



Business App CRM

201907 — Letzte Änderung: 2019/07/02

Business-App.com

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	2
1.1. Überblick.....	3
1.2. Erste Schritte für neue Benutzer	4
1.3. Anwendungsbereiche	6
2. Grundsätzliche Konzepte	7
2.1. Anwendungsnavigation	8
2.2. Anwendungsaktionen	10
2.3. Tabs.....	11
2.4. Menüband	12
2.5. Ansicht.....	13
2.5.1. Allgemeine Aktionen in Ansichten	14
2.6. Maske	16
2.6.1. Allgemeine Felder in Masken	17
2.6.2. Allgemeine Aktionen in Masken	18
2.7. Ordner.....	20
3. Adressen	23
3.1. Adressansichten.....	24
3.2. Firma	26
3.3. Kontakt.....	33
4. Verkaufschancen	39
4.1. Verkaufschancen-Ansichten	40
4.2. Verkaufschance	42
5. Vorgänge	47
5.1. Vorgangsansichten.....	49
5.2. E-Mail & E-Mail von Vorlage.....	50
5.3. Brief & Brief von Vorlage	53
5.3.1. Ablauf der Brieferstellung.....	55
5.4. Anruf	57
5.5. Besprechungsprotokoll	59
5.6. Verschiedenes	61
5.7. Informieren.....	63
6. Serienkorrespondenzen	65
6.1. Allgemeiner Ablauf der Serienkorrespondenzen	66
6.2. Serienkorrespondenzen in Vorgangsansichten.....	69
6.3. Serienbrief	70
6.4. Serien-E-Mail	73
6.4.1. Ermittlung des Absenders einer Serien-E-Mail	77

7. Vorlagen	79
7.1. Vorlagenansichten	80
7.2. Briefvorlage.....	81
7.3. E-Mail-Vorlage	83
7.4. Platzhalter.....	85
8. Organisation	86
8.1. Organisationsansichten	87
8.2. Firmenprofil	89
8.3. Benutzerprofil.....	94
9. Anwendungsprotokolle	100
10. Business-Mail	101
10.1. Business-Mail Add-In installieren.....	102
11. Benutzereinstellungen	103
12. Anwendungsverwaltung	104
12.1. Spezielle Berechtigungen.....	106

1. Einleitung

Diese Dokumentation wendet sich vor allem an Benutzer von Business App CRM (Im Folgenden als Anwendung bezeichnet).

Die Anwendung basiert auf der Plattform [Business App](#). Dadurch sind viele allgemeine Themen – insbesondere solche zur Administration und Konfiguration – nicht in dieser Dokumentation, sondern in der allgemeinen Dokumentation zu Business App beschrieben. Im Bereich [Anwendungsverwaltung](#) ergänzt diese Dokumentation die Beschreibung einiger spezieller Einstellungen für Administratoren, die über den allgemeinen Funktionsumfang von Business App hinausgehen.

Wenn Sie bereits Erfahrungen mit Business App haben, können Sie das Kapitel [Grundsätzliche Konzepte](#) dieser Dokumentation überspringen und nach der Einleitung direkt mit dem Kapitel [Adressen](#) fortfahren.

- [Überblick](#)
- [Erste Schritte für neue Benutzer](#)
- [Anwendungsbereiche](#)

1.1. Überblick

Die Anwendung ist darauf ausgelegt, Geschäftsprozesse in allen Bereichen Ihres Unternehmens zu unterstützen. Die Anwendung ist sehr flexibel auf Ihre Anforderungen ausgerichtet und kann für Sie passend konfiguriert werden. Viele Elemente können Sie ohne zusätzlichen Programmieraufwand selber gestalten – von der Gestaltung der Auswahllisten über unterschiedliche Vorlagen bis zur Änderung der Masken, um beispielsweise für Ihre Geschäftsprozesse wichtige neue Eingabefelder hinzuzufügen.

Die grundsätzliche Idee der Anwendung ist es, speziell solche geschäftsrelevanten Vorgänge unternehmensweit zu erfassen und verfügbar zu machen, welche oftmals ansonsten nirgends oder von jedem Mitarbeiter nach eigenen Vorstellungen nur für ihn zugreifbar abgelegt werden. Solche Vorgänge sind beispielsweise E-Mails, Briefe oder Informationen zu Telefonaten. Die Vorgänge werden zu Adressen zugeordnet und bilden so eine Vorgangshistorie.

Speziell für Vertriebsorganisationen sind Verkaufschancen interessant. Verkaufschancen dienen dazu, Vertriebsmitarbeitern Ihre Arbeit zu erleichtern, indem alle Informationen im Zusammenhang mit einer Verkaufschance – angefangen mit den ersten Terminabsprachen bis zu einem konkreten Angebot und der Bestellung – gebündelt gesammelt werden können. Ein konkreter Vertriebsprozeß mit einzelnen Phasen hilft dabei, die Übersicht über viele Verkaufschancen zu behalten. Über die Summe aller offenen Verkaufschancen kann ein Forecast einen ersten Eindruck über den erwarteten Geschäftsablauf ermöglichen.

Alle Adressen (beispielsweise Interessenten, Kunden, Lieferanten) unternehmensweit mit hoher Adressqualität und allen geschäftsrelevanten Informationen zu erfassen und verfügbar zu machen, ist die zweite grundsätzliche Idee der Anwendung.

1.2. Erste Schritte für neue Benutzer

Wenn Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort das erste Mal bei der Anwendung angemeldet haben, sollten Sie einige Einstellungen kontrollieren oder vornehmen.



Hinweis:

Die meisten Einstellungen werden erst wirksam, nachdem Sie sich abgemeldet und erneut angemeldet haben.

- Öffnen Sie Ihre [Benutzereinstellungen](#) durch Anwählen Ihres Benutzernamens rechts oben.
- Wählen Sie zunächst Ihre Sprache aus.
- Wählen Sie Ihr [Benutzerprofil](#) als Standardadresse aus Ihrer Benutzerorganisation aus. Falls noch kein Benutzerprofil für Sie vorhanden ist, überspringen Sie zunächst diesen Schritt.
- Weitere wichtige Einstellungen in Ihren Benutzereinstellungen sind Ihre E-Mail-Signatur sowie Ihre Briefsignatur. Lesen Sie [hier](#) nach für weitere Informationen.
- Bei Bedarf ändern Sie Ihr Passwort über die Aktion *Passwort ändern*.
- Speichern und schließen Sie die Benutzereinstellungen.
- Melden Sie sich mittels der Aktion *Abmelden* aus den Anwendungsaktionen unter dem Zahnradsymbol von der Anwendung ab und anschließend wieder neu an.
- Wenn Sie Ihr Benutzerprofil zuvor finden und zuordnen konnten, sind Sie mit den Grundeinstellungen nun fertig. Ansonsten fahren Sie bitte fort.
- Navigieren Sie in den Anwendungsbereich [Organisation](#) und öffnen dort die Ansicht [Firmenprofile](#).
- Wählen Sie Ihr [Firmenprofil](#) aus. (Oftmals ist nur ein einziges Firmenprofil vorhanden).
- Erstellen Sie ein neues [Benutzerprofil](#) mittels der Aktion *Erstellen/Benutzerprofil*.
- Tragen Sie Ihre persönlichen Daten ein. Achten Sie vor allem darauf, eine gültige E-Mail-Adresse zu erfassen.
- Speichern und schließen Sie Ihr Benutzerprofil.

- Öffnen Sie Ihre [Benutzereinstellungen](#) durch Anwählen Ihres Benutzernamens rechts oben.
- Wählen Sie Ihr Benutzerprofil als Standardadresse aus Ihrer Organisation aus.
- Speichern und schließen Sie die Benutzereinstellungen.
- Melden Sie sich mittels der Aktion *Abmelden* aus den Anwendungsaktionen unter dem Zahnradsymbol von der Anwendung ab und anschließend wieder neu an.

1.3. Anwendungsbereiche

Die Anwendung ist in unterschiedliche Bereiche aufgeteilt. Die folgenden Haupt-Anwendungsbereiche werden in dieser Dokumentation jeweils ausführlich beschrieben:

Bereich	Beschreibung
Adressen	In diesem Anwendungsbereich suchen und erstellen Sie Adressen aber auch direkt von einer Adresse ausgehend alle Vorgänge oder Verkaufschancen. Aus einer Adresse heraus haben Sie Zugriff auf alle relevanten Daten, die mit der Adresse zu tun haben. In den meisten Fällen werden Sie in diesem Anwendungsbereich arbeiten.
Verkaufschancen	Hier erstellen Sie Verkaufschancen, wenn Sie diese nicht sofort zu einer Adresse zuordnen wollen. In den verschiedenen Ansichten finden Sie leicht Ihre offenen Verkaufschancen oder gewinnen mittels des Forecasts einen Eindruck über die zukünftige Geschäftsentwicklung.
Vorgänge	Im Anwendungsbereich <i>Vorgänge</i> werden Geschäftsvorfälle angezeigt. Immer, wenn Sie mit Vorgängen nicht-adressbezogen arbeiten, weil Sie beispielsweise einen bestimmten Vorgang suchen ohne genau zu wissen, zu welcher Adresse er gehört, benutzen Sie diesen Bereich. Serienkorrespondenzen zählen auch zu den Vorgängen.
Vorlagen	Für einige oft wiederkehrende Tätigkeiten kann es Vorlagen geben, welche Ihnen das Ausführen dieser Tätigkeiten vereinfacht. Ein einfaches Beispiel hierfür ist eine Briefvorlage mit entsprechenden Platzhaltern.
Organisation	Der Anwendungsbereich <i>Organisation</i> dient dazu, Ihre eigene Organisation abzubilden. Der Bereich ist ansonsten vergleichbar mit Adressen: Auch Ihre Organisation legen Sie als Firma (hier: Firmenprofil) mit in Relation stehenden Kontakten (hier Kontaktprofil) an.

2. Grundsätzliche Konzepte

Die Anwendung verwendet die folgenden immer wiederkehrenden Bedienelemente:

- [Anwendungsnavigation](#)
- [Anwendungsaktionen](#)
- [Tabs](#)
- [Menüband](#)
- [Ansicht](#)
- [Maske](#)

2.1. Anwendungsnavigation

In der Anwendung arbeiten Sie mit unterschiedlichen Arten von Datensätzen, welche meist in einer bestimmten Relation zueinander stehen. Sie arbeiten vor allem über [Ansichten](#) und [Masken](#) mit den Datensätzen.



Beispiel:

Firma und Kontakt sind zwei unterschiedliche Arten von Datensätzen. Ein Kontakt steht in Relation zu der Firma, bei der er angestellt ist.

Links oben befindet sich die Anwendungsnavigation. Durch Anklicken des Anwendungstitels wählen Sie den Haupt-Anwendungsbereich aus, in dem Sie als nächstes arbeiten möchten. Das ist derjenige Bereich der Anwendung, mit den für Ihre jeweilige Tätigkeit passenden Datensätzen und Funktionen. Innerhalb des ausgewählten Haupt-Anwendungsbereichs wählen Sie durch Anklicken seines Titels in der Anwendungsnavigation einen entsprechenden Unterbereich aus. Hier finden sich oftmals unterschiedliche [Ansichten](#) auf die jeweiligen Datensätze. Eine dieser Ansichten wird beim Wechsel des Haupt-Anwendungsbereichs immer automatisch angezeigt.

Die folgenden Haupt-Anwendungsbereiche werden in dieser Dokumentation jeweils ausführlich beschrieben:

Bereich	Beschreibung
Adressen	In diesem Anwendungsbereich suchen und erstellen Sie Adressen aber auch direkt von einer Adresse ausgehend alle Vorgänge. Aus einer Adresse heraus haben Sie Zugriff auf alle relevanten Daten, die mit der Adresse zu tun haben. In den meisten Fällen werden Sie in diesem Anwendungsbereich arbeiten.
Verkaufschancen	Hier erstellen Sie Verkaufschancen, wenn Sie diese nicht sofort zu einer Adresse zuordnen wollen. In den verschiedenen Ansichten finden Sie leicht Ihre offenen Verkaufschancen oder gewinnen mittels des Forecasts einen Eindruck über die zukünftige Geschäftsentwicklung.
Vorgänge	Im Anwendungsbereich <i>Vorgänge</i> werden Geschäftsvorfälle angezeigt. Immer, wenn Sie mit Vorgängen nicht-adressbezogen arbeiten, weil Sie beispielsweise einen bestimmten Vorgang suchen ohne genau zu wissen, zu welcher Adresse er

	gehört, benutzen Sie diesen Bereich.
Vorlagen	Für einige oft wiederkehrende Tätigkeiten kann es Vorlagen geben, welche Ihnen das Ausführen dieser Tätigkeiten vereinfacht. Ein einfaches Beispiel hierfür ist eine Briefvorlage mit entsprechenden Platzhaltern.
Organisation	Der Anwendungsbereich <i>Organisation</i> dient dazu, Ihre eigene Organisation abzubilden. Der Bereich ist ansonsten vergleichbar mit Adressen: Auch Ihre Organisation legen Sie als Firma (hier: Firmenprofil) mit in Relation stehenden Kontakten (hier Kontaktprofil) an.

