



Vereins-Modul

Das browserbasierte modulare
Cloud-Mitgliederverwaltungssystem für die aktive
dezentrale Zusammenarbeit der Vereinsmitglieder.



www
midcom
de

Intelligent | Innovativ | Individuell.



• Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3	Personal.....	38
Grundsätzliches.....	4	Abwesenheit	38
Allgemeine Funktionen.....	5	Reisekosten	39
Benutzerführung.....	6	Service.....	40
Hauptmenue.....	10	Vorgänge	40
Persönlicher Bereich.....	14	Vertrieb.....	42
Benutzercockpit	14	Geschäftsvorfälle	42
Nachricht	16	Telefonmarketing	47
Eigene Nachrichten	17	Marketing.....	48
Termine	18	Mailings	48
Rücksprachen	19	Mailingvorlagen	52
Eig. CallCenter (Out)	20	Fragebögen	53
Eigene Kontakte	20	Auswertung zum Mitglied/Fan	68
Eigene Abwesenheit	21	Finanzbuchhaltung.....	58
Eigene Vorgänge	21	Rechnungseingänge	58
Eigenes Vorgangscenter	22	Rechnungsausgänge	59
Schnellzugriff.....	23	Buchungskonten	60
Alle Nachrichten	23	Warenwirtschaft.....	61
Call-Center Inbound	24	Wareneingänge	61
Call-Center Outbound	25	Artikel	63
Mitglieder/Fans.....	28	Sätze für Mehrwertsteuer	64
Mitglied/Fan anlegen	28	Verwaltung.....	65
Mitglied/Fan suchen	30	Passwort ändern	65
Mitglied/Fan importieren	35	Stammdaten	65
Importe listen	37	Vorgangskategorien	67
Abteilungen	37	Workflow-Definition	68
Alle Rücksprachen	37		



• Einleitung

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

Es dient der Unterstützung in der Vereinsverwaltung mit Komponenten wie Mitglieder/Fanverwaltung, Vertragsverwaltung, Rechnungsbuch sowie einer optionalen Barkasseneinbindung.

Sonstige enthaltene Funktionen: Angebots-, Lieferschein- und Rechnungserstellung, Werbe-Mailings / Newsletter, Import von Mitglieds-/Fan-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 hinzu buchen.

• Webanwendung

Das *Vereins-Modul* wurde als Webanwendung entwickelt und kann online im Internet genutzt werden. Der Zugriff auf das System erfolgt mittels Standard-Browser.

• Über dieses Handbuch

Der erste Teil beschreibt detailliert die Web-Anwendung. Es wird die Benutzerführung und die Navigation im *Vereins-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 *Vereins-Moduls* beschrieben.



• Grundsätzliches

Daten- und Systemsicherheit

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

Das **Vereins-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 **Vereins-Modul**.

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

Jeder Nutzer 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 Mitglieds- und Vorgangsdatensätze mit einer so genannten „Datensatzsperrung“ versehen. Das bedeutet, dass nicht zwei Benutzer denselben Datensatz zur gleichen Zeit bearbeiten können. Sobald ein Mitglieds- 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 Datensatzsperrung aufgehoben, unabhängig vom Bearbeitungszustand.

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*:	Warnung Dieser Datensatz wird gerade von Pohlmann, Thomas (BoPohl) 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*:
Vorgangsart*:	Beschwerde	Eingangsmedium:
Priorisierung:	Normal	

Verfügbarkeit des Systems

Der Betrieb des webbasierten **Vereins-Moduls** erfolgt im Internet unter www.ver-einsbuch.de. Der Zugriff erfolgt mittels Standard-Browser.

Rollenkonzept

In einem System wie dem **Vereins-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 Mitglieds-/Fandaten dar.

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

Außerdem können Sie in der Mitglieds-/Fanliste 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, Mitglied-/Fan-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 **Vereins-Modul** ist weitgehend selbsterklärend.

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

[2] Am unteren rechten Rand 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 **Vereins-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. Wenn Sie mit der Maus einen Moment über dem Symbol verharren erscheint ein Tooltip, der Ihnen anzeigt, was bei Klick auf das Symbol passiert.

[8] In einigen Masken ist ein Editor enthalten, mit dem Sie ohne HTML-Kenntnisse einfache HTML-formatierte Eingaben vor-

nehmen 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 Mitglied-/Fanbezug wird Ihnen das Mitglied/der Fan 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 Mitglieder/Fans-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 Datensät-

zen 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 Mitglieder/Fans, die zuvor gelistet wurden, am rechten Rand angezeigt. Auf diese Weise wird eine Massенbearbeitung 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 Mitgliedsformular). 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 ->)



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

Fragebogenvorlage: Test

Betreff*:

Anrede: Sehr geehrte Frau ich,

eMail-Text*:

Rich text editor with icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, table, etc.

Prädef.:

eMail-Signatur:

neuer Anhang:

angelegt von: angelegt am:

Partner listen und suchen

Name: Telefo:

Ort: Betre:

von Datum: Meckenheim

Vertriebsstat.: Zielgr:

ANZAHL: 92

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	<input type="button" value="✓"/> <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
R151210-1	0,00 WEG Serina	<input type="button" value="✓"/> <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
LOO031210-6	0,00 Bayern AG Hans-Joachim Markwardt	<input type="button" value="✓"/> <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
L011210-3	486,00 WEG Serina	<input type="button" value="✓"/> <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
A011210-5	140,00 Bayern AG Markwardt	<input type="button" value="✓"/> <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
A011210-2	30,00 ALDI Einkauf GmbH & Co. oHG Balter	<input type="button" value="✓"/> <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>

Vertriebsstatus: Test*

Anrede:

Name*:

Name (Zusatz):

Straße*:

PLZ*:

Postfach:

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	<input type="button" value="✓"/>	anlegen	<input type="button" value="✚"/>	speichern	<input type="button" value="💾"/>	suchen	<input type="button" value="🔍"/>
versenden	<input type="button" value="✉"/>	Warenkorb	<input type="button" value="🛒"/>	drucken	<input type="button" value="🖨"/>	listen	<input type="button" value="📋"/>
löschen	<input type="button" value="✖"/>	bearbeiten	<input type="button" value="✎"/>	Seitenindex	<input type="button" value="📄"/>	Online-Hilfe	<input type="button" value="❓"/>
klonen	<input type="button" value="📄"/>	Direkt-E-Mail	<input type="button" value="✉"/>	PDF Export	<input type="button" value="📄"/>	zurück	<input type="button" value="⬅"/>



• 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 Mitgliedsformular (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 Mitgliedsformular (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

1. Wählen Sie den zu bearbeitenden 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 Mitgliedsformular 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



Hauptmenue

- 1 Persönlicher Bereich
- 2 Schnellzugriff
- 3 Mitglieder / Fans
- 4 Personal
- 5 Service
- 6 Vertrieb
- 7 Marketing
- 8 Finanzbuchhaltung
- 9 Warenwirtschaft
- 10 Verwaltung

• Das Hauptmenue

Das HauptMenue umfasst sämtliche Menuepunkte, 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 Mitglieder/Fans

Sie verwalten Firmen und Privatleute über Anlegen, Importieren usw. Diese sind allgemein als Mitglieder/Fans 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.

7 Marketing

Im Bereich Marketing erhalten Sie Tools zur einheitlichen Unternehmenskommunikation und zur Mitglieder-/Fanauswertung.

8 Finanzbuchhaltung

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

9 Warenwirtschaft

Sie verwalten hier Ihre Artikel.

10 Verwaltung

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



1 Persönlicher Bereich

Benutzercockpit

Nachricht

Eigene Nachrichten

Termine

Rücksprachen

Eigenes Call-Center Out

Eigene Kontakte

Eigene Abwesenheit

Eigene Vorgänge

Eigenes 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.

Termine: Hier sichtet und pflegt er seinen Terminkalender.

Rücksprachen: Hier listet und sucht er nach für ihn geltende Rücksprachen zu Mitgliedern/Fans.

Eig. CallCenter (out): Diese Funktion erlaubt effizientes Abwickeln von anstehenden eigenen Rücksprachen zu Mitgliedern/Fans.

Eigene Kontakte: Hier listet und sucht er nach von ihm erfassten Kontakten zu Mitgliedern/Fans.

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

Eigene Vorgänge, Eigenes Vorgangscenter: Listen, Bearbeitung und Erstellung eigener Vorgänge im Workflow.

2 Schnellzugriff

Alle Nachrichten

Call-Center Inbound

Call-Center Outbound

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

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

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



3

Mitglieder/Fans

Mitglieder-/Fanverwaltung

Privatperson anlegen

Firma anlegen

Mitglied/Fan suchen

Mitglied/Fan importieren

Importe listen

Abteilungen

Alle Rücksprachen

Mitglieder/Fans: Dieses Menue betrifft alle Aktivitäten, die mit Anlage, Import, Änderung oder Löschung, allgemein also mit der Verwaltung von Mitgliedern/Fans zu tun haben.

Mitglieder-/Fanverwaltung: Mit dem Begriff Mitglieder/Fans sind hier zu verwaltende Adressaten im weitesten Sinn gemeint. Dies beginnt bei Mitgliedern, über Interessenten bis hin zu Lieferanten, oder Kooperationspartnern.

Privatperson anlegen, Firma anlegen: Bei der Anlage bzw. Erfassung neu hinzukommender Mitglieder/Fans wird zwischen Firmen und Privatpersonen unterschieden.

Mitglieder/Fans suchen: Hier können Sie nach einzelnen Mitgliedern/Fans suchen.

Mitglieder/Fans importieren: Neben der manuellen Einzelerfassung gibt es die Möglichkeit, aus anderen Quellen stammende Datensätze von neuen Mitglieder/Fans importieren zu lassen.

Importe listen: Die früher bereits durchgeführten Importe können mit deren Datum und Uhrzeit sowie mit der exakten Anzahl der importierten Mitglieder-/Fandatsätze ausgewiesen werden.

Abteilungen: Auch Abteilungen lassen sich in diesem Teil definieren.

Alle Rücksprachen: Hier werden die Rücksprachen zu allen Mitgliedern/Fans angezeigt.

4

Personal

Abwesenheit

Reisekosten

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

Reisekosten: Ferner werden im Bereich Personal Reisekostenordnungen definiert und auch Reisekostenabrechnungen angelegt.

5

Service

Vorgänge

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

6

Vertrieb

Geschäftsvorfälle

Telefonmarketing

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

Telefonmarketing: Hier kann der Mitarbeiter sich eine persönliche Telefonliste erstellen und anzeigen lassen. Es werden die für den aktuellen Tag anstehenden Telefonate angezeigt. Ferner können im Rahmen von Aktionen zur Telefonakquise selektierte Mitglieder/Fans als Adressaten in diese Telefonliste übernommen werden. Am Tagesende ist dazu ein Ergebnis in Zahlen auswertbar.



7 Marketing

Mailings

Mailingvorlagen

Fragebögen

Auswertung zum Mitglied/Fan

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 und Fragebögen: Mailingvorlagen, ebenso wie Fragebögen

können in diesem Bereich jeweils angelegt, gespeichert und aufgelistet werden.

Auswertung zum Mitglied/Fan: Ferner können nach vielfältigsten Kriterien Auswertungen zu den Mitgliedern/Fans 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 **Vereins-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 **Vereins-Modul** der entsprechende Geschäftsvorfall als erledigt gekennzeichnet.

9 Warenwirtschaft

Wareneingänge

Artikel

Sätze für Mehrwertsteuer

Das Menü **Warenwirtschaft** umfasst alle für die Verwendung von Artikeln bzw. Waren relevanten Aktionsfelder.

Wareneingänge: Hier können Sie Wareneingänge und Retouren vermerken. Es wird jeweils ein entsprechender Geschäftsvorfall erzeugt und der Lagerbestand erhöht.

Artikel: Es werden Artikel angelegt, Artikeldaten können gelistet und importiert werden. Früher bereits erfolgte Importe von Artikeln können auch gelistet werden. Hier können Sie auch Inventurlisten ausdrucken. Der Stichtag ist frei wählbar.

Sätze für Mehrwertsteuer: Hier können Sie die Mehrwertsteuersätze anlegen.

9 Verwaltung

Passwort ändern

Stammdaten

Vorgangskategorien

Workflow-Definition

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.

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.



