dass dies externe Inhalte sind, die außerhalb des Verantwortungsbereichs der midcom GmbH liegen.

## Adresshistorie des Partners

Sobald Sie im Partnerformular die Adresse eines Partners ändern, wird diese automatisch gespeichert. Mit der Funktion „AdrHist“ listen Sie die ehemaligen Adressen.

## Vertrag zum Partner

Klicken Sie in der Liste der Partner auf „Vertrag“ und verwalten Sie hier die mit Ihrem Partner getroffenen Vereinbarungen und Verträge wie z.B. Wartungs-, Miet- oder Kaufverträge. Existiert der Vertrag in elektronisch lesbarer Form (z.B. als PDF oder DOC), können Sie das Dokument zusätzlich mit abspeichern. Klicken Sie dazu auf „ANLAGEN BEARBEITEN“.

Das CRM-Modul unterscheidet folgende Arten von Verträgen:

- Verträge, die gekündigt werden müssen (Feld „Vertragskündigung am“ gefüllt)
- Verträge mit festgelegtem Ende (Feld „Vertragsende am“ gefüllt)
- Laufzeitverträge (Feld „Laufzeit in Tagen“ gefüllt)
- Verträge, die auf unbestimmte Zeit geschlossen werden

Sie werden automatisch erinnert, wenn Verträge gekündigt werden sollen bzw. auslaufen. Unter „Vorabinfo bei Ende/Kündigung i.Tagen“ können Sie hinterlegen, wie viele Tage im Voraus dies geschehen soll. Ist nichts eingetragen, dann wird 30 Tage vorher informiert. Die Nachricht erhält der Benutzer, der unter „Betreuer“ eingetragen ist. Ist dieses Feld nicht gefüllt, dann wird der letzte Bearbeiter informiert. Wurde der Datensatz nicht verändert, erhält die Person, die den Datensatz angelegt hat, die Nachricht. Das System prüft die ausgefüllten Felder (in

Firma/Gericht/Behörde	Bereich	Information	V. Datum	Relevanz
midcom GmbH Mecklenheim	Rechnungslegung/ Finanzberichte	Jahresabschluss zum Geschäftsjahr vom 01.01.2009 bis zum 31.12.2009	23.02.2010	
midcom GmbH Mecklenheim	Rechnungslegung/ Finanzberichte	Jahresabschluss zum Geschäftsjahr vom 01.01.2007 bis zum 31.12.2007	16.04.2009	
midcom GmbH Softwareentwicklung Mecklenheim	Rechnungslegung/ Finanzberichte	JAHRESABSCHLUSS zum 31. Dezember 2008	31.01.2009	

bis	Plz	Ort	Strasse	Nr.	Prüfung
19.03.2010	52222	Meinhausen	Erzstr.	789	Nein
19.03.2010	81929	München	Erzstr.	789	Nein
11.02.2009	52222	Meinhausen	Erzstr.	422	Nein

Vertragsnr\*:

Vertragsgegenstand\*:

Vertragsbeginn am\*:  Vertragsende am\*:

Laufzeit in Tagen:  Kündigungsfrist in Tagen\*:

Vertragskündigung am\*:

☐ Vertrag gekündigt

Gerichtsstand:

Erfüllungsort:

Vertragsart\*:

Vorabinfo bei Ende/Kündigung i.Tagen:  an Betreuer:

von:  angelegt am:



der Reihenfolge wie oben angegeben), und generiert in der Nachtverarbeitung eine entsprechende Nachricht. Da sich Laufzeitverträge automatisch um die angegebene Laufzeit verlängert, wenn der Vertrag nicht gekündigt wird, geschieht dies ggfs. rechtzeitig zu jedem Laufzeitende erneut.

**Beispiel:** Ein Vertrag wird am 01.01.2009 auf zwei Jahre geschlossen und verlängert sich danach automatisch um je ein weiteres Jahr, wenn er nicht 90 Tage vor Ablauf des jeweiligen Jahres gekündigt wird. Sie möchten 10 Tage vor Beginn der jeweiligen Kündigungsfrist informiert werden. Um diesen Fall im CRM-System abzubilden, tragen Sie folgende Daten ein:

Vertragsbeginn am: 01.01.2009  
Vertragsende am: 31.12.2011  
Kündigungsfrist in Tagen: 90  
Vorabinfo bei Ende....: 10  
Sie erhalten dann zum 20.09.2011 (31.12.2011 – 90 Tage – 10 Tage) eine entsprechende Nachricht.

Wenn Sie den Vertrag kündigen, tragen Sie das Kündigungsdatum im Formular ein. Wollen Sie den Vertrag jedoch weiterlaufen lassen (der sich so um mindestens ein weiteres Jahr verlängert), tragen Sie dann folgende Daten ein:

Vertragsbeginn am: 01.01.2012  
Vertragsende am: Datum löschen  
Kündigungsfrist (in T.): unverändert (90)  
Vorabinfo bei Ende....: unverändert (10)  
Laufzeit in Tagen: 365

Sie erhalten dann jeweils zum 20.09. jeden Jahres eine Mitteilung, solange der Vertrag läuft.

## Direkt-Email an Partner verschicken

Klicken Sie in der Liste der Partner auf den Button „Direkt-Email“. Nun können Sie direkt aus dem CRM-Modul heraus eine Email an den ausgewählten Partner versenden.

Diese Email wird als „Kontakt“ gespeichert (siehe Abschnitt „Kontakte zum Partner“), jedoch nicht als „Mailing“. Wenn die CC-eMail-Adressen ebenfalls zu Partnern aus Ihrem Datenbestand gehören, wird zu diesen Partnern ebenfalls ein „Kontakt“ angelegt.

**Verträge listen und suchen** Max Mustermann Bayern AG  
Hans-Joachim Markwardt München

Vertrag

Vertragsnr.:  Vertragsart:  Vertr.Beginn von:   
bis:  Vertr.Ende von:  bis:   
Partner: Bayern AG

GESAMTANZAHL: 2 1

ANZAHL DER ANGEZEIGTEN EINTRÄGE: 2

Vertrags-Nr.	Partner	Kurztext	Vertragsbeginn	Vertragsende	Vertragsart
2009_02 - 2000	Hans-Joachim Markwardt Bayern AG 81929 München	OnDemand Vertrag Zeiterfassung	01.02.2009	31.01.2011	Hosting
(1) ANLAGEN BEARBEITEN					
Wartungsvertrag Software	Hans-Joachim Markwardt Bayern AG 81929 München	Diese Software muss gewartet werden	01.06.2009		Wartung
(0) ANLAGEN BEARBEITEN					

**Datei Upload** Thomas

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Datei 1:  d:\Userdata\Lier\Anwen  Beschreibung:  vertrag von 19.04.2010 max. 1 M

Datei 2:   Beschreibung:  max. 1 M

Datei 3:   Beschreibung:  max. 1 M

**Liste der Anlagen** Thomas Pohl

Datei-Upload

User-ID:  Datentyp:  Bezeichnung:

User-ID	Bezeichnung	Dateiname	Datentyp
BoPohl	vertrag von 19.04.2010	Hostingvertrag.bt	text/plain

**Partner-Direkt-eMail anlegen oder bearbeiten** Hein Müller

Allgemein

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemein

Datum: 13.04.2010 Zeit: 15:04

Kontakt-Person\*:

eMail-Adresse (An): thomas.pohl@midcom.de

eMail-Adressen (CC):

eMail-Adressen (CC) hinzufügen

Mailvorlage:  ohne Kategorie - Fragebogenvorlage

Fragebogenvorlage:  Feedback zu midcom-Produkten

Betreff\*:

Anrede: Sehr geehrter Herr Präsident,


eMail-Text\*:

-- Schritt --  **B I U**



Das Icon steht nur dann zur Verfügung, wenn beim Partner eine Email-Adresse hinterlegt ist.

Die partnerspezifische Anrede wird aus den Partnerdaten vorbelegt, kann aber für den eMail-Versand verändert werden. Die in den Stammdaten hinterlegte Schlussformel/eMail-Signatur wird ebenfalls angezeigt und automatisch in der eMail ergänzt.

Bitte beachten Sie, dass ein Anhang erst hinzugefügt wird, nachdem Sie auf den Button „“ geklickt haben.

### *Web-Seite des Partners öffnen*

Klicken Sie in der Liste der Partner auf den Button „Web-Seite des Partners öffnen“. Nun öffnet sich ein neues Browser-Fenster mit der hinterlegten Adresse.

Bitte beachten Sie, dass das Icon nur dann zur Verfügung steht, wenn eine Web-Seite im Feld „Internet“ beim Partner hinterlegt ist.





3

## Partner

### Partner importieren

#### • Erläuterung

Nach Klick im Menü Partner auf „Partner importieren“ gelangt man in den Import-Assistenten. [1]

In der ersten Maske lässt sich wählen, was für eine Art von Datei Sie importieren möchten.

#### CSV

Wenn Sie Partner aus einer CSV Datei importieren möchten, wählen Sie „csv“ in der Select-Box aus. [2] Daraufhin erscheinen die Dateiauswahl, sowie weitere Einstellungen die für den Import benötigt werden. Wählen Sie Ihre Datei mit den Partnern die Sie importieren möchten über Klick auf durchsuchen und füllen Sie die benötigten Einstellungen aus.

**Trennzeichen:** Hier wird angegeben, welches Zeichen zwischen den Einzelfeldern steht (Tab, Semikolon, Komma, Leerzeichen oder ein beliebiges anderes Zeichen).

**Texterkennungszeichen:** Sind die Inhalte der Einzelfelder z.B. mit Anführungszeichen gekennzeichnet, dann kann dieses Zeichen hier angegeben werden. Bitte beachten Sie, dass einige Programme beim Export in Textdateien enthaltene Anführungszeichen durch doppelte Anführungszeichen kennzeichnen. Diese müssen ggfs. Zuvor entfernt werden.

**Datei enthält Überschrift:** Enthält die Datei eine Überschrift, wird diese nicht mit importiert, wenn das Häkchen gesetzt ist.

Über „weiter“ gelangt man in die nächste Maske. Hier werden in den Select-Box mögliche Zielfelder in der Datenbank angezeigt. Außerdem werden Mussfelder mit einem Sternchen versehen (z.B. Nachname, Ort). Somit weiß der Benutzer, dass diese Felder zwingend gefüllt werden müssen. [3]

Wurden in der vorhergehenden Maske Mussfelder nicht aus der Datei belegt (in diesem Beispiel Nachname, Hausnr, Partnerart, KontT1, Betreuer), werden sie hier nochmal angezeigt. Hier müssen sie zwingend gefüllt werden, damit eine sinnvolle Speicherung möglich ist. [4]

## Partnerdaten importieren

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Bitte wählen Sie aus, was Sie importieren möchten:

Bitte wählen

## Partnerdaten importieren

### Partnerdaten importieren

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Bitte wählen Sie aus, was Sie importieren möchten:

csv

Datei:

C:\Users\latz\Desktop\ Durchsuchen... max. 2 MBytes

Trennzeichen:

☐ Tabstop

☐ Leerzeichen

☐ Semikolon

☐ Andere:

☐ Komma

Texterkennungszeichen: " "

☒ Datei enthält Überschrift

### Partnerdaten importieren

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

OK	Feld (Datei)	Feld (Datenbank)
<input checked="" type="checkbox"/>	Firmenname*	---
<input checked="" type="checkbox"/>	Name-Zusatz	---
<input checked="" type="checkbox"/>	Straße*	---
<input checked="" type="checkbox"/>	Nr.*	---
<input checked="" type="checkbox"/>	PLZ*	---
<input checked="" type="checkbox"/>	Ort*	---
<input checked="" type="checkbox"/>	Postfach	Postfach
<input checked="" type="checkbox"/>	Homepage	Homepage
<input checked="" type="checkbox"/>	Name Anspr.	---
<input checked="" type="checkbox"/>	Telefon	Telefon
<input checked="" type="checkbox"/>	Telefax	Telefax
<input checked="" type="checkbox"/>	Anrede Anspr.	---
<input checked="" type="checkbox"/>	Abteilung	Abteilung
<input checked="" type="checkbox"/>	Handy	Mobilfunknr.
<input checked="" type="checkbox"/>	eMail	E-Mail
<input checked="" type="checkbox"/>	Straße	Straße*
<input checked="" type="checkbox"/>	Nr	Anrede(Brief)
<input checked="" type="checkbox"/>	PLZ	PLZ*
<input checked="" type="checkbox"/>	Ort	Ort*

### Partnerdaten importieren

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

ACHTUNG: Diese Inhalte werden für alle Datensätze übernommen.

Allgemein

Nachname\*:

Hausnr\*:

Partnerart\*:

Datenimport

Besondere Suchkriterien

KontT1\*:

KontT2:

KontT3:

KontT4:

Warnhinweis

Warnhinweis bei Formularöffnung:

Betreuer\*:





Alle Werte, die in diesem Formular eingetragen werden, gelten allerdings für alle Datensätze, die importiert werden. Eine Speicherung ohne Ausfüllen der Mussfelder ist nicht möglich. Nach „weiter“ wird geprüft, ob alle Felder, die bei einer manuellen Partnererfassung im System gefüllt sein müssen (z.B. weil eine Select-box eine Vorauswahl enthält oder Felder zwingend gefüllt werden müssen), tatsächlich gefüllt sind.

In der nächsten Maske, können Sie für jeden Partner angeben ob dieser privat oder geschäftlich ist, in dem Sie die privaten Partner mit der Select-Box in der ersten Spalte selektieren. [5]

Nach einer Sicherheitsabfrage wird der Datenimport gestartet. War er erfolgreich (kann je nach Datenmenge etwas dauern), wird eine entsprechende Erfolgsmeldung angezeigt. [6]

Sind bei der Datenübernahme Felder aufgetreten, können die fehlerhaften Datensätze zur weiteren Bearbeitung in eine Textdatei exportiert werden. [7]

Partnerimporte können rückgängig gemacht werden.

## VCard (einzelne Person)

Wenn Sie einen Partner aus einer VCard importieren möchten, die nur eine Person enthält, wählen Sie „VCard“ in der Select-Box aus, geben die Datei an und klicken auf weiter. [8]

Auf der folgenden Seite, können Sie wählen ob der Partner privat oder geschäftlich ist. [9]

Per Klick auf weiter, gelangen Sie in das Partner Formular, vorgefüllt mit den Daten aus der VCard. Ab jetzt läuft der Import wie das Anlegen oder Bearbeiten eines Partners. [10]

**Partnerdaten importieren** Oliver LatzWeb

Bitte geben Sie an, welche der zu importierenden Partner privat und welche geschäftlich sind.

Auswahl: **alle umkehren keine**

privat?	NAME	VORNAME	Firma	plz	Ort	Strasse	Land
<input type="checkbox"/>	testNachname			55555	Teststadt	Nebenstraße	
<input type="checkbox"/>	testNachname			55555	Musterstadt	Nebenstraße	
<input checked="" type="checkbox"/>	testNachname			55555	Teststadt	Nebenstraße	
<input type="checkbox"/>	testNachname			55555	Musterstadt	Nebenstraße	
<input type="checkbox"/>	testNachname			55555	Musterstadt	Nebenstraße	

**Partnerdaten importieren** Oliver LatzWeb

Wenn Sie nun die Datei Partner-Adressen alle Felder 1 Zeile Überschrift.csv in die Datenbank importieren möchten, klicken Sie bitte auf 'speichern'.

Bei dem Import der Daten wird ein Dubletten-Abgleich mit bestehenden Datensätzen vorgenommen.

Anzahl Insgesamt: 12      Anzahl geschäftlich: 8      Anzahl privat: 4

**Partnerdaten importieren** Oliver LatzWeb

Von 12 zu importierenden Datensätzen konnte(n) 3 nicht übernommen werden.

Um die fehlerhaften Datensätze in einer Datei zu speichern, klicken Sie bitte auf 'export'. Den Grund für das Fehlschlagen des Imports finden Sie in der letzten Spalte der CSV Datei.

**Partnerdaten importieren** Oliver LatzWeb

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Bitte wählen Sie aus, was Sie importieren möchten:

VCard

Datei:

C:\Users\latz\Desktop\ Durchsuchen... max. 2 MBBytes

**Partnerdaten importieren** Oliver LatzWeb

Bitte wählen Sie die Art des Partners:

☒ Firma  
☐ Privat

**Partner (Firma) anlegen oder bearbeiten** Oliver LatzWeb

Allgemein	Post Leitdaten	Ansprechpartner	Umsatzziel	Postanschrift	Gründung	Kapital
Bankverbindung	Interessen	Vereinbarungen	Unerwünscht	Rabatte	Suchkriterien	Warnhinweis
Zielgruppe	Kundenabsichten	Kundenloyalität	Kundenpotenzial	Bearbeitungen	Überprüfungen	Aktivitäten

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemein

Partner-Nr.: 0213-3584

Organisation:

Partner-Art: Datenimport

Vertriebsstatus: -- Vertriebschlüssel:

☐ mit Sammelrechnung

Firmenname\*: vcardTest Name (Zusatz):

Branche (WZ 2008):

Branche (SIC):

Straße\*: Hauptstraße 23 Nr.\*:

PLZ\*: 56729 Ort\*: Boos

Postfach: -- Staat: --

Homepage: -- Erstkontakt: --

Betreuer\* 1: Oliver LatzWeb



## VCard (mehrere Personen)

Wenn Sie mehrere Partner aus einer VCard importieren möchten wählen Sie „VCard“ in der Select-Box aus, geben Sie die Datei an und klicken auf weiter. [11]

In der nächsten Maske, können Sie für jeden Partner angeben ob dieser privat oder geschäftlich ist, in dem Sie die privaten Partner mit der Select-Box in der ersten Spalte selektieren. [12]

Falls nicht alle benötigten Pflichtfelder aus der VCard zu entnehmen sind, müssen Sie auf der Folgeseite die Pflichtfelder nachtragen.

Alle Werte, die in diesem Formular eingetragen werden, gelten allerdings für alle Datensätze, die importiert werden. Eine Speicherung ohne Ausfüllen der Mussfelder ist nicht möglich. Nach „weiter“ wird geprüft, ob alle Felder, die bei einer manuellen Partnererfassung im System gefüllt sein müssen (z.B. weil eine Select-box eine Vorauswahl enthält oder Felder zwingend gefüllt werden müssen), tatsächlich gefüllt sind. [13]

Nach einem Klick auf weiter, werden die Partnerdaten in das System importiert.

Sind bei der Datenübernahme Felder aufgetreten, können die fehlerhaften Datensätze zur weiteren Bearbeitung in eine Textdatei exportiert werden. [14]

**Partnerdaten importieren** Oliver LatzWeb ⓘ ⓘ ⓘ

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Bitte wählen Sie aus, was Sie importieren möchten:

VCard

Datei:

C:\Users\latz\Desktop\ Durchsuchen... max. 2 MB/Bytes

11

**Partnerdaten importieren** Oliver LatzWeb ⓘ ⓘ ⓘ

Bitte geben Sie an, welche der zu importierenden Partner privat und welche geschäftlich sind.

Auswahl: alle umkehren keine

privat?	NAME	VORNAME	Firma	plz	Ort	Strasse	Land
<input type="checkbox"/>	Sand	Kummer		56729	Boos	Hauptstraße 23	
<input type="checkbox"/>	Saend	Kumemer		56129	Boos	Hauptstraße 13	

12

**Partnerdaten importieren** Oliver LatzWeb ⓘ ⓘ ⓘ

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Anzahl insgesamt: 2

Anzahl geschäftlich: 1

Anzahl privat: 1

Die folgenden Felder werden den importierten Datensätzen hinzugefügt, falls das Feld nicht gefüllt ist. Zusätzlich können Sie noch drei weitere Kontexte für die Suche, sowie ein Hinweistext angeben.

Um die Datensätze zu importieren drücken Sie bitte auf weiter...

Allgemein

Partnerart\*: Datenimport

Besondere Suchkriterien

KonT1\*:

KonT2\*:

KonT3\*:

KonT4\*:

Warnhinweis

Warnhinweis bei Formularöffnung:

Betreuer\*:

13

**Partnerdaten importieren** Oliver LatzWeb ⓘ ⓘ ⓘ

2 Datensätze wurden erfolgreich in das System importiert.

14



3

## Partner

### Importe listen

Hier werden alle Partnerimporte gelistet. Partner, die noch nicht manuell bearbeitet wurden, können Sie über diese Funktion wieder aus dem System entfernen. Klicken Sie dazu auf das ‚löschen‘-Symbol.

Hier sehen Sie die importierten Partner, die noch gelöscht werden können, weil sie noch nicht manuell bearbeitet wurden. Standardmäßig werden alle Partner zum Löschen vorausgewählt. Entfernen Sie die Häkchen bei den Partnern, die Sie behalten möchten. Klicken Sie dann auf ‚Löschen‘. Anschließend erhalten Sie eine Statusmeldung.

Partner-Importe listen und suchen Thomas Pohl

Importdatum von:  Importdatum bis:

GESAMTANZAHL: 3

Importdatum	Importuhrzeit	Anzahl Datensätze
23.12.2008	11:20	606
07.04.2008	10:54	1080

#### Partner-Importe löschen

Sind Sie wirklich sicher, dass Sie alle 606 Datensätze löschen wollen?

Bitte kontrollieren Sie ob sie die Daten wirklich löschen wollen.

Um einzelne Datensätze vom Löschen auszuschließen, entfernen Sie das Häkchen vor diesem.

Wenn Sie mit der Auswahl fertig sind, drücken Sie bitte auf löschen.

xx	Name	Vorname	Ort
<input checked="" type="checkbox"/>	Aachener Golf Club 1927 e.V.		Aachen
<input checked="" type="checkbox"/>	ACAMED Golf Club e.V.		Neugattersleben
<input checked="" type="checkbox"/>	Achimer Golfclub e.V.		Achim
<input checked="" type="checkbox"/>	Adendorf Golf Club e.V.		Adendorf

3

## Partner

### Alle Rücksprachen

Klicken Sie im Menue „Partner“ auf „Alle Rücksprachen“. Ihnen werden alle Kontakte für die kommenden und für die vergangenen drei Tage angezeigt. Dieser Zeitraum kann auch individuell Ihren Wünschen angepasst werden. Sie entfernen einen Kontakt aus der Liste, indem Sie ihn „bearbeiten“ und als „erledigt“ kennzeichnen. Über „Partner“ können Sie in die Maske „Partner verwalten“ wechseln.

Rücksprachen listen und suchen Thomas Pohlmann

Kontaktdatum:  Thema:

Rücksprachen ab:  Rücksprachen bis:

Kontaktart:  angelegt von:

GESAMTANZAHL: 1

ANZAHL DER GEFUNDENEN EINTRÄGE: 1

Rücksprache am	Name	Thema	Art	Telefon
08.01.2008 10:00	H.Schmitz	Bitte mal anrufen 0228/6545555	Telefon	0228/6544353

PARTNER



3

## Partner

### Alle Verträge

Klicken Sie im Menue „Partner“ auf „Alle Verträge“. Sie erhalten eine Liste der mit Ihren Partnern getroffenen Vereinbarungen und Verträge wie z.B. Wartungs-, Miet- oder Kaufverträge. Über die Suchfunktion können Sie nach bestimmten Verträgen suchen. Bitte beachten Sie, dass die Neuanlage eines Vertrags zu einem Partner nur über die Partnerliste (Link „Vertrag“) möglich ist.

Verträge listen und suchen Max Mustermann

Vertragsnr.:  Vertragsart:  Vertr.Beginn von:

bis:  Vertr.Ende von:  bis:

Partner:

GESAMTANZAHL: 5 1

ANZAHL DER ANGEZEIGTEN EINTRÄGE: 5

Vertrags-Nr.	Partner	Kurztext	Vertragsbeginn	Vertragsende	Vertragsart
12-23	Druide Magier Druide 56777 Höllendorf	Wartungsvertrag	17.10.2007	17.10.2008	Wartung
(0) ANLAGEN BEARBEITEN					
1	Andrea Putschli Arbeiterwohlfahrt Langwasser 90473 Nürnberg	Wartungsvertrag	01.08.2008	01.01.2010	Arbeitsvertrag
(0) ANLAGEN BEARBEITEN					

3

## Partner

### Alle Dokumente

Klicken Sie im Menue „Partner“ auf „Alle Dokumente“. Sie erhalten eine Liste aller Dokumente, die zu Ihren Partnern im System erfasst sind. Über die Suchfunktion können Sie nach bestimmten Dokumenten suchen. Bitte beachten Sie, dass die Neuanlage eines Dokuments zu einem Partner nur über die Partnerliste (Link „Doku“) möglich ist. Weitere Details zur Dokumentenliste siehe unter Partner – Partner suchen (Zusatzfunktionen zum Partner).

Liste der Dokumente Max Mustermann

Bezeichnung:  Datentyp:  Dateiname:

Partner:

GESAMTANZAHL: 5 1

ANZAHL DER ANGEZEIGTEN EINTRÄGE: 5

Bezeichnung	Partner	Dateiname	Beschreibung	Datentyp
jghjgjhj	Hans Meister Alpha GmbH 53340 Meckenheim	eh_Einh_Barcode_ung.JPG		image/jpeg
Lieferschein LOO310709-7	Hans-Joachim Markwardt Bayern AG 81929 München	Lieferschein LOO310709-7.doc		application/msword
Lieferschein LOO310709-7	Hans-Joachim Markwardt Bayern AG 81929 München	Lieferschein LOO310709-7.pdf		application/pdf
Testbild1	Hans-Joachim Markwardt Bayern AG 81929 München	2B12T-2-800.JPG	Unsere Klarsichtrohren sind die perfekte Verpackung -	image/jpeg
Testdokument	Toni Herford Bayern AG 81929 München	Prozesse.doc		application/msword

Bildvorschau

Einheiten Barcode ungültig

Helfer-Barcode: 5678

Chromieblech/Blanko

Einheit

Erdbreite/steil lang

Anzahl

eh\_Einh\_Barcode\_ung.JPG



## Erläuterung

Das Anlegen von Mitarbeitern im CRM-Modul ist nötig für:

- Die Verknüpfung der Kennung mit einem bestimmten Mitarbeiter
- Die Wirksamkeit der Vertreterregelung (bei Abwesenheit und in Bezug auf die Vorgangswweiterleitung)
- Eingabe eines Vertriebschlüssel zur Zuweisung von Umsatz auf den jeweiligen Mitarbeiter
- Zur Eingabe der Unternehmenshierarchie (Zuordnung zu Team, Abteilung, Region, Vorgesetzten).

### Mitarbeiter anlegen

Klicken Sie auf „anlegen“ und Sie gelangen in das entsprechende Formular (siehe Screenshot). Sie sollten zum Zweck der Auswertung die Felder „Personal-Nr.“, „Name“ und „Vorname“ nach einheitlicher Systematikfüllen (bzw. leer lassen), da diese Felder in die Buchungen übernommen werden.

**Kennung:** Die Kennung identifiziert den Mitarbeiter eindeutig am System. So kann nachvollzogen werden, welcher Mitarbeiter Änderungen, Neuanlagen etc. vorgenommen hat.