2.2. Anwendungsaktionen

Rechts oben befinden sich unabhängig von dem Anwendungsbereich, in dem Sie sich befinden, immer die Anwendungsaktionen zum Zugriff auf Ihre [Benutzereinstellungen](#) und zum Abmelden von der Anwendung. Die Anwendungsaktionen werden immer angezeigt und sind unabhängig vom aktiven Tab, der angezeigten Ansicht oder des geöffneten Datensatzes. Die meisten Anwendungsaktionen werden in der Business App Dokumentation beschrieben.



Tipp:

Um Ihre Daten zu schützen, sollten Sie sich nach Erledigung Ihrer Tätigkeiten immer abmelden.

Gegebenenfalls haben Sie weitere Anwendungsaktionen zur [Verwaltung der Anwendung](#) zur Verfügung. Diese setzen jedoch bestimmte Anwendungsrollen und damit [Berechtigungen](#) innerhalb der Anwendung voraus.

Spezielle Anwendungsaktionen

Aktion	Beschreibung
Ordner	Öffnen Sie einen Ordner und zeigen die Datensätze in dem ausgewählten Ordner an. Außerdem können Sie abhängig von Ihren Rechten Ordner anlegen, löschen und umbenennen.
Aktive Prozesse	Zeigen Sie den Status in Ihrem Namen laufende Hintergrundprozesse an und brechen Sie bei Bedarf Hintergrundprozesse ab.
Benutzereinstellungen (Ihr Benutzername)	Öffnen Sie Ihre Benutzereinstellungen um beispielsweise Ihre Standardadresse, Sprache oder E-Mail Signatur einzustellen.
Dokumentation	Öffnen Sie die Onlinedokumentation in einem separaten Browser-Tab.
Anwendungsprotokolle	Zeigen Sie die Anwendungsprotokolle der Anwendung an.

2.3. Tabs

Da jede Ansicht und jeder Datensatz, den Sie öffnen, in einem eigenen Tab innerhalb der Anwendung geöffnet wird, können Sie einfach zwischen mehreren offenen Tabs und damit unterschiedlichen Tätigkeiten wechseln. Dabei wechseln die angezeigte Ansicht oder Maske und das Menüband. Zwischen Tabs wechseln Sie einfach durch Anklicken des gewünschten Tabs oder mittels der Tasten `STRG+Links` und `STRG+Rechts`.

Sie schließen einen Tab entweder durch Anklicken des „X“ im Titel des aktiven Tabs, durch eine Aktion im Menüband (z.B. *Speichern & Schließen*) oder aber mittels der Taste `Escape`. Durch Rechtsklick auf den aktiven Tab können Sie einige weitere Aktionen ausführen, um beispielsweise mehrere Tabs gleichzeitig zu schließen.

Beim Anmelden werden die Tabs, die Sie beim Abmelden geöffnet hatten, wiederhergestellt.



Tipp:

Um die Übersicht zu behalten, sollten Sie von Zeit zu Zeit nicht mehr benötigte Tabs schließen.

2.4. Menüband

Im Menüband finden Sie die zu der im aktuellen [Tab](#) dargestellten [Ansicht](#) oder [Maske](#) passenden Aktionen.

Speziell in Masken können sich die Aktionen dynamisch für bestimmte Felder ändern oder erweitern.



Beispiel:

Wenn Sie ein Feld einer Maske mit formatierbarem Inhalt auswählen, wie das Feld *Beschreibung* in einer Firma, erscheinen im Menüband weitere Bereiche mit Aktionen zum Formatieren des Inhalts.

Aktionen, die Sie gerade nicht ausführen können, weil Ihnen bestimmte [Berechtigungen](#) fehlen oder aber ein oder mehrere Datensätze zuvor ausgewählt werden müssen, werden ausgegraut.

Sie können das Menüband über den Pfeil rechts oben aus- und wieder einblenden.

2.5. Ansicht

Mehrere Datensätze der gleichen Art werden Ihnen in spaltenorientierten Ansichten angezeigt. In Ansichten wählen Sie einen oder mehrere Datensätze durch einfaches Klicken aus. Durch einen Doppelklick öffnen Sie genau einen Datensatz aus einer Ansicht heraus.

In Ansichten können Sie suchen, sortieren, filtern, gruppieren sowie Spalten ergänzen und entfernen. Diese Funktionen führen Sie entweder durch die entsprechenden Aktionen im Menüband der jeweiligen Ansicht aus, oder aber durch einen Rechtsklick in der Zeile mit den Spaltentiteln.

Wird eine Ansicht innerhalb einer [Maske](#) angezeigt, nennt man diese Ansicht Detailansicht. Eine Detailansicht zeigt immer zu dem in der Maske angezeigten Datensatz in Relation stehende Datensätze an.



Beispiel:

In der Maske Firma wird genau ein Firmendatensatz angezeigt. Die zu diesem Firmendatensatz gehörenden Kontakte werden in einer Detailansicht innerhalb der Firmenmaske angezeigt.

In Ansichten wird ein jeweils passendes [Menüband](#) angezeigt. Hier finden Sie die jeweils zur Ansicht passenden Aktionen.

Allgemeine Aktionen

Einige Aktionen erscheinen in fast allen Ansichten. Diese werden im Kapitel [Allgemeine Aktionen in Ansichten](#) näher beschrieben.

2.5.1. Allgemeine Aktionen in Ansichten

Die folgenden Aktionen stehen grundsätzlich in den [Menübändern](#) der meisten [Ansichten](#) zur Verfügung. Um einige der Aktionen ausführen zu können, benötigen Benutzer spezielle [Berechtigungen](#). Daher werden Ihnen möglicherweise nicht alle Aktionen angezeigt.

Aktion	Beschreibung
Erstellen	Über die Erstellen-Aktionen erstellen Sie aus allen Ansichten heraus neue Datensätze. Da die meisten Arten von Datensätzen in Relation zueinander stehen, müssen Sie oftmals immer zunächst einen Datensatz auswählen, bevor Sie zu dem ausgewählten Datensatz einen weiteren Datensatz erstellen können. Beispielsweise müssen Sie eine Firma auswählen, um zu der ausgewählten Firma einen Kontakt zu erstellen.
Informieren	Informieren Sie Ihre Kollegen über Datensätze aus der Anwendung. Dabei versenden Sie eine Verknüpfung zu dem ausgewählten Datensatz per E-Mail. Wenn die Empfänger der Verknüpfung folgen, öffnen Sie den Datensatz direkt in der Anwendung.
Zu Ordner hinzufügen	Fügen Sie die ausgewählten Datensätze zu einem Ordner hinzu. Datensätze können in beliebig vielen Ordnern gleichzeitig angezeigt werden, obwohl sie nur einmal existieren.
Aus Ordner entfernen	Entfernen Sie die ausgewählten Datensätze aus einem Ordner. Die Datensätze sind danach in dem ausgewählten Ordner nicht mehr vorhanden, werden aber nicht aus der Anwendung gelöscht.
Datensätze löschen	Wählen Sie einen oder mehrere Datensätze aus, um diese aus der Anwendung zu entfernen. Wenn Sie Datensätze löschen, werden auch alle Referenzen auf die gelöschten Datensätze aus in Relation stehenden anderen Datensätzen entfernt. Seien Sie daher mit Löschungen vorsichtig und setzen Sie speziell Adressen lieber auf den Status <i>inaktiv</i> , um die Referenzen zu erhalten.
Ansicht aktualisieren	Bringen Sie die Ansicht auf den aktuellen Stand. Änderungen an Datensätzen, die in einer Ansicht gerade angezeigt werden, werden nicht sofort in der

	Ansicht angezeigt. Dies gilt auch für Datensätze, die nach dem Öffnen der Ansicht neu angelegt werden.
Ansichten verwalten	Wenn über die Aktion <i>Ansicht speichern</i> gespeicherte Instanzen einer Ansicht zur Verfügung stehen, rufen Sie diese über die Aktion <i>Ansichten verwalten</i> auf. Gespeicherte Instanzen können Sie über diese Aktion auch wieder löschen.
Ansicht speichern	Speichern Sie die Filter, Sortierungen und Gruppierungen sowie die angezeigten Spalten der Ansicht. Dadurch können Sie die Modifikationen innerhalb der Ansicht zu einem späteren Zeitpunkt einfach durch die Aktion <i>Ansichten verwalten</i> wiederherstellen. Gespeicherte Ansichten stehen entweder allen Benutzern zur Verfügung oder sind nur für Sie selbst aufrufbar.
Export	Exportieren Sie die angezeigte Ansicht oder die ausgewählten Datensätze in eine lokale Datei, um sie beispielsweise per E-Mail zu versenden oder auszudrucken. Wenn Sie keine Datensätze auswählen, werden alle Datensätze der Ansicht gemäß des aktuellen Filters exportiert und heruntergeladen. Gruppierungen und Sortierungen sowie die Spaltenauswahl werden beim Export beibehalten.
Filter	Blenden Sie die Filterzeile in der Ansicht ein oder aus. Über die Filterzeile filtern Sie die angezeigten Datensätze gezielt nach einzelnen Spalten.
Suchfeld	Blenden Sie das Suchfeld in der Ansicht ein oder aus. Über das Suchfeld suchen Sie gezielt Datensätze nach allen in der Ansicht angezeigten Spaltenwerten.
Gruppierung	Blenden Sie das Gruppierungsfeld in der Ansicht ein oder aus. Über das Gruppierungsfeld gruppieren Sie die Datensätze in der Ansicht nach einem oder mehreren Spaltenwerten.

2.6. Maske

Einzelne Datensätze werden in Masken angezeigt. Über Masken legen Sie neue Datensätze an, ändern bestehende oder schauen sich einfach nur alle Felder des Datensatzes auf einen Blick an. Es kann Felder geben, die in einer Maske immer ausgefüllt sein müssen. Diese sind mit einem Stern markiert.

Die meisten Masken öffnen sich zunächst im Lesemodus. Hier können Sie keine Änderungen an dem Datensatz vornehmen, den die Maske anzeigt. Um zum Bearbeitenmodus zu wechseln, steht Ihnen die allgemeine Aktion *Bearbeiten* zur Verfügung. Aus dem Bearbeitenmodus können Sie bei Bedarf über die allgemeinen Aktionen *Lesen* oder *Speichern & Lesen* wieder in den Lesemodus zurückwechseln.

In Masken können außerdem [Ansichten](#) (Detailansichten) angezeigt werden. Diese zeigen dann immer Datensätze an, welche in einer Relation zu dem aktuellen Datensatz stehen.

Im Maskenkopf wird, bei in Relation stehenden Datensätzen, immer eine Brotkrumen-Navigation angezeigt. Diese zeigt immer alle Datensätze an, zu denen der aktuelle Datensatz in Relation steht. Sie können durch Anklicken der einzelnen Einträge die entsprechenden Datensätze direkt öffnen.



Beispiel:

In der Maske Kontakt wird in der Brotkrumen-Navigation der Name derjenigen Firma angezeigt, zu der der angezeigte Kontakt in Relation steht.

In Masken wird ein jeweils passendes [Menüband](#) angezeigt. Hier finden Sie die jeweiligen zur Maske passenden Aktionen.

Allgemeine Felder und Aktionen

Einige Felder und Aktionen erscheinen in fast allen Masken. Diese werden hier allgemein beschrieben:

- [Allgemeine Felder in Masken](#)
- [Allgemeine Aktionen in Masken](#)

2.6.1. Allgemeine Felder in Masken

Die folgenden Felder finden sich in nahezu allen [Masken](#).

Feld	Beschreibung
Abschnitt Eigenschaften	
Erstellt	In diesem Feld wird das Erstellungsdatum des Datensatzes angezeigt.
Erstellt von	In diesem Feld wird der Name des Erstellers des Datensatzes angezeigt.
Zuletzt bearbeitet	Dieses Feld zeigt das Datum der letzten Änderung des Datensatzes an.
Zuletzt bearbeitet von	Der Name des Benutzers, welcher den Datensatz zuletzt bearbeitet, d.h. gespeichert, hat.
Bearbeiter	Geben Sie an, wer diesen Datensatz bearbeiten kann. Es kann dennoch Mitarbeiter geben, die auf Grund ihrer Berechtigungen alle oder grundsätzlich keine Datensätze bearbeiten dürfen.