1

Persönlicher Bereich

Benutzer-Cockpit

• Erläuterung

Der Benutzer hat die Möglichkeit sich drei verschiedene Übersichtsseiten zu definieren – ein Benutzer-Cockpit, ein Mitglied/Fan-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 Mitglied/Fan- und Organisations-Cockpit ist wie das Benutzer-Cockpit aufgebaut und stellt eine Übersichtsseite zu einem im System erfassten Mitglieder/ Fans bzw. Organisation dar. Aufrufbar ist das Mitglied/Fan-Cockpit an diversen Stellen im Bereich der Anwendung durch einen Klick auf den Mitglied/Fan-Namen.

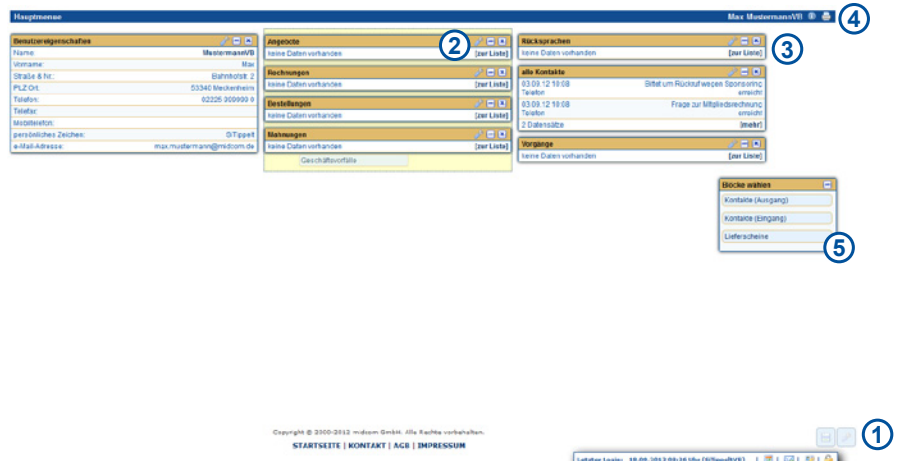
Unterschiede zwischen den Cockpits bestehen lediglich in den anzeigbaren Inhalten. Die Funktionsweise der Cockpits ist identisch.

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

• Aufbau der Cockpits

[1] Cockpit – Blöcke hinzufügen

Am rechten unteren Rand finden Sie die beiden Buttons für Speichern und bearbeiten. Klicken Sie auf den Bearbeiten Button (rechter Button), dann öffnet sich ein neues Fenster Blöcke wählen. Ziehen Sie nun den gewünschten Block mit der Maus an die gewünschte Stelle im Cockpit. Im Screenshot wird der Block Geschäftsvorfälle unter die Mahnungen gezogen. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Block, halten Sie die Maustaste gedrückt und lassen Sie sie an der gewünschten Stelle wieder los. Damit es klappt muss der Hintergrund wie im Screenshot gelb hinterlegt sein. War der Umzug erfolgreich, erscheint im Bild eine Erfolgsmeldung und Sie können den nächsten Block einfügen. Standardmäßig werden 10 Datensatz pro Block angezeigt. Ändern können Sie dies



indem Sie auf das Werkzeugsymbol in der Kopfleiste des jeweiligen Blocks klicken. [2] Es erscheint nun ein kleines Fenster. Wählen Sie nun die gewünschte Anzahl an Datensätzen und Speichern Sie durch Klick auf Speichern ab.



Cockpit – Blöcke bearbeiten

Das Bearbeiten bzw. Verschieben der Blöcke funktioniert wie das Hinzufügen. Ziehen Sie den Block an die gewünschte Stelle. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Block, halten Sie die Maustaste gedrückt und lassen Sie sie an der gewünschten Stelle wieder los. Damit es klappt muss der Hintergrund wie im Screenshot gelb hinterlegt sein. War der Umzug erfolgreich, erscheint im Bild eine Erfolgsmeldung.

• Funktionsweise der Cockpits

Anzeige des Blocks

Im Block werden nach Konfiguration die entsprechenden Datensätze in Kurzform angezeigt. Jeder Block hat eine Bezeichnung/Überschrift. Klickt man auf den Link [mehr] oder [zur Liste] im jeweiligen Block [3], gelangt man zu einer Liste von Datensätzen des gleichen Typs aus dem entsprechenden Block. Mit den beiden Buttons aus der Überschriftzeile [4] kann

man den Block einklappen (nur mit aktiviertem JavaScript), oder wieder aus der Ansicht entfernen. Nach dem Löschen des Blocks kann man diesen hinzufügen, indem man ihn hinzufügt wie weiter vorn beschrieben.

[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. Durch Klick auf Detailansicht gelangen Sie in den Datensatz und können ihn direkt bearbeiten





• 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 Mitglied/Fan-Cockpit ist ebenfalls eine für jeden Anwender individuelle Ansicht, jedoch gilt diese Ansicht für jedes Mitglied/jeden Fan, 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. Es existiert allerdings trotz automatischer Speicherung ein Speichern Knopf rechts unten im Cockpit. [1]

• 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.

Benutzereigenschaften

Hier werden die Kontaktdaten des Benutzers angezeigt. Im Partner-Cockpit findet sich hier die Kontaktdaten des Partners sowie eine Übersicht über die Anzahl der stattgefundenen Kontakte und Geschäftsvorfälle.

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.

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.



1

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 *BDE-Modul*, *Vereins-Modul*, *QM-Modul*, *webrathaus*, *ernte-online* und *Vereins-Modul*.

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 Vereins-Modul werden Mitteilung über das Ende eines Vertrages und zu Geburtstagen eines Mitglieds/Fans 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)	



Persönlicher Bereich

Termine

• Erläuterung

Hier werden Ihnen in einer Übersicht alle Termine in Tages-, 2-Wochen-, Monats- oder Jahresansicht angezeigt

Termine verwalten

Bitte klicken Sie auf den Button „Termine“ (Kopfeintrag). Sie gelangen in die Terminliste, in der standardmäßig die Tagesansicht angezeigt wird. Nach der Auswahl des gewünschten Zeitraums wird der entsprechende Kalender angezeigt.

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. Wenn Sie einen Termin als privat kennzeichnen, können Kollegen/Mitarbeiter lediglich sehen, dass ein Termin von... bis... existiert. Alle weiteren Informationen werden nicht angezeigt.

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 - Mitglieder/Fans zum Termin zuordnen. Beim Einstellen oder Ändern von Terminen mit zugeordneten Mitgliedern/Fans haben Sie die Möglichkeit, Bestätigungs-

Termine listen und suchen Hein Müller

Benutzer: Ansicht: akt. Tag

Tagesansicht für den 13.04.2010 anzeigen

		April, 2010							Tag >>		
		Heute									
		wk	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So		
06:00	13	29	30	31	1	2	3	4			
	14	5	6	7	8	9	10	11			
	15	12	13	14	15	16	17	18			
07:00	16	19	20	21	22	23	24	25			
	17	26	27	28	29	30	1	2			
	18	3	4	5	6	7	8	9			
08:00	Datum auswählen										

Termin anlegen oder bearbeiten Hein Müller

Termin Inhalt zug. Partner Bearbeitungen

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

Termin

für Mitarbeiter 1:

für Mitarbeiter 2:

Zeitpunkt:

Dauer min.:

Periodizität:

Enddatum:

☒ privater Termin

Termin anlegen oder bearbeiten Hein Müller

Termin Inhalt zug. Partner Bearbeitungen

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

zug. Partner

Partner 1:

☐ Bestätigungsmail senden

emails an die Mitglieder/Fans zu versenden, sofern deren eMail-Adresse im den Mitglieder-/Fandaten vorhanden ist.

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.

Die Terminliste umfasst 4 Ansichten:

Tagesansicht

Hier wird ein einziger Tag, eingeteilt in Stundenblöcken, dargestellt. Termine werden in Balken vertikal über den entsprechenden Zeitraum dargestellt.

Überlappende Termine werden nebeneinander dargestellt.

Wochenansicht

Hier wird die aktuelle und die folgende Kalenderwoche dargestellt. Sonst wie Tagesansicht (max. 3 Überlappungen).

Monatsansicht

Die Monatsansicht zeigt eine Komplettübersicht über alle Termine im letzten, aktuellem und kommendem Monat an. Die Monate sind in drei Spalten aufgeteilt und die einzelnen Tage vertikal angeordnet. Zu jedem Tag werden alle vorhandenen Termine aufgelistet.

Jahresansicht

Die Jahresansicht ist wie die Monatsansicht aufgebaut. Der einzige Unterschied zur Monatsdarstellung ist die Auflistung



aller zwölf Monate des Jahres mit allen eingetragenen Terminen.

• 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!

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



Persönlicher Bereich

Eigenes Call-Center (Out)

• Erläuterung

Im persönlichem Bereich des Menüs auf der linken Seite finden Sie das „eigene Call-Center Outbound“. Es unterscheidet sich nur in der Auswahl der angezeigten Mitglieder/Fans vom eigentlichen Call-Center Outbound. Hier sehen Sie nur Mitglieder/Fans, die Sie betreuen und zu denen aktuell Rücksprachen geplant sind.“

Call Center Outbound Max MustermannVB

Suche nach Rücksprachen (nur eigene)

von Datum: TT.MM.JJJJ bis Datum: TT.MM.JJJJ Suche: Vertriebsstatus: Sortierung:

ID	Name	Status
12101-411-1	Peter Kloeppel	Betreuer: Sabine Tippelt Fragebogen: User Help Desk
1011-552	Marcel Schwindt	Fragebogen: User Help Desk Wartungsvertrag

Details zum Partner

Partner-Nr.: 12101-411-1

Organisation: Mitglied

Partner-Art: Sehr geehrter Herr/Knabe/Frau

Adresse: Kloeppel

Name: Kloeppel

Vorname: Peter

Kontakte und Vorgänge zum Partner

Vorgänge auswählen Vorgangsart: Beschwerde Kontakte auswählen

Vorgangsart	Vorgang	Art
Beschwerde	18.09.12 Peter Kloeppel Vorgang B20120918-01 angelegt Brief	
Beschwerde	03.09.12 Peter Kloeppel Frage zur Mitgliedsrechnung Telefon	

Vorgänge zum Partner

Kontakte zum Partner

Persönlicher Bereich

Eigene Kontakte

• Erläuterung

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

Eigene Kontakte listen und suchen Max Mustermann

Kontaktdatum ab: Kontaktdatum bis: Thema: Partner: Vorgang:

ANZAHL DER ANGEZEIGTEN EINTRÄGE: 5

Eing./Ausg.	Kontaktdatum	Partner	Kontakt-Person	Thema	Art	Telefon
Eing.	05.01.2011	Arbeiterwohlfahrt Langwasser Andrea Putschli 90473 Nürnberg	Mustermann, Max (StippeltCRM)	Vorgang B20110105-02 angelegt Ticketnr.B20110105-02 TicketLead VorgangsartLead Eingangs-Medium.Brief	Brief	
Ausg.	05.01.2011	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	Alpha GmbH 53340 Meckenheim	Mustermann, Max (StippeltCRM)	Vorgang B20110105-01 angelegt Ticketnr.B20110105-01 TicketLead VorgangsartLead Eingangs-Medium.Brief	Brief	
Ausg.	05.01.2011	Alpha GmbH 53340 Meckenheim	Herr Meier	nicht da	Telefon	
Ausg.	05.01.2011	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 – Abwesenheit.



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.

Eigene Vorgänge listen und suchen

Max Mustermann

Vorgangs-Nr.:

Titel:

Vorgangsart:

Datum ab:

Datum bis:

Partner:

Adressat:

GESAMTANZAHL: 2

1

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)



1

Persönlicher Bereich

Eigenes 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.

The screenshot displays the 'Vorgangscenter' interface. At the top, there's a 'Vorgangsübersicht' (Process Overview) section with a search bar and filters. Below it, a table lists processes with columns for date, status, lead, process number, description, partner, address, and type. The second row is highlighted, showing a process from 05.01.11, status 'Dringend' (Urgent), lead 'Lead', process number 'B20110105-02', description 'Angebote', partner 'Alpha GmbH Meckenheim', address 'Mustermann, Max, 1210-405 (SiTippelCRM)', and type 'In Arbeit' (In Progress).

The middle section, 'Details zum Vorgang' (Details of the Process), shows fields for '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), and 'Eigentümer' (Mustermann, Max (SiTippelCRM)). It also includes fields for 'angelegt von' (Max, 1210-405 (SiTippelCRM)), 'erledigt von', 'Wiedervorlage am', 'Kontext' (RA050111-1), and 'Eingangsmedium' (Brief).