**Mitarbeitertyp:** Wählen Sie aus der Selectbox den gewünschten Mitarbeitertyp aus. Für „normale“ Mitarbeiter ohne Leitungsfunktion wählen Sie „-“ aus. Für Mitarbeiter mit Leitungsfunktion wählen Sie einen der anderen Einträge aus.

**Abteilung, Region, Standort, Team:** Hier können Sie Ihre Mitarbeiter nach verschiedenen Kriterien zusammenfassen. Siehe dazu auch das Kapitel Service – Abteilungs- und Teamvorgänge.

**Vertretung durch:** Hier können Sie einen anderen Mitarbeiter auswählen, der den aktuellen Mitarbeiter im Urlaubs- und Krankheitsfall vertritt. In diesem Fall erhält der Vertreter alle Rücksprachen des Vertretenen, die in diese Zeit fallen, automatisch zugeordnet. Für die Weiterleitung von Vorgängen siehe das Kapitel „Service – Abteilungs- und Teamvorgänge.“

**Mitarbeiter anlegen oder bearbeiten**

Allegemein Bankverbindung Qualifikationen AZ Modell Bearbeitungen

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

**Allgemein**

Personal-Nr.: 0512-2590  
 Kostenstelle: --  
 Mitarbeitertyp: --  
 Abteilung: --  
 Standort: --  
 Anrede: Sehr geehrter Herr  
 Name\*: Zitrone  
 Kennung: --  
 Reisekostenordnung: --  
 Feiertage-Ordnung: midcom-Feiertage  
 Vorgesetzter: --  
 Straße: Am Gullenplatz  
 Postleitzahl: 43728  
 Land: --  
 Telefon: --  
 Handy: --  
 Geburtsdatum: 29.02.1984  
 Geschlecht: männlich weiblich  
 Benutzerdefinierte Datenfelder  
 Schuhgröße: --

☐ für Kostenstelle gesperrt

Region: --  
 Team: --  
 Vorname: Hans  
 Vertretung durch: --  
 Abnahme durch: --  
 Vertriebschlüssel: --  
 Hausnummer: 15  
 Ort: Pferdenheim  
 Telefax: --  
 eMail: --

**Mitarbeiter anlegen oder bearbeiten** Thomas Pohl

Allegemein Bankverbindung Qualifikationen Bearbeitungen

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

**Bankverbindung**

Kontonummer: -- Bankleitzahl: --  
 Bankname: -- ☐ Lastschriftinzug  
 IBAN: -- BIC: --

**Mitarbeiter anlegen oder bearbeiten** Thomas Pohl

Allegemein Bankverbindung Qualifikationen Bearbeitungen

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

**Bearbeitungen**

angelegt von: -- angelegt am: --  
 bearbeitet von: -- bearbeitet am: --

**Mitarbeiter listen und suchen** Max Mustermann

Name: mustermann Vorname: -- Telefon: --  
 Ort: -- Kennung: -- Vertriebschlüssel: --

GESAMTANZAHL: 5

alle   keine	Pers-Nr.	Name	Vorname	Adresse	Kontakt	Kennung / Vertriebschlüssel
<input checked="" type="checkbox"/>	0111-424	Mustermann	Hans	Musterstrasse 1 12345 Musterdorf	010/234567 sabine.brueckner@midcom.de	SiTippeltERP / SiBHM37920 (0) Dokus
Auswertungen zuordnen Umsatzvorgaben						
<input checked="" type="checkbox"/>	0111-423	Mustermann	Max	Bahnhofstr. 2 53340 Meckenheim	02225 999999 0 max.mustermann@midcom.de	SiTippeltCRMite / SiBHM37919 (0) Dokus
Auswertungen zuordnen Umsatzvorgaben						
<input type="checkbox"/>	1210-398	Mustermann	Max	Bahnhofstr. 2 53340 Meckenheim	02225 999999 2 sabine.brueckner@midcom.de	SiTippeltSN / SiBSB37905 (0) Dokus
Auswertungen zuordnen Umsatzvorgaben						





**Vorgesetzter:** Hier können Sie einen Vorgesetzten des aktuellen Mitarbeiters festlegen. Bitte beachten Sie, dass hier nur Mitarbeiter ausgewählt werden können, die einen Mitarbeitertyp ungleich „-“ haben.

**Vertriebsschlüssel:** Tragen Sie hier einen systemweit eindeutigen Vertriebsschlüssel ein, um Umsatzstatistiken auf Mitarbeiterebene zu erstellen.

Bitte beachten Sie, dass nach Änderungen im Mitarbeiterdatensatz die Änderungen erst aktiv werden, wenn sich der entsprechende Mitarbeiter neu eingeloggt hat.

### Liste der Mitarbeiter

Über den Menüpunkt „Mitarbeiter“ erhalten Sie eine Liste aller Mitarbeiter.

### Auswertungen zuordnen

Über die Mitarbeiterliste können erstellte einfache Vorgangs-Auswertungen zu Mitarbeitern zugeordnet werden. Eine Auswertung darf nur ausgeführt werden, wenn man der Auswertung zugeordnet wurde, oder man die Auswertung erstellt hat. Nähere Informationen dazu erhalten Sie im Kapitel Service – Auswertung zum Vorgang.

### Umsatzvorgaben

Hier können Sie für den Mitarbeiter die Umsatzvorgaben pro Kalenderjahr eintragen. Nähere Informationen dazu erhalten Sie im Kapitel Personal – Umsatzvorgaben.

### Dokumentation zum Mitarbeiter

Sie haben die Möglichkeit zu im System befindlichen Mitarbeitern Dokumente zuzuordnen. Über den Link „Dokus“ in der Mitarbeiter-Liste gelangen Sie in die Übersicht zu allen Dokumenten des jeweiligen Mitarbeiters. Hier haben Sie die Möglichkeit neue Dokumente zum ausgewählten Mitarbeiter im System zu hinterlegen. Neben einer Bezeichnung und Auswahl der zu hinterlegenden Datei können Sie eine Beschreibung zum Dokument hinterlegen. Des Weiteren haben Sie bei der Dokumentenanlage die Möglichkeit über eine Auswahl-Box, das Dokument (z.B. ein Zeugnis / Zertifikat) einer Qualifikation zuzuordnen.

Mitarbeiter listen und suchenMax Mustermann

Name: mustermann

Vorname:

Telefon:

Ort:

Kennung:

Vertriebsschlüssel:

GESAMTANZAHL: 5

1

alle   keine	Pers-Nr.	Name	Vorname	Adresse	Kontakt	Kennung / Vertriebsschlüssel
<input checked="" type="checkbox"/>	0111-424	Mustermann	Hans	Musterstrasse 1 12345 Musterdorf	010/234567 sabine.brueckner@midcom.de	SiTippelERP / SIBMM37920 (0) Dokus
Auswertungen zuordnenUmsatzvorgaben						
<input checked="" type="checkbox"/>	0111-423	Mustermann	Max	Bahnhofstr. 2 53340 Meckenheim	02225 999999 0 max.mustermann@midcom.de	SiTippelCRMite / SIBMM37919 (0) Dokus

Auswertungen zuordnenMax Mustermann

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

☒ Kundendienst

Umsatzvorgabe listen und suchenMax Mustermann

Umsatzvorgabe

Mitarbeiter: Mustermann, Max, 1210-405 (SiTippelCRM)

Kalender-Jahr:

Vorgabe ab:

GESAMTANZAHL: 1

1

Mitarbeiter	Kalenderjahr	Umsatzvorgabe €
Mustermann, Max, 1210-405 (SiTippelCRM)	2011	25.000,00

Liste der DokumenteMax Mustermann

Mustermann  
Max  
Meckenheim

Dokument-Upload

Bezeichnung:

Datentyp:

Dateiname:

Mitarbeiter: Mustermann

GESAMTANZAHL: 1

1

ANZAHL DER ANGEZEIGTEN EINTRÄGE: 1

Bezeichnung	Mitarbeiter	Dateiname	Beschreibung	Datentyp
Passbild	Mustermann, Max, 1210-405	IMG_3108.jpg		image/jpeg



### Fotos zum Mitarbeiter

Sie haben die Möglichkeit, zu einem Mitarbeiter ein Bild/eine Grafik zu hinterlegen (Passfoto, Firmenlogo, etc.), welches Ihnen beim Anzeigen des Datensatzes angezeigt wird. Legen Sie dazu ein Dokument zu diesem Mitarbeiter an, indem Sie auf den Button „+“ klicken, laden Sie das Foto/die Grafik hoch und kennzeichnen Sie dieses als „Passfoto“. Beim nächsten Anzeigen des Mitarbeiterdatensatzes wird Ihnen in der rechten oberen Ecke das Foto/die Grafik angezeigt.

### Mitarbeiter bearbeiten und löschen

Auch in der Rubrik „Mitarbeiter“ können Sie nach Erstellung die Angaben ändern. Klicken Sie auf „bearbeiten“ und nehmen Sie die Änderungen vor. Betätigen Sie zum Löschen eines Mitarbeiters nach dem Listen den „löschen“- Button. Sie werden nochmals auf die Löschung hingewiesen und um eine Bestätigung gebeten, bevor der Vorgang endgültig ausgeführt wird. Als Eingabehilfe zum Erfassen ähnlicher Mitarbeiter dient die Funktion Mitarbeiter „clonen“. Klicken Sie in der Liste der Mitarbeiter auf den Button „clonen“. Sie erhalten ein Eingabeformular wie bei Mitarbeiter „anlegen“ und müssen nur noch die Änderungen ausfüllen.

### Als PDF exportieren

Hier ist das Erstellen eines PDF-Dokumentes mit Daten eines bestimmten Mitarbeiters gemeint. Ein PDF-Dokument zum exportieren erstellen Sie unter Verwaltung – Formulare.

Ein Mitarbeiter kann durch Klick auf das PDF-Icon [1] exportiert werden.

Wenn Sie auf das Icon klicken gelangen Sie in einer Liste der mit dem Objekt Mitarbeiter verknüpften Formulare. Wählen Sie ein Formular aus, und drücken Sie auf exportieren [2].

Wenn Sie das Formular exportieren, erhalten Sie ein nach den im Formular erstellten Verknüpfungen ausgefülltes PDF-Dokument.

**Mitarbeiter anlegen oder bearbeiten** Max Mustermann

Algemein Bankverbindung Qualifikationen Bearbeitungen

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

**Allgemein**

Personal-Nr.: 1210-405

Mitarbeiterart: Abteilungsleiter

Abteilung:

Standort:

Anrede: Sehr geehrter Herr

Name\*: Mustermann

Kennung\*: SiTippelCRM

Reisekostenordnung: --

Vertriebsschlüssel: SIBMM37917

Vorgesetzter: --

Straße\*: Bahnhofstr.

Postleitzahl\*: 53340

Land: --

Telefon: 02225 999999 2

Handy:

Geburtsdatum:

Geschlecht: ☒ männlich ☐ weiblich

Region:

Team:

Vorname: Max

Vertretung durch: --

Abnahme durch: Mustermann, Max (1210-405)-SiTippelCRM

Hausnummer\*: 2

Ort\*: Meckenheim

Telefax:

eMail: max.mustermann@

alle	Pers-Nr.	Name	Vorname	Adresse	Kontakt	Kennung / Vertriebsschlüssel	
keine	0307-827	Buku	Tim	Hellestr. 4 19889 Chemnitz	testing@midcom.de	mtestBuku / MTETB7566 (1) Doku	

Auswertungen zuordnen Umsatzvorgaben Projekte Arbeitszeitkonto bearbeiten

### Beispiel anhand des Mitarbeiters Tim Buku

**PDF erzeugen**

Formulardatei:

Formulardatei	Beschreibung
Bewohnerparkausweis	Bewohnerparkausweis

### Liste der am Mitarbeiter verknüpften Formulare



## Mitarbeiterfoto hochladen

Über die Liste der Mitarbeiter können Sie komfortabel Mitarbeiterausweise inklusive Foto und Barcode drucken.

Um einen Mitarbeiterausweis mit Foto zu erzeugen, müssen Sie zunächst ein Mitarbeiterfoto hoch laden. Klicken Sie dazu auf den Link „(x) Dokus“ bei dem gewünschten Mitarbeiter.

Es öffnet sich die Liste der Dokumente, die bereits zu diesem Mitarbeiter existiert.

Um ein neues Dokument (z.B. ein Mitarbeiterfoto) anzulegen, klicken Sie auf den Button „anlegen“:

Sie gelangen in ein Eingabeformular, wo Sie ein Mitarbeiterfoto von Ihrer Festplatte oder aus Ihrem Firmennetzwerk hoch laden können.

Vergeben Sie eine sprechende Bezeichnung (z.B. „Mitarbeiterfoto“) und setzen Sie das Häkchen im Feld „Passfoto“.

Anschließend klicken Sie auf den Button „Durchsuchen...“, um ein Foto von Ihrer Festplatte oder aus Ihrem Netzwerk hoch zu laden. Die beste Druckdarstellung erreichen Sie mit Fotos im Seitenverhältnis 90x90 Pixel. Andere Seitenverhältnisse werden auf 90 Pixel Höhe skaliert. Sie können alle gängigen Grafikformate (GIF, JPG, PNG, BMP, etc.) verwenden.

Mitarbeiter listen und suchen Max Mustermann

Name: mustermann Vorname: Telefon: Ort: Kennung: Vertriebsschlüssel:

GESAMTANZAHL: 8

alle   keine	Pers-Nr.	Name	Vorname	Adresse	Kontakt	Kennung / Vertriebsschlüssel
<input type="checkbox"/>	0111-424	Mustermann	Hans	Musterstrasse 1 12345 Musterdorf	010/234567 sabine.brueckner@midcom.de	SiTippelERP / SiBHM37920 (0) Dokus

Liste der Dokumente Max Mustermann

Mustermann  
Max  
Meckenheim

Dokument-Upload

Bezeichnung: Datentyp: Dateiname: Mitarbeiter: Mustermann

GESAMTANZAHL: 1

ANZAHL DER ANGEZEIGTEN EINTRÄGE: 1

Bezeichnung	Mitarbeiter	Dateiname	Beschreibung	Datentyp
Passbild	Mustermann, Max, 1210-405	IMG_3108.jpg		image/jpeg

Dokument Upload Thomas Pohl

Buku  
Tim  
Chemnitz

Allgemein

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemein

Bezeichnung\*: Mitarbeiterfoto zugeh. Qualifikation: --

Dateiname\*: Durchsuchen... ☒ Passfoto

Beschreibung:

Dokument Upload Thomas Pohl

Buku  
Tim  
Chemnitz

Allgemein

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemein

Bezeichnung\*: zuletzt verwendete D... Desktop Eigene Dateien Arbeitsplatz Netzwerkumgebung

Dateiname\*: Beschreibung:

Datei hochladen

Suchen in: PNG-48

Next.png Picture.png Pie Chart.png Print.png Profile.png Save.png

Dateiname: Profile.png Dateityp: Alle Dateien

Öffnen Abbrechen



Wählen Sie das Foto per Doppelklick aus oder markieren Sie das Foto mit einfachem Klick und bestätigen Sie Ihre Auswahl durch einen Klick auf „Öffnen“. Das Dateiauswahlfenster schließt sich. Speichern Sie den Datensatz ab.

In der Dokumentenliste sehen Sie nun einen neuen Eintrag.

Ergänzen Sie weitere Fotos zu anderen Mitarbeitern, wie vorab beschrieben.

Max Mustermann

Mustermann  
Max  
Meckenheim

Liste der Dokumente

Dokument-Upload

Bezeichnung:  Datentyp:  Dateiname:

Mitarbeiter: Mustermann

GESAMTANZAHL: 1

ANZAHL DER ANGEZEIGTEN EINTRÄGE: 1

Bezeichnung	Mitarbeiter	Dateiname	Beschreibung	Datentyp
Passbild	Mustermann, Max, 1210-405	IMG_3108.jpg		image/jpeg

### Mitarbeiterausweise drucken

Zum Ausdruck von Mitarbeiterausweisen markieren Sie die gewünschten Einträge in der Mitarbeiterliste, indem Sie in der ersten Spalte Häkchen setzen. Über alle/keine können Sie auch alle Einträge oder keinen Eintrag markieren.

Klicken Sie anschließend auf „drucken“.

Es öffnet sich ein neues Fenster mit einer Druckansicht der ausgewählten Mitarbeiterausweise. Die Mitarbeiterkennung wird als Barcode dargestellt und kann somit z.B. zur Arbeitszeiterfassung über ein Barcode-Terminal verwendet werden.

Ist zu einem Mitarbeiter keine Kennung hinterlegt, bleibt das Barcodefeld leer.

Existiert zu einem Mitarbeiter kein Foto, wird ein Platzhalter (hier blau umrandet) dargestellt.

Zusätzlich zu den Mitarbeiterdaten (Name, Vorname und Personalnummer) werden im Kopf jedes Ausweises Firmenname und -Adresse aus den Mandantenstammdaten angezeigt.

Über die Druckfunktion Ihres Internetbrowsers (Datei->Drucken...) können Sie nun die Ausweise auf Ihrem Drucker ausdrucken.

Gegebenenfalls müssen Sie vorher noch die Seitenränder einstellen, um den zur Verfügung stehenden Druckbereich optimal zu nutzen (hier am Beispiel des Firefox-Browsers).

Max Mustermann

Mitarbeiter listen und suchen

Name:  Vorname:  Telefon:

Ort:  Kennung:  Vertriebsschlüssel:

GESAMTANZAHL: 8

alle | keine

	Pers-Nr.	Name	Vorname	Adresse	Kontakt	Kennung / Vertriebsschlüssel
<input type="checkbox"/>	0111-424	Mustermann	Hans	Musterstrasse 1 12345 Musterdorf	010/234567 sabine.brueckner@midcom.de	SiTippelERP / SiBHM37920 (0) Dokus

<b>Firma: midcom</b> <b>Bahnhofstraße 2</b> <b>53340 Meckenheim</b> Mustermann, Herrmann 0609-1723	<b>Firma: midcom</b> <b>Bahnhofstraße 2</b> <b>53340 Meckenheim</b> Pohl, Stefan 0409-1605
<b>Firma: midcom</b> <b>Bahnhofstraße 2</b> <b>53340 Meckenheim</b>	

Firma: midcom  
Bahnhofstraße 2  
53340 Meckenheim  
Buku, Tim  
0307-827

Seite einrichten

Format & Optionen

Ränder (Millimeter)

Oben:  0.0

Links:  0.0

Rechts:  0.0

Unten:  0.0

Kopf- & Fußzeilen

--leer--

Links: --leer-- Mitte: --leer-- Rechts: --leer--

--leer--

OK Abbrechen





### • Erläuterung

Wählen Sie im Bereich Personal „Abwesenheit“ „listen“ und Ihnen werden in einer Übersicht alle Urlaubs- und Krankheitstage angezeigt. Nebeneinander dargestellt werden entweder die drei aktuellen Monate oder das ganze Jahr. Untereinander werden alle Mitarbeiter des Mandanten gelistet, die mindestens einen Urlaubs- oder Krankheitstag für das gewählte Jahr eingestellt haben. Am Beginn der Zeile sehen Sie die Summe der Krankheits- und Urlaubstage, die in diesem Jahr bereits eingetragen wurden. Bitte beachten Sie: Es erfolgt keine Prüfung, ob zwei Einträge übereinanderliegen. Wenn Sie also im Urlaub krank werden, löschen Sie zunächst den Urlaub und erfassen Sie dann erst Ihre Krankheitstage.

#### Urlaub oder Krankheit eintragen

Um Urlaub oder Krankheit einzutragen klicken Sie auf einen Kalendertag. Sie erhalten nun eine Auswahl, ob Sie einen Urlaubsantrag stellen wollen oder Krankheit eintragen möchten.

#### Krankheit

Wählen Sie in dem Auswahlfeld „Krankheit“. Geben Sie den Anfang (voreingestellt ist der Tag, auf den Sie geklickt haben), ggfs. die Periodizität und das Ende an. Geben Sie ggfs. eine Notiz an und „speichern“ Sie. Sie können auch im Menü „Krankheit“ auf „Krankheit anlegen“ gehen um einen Eintrag zu erstellen. Dann müssen Sie aus der Listbox den Mitarbeiter auswählen und zusätzlich das Anfangsdatum eintragen. Sie löschen einen Krankheitstag, indem Sie auf den entsprechenden Eintrag klicken und in der Fußleiste „löschen“ wählen. Sie bearbeiten einen Krankheitstag, indem Sie auf den entsprechenden Eintrag klicken. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor und betätigen Sie das Diskettensymbol in der Fußleiste.

#### Urlaubsanträge

Im Bereich der Abwesenheit können Sie Urlaubsanträge einsehen. Aus der Liste der Urlaubsanträge heraus, lassen sich neue Anträge anlegen. Die Anträge werden wie normale Vorgänge behandelt und erscheinen somit (ab Release im Mai) in allen Vorgangslisten und –Centern unter den

**Urlaub und Krankheit - Übersicht** Thomas Pohl

Mitarbeiter:

Wählen Sie bitte das Kalenderjahr aus:

Legende: ■ Feiertag (nicht frei) ■ Feiertag (frei) ■ Urlaub ■ Krankheit

**Urlaub oder Krankheit eintragen**

**Urlaub o. Krankheit** Bearbeitungen

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Urlaub o. Krankheit

Anfang\*:

Periodizität:

Ende:

Mitarbeiter\*:

Urlaub o. Krankheit: ☐ Urlaub ☐ Krankheit

Notiz:

**Urlaubsantrag**

B20120229-01

Urlaubstage

genehmigt dieses Jahr: 16

Urlaubstage beantragt: 4 Tage

**Urlaubstage\* hinzufügen**

Von:  Bis:  = 1 Tag(e)

Von:  Bis:  = 3 Tag(e)

Vertreter während des Urlaubs:

(Antragsteller) (Vorgesetzter)

geltenden Regelungen für die Sichtbarkeit. Alternativ können Sie einen Urlaubsantrag direkt in der Übersicht anlegen. Klicken Sie dazu auf ein Datum und wählen Sie in der Auswahlbox Urlaubsantrag.

Sie können nun Ihren Urlaub beantragen. Neue Zeiträume fügen Sie über die Schaltfläche hinzufügen zu. Mit dem „löschen-Button“ neben einem Zeitraum können Sie diesen wieder löschen. Möchten Sie nur einen Tag beantragen geben Sie diesen sowohl in das von als auch das bis Feld ein. Bitte beachten Sie: liegt das Urlaubsende vor dem Urlaubsanfang werden diese beiden Daten automatisch vertauscht.

Der Urlaub lässt sich nur noch über Anträge (im dokumentenbasiertem Vorgehen) in das System einstellen. Wird ein Urlaubsantrag angelegt und der Status auf „eingereicht“ gesetzt, bekommt der Vorgesetzte des Mitarbeiters diesen zur Ansicht. Der Vorgesetzte kann den Antrag dann genehmigen, ablehnen, oder wieder auf „offen“ setzen, damit der Antragsteller seinen Urlaubsantrag nachbearbeiten kann.

Genehmigt der Vorgesetzte den Urlaubsantrag, wird entsprechend der Zeiträume im Antrag Urlaub im System eingetragen, der nun in der Abwesenheitsliste einsehbar ist. Eingetragene Urlaubstage werden komplett (also auch Wochenend- und Feiertage) für die Urlaubsstatistik gezählt.





## 4

### Personal

#### Umsatzvorgaben

Hier können Umsatzvorgaben zu jedem Mitarbeiter angelegt werden. Jede Umsatzvorgabe bezieht sich immer auf ein Kalenderjahr. Die Umsatzvorgaben werden in der Forecast-Auswertung mit den erzielten Umsätzen verglichen. Nähere Informationen finden Sie im Kapitel Vertrieb Forecast-Auswertung.

Umsatzvorgabe listen und suchen			Max Mustermann
Umsatzvorgabe			
Mitarbeiter:	Mustermann, Max, 1210-405 (SiTippelCRM)	Kalender-Jahr:	Vorgabe ab:
GESAMTANZAHL: 1			1
Mitarbeiter	Kalenderjahr	Umsatzvorgabe €	
Mustermann, Max, 1210-405 (SiTippelCRM)	2011	25.000,00	



### Vorgangsmanagement

Vorgänge können erfasst und dann im Workflow bearbeitet werden.

Da Vorgänge sich stets auf einen Partner beziehen, müssen Sie zunächst den Partnerkontext setzen, indem Sie in der Partnerliste auf „Vorgänge“ gehen (siehe Kapitel Partner - Partner suchen). Alternativ nutzen Sie dazu die Schnellzugriff-Oberfläche.

### Vorgänge anlegen

Klicken Sie auf „anlegen“, die Maske „Vorgang anlegen“ wird geöffnet. Rechts oben sehen Sie den Partner, für den der Vorgang angelegt wird.

Die Ticket-Nr. wird automatisch generiert, das Datum ist mit dem heutigen Datum vorausgefüllt. Bitte geben Sie den Titel und den Vorgangstext ein.

Als Vorgangspunkte (Feld „Kontext“) für den jeweiligen Partner sind möglich:

- Artikel, die in Geschäftsvorfälle benutzt wurden (zu der der Partner z.B. eine Rechnung erhalten hat),
- die Geschäftsvorfälle selbst,
- Artikel, die der Partner im e-Shop in den Warenkorb gelegt hat,
- im Menue „Verwaltung“ definierte Vorgangspunkte (siehe Kapitel Verwaltung - Vorgangskategorien).

Eigentümer: Wählen Sie hier einen Mitarbeiter aus Ihrem Bestand als Eigentümer des Vorgangs aus. Dieser kann vom Adressaten des Vorgangs abweichen.

Wiedervorlage am: Tragen Sie hier ein Datum ein, wird Ihnen der Vorgang zum eingetragenen Termin erneut in Ihrer eigenen Vorgangsliste/Vorgangscenter angezeigt.

Als Adressat können Sie einen konkreten Mitarbeiter oder aber eine Gruppe (Personalwesen, Service, usw.) auswählen.