2.6.2. Allgemeine Aktionen in Masken

Die folgenden Aktionen stehen grundsätzlich in den meisten [Masken](#) zur Verfügung. Um einige der Aktionen ausführen zu können, benötigen Benutzer spezielle [Berechtigungen](#). Daher werden Ihnen möglicherweise nicht alle Aktionen angezeigt.

Aktion	Beschreibung
Erstellen	Falls notwendig, erstellen Sie über die Erstellen-Aktionen neue Datensätze. Dabei werden neue Datensätze automatisch in Relation zu dem Datensatz, der gerade in der Maske geöffnet ist, erzeugt. Ausgenommen hiervon sind Typen von Datensätzen, die grundsätzlich nicht in Relation zu anderen Datensätzen stehen, wie beispielsweise die Firma.
Informieren	Informieren Sie Ihre Kollegen über Datensätze aus der Anwendung. Dabei versenden Sie eine Verknüpfung zu dem ausgewählten Datensatz per E-Mail. Wenn die Empfänger der Verknüpfung folgen, öffnen Sie den Datensatz direkt in der Anwendung.
Bearbeiten	Wechseln Sie aus dem Lesemodus in den Bearbeitenmodus, um den Datensatz zu ändern.
Lesen	Wechseln Sie aus dem Bearbeitenmodus in den Lesemodus. Änderungen, die Sie nicht gespeichert haben, werden dabei verworfen.
Speichern & Schließen	Speichern Sie die Änderungen, die Sie in diesem Datensatz vorgenommen haben, und schließen Sie danach den Datensatz, um mit anderen Tätigkeiten fortzufahren. Wenn Sie die Änderungen nicht speichern, werden sie verworfen.
Speichern	Speichern Sie die Änderungen, die Sie in diesem Datensatz vorgenommen haben. Der Datensatz bleibt dabei geöffnet. Wenn Sie die Änderungen nicht speichern, werden sie beim Schließen des Datensatzes verworfen.
Speichern & Lesen	Speichern Sie die Änderungen, die Sie in diesem Datensatz vorgenommen haben. Der Datensatz bleibt danach offen und wird im Lesemodus angezeigt. Wenn Sie die Änderungen nicht

	speichern, werden sie beim Schließen des Datensatzes verworfen.
Zu Ordner hinzufügen	Fügen Sie diesen Datensatz zu einem Ordner hinzu. Datensätze können in beliebig vielen Ordnern gleichzeitig angezeigt werden, obwohl sie nur einmal existieren.
Aus Ordner entfernen	Entfernen Sie diesen Datensatz aus einem Ordner. Die Datensätze sind danach in dem ausgewählten Ordner nicht mehr vorhanden, werden aber nicht aus der Anwendung gelöscht.
Datensatz löschen	Entfernen Sie diesen Datensatz aus der Anwendung. Wenn Sie Datensätze löschen, werden auch alle Referenzen auf die gelöschten Datensätze aus in Relation stehenden anderen Datensätzen entfernt. Seien Sie daher mit Löschungen vorsichtig und setzen Sie speziell Adressen lieber auf den Status "inaktiv", um die Referenzen zu erhalten.
Ansicht aktualisieren	Bringen Sie die angezeigten Detailansichten auf den aktuellen Stand. Änderungen an Datensätzen werden nicht sofort in den Detailansichten angezeigt. Dies gilt auch für Datensätze, die nach dem Öffnen einer Maske neu angelegt werden.
Änderungsprotokoll anzeigen	Zeigen Sie alle Änderungen an dem Datensatz an.

2.7. Ordner

Sie können Ordner verwenden, um manuell selektierte Datensätze in Ordnern zu sammeln. Dazu fügen Sie über entsprechende Aktionen beliebige Datensätze einem Ordner hinzu. Datensätze können sich gleichzeitig in beliebig vielen unterschiedlichen Ordnern befinden. Wenn Sie Datensätze wieder aus Ordnern entfernen, werden sie nicht gelöscht, sondern nur nicht mehr in den jeweiligen Ordnern angezeigt. Wenn ein neuer Ordner angelegt wird, ist er zunächst leer. Wird ein Ordner gelöscht, werden dabei auch alle Datensätze aus dem Ordner entfernt, aber nicht aus der Anwendung gelöscht. Mit Ordnern können Sie ähnlich wie mit Ansichten arbeiten, das bedeutet, Sie können Datensätze markieren, öffnen, aus der Anwendung löschen und alle Aktionen für die Datensätze ausführen.

Typen von Ordnern

Es gibt drei Typen von Ordnern:

Typ	Beschreibung
Privat	Mit privaten Ordnern können Sie nur alleine arbeiten, das bedeutet, nur Sie können diese Ordner und die Datensätze in den Ordnern sehen und nur Sie selbst können Datensätze in private Ordner hinzufügen oder aus diesen entfernen. Nur Sie und ein Administrator können den Namen privater Ordner ändern und diese auch wieder löschen.
Öffentlich	Öffentliche Ordner können von Administratoren und Benutzern mit der Rolle „Öffentliche Ordner“ angelegt werden. Öffentliche Ordner können von allen Benutzern gesehen und verwendet werden. Nur der Ersteller eines öffentlichen Ordners sowie ein Administrator kann einen öffentlichen Ordner umbenennen oder löschen.
Privat bei erster Benutzung	Nur Administratoren können öffentliche Ordner anlegen, die bei der ersten Benutzung zu privaten Ordnern für den jeweiligen Benutzer werden. Über diesen Typ können Administratoren Benutzern bestimmte private Ordner für ihre Arbeit vorgeben. Die privaten Instanzen eines solchen Ordners verhalten sich wie private Ordner. Löscht ein Benutzer eine private Instanz eines Ordners, der privat bei erster Benutzung ist, wird ihm die öffentliche Instanz wieder angezeigt und erzeugt bei

	erster Benutzung wieder eine neue private Instanz.
--	--



Tipp

Sie können zum Beispiel einen privaten Ordner „Meine wichtigen Firmen“ anlegen, in den Sie nach und nach die Firmen hinzufügen, mit denen Sie gerade viel zu tun haben. Ein Teil der Firmen dieses Ordners können gleichzeitig noch in einem öffentlichen Ordner „Einladung Sommerfest“ liegen, welcher von der Marketing-Abteilung verwendet wird, um einmalig diejenigen Firmen zu sammeln, die zum Sommerfest eingeladen werden sollen.

Aktionen für Ordner

Als Anwendungsaktion steht die Aktion „Ordner öffnen“ zur Verfügung. In allen Masken und Ansichten gibt es außerdem die Aktionen „Zu Ordner hinzufügen“ und „Aus Ordner entfernen“.

Bis auf das Erstellen eines neuen Ordners werden alle Aktionen als Hintergrundprozesse ausgeführt. Das bedeutet, Sie können nach Anstoßen der Aktion sofort weiterarbeiten und werden über eine Meldung darüber informiert, wenn die Aktion abgeschlossen ist.

Ordner öffnen

Über diesen Dialog öffnen Sie einen Ordner, auf den Sie Zugriff haben. Der Ordner wird in einem neuen Tab geöffnet. Der Dialog erlaubt es Ihnen ausserdem je nach Ihren Berechtigungen neue Ordner anzulegen, Ordner zu löschen und Ordner umzubenennen.

Zu Ordner hinzufügen

Wählen Sie einen Ordner aus, zu dem die Datensätze hinzugefügt werden. Es werden alle zur aktuellen Ansicht bzw. dem aktuellen Datensatz passenden Ordner angezeigt. Wenn es noch keinen Ordner gibt, können Sie über diese Aktion gleichzeitig einen neuen Ordner anlegen, in den die in der Ansicht markierten oder in der Maske gerade angezeigten Datensätze automatisch hinzugefügt werden.

Aus Ordner entfernen

Wählen Sie einen Ordner, aus dem die in der aktuellen Ansicht markierten Datensätze oder der aktuell geöffnete Datensatz entfernt wird.

Ordner anlegen

Sie legen Ordner entweder über den Dialog „Ordner öffnen“ oder aber über die Aktion „Zu Ordner hinzufügen“ an. Beim Anlegen eines neuen Ordners müssen Sie die Ansicht wählen, auf der der Ordner

basiert. Dadurch legen Sie fest, welche Datensätze später in den Ordner hinzugefügt werden können, nämlich grundsätzlich immer alle, die in der ausgewählten Ansicht auch angezeigt werden können. Dieser Umstand sorgt dafür, dass Ihnen bei den Aktionen „Zu Ordner hinzufügen“ und „Aus Ordner entfernen“ immer nur die zur aktuellen Ansicht oder dem aktuell geöffneten Datensatz passenden Ordner angeboten werden.

3. Adressen

Adressen sind die zentralen Datensätze, auf welche die meisten Funktionen der Anwendung aufbauen. Adressen sind in [Firmen](#) und [Kontakte](#) aufgeteilt, wobei meistens zu einer Firma mehrere Kontakte gehören. Um eine möglichst individuelle Kommunikation mit Ihren Geschäftspartnern zu ermöglichen, sollten Sie möglichst immer mit Kontakten arbeiten und Firmen nur für diejenigen Daten verwenden, welche für alle Kontakte einer Firma übergreifend gelten.

In diesem Anwendungsbereich suchen und erstellen Sie Adressen aber auch direkt von einer Adresse ausgehend alle Vorgänge. Aus einer Adresse heraus haben Sie Zugriff auf alle relevanten Daten, die mit der Adresse zu tun haben.



Tipp:

Für die tägliche Arbeit werden Sie meistens in diesem Anwendungsbereich arbeiten.

Sie erstellen Adressen über die Aktion *Erstellen*. Firmen erstellen Sie ohne Bezug zu einem ausgewählten anderen Datensatz. Für das Erstellen eines Kontaktes müssen Sie zuvor entweder in einer Ansicht die Firma auswählen oder öffnen, zu der Sie den Kontakt erstellen wollen.

Die folgenden Adressdatensätze stehen Ihnen zur Verfügung:

Adressdatensatz	Erklärung
Firma	Erstellen Sie eine neue Firma.
Kontakt	Erstellen Sie einen neuen Kontakt zu einer ausgewählten Firma. Kontakte sind die Personen, mit denen Sie bei einer Firma in Kontakt stehen.

- [Adressansichten](#)
- [Firma](#)
- [Kontakt](#)

3.1. Adressansichten

Im Haupt-Anwendungsbereich *Adressen* gibt es die folgenden weiteren Anwendungsbereiche beziehungsweise Ansichten für Adressen:

Ansicht	Beschreibung
Firmen	Verwalten Sie Ihre aktiven Firmen.
Firmen nach Tags	Zeigen Sie Ihre aktiven Firmen nach Tags gruppiert an.
Firmen nach Verteiler	Zeigen Sie Ihre aktiven Firmen nach Verteilern gruppiert an.
Kontakte	Verwalten Sie Ihre aktiven Kontakte.
Kontakte nach Tags	Zeigen Sie Ihre aktiven Kontakte nach Tags gruppiert an.
Kontakte nach Verteiler	Zeigen Sie Ihre aktiven Kontakte nach Verteilern gruppiert an.
Inaktive Firmen	Verwalten Sie Ihre inaktiven Firmen.
Inaktive Kontakte	Verwalten Sie Ihre inaktiven Kontakte.

Aktionen in Adressansichten

In jeder Ansicht stehen die [allgemeinen Aktionen](#) zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es für die Ansichten der Adressen noch einige spezielle Aktionen.

Aktion	Beschreibung
Tags	Ändern Sie für ausgewählte Datensätze die Tags.
Tags ersetzen	Ersetzen Sie die Tags der ausgewählten Datensätze gegen neue Tags. Die bisherigen Tags werden dabei entfernt.
Tags entfernen	Entfernen Sie einen oder mehrere Tags aus den ausgewählten Datensätzen.
Tags hinzufügen	Fügen Sie Tags zu den ausgewählten Datensätzen hinzu. Die bisherigen Tags bleiben dabei bestehen.
Verteiler	Ändern Sie für ausgewählte Adressen die Verteiler.

Verteiler ersetzen	Ersetzen Sie die Verteiler der ausgewählten Adressen durch einen oder mehrere neue Verteiler. Aus den Verteilern, in denen die Adressen zuvor standen, werden sie entfernt. Verteiler werden insbesondere für Marketingaktionen verwendet.
Verteiler entfernen	Entfernen Sie die ausgewählten Adressen aus einem oder mehreren Verteilern. Verteiler werden insbesondere für Marketingaktionen verwendet.
Verteiler hinzufügen	Fügen Sie die ausgewählten Adressen zusätzlich zu einem oder mehreren weiteren Verteilern hinzu. In ihren bisherigen Verteilern bleiben sie erhalten. Verteiler werden insbesondere für Marketingaktionen verwendet.
Betreuer ändern	Ersetzen Sie den Betreuer in den ausgewählten Adressen.
Serienkorrespondenz	Erstellen Sie auf Basis einer Vorlage gleichzeitig viele Korrespondenzen für die ausgewählten Adressen.
Serienbrief erstellen	Erstellen Sie auf Basis einer Vorlage einen Serienbrief für die ausgewählten Adressen.
Serien-E-Mail erstellen	Erstellen Sie auf Basis einer Vorlage eine Serien-E-Mail für die ausgewählten Adressen.