The bottom section, 'Kontakt- und Partnerübersicht' (Contact and Partner Overview), shows a table of contacts with columns for date, name, process number, and type. The first row shows a contact from 05.01.2011, name 'Mustermann, Max (SiTippelCRM)', process number 'B20110105-02', and type 'Brief'. The second row shows a contact from 05.01.2011, name 'Frau Putz', process number 'Nachfrage Rechnung', and type 'Telefon'.

On the right side of the bottom section, there's a 'Dokumente zum Vorgang' (Documents of the Process) section with a table of documents. The first row shows a document from 05.01.2011, name 'Anforderung', process number 'B20110105-02', and type 'application/vnd.oasis.opendocument.text'.

Handwritten blue annotations are present: 'Vorgangsliste' (Process List) points to the top table, 'Vorgangsformular' (Process Form) points to the middle section, 'Kontakte zum Vorgang' (Contacts of the Process) points to the bottom table, and 'Dokumente zum Vorgang' (Documents of the Process) points to the right table.

**2**

Schnellzugriff

Alle Nachrichten

• Erläuterungen

Hier werden Ihnen alle Nachrichten, absteigend nach Datum angezeigt. Die Pfeile nach rechts oder links deuten auf ein- oder ausgehende Nachrichten hin. Im Vereins-Modul werden Mitteilungen zu Geburtstagen eines Mitglied/Fans automatisch erzeugt. Auch diese Nachrichten werden Ihnen hier gelistet.

Alle Nachrichten listen und suchen

Max MustermannVB

Datum von:

TT.MM.JJJJ

Datum bis:

TT.MM.JJJJ

Nachrichtentext:







Absender(Kennung):

Empfänger(Kennung):

Die Liste wurde automatisch auf 100 Datensätze begrenzt. Bitte schränken Sie Ihre Suche über Suchparameter ein.

Red. ANZAHL: 100

1 2 3 4

▲▼ Absender	▲▼ Datum/Zeit	▲▼ Nachrichtentext	▲▼ Empfänger
 MustermannVB, Max (SiTippeltVB)	18.09.2012 11:21	Beschwerde erhalten (Vorgangs-Nr.: B20120918-02)	MustermannVB, Max (SiTippeltVB) 
 MustermannVB, Max (SiTippeltVB)	18.09.2012 11:20	Beschwerde erhalten (Vorgangs-Nr.: B20120918-01)	MustermannVB, Max (SiTippeltVB) 
system	13.09.2012 03:52	-VERTRAG Ende zum:11.01.2013 -Partner:CAYAGO AG, , 70499, Stuttgart, Vertrag-Nr:Garantievertrag auf 5 Jahre, Vertr.text: Garantievertrag auf 5 Jahre, Beginn:11.10.2011, Ende:11.01.2013, Kuend.termin: Kuend.frist:90, Laufzeit: Vertr.art:Arbeitsvertrag	Schwindt, Marcel (SiSchwindt) 
MustermannASM, Max (SiTippeltASM)	12.09.2012 12:23	Anfrage erhalten (Vorgangs-Nr.: B20120912-02)	MustermannASM, Max (SiTippeltASM) 



• 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 ein Mitglied/einen Fan suchen. Das Ergebnis der Suche wird direkt unter den Suchfeldern in Form einer Liste angezeigt. Wählt man nun ein Mitglied/einen Fan mit der linken Maustaste aus, so erscheint im mittleren Bereich der Oberfläche das dazugehörige Formular zur Ansicht bzw. Bearbeitung. Um eventuelle Bearbeitungen in der Liste anzuzeigen, muss das entsprechende Mitglied/der Fan neu gesucht werden.

Nach der Auswahl eines Mitglieds/Fans öffnet sich im unteren Bereich der Oberfläche auf der linken Seite eine Liste mit bestehenden Vorgängen zum Mitglied/Fan. 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 Mitglied/Fan ausgewählt, so lassen sich mit den „anlegen“-Buttons neue Vorgänge und Kontakte zum Mitglied/Fan anlegen. Um die entsprechenden Vorgangs- und Kontaktlisten zu aktualisieren, muss das Mitglied/der Fan erneut ausgewählt werden. Das aktuell ausgewählte Mitglied/der Fan, Vorgang und Kontakt wird farblich hinterlegt.

Call Center Inbound Max Mustermann/VB

Suche nach Partnern

Partner-Nr.	Name	Suche	Vorname	Status
12101-411-1	Kloepfel	Peter	Mitglied	RTL Platz 2 50624 Köln

Details zum Partner

Firma

Algemein Postanschrift Bankverbindung Interessen Vereinbarungen Überwünscht Rabatte Suchkriterien

Warnhinweis Abteilung Bearbeitungen Überprüfungen Privat zu Firma

Algemein

Partner-Nr. 12101-411-1

Organisation:

Partner-Art: Mitglied

Anrede: Sehr geehrter Herr

Pers. Anrede 1:

Name*: Kloepfel

Vorname: Peter

Vorgänge zum Partner

Vorgänge auswählen Vorgangsart: Anträge

Vorgangsnummer	Vorgangsart	Vorgang	Kontakt
18.09.12 Dringend Beschwerde B20120918-01 Allgemeine Informationsbereitstellung	Dringend	Beschwerde	18.09.2012 Peter Kloepfel
18.09.12 Dringend Beschwerde B20120918-01 Allgemeine Informationsbereitstellung	Dringend	Beschwerde	18.09.2012 Peter Kloepfel

Kontakte zum Vorgang

Vorgangsnummer	Vorgangsart	Vorgang	Kontakt
18.09.2012 Peter Kloepfel	Dringend	Beschwerde	18.09.2012 Peter Kloepfel
18.09.2012 Peter Kloepfel	Dringend	Beschwerde	18.09.2012 Peter Kloepfel



• Erläuterung

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

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

Wenn Sie ein Mitglied/einen Fan ausgewählt haben, wird dieser farblich markiert. Im mittleren Bereich haben Sie alle Details zum Mitglied/Fan zur Ansicht und zur Bearbeitung. Im unteren Abschnitt werden Ihnen die Vorgänge (links) und Kontakte (rechts) zum Mitglied/Fan gelistet. Sie können nach der Mitglied/Fan-Auswahl auch neue Kontakte und Vorgänge zu selbigem 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 Mitglied-/Fanformular, welches sich im mittleren Bereich der Oberfläche befindet, kein Feld zum aktuellen Vertriebsstatus des Mitglieds/Fans (siehe Abb. 2). Hier lässt sich der Vertriebsstatus des Mitglieds/Fans 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 Mitglieds/Fans geändert, so fließt auch dies in die Auswertung hinein (die Anzahl der erzielten Termine, Angebote etc wird erhöht).

Peter Kloeppel
Köln

Nur über das Callcenter (In- oder Outbound) eingestellte Kontakte und veränderte Vertriebsstatistiken fließen - neben dem Weg über die Telefonvertriebsliste - in die Auswertung des Telefonvertriebs ein. So lassen sich Kontakte und Vertriebsstatusänderungen ohne vertrieblichen Hintergrund zum Beispiel über die Mitglied-/Fan-Liste eintragen, ohne dass die Telefonvertriebsstatistik verfälscht wird.

Eigenes Call-Center Outbound

Im persönlichem Bereich des Menüs auf der linken Seite finden Sie das „eigene Call-Center Outbound“ (siehe Seite 21). Es unterscheidet sich nur in der Auswahl der angezeigten Mitglieder/Fans vom eigentlichen Call-Center Outbound. Hier sehen Sie nur Mitglieder/Fans, die Sie betreuen und zu denen aktuell Rücksprachen geplant sind.



• Anlegen und Ausfüllen eines Fragebogens zum Mitglied/Fan

Zur effizienten Bearbeitung Ihrer Kundenkontakte können Sie Fragebögen definieren, die dann einem Mitglied/Fan 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. Auf den Seiten 70 bzw. 83 sind die entsprechende Vorgehensweisen dazu beschrieben.

CallCenter Outbound

Zu jedem Mitglied/Fan in der Liste können nun Fragebögen erfasst werden. Dazu muss zunächst eine oder mehrere Vorlagen definiert sein (siehe Kapitel Definition der Checklisten-Vorlage im [CRM-Modul](#)).

Wurden Fragebogenvorlagen definiert, finden Sie zu jedem Mitglied/Fan 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 Mitglied-/Fanvertriebsliste 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.

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

Fragebogen erstellen

In der Übersicht können Sie genau sehen, wie viele Fragebögen zu dem jeweiligen Mitglied/Fan 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*: Fragebogen vom 13.04.2010 11:17

Beschreibung: Feedback zu midcom-Produkten

Verwendete 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 interessieren Sie sich für das midcom Produkt?

a) allgemeines Interesse ☐ ja ☒ nein
sonstiges

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

Bitte geben Sie weitere Gründe ein:

Zusatztext:

Status: erfasst

gesetzt am: von:
Bearbeitungen

angelegt am: von:
bearbeitet am: von:

Call Center Outbound Thomas Pohl

Suche nach Rücksprachen

von Datum: 25 bis Datum: 25 Suche: Vertriebsstatus: suchen

0108-991 Holzchen und Stöckchen GmbH	Betreuer: Thomas Pohl	Fragebogen: Feedback zu midcom-Produkten	Stöckchen und Holzchen immer wieder was neues!
5 Tel. 5 e-Mails 2 Fragebögen		Registrieren: eMail versenden	
Rücksprache für: 06.02.2009 um 08:00	4 Telefon 04.02.2009	Ein Termin	Ich wars
Rücksprache für: 02.02.2009 um 08:00	4 Telefon 02.02.2009	Huhu	Toni Büttgen

0109-1507 Henneke Fremdbau GmbH Betreuer: Sabine Brückner, Fragebogen: Feedback zu midcom-Produkten

Details zum Partner

Allgemein	Anspruchspartner	Umsatzziel	Postanschrift	Grundung	Kapital	Bankverbindung	Interessen
Vereinbarungen	Unerwünscht	Rabatte	Suchkriterien	Warnhinweise	Zielgruppe	Variable Daten	Bearbeitungen
Überprüfungen							

Allgemein

Organisation: Testorganisation, Teststadt

Partner-Nr.: 0108-991

Partner-Art: Kunde

Firmenname*: Holzchen und Stöck Name (Zusatz):

Kontakte und Vorgänge zum Partner

Vorgänge auswählen anlegen

Sehr geehrter Benutzer,
zu diesem Suchbegriff sind leider keine Einträge vorhanden!
Wählen Sie andere Suchbegriffe und versuchen Sie es noch einmal

Kontakte auswählen anlegen

4 04.02.2009 Ich wars	Ein Termin	Telefon
4 03.02.2009 Koch	Middach	Telefon
4 02.02.2009 Toni Büttgen	Huhu	Telefon
4 26.01.2009 Mail Feedback-Tracking	Mail Ne HTML Mail wurde geöffnet	eMail-Öffnung
4 26.01.2009 Moep	Ne HTML Mail	DIREKTEMAIL
4 26.01.2009 Moep	Argh	Telefon



• Erläuterung der Felder

Im **Vereins-Modul** sind Mitglieder/Fans alle Personen, zu denen eine Geschäftsbeziehung besteht. Dies sind sowohl Kunden, Lieferanten oder Dienstleister als auch Interessenten. Legen Sie fest, ob Ihr Mitglied/Fan 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 Mitglieder/Fans angelegt mit der „Mitglied-/Fan-Art“ „Organisation“ oder „Gruppe“, dann können Sie diese hier auswählen und so Mitglieder/Fans als zur selben Organisation bzw. Gruppe zugehörig darstellen.

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

Mitglied-Art: Ihre Beziehung zum Mitglieder/Fans.

Vertriebsschlüssel: Handelt es sich bei dem Mitglied/Fan 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 Mitglieds/Fans hinterlegen. Die Inhalte passen Sie im Menüpunkt Verwaltung - Stammdaten Mandant auf Ihre eigenen Bedürfnisse an.

Branche (WZ 2008): Hier können Sie eine Branchenbezeichnung gemäß Klassifikation 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 Mitglied/Fan 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.

Reiter Ansprechpartner: Angaben zum Ansprechpartner des Mitglieds/Fans. 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).

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

Reiter Postanschrift: Angaben zur Postanschrift

Reiter Gründung: Angaben zum Partner-Unternehmen.

Reiter Kapital: Angaben zu den Finanzen.