### Eigenen Vorgang anlegen oder bearbeiten

Thomas Pohlmann  
Pohl GmbH Berlin

Vorgangsdaten Beschreibung Abbruch Historie  
Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

#### Vorgangsdaten

Vorgangs-Nr.: B20081119-99  
 Startdatum des Vorgangs: 19.11.2008 00:00  
 Abschlussdatum des Vorgangs:  
 Aktuelle Durchlaufzeit (in h): 12279  
 Titel\*: Telefonsupport nicht  
 Vorgangsart\*: Beschwerde  
 Priorisierung: Normal  
 Eigentümer: Pohlmann, Sabine (BoSabine)  
 Vorgängeradressat: Pohlmann, Thomas (BoPohl)  
 Adressat\*: Pohlmann, Thomas (BoPohl)  
 Status\*: Offen  
 Bearbeitungsvermerk:  
 Nächste Schritte:  
 angelegt von: Pohlmann, Thomas, 0407-4 (BoPohl)  
 erledigt von:  
 Wiedervorlage am:  
 Kontext\*: Nicht erreichbar  
 Eingangsmedium: eMail  
 bearbeitet von: Pohlmann, Thomas, 0407-4 (BoPohl) bearbeitet am: 03.09.2009 12:07

### Vorgänge listen und suchen

Thomas Pohlmann

Vorgangs-Nr.: Titel: Vorgangsart:  
 Datum ab: Datum bis: Partner:  
 Adressat: Status: Kontext:

GESAMTANZAHL: 1

Startdatum	Priorität	Vorgangsart	Vorgangs-Nr.	Kontext-Artikel-GV	Titel	Partner	Adressat	Status
19.11.2008 00:00	Normal	Beschwerde	B20081119-99	Nicht erreichbar	Telefonsupport nicht verfügbar	Pohl GmbH Berlin	Pohlmann, Thomas (BoPohl)	Offen

Adressaten können über ein Regelwerk anhand von Partner- und Vorgangsdaten vorgeschlagen werden. Zur Definition eines solchen Regelwerks siehe Kapitel Verwaltung - Workflow-Definition.

Anstelle des zu einem per Regelwerk vorgeschlagenen Adressaten kann man aber immer sich selbst als Adressaten auswählen.

Wird als Adressat ein Dritter angegeben, dann erhält diese Person eine entspre-

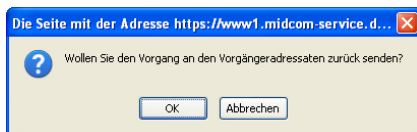
chende Nachricht. Bitte füllen Sie den Status und geben ggfs. einen Vermerk an.

Nehmen Sie an dem Vorgang Änderungen vor, wird nach dem Speichern der Adressat, der Status und der Vermerk in die Änderungshistorie geschrieben.



## Vorgängeradressat

Wurde der Vorgang von einem anderen Mitarbeiter an Sie weitergeleitet, finden Sie im Feld „Vorgängeradressat“ den vorigen Bearbeiter des Vorgangs. Wenn Sie z.B. Rückfragen zu dem Vorgang haben, können Sie so den Vorgang einfach wieder an den vorigen Bearbeiter zurück senden. Klicken Sie dazu auf das blaue Pfeilsymbol.



Klicken Sie auf OK, wenn Sie den Vorgang an den Vorgängeradressaten zurück senden wollen. Der Vorgänger wird dann als neuer Adressat eingetragen und Sie als aktueller Bearbeiter werden als neuer Vorgängeradressat festgelegt. Speichern Sie dann den Vorgang ab, damit die Änderung wirksam wird.

## Vorgänge listen

Mit einem Klick auf „Vorgänge“ können Sie sich alle erfassten Vorgänge auflisten lassen – unabhängig von deren Status. Um die anzuzeigende Liste etwas einzugrenzen, können Sie die Suchfelder benutzen

Startdatum	Priorität	Vorgangsart	Vorgangs-Nr.	Kontext-Artikel-GV	Titel	Partner	Adressat	Status
11.08.2009 19:10	Dringend	Lead	B20090812-01	Informationen versenden	Service - Mailanfrage auf Servicemailing	INOVATOR Schnellaufstore GmbH Langenfeld	Brückner, Sabine (midBrueckner)	In Arbeit
Klicken zum bearbeiten								
Startdatum	Priorität	Vorgangsart	Vorgangs-Nr.	Kontext-Artikel-GV	Titel	Partner	Adressat	Status
11.08.2009 19:10	Dringend	Lead	B20090812-01	Informationen versenden	Service - Mailanfrage auf Servicemailing	INOVATOR Schnellaufstore GmbH Langenfeld	Brückner, Sabine (midBrueckner)	In Arbeit
speichern abbrechen								
Startdatum	Priorität	Vorgangsart	Vorgangs-Nr.	Kontext-Artikel-GV	Titel	Partner	Adressat	Status
11.08.2009 19:10	Dringend	Lead	B20090812-01	Informationen versenden	Service - Mailanfrage auf Servicemailing	INOVATOR Schnellaufstore GmbH Langenfeld	Pohl, Thomas (midPohl)	In Arbeit

oder Sie klicken auf „Abteilungsvorgänge“ bzw. „Teamvorgänge“. In diesen beiden Menues werden die Vorgänge nach dem Adressaten vorselektiert. Entweder wurden die gelisteten Vorgänge an das Team (bzw. die Abteilung), oder einen Mitarbeiter Ihres Teams (Ihrer Abteilung) adressiert.

In diesen drei Listen („Vorgänge“, „Abteilungsvorgänge“, „Teamvorgänge“) können Sie den Adressaten direkt ändern, ohne das entsprechende Vorgangsformular öffnen zu müssen. Klicken Sie einfach den Adressaten des Vorgangs an.

Die Adressat-Spalte verändert sich nun zu einer Auswahlliste, in der Sie den neuen Adressaten auswählen können. Die in der Auswahlliste zur Verfügung stehenden Adressaten unterliegen nicht den Workflows. Je nach Liste werden hier alle Mitarbeiter, Mitarbeiter der Abteilung oder Mitarbeiter des Teams angezeigt.

Haben Sie sich einen neuen Adressaten ausgesucht, klicken Sie auf speichern um die Änderung zu übernehmen.



## Sonderfall Reparaturauftrag

Wenn Sie einen neuen Vorgang anlegen und die Vorgangsart „Reparaturauftrag“ auswählen so erhält der Vorgang drei weitere Tabs (Reparaturauftrag, Warenkorb, Termine),



die folgend genauer erklärt werden. Die Standardfunktionen gelten natürlich auch für den Reparaturauftrag.

[1]: Die Kostenstelle erweitert den Reparaturauftrag um Einträge in dem Feld Optionen [25] und Auftragsart [4]. Die Kostenstellen werden unter Verwaltung angelegt und bearbeitet. In dem Menüpunkt werden auch die Optionen / Auftragsarten hinterlegt. Es ist angedacht, dass man bestimmte Leistungen zu einer Kostenstelle bündeln kann und somit nach Auswahl dieser, die Optionen dargestellt werden. Desweiteren hat die Kostenstelle Einfluss auf die Tourenplanung. Genauer können Sie unter dem Punkt Tourenplanung erfahren.

[2]: Im nächsten Bereich können Partner aus der Partnerverwaltung zugewiesen werden. Wenn Sie auf das - Symbol klicken öffnet sich eine Modalbox [26] in der Sie vorhanden Partner aussuchen oder neu anlegen können. Der Endkunde ist ein Pflichtfeld und muss gesetzt werden. Beim Eintragen eines Endkunden wird überprüft ob dieser noch offene Rechnungen bei Ihnen hat. Ist dies der Fall, so wird eine Hinweisbox angezeigt. Der Auftrag kann trotzdem gespeichert werden. Über den Punkt Service / Vorgänge kann zu einem Reparaturauftrag eine Endkundenrechnung erstellt werden. Voraussetzung dafür ist, dass im Warenkorb eine Position enthalten ist, welche den Endkunden als Rechnungsempfänger hinterlegt hat. Generell gelten alle Felder welche ein \* haben als Pflichtfelder. Der Kostenträger dient zur Abrechnung der im Warenkorb befindlichen Artikel. Alle Artikel werden erstmal diesem in Rechnung gestellt. Näheres zum Warenkorb folgt später. Der Lieferant ist als zusätzlicher Partner gedacht, dieser dient nur zur Informationszwecken. Das Feld Service Typ [3] soll den Reparaturauftrag weiter beschreiben, Dort kann genauer definiert werden wo bzw. was für ein Auftrag dieser

Reparaturauftrag anlegen oder bearbeiten Kerstin Pohlmann

**Reparaturauftrag** Warenkorb Vorgangsdaten Beschreibung Abbruch Termine

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Heim/Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Reparaturauftrag

Kostenstelle: **RCP Bonn** 1

Auftraggeber: **du (Pohl GmbH)** 2 thomas.pohl@midcom.de  
Hauptstraße 5  
12345 Berlin

Kostenträger: **du (Pohl GmbH)** 2 thomas.pohl@midcom.de  
Hauptstraße 5  
12345 Berlin

Endkunde: **Max Mustermann** 2 Musterstraße 1  
12345 Musterort

Lieferant: 2

Service Typ\*: **In Home** 3

Hersteller: **Samsung** 5

Gerätetyp\*: **UE47LED TV** 7

☐ Kostenvoranschlag?

Freigabebetrag: 11

Seriennummer: **12345678-11** 12

Kaufdatum: **01.01.2012** 13

Lieferantennummer: 14

Matchcode: 15

Trackingnummer: 16

RMA: 17

Geräte Zustand: **neu** 18

Lagerort: 19

Fehlerbeschreibung: **kein Bild, kein Ton** 20

Zubehör: **Formbildung**  
- Garantiebeleg  
- Anleihe  
- Originalverpackung 21

Auftragsnotiz: **bitte sehr behutsam siehe Optionen** 22

Leihgerät: 23 Ausbuchen nach: 24

Optionen 2/7:

- ☐ EB: Einbau
- ☐ ES: Entsorgung
- ☐ LG: Leihgerät
- ☒ 24: 24 Std. Service 25
- ☐ VD: Vor-Ort-Service
- ☐ SO: Sonderortierung
- ☒ PK: Problemerkunde

Die Seriennummer wurde schon einmal bearbeitet

alle umkehren keine

**Auftraggeber auswählen**

Name: **Pohl** Telefon: 1 Art: 2

Ort: 3 Betreuer: 4 Suche: 5

von Datum: 6 bis Datum: 7 Branche: 8

Vertriebsstat.: 9 Zielgruppe: **alle Zielgruppen** 10 Orga. / Gruppe: 11

Partnertyp: 12 Sortierung nach: **Name** 13 Richtung: **aufsteigend** 14

neuen Partner anlegen

Foto	Kd-Nr. Partnerart	Partner	Adresse	Kontakt
	0508-8 Zulieferer	Pohl GmbH du	Hauptstraße 5 12345 Berlin	thomas.pohl@midcom.de
	0508-9 Datenimport	Pohlchen GmbH	Hauptstraße 5 53113 Bonn	





ist. Dieses Feld, kann natürlich wie fast alle Felder, aus dem Reparaturauftrag ausgewertet werden. Die Auswertung finden Sie unter dem Punkt „dynamische Auswertung“. Die Liste der Hersteller [5] pflegen Sie unter der Verwaltung. Wenn der Auftrag die Auftragsart „Garantie“ besitzt und Sie tragen einen Hersteller ein, oder Sie ändern die Auftragsart auf „Garantie“, so werden alle Positionen im Warenkorb auf den Rechnungsempfänger des Herstellers geändert.

Im nächsten Feld wählen Sie den aktuellen Status aus. Diese richten sich einmal nach allgemeingültigen Status und Herstellerspezifische Status. Es werden auch nur die angezeigt, die auf den aktuellen Status aufbauen. Diese Ketten werden in der Statusverwaltung unter dem Hauptmenüpunkt Verwaltung gepflegt.

Die Felder Gerätetyp [7] und Kategorie [8] sind lernende Felder. Es wird nach Eingabe von drei Zeichen eine Liste angezeigt, von allen bis heute eingetragenen Werten in den jeweiligen Feldern.

UE4|

UE47LED TV

Die Checkbox Kostenvoranschlag [10] dient nur zur Erfassung des Kundenwunsches zu einem Kostenvoranschlag. Ein Kostenvoranschlag (Angebot) wird über Geschäftsvorfälle abgebildet. Zur Erfassung des von vornherein genehmigten Kostenrahmens, was die Reparatur kosten darf, dient das Feld Freigabebetrag [11]. Um die Seriennummer des Gerätes zu erfassen dient Feld [12]. Bei der Erfassung wird geprüft ob diese Seriennummer schon einmal bearbeitet worden ist. Wenn dies der Fall ist, so wird rechts daneben, wie oben im Screenshot gezeigt, ein Hinweis ausgegeben.

Die Felder Lieferscheinnummer [13] Matchcode [14] Trackingnummer [15] dienen zur Speicherung von Fremdnummern, zum Beispiel wenn ein Auftrag von einer zweiten Firma bearbeitet wird und diese einen eigenen Nummernkreis führen, so kann diese hier erfasst werden.

Als RMA Nummer [17] wird eine Hersteller Nummer verstanden, diese kommt zum tragen, wenn das Gerät an den Hersteller

zurückgesandt wird. Ist diese gefüllt, kann man unter Service/Vorgänge einen Lieferschein drucken in dem diese Nummer enthalten ist.

Über das Feld Gerätezustand [18] können Sie unterscheiden ob neu oder gebraucht. Der Lagerort [19] soll den aktuellen Aufenthaltsort speichern. Zum Beispiel der Fernseher ist in Ihrer Werkstatt und hier könne Sie genau sagen wo. 3. Regal und 4. Fach von Oben. Die Nächsten drei Felder Fehlerbeschreibung [20] Zubehör [21] Auftragsnotiz [22] sind Textfelder die beliebig mit Informationen gespeichert werden können.

Über die Felder Leihgerät [23] können Sie dem Auftrag ein Leihgerät hinzu buchen.

Die Leihgeräte können unter dem Hauptmenüpunkt Verwaltung gepflegt werden. Eine aktuelle Übersicht Ihrer Leihgeräte finden Sie unter dem Hauptmenüpunkt Service/Leihgeräteübersicht.

Diese Zuordnung bleibt auch nach Abschluss des Auftrages bestehen und muss manuell gelöst werden in dem das Leihgerät ausgebucht wird. Dies geschieht über das Feld Ausbuchen nach [24].

Der nächste neue Tab ist der Warenkorb [26] Im Warenkorb werden alle Artikel die den Auftrag betreffen hinzugefügt. Darunter fallen Materialverbräuche, Pauschalen für Serviceleistungen, Arbeitsstunden,... Die Artikel werden, wenn nicht hier über den Rechnungsempfänger abweichend eingetragen, bei Garantieaufträgen über

den Hersteller abgerechnet, ansonsten über den Kostenträger aus dem Reparaturauftrag-Tab.

Der letzte neue Tab Termine [27]: Hier wird eine Liste aller Termine angezeigt, welche dem Auftrag über die Tourenplanung zugewiesen wurden



5

## Service

### Abteilungsvorgänge

#### Erläuterung:

Diese Listen unterscheiden sich im Aufbau nicht von der im vorigen Kapitel beschriebenen Vorgangsliste. Allerdings gibt es Unterschiede in der Datenselektion.

**Abteilungsliste:** Hier werden alle Vorgänge gelistet, die Mitarbeitern der eigenen Abteilung oder der Abteilung selbst zugeordnet sind. Mitarbeiter vom Mitarbeitertyp „Abteilungsleiter“ sehen ebenfalls

alle Vorgänge der ihnen untergeordneten Mitarbeiter. Siehe dazu auch das Kapitel Personal - Mitarbeiter.

Hier werden alle Vorgänge gelistet, die Mitarbeitern des eigenen Teams oder dem Team selbst zugeordnet sind. Mitarbeiter vom Mitarbeitertyp „Teamleiter“ sehen ebenfalls alle Vorgänge der ihnen untergeordneten Mitarbeiter. Siehe dazu auch das Kapitel Personal - Mitarbeiter.

5

## Service

### Teamvorgänge

#### Erläuterung:

Hier werden alle Vorgänge gelistet, die Mitarbeitern des eigenen Teams oder dem Team selbst zugeordnet sind. Mitarbeiter vom Mitarbeitertyp „Teamleiter“ sehen ebenfalls alle Vorgänge der ihnen untergeordneten Mitarbeiter. Siehe dazu auch das Kapitel „Personal - Mitarbeiter“.

5

## Service

### Auswertung zum Vorgang

#### • Erläuterung

Um einen Überblick über alle erfassten Vorgänge im System zu erhalten, können Sie sich die Vorgänge auswerten lassen. Die Erstellung einer Vorgangsauswertung erfolgt genau so, wie die Partnerauswertung. Sie stellen sich eine Abfrage zusammen, die aus Eigenschaften sowie Minima und Maxima des Vorgangs besteht und definieren die Ausgabe in Listen- und/oder Grafikform. In der Liste der Auswertungen können Sie nun erstellte Abfragen gegen den aktuellen Datenbestand ausführen und sich das Ergebnis in der von Ihnen festgelegten Darstellung anzeigen lassen. Zur Definition der Auswertung siehe auch Kapitel Marketing - Auswertung zum Partner.

Mit einem Klick auf eine Teilmenge in den Diagrammen erhalten Sie eine Liste, der darin enthaltenen Vorgänge. Außerdem haben Sie mit den Teilmengen oder dem Gesamtergebnis folgende Optionen:

Abbruch-Zeitraum:

Mögliche Adressaten des Vorgangs

- ☒ Dings (Abteilung)
- ☒ Software (Abteilung)
- ☒ Entwicklung (Team)
- ☒ Sesselpupser (Team)

- ☐ Marketing (Abteilung)
- ☐ Zentrale (Abteilung)
- ☐ Kirchen (Team)
- ☐ Vertrieb (Team)

UND Einschränkungen (Block 4 - alle UND-verknüpft)

- *betroffene Partner im Call-Center Inbound anzeigen lassen*
- *ausgewertete Vorgänge in der Vorgangsübersicht listen*
- *betroffene Partner in ein Mailing übernehmen*

Neben der ausführlichen Auswertung, haben Sie auch die Möglichkeit, eine reduzierte Vorgangsauswertung anzulegen. Die Erstellung der Auswertung erfolgt nach dem gleichen Prinzip wie bei den anderen Auswertungen. Jedoch gibt es hier ein paar Unterschiede:

- *die Auswahl der Adressaten beschränkt sich auf Teams und Abteilungen*
- *es stehen nur Diagramme als Output zur Verfügung*

- *die Diagramme sind nicht interaktiv (keine Übernahme von Teilmengen in andere Listen)*
- *die Erstellung der Diagramme ist performanter (Datensätze werden gezählt, nicht gesammelt)*
- *die Auswertungen dürfen nur von Leitern erstellt werden (Team-, Abteilungs & Gruppenleiter)*
- *Über die Mitarbeiterliste (Personal) können erstellte Auswertungen zu Mitarbeitern zugeordnet werden eine Auswertung darf nur ausgeführt werden, wenn man der Auswertung zugeordnet wurde, oder man die Auswertung erstellt hat.*
- *nur der Verfasser einer Auswertung darf diese bearbeiten.*



## Vertrieb

## Geschäftsvorfälle

## • Erläuterung

Das CRM-Modul kennt folgende Geschäftsvorfälle:

R	Rechnung
A	Angebot
G	Gutschrift
L	Lieferschein
M	Mahnung
W	Wareneingang und Retoure
C	Auftragsbestätigung

Wurden Geschäftsvorfälle geändert, dann werden die Kürzel hintereinandergestellt, z.B.:

RA	Rechnung auf Angebot
MR	Mahnung auf Rechnung
MMR	2. Mahnung auf Rechnung

Bitte beachten Sie, dass für die Artikelverwaltung das Modul ERP benötigt wird. Artikel, die angelegt wurden, können jedoch auch von einem Nutzer im gleichen Mandanten verwendet werden, der nur das Modul CRM hat.

## Geschäftsvorfall anlegen

Es gibt im CRM-Modul zwei verschiedene Möglichkeiten, Geschäftsvorfälle anzulegen. Bei der hier beschriebenen Vorgehensweise legen Sie den Partner für den Geschäftsvorfall am Ende fest. Beim Einstieg über die Funktion „GVs“ in der Liste der Partner unter Menü „Partner“ ist dieser bereits zu Beginn definiert.

Wählen Sie zunächst den anzulegenden Geschäftsvorfall aus [1] und klicken Sie anschließend auf anlegen [2].

Sie gelangen nun in das dokumentenbasierte Vorgehen. [3] Die Dokumentenansicht ist unterteilt in mehrere Teilbereiche – bei den Geschäftsvorfällen sind es zwei.

Im oberen Bereich können Sie den Empfänger des Geschäftsvorfalles zuordnen und bearbeiten. Das oberste Feld dieses Bereichs dient zum Suchen bereits angelegter Partner. Geben Sie hierzu Teile des Namens ein und wählen Sie den gewünschten Partner aus der Vorschlag-

Geschäftsvorfälle listen und suchen Max Mustermann

Geschäftsvorfall: **Angebot** 1

GV-Nr.:  Bel.-Nr.:  GV-Art:

GV-Datum:  Artikel:  Partner:

Status:

**GESAMTANZAHL: 240**

GV-Nr.	Datum	Partner Vertriebschlüssel	netto Betrag brutto Betrag	Status	Frist
WA110111-1	11.01.2011	Bayern AG Markwardt	15,00 17,85		30

(7) Kontakte (0) Vorgänge zum Warenkorb Werkstattauftrag per eMail

Partner bearbeiten oder wählen ...

Kundenname\*  Kundennummer

Ansprechpartner (jurist.)  Funktion (jurist. Person)

Straße\*  Haus-Nr.\*  Betreuer

Postleitzahl  Ort\*

Geschäftsvorfall-Nr.\*:  03.04.2012

neue Artikel hinzufügen ...

Anz.	Art.-Nr.	Artikelbezeichnung	VK Netto	VK Brutto	MwSt	ges. Netto	ges. Brutto
						Gesamt Netto:	0,00 €
						Mehrwertsteuer:	0,00 €
						Gesamt Brutto:	0,00 €

Zahlbar innerhalb von  Tagen ab Rechnungseingang per

Es können  % Skonto gewährt werden.

Lieferung per:

Bemerkungen

muster

(Mustermann) (12345 Musterort)

Rita Schmitz (45678 Musterhausen)

Mustermann (1. Golf Club "Musterhausen e.V.") (12345 Bonn)

TestLieferer (12345 Musterhausen)

Thomas Mustertestx (53340 Meckenheim)

Dennis2 Wolff (1234 musterort)

Dennis3 wolff (12345 musterort)

0911757522 thomas.pohl@

Partner bearbeiten oder wählen ...

Karius und Baktus AG  1110-1979

Klaus Karius  Funktion (jurist. Person)

Straße\*  2  Thomas Pohl (mtäst2)

53340  Meckenheim

softwaretechnologie  
beratung & service  
internet hosting

**Änderung speichern**



liste. Wenn Sie den gewünschten Empfänger gewählt haben, können Sie ihn gleichzeitig noch bearbeiten. Ändern Sie hierzu einfach die entsprechenden Felder und klicken Sie auf das Speichern-Symbol. Änderungen, die Sie hier vornehmen, werden auch gleichzeitig im Partnerdatensatz vorgenommen.

Auch können Sie die Artikel des Geschäftsvorfalles bearbeiten, entfernen und hinzufügen. Geben Sie nun mindestens 3 Zeichen der Artikelbezeichnung oder der Artikelnummer ein. Wählen Sie den gewünschten Artikel aus der Vorschlagsliste aus und er wird dem aktuellen Warenkorb angehängen. Wählen Sie eine Stückliste aus, so werden alle darin enthaltenen Artikel mit der jeweils definierten Anzahl hinzugefügt. Wenn Sie Werte im Warenkorb (Artikel-Bezeichnungen, Artikelnummern, Preise) verändern, wird der Warenkorb bereits beim Verlassen des Feldes aktualisiert. Artikeltexte ändern Sie, indem Sie auf den Artikeltext oder auf den Bearbeiten Button neben dem Artikeltext klicken. Artikeltexte müssen gesondert gespeichert werden, indem Sie auf das Speichern-Symbol neben dem Texteditor klicken. Sie werden aber beim Verlassen gefragt, ob Sie die Änderungen speichern möchten. Geänderte Artikelbeschreibungen werden nur für den aktuellen Geschäftsvorfall geändert. Dauerhafte Änderungen nehmen Sie bitte direkt am Artikeldatensatz vor. (siehe Kapitel Warenwirtschaft – Artikel listen)

Wenn Sie auf den untersten Speichern-Button klicken wird der gesamte Geschäftsvorfall gespeichert und das Dokument zur Ansicht neu geladen.

In der Liste der Geschäftsvorfälle können Sie sich nun alle Datensätze im „dokumentenbasiertem Vorgehen“ anzeigen lassen, d.h. Sie können alle Daten einsehen und/oder bearbeiten, die in einem Ausdruck ersichtlich sind. Gleichzeitig werden die entsprechenden Daten in der Datenbank gespeichert, so dass Sie etwaige Änderungen auch in den Formularen einzelner Datensätze nachvollziehen können. Mit dem Symbol in der Geschäftsvorfall-Liste können Sie einen Datensatz in der Dokumentenansicht öffnen. Das Anlegen von Geschäftsvorfällen erfolgt im ersten Schritt ebenfalls in der Dokumentenansicht.

Geschäftsvorfall-Nr.\*: A210111-10 21.01.2011

muff

- MUF #F00 - Rote Muffe
- MUF-431 - Verbinder für Muffe
- MUF-4711 - Blaue Muffe
- MUF-567 - Eckmuffe 28mm
- MUF-G-0008 - Griff für Muffe 25mm
- Renes Stückliste (Stückliste)
- Wartungsset (Stückliste)

Platz p

Gesamt Netto: 199,69 €  
Mehrwertsteuer: 0,00 €  
Gesamt Brutto: 199,69 €

Partner bearbeiten oder wählen ...

Kundenname\* Kundennummer

Ansprechpartner (jurist.) Funktion (jurist. Person)

Straße\* Haus-Nr.\* Betreuer

Postleitzahl Ort\*

Geschäftsvorfall-Nr.\*: 03.04.2012

neue Artikel hinzufügen ...

Anz.	Art.-Nr.	Artikelbezeichnung	VK Netto	VK Brutto	MwSt	ges. Netto	ges. Brutto
1,00	FA120	Fahrtkostenpauschal	50,00	59,50 €	19,00 %	50,00 €	59,50 €
1,00	OW0001	Flansch	450,00	535,50 €	19,00 %	450,00 €	535,50 €

für DOGA 313

Gesamt Netto: 500,00 €  
Mehrwertsteuer: 95,00 €  
Gesamt Brutto: 595,00 €

Weitere, spezielle, Bearbeitungen (Setzen von Status, Ändern der Geschäftsvorfallart, ...) erfolgt über das Standard-Formular, welches Sie über den Bearbeiten Button in der Geschäftsvorfallliste erreichen.

Die Dokumentenansicht ist unterteilt in mehrere Teilbereiche – bei den Geschäftsvorfällen sind es zwei. Wenn Sie mit der Maus über einen Teilbereich fahren, färbt sich dieser leicht gelb ein. Vorausgesetzt

Sie besitzen die erforderlichen Berechtigungen erscheint nun in der unteren rechten Ecke des jeweiligen Bereichs ein Icon zum Bearbeiten bzw. Speichern der angezeigten Daten. In leeren Textfeldern ist der zu erwartende Inhalt angegeben, bei gefüllten Feldern oder Auswahlfeldern (Selektboxen, Checkboxen) erhalten Sie diese Information, wenn Sie mit der Maus darüber fahren.