Die Adressansichten zeigen eine große Auswahl an Adressfeldern. Sie können weitere Adressfelder zu den Ansichten hinzufügen.

3.2. Firma

Aktionen

In der Firmenmaske stehen die [allgemeinen Maskenaktionen](#) zur Verfügung.

Detailansichten

Die Detailansichten bieten Ihnen eine Übersicht über alle zur Firma gehörenden weiteren Datensätze.

Detailansicht	Beschreibung
Kontakte	Hier sehen Sie die Kontakte, welche zu der aktuellen Firma gehören.
Firmenstruktur	Diese Detailansicht zeigt Ihnen diejenigen Firmen an, welche die aktuelle Firma als übergeordnete Firma eingetragen haben.
Geschäftsbeziehungen	Geben Sie an, ob diese Adresse mit anderen Adressen in weiteren Geschäftsbeziehungen steht. Wählen Sie neben den Adressen auch die Rolle aus, welche diese Adresse in der Geschäftsbeziehung spielt.
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu der aktuellen Adresse an.
Verkaufschancen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen alle Verkaufschancen zur aktuellen Adresse fallend nach geplantem Abschlußdatum an.
Beteiligt an Verkaufschancen	Diese Detailansicht zeigt die Verkaufschancen an, an denen die aktuelle Adresse entweder als weiterer Beteiligter, als Mitglied des Vertriebsteams oder aber als Mitbewerber beteiligt ist.

Felder

Neben den [allgemeinen Feldern in Masken](#) können Sie in Firmen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den vollständigen Firmennamen so ein, wie Sie ihn später in Korrespondenzen verwenden möchten. Sie können ihn oft aus dem Impressum der Website der Firma übernehmen.
Suchnamen	Geben Sie Abkürzungen, vorherige Firmennamen oder andere Begriffe ein, unter denen Sie diese Firma schnell wiederfinden können.
Nummer	Geben Sie eine Nummer zur eindeutigen Identifizierung dieser Firma ein. Dies kann die Kundennummer, Debitorennummer oder jede andere Nummer sein.
Übergeordnete Firma	Um die Abhängigkeiten dieser Firma transparent zu machen, wählen Sie hier die übergeordnete Firma zu dieser Firma aus. In der übergeordneten Firma werden alle direkt untergeordneten Firmen in der Detailansicht Firmenstruktur angezeigt.
Kategorie	Wählen Sie aus, in welcher Beziehung diese Firma zu Ihnen steht. Diese Information kann beispielsweise zur Adresssegmentierung für Marketingaktionen oder für Auswertungen verwendet werden.
Aktiv	Wählen Sie, ob Sie mit dieser Adresse aktuell arbeiten. Löschen Sie eine Adresse nicht, sondern setzen Sie sie auf inaktiv, um alle Informationen zu behalten. Inaktive Adressen werden nur in speziellen Ansichten angezeigt und automatisch aus allen anderen Ansichten gefiltert. Neue Adressen sind bei der Anlage automatisch aktiv.
Adressen	
Anschriften	Über das „+“ erstellen Sie beliebig viele Anschriften. Über den Adresstyp legen Sie die Art der Anschrift (z.B. Straßenanschrift, Lieferanschrift, Besuchsanschrift) fest. Sie können eine einzelne Anschrift durch Doppelklicken öffnen, ändern oder löschen. Wählen Sie eine der Anschriften durch Anklicken des Auswahlkästchens als Primäranschrift aus. Diese wird automatisch in Ansichten angezeigt und kann bei Briefen automatisch herangezogen werden.

E-Mail	
E-Mail-Adresse	Über das „+“ erstellen Sie beliebig viele E-Mail-Adressen. Über den Typ legen Sie die Art der E-Mail-Adresse fest (z.B. Geschäftsadresse oder Privatadresse). Sie können eine einzelne E-Mail-Adresse durch Doppelklicken öffnen, ändern oder löschen. Wählen Sie eine der E-Mail-Adressen durch Anklicken des Auswahlkästchens als primäre E-Mail-Adresse aus. Diese wird automatisch in Ansichten angezeigt und für E-Mails an diese Adresse verwendet.
Kommunikation	
Telefon	Geben Sie die zentrale Telefonnummer für diese Firma ein. Beim Anlegen von Kontakten wird Ihnen diese Nummer automatisch vorbelegt, um Ihnen die Eingabe persönlicher Telefonnummern zu erleichtern. Über das Telefonsymbol hinter der Nummer können Sie die Nummer direkt anrufen, sofern Sie diese Funktion in Ihren Benutzereinstellungen aktiviert haben.
Zusätzliches Telefon	Geben Sie eine möglicherweise bekannte weitere zentrale Telefonnummer für diese Firma an. Über das Telefonsymbol hinter der Nummer können Sie die Nummer direkt anrufen, sofern Sie diese Funktion in Ihren Benutzereinstellungen aktiviert haben.
Fax	Geben Sie die zentrale Faxnummer für diese Firma ein. Beim Anlegen von Kontakten wird Ihnen diese Nummer automatisch vorbelegt, um Ihnen die Eingabe persönlicher Faxnummern zu erleichtern.
Website	Geben Sie die Website dieser Firma ein. Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Website direkt auf. Wenn Sie das Protokoll weglassen, wird automatisch https:// vor der Adresse hinzugefügt.
Facebook	Geben Sie die Facebook-Seite hier ein (z.B. www.facebook.com/gedysintraware). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.
LinkedIn	Geben Sie die LinkedIn-Seite hier ein (z.B. www.linkedin.com/company/gedys-intraware-gmbh). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die

	Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.
Twitter	Geben Sie den Twitter-Kanal hier ein (z.B. twitter.com/gedysinraware). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie den Kanal direkt auf und verfolgen die Tweets.
XING	Geben Sie die XING-Seite hier ein (z.B. www.xing.com/companies/gedysinrawaregmbh). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.
Allgemeine Informationen	
Branche	Wählen Sie die Hauptbranche der Firma. Diese Information kann beispielsweise zur Adresssegmentierung für Marketingaktionen oder für Auswertungen verwendet werden.
Produktbereich	Die Information über Ihre Produkte oder Leistungen, für die sich diese Firma interessiert oder die Sie einsetzt, dienen zur Adresssegmentierung für Marketingaktionen oder Auswertungen.
Mitarbeiter	Wählen Sie aus, wie viele Mitarbeiter diese Firma ungefähr beschäftigt. Diese Information ist eine Kennzahl für die Größe der Firma und wird oft als ein Parameter für die Bewertung herangezogen.
Jahresumsatz	Geben Sie den ungefähren Jahresumsatz dieser Firma an. Diese Information ist eine Kennzahl für die Größe der Firma und wird oft als ein Parameter für die Bewertung herangezogen.
Handelsregisternummer	Die Handelsregisternummer unter der diese Firma eingetragen ist, ist ein eindeutiges Kennzeichen, um die Firma zu identifizieren.
Gerichtsstand	Geben Sie an, an welchem Gericht die Firma im Handelsregister eingetragen ist.
Besitz	Wählen Sie die Besitzverhältnisse dieser Firma aus. Je nach dem Besitzverhältnis kann es unterschiedliche Regelungen bei der Zusammenarbeit mit dieser Firma geben.
Klassifizierung	
Bewertung	Bewerten Sie diese Firma nach einheitlichen

	Kriterien. Diese Information kann beispielsweise zur Adresssegmentierung für Marketingaktionen oder für Auswertungen verwendet werden.
Verteiler	Wählen Sie die Verteiler aus, zu denen diese Adresse gehört. Verteiler werden insbesondere für Marketingaktionen verwendet.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um die Adressen zu segmentieren. Vergeben Sie beispielsweise Tags für Ihre wichtigsten Kunden. Sie können Adressen über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.
Ansichtshinweise	Wählen Sie kurze Stichworte oder Hinweise aus, die prominent in Ansichten zu dieser Adresse angezeigt werden. Damit sehen Sie in Ansichten auf einen Blick die wichtigen Adressen.
Quelle	Wählen Sie aus, woher die Informationen zu dieser Adresse stammen. Diese Information kann für die Analyse unterschiedlicher Maßnahmen zur Adressgenerierung verwendet werden.
Vertrieb	
Betreuer	Wählen Sie den primären Betreuer für diese Firma aus Ihrer Organisation aus. Der Betreuer ist der erste Ansprechpartner für die Firma.
Weitere Betreuer	Wählen Sie beliebig viele weitere Betreuer für diese Firma aus Ihrer Organisation aus.
Besuchsrhythmus	Wählen Sie aus, wie häufig diese Firma ungefähr besucht werden soll. Diese Information ist für die Besuchsplanung wichtig.
Bestellrhythmus	Wählen Sie aus, wie häufig Sie regelmäßige Bestellungen dieser Firma erwarten.
Finanzdaten	
Bonität	Wählen Sie die Kreditwürdigkeit (Bonität) dieser Firma aus. Die Bonität kann Rückschlüsse auf die Zuverlässigkeit dieser Firma erlauben.
Offene Posten	Dies ist die Summe aller offenen Posten dieser Firma.
Auftragsbestand	Dies ist die Summe des aktuellen Auftragsbestandes dieser Firma.
Kontoinhaber	Geben Sie für die Bankverbindung den Kontoinhaber

	des Kontos an.
IBAN	Geben Sie für die Bankverbindung die IBAN dieser Firma an.
Kreditinstitut	Geben Sie für die Bankverbindung das Kreditinstitut dieser Firma an.
BIC	Geben Sie für die Bankverbindung die BIC des Kreditinstituts dieser Firma an.
Faktura	
Kreditsperre	Wählen Sie, ob Sie dieser Firma aktuell Kredit einräumen. Beachten Sie dabei die Bonität und das Kreditlimit. Die Information kann bei der Rechnungserstellung und -bearbeitung hilfreich sein.
Kreditlimit	Das Kreditlimit dieser Firma kann bei der Rechnungserstellung und -bearbeitung hilfreich sein.
Mahnstufe	Wählen Sie die aktuelle Mahnstufe für diese Firma aus. Die Information kann in der Projektabwicklung, vor dem Erstellen neuer Angebote oder allgemein während der Rechnungsbearbeitung von Interesse sein.
Zahlungsbedingungen	Wählen Sie die Zahlungsbedingungen für die Rechnungsstellung an diese Firma aus.
Kommunikationsoptionen	
Kommunikationsstatus	Geben Sie an, ob diese Adresse der Versendung von Werbung zugestimmt hat. Der Kommunikationsstatus kann insbesondere bei Serienkorrespondenzen einfach als Filter verwendet werden.
Abweichende Briefanrede	Die Briefanrede wird automatisch berechnet. Wenn speziell für diese Adresse eine eigene Briefanrede verwendet werden soll, weil die allgemeinen Regeln für deren Aufbau hier nicht zutreffen, tragen Sie die komplette Briefanrede hier ein.
Abweichender Briefgruß	Der Briefgruß wird automatisch berechnet. Wenn speziell für diese Adresse ein eigener Briefgruß verwendet werden soll, weil die allgemeinen Regeln für dessen Aufbau hier nicht zutreffen, tragen Sie den kompletten Briefgruß hier ein.
Beschreibung	

	Fügen Sie beliebige Kommentare, weitere Informationen oder Beschreibungen zu dieser Adresse hinzu. Es kann sich hierbei auch um Bilder (z.B. Wegbeschreibung) handeln.
Anhänge	
	Fügen Sie beliebige Dateianhänge zu dieser Adresse hinzu.

3.3. Kontakt

Aktionen

In den Adressmasken stehen die [allgemeinen Maskenaktionen](#) zur Verfügung.

Detailansichten

Die Detailansichten bieten Ihnen eine Übersicht über alle zum Kontakt gehörenden weiteren Datensätze.

Detailansicht	Beschreibung
Geschäftsbeziehungen	Geben Sie an, ob diese Adresse mit anderen Adressen in weiteren Geschäftsbeziehungen steht. Wählen Sie neben den Adressen auch die Rolle aus, welche diese Adresse in der Geschäftsbeziehung spielt.
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu der aktuellen Adresse an.
Verkaufschancen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen alle Verkaufschancen zur aktuellen Adresse fallend nach geplantem Abschlußdatum an.
Beteiligt an Verkaufschancen	Diese Detailansicht zeigt die Verkaufschancen an, an denen die aktuelle Adresse entweder als weiterer Beteiligter, als Mitglied des Vertriebsteams oder aber als Mitbewerber beteiligt ist.