Reiter Bankverbindung: Bitte geben Sie die Bankverbindungen und ggfs. die Zustimmung des Mitglieds/Fans zum Lastschrifteinzug an.



Reiter Interessen: Eingabe allgemeiner Bemerkungen.

Reiter Besondere Vereinbarungen: Hier können Sie vermerken, wenn ein Mitglied/Fans 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 Vereins-Modul Funktionen jederzeit berücksichtigt. Das bedeutet, dass ein Mitglied/Fan, bei dem hier die e-Mail-Klausel aktiviert wurde, keine Mailings von Ihnen bekommt, selbst wenn Sie ihn als Empfänger eines Mailings definieren.

Reiter Unerwünscht: Hier können Sie Mitglieder/Fans als „unerwünscht“ kennzeichnen und dies begründen.

Reiter Rabatte: Für jedes Mitglied/jeden Fan können vier Rabattklassen festgelegt werden. Diese sind ebenfalls bei den Artikeln definierbar, so dass automatisch mitgliedbezogene Rabatte ausgewiesen werden können.

Beispiel: Rabattklasse A: Beratungsleistungen, B: Software, C: Hardware. Mitglied/Fan 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.

Reiter Suchkriterien: Zum schnellen Finden eines Mitglieds/Fans können Sie hier Suchkriterien definieren.

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

Reiter Abteilung: Hier können Sie auswählen, zu welcher Abteilung das Mitglied/der Fan gehört. Zur Definition von Abteilungen finden Sie weitere Informationen im Kapitel *Abteilung/Fans – Abteilungen*.

Reiter Überprüfungen: Markieren Sie, ob Sie für den Fan/Mitglied 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.

Reiter 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.

Reiter Privat zu Firma

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

Reiter Mitglieder-/Fanorganisation

Im Mitglieds-Formular haben Sie die Möglichkeit, Mitglieder/Fans einer Organisation oder Gruppe zuzuordnen. Dazu geben Sie den Namen der Organisation bzw. Gruppe in das entsprechende Textfeld ein. Befindet sich eine Mitglied-/Fanorganisation oder -Gruppe zur aktuellen Eingabe in Ihren Mitglieder-/Fan-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 Daten-

sätzen passt, wird der Inhalt entfernt und dieses Mitglied/ dieser Fan keiner Organisation zugeordnet. Alternativ können Sie die Zuordnung über die Partnerliste vornehmen. Lesen Sie dazu den Abschnitt Mitglieds-Fanorganisation zuordnen im Kapitel Mitglieder/Fans – Mitglieder/Fans suchen

**3**

Mitglieder/Fans

Mitglied/Fan suchen

Bitte beachten Sie: Um Ihre eigenen Artikel anlegen zu können, müssen Sie sich selbst ebenfalls als Mitglieder/Fans definieren!

Mitglieder/Fans suchen und listen lassen

Lassen Sie sich Ihre Mitglieder/Fans oder ein Mitglied/einen Fan 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 Mitglieder/Fans angezeigt. Bitte beachten Sie jedoch, dass alle Listen auf maximal 200 Datensätze begrenzt sind [1].

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

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

Mitglieds-/Fandaten bearbeiten o. löschen

Klicken Sie in der Liste der Mitglieder/Fans auf den Button „bearbeiten“. Sie erhalten das gleiche Eingabeformular wie bei Mitglieder/Fans „anlegen“. Hier können Sie die Daten des Mitglieds/Fans ändern oder auch nachträglich noch Adressdaten und Personendaten überprüfen lassen. Wenn Sie das Mitglied/der Fan löschen möchten, klicken Sie auf „löschen“.

Mitglieds-/Fandaten clonen

Als Eingabehilfe zum Erfassen ähnlicher Mitglieder/Fans dient die Funktion Mitglieds-/Fandaten „clonen“. Klicken Sie in der Liste der Mitglieder/Fans auf den Button „clonen“. Sie erhalten ein Eingabeformular wie bei Partner „anlegen“ und müssen nur noch die Änderungen ausfüllen.

Mitglieder listen und suchen Max MustermannVB ①

Name: Telefon: Art:

Ort: Betreuer: Suche:

von Datum: bis Datum: Branche:

Vertriebsstat.: Zielgruppe: Orga. / Gruppe:

Partnertyp:

GESAMTANZAHL: 2

Partner zur Organisation zuordnen: --

Kd-Nr.	Name	Vorn./Anspr.	Partnerart	Ort	Strasse/Telefon Shopinteresse
0311-468	Hartmann	Alois	Mitglied Gekaufte Artikel	53340 Meckenheim	Graf-Otto-Str. 12 02225 999 999-1
(0) Vorgänge (0) Fragebögen (2) GVs (0) Kontakte AdrHist					
12101-411-1	Kloepfel	Peter	Mitglied Gekaufte Artikel	50624 Köln	RTL Platz 2
(2) Vorgänge (0) Fragebögen (2) GVs (4) Kontakte AdrHist					

Partner-Cockpit anlegen oder bearbeiten Thomas Pohl ②

Eigenschaften zum Partner

Firma: A.D.A.M. Showtechnik GmbH
Ansprechpartner: Herr Jürgen Starrmann
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

Cockpit - Blöcke hinzufügen

Objekt	Anzahl	Spalte
Bestellungen	1	1

Cockpit - Blöcke bearbeiten

Objekt	Anzahl	Spalte
Angebote	--	--

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

Umsatzdiagramm des Partners

Monat	Umsatz
Mai	0
Juni	0
Juli	0
August	0
September	0
Oktober	0
November	0
Dezember	550
Januar	0
Februar	0
März	0
April	0



Mitglieds-/Fanorganisation zuordnen

In der Mitglieds-/Fan-Liste haben Sie die Möglichkeit, allen angezeigten Mitgliedern/Fans eine Organisation zuzuordnen, bzw. die Zuordnung zu entfernen.

Dazu müssen Sie alle Mitglieder/Fans, 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 Mitglieder/Fans der Organisation aus der Auswahlbox zugeordnet. Wollen Sie Mitglieder/Fans 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 Mitglieds-/Fanformularen greift das gleiche Vorgehen für das jeweilig geöffnete Mitglied/den Fan.

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

Kd-Nr.	Name	Part	Ort	Strasse/Telefon Shopinteresse
0815-012222 midcom Kennungen: 1_FuGolfclub230 JSchmitz fGolf01	1. Golf Club Mus...			
<div>Testorganisation (12345 Teststadt)</div>				

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

<input checked="" type="checkbox"/>	0209-1669 midcom Kennungen: 1_LeGolfclub2-1 netzerg	1. Golfclub Leipzig e.V.	Präsident	Partner Gekaufte Artikel	4105 Leipzig	Am Sportforum 3 (03 41) 7 11 64 12
(1) Dokus Anm. (9) Vorgänge (1) Fragebogen (16) GVs (66) Kontakte Bundesanzeiger AdrHist (2) Verträge Projekte						
<input checked="" type="checkbox"/>	1111-2217	213	123 123	Interessent	53340 Meckenheim	Bahnhofstr. 2 2123232
(0) Dokus Anm. (0) Vorgänge (0) Fragebogen (2) GVs (3) Kontakte Bundesanzeiger AdrHist (0) Verträge Projekte						



• Zusatzfunktionen zum Mitglied/Fan

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

Dokumentation zum Mitglied/Fan

Sie haben die Möglichkeit zu im System befindlichen Mitgliedern/Fans Dokumente zuzuordnen. Über den Link „Dokus“ in der Partne-Liste gelangen Sie in die Übersicht zu allen Dokumenten des jeweiligen Mitglieds/Fans. Hier haben Sie die Möglichkeit neue Dokumente zum ausgewählten Mitglied/Fan 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 Mitglied/Fan

Sie haben die Möglichkeit, zu einem Mitglied/Fan ein Bild/eine Grafik zu hinterlegen (Passfoto, Firmenlogo, etc.), welches Ihnen beim Anzeigen des Datensatzes angezeigt wird. Legen Sie dazu ein Dokument zu diesem Mitglied/Fan 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 Mitglieds-/Fandatsatzes wird Ihnen in der rechten oberen Ecke das Foto/die Grafik [5] angezeigt.

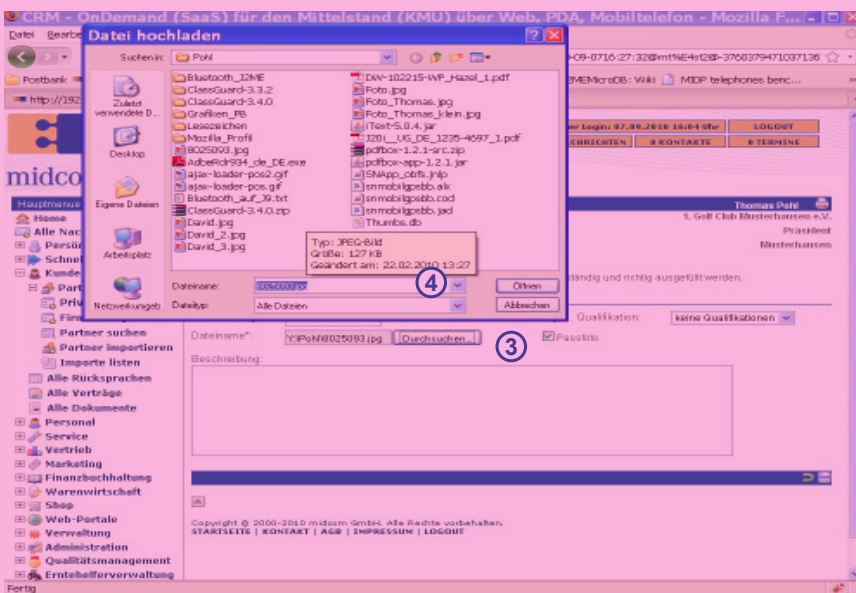
Vorgänge des Mitglieds/Fans anzeigen

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

Shopinteresse

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.de Erstkontakt: Zeitung
 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									
Startdatum	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
03.12.2010 17:07	Wichtig	Verkaufschance	B20101203-01	Angebote	Verkaufschance	Bayern AG München	Budweth, Jochern (SiBudwethCRM)	Budweth, Jochern (SiBudwethCRM)	In Arbeit



Fragebögen

Klicken Sie in der Liste der Mitglieder/Fans auf „Fragebögen“ so erhalten Sie eine Liste aller vom oder mit dem Mitglied/Fan ausgefüllten Fragebögen.

Sie gelangen automatisch in den Arbeitsbereich „Fragebögen“. Das aktuell ausgewählte Mitglied/Fan wird Ihnen rechts oben im Formularbereich angezeigt. Über den grünen Plus-Button rechts oben erstellen Sie einen neuen Fragebogen zu dem Mitglied/Fan. Weitere Erläuterungen zu Fragebögen finden Sie im Kapitel Marketing – Fragebögen

Geschäftsvorfälle eines Mitglieds/Fans anzeigen

Klicken Sie in der Liste der Mitglieder/Fans auf „GV“ und erhalten so eine Liste aller mit dem Mitglied/Fan verknüpften Geschäftsvorgänge.