### Dauerrechnung

Als Spezialfall einer Rechnung soll im Folgenden auf die Besonderheit der Dauerrechnung eingegangen werden. Über eine Dauerrechnung können Sie in definierten Perioden vom System automatisierte Rechnungen erstellen lassen. Bitte erstellen Sie dazu genau wie zuvor beschrieben einen Geschäftsvorfall mit der „GV-Art“ „Rechnung“. Schließen Sie nun das Dokument mit dem Button schließen rechts oben und Sie gelangen zurück in die Liste der Geschäftsvorfälle. Klicken Sie nun auf den Bearbeiten-Button neben der eben erstellten Rechnung. [1] Wählen Sie dann die „Vorgangsart“ „Dauer“ und die gewünschte „Periodizität“.

In Nachlauf wird dann für alle Dauerrechnungen überprüft, ob durch das hinterlegte Datum und die Periodizität das aktuelle Datum erreicht wurde. Ist dies der Fall, dann wird in der „alten“ Rechnung die Vorgangsart auf „Einzel“ geändert, das Datum auf das Rechnungsdatum (aktuelles Datum) geändert und ein neuer Geschäftsvorfall mit der Vorgangsart „Dauer“ und entsprechend angepasstem Datum erstellt. Selbstverständlich wird der Rechnungsbetrag in die Bücher übernommen und die Rechnung kann auf die gleiche Weise wie Einzelrechnungen weiter bearbeitet werden. Im Rechnungsfeld wird den gesetzlichen Anforderungen folgend für Dauerrechnungen der Leistungszeitraum angegeben.

GESAMTANZAHL: 369

X	GV-Nr. Art	Datum	Partner Vertriebsschlüssel	netto Betrag brutto Betrag	Status	Frist	
	LOB20120310-03 Lieferschein	02.04.2012	Bayern AG Hans-Joachim Markwardt	45,00 53,55	offen		1
(0) Vorgänge (2) GV-Historie (0) Anlagen zum Warenkorb Lieferschein per eMail							
	LOB20120402-01 Lieferschein	02.04.2012	Alpha GmbH Franz Schrauber	19595,00 23318,05	verschiedet		
(0) Vorgänge (2) GV-Historie (1) Anlage zum Warenkorb Lieferschein per eMail							
	LOO20412-40 Lieferschein	02.04.2012	Bayern AG Hans-Joachim Markwardt	30,00 35,70	offen		
(0) Vorgänge (2) GV-Historie (1) Anlage zum Warenkorb Lieferschein per eMail							
	-INTERN- Rechnung	24.03.2012	Büttgen Toni	50,00 53,50	vorläufig	30	
(0) Vorgänge (2) GV-Historie zum Warenkorb Rechnung per eMail							

Geschäftsvorfall anlegen oder bearbeiten Thomas Pohlmann

GV-Daten Skonto Warnhinweis Bearbeitungen

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

GV-Daten

Partner: Test AG  
laufende Nr\*: R070410-2  
Buch Bel.Nr.:  
Zahlungsfrist: 30  
Zahlart: Nachnahme  
Versandt: Post NN BAR  
Datum\*: 07.04.2010

Bemerkung:

Pfad:

GV-Art\*: Rechnung  
Vorgangsart: Dauer  
Periodizität: monatlich  
Vertriebsschlüssel: --  
☐ Automatische Mahnung  
Status:

Sondertext:

Die Leistungen wurden im Zeitraum vom 01.03.2010 bis zum 31.03.2010 erbracht.



## Geschäftsvorfall bearbeiten, clonen oder löschen

Bearbeiten Sie bereits erstellte Geschäftsvorfälle, indem Sie z.B. aus einem Angebot eine Rechnung oder aus einer Rechnung eine Mahnung machen. Gehen Sie dazu in der Liste der Geschäftsvorfälle auf „bearbeiten“ und ändern Sie im Formular die GV-Art. Die Nummer des Geschäftsvorfalles bleibt erhalten. Die Nummer des Geschäftsvorfalles bleibt erhalten. Sie wird durch einen Buchstaben für die jeweilige GV-Art ergänzt. Beispiel: Angebot A171106-4 wird zu Rechnung aus Angebot RA171106-4.

So lange Geschäftsvorfällen vom Typ „Rechnung“ oder „Mahnung“ noch nicht den Status „verschickt“ tragen, können Sie auch die enthaltenen Artikel (den Warenkorb) ändern („bezahlt“ oder „gemahnt“ können nicht bearbeitet werden). Wählen Sie den Vertriebsschlüssel des Mitarbeiters/Vertriebspartners aus, zu dem der Umsatz dieses Geschäftsvorfalles gewertet werden soll. Die Auswahlliste setzt sich aus allen Mitarbeitern/Vertriebspartnern zusammen, bei denen ein Vertriebschlüssel erfasst ist.

Klicken Sie zum „Clonen“ in der Liste der Geschäftsvorfälle auf den Button „clonen“. Sie erhalten ein vorausgefülltes Eingabeformular und müssen nur noch die Änderungen ausfüllen. Wenn Sie den Geschäftsvorfall löschen möchten, klicken Sie auf „löschen“. Ein Geschäftsvorfall, der automatisch in die Bücher übernommen wurde, wird dann auch dort gelöscht. Automatisch generierte und geklonte Rechnungen erhalten bei Erzeugung den Rechnungsstatus „vorläufig“ und eine Rechnungsnummer „-INTERN“.

Über die GV-Liste lässt sich nach dem Rechnungsstatus eingrenzen, um diese GVs zu finden. Wenn der Rechnungsstatus auf etwas anderes als „vorläufig“ geändert und der Datensatz aktualisiert wird, erhält die Rechnung eine endgültige und eindeutige Rechnungsnummer und kann dann auch nicht mehr gelöscht werden.

### Geschäftsvorfall drucken

Gehen Sie in der Liste der Geschäftsvorfälle auf „drucken“. Es öffnet sich ein neues Fenster mit der Druckansicht des Geschäftsvorfalles im HTML-Format. Befindet sich zu dem Geschäftsvorfall eine Kun-

The screenshot shows the CRM Modul interface. At the top, there's a header bar with 'Geschäftsvorfall' and 'Max Mustermann'. Below it, a table lists business transactions. The first row shows 'Anz.' (1), 'Art.Nr.' (123), 'Artikel' (Waschbrommel), 'EK-Preis €' (12,00), 'VK-Preis €' (15,00), 'Gesamt €' (15,00), and 'USt %' (19). Below the table, there's a section for 'Artikeltext bearbeiten' with a rich text editor. To the right, a summary box shows 'Netto: 15,00 €', 'USt: 2,85 €', 'Gesamt: 17,85 €', and 'Gewinn: 3,00 €'. At the bottom right, there are two circular icons labeled '2' and '1'.

denunterschrift aus der mobilen midcom business App im System (z.B. bei Lieferschein) wird diese ebenfalls angezeigt.

### Geschäftsvorfall als PDF exportieren

Gehen Sie in der Liste der Geschäftsvorfälle auf „PDF-Export“. Es öffnet sich ein neues Fenster mit dem Geschäftsvorfall als PDF-Datei. Die PDF-Datei können Sie nun außerhalb des CRM-Moduls weiterverarbeiten. Ihr Briefpapier, welches auf dem PDF angezeigt wird, können Sie in den Stammdaten hochladen (siehe Kapitel Verwaltung – Stammdaten).

### Kontakte

Klicken Sie in der Liste der Geschäftsvorfälle auf „Kontakte“, erhalten Sie alle Kontakte (wie Telefonate, Briefe, Mails), die zu dem Empfänger des Geschäftsvorfalles existieren.

### Vorgänge zu Geschäftsvorfällen

Klicken Sie in der Liste der Geschäftsvorfälle auf „Vorgänge“ und Sie erhalten so eine Liste aller zu dem Geschäftsvorfall angelegten Vorgänge. Der aktuell ausgewählte Geschäftsvorfall und der zugeordnete Partner wird Ihnen rechts oben im Formularbereich angezeigt. Hier können Sie angelegte Vorgänge clonen, bearbeiten oder löschen. Beachten Sie bitte, dass Vorgänge zu einem Geschäftsvorfall im Menue „Partner“ angelegt werden.

### GV-Historie

Unter diesem Link gelangen Sie in alle mit dem gewählten Geschäftsvorfall zu-

sammenhängenden Geschäftsvorfälle. So können Sie hier z.B. erkennen, auf welche Rechnung sich eine Mahnung bezieht. Bitte beachten Sie: Dies sehen Sie nur, wenn Sie eine Mahnung zu einer Rechnung erstellen, indem Sie die Rechnung bearbeiten und dort die GV-Art auf Mahnung stellen.

### Zum Warenkorb

Ist ein Geschäftsvorfall noch nicht bezahlt oder gemahnt können Sie hier die Artikel noch bearbeiten. Sie gelangen als erstes in die Übersicht über die bereits auf dem Geschäftsvorfall befindlichen Artikel. Hier können Sie direkt Anzahl, VK-Preis oder den Artikeltext bearbeiten sowie Seriennummern hinzufügen. Klicken Sie anschließend auf bearbeiten [1] Wollen Sie weitere Artikel in den Geschäftsvorfall übernehmen klicken Sie auf den Button zurück [2] und Sie gelangen in die Artikelauswahl. Das weitere Vorgehen entspricht der Neuanlage eines Geschäftsvorfalles.

### Geschäftsvorfälle per eMail versenden

Aus der Liste der Geschäftsvorfälle heraus können Sie Angebote, Rechnungen, Mahnungen etc. direkt per Mail an den zugehörigen Partner schicken. Dabei wird die gleiche Maske wie bei Direkt-Mailings aufgerufen, mit Standardwerten gefüllt und der Geschäftsvorfall als PDF in den Anhang übernommen. Bei Bedarf können Sie die Daten anpassen, ggfs. auch Mailvorlagen (siehe Kapitel Marketing - Mailvorlagen) nutzen.



## • Änderung des Status für mehrere Geschäftsvorfälle

In der Liste der Geschäftsvorfälle besteht die Möglichkeit, für mehrere Geschäftsvorfälle gleichzeitig den GV-Status zu ändern, ohne die Datensätze einzeln aufrufen zu müssen. Da der mögliche neue Status eines GV von seinem Vorgängerstatus abhängt (z.B. kann eine gemahnte Rechnung nicht mehr auf offen gesetzt werden), muss zunächst eine Selektion nach GV-Art und GV-Status erfolgen, um eine korrekte Massenverarbeitung zu gewährleisten. Wählen Sie dazu über die entsprechenden Auswahlboxen [1] eine GV-Art sowie einen Rechnungsstatus aus und klicken Sie auf „suchen“ [2]. Sie erhalten eine Liste mit einem etwas anderen Aufbau: In jeder Zeile sehen Sie nun eine Checkbox zur Auswahl des GV [3], sowie eine Auswahlbox für den neuen GV-Status [4]. Wählen Sie die GV aus, deren Status Sie ändern wollen, sowie den neuen Status. Klicken Sie anschließend auf den Button mit dem Disketten-symbol [5].

Nach Bestätigung einer Sicherheitsabfrage mit „OK“ wird der GV-Status auf den neuen Wert gesetzt und die Liste neu geladen. Bei Rechnungen mit einer vorläufigen Rechnungsnummer („-INTERN-“) wird dann auch eine eindeutige GV-Nummer vergeben, sofern der neue Status nicht „vorläufig“ ist. Wollen Sie die Änderung doch nicht vornehmen, klicken Sie bitte in der Sicherheitsabfrage auf „Abbrechen“.

Folgende Fehlermeldungen sind hier möglich:

Kein GV in der Liste angehakt. Bitte wählen Sie mindestens einen GV aus. [6]

Ein oder mehrere GV angehakt, aber kein neuer Status ausgewählt. Bitte wählen Sie für die GV einen neuen Status aus. [7]

Geschäftsvorfälle listen und suchen Thomas Pohlichen

Geschäftsvorfall: Angebot

GV-Nr.:  Bel.-Nr.:  GV-Art: Rechnung 1

GV-Datum:  Artikel:  Partner:

Status: vorläufig 1 Historie zu GV/Partner:  2

GESAMTANZAHL: 3

Neuer Status: verschieden 4

☒ -INTERN-Rechnung 3

☒ -INTERN-Rechnung

☐ -INTERN-Rechnung

Partner	Vertriebsschlüssel	netto Betrag	brutto Betrag	Status	Frist
Test AG		2012,00	2394,28	vorläufig	30
(2) Kontakte (0) Vorgänge (2) GV-Historie zum Warenkorb Rechnung per eMail					
Test AG		2012,00	2394,28	vorläufig	30
(2) Kontakte (0) Vorgänge (2) GV-Historie zum Warenkorb Rechnung per eMail					
Test AG		9,95	11,84	vorläufig	30
(2) Kontakte (0) Vorgänge (2) GV-Historie zum Warenkorb Rechnung per eMail					

Geschäftsvorfälle listen und suchen Thomas Pohlichen

Geschäftsvorfall: Angebot

GV-Nr.:  GV-Datum:  GV-Art: Rechnung

Status:  Partner:

GESAMTANZAHL: 3

Neuer Status: verschieden

☒ -INTERN-Rechnung

☒ -INTERN-Rechnung

☐ -INTERN-Rechnung

X	GV-Nr.	Datum	Partner	Vertriebsschlüssel	netto Betrag	brutto Betrag	Status	Frist
<input checked="" type="checkbox"/>	-INTERN-Rechnung	08.03.2012	Test AG		2012,00	2394,28	vorläufig	30
(2) Kontakte (0) Vorgänge (2) GV-Historie zum Warenkorb Rechnung per eMail								
<input checked="" type="checkbox"/>	-INTERN-Rechnung	07.03.2012	Test AG		2012,00	2394,28	vorläufig	30
(2) Kontakte (0) Vorgänge (2) GV-Historie zum Warenkorb Rechnung per eMail								
<input type="checkbox"/>	-INTERN-Rechnung	07.03.2012	Test AG		9,95	11,84	vorläufig	30
(2) Kontakte (0) Vorgänge (2) GV-Historie zum Warenkorb Rechnung per eMail								

Sie müssen mindestens einen Eintrag selektiert haben.

Bitte wählen Sie einen gültigen Status aus.

6

7



### • Erläuterung

Für das gleichzeitige Bearbeiten von Partner und Kontakt dient die „Vertriebsliste Telefon“.

In der Liste werden Rücksprachen und Partner nach den folgenden Kriterien gelistet: Es werden nur Datensätze angezeigt, für die der angemeldete Nutzer als „Betreuer“ im Partner hinterlegt ist.

Am Beginn der Liste werden alle Partner angezeigt, zu denen Rücksprachen (2 Tage vor heute, 2 Tage nach heute) vorliegen (Rücksprachen werden unterhalb des jeweiligen Partners angezeigt). Anschließend folgen alle Partner, die keine Telefonklausel (Telefonverbot) besitzen und heute vom Benutzer noch nicht bearbeitet wurden.

Aus der Liste können mit einem kombinierten Service (OneClick-Service) die folgenden Funktionen durchgeführt werden:

#### • Einfügen eines Rücksprache-Kontakts

#### • Änderung der Partnerdaten

(Vertriebsstatus, Partnerart, Ansprechpartner (bei juristischen Partnern), Vor- und Nachname (bei Privatpersonen), Anzahl Mitarbeiter, E-Mail des Ansprechpartners, Telefonklausel)

#### Bitte beachten Sie:

Da diese Liste genau wie alle anderen Listen auf maximal 200 Datensätze begrenzt ist, empfiehlt sich eine Eingrenzung mit geeigneten Suchkriterien (diese Selektion wirkt sich auch auf die Rücksprachen aus!).

Soll nur eine Änderung des Partners gespeichert werden, dann muss das Rücksprache-Datum (mit dem heutigen Tag vorausgefüllt) gelöscht werden. Ansonsten wird ein leerer Kontakt abgespeichert!

Zum Ändern weiterer Daten kann direkt in die Maske zum Ändern eines Partners verzweigt werden. Weiterhin wird ein Link zum Aufruf der Webseite eines Partners angezeigt, sofern beim Partner eine Webseite hinterlegt ist.

**Telefonvertriebsliste** Thomasch Pohlman

Name:  Telefon:  Art:

Ort:  Betreuer:  Suche:

von Datum:  bis Datum:  Branche:

Vertriebsstat.:

**GESAMTANZAHL:** 200 1 2 3 4 5 6

Kd-Nr.	Partnerdaten	Partnerstatus	Kontaktnotiz
1102-111 <b>Toni Büttgen</b> keine Strasse 0 53501 Graftschaft <b>TEL:</b> Bearbeitet am 11.10.2012 von mtäst2  <a href="#">Registrieren</a> <a href="#">eMail versenden</a> <b>Hinweis:</b>	0 Tel. 0 Briefe 0 e-Mails 0 Besuche Vertriebsstatus: <input type="text"/> Partnerart: <input type="text"/> Vorname: Toni Nachname: Büttgen Anz. Mitarb.: 0 e-Mail: t.buettgen@midcom.de kein Anruf <input type="checkbox"/>	Kontaktperson: <input type="text"/> Thema: <input type="text"/>   Rücksprache am: 16.01.2013 08:00 Reaktion: erreicht	
1102-112 <b>Maria Schäfer</b> keine Strasse 0 53501 Graftschaft <b>TEL:</b> Bearbeitet am 11.10.2012 von mtäst2  <a href="#">Registrieren</a> <a href="#">eMail versenden</a> <b>Hinweis:</b>	0 Tel. 0 Briefe 0 e-Mails 0 Besuche Vertriebsstatus: <input type="text"/> Partnerart: <input type="text"/> Vorname: Maria Nachname: Schäfer Anz. Mitarb.: 0 e-Mail: testing@midcom.de kein Anruf <input type="checkbox"/>	Kontaktperson: <input type="text"/> Thema: <input type="text"/>   Rücksprache am: 16.01.2013 08:00 Reaktion: erreicht	

Fragebogen anlegen:

#### Praktisches Vorgehen

Um einen Erstkontakt herzustellen, sollten vorbereitend über „Partner“ „anlegen“ Partner erfasst werden. Dazu sollte dann ein Rücksprache-Kontakt für das Datum, an dem der Partner angerufen werden soll, angelegt werden. In der „Vertriebsliste Telefon“ wird dann dieser Rücksprache-Kontakt gelistet und der Partner kann angerufen werden.

Bitte füllen Sie während des Telefonats (oder im Anschluss daran) die Kontaktnotizen aus und passen die Partnerdaten, insbesondere den Vertriebsstatus als zentrales Informationselement, an.

Bitte beachten Sie, dass die Inhalte des Feldes „Vertriebsstatus“ gegebenenfalls auf Ihre Zwecke angepasst werden müssen.

Eine erneute Kontaktaufnahme wird festgelegt, indem Sie das Feld „Rücksprache am“ ausfüllen.

Nach dem Speichern wird der Kontakt in der „Vertriebsliste Telefon“ an diesem Tag nicht mehr aufgeführt. Der neue Rücksprache-Kontakt erscheint erst wieder, wenn das angegebene Datum erreicht wird.





## Vertrieb

## Telefonvertrieb Auswertung

## Auswertung Telefonvertrieb

Hier werden Ihnen die Anzahl der Telefonate mit vertrieblichen Zwecken zu einem jeweiligen Monat und verfügbaren Mitarbeitern angezeigt. Dabei wird zwischen Informationsgesprächen, Interessebekundungen, Angeboten und Terminabsprachen unterschieden.

Ausgewertet werden die Änderungen, die innerhalb der „Vertriebsliste Telefon“ im Feld „Vertriebsstatus“ durchgeführt wurden. Das trifft auch auf das „Eig. Call Center (out)“ zu. Eine Systematik könnte je Produkt folgendermaßen aussehen:

Vertriebsstatus	Art des Kontaktes
-	negativ
o	offen
+	Interesse
I	Information
A	Angebot
T	Termin

## Telefonvertrieb

Arthur Lier

Hier werden Ihnen die Anzahl der Telefonate mit vertrieblichen Zwecken zu einem jeweiligen Monat und verfügbaren Mitarbeitern angezeigt. Dabei wird zwischen Informationsgesprächen, Interessebekundungen und Terminabsprachen unterschieden.

Wählen Sie bitte den Kalendermonat aus:

April

Wählen Sie bitte ein Kalenderjahr aus:

2007

Tag	alle Anrufe	alle Kontakte	Information	Interesse	Angebote	Termin
Kennung: midBrueckner						
02.04.2007	42	0	3	0	0	0
03.04.2007	5	0	1	0	0	0
04.04.2007	7	0	0	0	0	0
11.04.2007	27	0	1	0	0	0
12.04.2007	41	0	3	0	0	1
13.04.2007	29	0	1	0	0	1
17.04.2007	38	0	8	0	0	0
18.04.2007	49	0	10	0	0	0
19.04.2007	45	0	8	0	0	0
20.04.2007	42	0	15	0	0	0
24.04.2007	40	0	9	0	1	0
25.04.2007	49	0	7	0	0	0
26.04.2007	51	0	5	0	1	0
27.04.2007	42	0	4	0	1	0
<b>Gesamt in diesem Monat</b>	<b>507</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Gesamtstatistik für die angezeigten Mitarbeiter:

<b>Gesamt für 04.2007</b>	<b>507</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
---------------------------	------------	----------	-----------	----------	----------	----------

Der Status „Produkt1+“ hat demnach: die Bedeutung „Partner hat Interesse an Produkt1“.

datenverwaltung geändert werden. Siehe hierzu das Kapitel Verwaltung – Stammdaten.

Die Inhalte des Feldes Vertriebsstatus können im Hinblick auf die Produkte können von Ihnen selbst in der Stamm-

## Vertrieb

## Umsätze pro Mitarbeiter

## Erläuterung

Aus allen Rechnungen der letzten 24 Monate werden in nächtlichen Berechnungsläufen Summen aus den Nettobeträgen gebildet und den Mitarbeitern zugeordnet, deren Vertriebschlüssel in den jeweiligen Rechnungen eingetragen ist.

## Umsätze pro Mitarbeiter

Thomas Pohl

Vertriebschlüssel:

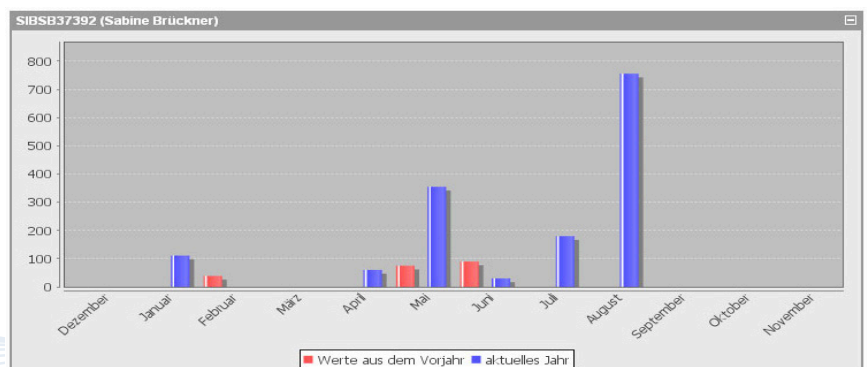
Name:

Vorname:

suchen

GESAMTANZAHL: 4

1





## Vertrieb

### Umsätze pro Vertriebspartner

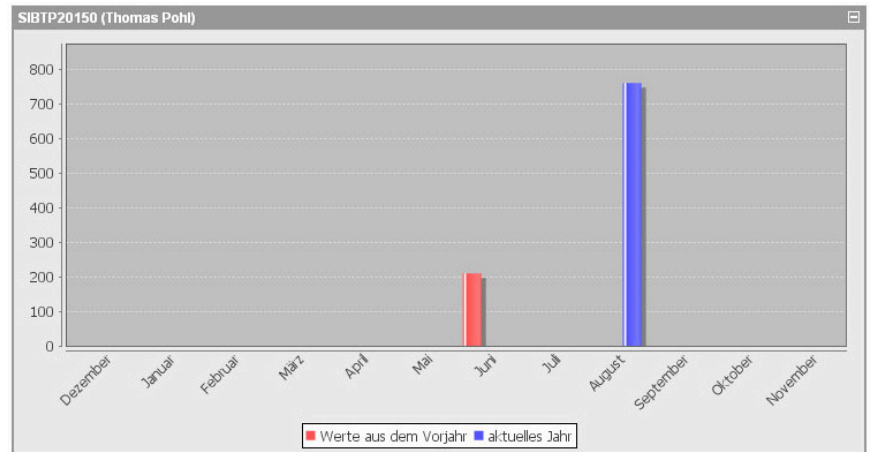
#### • Erläuterung

Aus allen Rechnungen der letzten 24 Monate werden in nächtlichen Berechnungsläufen Summen aus den Nettobeträgen gebildet und den Vertriebspartnern zugeordnet, deren Vertriebschlüssel in den jeweiligen Rechnungen eingetragen ist.

Umsätze pro Vertriebspartner Thomas Pohl

Vertriebschlüssel:  Name:  Vorname:

suchen



## Vertrieb

### Forecast-Auswertung

Im Menue „Vertrieb“ können Sie sich auswerten lassen, wie viel Umsatz ein Mitarbeiter (oder auch Team bzw. Abteilung) in einem Jahr generiert hat bzw. generieren wird. Sie können auswählen zu welchem Jahr, Mitarbeiter (oder Team, Abteilung) die Forecast-Auswertung angezeigt wird. Unter der Auswahlbox „Ausgabe“ können Sie zwischen einer grafischen und einer tabellarischen Darstellung wählen. Die dargestellten IST-Werte ergeben sich aus den angelegten Verkaufschance-Vorgängen (Verkaufswert multipliziert mit Abschlusswahrscheinlichkeit) und den tatsächlich erzielten Umsätzen.

Bei der grafischen Darstellung haben Sie die Möglichkeit mit der Maus in einen Balken zu klicken. So bekommen Sie die Verkaufschance-Vorgänge zum angeklickten Monat gelistet.