Felder

Neben den [allgemeinen Feldern in Masken](#) können Sie in Kontakten die folgenden Felder benutzen. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Name	
Anrede	Geben Sie die Anrede für diesen Kontakt an. Die Anrede hilft Ihnen und Ihren Kollegen dabei, diesen Kontakt immer korrekt anzusprechen und wird für

	Korrespondenzen verwendet.
Anredetitel	In einer Korrespondenzanrede werden üblicherweise nicht alle Titel des Kontaktes verwendet, sondern nur sein höchster Titel. Geben Sie daher hier den Titel des Kontaktes an, welcher in einer Korrespondenzanrede verwendet wird.
Titel	Geben Sie alle Titel dieses Kontaktes an. Die Titel helfen Ihnen und Ihren Kollegen dabei, diesen Kontakt immer korrekt anzusprechen. Außerdem werden die Titel üblicherweise in der Adressierung dieses Kontaktes für Korrespondenzen verwendet. Achten Sie hierbei auf die korrekte Reihenfolge der Titel.
Vorname	Geben Sie den Vornamen des Kontaktes an, um ihn in Korrespondenzen und Marketingaktionen immer so individuell wie möglich anzusprechen.
2. Vorname	Geben Sie einen zweiten Vornamen des Kontaktes an, um ihn in Korrespondenzen und Marketingaktionen immer so individuell wie möglich anzusprechen.
Nachname	Geben Sie den Nachnamen des Kontaktes an.
Suffix	Geben Sie ein Suffix (Namenszusatz) des Kontaktes an, um ihn in Korrespondenzen und Marketingaktionen immer so individuell wie möglich anzusprechen.
Weitere Felder	
Aktiv	Wählen Sie, ob Sie mit dieser Adresse aktuell arbeiten. Löschen Sie eine Adresse nicht, sondern setzen Sie sie auf inaktiv, um alle Informationen zu behalten. Inaktive Adressen werden nur in speziellen Ansichten angezeigt und automatisch aus allen anderen Ansichten gefiltert.
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung aus, in der der Kontakt arbeitet. Die Abteilung kann Ihren Kollegen helfen, den richtigen Ansprechpartner zu finden und kann zur Adresssegmentierung für Marketingaktionen oder für Auswertungen verwendet werden.
Funktion	Wählen Sie die Funktion aus, die am besten zu dem Kontakt passt. Die Funktion beschreibt die Aufgabe des Kontaktes aus der Sicht Ihres Unternehmens

	und kann zur Adresssegmentierung für Marketingaktionen oder für Auswertungen verwendet werden.
Berufsbezeichnung	Geben Sie die Berufsbezeichnung des Kontaktes so ein, wie Sie ihn auf seiner Visitenkarte oder E-Mail-Signatur vorfinden. Die Berufsbezeichnung kann in Korrespondenzen verwendet werden und hilft dabei, den Kontakt korrekt anzusprechen und einzuordnen.
Primärkontakt	Oft gibt es für eine Firma einen Hauptansprechpartner. Um Ihren Kollegen dabei zu helfen, diesen zu erkennen, setzen Sie dieses Häkchen.
Adressen	
Anschriften	Über das „+“ erstellen Sie beliebig viele Anschriften. Über den Adresstyp legen Sie die Art der Anschrift (z.B. Straßenadresse, Lieferadresse, Besuchsadresse) fest. Sie können eine einzelne Anschrift durch Doppelklicken öffnen, ändern oder löschen. Wählen Sie eine der Anschriften durch Anklicken des Auswahlkästchens als Primäranschrift aus. Diese wird automatisch in Ansichten angezeigt und kann bei Briefen automatisch herangezogen werden. Die Anschriften der Firma des Kontaktes werden zusätzlich angezeigt und bei der Neuanlage eines Kontaktes auch vorbelegt. Sie können ebenfalls als Primäradresse verwendet werden.
E-Mail	
E-Mail-Adresse	Über das „+“ erstellen Sie beliebig viele E-Mail-Adressen. Über den Typ legen Sie die Art der E-Mail-Adresse fest (z.B. Geschäftsadresse oder Privatadresse). Sie können eine einzelne E-Mail-Adresse durch Doppelklicken öffnen, ändern oder löschen. Wählen Sie eine der E-Mail-Adressen durch Anklicken des Auswahlkästchens als primäre E-Mail-Adresse aus. Diese wird automatisch in Ansichten angezeigt und für E-Mails an diese Adresse verwendet.
Kommunikation	
Telefon	Geben Sie die Telefonnummer dieses Kontaktes ein. Beim Anlegen von Kontakten wird Ihnen diese

	<p>Nummer automatisch vorbelegt, um Ihnen die Eingabe persönlicher Telefonnummern zu erleichtern. Über das Telefonsymbol hinter der Nummer können Sie die Nummer direkt anrufen, sofern Sie diese Funktion in Ihren Benutzereinstellungen aktiviert haben.</p>
Mobil	<p>Geben Sie die Mobilnummer dieses Kontaktes ein. Über das Telefonsymbol hinter der Nummer können Sie die Nummer direkt anrufen, sofern Sie diese Funktion in Ihren Benutzereinstellungen aktiviert haben.</p>
Fax	<p>Geben Sie die Faxnummer für diesen Kontakt ein. Beim Anlegen von Kontakten wird Ihnen diese Nummer automatisch aus der Firma vorbelegt, um Ihnen die Eingabe persönlicher Faxnummern zu erleichtern.</p>
Facebook	<p>Geben Sie die Facebook-Seite hier ein (z.B. www.facebook.com/gudrun.augstein.12). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.</p>
LinkedIn	<p>Geben Sie die LinkedIn-Seite hier ein (z.B. www.linkedin.com/in/gudrun-augstein-b6431ab3). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.</p>
Twitter	<p>Geben Sie hier den Twitter-Kanal ein (z.B. twitter.com/gaugstein). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie den Kanal direkt auf und verfolgen die Tweets.</p>
Xing	<p>Geben Sie die XING-Seite hier ein (z.B. www.xing.com/profile/Gudrun_Augstein). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.</p>
Klassifizierung	
Verteiler	<p>Wählen Sie die Verteiler aus, zu denen diese Adresse gehört. Verteiler werden insbesondere für Marketingaktionen verwendet.</p>
Tags	<p>Wählen oder vergeben Sie Tags, um die Adressen zu segmentieren. Vergeben Sie beispielsweise Tags für Ihre wichtigsten Kunden. Sie können Adressen über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.</p>

Ansichtshinweise	Wählen Sie kurze Stichworte oder Hinweise aus, die prominent in Ansichten zu dieser Adresse angezeigt werden. Damit sehen Sie in Ansichten auf einen Blick die wichtigen Adressen.
Quelle	Wählen Sie aus, woher die Informationen zu dieser Adresse stammen. Diese Information kann für die Analyse unterschiedlicher Maßnahmen zur Adressgenerierung verwendet werden.
Kommunikationsoptionen	
Kommunikationsstatus	Geben Sie an, ob diese Adresse der Versendung von Werbung zugestimmt hat. Der Kommunikationsstatus kann insbesondere bei Serienkorrespondenzen einfach als Filter verwendet werden.
Einverständnis für Datenspeicherung	Geben Sie an, ob dieser Kontakt der Speicherung seiner Daten zugestimmt hat.
Abweichende Briefanrede	Die Briefanrede wird automatisch berechnet. Wenn speziell für diese Adresse eine eigene Briefanrede verwendet werden soll, weil die allgemeinen Regeln für deren Aufbau hier nicht zutreffen, tragen Sie die komplette Briefanrede hier ein.
Abweichender Briefgruß	Der Briefgruß wird automatisch berechnet. Wenn speziell für diese Adresse ein eigener Briefgruß verwendet werden soll, weil die allgemeinen Regeln für dessen Aufbau hier nicht zutreffen, tragen Sie den kompletten Briefgruß hier ein.
Privat	
Persönliche Bemerkung	Erfassen Sie persönliche Informationen über den Kontakt wie beispielsweise seine Privatadresse, Hobbies, etc. Alle Ihre Kollegen können diese Informationen ebenfalls sehen.
Geburtstag	Geben Sie den Geburtstag des Kontaktes an. Diese Information kann nützlich sein, wenn Sie Ihren Ansprechpartnern persönlich gratulieren wollen oder Ihr Unternehmen Marketingaktionen zu den Geburtstagen Ihrer Kontakte durchführt.
Private Mobilnummer	Geben Sie die private Mobilnummer des Kontaktes an. Alle Ihre Kollegen können diese Information ebenfalls sehen.
Private Telefonnummer	Geben Sie die private Telefonnummer des

	Kontaktes an. Alle Ihre Kollegen können diese Information ebenfalls sehen.
Vertrieb	
Geschäftsbeziehungen	Geben Sie an, ob diese Adresse mit anderen Firmen oder Kontakten in weiteren Geschäftsbeziehungen steht. Wählen Sie neben den Adressen auch die Art der Geschäftsbeziehung aus.
Beschreibung	
	Fügen Sie beliebige Kommentare, weitere Informationen oder Beschreibungen zu dieser Adresse hinzu. Es kann sich hierbei auch um Bilder (z.B. Wegbeschreibung) handeln.
Anhänge	
	Fügen Sie beliebige Anhänge zu dieser Adresse hinzu.

4. Verkaufschancen

Speziell für Vertriebsorganisationen sind Verkaufschancen interessant. Verkaufschancen dienen dazu, Vertriebsmitarbeitern Ihre Arbeit zu erleichtern, indem alle Informationen im Zusammenhang mit einer Verkaufschance – angefangen mit den ersten Terminabsprachen bis zu einem konkreten Angebot und der Bestellung – gebündelt gesammelt werden können. Ein konkreter Vertriebsprozeß mit einzelnen Phasen hilft dabei, die Übersicht über viele Verkaufschancen zu behalten. Über die Summe aller offenen Verkaufschancen kann ein Forecast einen ersten Eindruck über den erwarteten Geschäftsablauf ermöglichen.

Sie erstellen Verkaufschancen über die Aktion *Erstellen*. Verkaufschancen können in Bezug zu einer Adresse erstellt werden; markieren Sie dafür zunächst in einer Ansicht die gewünschte Firma oder Kontakt. Sie können die Firma oder den Kontakt auch öffnen und die Verkaufschance aus dem geöffneten Datensatz heraus erstellen. Verkaufschancen können auch ohne Bezug zu einer Adresse ertelt werden. Markieren oder öffnen Sie hierfür **keine** Adresse oder erstellen Sie die Verkaufschance aus einer Verkaufschancen-Ansicht heraus.

In Bezug zu einer Verkaufschance können Sie weiterhin alle Vorgänge erstellen. Als Adresse für diese Vorgänge wird die Adresse verwendet, der die Verkaufschance zugeordnet ist.



Beispiel

Ein Brief zu einer Verkaufschance ist dadurch an den Kontakt adressierbar, dem die Verkaufschance zugeordnet ist. Sie können also eine Angebotsvorlage erstellen in die Sie zusätzlich zur korrekten Adressierung automatisch Informationen aus der Verkaufschance (den Betreff) übernehmen können.

4.1. Verkaufschancen-Ansichten

Im Haupt-Anwendungsbereich *Verkaufschancen* gibt es die folgenden weiteren Anwendungsbereiche beziehungsweise Ansichten für Verkaufschancen:

Ansicht	Beschreibung
Offene Verkaufschancen	Arbeiten Sie mit Ihren eigenen offenen Verkaufschancen oder werten Sie alle offenen Verkaufschancen aus.
Alle Verkaufschancen	Arbeiten Sie mit allen Verkaufschancen oder werte Sie alle Verkaufschancen aus.
Alle nach Tags	Zeigen Sie alle Verkaufschancen gruppiert nach Tags an.
Forecast	Werten Sie den Forecast über alle offenen Verkaufschancen aus.

Die Verkaufschancen-Ansichten zeigen eine große Auswahl an Feldern aus den Verkaufschancen an. Sie können weitere Felder zu den Ansichten hinzufügen.

Aktionen in Verkaufschancen-Ansichten

In jeder Ansicht stehen die [allgemeinen Aktionen](#) zur Verfügung.

Detailansichten

In Adressen stehen zwei Detailansichten für die Verkaufschancen zur Verfügung, die zu der Adresse in Beziehung stehen.

Detailansicht: Verkaufschancen

Die Detailansicht *Verkaufschancen* zeigt diejenigen Verkaufschancen an, die zu der jeweiligen Adresse erstellt wurden. Diese Ansicht ist nach dem geplanten Auftragseingangsdatum fallend sortiert und zeigt alle Verkaufschancen unabhängig ihres Status an.