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


Kontakte zum Mitglied/Fan anzeigen

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

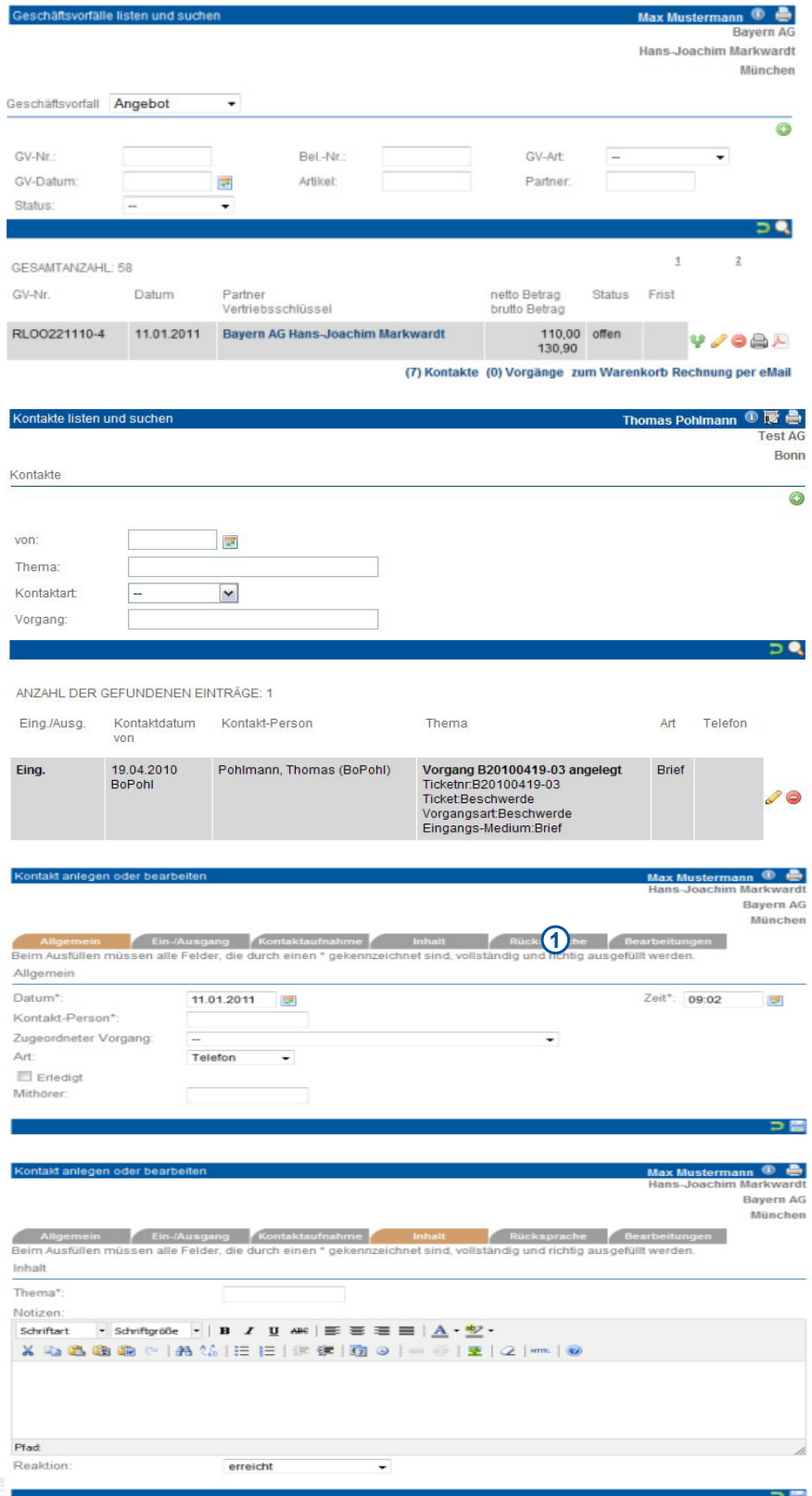
Das **Vereins-Modul** unterscheidet Kontakte durch Mailings, Serienbriefe, Faxe, persönliche Gespräche, Besprechungen, Telefonnotizen usw.

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 Mitglied/Fan anlegen

Klicken Sie auf „anlegen“  und legen Sie einen neuen Kontakt mit dem Mitglied/Fan 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 „Mitglied/Fan“ und im „Schnellzugriff“ „CallCenter Out“ wiederfinden.

Kontakt zum Mitglied/Fan bearbeiten und löschen

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



Adresshistorie des Mitglieds/Fans

Sobald Sie im Mitglieds/Fanformular die Adresse eines Mitglieds/Fans ändern, wird diese automatisch gespeichert. Mit der Funktion „AdrHist“ listen Sie die ehemaligen Adressen.

Artikel

Artikel können Sie nur zu einem Mitglied/Fan anlegen. Dazu wählen Sie im Menüpunkt „Mitglieder/Fans – Mitglieds-/Fansverwaltung“ ein Mitglied/Fan mit der Partnerart „Zulieferer“ aus oder legen diesen neu an. Über den zum Mitglied/Fan gehörenden Menüpunkt Artikel erhalten Sie eine Liste der bereits zu diesem Mitglied/Fan angelegten Artikel. Über Artikel – anlegen gelangen Sie in das Artikelformular. Die einzelnen Felder sind im Folgenden näher beschrieben.


Direkt-Email an Mitglieder/Fans verschicken

Klicken Sie in der Liste der Mitglieder/
Fans auf den Button „Direkt-Email“. Nun
können Sie direkt aus dem Vereins-Modul
heraus eine Email an das ausgewählten
Mitglied/Fan versenden.

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

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

Die mitgliederspezifische Anrede wird aus den Mitglieds/Fandaten 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.

Partner - Alle Adressen listen und suchen						Max Mustermann Bayern AG Hans-Joachim Markwardt München
Von:	<input type="text"/>		Ort:	<input type="text"/>		
ANZAHL DER ANGEZEIGTEN EINTRÄGE: 4						
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	

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*:	<input type="text"/>	
eMail-Adresse (An):	thomas.pohl@midcom.de	
eMail-Adressen (CC)	<input type="text"/>	
eMail-Adressen (CC) hinzufügen		
Mailvorlage:	ohne Kategorie - Fragebogenvorlage	Mailvorlage anfügen
Fragebogenvorlage:	Feedback zu midcom-Produkten	Fragebogenlink anfügen
Betreff*:	<input type="text"/>	
Anrede:	Sehr geehrter Herr Präsident,	
eMail-Text*: <div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>		

Klicken Sie in der Liste der Mitglieder/
Fans auf den Button „Web-Seite des Mit-
glieds/Fans öffnen“. Nun öffnet sich ein
neues Browser-Fenster mit der hinter-
legten Adresse.

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



3

Mitglieder/Fans

Mitglied/Fan importieren

• Erläuterung

Nach Klick im Menue Mitglieder/Fans auf „Mitglieder/Fans importieren“ „anlegen“ gelangt man in den Import-Assistenten.

In der ersten Maske lässt sich im oberen Bereich die zu importierende Datei auswählen.

Im unteren Teil der Maske wird der Aufbau der Eingabedatei definiert.

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.

Standardmäßig werden alle Mitglieds-/Fandatenätze als Privatpersonen importiert. Wollen Sie stattdessen zwischen Firmen und Privatpersonen unterscheiden, ergänzen Sie bitte in Ihrer Importdatei eine zusätzliche Spalte JURISTPARTNER und tragen Sie in den einzelnen Datensätzen folgendes ein:

- 1 für juristische Partner (=Firmen)
- 0 für Privatpersonen.

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 Selectboxen 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.

Partnerdaten importieren Thomas Pohl

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

Datei: max. 0,5 MBytes

Trennzeichen:

☒ Tabstop ☐ Semikolon ☐ Komma

☐ Leerzeichen ☐ Andere:

Texterkennungszeichen:

☒ Datei enthält Überschrift

Partnerdaten importieren Thomas Pohl

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

OK	Feld (Datei)	Feld (Datenbank)
<input checked="" type="checkbox"/>	1. Golf Club Fürth e.V.	TEAM
<input checked="" type="checkbox"/>	Sehr geehrter Herr	Angelegt von
<input checked="" type="checkbox"/>	Präsident	---
<input checked="" type="checkbox"/>	Am Golfplatz	Straße*
<input checked="" type="checkbox"/>	101	---
<input checked="" type="checkbox"/>	90768	---
<input checked="" type="checkbox"/>	Fürth	KonT1*
<input checked="" type="checkbox"/>	Deutschland	KonT2
<input checked="" type="checkbox"/>	Herr	---

Partnerdaten importieren Thomas Pohl

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*:

PLZ*:

Ort*:

Partnerart*:

Besondere Suchkriterien

KonT3:

KonT4:

Warnhinweis

Warnhinweis bei Formularöffnung:

Betreuer*:

Name/Vorname/PLZ/Straße/Ort/Hausnummer/Partnerart/kontext1/kontext2/kontext3/kontext4/JURISTPARTNER

Muster/Hans/12345/Hauptstrasse/Berlin/1/Händler/k1/k2/k3/k4

Schmitz/Rita/45678/Dorfstrasse/Musterhausen/2/Lieferant/k11/k12/k13/k14

Neumann/Jutta/76544/Rheinweg/Rheinhausen/5/Interessent/k21/k23/k24



Wurden in der vorhergehenden Maske Mussfelder nicht aus der Datei belegt (in diesem Beispiel PLZ, Hausnr, Ort, Partnerart, Betreuer) , werden sie hier noch mal angezeigt. Hier müssen sie zwingend gefüllt werden, damit eine sinnvolle Speicherung möglich ist.

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 Mitglieds-/Fanerfassung im System gefüllt sein müssen (z.B. weil eine Selectbox eine Vorauswahl enthält oder Felder zwingend ausgefüllt werden müssen), tatsächlich gefüllt sind.

In der nächsten Maske können diese Werte angegeben werden. Sie werden dann zu jedem der zu importierenden Datensätze in der Datenbank gespeichert.

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

Sind bei der Datenübernahme Fehler aufgetreten, können die fehlerhaften Datensätze zur weiteren Bearbeitung in eine Textdatei exportiert werden.

Mitglieds/Fanimporte können rückgängig gemacht werden (siehe Folgeseite).

Partnerdaten importieren

Thomas Pohl

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

ACHTUNG: Diese Inhalte werden für alle Datensätze übernommen.

Prüfen Sie bitte den Inhalt der Felder:

Nachname* ist ein Pflichtfeld

Hausnr* ist ein Pflichtfeld

PLZ* ist ein Pflichtfeld

Ort* ist ein Pflichtfeld

Partnerart* ist ein Pflichtfeld!

Allgemein

Nachname*:

Hausnr*:

PLZ*:

Ort*:

Partnerart*:

Besondere Suchkriterien

KonT3:

KonT4:

Warnhinweis

Warnhinweis bei Formularöffnung:

Betreuer*:

Partnerdaten importieren

Thomas Pohl

Wenn Sie nun die Datei MailingDaten_mtäst2.txt in die Datenbank importieren möchten, klicken Sie bitte auf 'speichern'.

Bitte beachten Sie, dass **kein** Dubletten-Abgleich mit bestehenden Datensätzen vorgenommen wird.

PARTNERDATEN IMPORTIEREN

Heinz Mustermann

Vor 9 zu importierenden Datensätzen konnte(n) 1 nicht übernommen werden.

Um die fehlerhaften Datensätze in einer Datei zu speichern, klicken Sie bitte auf 'export'

ZUM MENÜ

EXPORT



3

Mitglieder/Fans

Importe listen

Hier werden alle Mitglieds-/Fanimporte gelistet. Mitglieder/Fans, 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 Mitglieder/Fans, die noch gelöscht werden können, weil sie noch nicht manuell bearbeitet wurden. Standardmäßig werden alle Mitglieder/Fans zum Löschen vorausgewählt. Entfernen Sie die Häkchen bei den Mitgliedern/Fans, 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

Mitglieder/Fans

Abteilungen

• Erläuterung

Abteilungen können erfasst werden und die Mitglieder/Fans den angelegten Abteilungen zugeordnet werden. In der Mitglieds-/Fanliste kann nach Abteilungen selektiert werden.

Zielgruppe anlegen oder bearbeiten Thomas Pohlmann

Zielgruppe **Bearbeiten**

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

3

Mitglieder/Fans

Alle Rücksprachen

Klicken Sie im Menue „Mitglieder/Fans“ 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 „Mitglieder/Fans“ 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	Telefon	0228/6544353

PARTNER



• 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

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

Reisekosten

Voraussetzung

Voraussetzung für die Erfassung von Reisekosten ist lediglich, dass der betreffende Mitarbeiter erfasst ist und er eine gültige Kennung besitzt.

Einrichtung

Unter dem Menüpunkt Personal lassen sich Reisekostenordnungen erfassen und verwalten. Reisekostenordnungen sind die Berechnungsgrundlage für die vom Mitarbeiter erfassten Reisekosten. Hier lassen sich Pauschalen (Maximalwerte – 0 für unbegrenzt) für anfallende Kosten (Übernachtungen, Verkehrsmittel, etc) und das Kilometergeld (Betrag pro mit dem privatem KFZ zurückgelegten Kilometer) festlegen.

Ist mindestens eine Reisekostenordnung erfasst, kann man diese dem Mitarbeiter im Mitarbeiterformular zuordnen.

Erfassung der Belegdaten

Unter „anlegen“ kann der Mitarbeiter eine neue Reisekostenabrechnung anlegen.