Verkaufschance anlegen oder bearbeiten Thomas Pohl

Hilfchen und Stockchen GmbH Teststad

Verkaufschance Vorgangsdatum Beschreibung Abbruch Historie

Ich der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Im Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Verkaufschance

aus. Abschluss\*: 12.06.2010 Status der Verkaufschance (f): qual. Lead (2,00 %)

angebot: AD1 0709-1 (65,40) Wert der Verkaufschance\*: 65,40

Umsatz mit dem Partner: Aktuelle Durchlaufzeit (in h): 75

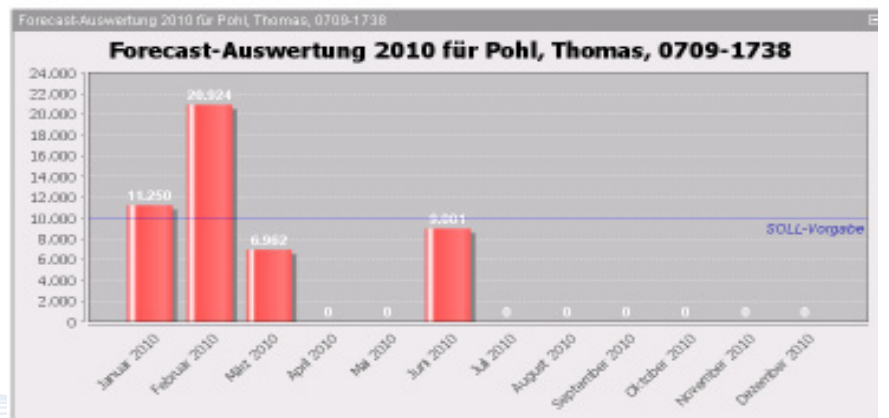
Anzahl Angebote zum Partner: 2 Anzahl Kontakte zum Vorgang: 0

LOGGEN AUS SICH ANMELDEN SPEICHERN

Umsatzplanung listen und suchen Thomas Pohl

Mitarbeiter: Pohl, Thomas, 0709-1738 (mftst12) Kalender-Jahr: 2010 Ausgabe-Art: Grafik

suchen



21.09.2007 15:48 Normal	Lead	B20090429-04	Kontakt- Formular	Mail-Anfrage: Mobile CRM	Kontakt-Verlauf & zu den Rechnungen	Brückner, Sabine (midBrueckner)	Abgebrochen	
-------------------------------	------	--------------	----------------------	-----------------------------	--	---------------------------------------	-------------	--



Sie haben die Möglichkeit mit dem CRM-Modul Ihre zu erwartenden Umsätze pro Kalenderjahr zu planen.

### Voraussetzung: Umsatzvorgabe

Hierzu können im Menue unter „Personal“ Umsatzvorgaben zu jedem Mitarbeiter angelegt werden. Jede Umsatzvorgabe bezieht sich immer auf ein Kalenderjahr. Die Umsatzvorgaben werden in der Forecast-Auswertung mit den erzielten Umsätzen verglichen.

### Voraussetzung: Verkaufschance-Status

Der geplante Umsatz in einem in der Zukunft liegenden Monat wird durch den Wert und die Abschlusswahrscheinlichkeit aller Verkaufschance-Vorgänge zu diesem Monat ermittelt.

Hierzu müssen unter dem Menüpunkt „Verwaltung“ Verkaufschance-Status angelegt werden. Ein Verkaufschance-Status gibt an, mit welcher Wahrscheinlichkeit der Umsatz-Wert eines Verkaufschance-Vorgangs tatsächlich erreicht wird.

### Optional: Verkaufschance-Bewertung:

Unter dem Menüpunkt „Verwaltung“ lassen sich Verkaufschance-Bewertungen anlegen. In dieser Bewertung legt man

verschiedene Kriterien zum Partner und Verkaufschance-Vorgang fest.

Treffen diese Kriterien bei der Anlage bzw. Bearbeitung eines Verkaufschance-Vorgangs zu, werden die definierten Verkaufschance-Status vorgeschlagen. Die Bezeichnung der Status-Selectbox wird blau dargestellt und Vorschläge werden in der Selectbox blau markiert. Der bearbeitende Mitarbeiter muss jedoch eigenständig entscheiden, welchen Status – und damit auch welche Abschlusswahrscheinlichkeit – er dem Vorgang zuordnet.

Wie andere Vorgänge auch, können Sie über den Partner Verkaufschance-Vorgänge anlegen. Neben den üblichen Angaben zu den Vorgängen sind hier noch folgende Daten erfassbar:

- **voraussichtliches Abschlussdatum:** Wann wird der Abschluss des Vorgangs erwartet
- **Status:** Wie hoch ist die Abschlusswahrscheinlichkeit
- **Angebot:** Bezieht sich der Vorgang auf ein spezielles Angebot
- **Wert:** Wie viel Umsatz ist zu erwarten  
Der Wert entspricht dem Brutto-Wert des ausgewählten Angebots oder einer freien Eingabe, wenn kein Angebot gewählt ist.

Der Wert der Verkaufschance multipliziert mit der Abschlusswahrscheinlichkeit fließt mit dem angegebenen Abschlussdatum in die Forecast-Auswertung.

### Lead als Verkaufschance öffnen

Des weiteren besteht die Möglichkeit Lead-Vorgänge als Verkaufschance zu öffnen. Mit einem Klick auf den Geldschein-Button wird der Lead-Vorgang als Verkaufschance geöffnet. Neben den Standard-Formularfeldern können nun auch die Daten zur Verkaufschance angegeben werden. Beim Speichern der Änderungen wird aus dem Lead-Vorgang eine Verkaufschance gemacht. Zugehörige Kontakte zu diesem Vorgang sind nun auch am Verkaufschance-Vorgang.

## Vertrieb

6

### Alle Rücksprachen

Klicken Sie im Menue „Partner“ auf „Alle Rücksprachen“. Ihnen werden alle Kontakte für die kommenden und für die vergangenen drei Tage angezeigt. Dieser Zeitraum kann auch individuell Ihren Wünschen angepasst werden. Sie entfernen einen Kontakt aus der Liste, indem Sie ihn „bearbeiten“ und als „erledigt“ kennzeichnen. Über „Partner“ können Sie in die Maske „Partner verwalten“ wechseln.

Rücksprachen listen und suchen Thomas Pohlmann

Kontaktdatum:  Thema:

Rücksprachen ab:  Rücksprachen bis:

Kontaktart:  angelegt von:

GESAMTANZAHL: 1

ANZAHL DER GEFUNDENEN EINTRÄGE: 1

Rücksprache am	Name	Thema	Art	Telefon
08.01.2008 10:00	H. Schmitz	Bitte mal anrufen 0228/6545555	Telefon	0228/6544353

## Marketing

## Mailings

- Grundsätzliches zum Mailingversand

Mailings sind elektronische Werbe- oder Informationsschreiben, die in Serie an ausgewählte Partner verschickt werden können. Dies können Emails oder Newsletter (in reinem Textformat oder HTML-formatiert), Serien-SMS, Serien-Faxe oder Serienbriefe sein.

Auch der Versand von Email, Fax oder SMS an nur einen Partner erfolgt hier. Jedes Mailing wird automatisch als Kontakt zu Ihrem Partner vermerkt.

Bitte beachten Sie, dass zum Versand von Mailings die Angaben der separat notwendigen Provider von Email-, Fax- und SMS-Services in den Stammdaten zum Mandanten korrekt sein müssen (siehe Abschnitt Verwaltung)!

### Mail-Tracking

Das **CRM Modul** ermöglicht die Prüfung bzw. das Tracking, ob Emails gelesen wurden. Vom System wird in der Email ein sogenanntes „Zählpixel“ integriert. Hierbei handelt es sich um eine kleine für den Empfänger in der Regel nicht sichtbare Grafik.

Wird die Email vom Empfänger geöffnet, dann wird dieses kleine Bild vom Server der midcom GmbH im Internet ausgeliefert. So registriert das **CRM Modul**, wann die Email geöffnet wurde und stellt eine Auswertung darüber zur Verfügung.

### *Mailings listen*

Sie erhalten die Liste aller Mailings über „Mailings“ „listen“. Aus dieser Maske heraus können Sie sowohl neue Mailings anlegen als auch verschiedene Aktionen mit bereits erfassten Mailings durchführen. In der Spalte „Anz.“ wird die Anzahl der Empfänger des Mailings angezeigt. Über den Link Referenzierte Kontakte, können Sie sich alle Kontakte anzeigen lassen, welche einen Verweis auf das Mailing haben. Geben Sie den Anfang (voreingestellt ist der Tag, auf den Sie

Mailings listen und suchen			Thomas Pohl		
ab Erstelldatum:	<input type="text" value="TT.MM.JJJJ"/>	Auftragsdatum am:	<input type="text" value="TT.MM.JJJJ"/>	Mailingname:	<input type="text"/>
Betreff:	<input type="text"/>	eMail Inhalt:	<input type="text"/>	SMS Inhalt:	<input type="text"/>
Erfolgt:	-- ▾				

GESAMTANZAHL: 886

Erstell.am	Ausführ.am	Anz.	Name	Mailing als	Betreff	Erfolgt
12.06.2012	12.06.2012	65	Presse: CRM-Expo 2012	e-Mail	Pressemittteilung: CRM-Expo 2012. In die Cloud mit dem midcom-CRM und mobilen App's	X
<b>LISTEN PARTNER (gelesen) (0) MAILINGANLAGEN bearbeiten (0) Referenzierte Kontakte</b>						
27.05.2012	30.05.2012	460	WLWJ Zelterfassung	e-Mail	Unser Schreiben vom 4. Mai 2012 zur Zelterfassung	X
<b>LISTEN PARTNER (gelesen) (0) MAILINGANLAGEN bearbeiten (9) Referenzierte Kontakte</b>						

### Mailing anlegen oder bearbeiten

Thomas Pohl

- Allgemein
- e-Mail Versand**
- SMS Versand
- Wiederholung
- Widerspruch-Link
- URL-Verlinkung
- Kosten

Allgemein

Ausführdatum:  Ausführzeit:

Mailname\*:

Versandart:

Suchdaten:

Benutzerdefinierte Datenfelder

Budget:

### Mailing anlegen oder bearbeiten

Thomas Pohl

- Allgemein
- e-Mail Versand**
- SMS Versand
- Wiederholung
- Widerspruch-Link
- URL-Verlinkung
- Kosten

e-Mail Versand

Betreff\*:

Platzhalter: **Legende**

Mailvorlage:

Mailvorlage anfügen

Fragebogenvorlage:

Fragebogenlink anfügen

eMail-Inhalt\*:

Schriftart: Schriftgröße: B I ABC [Icons]

[Icons] [Icons] [Icons] [Icons] [Icons] [Icons] [Icons] [Icons] [Icons] [Icons]

Pfad:

### Mailing anlegen oder bearbeiten

Thomas Pohl

- Allgemein
- e-Mail Versand**
- SMS Versand
- Wiederholung
- Widerspruch-Link
- URL-Verlinkung
- Kosten

SMS Versand

SMS-Inhalt:

Anhang:

geklückt haben), ggfs. die Periodizität und das Ende an.

Klickt der Empfänger in der empfangenen Email auf diesen Link, dann aktiviert das System beim entsprechenden Partner die „e-Mail Klausel“ und deaktiviert damit den Mailversand. Auf diese Weise wird der Partner zukünftig von Mailings per Email ausgeschlossen.

### Mailing anlegen

Sie gelangen über Mailing „anlegen“ in einen Assistenten, mit dessen Hilfe Sie Serienkontakte zu Partnern anlegen können.





## • Beschreibung der Felder

### Ausführdatum, Ausführzeit

Durch das Ausfüllen dieser Felder definieren Sie, wann das Mailing durch das System verschickt werden soll. Vorgabe ist aktuelles Datum und aktuelle Zeit (Achtung: Mailing wird nach Fertigstellung sofort verschickt!).

### Mailname

Bitte vergeben Sie zum späteren Auffinden des Mailings einen eindeutigen Namen.

### Versandart

Definieren Sie, ob es sich bei dem Mailing um einen Brief, eine Email, eine Email mit dem Inhalt im Anhang („e-Mail+“), eine SMS oder ein Fax handelt.

### Betreff, eMail-Inhalt

Bitte geben Sie hier den Betreff und den Inhalt an, wenn es sich um ein Mailing per Email handelt.

### Mailvorlage, Mailvorlage anfügen

Sie können die definierten Mailvorlagen (siehe Menüpunkt Marketing) benutzen, indem Sie die Vorlage auswählen und mit „Mailvorlage anfügen“ dem Inhalt hinzufügen. Nach dem Anfügen lässt sich der Inhalt noch nach Ihren Wünschen anpassen.

### SMS-Inhalt

Bitte geben Sie hier den Inhalt an, wenn es sich um ein Mailing per SMS handelt.

### Anhang

Bitte geben Sie hier den Anhang an.

### Wiederholung des Versendens

Sobald das Mailing vom System versendet wurde, wird automatisch das Häkchen bei „Erledigt“ gesetzt.

### Widerspruch-Link

Aktivieren Sie die Checkbox „Widerspruch-Link“, wenn in der versendeten Email ein Link enthalten sein soll, damit der Empfänger dem Empfang von zukünftigen Emails widersprechen kann. Klickt der Empfänger in der empfangenen Email auf diesen Link, dann aktiviert das System beim entsprechenden Partner die „e-Mail Klausel“ und deaktiviert damit den Mailversand. Auf diese Weise wird der Partner zukünftig von Mailings per Email ausgeschlossen.

Mailing anlegen oder bearbeiten Thomas Pohlmann

**Allgemein** e-Mail Versand SMS Versand Wiederholung Widerspruch-Link URL-Verlinkung

Prüfen Sie bitte den Inhalt der Felder:  
 Mailname\* ist ein Pflichtfeld  
 Betreff\* ist ein Pflichtfeld  
 eMail-Inhalt\* ist ein Pflichtfeld!

Allgemein

Ausführdatum\*: 14.04.2010 Ausführzeit\*: 16:43

Mailname\*:

Versandart\*: Brief Suchdaten: null

Mailing anlegen oder bearbeiten Thomas Pohl

**e-Mail Versand** Allgemein SMS Versand Wiederholung Widerspruch-Link URL-Verlinkung Kosten

e-Mail Versand

Betreff\*: Umfrage Platzhalter: **Legende**

Mailvorlage: ohne Kategorie - mailvorlage Mailvorlage anfügen

Fragebogenvorlage: Feedback zu midcom-Produkten Fragebogenlink anfügen

eMail-Inhalt\*:

Schriftart: Schriftgröße: **B I U ABC** A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Hier kommt der Inhalt rein

Klickt der Empfänger in der empfangenen Email auf diesen Link, dann aktiviert das System beim entsprechenden Partner die „e-Mail Klausel“ und deaktiviert damit den Mailversand. Auf diese Weise wird der Partner zukünftig von Mailings per Email ausgeschlossen.

Bitte klicken Sie auf „Weiter“. Sie gelangen in eine Liste, in der Sie die Partner, an die das Mailing gesendet werden soll, zusammenstellen können. Dazu können Sie über geeignete Suchkriterien die Anzahl der angezeigten Partner reduzieren, die gewünschten Partner ankreuzen und mit „bearbeiten“ speichern. Die Anzahl der ausgewählten Partner wird Ihnen stets angezeigt. Nun ist es möglich, über neue Suchkriterien andere Partner auszuwählen und mit „bearbeiten“ dem Kreis der Empfänger hinzuzufügen. Bitte klicken Sie auf „Weiter“. Sie gelangen in eine Liste, in der alle Partner, die Sie für dieses Mailing ausgewählt haben, angezeigt werden. „zurück“ führt Sie zurück in die Bearbeitung genau dieser Partner. Im letzten Schritt „Speichern“ Sie bitte. Dadurch wird das Mailing zum vorgegebenen Zeitpunkt versendet.

### Kosten

Hier können Sie das geplante Budget und die tatsächlich angefallenen Kosten des Mailings erfassen.

### Mailing bearbeiten, klonen oder löschen

Wenn Sie ein erstelltes aber noch nicht verschicktes Mailings verändern möchten, lassen Sie sich die Mailings listen.

Wählen Sie das gewünschte Mailing aus und gehen Sie über „bearbeiten“ in das Formular. Ändern Sie die Daten (ggfs. auch „Ausführdatum“ und „Ausführzeit“) wunschgemäß. Nach „Weiter“ werden die zuvor ausgewählten Partner angezeigt und lassen sich wie unter „Mailing anlegen“ beschrieben ändern. „Speichern“ Sie und das System verschickt das Mailing zum gewünschten Zeitpunkt. Soll ein Mailing mit nur geringen Änderungen zu einem alten Mailing erstellt werden, dann können Sie ein Mailing „klonen“ und auf die gleiche Weise wie oben beschrieben nur die notwendigen Daten anpassen. Wenn Sie ein Mailing löschen möchten, klicken Sie auf „löschen“.

### Hinweis zur Handhabung

Möchten Sie den Mailingauftrag vor dem Versenden bearbeiten, dann wählen Sie bitte einen Ausführungstermin in der Zukunft und aktualisieren diesen Termin wenn alles korrekt ist auf das gewünschte Datum.





### Mailing anlegen (Bestätigung)

In dieser Liste werden alle Partner angezeigt, die für das Mailing ausgewählt wurden. Durch Klick auf „speichern“ wird das Mailing dann versandt. Zur Korrektur der Empfänger klicken Sie bitte auf „zurück“.

Das Mailing wird in einem Hintergrundprozess an die Empfänger per E-Mail versandt. Der erfolgreiche Versand kann über die Kontaktliste nachverfolgt werden.

Nach Erhalt der E-Mail kann der Empfänger durch Klick auf den Link den Fragebogen zu jeder Zeit ausfüllen.

Klickt der Empfänger auf den Fragebogenlink, öffnet sich ein Fenster in seinem Internetbrowser und er kann das Fragebogenformular ausfüllen. Durch Klicken auf „speichern“ wird der Fragebogen im System abgelegt und kann über die Telefonvertriebsliste oder die Partnerliste abgerufen werden.

Sobald der Empfänger den Fragebogenlink anklickt, wird ein Kontakt zu diesem Partner angelegt

(„Fragebogen aufgerufen“). Beantwortet der Empfänger den Fragebogen, wird ein weiterer Kontakt („Fragebogen beantwortet“) angelegt. Somit wird die Reaktion des Empfängers auf das Fragebogenmailing dokumentiert. [1]

### • Partnerverwaltung

In der Partnerliste findet sich ein Eintrag „Fragebögen“, der zur Liste der Fragebögen des Partners führt. Dort finden sich auch die Fragebögen, die der Partner per E-Mail erhalten und ausgefüllt hat [2].

Mailing Partner Liste					
Thomas Pohl					
Anzeige aller Partner, die für dieses Mailing ausgewählt sind.					
Vorname	Name Telefon	Straße Hausnummer	Postleitzahl Ort	Kontext	Meldungen
Harald	Krämer	Hauptstrasse 1	98766 Teststadt	Shop-Kunde	
Frank	Karius +49385/999888-2	Wohnheimstr. 33	98766 Teststadt	nix	

Eing.	12.11.2007 System	Hans Schmitz	Fragebogen beantwortet	①	DIREKTEMAIL
Eing.	12.11.2007 System	Hans Schmitz	Fragebogen aufgerufen		DIREKTEMAIL
Ausg.	12.11.2007 mtest2		test http://192.168.2.162/kdo/REMID_MailingFragebogen		AUTOEMAIL

Partner listen und suchen Thomas Pohl

Name:  Telefon:  Art:

Ort:  Betreuer:  Suche:

von Datum:  25 bis Datum:  25 Branche:

Vertriebsstat.:  Zielgruppe:  Orga. / Gruppe:

GESAMTANZAHL: 1

Kd-Nr.	Name	Vorn./Anspr.	Partn.Art	Ort	Straße/Telefon Shopinteresse
0108-991 midcom Kennungen: 1007 1095	Hölzchen und Stöckchen GmbH	Toni Büttgen Exception-Management	Kunde Gekaufte Artikel	12345 Teststadt	Waldstraße 88 02225 99 99 99 0

Regist. (0) Vorgänge (2) Fragebögen (9) GVs (29) Kontakte Umsätze GPCheck AdHHist Vertrag Projekte

②



### • Erläuterung

Sie können Vorlagen erstellen, die aus ein oder mehreren Textbausteinen bestehen. Zusätzlich kann jeweils Text per Hand eingegeben werden.

Mailings wiederum können aus einer oder mehreren Vorlagen bestehen. Nach dem Hinzufügen von Vorlagen kann der Text erweitert werden oder aber auch der Text, der aus den Vorlagen stammt, geändert werden. Somit können Mailingvorlagen und Textbausteine eine erhebliche Erleichterung bei der Erstellung von Mailings darstellen. Weiterhin wird das einheitliche Aussehen und die inhaltliche Konsistenz von externem Schriftverkehr erleichtert.

### • Mailvorlagen

#### Mailingvorlagen anlegen

Gehen Sie zum Anlegen einer Mailingvorlage im Menue Mailings auf „Mailingvorlagen“, „anlegen“.

Bitte geben Sie eine Bezeichnung ein. Die Angabe einer Kategorie ermöglicht eine Sortierung der Vorlagen während des Anlegens von Mailings.

Unter Vorlagentext können Sie beliebigen HTML-formatierten Text eingeben.

Wählen Sie einen Textbaustein aus und fügen ihn mit „Textbaustein“ anfügen an der Einfügemarke hinzu.

Nun können Sie den Text beliebig anpassen (ggfs. auch aus Textbausteinen stammenden Text ändern).

#### Mailingvorlagen bearbeiten, clonen, löschen

Sie können die angelegten Mailingvorlagen bearbeiten, clonen oder löschen, indem Sie sich im Menue Mailings die „Mailingvorlagen“ „listen“ lassen und in der Liste auf „bearbeiten“ „clonen“ oder „löschen“ gehen.

### • Textbausteine

#### Textbausteine für Vorlagen anlegen

Gehen Sie zum Anlegen von Textbausteinen im Menue Mailings auf „Textbausteine für Vorlagen“, „anlegen“. Bitte geben Sie eine Bezeichnung ein. Die Angabe einer Kategorie ermöglicht eine Sortierung der Textbausteine in der Auswahl während des Anlegens von Mailvorlagen.

#### Textbausteine bearbeiten, clonen, löschen

Sie können die angelegten Textbausteine bearbeiten, clonen oder löschen, indem Sie sich im Menue Mailings die „Textbausteine“ „listen“ lassen und in der Liste auf „bearbeiten“ „clonen“ oder „löschen“ gehen.





## • Erläuterung

Für die Aufnahme von Partnersituationen, Durchführung von Vor-Ort-Besuchen oder Partnerbefragungen haben Sie hier die Möglichkeit Fragebögen zu erstellen. Diese stehen Ihnen im CallCenterOut, in Mailing oder in E-Mails sowie ausgedruckt zur Verfügung. Wenn Sie Fragebögen per Mail verschicken, werden die beantworteten Fragebögen automatisch unter dem entsprechenden Partnerdatensatz vermerkt.

Dazu sind folgende Schritte notwendig:

- *Definition einer Fragebogenvorlage*
- *Zuordnen der Fragebogenvorlage zu einem Auftrag*
- *Anlegen und Ausfüllen einer Fragebogenliste im Web oder im mobilen Endgerät*

Im Folgenden wird der komplette Zyklus von der Definition einer Fragebogenvorlage bis zum Ausfüllen und Abspeichern im Web und mobil beschrieben.

## • Definition der Fragebogenvorlage

Um einen Fragebogen ausfüllen zu können, muss zuerst eine entsprechende Vorlage definiert werden, die dann vom Vertriebsmitarbeiter oder dem Partner mit den entsprechenden Werten ausgefüllt wird. Dieses Beispiel erläutert das Anlegen und Pflegen einer solchen Fragebogenvorlage über das [CRM-Modul](#).

Unter dem Menüpunkt 'Fragebogen' sehen Sie eine Übersicht aller bereits angelegten Fragebogenvorlagen. Mithilfe der Suchfelder [1] können Sie nach bestimmten Fragebogenvorlagen suchen. Über die Aktions-Icons [2] können Sie bestehende Fragebogenvorlagen anlegen, klonen, bearbeiten und löschen. Der Link „Formularvorschau“ [3] zeigt Ihnen eine Vorschau des jeweiligen Fragebogens in einem neuen Fenster.

Fragebogen-/Checklistenvorlage listen und suchen Max Mustermann

Name:  Gültig von:  bis:

Beschreibung:  Typ: **Fragebogen** Zuordnung:

Verfügbarkeit:

GESAMTANZAHL: 2

Checklisten-/Fragebogenname	Typ	Version	Beschreibung	Gültig von/bis	Aktiv	Zuordnung/Verfügbarkeit	angelegt am/von	bearbeitet am/von
Potenzialabfrage	Fragebogen	V.2.0		07.02.2011/ 07.03.2012	X	alle Aufträge/ nicht mobil verfügbar	07.02.2011 12:22/ SiTippeltCRM	07.02.2011 12:22/ SiTippeltCRM
User Help Desk	Fragebogen	V.2.0	für User Help Desk zur Evaluierung von Fehlern	01.02.2009/ 31.12.2012	X	alle Aufträge/ nicht mobil verfügbar	12.02.2009 17:22/ SiPohl	07.02.2011 12:23/ SiTippeltCRM

Formularvorschau

Fragebogen-/Checklistenvorlage anlegen oder bearbeiten Max Mustermann

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemein

Name\*:

Typ: **Fragebogen**

Version: V.1.0

Beschreibung:

Gültig von\*:  bis\*:

☐ Aktiv

Zuordnung: ☒ alle Aufträge ☐ auftragsbezogen

Mobil verfügbar: ☐ ja ☒ nein

Formularvorschau anzeigen

<Nr> <Bitte Kategorie angeben>

<Nr> <Bitte Thema/Prüfpunkt angeben> <Bitte Zusatztext/Prüfspezifikation angeben>

☒ Frage/Prüfpunkt muss beantwortet werden

<Bitte Sollwert angeben> <Bitte Bezeichnung für Istv>

Checkbox anzeigen für 'Ja' 'Nein'

Formularvorschau anzeigen

Bearbeitungen

angelegt am: von:

bearbeitet am: von:

Um eine neue Fragebogenvorlage anzulegen, klicken Sie auf den Link „anlegen“. Sie gelangen in eine Eingabemaske. Legen Sie hier das Aussehen Ihres Fragebogens fest.



## • Erläuterung der Felder

**Name:** Vergeben Sie hier einen sprechenden Namen für diese Vorlage.

**Typ:** Wählen Sie hier den gewünschten Typ für die Vorlage aus. Je nach ausgewähltem Typ sieht das Formular unterschiedlich aus (siehe Formularvorschau)

**Version:** wird automatisch bei jedem Speichervorgang um 1 hoch gezählt.

**Beschreibung:** Hier können Sie einen zusätzlichen Beschreibungstext eingeben, der auf dem Fragebogen angedruckt wird.

**Gültig von/bis:** Definieren Sie hier einen Zeitraum, in dem diese Vorlage verwendet werden darf.

**Aktiv:** Die Vorlage darf verwendet werden, wenn dieses Häkchen gesetzt ist (und der Gültigkeitszeitraum passt).

**Zuordnung:** Legen Sie hier fest, ob die Vorlage für alle Aufträge gültig ist („alle Aufträge“) oder nur für einen bestimmten Auftrag gelten soll („auftragsbezogen“). Im letzten Fall müssen Sie diese Fragebogenvorlage dem gewünschten Auftrag explizit zuordnen (siehe Kapitel „Service - Aufträge“) Dieser Punkt ist nur bei Nutzung des ASM-Moduls in Verbindung mit der Mobilen Kundendienstsoftware relevant.

### Mobil verfügbar:

Legen Sie hier fest, ob die Fragebogenvorlage in der mobilen Kundendienstsoftware verwendet werden darf (Details: Siehe Handbuch „mobile Kundendienstsoftware“). Diese Einstellung gilt nur für die Typen „Fragebogen“ und „Serviceauftrag“.