Beispiel:

Sie suchen eine aktuelle Verkaufschance zu einem Interessenten. Sie können jetzt entweder in einer Verkaufschancen-Ansicht aus allen Verkaufschancen durch Filtern

oder Suchen nach dem Namen des Interessenten die passende Verkaufschance finden oder aber Sie öffnen den entsprechenden Interessenten aus einer Adressansicht und schauen in die Detailansicht Verkaufschancen.

Detailansicht: Beteiligt an Verkaufschancen

Diese Detailansicht zeigt die Verkaufschancen an, an der die aktuelle Adresse entweder als weiterer Beteiligter, als Mitglied des Vertriebsteams oder aber als Mitbewerber beteiligt ist.

4.2. Verkaufschance

Über die Aktion *Erstellen/Verkaufschance* erstellen Sie eine neue Verkaufschance. Wenn sie zuvor eine Adresse ausgewählt oder geöffnet haben, wird die Verkaufschance automatisch zu dieser Adresse erstellt. Haben Sie keine Adresse ausgewählt, können Sie die zugehörige Adresse in der Verkaufschance einmalig auswählen.

Aktionen

Für eine Verkaufschance stehen Ihnen die [allgemeine Aktionen in Masken](#) zur Verfügung.

Detailansichten

Die Detailansichten bieten Ihnen eine Übersicht über alle zu der Verkaufschance gehörenden weiteren Datensätze.

Detailansicht	Beschreibung
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu der aktuellen Verkaufschance an.
Weitere Beteiligte	Geben Sie weitere Firmen oder Kontakte und deren Rolle für diese Verkaufschance an. Das können beispielsweise der Entscheider, Befürworter oder Gegner auf Kundenseite sein.
Vertriebsteam	Geben Sie die alle Mitglieder des Vertriebsteams und deren Rolle an. Das sind meistens Mitarbeiter des eigenen Unternehmens, können aber auch externer Partner, wie beispielsweise Unternehmensberater, sein.
Wettbewerber	Geben Sie Ihnen bekannte Wettbewerber und deren Stärken und Schwächen für diese Verkaufschance an.

Felder

Neben den [allgemeinen Feldern in Masken](#) können Sie in Verkaufschancen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Betreff	Tragen Sie einen kurzen aussagekräftigen Betreff für die Verkaufschance ein. Das kann der Inhalt oder Umfang sein oder aber auch eine Nummer.
Adresse	Wählen Sie die Adresse aus, zu der diese Verkaufschance gehört. Die Adresse kann nachträglich nicht mehr geändert werden. Briefe und E-Mails zu dieser Verkaufschance werden an diese Adresse gerichtet.
Gepl. Umsatz	Geben Sie den ungefähren Umsatz an, den Sie für diese Verkaufschance erwarten. Aus dem geplanten Umsatz und der Wahrscheinlichkeit wird der bewertete Umsatz berechnet, der für Forecasts verwendet wird.
Gepl. Abschlussdatum	Tragen Sie den Zeitpunkt ein, an dem Sie spätestens eine Entscheidung für diese Verkaufschance erwarten. Zusammen mit dem bewerteten Umsatz wird das geplante Abschlussdatum zur Erstellung eines Forecasts verwendet.
Wahrscheinlichkeit	Wählen Sie aus, wie sicher Sie sind, diese Verkaufschance zu gewinnen. Je mehr Informationen Sie sammeln, je besser können Sie die Wahrscheinlichkeit einschätzen. Aus der Wahrscheinlichkeit und dem geplanten Umsatz wird der bewertete Umsatz berechnet, der für Forecasts verwendet wird.
Bewerteter Umsatz	Der bewertete Umsatz wird automatisch aus der Wahrscheinlichkeit und dem geplanten Umsatz berechnet. Er wird für Forecasts verwendet.
Status	Wählen Sie den aktuellen Status der Verkaufschance aus. „Halten“ bedeutet, dass Sie die Verkaufschance aktuell nicht verfolgen, „Abbruch“ signalisiert, dass der Kunde die Verkaufschance beendet hat, und schließt so wie auch „Gewonnen“ und „Verloren“ die Verkaufschance ab.
Produktlinie	Geben Sie an, welches Ihrer Produkte oder welche Ihrer Leistungen Sie im Rahmen dieser Verkaufschance anbieten werden.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um Verkaufschancen zu segmentieren. Sie können

	verschiedene Verkaufschancen über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.
Phase	Wählen Sie die aktuelle Phase der Verkaufschance aus. Die Phasen vor der aktuellen Phase gelten immer als beendet. Zu jeder Phase gibt es einen passenden Abschnitt in der Checkliste.
Betreuung	
Betreuer	Wählen Sie den Betreuer dieser Verkaufschance aus. Als Betreuer wird entweder automatisch der Ersteller der Verkaufschance oder aber der Betreuer der Firma, welcher die Verkaufschance zugeordnet ist, eingetragen. Dabei wird ein ausgewählter Betreuer nie überschrieben.
Nächster Schritt	Geben Sie ein, welchen nächsten Schritt Sie zur Weiterführung dieser Verkaufschance planen.
Datum für nächsten Schritt	Tragen Sie ein, bis zu welchem Datum der nächste Schritt zur Weiterführung dieser Verkaufschance erledigt wird.
Beschreibung	
	Tragen Sie eine ausführliche Beschreibung für diese Verkaufschance ein.
Anhänge	
	Fügen Sie bei Bedarf Anhänge zur Verkaufschance hinzu.

Felder in Checkliste

Zusätzlich bietet die Verkaufschance die Möglichkeit, für jede Phase Checklisten zu führen. Die zur aktiven Phase gehörende Checkliste wird immer hervorgehoben. Die Checklisten helfen Ihnen dabei, eine möglichst genaue Bewertung der Verkaufschance vorzunehmen.

Feld	Beschreibung
Entdeckung	
Gepl. Umsatz bekannt	Ist der geplante Umsatz dieser Verkaufschance bekannt?
Gepl. Abschlussdatum bekannt	Ist das geplante Abschlussdatum für diese Verkaufschance bekannt?

Qualifikaton	
Entscheidungsart	Wählen Sie aus, wie auf Kundenseite eine Entscheidung über diese Verkaufschance erreicht wird.
Budget	Geben Sie das maximale Budget des Kunden für diese Verkaufschance an.
Geschäftsart	Wählen Sie aus, welche Geschäftsbeziehung Sie zu dem Kunden für diese Verkaufschance haben.
Quelle	Wählen Sie aus, woher die Informationen über diese Verkaufschance stammen. Diese Information kann für die Analyse unterschiedlicher Maßnahmen zur Gewinnung von Verkaufschancen verwendet werden.
Entscheider bekannt	Sind alle am Entscheidungsprozess für die Verkaufschance auf Kundenseite beteiligten Personen bekannt?
Entwicklung	
Anforderungsbeschreibung	Beschreiben Sie kurz die konkreten Anforderungen des Kunden.
Lösungsansatz	Beschreiben Sie kurz den Lösungsansatz für die Anforderungen des Kunden, der mit dieser Verkaufschance abgebildet wird.
Technisch machbar	Ist die technische Machbarkeit des Lösungsansatzes erfolgreich geprüft worden?
Buying center bekannt	Ist das komplette Buying center für diese Verkaufschance auf Kundenseite bekannt?
Kaufmännisch geprüft	Ist die Verkaufschance erfolgreich aus kaufmännischer Sicht geprüft worden?
Mitbewerber bekannt	Sind alle konkreten Mitbewerber dieser Verkaufschance bekannt?
Vertriebsteam festgelegt	Sind alle Mitarbeiter des internen Vertriebsteams festgelegt worden?
Angebot ausgearbeitet	Ist das Angebot fertig ausgearbeitet worden?
Abschluss	
Präsentation	Hat eine Präsentation des Lösungsansatzes beim Kunden stattgefunden?

Erw. Entscheidungsdatum

Geben Sie das Datum an, zu dem der Kunde über diese Verkaufschance entscheiden will.

5. Vorgänge

Zu den Adressen (Interessenten, Kunden, Lieferanten) erstellen Sie einzelne Geschäftsvorfälle als Vorgänge. Die Vorgänge bilden eine Vorgangshistorie: eine möglichst lückenlose und vollständige Historie aller Interaktionen zwischen Ihrem Unternehmen und der Adresse.

Sie können Vorgänge auch zu anderen Vorgängen anlegen, um Zusammenhänge unterschiedlicher Vorgänge untereinander zu verdeutlichen.

Auch [Serienkorrespondenzen](#) erzeugen einzelne Vorgänge.



Beispiel:

Sie dokumentieren einen eingehenden Anruf, in dem ein Kunde Sie um Informationsmaterial bittet. Die E-Mail erstellen Sie direkt aus dem Vorgang "Anruf" heraus. Dadurch steht die E-Mail in Relation zu dem Anruf.

Sie erstellen Vorgänge über die Aktion *Erstellen*. Zuvor müssen Sie entweder in einer Ansicht einen Datensatz auswählen oder öffnen.

Die folgenden Vorgänge stehen Ihnen zur Verfügung:

Vorgang	Erklärung
E-Mail	Erstellen Sie eine neue E-Mail an die ausgewählte Adresse und legen sie automatisch in ihrer Vorgangshistorie ab.
E-Mail von Vorlage	Erstellen Sie eine neue E-Mail auf Basis einer Vorlage an die ausgewählte Adresse und legen sie automatisch in ihrer Vorgangshistorie ab.
Brief	Erstellen Sie einen neuen Brief an die ausgewählte Adresse und legen ihn in deren Vorgangshistorie ab.
Brief von Vorlage	Erstellen Sie für die ausgewählte Adresse einen neuen Brief auf Basis einer Vorlage und legen ihn in deren Vorgangshistorie ab.
Anruf	Erstellen Sie eine neue Information über ein Telefonat mit der ausgewählten Adresse in ihrer Vorgangshistorie, damit Sie und Ihre Kollegen die Information einfach wiederfinden.

Besprechungsprotokoll	Erstellen Sie ein neues Besprechungsprotokoll über eine Besprechung oder einen Besuch in der Vorgangshistorie der ausgewählten Adresse, damit Sie und Ihre Kollegen das Protokoll einfach wiederfinden.
Verschiedenes	Erstellen Sie einen allgemeinen Eintrag in der Vorgangshistorie der ausgewählten Adresse, damit Sie und Ihre Kollegen die Information einfach wiederfinden.

Keinen Vorgang im eigentlichen Sinne stellt die Aktion [Informieren](#) dar. Ihr Ergebnis, die Informieren-E-Mail, wird jedoch in den [Vorgangsansichten](#) mit angezeigt.

Serienkorrespondenz	Erklärung
Serienbrief	Für jeden Empfänger eines Serienbriefes wird in der Vorgangshistorie ein Serienbrief-Vorgang angezeigt. Dieser kann nicht geändert werden. Im Serienbrief-Vorgang befindet sich eine Verknüpfung zum Serienbrief selbst inklusive des Serienbrief-Dokumentes.
Serien-E-Mail	Für jeden Empfänger einer Serien-E-Mail wird in der Vorgangshistorie jede einzelne E-Mail angezeigt. Diese kann nicht geändert werden. Zusätzlich befindet sich in diesen E-Mails eine Verknüpfung zur Serien-E-Mail.

- [Vorgangsansichten](#)
- [E-Mail & E-Mail von Vorlage](#)
- [Brief & Brief von Vorlage](#)
- [Anruf](#)
- [Besprechungsprotokoll](#)
- [Verschiedenes](#)
- [Informieren](#)

5.1. Vorgangsansichten

Im Haupt-Anwendungsbereich *Vorgänge* gibt es die folgenden weiteren Anwendungsbereiche beziehungsweise Ansichten für Vorgänge:

Ansicht	Beschreibung
Vorgänge	Suchen oder erstellen Sie Auswertungen über alle Vorgänge.
Serienkorrespondenzen	Suchen Sie nach Serienkorrespondenzen oder erstellen Sie Auswertungen.

Aktionen

In jeder Ansicht stehen die [allgemeinen Aktionen](#) zur Verfügung.

Detailansicht

Besonders wichtig für Vorgänge ist die Detailansicht der Vorgänge, welche in vielen Masken, insbesondere der [Firma](#) und dem [Kontakt](#), angezeigt wird. Die Detailansicht der Vorgänge zeigt die Vorgangshistorie an, also alle Vorgänge nach Datum fallend sortiert. Allerdings werden nur diejenigen Vorgänge angezeigt, die zu dem in der geöffneten Maske angezeigten Datensatz in Relation stehen.