Reisekostenabrechnungen listen und suchen Thomas Pohl

Reisekosten

Bezeichnung: Mitarbeiter: Status:

GESAMTANZAHL: 1

Bezeichnung	Name Vorname	Zeitraum von bis	Kosten €	Status
Reisekostenabrechnung vom 07.08.2009	Pohl Thomas	07.08.2009 13.04.2010	0,00	offen

Reisekostenabrechnung anlegen oder bearbeiten Thomas Pohl

Allgemein Einzelposten Bearbeitungen

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

Allgemein

Abrechnung*:

Mitarbeiter: Reisekostenordnung:

Pers.-Nr.:

Zeitraum:

Status:

Notiz:



Vorgangsmanagement

Vorgänge können erfasst und dann im Workflow bearbeitet werden.

Da Vorgänge sich stets auf Mitglieder/Fans beziehen, müssen Sie zunächst den Mitgliedskontext setzen, indem Sie in der Mitglieder/Fans-Liste auf „Vorgänge“ gehen (siehe Kapitel Mitglieder/Fans - Mitglieder/Fans suchen). Alternativ nutzen Sie dazu die Schnellzugriff-Oberfläche.

Vorgänge anlegen

Klicken Sie auf „anlegen“, die Maske „Vorgang anlegen“ wird geöffnet. Rechts oben sehen Sie das Mitglied/den Fans, 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 das jeweilige Mitglied sind möglich:

- Artikel, die in Geschäftsvorfälle benutzt wurden (zu der das Mitglied/der Fan z.B. eine Rechnung erhalten hat),
- die Geschäftsvorfälle selbst,
- Artikel, die das Mitglied/der Fan 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:
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 Mitglieder-/Fans- 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
Adressat aktualisiert								

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.



Vertrieb

Geschäftsvorfälle

• Erläuterung

Das Vereins-Modul kennt folgende Geschäftsvorfälle:

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

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 Vereins-Modul zwei verschiedene Möglichkeiten, Geschäftsvorfälle anzulegen. Bei der hier beschriebenen Vorgehensweise legen Sie das Mitglied/den Fan für den Geschäftsvorfall am Ende fest. Beim Einstieg über die Funktion „GVs“ in der Liste der Mitglieder/Fans unter Menü „Mitglieder/Fans“ 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 Mitglieder/Fans. Geben Sie hierzu Teile des Namens ein und wählen Sie das gewünschte Mitglied/den Fan aus der

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)

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



Vorschlagsliste. 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 Mitglieds-/Fandatensatz 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

Geschäftsvorfall-Nr.*: A210111-10 21.01.2011

muff

- MUF-012-000 - Spannungsfeld
- 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 €

erfolgt im ersten Schritt ebenfalls in der Dokumentenansicht.

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 Rechnungsformular 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	verschickt	
(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.

BOPKP15695 (Kerstin Pohlmann)
BOPSP15686 (Sabine Pohlmann)
BOPTP17888 (Thomas Pohlmann)
BOPTP37476 (Thomas Pohlmann)
BOPTP37480 (Thomas Pohlmann)
BOPTP37701 (Thomas Pohlmann)
BOPTP37702 (Thomas Pohlmann)
BOPTP37703 (Thomas Pohlmann)
BOPTP37704 (Thomas Pohlmann)
BOPTP37728 (Thomas Pohlmann)
BOPTP37729 (Thomas Pohlmann)
BOPTP37731 (Thomas Pohlmann)



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 geclonte 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.

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 Vereins-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 das zugeordnete Mitglied/der Fan 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 „Mitglieder/Fans“ angelegt werden.

GV-Historie

Unter diesem Link gelangen Sie in alle mit dem gewählten Geschäftsvorfall zusammenhängenden 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 das zugehörige Mitglied/Fan 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 - Mailingvorlagen) 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**

GV-Datum: Artikel: Partner:

Status: **vorläufig** Historie zu GV/Partner:

GESAMTANZAHL: 3

Neuer Status: **verschickt**

GV-Nr. Art	Partner Vertriebschlüssel	netto Betrag brutto Betrag	Status	Frist
<input checked="" type="checkbox"/> -INTERN-Rechnung	Test AG	2012,00 2394,28	vorläufig	30
<input checked="" type="checkbox"/> -INTERN-Rechnung	Test AG	2012,00 2394,28	vorläufig	30
<input type="checkbox"/> -INTERN-Rechnung	Test AG	9,95 11,84	vorläufig	30

(2) Kontakte (0) Vorgänge (2) GV-Historie zum Warenkorb Rechnung per eMail

Wollen Sie für 2 GV's den Status auf 'verschickt' setzen?

OK Abbrechen

Sie müssen mindestens einen Eintrag selektiert haben.

Bitte wählen Sie einen gültigen Status aus.

6 OK

7 OK



• Erläuterung

Für das gleichzeitige Bearbeiten von Mitgliedern/Fans und Kontakt dient die „Vertriebsliste Telefon“.

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

Am Beginn der Liste werden alle Mitglieder/Fans angezeigt, zu denen Rücksprachen (2 Tage vor heute, 2 Tage nach heute) vorliegen (Rücksprachen werden unterhalb des jeweiligen Mitglieds/Fans angezeigt). Anschließend folgen alle Mitglieder/Fans, 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 Mitgliederdaten

(Vertriebsstatus, Mitglied-/Fanart, 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 Mitglieds/Fans 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 Mitglieds/Fans verzweigt werden. Weiterhin wird ein Link zum Aufruf der Webseite eines

Mitglieds/Fans angezeigt, sofern beim Mitglied/Fan eine Webseite hinterlegt ist.

Praktisches Vorgehen

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

Bitte füllen Sie während des Telefonats (oder im Anschluss daran) die Kontaktnotizen aus und passen die Mitgliedsdaten, 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.



• Grundsätzliches zum Mailingversand

Mailings sind elektronische Werbe- oder Informationsschreiben, die in Serie an ausgewählte Mitglieder/Fans 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 ein Mitglied/Fan erfolgt hier. Jedes Mailing wird automatisch als Kontakt zu Ihrem Mitglied/Fan 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: TT.MM.JJJJ Auftragsdatum am: TT.MM.JJJJ Mailingname: eMail Inhalt: SMS Inhalt: Erledigt: --

GESAMTANZAHL: 886

1 2 3 4 5 6

Erstellt am Ausführt am Anz. Name Mailing als Betreff Erledigt

12.06.2012	12.06.2012	65	Presse: CRM-Expo 2012	e-Mail	Pressemitteilung: CRM-Expo 2012: In die Cloud mit dem midcom-CRM und mobilen App's	X
LISTEN PARTNER (gelesen) (0) MAILINGANLAGEN bearbeiten (0) Referenzierte Kontakte						
27.05.2012	30.05.2012	460	WLW Zelterfassung	e-Mail	Unser Schreiben vom 4. Mai 2012 zur Zelterfassung	X
LISTEN PARTNER (gelesen) (0) MAILINGANLAGEN bearbeiten (9) Referenzierte Kontakte						

Mailung anlegen oder bearbeiten

Thomas Pohl

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

Allgemein

Ausführdatum: 29.02.2012 Ausführzeit: 08:50

Mailname*:

Versandart: Brief

Suchdaten:

Benutzerdefinierte Datenfelder:

Budget:

Mailung anlegen oder bearbeiten

Thomas Pohl

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

e-Mail Versand

Betreff*:

Mailvorlage: ohne Kategorie - Fragebogenvorlage

Fragebogenvorlage: Feedback zu midcom-Produkten

eMail-Inhalt*:

Schriftart Schriftgröße B I U ABC

Platzhalter: Legende

Mailvorlage anfügen

Fragebogenlink anfügen

Mailung anlegen oder bearbeiten

Thomas Pohl

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

SMS Versand

SMS-Inhalt:

Anhang:

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

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

Mailing anlegen

Sie gelangen über Mailing „anlegen“ in einen Assistenten, mit dessen Hilfe Sie Serienkontakte zu Mitgliedern/Fans 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 Mitglied/Fan die „e-Mail Klausel“ und deaktiviert damit den Mailversand. Auf diese Weise wird das Mitglied/der Fan zukünftig von Mailings per Email ausgeschlossen.

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

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



Liste der Mitglieder/Fans

Über das Icon „Liste der Mitglieder/Fans“ sehen Sie die Liste der Mitglieder/Fans, an die das Mailing versendet wurde. In der letzten Spalte werden ggfs. aufgetretene Fehler beim Mailversand angezeigt.

Mailings exportieren

Klicken Sie auf „Mailing Export“ um das Mailing in eine Textdatei zu exportieren. Der Inhalt dieser Datei kann dann als Datenquelle für die Serienbrief-Funktion eines Textverarbeitungsprogrammes benutzt werden.

• Versenden eines Fragebogens per Mailing

Sie können eine Umfrage unter Mitgliedern/Fans auf sehr einfache Art durchführen: Verschicken Sie einen Fragebogen einfach per Mailing.

Mailing anlegen

Im Mailingformular finden Sie einen weiteren Button [2]. Wählen Sie zunächst eine Fragebogenvorlage über die Auswahlbox aus und klicken Sie dann den Button „Fragebogenlink anfügen“. Durch Klick auf diesen Button wird ein Link auf den Fragebogen in den Mailingtext eingefügt. Bitte wählen Sie als Versandart „e-Mail“ oder „e-Mail+“ aus. Klicken Sie auf [3], um die Mitglieder/Fans für das Mailing auszuwählen.

Mailing anlegen (Mitglieds-/Fanauswahl)

Suchen Sie Mitglieder/Fans und setzen Sie Häkchen vor den Mitgliedern/Fans, die das Mailing erhalten sollen.

Problem: Es sollen keine Adressen doppelt angeschrieben werden.

Umsetzung: In der Mailingliste wird die Spalte mit der Adresse gelb markiert, wenn der Mitglieds-/Fandatensatz an dem selben Tag bereits in einem anderen Mailing vorhanden ist.

Vorgehen für Sie: das Mailing mit der höchsten Priorität wird zuerst erstellt, dann alle Weiteren an Hand der neuen Zusatz-Information.

Klicken Sie auf „bearbeiten“ [4], um die Selektion zu übernehmen.

Mailing Partner Liste					
Anzeige aller Partner, die dieses Mailing erhalten haben.					
GESAMTANZAHL: 1			in den Telefonvertrieb übernehmen		
Vorname	Name Telefon	Straße Hausnummer	Postleitzahl Ort	Kontext	Meldungen
Pohl GmbH		Hauptstraße 5	12345 Berlin	1234	

Liste der Mitglieder/Fans gelesen

Über „Liste der Mitglieder/Fans gelesen“ sehen Sie die Liste der Mitglieder/Fans, die das Mailing bereits gelesen haben (bei denen das „Zählpixel“ vom Server abgerufen wurde, siehe „Grundsätzliches zu Mailings“).

Folgendes Beispiel soll die Leistungsfähigkeit der Mailings im Vereins-Modul verdeutlichen: Es sollen viele verschiedene Mailings an einem Tag aus dem selben Adressbestand versendet werden.

Mailing anlegen oder bearbeiten
Thomas Pohl

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

e-Mail Versand

Betreff*: Umfrage
Mailvorlage: ohne Kategorie - mailvorlage
Fragebogenvorlage: Feedback zu midcom-Produkten
eMail-Inhalt*:

Schriftart: Schriftgröße:
B I U ABC

Hier kommt der Inhalt rein

Pfad: p

Mailing anlegen oder bearbeiten
Thomas Pohlmann

Ausgewählte Partner - Anzahl: 0

Name: Pohl
Telefon:
Art: --

Ort:
Betreuer:
Suche:

von Datum:
bis Datum:
Branche:

Vertriebsstat:
Zielgruppe: alle Zielgruppen
PLZ:

von Geb.Dat:
bis Geb.Dat:
Anrede: --

ANZAHL DER GEFUNDENEN EINTRÄGE: 2					
xx	Kd-Nr. Kontakte	Name	Vorn. / Anspr.Pos. Partn.Art	Ort Strasse	Kategorien
<input checked="" type="checkbox"/>	0508-8 1 Telefon 0 Briefe 0 e-Mails 0 Besuche	Pohl GmbH	Interessent	Berlin Hauptstraße thomas.pohl@midcom.de	1234
<input checked="" type="checkbox"/>	0508-9 0 Telefon 0 Briefe 0 e-Mails 0 Besuche	Pohlchen GmbH	Datenimport	Bonn Hauptstraße	12323



Mailing anlegen (Bestätigung)

In dieser Liste werden alle Mitglieder/Fans 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 Mitglieder-/Fan-Liste abgerufen werden.