Nun definieren Sie die erste Fragenkategorie (1.0) mit dem ersten Frage (1.1). In unserem Beispiel sollen diese so aussehen wie oben rechts abgebildet. Die Eingabefelder für die erste Kategorie und die erste Frage sind bereits angelegt und müssen nur noch von Ihnen ausgefüllt werden. Klicken Sie einfach in die Eingabefelder und geben Sie die entsprechenden Inhalte ein (Abb. 1).

Ein Klick auf „Formularvorschau anzeigen“ zeigt Ihnen eine Vorschau des späteren Fragebogens.

Fragebogen-/Checklistenvorlage anlegen oder bearbeiten Max Mustermann

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemein

Name\*: Potenzialabfrage

Typ: Fragebogen

Version: V.2.0

Beschreibung:

Gültig von\*: 07.02.2011 bis\*: 07.03.2012

☒ Aktiv

Zuordnung: ☒ alle Aufträge ☐ auftragsbezogen

Mobil verfügbar: ☐ ja ☒ nein

Formularvorschau anzeigen

1 gewünschtes Produkt

1.1 CRM ☐ Frage/Prüfpunkt muss beantwortet werden

1.2 ASM ☐ Frage/Prüfpunkt muss beantwortet werden

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

### Potenzialabfrage

1 gewünschtes Produkt

1.1 CRM ☐ ja

1.2 ASM ☐ ja

1.3 BDE ☐ ja

1.4 MKS ☐ ja

1.5 Mobile Clients ☐ ja

2 Unternehmensdaten

2.1 Rechtsform \* GmbH, AG, ...

2.2 Mitarbeiterzahl \* Anzahl

2.3 Geschäftsführung / Entscheider \* Name

3 Angaben zu Projekt

3.1 Projekt geplant Startdatum ☐ ja ☐ nein

3.2 Budget vorhanden \* Höhe in Euro ☐ ja ☐ nein



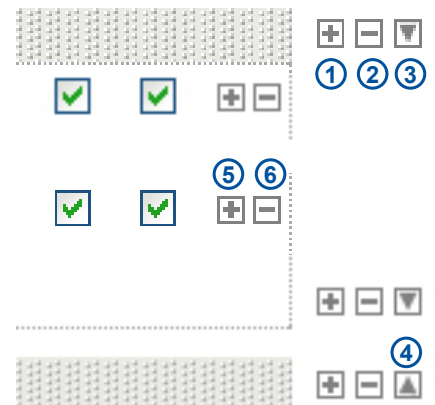
Anhand der Formularvorschau können Sie kontrollieren, ob die Darstellung der einzelnen Fragebogengruppen und -Punkte Ihren Vorstellungen entspricht.

Durch Klick auf „zurück“ gelangen Sie wieder in die Eingabemaske zurück.

Um weitere Fragengruppen und -punkte anzulegen, verfahren Sie analog der beschriebenen Vorgehensweise und unter Nutzung der entsprechenden Aktions-Icons (Abb. 3):

- [1] *Kategorie anlegen*
- [2] *Kategorie löschen*
- [3] *Kategorie nach unten verschieben*
- [4] *Kategorie nach oben verschieben*
- [5] *Fragen anlegen*
- [6] *Fragen löschen*

Um die Fragebogenvorlage permanent zu speichern, klicken Sie auf den Link „speichern“ am Fuß des Formulars. Bitte beachten Sie, dass bei jedem Speichervorgang die Versionsnummer um 1 hochgezählt wird, auch wenn sich inhaltlich an der Vorlage nichts geändert hat.





7

## Marketing

## Zielgruppen

## • Erläuterung

Zielgruppen können erfasst werden und die Partner den angelegten Zielgruppen zugeordnet werden. In der Partnerliste kann nach Zielgruppen selektiert werden.

**Zielgruppe anlegen oder bearbeiten** Thomas Pohlmann

Zielgruppe: [ ] Bearbeitung: [ ]

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Zielgruppe:

Zielgruppe\*:

Beschreibung:

**Zielgruppen listen und suchen** Thomas Pohlmann

Zielgruppe: [ ] Beschreibung: [ ]

GESAMTANZAHL: 2

Zielgruppe	Beschreibung
Abrechnungsservice	
Zielgruppe1	Beschreibung einfügen

7

## Marketing

## Auswertung zum Partner

## • Auswertung zum Partner

Unter dem Menüpunkt *Auswertung* lassen sich nun *Auswertungen zum Partner* verwalten und durchführen. Die Ergebnisse dieser Auswertung lassen sich bequem in die *Telefonvertriebsliste* übernehmen oder für ein *Massen-Mailing* vorbelegen.

*Anlegen einer Auswertung*

Beim Anlegen einer Auswertung ist zu beachten, dass alle ausgewählten Kriterien eines Abschnittes (Teilüberschrift mit Klappfunktion) ODER-verknüpft werden, d.h. dass eines der Kriterien zutreffen muss.

*Abfrage von Partnereigenschaften*

Hier können alle Partnereigenschaften selektiert werden, die Bestandteil des Partnerformulars aus der Partnerverwaltung sind.

*Zielgruppen des Partners*

Wenn keine Zielgruppe selektiert ist, spielen die Zielgruppen bei der Auswertung

**Auswertung zum Partner anlegen oder bearbeiten** Max Mustermann

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Auswertung zum Partner

Bezeichnung\*: mehr als 1 Kontakt

Beschreibung:

Abfrage von Eigenschaften des Partners (Block 1 alle ODER-verknüpft)

Feldname	Feldwert
Kontext 1	CRM

Felder hinzufügen

UND Abfrage von Eigenschaften des Partners (Block 2 alle ODER-verknüpft)

Feldname	Feldwert
--	

Felder hinzufügen

UND NICHT Eigenschaften (min. 1) des Partners ausschließen (Block 3 alle ODER-verknüpft)

Feldname	Feldwert
Partnerart	Kunde

Felder hinzufügen

Abfrage von Zielgruppen des Partners

<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B
<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> Check vor Ort
<input type="checkbox"/> Controller	<input type="checkbox"/> Laptops im Außendienst
<input type="checkbox"/> Vielverdiener	

UND Einschränkungen (Block 4 - alle UND-verknüpft)

Grenze	Wert
Kontaktanzahl Anzahl ab	1

Grenze hinzufügen

Definition der Listen-Ansicht

Spalte
Partnername
--

Spalten hinzufügen

Definition der Grafik-Ansicht

Diagrammtyp & -inhalt	max. Wert
--	

Grafik-Gliederung hinzufügen

Bearbeitungen

angelegt von: [ ]

bearbeitet von: [ ]

angelegt am: [ ]

bearbeitet am: [ ]





keine Rolle. Wenn mindestens eine Zielgruppe selektiert ist, muss auf den jeweiligen Partner mindestens eine Zielgruppe zutreffend sein.

## Einschränkungen

Hier lässt sich das zu erwartende Suchergebnis einschränken, in dem Sie Grenzwerte für Eigenschaften festlegen.

## Definition der Listen-Ansicht

Für die Ausgabe der Auswertung als Liste lassen sich die anzuzeigenden Spalten definieren. Die erste Spalte ist immer der Partnername. Die folgenden Spalten ergeben sich aus den angegebenen Spalten in der selben Reihenfolge.

## Diagramme definieren

Neben der Listenansicht gibt es für die Auswertung noch eine Ansicht in Diagrammform. Dazu wählen Sie eine Eigenschaft zum Partner (z.B. Kontakte), die in einem Diagramm dargestellt werden soll und einen Diagrammtyp (z.Z. Balken oder Kuchen). Im nächsten Schritt werden die Werte-Einteilungen für die Diagramme festgelegt. Auf der linken Seite wählt man das Diagramm, auf das sich die Einteilung bezieht und auf der rechten die Obergrenze der Einteilung. In diesem Beispiel wird ein Balken-Diagramm mit 6 Balken definiert, das die Partner nach der Anzahl ihrer Kontakte darstellt. Werte, die nicht in die Einteilung passen (hier: Kontaktzahl ab 11), werden nicht im Diagramm erscheinen.

## Durchführen einer Auswertung

Das Durchführen von Auswertungen erfolgt über die Auswertungsliste. Neben den üblichen Buttons für das Bearbeiten, Clonen und Löschen von Auswertungen befinden sich noch zwei Buttons für die Durchführung einer Auswertung. Der graue Button zeigt das Ergebnis in Form der in der Auswertung definierten Liste, der rote Button in Form von Grafiken. Die Buttons zur Durchführung einer sind nur sichtbar, wenn die Ausgabe definiert wurde. Werden keine Spalten für die Liste definiert, fehlt der graue Button zur Auswertung. Der rote Button ist nur dann

Auswertungen zum Partner listen und suchen Thomas Pohlmann

Bezeichnung:  Beschreibung:

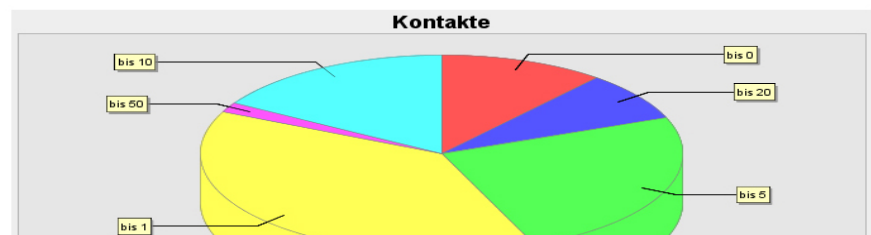
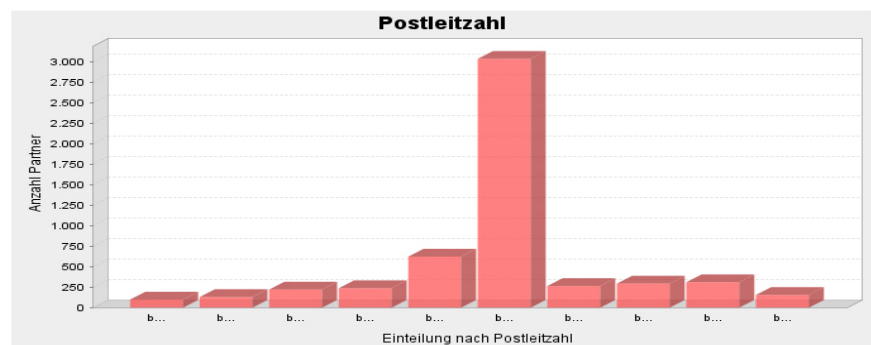
GESAMTANZAHL: 2 1

Name	Beschreibung
CRM ohne Kontakte	.....
Testauswertung	

Auswertung zum Partner - Grafische Version i

Auswertung:

Alle 5672 Partner in  übernehmen



sichtbar, wenn Diagramme im Auswertungsformular angelegt wurden.

Wenn Sie eine Auswertung durchgeführt haben, besteht die Möglichkeit über die Suchfunktion direkt eine andere Auswertung zu wählen, ohne dass Sie zurück in die Auswertungsliste müssen.

## Umgang mit den Ergebnissen

Die komplette Ergebnismenge lässt sich sowohl in der Listenansicht als auch in der Diagrammansicht über die Selekt-Box über der Ergebnisausgabe in die Telefonvertriebsliste oder in ein Mailing übernehmen. Auch der Export in eine CSV-Datei zur Weiterverarbeitung in einem Tabellenkalkulationspro-

gramm ist möglich. In der Diagrammansicht haben Sie des Weiteren noch die Möglichkeit sich die Partner der einzelnen Teilmengen (Balken, Kuchenstücke) anzeigen zu lassen. Diese Teilmenge lässt sich dann ebenfalls in ein Mailing oder in die Telefonvertriebsliste übernehmen. Sie können die Teilmenge vor der Übernahme noch einmal durch an-/abhaken der entsprechenden Partner reduzieren.



### Rechnungseingänge anlegen

Erfassen Sie eingehende Rechnungen, indem Sie im Menue „Rechnungseingänge“ auf „anlegen“ klicken.

Sie werden aufgefordert, den Partner für den Buchungseingang auszuwählen. Starten Sie dazu eine gezielte Suchanfrage oder lassen Sie sich alle Partner listen. Klicken Sie beim gewünschten Partner auf „auswählen“. Legen Sie nun die Daten für den Eingangsbuchung an und wählen Sie aus der Selektbox das entsprechende Gegenkonto. Nach dem Speichern der Daten können Sie die Buchungen unter „Eingänge“ „listen“ sehen.

Sie erkennen unbezahlte Rechnungen auf einen Blick dadurch, dass der „Status“ nicht gefüllt ist. Wenn Sie Rechnungen bezahlen, dann „bearbeiten“ Sie den Rechnungseingang und füllen „Bezahl am“ aus. Dies können Sie auch automatisiert ausführen (siehe unten).

### Anlagen zu Rechnungseingängen

In der Liste der Rechnungseingänge können Sie Anlagen zu den Buchungen hinzufügen. Klicken Sie dazu auf „Anlagen bearbeiten“. Nun können Sie zum Beispiel die eingescannten Originalbelege anhängen.

### Sammelüberweisung (HBCI)

Klicken Sie auf „Sammelüberweisung (HBCI)“ „anlegen“. In der folgenden Maske werden alle offenen Eingangsbuchungen angezeigt. Bitte markieren Sie alle Eingangsbuchungen, die Sie jetzt bezahlen wollen und klicken auf „weiter“.

In der folgenden Maske werden die Positionen zur Kontrolle nochmals aufgeführt. Geben Sie in dieser Maske bitte Ihre Online-Banking-PIN ein. Nach einer Sicherheitsabfrage verbindet sich das CRM-Modul mit dem System der Bank.

Im ersten Schritt werden die aktuellen Kontoumsätze angezeigt. In einem zweiten Schritt werden Sie aufgefordert, sich

Rechnungseingänge listen und suchen Arthur Lier

Eingang

von:  bis:  Kostenstelle:   
 Kostenträger:  Beleg-Nr.:  Lieferant:   
 Konto:

GESAMTANZAHL: 406

Beleg	Datum	Lieferant	KoStelle	Warenart	Brutto	Status
1	25.08.2007			direkt	34,00	--
(0) ANLAGEN BEARBEITEN						
B796/1161532	27.09.2006	North Star Computer GmbH			74,29	--
(0) ANLAGEN BEARBEITEN						
906/30-531-2660/9-0001/0	26.09.2006	North Star Computer GmbH			246,34	--
(0) ANLAGEN BEARBEITEN						

Rechnungseingänge Arthur Lier

Allgemein Rechnungssumme Kontierung Bearbeitungen

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemein

Beleg\*:  Datum\*:   
 Zulieferer:   
 Warenart:

SAMMELÜBERWEISUNG ANLEGEN Arthur Lier

Heinz Mustermann

Hier können Sie gezielt suchen und listen lassen.

von:  bis:   
 Kostenstelle:  Kostenträger:   
 Beleg-Nr.:  Lieferant:   
 Konto:

zum menue suchen

ANZAHL: 2

OKBeleg	Datum	Lieferant	KoStelle	Warenart	Brutto	Status
2006-03-12-1	12.03.2006	Basson GmbH		EDV	0,01 EUR	offen
		Bankverb. Empfänger:			Verwendungszweck 1:	Verwendungszweck 2:
		12345678,100200300,Musterbank			Belegnr.:2006-03-12-1	vom 12.03.2006
2006-03-12-2	12.03.2006	Franzis GBR		Bücher	0,03 EUR	gemahnt
		Bankverb. Empfänger:			Verwendungszweck 1:	Verwendungszweck 2:
		10020030,789789899,NochneBank			Belegnr.:2006-03-12-2	vom 12.03.2006

WEITER

mit der PIN am Bankserver zu legitimieren. Anschließend ist die TAN bzw. iTAN einzugeben. Nach dem Absenden wird die Sammelüberweisung ausgeführt. Gleichzeitig wird der Geschäftsvorfall als erledigt gekennzeichnet.

Bitte beachten Sie: ist zum Partner keine Bankverbindung hinterlegt, dann ist keine Checkbox vorhanden. Die Rechnung kann somit nicht per Überweisung bezahlt

werden. Bitte begleichen Sie die Forderung auf andere Art und kennzeichnen die Eingangsbuchung manuell als erledigt oder füllen Sie am Partner die Bankverbindung und wiederholen den Vorgang.



### • Erläuterung

Ebenso wie in der Liste der Eingangsrechnungen erkennen Sie auch hier sofort unbezahlte Rechnungen. Klicken Sie auf „bearbeiten“ um den Geschäftsvorfall zu bearbeiten.

#### Rechnungsausgänge buchen

Lassen Sie sich zum Bearbeiten von Rechnungen den Geschäftsvorfall über „listen“ oder „suchen“ anzeigen. Hier werden die Rechnungen, die Sie unter „Vorgang“ „GV anlegen“ oder „Partner“ „GVs“ angelegt haben, gezeigt.

#### Umsatzliste abgleichen (HBCI)

Um die im CRM-Modul noch nicht ausgeglichenen Forderungen mit dem Bankkonto abzugleichen, klicken Sie bitte auf „Umsatzliste abgleichen (HBCI)“. Es öffnet sich eine Maske zur Anmeldung am Server der Bank. Bitte geben Sie dazu Ihre Online-Banking-PIN ein. Nach einer Sicherheitsabfrage verbindet sich das CRM-Modul mit dem System der Bank. Nun werden die aktuellen Kontoumsätze angezeigt. Außerdem prüft das CRM-Modul an Hand von Buchungs- bzw. Rechnungsnummer und Betrag alle offenen Rechnungsausgänge. Stimmen Betrag und Nummer von Umsatzposten und Rechnung (oder Mahnung) überein, dann wird eine aktivierte Checkbox angezeigt. Wird nur entweder der Betrag oder die Nummer gefunden, dann wird eine nicht aktivierte Checkbox angeboten. Sie müssen nun prüfen, ob der korrekte Geschäftsvorfall zugeordnet wurde.

Mit dem Speichern werden alle selektierten Geschäftsvorfälle als erledigt gekennzeichnet.

Rechnungsausgänge listen und suchen Thomas Pohlmann

von:  bis:  Kostenstelle:

Kostenträger:  Konto:  Status:

GESAMTANZAHL: 55 1 2

Beleg	Datum	Partner	KoStelle	Warenart	Brutto	Status
R070410-1	07.04.2010	Test AG			11,84	am offen
R070410-2	07.04.2010	Test AG			2394,28	am offen
R070310-2	07.03.2010	Test AG			1198,33	am offen

UMSATZLISTE ABGLEICHEN Thomas Pohl

Eigene Bankverbindung

Name:  Heinz Mustermann

BLZ:  44010046  Konto-Nr.:  444678899

Bankname:  Postbank

Geben Sie bitte Ihre PIN für das Online-Banking ein

PIN:

ZURÜCK  WECHSELN

UMSATZLISTE ABGLEICHEN Heinz Mustermann

Umsatzabfrage für Loginkonto 12345678/123456789

Ihre Anmeldung war erfolgreich.  
Ihre Umsätze (Stand Fri Aug 18 11:52:11 CEST 2006):

Heinz Mustermann BLZ: 12345678 Kto.-Nr.: 123456789 Startsaldo: 11.05.06 00:00 91.18 EUR, Endsaldo: 02.08.06 00:00 21.08 EUR				
Buchungstag/ Wertstellung	Text	Betrag	Zahlung zu Rechnung	bezahlt
15.05.06 / 15.05.06	D GUTSCHRIFT Rita Mustermann, BLZ 87654321/987654321	5,00 EUR		
15.05.06 / 15.05.06	GUTSCHRIFT Peter Mustermeyer, BLZ 45454545/121212121	2,00 EUR		
16.05.06 / 16.05.06	GUTSCHRIFT Rechnung vom 01.05.06 Rita Mustermann, BLZ 87654321/987654321	1000,00 EUR	Rechnung R010506-2 vom 01.05.2006 1000 EUR	<input type="checkbox"/>



### Sammellastschrift (HBCI) anlegen

Unter dem Menüpunkt „Sammellastschrift (HBCI) anlegen“ sehen Sie zunächst alle nicht bezahlten Ausgangsrechnungen zu allen Partnern, bei denen eine Bankverbindung erfasst ist und ein Lastschrifteinzug vereinbart ist. (Siehe Kapitel „Partnerverwaltung“).

Ein Klick auf den Partnernamen [1] bringt Sie in das Partnerformular, wo Sie die Bankverbindung ggfs. noch anpassen können. Ein Klick auf die Rechnungsnummer [2] zeigt Ihnen Detaildaten zur dazugehörigen Rechnung als Popup. Markieren Sie alle Rechnungen, die Sie per Sammellastschrift einziehen möchten und klicken Sie auf „weiter“. Geben Sie Ihre PIN für das Onlinebanking ein und klicken Sie auf „weiter“. Es wird nun eine HBCI-Verbindung zu Ihrer Bank aufgebaut. Folgen Sie anschließend den weiteren Angaben auf Ihrem Bildschirm.

**Sammellastschrift anlegen** Thomas Pohl

von:  25 bis:  25 Kostenstelle:   
 Kostenträger:  Gegenkonto:  Status:   
 Partner:  Belegnr.:

ZURÜCK  SUCHEN

OK	Beleg	Datum	Partner	KoStelle	Warenart	Brutto	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	R030309-1	02.03.2009	Messmer Frau Schreinemaker			1042,08 EUR	offen
			Bankverbindung Zahlungspflichtiger:		Verwendungszweck 1:	Verwendungszweck 2:	
					Belegnr.: R030309-1	vom 02.03.2009	
<input checked="" type="checkbox"/>	R300109-1	30.01.2009	Messmer Frau			1202561,28	offen

**R030309-1 - Messmer Frau Schreinemaker**

Anzahl	Artikel-Nr.	Artikel-Bezeichnung	Stück in €	Gesamtbetrag in €
29,19	Honorar	Servicetechniker Honorarstunde	30,00	875,7
11,63	STUNDEN	STUNDENSATZ	0	0
0	PAUSE	keine Abrechnung lediglich für den Nachweis gedacht	0	0
			Gesamtbetrag: 875,70	

zum Vorgang

**Sammellastschrift anlegen** Thomas Pohl

OK X Beleg R030309-1 Datum 02.03.2009 Partner Messmer Frau Schreinemaker KoStelle Warenart Brutto 1042,08 EUR Status offen

Verwendungszweck 1: Belegnr.: R030309-1 Verwendungszweck 2: vom 02.03.2009

**Eigene Bankverbindung**

Name:   
 BLZ\*:  Konto-Nr\*:   
 Bankname:  postbank  
 Geben Sie bitte Ihre PIN für das Online-Banking ein  
 PIN\*:

ZURÜCK  WEITER

### Buchungskonten anlegen

Jede Buchung erfordert die Angabe eines Kontos. Daher sollten Sie die Konten vor der ersten Buchung anlegen. Gehen Sie dazu auf „Buchungskonten“ „anlegen“. Als Voreinstellung sind bereits einige wichtige Konten angelegt, bitte ergänzen Sie diese nach Ihrem gewünschten Kontenrahmen.

### Buchungskonten bearbeiten und löschen

Sie können Buchungskonten verändern, indem Sie sich die Konten listen lassen, das gewünschte Konto aussuchen und über „bearbeiten“ in das Formular gehen.

**Buchungskonten listen und suchen** Thomas Pohlmann

Beschreibung:

GESAMTANZAHL: 5 1

ANZAHL DER GEFUNDENEN EINTRÄGE: 5

Konto	Beschreibung
0480	GWG b.410 E.
0420	Büroeinricht.
0400	Betriebsausst.
0320	PKW
0027	EDV-Software

**Buchungskonto anlegen oder bearbeiten** Thomas Pohlmann

Allgemein

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemein

Konto.:   
 Beschreibung:   
 angelegt von:  angelegt am:





## • Erläuterung

Jeder Benutzer im System hat ein Passwort beim Login. Dieses Passwort sollte aus Sicherheitsgründen regelmäßig geändert werden. Es muss aus mindestens acht Zeichen bestehen, darunter mindestens eine Ziffer. Zur Bestätigung wird eine erneute Eingabe verlangt. Bereits

verwendete Passwörter können nicht wieder benutzt werden. Bei der Einrichtung des Nutzers kann nun festgelegt werden, nach welcher Zeit das Passwort geändert werden muss. Ist das Passwort abgelaufen, gelangt der Nutzer nach dem Login direkt in ein Fenster Passwort ändern. Erst nach erfolgter Passwort-Änderung gelangt der Nutzer zur Startseite.

## • Stammdaten Mandant

Hinterlegen Sie hier die Stammdaten zu Ihrem Unternehmen. Dies ist wichtig, da die Daten zum Teil in anderen Anwendungsbereichen benötigt werden. Bitte beachten Sie beim Anlegen und Ändern der Daten unbedingt die folgenden Erläuterungen.

Die Stammdaten für den Mandanten (Ihr Unternehmen) werden nur einmal angelegt. Wer die Daten eingegeben hat, sehen Sie am Ende jedes Formulars. Wenn Sie Daten eingeben oder ändern, sichern Sie diese mit „speichern“ im Fußbalken.

**Firmenanschrift, Briefanschrift, Daten zum Unternehmen, Bankverbindung**

Bitte geben Sie hier die Daten ein.

**Automatischer E-Mail-Versand**

Bitte geben Sie hier für den automatischen E-Mail-Versand Ihre E-Mail-Adresse, die Kennung und Adresse des Mailservers und das Passwort ein.

**FRITZ!Box Integration**

Besitzen Sie eine FRITZ!Box haben Sie die Möglichkeit, sich entgangene Anrufe und Faxeingänge per eMail zuschicken zu lassen. Diese Mails können vom System gescannt und zu einem Partner als Kontakt hinterlegt werden.

Dazu müssen die Felder des Tabreiters FRITZ!Box vollständig ausgefüllt sein und folgende Bedingungen der eingehenden FRITZ!-Box-Mail erfüllt sein:

Stammdaten Mandant anlegen oder bearbeiten Thomas Pohlmann

Firmenanschrift Briefanschrift Unternehmen Bankverbindung autom. e-Mailvers. autom. FAX Vers.  
 autom. SMS Vers. Mitarbeiterdisp. - e-Shop-Konfig. Briefpapier (PDF) Transaktionsarten f. Vertriebsstati  
 Bearbeitungen

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Firmenanschrift

Name\*: Thomas Test  
 Strasse\*: Rheinweg  
 Postleitzahl\*: 53129  
 Homepage:

Nr.\*: 148  
 Ort\*: Bonn

Stammdaten Benutzer anlegen oder bearbeiten Thomas Pohlmann

Adressdaten Telefon und eMail Integration eMails Schlussformel eMail Startseite

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Adressdaten

Name\*: Test  
 Strasse\*: Rheinweg  
 Postleitzahl\*: 53129

Vorname\*: Thomas  
 Nr.\*: 148  
 Ort\*: Bonn

Firmenanschrift Briefanschrift Unternehmen Bankverbindung autom. e-Mailvers. FRITZ!Box  
 autom. FAX Vers. autom. SMS Vers. Mitarbeiterdisp. - Ze e-Shop-Konfig. Briefpapier (PDF) Transaktionsarten f.  
 Vertriebsstati Bearbeitungen

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

FRITZ!Box

☐ FRITZ!Box Weiterleitung Standard-Ländervorwahl: 0049

Betreff Prefix: FRITZ!Box

fester Teil im Inhalt: Diese E-Mail wurde von Ihrer FRITZ!Box automatisch verfasst.