Beispiel:

Sie suchen die aktuellen Vorgänge zu einem Kunden. Sie können jetzt entweder in einer Vorgangsansicht aus allen Vorgänge durch Filtern oder Suchen nach dem Kundennamen die passenden Vorgänge finden oder aber den Kunden in einer Adressansicht suchen, ihn öffnen und dann die aktuellen Vorgänge in der Detailansicht innerhalb der Maske finden.

5.2. E-Mail & E-Mail von Vorlage

Über die Aktion *Erstellen/E-Mail* oder *Erstellen/E-Mail von Vorlage* erstellen Sie eine neue ausgehende E-Mail an die primäre E-Mail-Adresse der ausgewählten Adresse. Die E-Mail wird automatisch in der Vorgangshistorie der Adresse abgelegt. So lange die E-Mail noch nicht versendet wurde (Status *Entwurf*), können Sie sie beliebig verändern. Nach dem erfolgreichen Versenden der E-Mail sind Empfänger, Inhalt und Anhänge jedoch nicht mehr änderbar. Damit entspricht die dokumentierte E-Mail immer genau der E-Mail, welche Sie auch tatsächlich abgesendet haben.

Je nach Aktion wählen Sie zunächst eine E-Mail-Vorlage aus, welche zum Erstellen der neuen E-Mail verwendet wird. Die Vorlage kann als Empfänger auch eine andere als die primäre E-Mail-Adresse der ausgewählten Adresse verwenden.

Jeder Benutzer, der auf Grund seiner [Berechtigungen](#) eine E-Mail im Entwurfsstatus ändern darf, kann sie auch versenden.

Legen Sie in Ihren [Benutzereinstellungen](#) Ihre E-Mail-Signatur fest. Diese wird automatisch in neue E-Mails eingefügt. Bei E-Mails von Vorlage legt die Vorlage die zu verwendende Signatur fest.

Sie können auch eingehende E-Mails aus MS Outlook mittels des [Business-Mail](#) Add-Ins ablegen. Bei eingehenden E-Mails sind ebenfalls Empfänger, Inhalt und Anhänge nicht mehr änderbar.

Aktionen

Für E-Mails stehen Ihnen zusätzlich zu den [allgemeine Aktionen in Masken](#) die folgenden Aktionen zur Verfügung. Für ausgehende und eingehende E-Mails sowie je nach Status der ausgehenden E-Mails stehen unterschiedliche Aktionen zur Verfügung.

Aktion	Verfügbar	Beschreibung
Senden	Ausgehende E-Mail	Senden Sie die E-Mail ab. Sie wird automatisch gespeichert.
Weiterleiten mit Anhängen	Beide	Leiten Sie diese E-Mail mit allen Anhängen an andere Empfänger weiter. Prüfen Sie, ob es notwendig ist, die Anhänge weiterzuleiten.
Weiterleiten ohne Anhänge	Beide	Leiten Sie diese E-Mail ohne die Anhänge an andere Empfänger weiter.

Header	Beide	Zeigen Sie den kompletten E-Mail-Header an.
Antworten ohne Anhänge	Eingehende E-Mail	Antworten Sie dem Absender dieser E-Mail. Anhänge werden nicht automatisch in die Antwort kopiert.
Antworten mit Anhängen	Eingehende E-Mail	Antworten Sie dem Absender dieser E-Mail. Prüfen Sie, ob es notwendig ist, die Anhänge in die Antwort zu kopieren.
Allen Antworten ohne Anhänge	Eingehende E-Mail	Antworten Sie dem Absender und allen Empfängern dieser E-Mail. Anhänge werden nicht automatisch in die Antwort kopiert.
Allen Antworten mit Anhängen	Eingehende E-Mail	Antworten Sie dem Absender und allen Empfängern dieser E-Mail. Prüfen Sie, ob es notwendig ist, die Anhänge in die Antwort zu kopieren.

Beim Antworten werden automatisch die im System hinterlegten aktuellen E-Mail-Adressen derjenigen Adressen oder Organisationsprofile verwendet, an welche die originale E-Mail adressiert war. Sollten diese inzwischen gelöscht worden sein, werden E-Mail-Adressen auch automatisch entfernt. Der Anwender wird in beiden Fällen informiert.

Detailansichten

Die Detailansichten bieten Ihnen eine Übersicht über alle zu dem Vorgang gehörenden weiteren Datensätze.

Detailansicht	Beschreibung
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu dem aktuellen Vorgang an.

Felder

Neben den [allgemeinen Feldern in Masken](#) können Sie in E-Mails die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Von	Hier sehen Sie den Absender der E-Mail.
Antwort an	Antworten auf diese E-Mail an eine andere E-Mail-Adresse als diejenige des Absenders senden.
An	Die Empfänger der E-Mail.
Kopie	Die Empfänger, welche diese E-Mail in Kopie erhalten.
Blindkopie	Die Empfänger, welche diese E-Mail in Blindkopie erhalten.
Betreff	Der Betreff der E-Mail.
Priorität	Die Priorität der E-Mail.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um diesen Vorgang zu segmentieren. Sie können verschiedene Vorgänge über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.
Inhalt	Der Inhalt der E-Mail.
Anhänge	An die E-Mail angehängte Dateien.

5.3. Brief & Brief von Vorlage

Über die Aktion *Erstellen/Brief* bzw. *Erstellen/Brief von Vorlage* erstellen Sie einen neuen Brief, den Sie anschließend ausdrucken oder in ein PDF konvertieren können. Zum Erstellen des Briefes verwenden Sie je nach Anwendungseinstellung entweder den integrierten webbasierten Editor oder aber ein lokal auf Ihrem Rechner installiertes MS Word. In beiden Fällen wird der Brief automatisch als Vorgang in Relation zu seinem Empfänger abgelegt und bildet so einen Teil der Vorgangshistorie.



Achtung:

Es ist auch möglich die Anwendung so zu konfigurieren, dass der Brief per Hand heruntergeladen und anschließend manuell wieder hochgeladen werden muss. Diese Arbeitsweise ist umständlicher als die beiden oben beschriebenen Optionen und wird für das Erstellen eines Briefes daher nicht unterstützt. Wenn diese Option eingestellt ist, wird der Brief in dem eingebauten Texteditor geöffnet.

Der Ablauf einer Brieferstellung ist [hier](#) beschrieben.

Aktionen

Zusätzlich zu den [allgemeine Aktionen in Masken](#) steht Ihnen im Brief die folgende Aktion zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Neuer Brief	Erzeugen Sie einen neuen Brief. Wenn Sie zuvor eine Vorlage ausgewählt haben, wird der Brief aus dieser Vorlage erzeugt und die Platzhalter in der Vorlage ersetzt. Der Brief wird anschließend zur Bearbeitung geöffnet und danach als Anhang zu diesem Datensatz hinzugefügt. Beachten Sie, dass ein bereits bestehender Anhang durch diese Aktion ersetzt wird.

Detailansichten

Die Detailansichten bieten Ihnen eine Übersicht über alle zu dem Brief gehörenden weiteren Datensätze.

Detailansicht	Beschreibung
---------------	--------------

Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu dem aktuellen Vorgang an.
--------------------------	--

Felder

Neben den [allgemeinen Feldern in Masken](#) können Sie in Briefen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Betreff	Geben Sie den Betreff für den Brief an. Der Betreff kann abhängig von der Vorlage automatisch in den neu erstellten Brief übernommen werden.
Datum	Geben Sie das Korrespondenzdatum des Briefes an. Der Brief wird in den Ansichten zu diesem Datum angezeigt. Das Datum kann abhängig von der Vorlage automatisch in den neu erstellten Brief übernommen werden.
Briefdatei	Hier wird der erstellte Brief als Anhang angezeigt. Sie können ihn herunterladen oder durch Doppelklick bearbeiten. Wenn hier noch kein Anhang angezeigt wird, erstellen Sie einen neuen Brief über die Aktion 'Neuer Brief'. Beim Erstellen eines neuen Briefes werden einmalig auch die Platzhalter der ausgewählten Briefvorlage ersetzt.

5.3.1. Ablauf der Brieferstellung

- Um einen Brief zu erstellen, wählen Sie zunächst einen Datensatz aus oder öffnen Sie einen Datensatz. Dies kann eine Adresse direkt sein, aber auch jeder andere Datensatz. Um in dem Brief automatisch eine Adresse einfügen zu lassen, ist es notwendig, dass der Datensatz mit einer Adresse in Relation steht.



Beispiel:

Sie haben einen Anruf zu einem Kontakt dokumentiert und erstellen in Relation zu dem Anruf einen Brief. Über den Anruf ist der Brief mit einer Adresse (Kontakt) verbunden. Dadurch können in dem Brief grundsätzlich automatisch Adressinformationen ausgegeben werden.

- Führen Sie anschließend entweder die Aktion *Erstellen/Brief* oder *Erstellen/Brief von Vorlage* aus. In letzterem Fall wählen Sie als nächstes eine Vorlage aus.
- Es öffnet sich ein neuer Brief. In dem Brief tragen Sie einen Betreff ein und können bei Bedarf das Datum ändern. Anschließend führen Sie die Aktion *Neuer Brief* aus. Diese Aktion erstellt die eigentliche Briefdatei und öffnet sie im gewählten Editor. Falls Sie zuvor eine Vorlage gewählt haben, wird der neue Brief auf Basis der gewählten Vorlage erzeugt und gegebenenfalls Platzhalter aus der Vorlage ersetzt, bevor die Briefdatei geöffnet wird.
- Vervollständigen bzw. erstellen Sie den Brief, speichern diesen über *Datei/Speichern* ab und schließen ihn danach wieder. Die angehängte Briefdatei im Datensatz Brief wurde durch das Speichern innerhalb des Editors aktualisiert.
- Abschließend speichern Sie noch den Datensatz Brief.

In der [Briefvorlage](#) gibt es zwei Optionen, welche den beschriebenen Ablauf beim Erstellen eines Briefes von Vorlage beeinflussen können:

Feld	Beschreibung
Name übernehmen	Aktivieren Sie diese Option, um den Namen der Vorlage automatisch als Betreff in einen neuen Brief zu übernehmen. Dies ist sinnvoll, wenn alle Briefe, die Sie aus dieser Vorlage erzeugen, den gleichen Betreff haben sollen.
Brief sofort öffnen	Wählen Sie diese Option, wenn der neue Brief sofort nach der Erstellung des Datensatzes im Editor

	geöffnet werden soll. Diese Option kann nur gesetzt werden, wenn auch die Option <i>Name übernehmen</i> aktiv ist.
--	--

5.4. Anruf

Über die Aktion *Erstellen/Anruf* erstellen Sie eine neue Information über ein Telefonat mit der ausgewählten Adresse in deren Vorgangshistorie, damit Sie und Ihre Kollegen die Information einfach wiederfinden.

Aktionen

Für einen Anruf stehen Ihnen die [allgemeine Aktionen in Masken](#) zur Verfügung.

Detailansichten

Die Detailansichten bieten Ihnen eine Übersicht über alle zu dem Vorgang gehörenden weiteren Datensätze.

Detailansicht	Beschreibung
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu dem aktuellen Vorgang an.

Felder

Neben den [allgemeinen Feldern in Masken](#) können Sie in Anrufen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Betreff	Tragen Sie einen kurzen aussagekräftigen Betreff für diesen Vorgang ein, um ihn später schnell zu identifizieren. Der Betreff wird in der Vorgangshistorie angezeigt.
Anrufzeit	Tragen Sie ein, wann der Vorgang stattgefunden hat. Er wird zu dem eingetragenen Zeitpunkt in der Vorgangshistorie angezeigt.
Art des Anrufs	Wählen Sie aus, wer wen angerufen hat. Diese Information kann für einen späteren Bezug auf diesen Anruf wichtig sein und hilft dabei, in der Vorgangshistorie Abläufe zu verstehen.

Kurzinformationen	Wählen Sie schnell oft eintretende Ergebnisse oder Erledigungshinweise für diesen Anruf für sich selbst oder Ihre Kollegen aus.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um diesen Vorgang zu segmentieren. Sie können verschiedene Vorgänge über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.
Inhalt	Dokumentieren Sie hier den Inhalt des Vorgangs.
Anhänge	Fügen Sie dem Vorgang hier Dateien als Anhänge hinzu.

5.5. Besprechungsprotokoll

Über die Aktion *Erstellen/Besprechungsprotokoll* erstellen Sie ein neues Protokoll über eine Besprechung oder einen Besuch in der Vorgangshistorie der ausgewählten Adresse, damit Sie und Ihre Kollegen das Protokoll einfach wiederfinden.

Aktionen

Für ein Besprechungsprotokoll stehen Ihnen die [allgemeine Aktionen in Masken](#) zur Verfügung.

Detailansichten

Die Detailansichten bieten Ihnen eine Übersicht über alle zu dem Vorgang gehörenden weiteren Datensätze.