Sobald der Empfänger den Fragebogenlink anklickt, wird ein Kontakt zu diesem Mitglied/Fan 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]

• Mitglieds-/Fanverwaltung

In der Mitglieds-/Fan-Liste findet sich ein Eintrag „Fragebögen“, der zur Liste der Fragebögen des Mitglieds/des Fans führt. Dort finden sich auch die Fragebögen, die das Mitglieder/der Fan 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	
ZURÜCK [1] SPEICHERN [2]					

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:	<input type="text"/>	Telefon:	<input type="text"/>	Art:	--
Ort:	<input type="text"/>	Betreuer:	<input type="text"/>	Suche:	<input type="text"/>
von Datum:	<input type="text"/> 25	bis Datum:	<input type="text"/> 25	Branche:	<input type="text"/>
Vertriebsstat.:	--	Zielgruppe:	alle Zielgruppen	Orga. / Gruppe:	--
SUCHEN [3]					
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 [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

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.

Mailingvorlage anlegen oder bearbeiten Thomas Pohlmann

Mailingvorlage Bearbeitungen

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

Mailingvorlage

Vorlagenname*: Kategorie:

Textbaustein: Textbaustein anfügen

Vorlagentext*:

Prädef:

Mailingvorlage anlegen oder bearbeiten Thomas Pohlmann

Mailingvorlage 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:

Mailingvorlagen listen und suchen Thomas Pohlmann

Vorlagenname: Kategorie: Inhalt:



• Erläuterung

Für die Aufnahme von Mitglieds-/Fansituationen, Durchführung von Vor-Ort-Besuchen oder Mitglieder-/Fanbefragungen haben Sie hier die Möglichkeit Fragebögen zu erstellen. Diese stehen Ihnen im Call-CenterOut, in Mailing oder in E-Mails sowie ausgedruckt zur Verfügung. Wenn Sie Fragebögen per Mail verschicken, werden die beantworteten Fragebögen automatisch unter dem entsprechenden Mitglieds-/Fandatensatz 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 Mitglied/Fan mit den entsprechenden Werten ausgefüllt wird. Dieses Beispiel erläutert das Anlegen und Pflegen einer solchen Fragebogenvorlage über das [Vereins-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

1

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

2

Formularvorschau

3

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>

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.

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

Potenzialabfrage



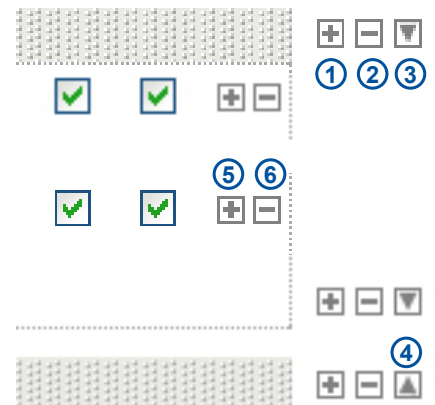
Anhand der Formularvorschau können Sie kontrollieren, ob die Darstellung der einzelnen Fragebogengruppen und -Punkte Ihren Vorstellungen entspricht.

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.





• Auswertung zum Mitglied/Fan

Unter dem Menüpunkt *Auswertung* lassen sich nun *Auswertungen zum Mitglied/Fan* verwalten und durchführen. Die Ergebnisse dieser Auswertung lassen sich bequem in die *Telefonvertriebsliste* übernehmen oder für ein *Massen-Mailing* vorbereiten.

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 Mitglied-/Faneigenschaften

Hier können alle Mitglied-/Faneigenschaften selektiert werden, die Bestandteil des Mitglieds-/Fanformulars aus der Mitglieder-/Fanverwaltung sind.

Zielgruppen des Mitglieds/Fans

Wenn keine Zielgruppe selektiert ist, spielen die Zielgruppen bei der Auswertung keine Rolle. Wenn mindestens eine Zielgruppe selektiert ist, muss auf Mitglied/Fan 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 Mitglieds-/Fanname. Die folgenden Spalten ergeben sich aus den angegebenen Spalten in der selben Reihenfolge.

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: angelegt am:

bearbeitet von: bearbeitet am:

Auswertungen zum Partner listen und suchen

Thomas Pohlmann

Bezeichnung:	<input type="text"/>	Beschreibung:	<input type="text"/>
GESAMTANZAHL: 2			
Name	Beschreibung		
CRM ohne Kontakte		
Testauswertung			



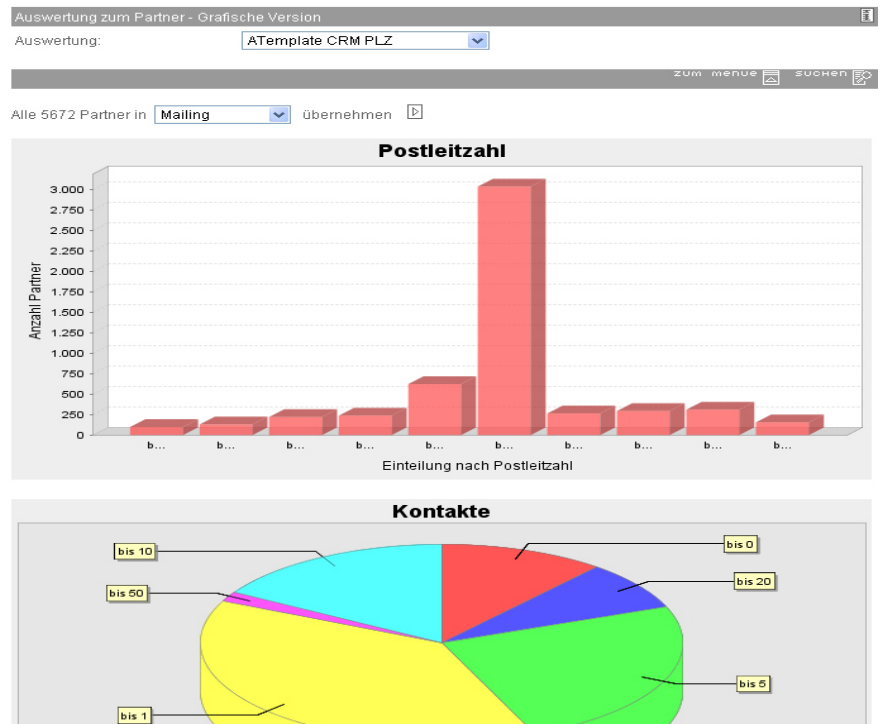
Diagramme definieren

Neben der Listenansicht gibt es für die Auswertung noch eine Ansicht in Diagrammform. Dazu wählen Sie eine Eigenschaft zum Mitglied/Fan (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 Mitglieder/Fans 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 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 Tabellenkalkulationsprogramm ist möglich. In der Diagrammansicht haben Sie des Weiteren noch die Möglichkeit sich die Mitglieder/Fans 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 Mitglieder/Fans reduzieren.



Rechnungseingänge anlegen

Erfassen Sie eingehende Rechnungen, indem Sie im Menue „Rechnungseingänge“ auf „anlegen“ klicken.

Sie werden aufgefordert, das Mitglied/Fan für den Buchungseingang auszuwählen. Starten Sie dazu eine gezielte Suchanfrage oder lassen Sie sich alle Mitglieder/Fans listen. Klicken Sie beim gewünschten Mitglied/Fan auf „auswählen“. Legen Sie nun die Daten für den Eingangsrechnung 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 Eingangsrechnungen angezeigt. Bitte markieren Sie alle Eingangsrechnungen, 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 Vereins-Modul mit dem System der Bank.

Im ersten Schritt werden die aktuellen Kontoumsätze angezeigt. In einem zwei-

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	Northline Computer GmbH			74,29	--
(0) ANLAGEN BEARBEITEN						
906/30-531-2660/9-0001/0	26.09.2006	Northline 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

Heinz Mustermann

Hier können Sie gezielt suchen und listen lassen.

von: bis:
Kostenstelle: Kostenträger:
Beleg-Nr.: Lieferant:
Konto:

zum menue suchen

ANZAHL: 2

OK	Beleg	Datum	Lieferant	KoStelle	Warenart	Brutto	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	2006-03-12-1	12.03.2006	Bassken GmbH		EDV	0,01 EUR	offen
	Bankverb. Empfänger:		Verwendungszweck 1:		Verwendungszweck 2:		
	12345678,100200300,Musterbank		Belegnr.:2006-03-12-1		vom 12.03.2006		
<input checked="" type="checkbox"/>	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

ten Schritt werden Sie aufgefordert, sich 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 Mitglied/Fan keine Bankverbindung hinterlegt, dann ist keine Checkbox vorhanden. Die Rech-

nung kann somit nicht per Überweisung bezahlt werden. Bitte begleichen Sie die Forderung auf andere Art und kennzeichnen die Eingangsrechnung manuell als erledigt oder füllen Sie am Mitglied/Fan die Bankverbindung und wiederholen den Vorgang.



• Erläuterung

Ebenso wie in der Liste der Eingangsbuchungen 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 „Mitglieder/Fans“ „GVs“ angelegt haben, gezeigt.

Umsatzliste abgleichen (HBCI)

Um die im Vereins-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 Vereins-Modul mit dem System der Bank. Nun werden die aktuellen Kontoumsätze angezeigt. Außerdem prüft das Vereins-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 Mitgliedern/Fans, bei denen eine Bankverbindung erfasst ist und ein Lastschrifteinzug vereinbart ist. (Siehe Kapitel „Mitgliedsverwaltung“).

Ein Klick auf den Mitglied-/Fannamen [1] bringt Sie in das Mitgliedsformular, 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	1		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	Service-Techniker 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	Beleg	Datum	Partner	KoStelle	Warenart	Brutto	Status
X	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	

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:



9

Warenwirtschaft

Wareneingänge

Wareneingang und Retoure

Unter dem Menüpunkt Wareneingänge erhalten Sie Liste der Wareneingänge und Retouren. Der Umgang mit diesen beiden Geschäftsvorfällen gestaltet sich wie bei den anderen Geschäftsvorfällen (siehe Kapitel Vertrieb – Geschäftsvorfälle). Wareneingänge und Retouren unterscheiden sich in der Rechnungsnummer (sie beginnen immer mit einem W) und in der Lagerbestandserhöhung. Artikel von Wareneingängen oder Retouren erhöhen den Lagerbestand, alle anderen Geschäftsvorfälle verringern ihn.

Wareneingänge listen und suchen Max MustermannERP

Geschäftsvorfall: Wareneingang

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

GESAMTANZAHL: 1

GV-Nr.	Datum	Partner	Vertriebschlüssel	netto Betrag	brutto Betrag	Status	Frist
W160511-1	16.05.2011	Alpha GmbH	Romeo Bau	1160,00	1380,40	bezahlt	30

(3) Kontakte (0) Vorgänge Wareneingang per eMail

9

Warenwirtschaft

Artikel

• Artikel anlegen

Artikel können Sie nur zu einem Mitglied/Fan anlegen. Dazu wählen Sie im Menüpunkt „Mitglieder/Fans – Mitglieds-/Fansverwaltung“ ein Mitglied/Fan mit der Partnerart „Zulieferer“ aus oder legen diesen neu an. Über den zum Mitglied/Fan gehörenden Menüpunkt Artikel erhalten Sie eine Liste der bereits zu diesem Mitglied/Fan angelegten Artikel. Über Artikel – anlegen gelangen Sie in das Artikelformular. Die einzelnen Felder sind im Folgenden näher beschrieben.

Mitglieder listen und suchen Max MustermannVB

Name: Alpha GmbH Telefon: Art: Zulieferer
Ort: Betreuer: Suche:
von Datum: TT.MM.JJJJ bis Datum: TT.MM.JJJJ Branche:
Vertriebsstat.: Zielgruppe: alle Zielgruppen Orga. / Gruppe:
Partnertyp:

GESAMTANZAHL: 1

Partner zur Organisation zuordnen: alle umkehren keine

Kd-Nr.	Name	Vorn./Anspr.	Partnerart	Ort	Strasse/Telefon	Shopinteresse
0410-296	Alpha GmbH	Franz Schrauber Technik	Zulieferer	53340 Meckenheim	Industriestr. 1-11	02225 99 99 98 1

(3) Vorgänge (0) Fragebögen (5) GV's (6) Kontakte AdrHist Artikel

Artikel anlegen oder bearbeiten Max Mustermann IBFS e.V. Murat Vural Castrop-Rauxel

Artikelstamm	Maße	e-Shop Artikel	Nachbestellung	Lagerort 1	Lagerort 2
e-Shop Bilder	englische Texte	französische Texte	spanische Texte	italienische Texte	russische Texte
polnische Texte	Warnhinweis	Bearbeitungen			

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

Artikelstamm

ArtikelNr.*: Artikel*:
ArtikelNr. (Alternative): Barcode:
EAN:

Beschreibung (bei Angeboten, Rechnungen mit angezeigt):

Schriftart Schriftgröße B I U ABC

Präfix: p

Beschreibung:

Schriftart Schriftgröße B I U ABC

Präfix: p

Gruppe: Klimaanlage

Verwendung:

Einkaufspreis EURO*: Verkaufspreis EURO*:

Mehrwertsteuer*: --

Kostendeck. EURO:

Rabatt Gruppe: --

☐ Top-Angebot

☐ mobil verfügbar



• Erläuterung der Felder

Artikelstamm

Artikel-Nr.: Die Nummer für Ihren Artikel vergeben Sie selbst. Sie können somit auch bereits existierende Nummern in das System einpflegen.