- Absender-Adresse und Empfänger-Adresse der versendeten Mail müssen identisch sein
- Absender-Adresse ist eine Mail-Adresse eines Mitarbeiters (aus Benutzer-Stammdaten)
- für den Mitarbeiter ist das Integrieren eingehender Mails aktiviert und richtig konfiguriert

- Betreff der Mail beginnt mit dem angegebenen Präfix und enthält eine Telefon- oder Faxnummer, die einem Partner eindeutig zugeordnet werden kann
- Inhalt der Mail enthält die unter „fester Teil im Inhalt“ angegebene Zeichenfolge



## Automatischer Fax-Versand

Bitte geben Sie hier das Gateway und die Kennung ein. Für die Testinstallation lautet das Gateway „fax@fax4.de“, die Kennung erfragen Sie bitte.

## Automatischer SMS-Versand

Bitte geben Sie hier das Gateway und die Kennung ein. Für die Testinstallation lautet das Gateway „sms@sms4.de“, die Kennung erfragen Sie bitte. Bitte beachten Sie die Kosten von 5 Cent pro SMS.

## Mitarbeiterdisposition

Hier wird festgelegt, innerhalb welcher Zeiträume anstehender Aufträge bearbeitet werden müssen (nur notwendig, wenn das ASM-Modul genutzt wird).

## Konfiguration e-Shop

Hier wird sowohl die Konfiguration festgelegt als auch die Versandkonditionen angegeben. (Falls der e-Shop genutzt wird.)

## Firmenlogos

Die Logos für die Ausgangspost (PDF-Export) müssen hier hinterlegt werden. Dazu laden Sie ihr Briefpapier als Grafikdatei hier hoch. Anschließend können Sie noch die Ränder festlegen, innerhalb dessen gedruckt werden darf. Im Feld Rand oben Pixel (HTML) stellen Sie ein, wo mit Drucken begonnen werden darf, wenn Sie einen Geschäftsvorfall (wie eine Rechnung) direkt auf Ihrem Briefpapier drucken wollen.

## Transaktionsarten für Ortung

In diesem Reiter können Sie festlegen, ob für Zeitbuchungen vom Mobiltelefon auf bestimmte Transaktionsarten eine Ortung erfolgen soll. Markieren Sie alle Transaktionsarten, für die eine Ortung erfolgen soll [2]. Sind keine Transaktionsarten zur Ortung gekennzeichnet, findet keine Ortung statt. (Falls das BDE-Modul genutzt wird.)

## Vertriebsstati

Hier können Sie Ihre Produkte oder Produktgruppen festlegen, für die Ihre Mitarbeiter Vertriebsstati vergeben sollen. Nähere Informationen zum Thema Vertriebsstati erhalten Sie im Menüpunkt Vertrieb- Telefonvertrieb Auswertung.

## Personalisierter Header-Bereich

Sie haben die Möglichkeit in den Mandant-Stammdaten im Bereich „Header“ die Darstellung des Kopfbereichs anzupassen.

Stammdaten Mandant anlegen oder bearbeiten Thomas Pohlmann

Firmenanschrift	Briefanschrift	Unternehmen	Bankverbindung	autom. e-Mailvers.	autom. FAX Vers.
autom. SMS Vers.	Mitarbeiterdisp. -	e-Shop-Konfig.	Briefpapier (PDF)	Transaktionsarten f.	Vertriebsstati
Bearbeitungen					

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Transaktionsarten f. Ortung ①

☐ Ortung durch Provider aktivieren (kostenpflichtig)

☐ Ankunft beim Kunden ②

☒ Arbeitsanfang

☒ Arbeitsbeginn Kunde

☐ Arbeitsende Büro

☐ Fahrt zum Büro

☐ Pausenbeginn

☐ Ankunft im Büro

☐ Arbeitsbeginn Büro

☒ Arbeitsende

☒ Arbeitsende Kunde

☒ Fahrt zum Kunden

☐ Pausenende


Stammdaten Mandant anlegen oder bearbeiten Bart Simpson

Firmenanschrift	Briefanschrift	Unternehmen	Bankverbindung	autom. e-Mailvers.	FRTZBox	autom. FAX Vers.
autom. SMS Vers.	Mitarbeiterdisp. -	e-Shop-Konfig.	Briefpapier (PDF)	Transaktionsarten f.	Vertriebsstati	Header
Bearbeitungen						

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Header

Header: head\_header.jpg

Hintergrundbild: 

Hintergrundfarbe:  Durchsuchen...

Wiederholung:

Text-Darstellung (CSS):

```
font-size: 35pt;
font-family: comic sans ms;
font-weight: bold;
text-align: center;
color: #FFFF00;
padding: 10px;
color: #000000;
text-shadow: 0px 0px 10px #000000, -1px -1px #000000;
```

Position:

Text:

Sie können:

- ein eigenes Hintergrundbild festlegen  
Laden Sie dazu ein eigenes Hintergrund-Bild hoch und passen Sie dessen Wiederholung (für Kachel- / Tapeten-Effekte) und Position an.
- geben Sie dem Kopfbereich eine individuelle Hintergrundfarbe  
verfassen Sie eine individuelle Textzeile für den Kopfbereich
- erweitern Sie die Darstellung um individuelle Stylesheet-Angaben (CSS)

Die Änderungen werden erst nach erneutem Login wirksam. Um den Standard wieder herzustellen, löschen Sie das Hintergrundbild und entfernen Sie die Style-Angaben (CSS) sowie die persönliche Überschrift.

## • Stammdaten Benutzer

Die Stammdaten für den Benutzer müssen angelegt werden. Die Adress-, Telefon und Email-Felder sind selbsterklärend.

## Eingehende e-Mails als Kontakt speichern

Wenn Sie wünschen, dass eingehende E-Mails Ihrer Partner als Kontakte abgelegt werden, setzen Sie hier das entsprechende Häkchen. Voraussetzung dafür ist die korrekte Angabe Ihrer eigenen E-Mailadresse, E-Mailkennung und E-Mail-Passwort.

## Schlussformel für eMails / Mailings

Hier können Sie eine Schlussformel definieren, die unter jede E-Mail gesetzt wird, die Sie über das System versenden.

## Persönliche Startseite

Hier können Sie für sich persönlich festlegen, welche Seite nach dem Login angezeigt wird. (Standard: Benutzercockpit).



## • Erläuterung

Mithilfe der Formularverwaltung können Sie ausfüllbare PDF-Dateien mit Inhalten eines exportierbaren Objektes verknüpfen. Dabei werden dann während eines Exports die entsprechenden Inhalte je nach erstellter Verknüpfung mit den Inhalten gefüllt.

Ein neues Formular können Sie durch Klick auf **Formulare->anlegen** im Bereich **Verwaltung** erstellen. Ansehen, Bearbeiten oder Löschen können Sie diese Formulare über **Formulare->listen**.

## Felder

### Formularname

Pflichtfeld, Bezeichnung des Formulars.

### Beschreibung

Beschreibung des Formulars.

### Dateiname

Pflichtfeld, hier wird die PDF-Datei hochgeladen, welche automatisch gefüllt werden soll.

Nachdem Sie das Formular angelegt haben, müssen Sie für das Formular eine Verknüpfung zu einem Objekt erstellen. Dies erreichen Sie in der Formularliste beim jeweiligen Formular durch **Feldmapping bearbeiten** [1].

Der noch nicht vorhandene Objektname [2] bedeutet, dass es noch keine Verknüpfung für dieses Formular gibt.

Wenn Sie auf **Feldmapping bearbeiten** geklickt haben, öffnet sich ein Popup mit einem Bereich, in dem die Verknüpfungen der jeweiligen Felder erstellt oder geändert werden können.

In dieser Ansicht können Sie die Verknüpfungen der PDF-Felder [3] zu den Objektfeldern [4] des ausgewählten Objekts [5] erstellen.

### PDF-Felder

Felder, die in der ausfüllbaren PDF-Datei benannt wurden.

### Objektfelder

Felder, die beim ausgewählten Objekt verknüpft werden können.

### Objekt

Objekt, das mit dem ausgewählten Formular verknüpft werden muss (Kunde, Mitarbeiter, Projekt etc.).

Durch **Feld hinzufügen** [8] können Sie eine Neue Verknüpfung von 2 Feldern erstellen.

Nachdem Sie eine neue Verknüpfung erstellt haben, können Sie die Felder auswählen, die miteinander verknüpft werden sollen (links PDF-Felder [3], rechts Objektfelder [4]). Wenn nötig können Sie auch mehrere Objektfelder an ein PDF-Feld verknüpfen oder einen festen Text in das Feld einschreiben lassen.



Dazu müssen Sie ein zusätzliches Feldmapping erstellen [7]. Dann öffnet sich ein Popup, in welchem Sie auswählen können, um was für ein Zusatzfeld es sich handelt (s. Abbildung links).



## Arten

### Exportwert

Fester Wert, der in dem PDF-Formular im ausgewählten Feld exportiert wird.

### Weit. DB-Feld

Weiteres Objektfeld, dass mit den anderen ausgewählten Feldern und Textfeldern verbunden wird.

### Textfeld

Beliebiger Text, dass mit den anderen ausgewählten Feldern und Textfeldern verbunden wird.

Zusatzfelder, die Sie erstellt werden, können Sie jederzeit entfernen indem Sie auf das jeweilige Löschen-Button des Zusatzfeldes klicken [9].

Eine Verknüpfung können Sie bei Bedarf löschen, indem Sie auf dem Löschen-Button[6] der Verknüpfung klicken.

Wenn Sie mit Ihren Feldverknüpfungen zufrieden Sind, können Sie diese durch Klick auf dem Speichern-Button [10] speichern und übernehmen.

Nun können Sie bei folgenden Objekten ein ausgefülltes PDF-Dokument erstellen: Partner, Mitarbeiter, Projekt und Vorgang.





### • Erläuterung

Aktivitäten bilden die Kommunikationsplattform zwischen Vertriebsmitarbeiter, Kunden, Interessenten und internen Abteilungen.

Aktivitäten können Geschäftspartnern zugeordnet werden. Dabei ist es möglich, zu Aktivitäten eine Folgeaktivität anzulegen. Dadurch entsteht eine Hierarchie von zusammenhängenden Aktivitäten, die leichter nachvollzogen werden kann.

### Aktivitätenmanagement

Folgende Funktionen können durch das Aktivitätenmanagement abgedeckt werden:

- Dokumentation von Gesprächsnotizen
- Delegieren von Aufgaben an verantwortliche Sachbearbeiter
- Wiedervorlagen
- Beschwerdemanagement
- Dokumenthistorie

#### Zu Aktivitäten referenzierbare Objekte

Folgende Objekte lassen sich mit Aktivitäten verknüpfen:

- Partner
- Vorgänge
- Kontakte
- Dokumente
- Termine
- Projekte / Anlagen
- Aufträge

#### Aktivitätstypen

Zur besseren Übersicht im Aktivitätenworkflow unterliegen einzelne Aktivitäten einem Aktivitätstyp. Der Aktivitätstyp beschreibt eine Aktivität und belegt diese mit Initialwerten vor.

#### Aktivitätstypen anlegen oder bearbeiten

Thomasch Pohlman

Aktivitätstyp Bearbeitungen

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Aktivitätstyp

Typ-Bezeichnung*:	Angebot nachtelefonieren	Dauer in Tagen:	3
Aktivitäten-Set:	Angebot	Farbe:	#A2FF73
Wiederholung in:	30 Tagen	Wiederholung ab:	Startdatum
Zuständigkeit:	Pohlman, Thomasch, T	Nachfolger:	Angebot erstellen(Angebot)

#### Formularaufbau | Aktivitätstyp

#### Beschreibung der Formularfelder

##### Bezeichnung

Jeder Aktivitätstyp hat zur Identifikation eine eindeutige Bezeichnung.

##### Dauer in Tagen

Mit „Dauer in Tagen“ kann eine Bearbeitungsdauer vorgegeben werden, mit der das Fälligkeitsdatum einer Aktivität diesen Typs vorbelegt werden kann.

##### Aktivitäten-Set

Aktivitäten können über das Set ihres Aktivitätstyp gruppiert werden. So lassen sich zum Beispiel alle Aktivitäten zum Workflow „Angebotserstellung“ zu einem Set zusammenfassen.

##### Farbe

In verschiedenen Auswahllisten können Aktivitäten je nach Typ farblich anders angezeigt werden, um die Übersicht zu steigern.

##### Wiederholung in

Regelmäßige Aktivitäten können über ihren Typ erstellt werden. Es lässt sich ein Zeitraum (Tage, Wochen, Monate, Jahre) und die Anzahl definieren, an dem sich eine Aktivität wiederholen soll. Wird eine Aktivität mit Wiederholung abgeschlossen, wird automatisch eine neue Aktivität des gleichen Typs angelegt.

##### Wiederholung ab

Das Fälligkeitsdatum einer automatisch angelegten Aktivität ergibt sich aus dem hier angegebenen Ausgangsdatum (Fälligkeitsdatum oder Abschlussdatum der alten Aktivität) und des angegebenen Wiederholungszeitraums (z.B. „Wiederholung in 2 Wochen“).

##### Zuständigkeit

Hier wird die Abteilung, das Team oder ein einzelner Mitarbeiter festgelegt, der für Aktivität des jeweiligen Typs zuständig sein wird.

##### Nachfolgeraktivität

Hier wird der Aktivitätstyp der Nachfolgeraktivität vorgeschlagen. Ist das Feld gefüllt und wird eine Aktivität eines solchen Typs abgeschlossen, so wird automatisch eine neue Aktivität des Nachfolgertyps angelegt.

##### Vorgangsarten

Hier können Vorgangsarten angelegt werden. Wird ein Vorgang mit einer gewählten Vorgangsart angelegt, werden entsprechend neue Aktivitäten erzeugt.



## Aktivitäten

Aktivitäten stellen einen eigenständigen Ablauf mit einem Partner dar. Durch Folgeaktivitäten kann ein vollständiger Prozess abgebildet werden.

### Beschreibung der Formularfelder

#### Bezeichnung

Eine Bezeichnung der Aktivität

#### Kategorie

Eine mit Kommata getrennte Auflistung von Schlagworten (Auswahl mit AJAX unterstützt)

#### Beginn

Start der Bearbeitung der Aktivität

#### Fällig am

Datum, an dem die Aktivität beendet sein muss

#### Priorität

Dringlichkeit der Aktivität

#### Status

aktueller Bearbeitungsstatus der Aktivität

#### Mitarbeiter

verantwortlicher Mitarbeiter zur Bearbeitung der Aktivität

#### Aktivitätstyp

Typ der Aktivität

#### Nachfolger

Typ der Nachfolgeraktivität. Ist ein Nachfolger-Typ angegeben, wird mit Abschluss der Aktivität eine Folgeaktivität generiert

#### Wiederholung am

Datum, zu wann die gleiche Aktivität wiederholt werden soll. Wird durch Abschluss der Aktivität durch den zu Grunde liegenden Aktivitätstyp gefüllt, wenn das Häkchen „keine Wiederholung“ nicht gesetzt ist. Ist das Datum gesetzt, wird nach Abschluss der Aktivität eine neue Aktivität des gleichen Typs erzeugt.

#### Notizen

Notizen zur Aktivität

**Aktivitäten anlegen oder bearbeiten**

Bezeichnung

Objekte

Bearbeitungen

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Bezeichnung

Bezeichnung*:	Angebot erstellen für CRM 4	Aktivität-Typ*:	Angebot erstellen (Ange...
Beginn*:	17.09.2012	Fällig am:	22.09.2012
Priorität:	mittel	Status:	In Arbeit 41%
Bearbeiter*:	Pohlman, Thomasch, O	Fortschritt in %:	<div></div>
Wiederholung am:	TT.MM.JJJJ	<input type="checkbox"/> einmalige Aktivität	
Nachfolger:	Angebot versenden (Ang...	Ende am:	
Partner*:	Frank Karius (51146 Teststadt)		
Partner* neu:			
Notizen:	<div></div>		

**Formularaufbau | Aktivitäten-Formular: Hauptseite**



## Weitere Formularfelder

Im Formular zur Aktivität wird ein zusätzlicher Tabreiter angezeigt, an dem alle referenzierten Objekte aufgelistet werden.

## Weiteres zu den Aktivitäten

Im Partner- sowie Benutzer-Cockpit können Sie sich aktuelle Aktivitäten anzeigen lassen.

**Aktivitäten anlegen oder bearbeiten**

Bezeichnung    Objekte    Bearbeitungen

Nach der vollständigen Bearbeitung müssen Sie die Daten wieder abspeichern.  
Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Objekte

Kontakte:

07.12.2010 11:40, Thomas Pohl, FRITZ!Box Telefaxempfang: Neues Telefax von 0005164175935, Frank Karius (51146 Teststadt)

Kontakte neu:

Dokumente:

Vertrag: Frank Karius (51146 Teststadt) - Arbeitsvertrag TomcatStarthilfe.pdf (application/pdf, 302.09 kB)

Dokumente neu:

Termin:

Termin neu:

Geschäftsvorfälle:

Angebot A270410-1 vom 27.04.2010 (43,00 EUR), Frank Karius (51146 Teststadt)

Geschäftsvorfälle neu:

Vorgänge:

Vorgänge neu:

Partner:

Partner neu:

Projekte:

Projekte neu:

Aufträge:

Aufträge neu:

## Aktivitätenüberischt

Im Partner- sowie Benutzer-Cockpit können Sie sich aktuelle Aktivitäten anzeigen lassen.

### Obere Bereich

Im oberen Bereich der Aktivitätenübersicht werden anstehende Aktivitäten, die ein oder mehrere der folgenden Kriterien entsprechen:

- die Aktivität ist weder abgebrochen, noch abgeschlossen
- das Anfangsdatum der Aktivität liegt in der Vergangenheit
- die Aktivität wird in den nächsten 2 Tagen fällig

Sofern eines der Suchfelder gefüllt ist, wird diese Standard-Einschränkung aufgehoben und es werden alle zutreffenden Suchergebnisse angezeigt.

Mit einem Klick auf die Zeile eines Partners wird dieser ausgewählt und die anderen Bereiche werden entsprechend aktualisiert. Unter den Partnern werden dessen zu bearbeitenden Aktivitäten gelistet. Über einen Klick auf eine Aktivitäten-Zeile lässt sich diese bearbeiten.

Übersicht anstehender Aktivitäten

Thomas Pohlman

Suche Aktivitäten

fällig ab: 11.09.2012

fällig bis: 11.09.2012

Partner:

Aktivität:

Sortierung: --

Karus

21.06.08 5-Mails 0 Besuche 4 Fragebögen

Start: 17.06.2012  
Fällig am: 22.09.2012

Angebot erstellen für CRM 4 Nutzer (Angebot erstellen)

Pohlman, Thomas, 3712-2868

in Arbeit (2 %)

mbl

Daten zum Partner

Name: Frank

Vorname: Frank

Telefon: 49164175935-2

Telefax: 49164175935

Mobil: 0173 849 55 77

Briefe & Nr.: 33

PLZ/City: 51146 Teststadt

e-Mail-Adresse: pohlman@gmail.com

11 Kontakte im

gesamt

5 aktiv

2 Telefonate

0 Briefe

4 Briefe

2 Rechnungen

2 Angebote

Projekte zum Partner

CRM 4 Nutzer

17.09.2012

in Arbeit (2 %)

mbl

CRM 4 Nutzer

22.09.2012

in Arbeit (2 %)

mbl

CRM 4 Nutzer

22.09.2012

in Arbeit (2 %)

mbl

Geschäftsvorfälle zum Partner

A270412-7

32.02.2012

- ohne Schlüssel

15,96

ingenommen

Angebot

15,96

INTERN-Rechnung

32.02.2012

- ohne Schlüssel

15,96

vorläufig

INTERN-Rechnung

32.02.2012

- ohne Schlüssel

15,96

vorläufig

Kontakte, Vorgänge und Aktivitäten zum Partner

Vorgänge zum Partner

Anfrage

82090701-10

Orange

A270410-1

Mustermann, Max, 0206-1026

Verkaufschance

01.07.10

Offen

82090701-06

Orange

0105-777

Mustermann, Max, 0206-1026

Verkaufschance

Offen

Aktivitäten zum Partner

Angebot erstellen für CRM 4 Nutzer

17.09.2012

Pohlman, Thomas, 3712-2868

in Arbeit (2 %)

mbl

Angebot erstellen

22.09.2012

in Arbeit (2 %)

mbl

Preisfestsetzung

06.09.2012

Vertriebs

11.09.2012

in Arbeit (2 %)

mbl

Kontakte zum Partner

11.01.2012

Frank

Karus-Vertrieb

15,96

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)

in Arbeit (2 %)</

### Mittlerer Bereich: Partnerübersicht

Hier wird, wie im Call-Center Outbound, eine Kurzübersicht des ausgewählten Partners angezeigt.

### Mittlerer Bereich: Projekte

Hier werden, wie im Call-Center Outbound, mit dem Partner verbundene Projekte gelistet.

### Mittlerer Bereich: Geschäftsvorfälle

Hier werden, wie im Call-Center Outbound, Geschäftsvorfälle mit dem Partner gelistet.

### Unterer Bereich: Vorgänge

Hier werden, wie im Call-Center Outbound, Vorgänge zum Partner gelistet.

### Unterer Bereich: Aktivitäten

Hier werden, alle Aktivitäten zum Partner gelistet. Mit einem Klick auf eine Aktivität lässt sich diese bearbeiten. Über den Plus-Button lassen sich neue Aktivitäten zum Partner erfassen.

### Unterer Bereich: Kontakte

Hier werden, wie im Call-Center Outbound, Kontakte mit dem Partner gelistet.



9

## Verwaltung Mahntexte

### • Mahntexte

In den Mahntexten können Sie Ihre individuellen Mahntexte einstellen. Mit Platzhaltern fügen Sie Informationen zu Partner und der Rechnungen ein. Die Platzhalter können Sie einsehen, indem Sie auf „Legende für Platzhalter“ unter der Textbox klicken

Platzhalter	Name des Partners
[PARTNERNAME]	Name des Partners
[MAHNPROZENT]	Mahnprozentsatz
[REDATUM]	Rechnungsdatum
[RENR]	Rechnungsnummer
[REBRUTTO]	Rechnungsbetrag
[BETRAGGESAMT]	Betrag mit Mahngebühr
[ZAHLFRISTTAGE]	Zahlungsfrist
[MAHNGBUEHR]	Mahngebühr

9

## Verwaltung Vorgangskategorien

### • Vorgangskategorien

Zur weiteren Eingrenzung können Vorgangskategorien angelegt werden. Hier wird näher beschrieben, welche Aufgabe getan werden muss und dies wird einem Unternehmensbereich wie Service, Vertrieb etc. zugeordnet.

Beispiel: Vorgangskategorie: Informationen versenden in Kategorie Vertrieb.

Die Ober-Kategorien sind mit der Systemkonfiguration fest vorgegeben. Sie können in der Definition der Vorgangskategorien ausgewählt werden.

Vorgangskategorien listen und suchen Thomas Pohlmann

Bezeichnung:  Beschreibung:  Kategorie:

GESAMTANZAHL: 9

Bezeichnung	Text	Kategorie	
Angebot		Vertrieb	
Beratung		Allgemein	
Fehler		Software	
Fehler		Software	
Handbuch		Allgemein	
Informationen versenden		Vertrieb	
Nicht erreichbar	Telefonische Erreichbarkeit ist nicht gegeben.	Allgemein	
Support		Kundenumgang	
Unklarheit		Software	

Vorgangskategorie anlegen oder bearbeiten Thomas Pohlmann

Allgemein **Bearbeitungen**

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

Allgemein

Bezeichnung\*:  Kategorie\*:

Beschreibung:





#### • Workflow-Definition anlegen

Über den Menüpunkt „Workflow-Definition“ -> „anlegen“ können Sie Workflows definieren, anhand derer zu Vorgängen der gewünschte Adressat vorgeschlagen wird. Anhand definierter Eigenschaften zu

**Partner** (z.B. PLZ-Bereich, Mitarbeiteranzahl, Branche, etc.), **Vorgängen** (Status, Priorität, Eingangsmedium, etc.), **Geschäftsvorfällen des Partners**, **Artikeln des Partners** können Sie Adressaten definieren, denen ein darauf passender Vorgang zugewiesen werden kann.

**Beispiel:** Nicht abgeschlossene Vorgänge zu Partnern aus dem PLZ-Bereich 5 mit einer Mitarbeiteranzahl ab 50 sollen dem Adressaten „Pohlmann, Sabine, 1208-14“ zugewiesen werden: Legen Sie hier den PLZ-Bereich 50000 – 59999 fest, sowie die Anzahl der Mitarbeiter. Definieren Sie hier die Vorgangstatus, für die dieser Workflow gelten soll.

Wählen Sie die Zieladressaten aus, die anhand der soeben definierten Kriterien als mögliche Adressaten im Vorgang vorgeschlagen werden. Sie können bis zu 15 Zieladressaten zuordnen. Wählen Sie die gewünschten Adressaten (Abteilungen, Teams oder Personen) aus den Select-boxen aus. Um weitere Adressaten hinzuzufügen, klicken Sie auf das „+“-Symbol neben der letzten Selectbox. Um einen Adressaten zu entfernen, wählen Sie in der jeweiligen Selectbox „-“, aus. Wenn der jeweilige Adressat nicht anwesend ist (aufgrund von Krankheit/Urlaub), wird seine Vertretung (sofern eingetragen und kein Häkchen bei „nur persönlich“ gesetzt) an seiner Stelle informiert.

Workflow-Definition anlegen oder bearbeiten

Thomas Pohlmann

Beim Ausfüllen müssen alle Felder, die durch einen \* gekennzeichnet sind, vollständig und richtig ausgefüllt werden.

---

Workflow-Definition

Bezeichnung\*: Firmen PLZ XXXXX

Beschreibung: Nicht abgeschlossene Vorgänge zu Kunden aus PLZ-Bereich 5 mal MA-Anzahl = 50

---

Abfrage von Eigenschaften des Partners (Block 1 alle ODER-verknüpft)

Feldname: -- Feldwert:

Felder hinzufügen

UND - Abfrage von Eigenschaften des Partners (Block 2 alle ODER-verknüpft)

Feldname: -- Feldwert:

Felder hinzufügen

UND NICHT - Eigenschaften (min. 1) des Partners ausschließen (Block 3 alle ODER-verknüpft)

Feldname: -- Feldwert:

Felder hinzufügen

UND - Abfrage von Zielgruppen des Partners

---

UND - Einschränkungen (Block 4 - alle UND-verknüpft)

Grenze: PLZ ab 50000 PLZ bis 59999 Angebote Anzahl ab 50 Angebote Anzahl

Grenze hinzufügen

UND - Abfrage von Eigenschaften des Vorgangs im Workflow - (Block 5 - alle ODER-verknüpft)

Vorgangskategorie: --

Vorgangskategorie hinzufügen

UND - Vorgangskontext im Workflow - (Block 6 - alle ODER-verknüpft)

Kontext: -- Wert:

Vorgangskontext hinzufügen

UND - Vorgangsart im Workflow - (Block 7 - alle ODER-verknüpft)

Vorgangsart: --

Vorgangsart hinzufügen

UND - Priorität im Workflow - (Block 8 - alle ODER-verknüpft)

Priorität: --

Priorität hinzufügen

UND - Eingangsmedium im Workflow - (Block 9 - alle ODER-verknüpft)

Eingangsmedium: --

Eingangsmedium hinzufügen

Beschwerde

Vorgangsart hinzufügen

UND - Priorität im Workflow - (Block 8 - alle ODER-verknüpft)

Priorität: --

Priorität hinzufügen

UND - Eingangsmedium im Workflow - (Block 9 - alle ODER-verknüpft)

Eingangsmedium: --

Eingangsmedium hinzufügen

UND - Vorgangsstatus im Workflow - (Block 10 - alle ODER-verknüpft)

Vorgangsstatus: --

Vorgangsstatus hinzufügen

Dann sollen folgende Zieladressaten für den Workflow gelten

Zieladressat 1: Mustermann, Maximilian Torben, 0208-1026 (mtäst3)

Zieladressat 2: Pohl, Thomas, 0909-1791 (vbutest)

Zieladressat 3: Meier, Jupp, 0509-1699 (otto2)

☐ nur persönlich

Bearbeitungen

angelegt von: mtäst2

angelegt am: 19.01.2010

bearbeitet von: mtäst2

bearbeitet am: 20.01.2010

LOESCHEN

ZUM MENUE

SPICHERN



9

## Verwaltung

### Verkaufschance-Status-Definition

#### • Erläuterung

Ein Verkaufschance-Status gibt an, mit welcher Wahrscheinlichkeit der Umsatz-Wert eines Verkaufschance-Vorgangs tatsächlich erreicht wird. Der geplante Umsatz in einem in der Zukunft liegenden Monat wird durch den Wert und die Abschlusswahrscheinlichkeit aller Verkaufschance-Vorgänge zu diesem Monat ermittelt. Legen Sie diese Verkaufschance-Status über anlegen an, vergeben Sie einen aussagekräftigen Namen und fügen Sie eine Beschreibung und den Wahrscheinlichkeitswert hinzu. Die Beschreibung zu der Verkaufschance wird als Tooltip beim Auswählen angezeigt.

9

## Verwaltung

### Verkaufschance-Bewertung

#### • Erläuterung

Hier lassen sich Verkaufschance-Bewertungen anlegen. In dieser Bewertung legt man verschiedene Kriterien zum Partner und Verkaufschance-Vorgang fest.

Treffen diese Kriterien bei der Anlage bzw. Bearbeitung eines Verkaufschance-Vorgangs zu, werden die definierten Verkaufschance-Status vorgeschlagen. Die Bezeichnung der Status-Selectbox wird blau dargestellt und Vorschläge werden in der Selectbox blau markiert. Der bearbeitende Mitarbeiter muss jedoch eigenständig entscheiden, welchen Status – und damit auch welche Abschlusswahrscheinlichkeit – er dem Vorgang zuordnet. Die Beschreibung zu der Verkaufschance wird als Tooltip beim Auswählen angezeigt.



## • Download und Installation der Mobilanwendung

*Bitte beachten Sie: Wir empfehlen Ihnen die Nutzung der Android-Software. Diese bietet Ihnen mehr Funktionen und ist in der Bedienung wesentlich verbessert worden.*

*Installation Partnerliste auf dem Handy*

Die Nutzung der Partnerliste, kurz **CRM mobil**, ist mit Handys, die MIDP 2.0 und die notwendige Verschlüsselung unterstützen, sowie über ausreichenden Arbeitsspeicher verfügen möglich.

Bitte starten Sie innerhalb des Browsers auf Ihrem javafähigen Handy den Menüpunkt zur Eingabe der URL.

Diesen finden Sie modellspezifisch an unterschiedlichen Stellen, z.B. unter Internet Services -> Mehr -> URL eingeben oder Menue -> Dienste -> Zur Adresse.

Bitte ziehen Sie im Zweifelsfall das Benutzerhandbuch Ihres Mobiltelefons zu Rate.

Geben Sie die Adresse [www.m-do.de](http://www.m-do.de) ein und drücken Sie OK. Es wird eine einfach aufgebaute Seite angezeigt.

[Home](#)

[Impressum](#)

Kennung:

DueHeino5-1

Passwort:

\*\*\*\*\*

Login

Bitte geben Sie die zugesendeten Zugangsdaten ein. Achten Sie unbedingt auf korrekte Groß-/Kleinschreibung. Wählen Sie „Login“ und bestätigen Sie ggfs. eine Sicherheitsabfrage. Sie gelangen nun auf die Seite zur Auswahl der Handy-Anwendungen.

### Download

[mobile CRM\(v1.0.38\)](#)

[mobile CRM 2\(v1.0.12\)](#)

[Stundennachweis\(v2.0.6\)](#)

In Abhängigkeit davon, für welche Anwendung Sie sich zur Probe-Nutzung angemeldet haben, werden Ihnen verschiedene Handy-Clients angeboten. Gehen Sie auf **CRM mobil** oder **CRM2 mobile** (Partnerliste, die die Funktionalität von **BDE mobil** integriert; ein leistungsstarkes Mobiltelefon ist nötig) und „Wählen“ es aus. Es wird ein Menü angezeigt, in dem Sie „Herunterladen“ oder „Info anzeigen“ können. Wählen Sie „Herunterladen“.

Der Download startet automatisch.

Nach Beendigung des Downloads werden Sie gefragt, wo diese Anwendung gespeichert werden soll. Wählen Sie den passenden Ordner, z.B. „Anwendungen“ aus.

Werden Sie nun gefragt, ob Sie die Anwendung jetzt starten wollen, dann wählen Sie „Ja“. Ansonsten gehen Sie bitte in den Ordner, in dem Sie die Anwendung gespeichert haben und starten Sie die Anwendung von dort aus.

Nun können Sie sich mit Mandant, Kennung und Passwort mit der Rolle „Standard“ in der Partnerliste anmelden.

Y JAMM ABC

Login

Mandant:  
DueHeino5-1

Benutzer-ID:  
DueHeino5-1

Passwort:  
\*\*\*\*\*

Rolle:  
Standard

Login ↓ Ende



## • CRM mobil für Leitung & Vertrieb

Nachfolgend wollen wir Ihnen an Hand von Screenshots die Leistungsfähigkeit von CRM-mobil auf dem javafähigen Handy verdeutlichen.

Bitte beachten Sie, dass das Layout und die Belegung der einzelnen Tasten je nach Handymodell variieren kann.

### 1. Login

Bitte geben Sie Mandant, Benutzerkennung und das Passwort ein und legen Sie Ihre Rolle fest.

### 2. HauptMenue

Es erfolgt nun die Abfrage, ob Ihr Handy Daten an das Internet senden darf (Handy-abhängig!). Diese Sicherheitsabfrage müssen Sie bestätigen. Nun erscheint eine Maske, mit der Information, dass das Login erfolgreich war. Anschließend gelangen Sie in das HauptMenue.

Im HauptMenue stehen Ihnen folgende Menüpunkte zur Verfügung:

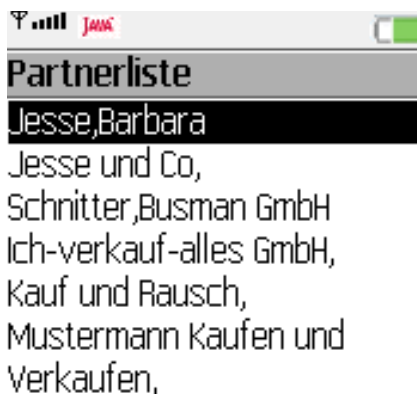
- Partnerliste (siehe Punkt 3.)
- Suchmaske (siehe Punkt 11.)
- Terminliste (siehe Punkt 12.)
- Kontaktliste (siehe Punkt 13.).



### 3. Partnerliste

In der Partnerliste sehen Sie eine Liste aller im Handy abgelegter Partner. Es handelt sich nicht um die geräteeigene Telefonbuch-Liste.

Anmerkung: beim ersten Aufruf der Partnerliste ist die Liste der Partner natürlich leer. Bitte gehen Sie zunächst auf „Suchmaske“ im HauptMenue (siehe Punkt 11.)



### 4. Funktionalitäten in der Partnerliste

In der Partnerliste stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Details anzeigen (siehe Punkt 5.)
- Eintrag löschen Der gewählte Eintrag wird im Handy gelöscht.

- Liste löschen Die gesamte Liste wird im Handy gelöscht.
- Eintrag aktualisieren Der gewählte Eintrag wird vom Server neu heruntergeladen und im Handy aktualisiert.
- SMS senden (siehe Punkt 10.)
- HauptMenue Wechsel direkt ins HauptMenue.
- Zurück Einen Schritt zurückgehen.
- Ende

Die Partnerliste beenden.

Anmerkung: die letzten drei Menüpunkte stehen Ihnen an fast allen Stellen im Menue zur Verfügung.





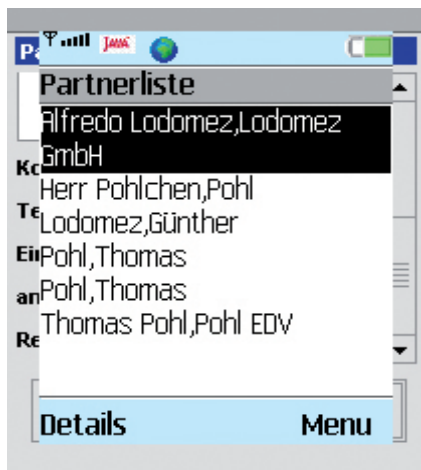


### 5. Partnerkontakte in der mobilen CRM-Anwendung

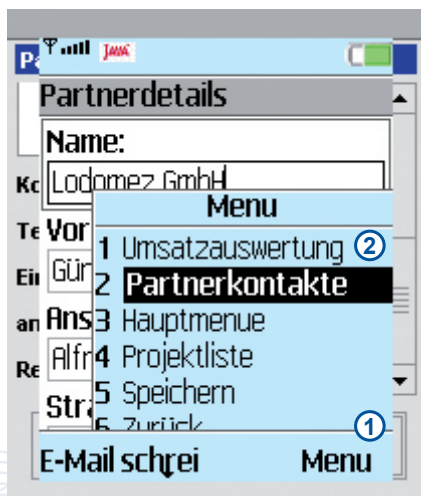
Im mobilen CRM-System können die aktuellsten 15 Kontakte zu einem Partner angezeigt werden.

- Hauptmenu
- Partnerliste

Markieren Sie den gewünschten Partner und klicken Sie auf den Detailbutton (1).



Klicken Sie in der Detailsansicht des Partners auf „Menu“ (1) und dann auf „Partnerkontakte“ (2). Sind zu diesem Partner bereits Kontakte auf dem Gerät gespeichert, werden diese in einer Liste angezeigt. Existieren zu diesem Partner noch keine Einträge, werden sie vom Server angefordert und anschließend in einer Liste angezeigt.

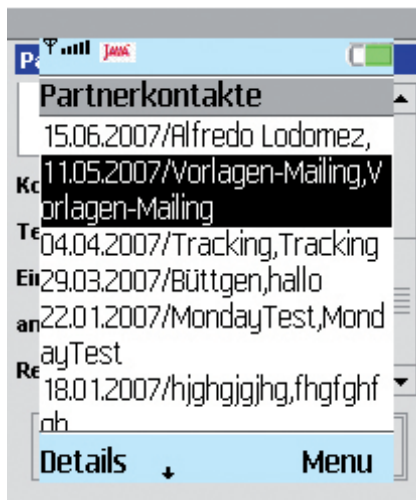
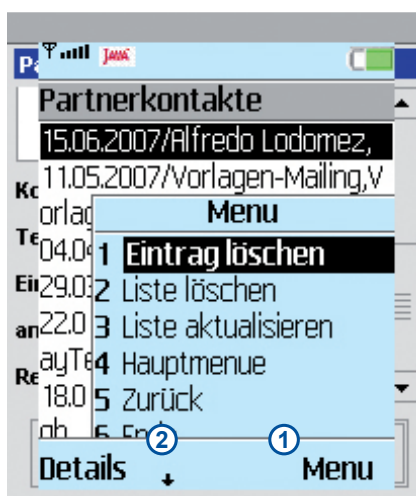


In der Liste der Partnerkontakte haben Sie über „Menu“ (1) Zugriff auf listenbezogene Funktionen, wie Einträge löschen, die ganze Liste löschen, die Liste aktualisieren, etc.

Über „Details“ (2) können Sie Detailinformationen zu dem markierten Eintrag anzeigen lassen.

#### Datenfelder:

Zu jedem Eintrag werden Kontaktdatum/ Kontaktperson, Thema angezeigt.



Wurde der Partnerkontakt erstmalig vom Server angefordert, sind nur die wichtigsten Informationen auf dem Gerät vorhanden.

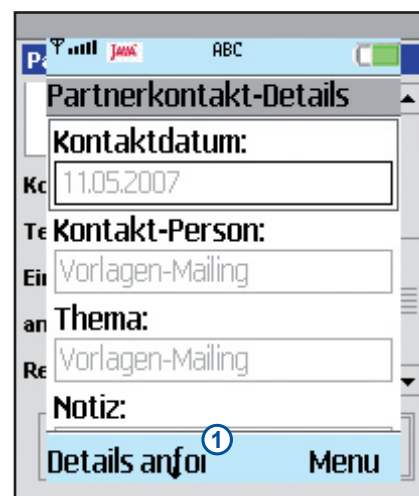
**Kontaktdatum:** Datum des Kontaktes

**Kontakt-Person:** Person, mit der der Kontakt erfolgt ist

**Thema:** Thema des Kontaktes

Die weiteren Felder sind vorerst leer.

Über „Details anfordern“ (1) können Sie die fehlenden Daten vom Server anfordern. Beachten Sie bitte, dass Texte nach 250 Zeichen abgeschnitten werden, um die Datentransmenge zu reduzieren.



Wurden weitere Details angefordert, stehen Ihnen weitere Daten zur Verfügung:

**Notiz:** maximal 250 Zeichen aus dem Notiztext

**Art:** Art des Kontaktes (Telefon, Email, etc.)

**Telefon:** Telefonnummer des Kontaktes (wenn vorhanden)

**Eing./Ausg.:** Kennzeichnung, ob ein- oder ausgehender Kontakt

**Angelegt-von:** Mitarbeiter, der den Kontakt im System angelegt hat.



#### 5. Partnerdetails

Hier werden Ihnen die Details angezeigt: Name, Adresse und Ansprechpartner sowie Telefon-, Fax- und Mobilfunknummer und E-Mail-Adresse.

#### 6. Funktionalitäten Partnerdetails

Falls eine E-Mail-Adresse am Partner hinterlegt ist, dann steht die Funktion „E-Mail schreiben“ zur Verfügung.

Weitere Punkte sind stets:

- [Umsatzauswertung](#) (siehe Punkt 8.)
- [Telefonbuch](#) (siehe Punkt 7.)
- [HauptMenu](#)
- [Projektliste](#)

Hier befindet sich der Einstieg zu [BDE mobil](#). Nähere Informationen zur mobilen Zeiterfassung entnehmen Sie bitte dem Handbuch des [TM-Moduls](#).

- [Speichern](#)

Vorgenommene Änderungen können Sie speichern. Diese werden automatisch auf dem Server aktualisiert.

- [Zurück](#)
- [Ende](#)

#### 7. Übernahme in das Telefonbuch

Übernehmen Sie einen Partner-Eintrag in das interne, geräteeigene Telefonbuch, indem Sie auf „-> Telefonbuch“ gehen.

Nun werden die zu übernehmenden Daten angezeigt. An dieser Stelle können Sie Felder löschen, die nicht übernommen werden oder Felder neu hinzufügen. Nach dem „Speichern“ ist der Eintrag in das interne Telefonbuch des Mobiltelefons übernommen worden. Bitte beachten Sie: diese Funktion wird nicht durch jedes Mobiltelefon unterstützt!

#### 8. Umsatzliste

Hier wird Ihnen zum gewählten Partner der Tages-, Monats-, Quartals- und Jahresumsatz sowie der Gewinn im jeweiligen Intervall angezeigt.

Bitte beachten Sie, dass diese Funktion nur dann zur Verfügung steht, wenn Sie die Partnerliste mit der dafür berechtigten Rolle „Management“ starten.

#### 9. E-Mail schreiben

Gehen Sie in den Partnerdetails auf „E-Mail schreiben“. Nun werden Ihnen Name, Vorname und Ansprechpartner sowie die E-Mail-Adresse automatisch aus den hinterlegten Daten eingeblendet. Bitte geben Sie ein Thema und eine Nachricht ein.



## 9. E-Mail schreiben

Gehen Sie in den Partnerdetails auf „E-Mail schreiben“. Nun werden Ihnen Name, Vorname und Ansprechpartner sowie die E-Mail-Adresse automatisch aus den hinterlegten Daten eingeblendet. Bitte geben Sie ein Thema und eine Nachricht ein.

Nach dem „Senden“ wird die E-Mail auf den Server übertragen und von hier aus versendet. Dieser E-Mail Kontakt wird auf dem Server automatisch in die Kontakthistorie übernommen und kann von allen anderen berechtigten Mitarbeitern eingesehen werden.

**Email schreiben**

Name:

Vorname:

Anpr.partner:

E-Mail:

Hauptmenue Menu

## 10. SMS schreiben

Sie können jedem Partner, für den eine Mobilfunknummer hinterlegt ist, eine SMS schreiben. Geben Sie einen Namen für das „Mailing“ an, weiterhin den Betreff und den Text. Den Empfänger müssen Sie explizit auswählen.

Nach dem „Senden“ wird die SMS -analog zur E-Mail- auf den Server übertragen und von hier aus versendet. Dieser SMS-Kontakt wird auf dem Server automatisch unter dem gewählten Mailnamen in die Kontakthistorie übernommen und kann von allen anderen berechtigten Mitarbeitern eingesehen werden.

**SMS schreiben**

Mailname:

Betreff:

Text:

Empfänger:

## 11. Suchmaske

Nach Aufruf von „Suchmaske“ im HauptMenue können Sie Ihre Partner gezielt suchen. Neben der Suche nach Name, Vorname und Ort ist auch eine Suche nach den beim Partner hinterlegten „Besonderen Suchkriterien“ (siehe Seite 23) möglich. Das Suchergebnis wird in der im Handy abgelegten Liste hinzugefügt.

**Suchmaske**

Name:

Vorname:

Ort:

Suche:

Hauptmenue Menu

## 12. Terminliste

Im HauptMenue finden Sie einen weiteren Eintrag (Terminliste), der in den entsprechenden Anwendungsteil führt.

### • Hauptmenue

**Hauptmenue**

Partnerliste

Suchmaske

Terminliste **1**

Kontaktliste

Um die Terminverwaltung aufzurufen, navigieren Sie mit dem Steuerkreuz Ihres PDA/Mobiletelefons zum Eintrag „Terminliste“ **[1]** und wählen ihn aus.

Jedes Mal, wenn die Anwendung gestartet wird, wird zunächst einmalig die Liste der Termine des aktuellen Tages (+/- 2 Tage) für den angemeldeten Mitarbeiter vom Server geholt und angezeigt.

Angezeigte Informationen: Uhrzeit (nicht bei Urlaub/Krankheit), Betreff des Termins

Um alle Informationen zu sehen, müssen Sie ggfs. mithilfe des Scrollbalkens nach rechts blättern.

Die verschiedenfarbigen Symbole vor den einzelnen Listeneinträgen haben folgende Bedeutung:

- Es handelt sich um einen Urlaubstag
- Es handelt sich um einen wiederkehrenden Termin
- Es handelt sich um einen Krankheitstag.

Einzeltermine haben kein Symbol.

Auch gesetzliche Feiertage werden angezeigt, können allerdings nicht verändert werden.

Termine am 21.01.2008		10
← 20.01.2008		8
→ 22.01.2008		9
Termine für ... ->		11
-----		
09:00, Termin für mtest2,		

**Menu**

1 Details

2 Neu

3 Eintrag löschen

4 Liste löschen

5 Liste aktualisieren

6 Hauptmenue

7 -> Heute

### • Weitere Funktionen:

- [1]** Zur Detailansicht des markierten Termins
- [2]** Hinzufügen eines neuen Termins
- [3]** Löschen des gerade markierten Termins
- [4]** Löschen aller auf dem Gerät gespeicherten Termine (auch auf dem Server!)
- [5]** Zum Anfordern der Liste vom Server. Es werden die Termine zum gerade aktiven Tag **[10]** + - 2 Tage zum ausgewählten Mitarbeiter angefordert.
- [6]** Zum Hauptmenue
- [7]** Zum heutigen Tag zurückkehren
- [8]** Einen Tag zurückblättern
- [9]** Einen Tag vorblättern
- [11]** Zur Suche nach Terminen anderer Mitarbeiter



- Terminliste
- Suchfeld

Durch Auswählen des Eintrags „Termine für...“ [1] gelangen Sie in ein Suchfeld [2], wo Sie über Eingabe einer Benutzerkennung Termine anderer Mitarbeiter anfordern/ansetzen können.

#### Termine am 21.01.2008

- ← 20.01.2008
- 22.01.2008

Termine für...mtest3 ->

08:00, Tagesbesprechung, heinz  
12:28, Testtest,

Die Suchfunktion wirkt sich auf die Anzeige der Termine sowie auf die Terminanforderung vom Server aus. *Beispiel:* Die Eingabe des Suchbegriffs mtest3 zeigt alle Termine der Mitarbeiter an, deren Kennung mit mtest3 beginnt. Auch bei einer Anforderung der Terminliste vom Server wird diese Eingabe berücksichtigt. In diesem Fall würden alle Termine der Mitarbeiter, deren Kennung mit mtest3 beginnt, angefordert.

#### Bitte Kennung eingeben

mtest3 3  
Eingabe löschen x 2

Nach Rückkehr aus diesem Formular sehen Sie nur noch Termine der Mitarbeiter, auf die der Suchbegriff passt. Durch Leeren des Suchfeldes (mit der entsprechenden Taste Ihres Gerätes oder durch Betätigen des Buttons „Eingabe löschen“ [3] gelangen Sie wieder in die Ansicht Ihrer eigenen Termine.

- Terminliste
- Details

**Für Mitarbeiter:** Kennung des Mitarbeiters, für den dieser Termin eingetragen wurde/werden soll. Ist das Feld leer, wird der Termin für den angemeldeten Benutzer eingetragen.

**Start:** (Start)-Datum des Termins

**Urlaub/Krankheit:** Wenn es sich um einen Urlaubs-/Krankheitstag handelt, ist das entsprechende Häkchen gesetzt.

**Ende:** Endedatum bei wiederkehrenden Terminen. Muss bei Periode „täglich“ zwingend eingetragen werden.

Termin details	
Für MA	
mtest2	
Start	
09:30:00 AM	
Thu, 18 Oct 2007	
Urlaub	
<input type="checkbox"/>	
Krankheit	
<input type="checkbox"/>	
Ende	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">x</span>
Periode	
<input type="radio"/> --	

Termin details	
Periode	
<input type="radio"/> --	
<input type="radio"/> jährlich	
<input type="radio"/> monatlich	
<input checked="" type="radio"/> wöchentlich	
<input type="radio"/> täglich	
Betreff	
Teambesprechung	
Name	
H. Schmitz	
Ort	
Bonn	

**Periode:** Bei wiederkehrenden Terminen: täglich/wöchentlich/monatlich/jährlich, bei Einzelterminen: --

**Betreff** des Termins.

**Name** Ansprechpartner des Termins

**Ort** an dem der Termin stattfindet

**Dauer** des Termins. Bitte aus der Liste auswählen (15 Minuten – 1 Tag)

**Notiz** zum Termin.

Termin details	
<input type="radio"/> 60 min <input type="radio"/> 1,5 h <input type="radio"/> 2 h <input type="radio"/> 2,5 h <input type="radio"/> 3 h <input type="radio"/> 4 h <input type="radio"/> 5 h <input type="radio"/> 6 h <input type="radio"/> 7 h <input type="radio"/> 8 h <input type="radio"/> 10 h <input type="radio"/> 12 h <input type="radio"/> 1 Tag	
Notiz	

Menu	
1	Hauptmenue
2	Speichern
3	Ende
4	Pause

#### Weitere Funktionen:

- (1) Zurück zum Hauptmenu
- (2) Speichern des Termins und Senden zum Server
- (3) Anwendung beenden
- (4) Anwendung pausieren.

- Termindetails
- Fehlersituationen

Das Formular wurde bereits so gestaltet, dass Fehleingaben möglichst ausgeschlossen werden. Dennoch kann es bei der Eingabe zu Fehlersituationen kommen, die hier näher beschrieben werden:

**Start darf nicht hinter Ende liegen:** Das Startdatum des Termins (hier: 18.10.2007 16:04) liegt hinter dem Endedatum (hier: 11.10.2007) und muss korrigiert werden, bevor der Termin gespeichert werden kann.

Start darf nicht hinter Ende liegen.

Termin details	
Start	
04:04:00 PM	
Thu, 18 Oct 2007	
Urlaub	
<input type="checkbox"/>	
Krankheit	
<input type="checkbox"/>	
Ende	Thu, 11 Oct 2007
<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">x</span>	
Periode	
<input type="radio"/> --	
<input type="radio"/> jährlich	

#### 13. Kontaktliste

Hier werden Ihnen alle Kontakt-Rücksprachen für die kommenden drei Tage und der vergangenen drei Tage angezeigt. Nähere Informationen zu Kontakten siehe Seite 29.

Kontakte können in die interne Aufgabenliste des Handys übernommen werden.

Gehen Sie dazu auf „-> Aufgaben“. Nun werden die zu übernehmenden Daten angezeigt. An dieser Stelle können Sie Felder löschen, die nicht übernommen werden oder Felder neu hinzufügen. Nach dem „Speichern“ ist der Termin in der internen Aufgabenliste hinterlegt.





Bitte beachten Sie: die Funktion, Kontakte in die interne Aufgabenliste zu übernehmen, wird nicht durch jedes Mobiltelefon unterstützt!



#### 14. Partnerliste verlassen

Gehen Sie auf „Ende“. Dieser Befehl steht Ihnen an jeder Stelle im Menue zur Verfügung. Nach dem Bestätigen einer Sicherheitsabfrage wird die Anwendung beendet.