Artikel: Bezeichnen Sie Ihren Artikel auch mit einem Namen. Auch dies ist ein zusätzliches Suchkriterium.

Bezeichnung: Bitte geben Sie hier die Bezeichnung des Artikels an (wird benutzt in Rechnungen, Angeboten u.a.).

Beschreibung: Bitte geben Sie hier die Beschreibung des Artikels an (wird zusätzlich zur Bezeichnung im e-Shop benutzt).

Gruppe: Definieren Sie hier, zu welcher Gruppe der Artikel gehört. In der Selectbox werden Ihnen alle angelegten Gruppen aufgeführt. Bitte beachten Sie, dass Sie die gewünschte Gruppe vor dem Artikel anlegen.

Verwendung: Hier können Sie eine zusätzliche Zusammenfassung von Artikeln vornehmen, die über die Gruppendefinition hinausgeht und verschiedene Artikel für eine bestimmte Verwendung zusammenfasst.

Beispiel: Verschiedene Artikel aus verschiedenen Artikelgruppen werden benötigt, um wiederum einen neuen Artikel herzustellen oder eine bestimmte Leistung erbringen zu können. Hinterlegen Sie hier eine logische Bezeichnung dafür. Sie können danach gezielt suchen.

Diese Information kann zum Beispiel bei der Erstellung von Angeboten sehr hilfreich sein, da sich somit Artikel leicht zusammenfassen und die Kosten entsprechend kalkulieren lassen.

EK Preis EURO: Geben Sie hier Ihren Einkaufspreis in Euro an. Aus dieser Eingabe in Verbindung mit dem VK-Preis und dem Posten „Kostendeckend“, errechnet Ihnen das System den voraussichtlichen Gewinn bei Erstellung eines Geschäftsvorfalles.

VK Preis EURO: Geben Sie hier den Verkaufspreis Ihres Artikels an. Diese Angabe wird Ihnen bei Erstellung eines Geschäftsvorfalles angezeigt, ist aber auch im Geschäftsvorfall noch änderbar.

Mehrwertsteuer: Geben Sie hier den für den Artikel geltenden Mehrwertsteuersatz an.

Bitte beachten Sie, dass Sie die Mehrwertsteuersätze vor dem Artikel anlegen.

Kostendeck. EURO: Ist der Anteil am Preis, den der Artikel kosten muss, damit die internen Kosten gedeckt sind.

Rabatt Gruppe: Hinterlegen Sie hier eine Rabattklasse. Diese Klasse kann ebenso bei Mitgliedern/Fans hinterlegt werden. Dadurch können ausgewählten Mitgliedern/Fans bei autorisiertem Login im e-Shop automatisch rabattierte Preise angezeigt werden.

Top-Angebot: Dieser Artikel wird im e-Shop herausgehoben.

Mobil verfügbar: Artikel, die in der mobilen Serviceanwendung verfügbar sein sollen, müssen gekennzeichnet werden. Bei Überschreitung einer (von midcom) konfigurierbaren Maximalanzahl wird eine Fehlermeldung ausgegeben.

Maße: Hinterlegen Sie hier die Maße des Artikels.

Artikel in e-Shop aufnehmen: Wenn Sie den hier angelegten Artikel in Ihren e-Shop aufnehmen möchten, aktivieren Sie die Check-Box Felder eShop, eShop Auth. oder Top-Artikel. Es wird unterschieden zwischen authentifiziertem und nicht authentifiziertem e-Shop. Ein autorisierter Artikel wird erst nach einem Login in den eShop für den Kunden sichtbar. Die mit der Check-Box Top-Artikel markierten Artikel werden auf der ersten Seite des Shopsystems angezeigt

• Daten zur Nachbestellung

Hersteller, Hersteller-Domain: Name des Herstellers und der Webseite.

Bestellmenge: Die Eingabe, die Sie hier tätigen, wird bei einer „Automatischen Artikelbestellung“ als Empfehlung angezeigt.

Mindestmenge: Menge, die mindestens auf Lager vorhanden sein muss.

Bestellung läuft: Dieses Kennzeichen wird gesetzt, wenn eine Bestellung initiiert wurde.

Lagerort 1, Lagerort 2: Hier können Sie verzeichnen wo Ihr Artikel im Lager zu finden ist. Sie haben 2 Lagerorte zur Verfügung (L1 und L2). Unter „Bez.“ können Sie noch Bezeichnungen zum Lagerort hinterlegen.

Eingangsmenge, Ausgangsmenge: Bitte geben Sie hier die Eingangs- und die Ausgangsmenge an.

Bildname für den e-Shop: Für die Darstellung im e-Shop können hier drei Bilder angegeben werden. Wählen Sie eine Bild-Datei aus, die als Artikelbild dienen soll und klicken Sie auf den dazugehörenden Speichern-Button. Sie können gegebenenfalls auch noch die Größe des Bildes ändern, wie es später in der Detailansicht des Artikels im Shop angezeigt werden soll. Geben Sie hier die Höhe oder Breite des Bildes in Pixel ein, wird die Grafik auf die entsprechende Größe skaliert, andernfalls gestreckt (d.h. die Seitenverhältnisse ändern sich). Geben Sie weder Breite noch Höhe wird eine Standardgröße von 50x50 Pixel voreingestellt. Mit dem Löschen-Button entfernen Sie bereits zugefügte Grafiken wieder.



Artikel listen, bearbeiten, clonen und löschen

Sie können die angelegten Artikel bearbeiten oder clonen, indem Sie sich im Menü Artikel die Artikel „listen“ lassen und in der Liste auf „bearbeiten“ oder „clonen“ gehen. Sie löschen einen Artikel, indem Sie ihn „bearbeiten“ und in der Fußleiste auf „löschen“ gehen. Ist der Artikel an keinem der beiden Lagerorte mehr vorhanden (Menge Null), dann steht auch das Icon zum „Löschen“ zur Verfügung.

Anlagen zu Artikeln

Sie haben außerdem die Möglichkeit, jedem Artikel maximal drei Anlagen von jeweils maximal 1 MB Größe hinzuzufügen. Sie fügen diese hinzu, indem Sie in der Artikelliste auf „Anlagen“ klicken. Ist auf der „Upload-Maske“ die Markierung gesetzt, dann werden diese Anlagen im e-Shop in der Detailansicht des Artikels angezeigt.

Dadurch können weiterführende Informationen wie zum Beispiel Produktblätter hinterlegt werden. In der Artikelliste sehen Sie auf einen Blick die Anzahl der für jeden Artikel hinterlegten Anlagen.

Vorgänge zum Artikel

Klicken Sie in der Artikel-Liste auf „Vorgänge“ und Sie erhalten so eine Liste aller zu dem Artikel angelegten Vorgänge. Beachten Sie bitte, dass der Eintrag nur angezeigt wird, wenn ein Vorgang zu diesem Artikel angelegt wurde.

Artikel anlegen oder bearbeiten Thomas Pohlmann

Artikelstamm	Maße	e-Shop Artikel	Nachbestellung	Lagerort 1	Lagerort 2
e-Shop Bilder	englische Texte	französische Texte	spanische Texte	italienische Texte	russische Texte
polnische Texte	Warnhinweis	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.

e-Shop Bilder

Bild 1:		Bild 2:		Bild 3:	
Bild 1 hochladen:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Höhe Bild 1:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Breite Bild 1:	<input type="text"/>
Bild 2 hochladen:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Höhe Bild 2:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Breite Bild 2:	<input type="text"/>
Bild 3 hochladen:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Höhe Bild 3:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Breite Bild 3:	<input type="text"/>



• Erläuterung

Beim Anlegen von Artikeln muss zwingend der für den Artikel gültige MWSt.-Satz angegeben werden. Aus diesem Grund müssen die MWSt.-Sätze vorab definiert werden.

Sätze für Mehrwertsteuer anlegen

Gehen Sie zum Anlegen eines Mehrwertsteuer-Satzes im Menü Artikel auf „Sätze für Mehrwertsteuer“ „anlegen“. Bitte geben Sie eine Bezeichnung und den MWSt.-Satz (in %) ein. Weiterhin können Sie eine Beschreibung hinterlegen.

Sätze für Mehrwertsteuer bearbeiten, clonen und löschen

Sie können die angelegten Sätze für Mehrwertsteuer bearbeiten, clonen oder löschen, indem Sie sich im Menü Artikel die „Sätze für Mehrwertsteuer“ „listen“ lassen und in der Liste auf „bearbeiten“ „clonen“ oder „löschen“ gehen („löschen“ ist nur möglich, wenn der Satz in keinem Artikel hinterlegt ist).

Vorgehen bei Änderung von Mehrwertsteuer-Sätzen

Ändert sich der MWSt.-Satz, dann muss lediglich der „MWSt.-Satz in %“ im entsprechenden MWSt.-Satz angepasst werden. Dadurch wird automatisch systemweit der neue MWSt.-Satz berücksichtigt.

Ausnahme: in Geschäftsvorfällen vom Typ „Rechnung“ oder „Mahnung“ bleibt der Satz erhalten.

Bitte beachten Sie daher, dass Sie zunächst alle aus dem Vorjahr noch offenen Rechnungen stellen und dann erst den MWSt.-Satz ändern!

Sollten bis zu diesem Zeitpunkt dringende Geschäftsvorfälle mit dem geänderten MWSt.-Satz anzulegen sein, dann kann ein neuer MWSt.-Satz angelegt und in den entsprechenden Artikeln hinterlegt werden. Nach dem Anpassen des „Standard“-Satzes sollte dieser in den Artikeln hinterlegt werden und der temporär angelegte wieder gelöscht werden.

Mehrwertsteuersatz anlegen oder bearbeiten

Hans Mustermann

Allgemein 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

Bezeichnung*:

MwSt.

Beschreibung:

Normaler MwSt-Satz

Mwst.-Satz in %*:

19,00



• 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 Mitglied/Fan 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 Nr.*: 148
 Postleitzahl*: 53129 Ort*: Bonn
 Homepage:

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 Vorname*: Thomas
 Strasse*: Rheinweg Nr.*: 148
 Postleitzahl*: 53129 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 Mitglied/Fan 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.

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

Transaktionsarten f. Ortung

☐ Ortung durch Provider aktivieren (kostenpflichtig)

☐ Ankunft beim Kunden

☒ Arbeitsanfang

☒ Arbeitsbeginn Kunde

☐ Arbeitsende Büro

☐ Fahrt zum Büro

☐ Pausenbeginn

☐ Ankunft im Büro

☐ Arbeitsbeginn Büro

☒ Arbeitsende

☒ Arbeitsende Kunde

☒ Fahrt zum Kunden

☐ Pausenende



Header

Header: head_header.jpg



Hintergrundbild:

Hintergrundfarbe: #FFFF00

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: links mittig

Die Simpsons

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 Mitglieder/Fans 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).



• 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 1

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:



Verwaltung

Workflow-Definition

• 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

Mitglieder/Fans (z.B. PLZ-Bereich, Mitarbeiteranzahl, Branche, etc.), **Vorgängen** (Status, Priorität, Eingangsmedium, etc.), **Geschäftsvorfällen des Mitglieds/Fans, Artikeln des Mitglieds/Fans** können Sie Adressaten definieren, denen ein darauf passender Vorgang zugewiesen werden kann.

Beispiel: Nicht abgeschlossene Vorgänge zu Mitgliedern/Fans 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

Wert

PLZ ab

50000

PLZ bis

59999

Angebote Anzahl ab

50

Angebote Anzahl ab

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

--

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