Detailansicht	Beschreibung
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu dem aktuellen Vorgang an.

Felder

Neben den [allgemeinen Feldern in Masken](#) können Sie in Besprechungsprotokollen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Betreff	Tragen Sie einen kurzen aussagekräftigen Betreff für diesen Vorgang ein, um ihn später schnell zu identifizieren. Der Betreff wird in der Vorgangshistorie angezeigt.
Start	Tragen Sie ein, wann der Vorgang stattgefunden hat. Er wird zu dem eingetragenen Zeitpunkt in der Vorgangshistorie angezeigt.
Ende	Geben Sie bei Bedarf das Ende der Besprechung an.
Ort	Geben Sie an, wo genau die Besprechung stattgefunden hat.

Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um diesen Vorgang zu segmentieren. Sie können verschiedene Vorgänge über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.
Inhalt	Dokumentieren Sie hier den Inhalt des Vorgangs.
Anhänge	Fügen Sie dem Vorgang hier Dateien als Anhänge hinzu.

5.6. Verschiedenes

Über die Aktion *Erstellen/Verschiedenes* erstellen Sie einen allgemeinen Eintrag in der Vorgangshistorie der ausgewählten Adresse, damit Sie und Ihre Kollegen die Information einfach wiederfinden.

Aktionen

Für ein Verschiedenes stehen Ihnen die [allgemeine Aktionen in Masken](#) zur Verfügung.

Detailansichten

Die Detailansichten bieten Ihnen eine Übersicht über alle zu dem Vorgang gehörenden weiteren Datensätze.

Detailansicht	Beschreibung
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu dem aktuellen Vorgang an.

Felder

Neben den [allgemeinen Feldern in Masken](#) können Sie in "Verschiedenes" die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Betreff	Tragen Sie einen kurzen aussagekräftigen Betreff für diesen Vorgang ein, um ihn später schnell zu identifizieren. Der Betreff wird in der Vorgangshistorie angezeigt.
Datum	Tragen Sie ein, wann der Vorgang stattgefunden hat. Er wird zu dem eingetragenen Zeitpunkt in der Vorgangshistorie angezeigt.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um diesen Vorgang zu segmentieren. Sie können verschiedene Vorgänge über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.
Inhalt	Dokumentieren Sie hier den Inhalt des Vorgangs.

Anhänge

Fügen Sie dem Vorgang hier Dateien als Anhänge hinzu.

5.7. Informieren

Über die Aktion *Informieren* erstellen Sie eine Verknüpfung auf einen beliebigen Datensatz, um diese per E-Mail an Ihre Kollegen zu versenden. Wenn die Empfänger der Verknüpfung folgen, öffnen Sie den Datensatz direkt in der Anwendung. Sie benötigen daher einen Zugang zu der Anwendung.

Die Informieren-E-Mail wird immer in der Vorgangshistorie des Datensatzes, über den Sie informieren, gespeichert. Die meisten Funktionen der [E-Mail](#) sind für das Informieren nicht notwendig und stehen daher nicht zur Verfügung.

Aktionen

Für Informieren-E-Mails stehen Ihnen zusätzlich zu den [allgemeine Aktionen in Masken](#) die folgenden Aktionen zur Verfügung. Für ausgehende und eingehende E-Mails sowie je nach Status der ausgehenden E-Mails stehen unterschiedliche Aktionen zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Senden	Senden Sie die Information ab. Sie wird automatisch in der Vorgangshistorie des Datensatzes, über den Sie informieren, gespeichert.
Betreuer hinzufügen	Fügen Sie automatisch den Betreuer der Adresse als Empfänger ein, zu welcher der Datensatz, über den Sie informieren, gehört.

Felder

Neben den [allgemeinen Feldern in Masken](#) können Sie für das Informieren die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Absender	Hier sehen Sie den Absender der E-Mail.
An	Wählen Sie die Empfänger, die Sie informieren wollen, aus den Benutzerprofilen aus.
Kopie	Wählen Sie die Empfänger, die Sie zusätzlich informieren wollen, aus den Benutzerprofilen aus.
Betreff	Ergänzen Sie den vorgeschlagenen Betreff der Informieren-E-Mail.

Priorität	Wählen Sie die Priorität für die Informieren-E-Mail.
Inhalt	Ergänzen Sie weiteren Inhalt für die Informieren-E-Mail. Die Verknüpfung führt dabei direkt zu demjenigen Datensatz, über den Sie informieren.

6. Serienkorrespondenzen

Unter dem Begriff Serienkorrespondenzen werden Serienbriefe und Serien-E-Mails zusammengefasst. Der Ablauf, um Serienkorrespondenzen zu erzeugen, ist für Serienbriefe und Serien-E-Mails sehr ähnlich und wird im folgenden gemeinsam beschrieben. Ein Serienbrief wird als **ein** Dokument mit allen Briefen oder auch Etiketten erzeugt und kann von Ihnen anschließend ausgedruckt und weiterverarbeitet werden. Bei einer Serien-E-Mail werden einzelne E-Mails erzeugt und sofort versendet.



Beispiel:

Sie versenden eine Messe-Einladung per E-Mail an alle Ihre Interessenten. Oder Sie erstellen Adressaufkleber für die Weihnachtsgeschenke, die Sie an Ihre wichtigsten Kunden versenden.

Für [Adressen](#) und die [Organisation](#) stehen in [Adressansichten](#) sowie den [Organisationsansichten](#) auf dem Aktionsreiter *Serienkorrespondenzen* die Aktionen zum Erstellen eines Serienbriefes und einer Serien-E-Mail zur Verfügung. Selektieren Sie zunächst die Adressen in der jeweiligen Ansicht und wählen sie aus, denen Sie eine Serienkorrespondenz senden wollen. Führen Sie anschließend eine der beiden Aktionen aus. Dadurch öffnet sich sofort eine neue Serienkorrespondenz.

Für jeden Empfänger werden erfolgreich erstellte Serienbriefe und versandte Serien-E-Mails als Vorgang in den [Vorgangsansichten](#) angezeigt. Diese speziellen Vorgänge können nicht nachträglich bearbeitet werden. Da im Falle des Serienbriefes nur **ein** Serienbrief-Dokument existiert, wird im entsprechenden Vorgang nur eine Verknüpfung zu dem einen Datensatz mit dem Serienbrief-Dokument angezeigt.

- [Allgemeiner Ablauf der Serienkorrespondenzen](#)
- [Serienbrief](#)
- [Serien-E-Mail](#)

6.1. Allgemeiner Ablauf der Serienkorrespondenzen

Die beiden Serienkorrespondenzen [Serienbrief](#) und [Serien-E-Mail](#) laufen nach ihrem Start sehr ähnlich ab.

Empfänger einlesen

Beim Erstellen einer Serienkorrespondenz wird sie sofort geöffnet, so daß Sie weitere Einstellungen vornehmen können, während im Hintergrund die ausgewählten Empfänger für die neue Serienkorrespondenz eingelesen werden. Sie können diesen Ablauf entweder in der Detailansicht „Verarbeitungsstatus“ verfolgen oder aber zwischenzeitlich die Serienkorrespondenz schließen.

Über die [Anwendungsaktion](#) zur Anzeige Ihrer Hintergrundprozesse können Sie den Ablauf des Einlesens verfolgen. Hier können Sie den Hintergrundprozeß auch abbrechen. Wenn Sie die neue Serienkorrespondenz ohne Speichern schließen, wird das Einlesen ebenfalls abgebrochen. Wenn Sie diesen Verarbeitungsschritt abbrechen, wird keine Serienkorrespondenz angelegt und eventuell bereits eingelesene Empfänger verworfen.

Nachdem alle ausgewählten Empfänger eingelesen wurden, werden Sie durch eine Nachricht darüber informiert und können die Serienkorrespondenz über eine Verknüpfung direkt aus der Nachricht heraus öffnen, egal wo Sie sich gerade in der Anwendung befinden.

Es kann sein, daß das Einlesen der Empfänger nicht sofort starten kann, weil die Hintergrundverarbeitung ausgelastet ist. In diesem Fall wird Ihnen als Fortschrittsindikator „Warten auf Verarbeitung“ angezeigt.

Bereit

Nachdem die Empfänger in die Serienkorrespondenz eingelesen wurden, steht Ihnen die Aktion „Serienbrief erzeugen“ bzw. „Serien-E-Mail versenden“ zur Verfügung. Durch das Ausführen dieser Aktion wird die Serienkorrespondenz automatisch gespeichert und Sie müssen ihr einen Betreff vergeben sowie eine passende Vorlage für die Serienkorrespondenz auswählen. Natürlich konnten Sie dies auch schon jederzeit früher erledigen und die Serienkorrespondenz bei Bedarf manuell speichern. Beim Erzeugen bzw. Versenden werden bei Bedarf Empfänger gemäß Ihres Kommunikationsstatus automatisch ausgeschlossen, weil Sie beispielsweise nicht zugestimmt haben, Werbung von Ihnen zu erhalten. Bei Serienbriefen können Sie außerdem die Sortierung des erzeugten Serienbriefes bestimmen und bei Serien-E-Mails den Absender festlegen.

In Arbeit

Durch Ausführen der Aktion „Serienbrief erzeugen“ oder „Serien-E-Mail versenden“ ändert sich der Status der Serienkorrespondenz auf „In Arbeit“. Es kann sein, daß das Erzeugen bzw. Versenden nicht sofort starten kann, weil die Hintergrundverarbeitung ausgelastet ist. In diesem Fall wird Ihnen als Fortschrittsindikator „Warten auf Verarbeitung“ angezeigt.

Während des Erzeugens bzw. Versendens können Sie die Serienkorrespondenz nicht verändern, also beispielsweise keine neuen Tags vergeben. Die Anwendung arbeitet nun die Empfänger einzeln ab und hängt entweder einen neuen Brief beziehungsweise ein neues Etikett an den Serienbrief an oder erstellt und versendet eine E-Mail. Dabei ändert sich der Verarbeitungsstatus der einzelnen Empfänger entweder auf „Erstellt“ (für Serienbriefe) bzw. „Versandt“ (für Serien-E-Mails) oder „Ausgeschlossen“, wenn er wegen seines Kommunikationsstatus automatisch von dieser Serienkorrespondenz ausgeschlossen wurde. Kam es bei der Abarbeitung zu einem Fehler, wird der Verarbeitungsstatus auf „Fehler“ gesetzt. Immer, wenn ein Empfänger die Serienkorrespondenz nicht erhalten konnte, wird der Grund als Meldung angezeigt.

Über die [Anwendungsaktion](#) zur Anzeige Ihrer Hintergrundprozesse können Sie den Ablauf des Erzeugens bzw. Versendens verfolgen. Hier können Sie den Hintergrundprozess auch abbrechen. Ein Serienbrief bleibt bei einem manuellen Abbruch in dem aktuellen Zustand stehen und erhält den Status „Unvollständig erstellt“. Wenn Sie die Aktion „Serienbrief erzeugen“ erneut auswählen, wird der Serienbrief zurückgesetzt und neu erzeugt. Eine Serien-E-Mail bleibt beim manuellen Abbruch ebenfalls im aktuellen Zustand stehen und erhält den Status „Unvollständig versandt“. Wenn Sie die Aktion „Serien-E-Mail versenden“ erneut auswählen, wird sie fortgesetzt, d.h. bereits versandte E-Mails werden auf keinen Fall neu versandt.

Erstellt

Bei einem Serienbrief zeigt dieser Status an, daß der Serienbrief komplett erstellt werden konnte. Das bedeutet, alle Empfänger wurden abgearbeitet und keiner wurde ausgeschlossen oder wegen anderer Fehler nicht bearbeitet. Sie können den erzeugten Serienbrief öffnen, kontrollieren, bei Bedarf auch noch ändern und schließlich ausdrucken. Führen Sie zum Abschluss die Aktion „Serienbrief abschließen“ aus. Dadurch wird der Serienbrief unveränderlich in der Anwendung abgelegt und der Ablauf abgeschlossen. Sie können den Serienbrief über die Aktion „Serienbrief erzeugen“ beliebig oft neu erzeugen. Dabei wird immer der komplette Serienbrief zurückgesetzt und neu erzeugt.

Unvollständig erstellt, Fehler beim Erstellen

Ein Serienbrief konnte nicht komplett erstellt werden, weil mindestens ein Empfänger auf Grund seines Kommunikationsstatus ausgeschlossen wurde („Unvollständig erstellt“), die Erstellung abgebrochen wurde oder es andere Fehler beim Erstellen gab. Prüfen Sie die erzeugten Serienbriefe und die Empfänger. Wenn Sie das Ergebnis nicht verbessern wollen, schliessen Sie den Serienbrief durch die

Aktion „Serienbrief abschließen“ manuell ab. Ansonsten können Sie einen Serienbrief über die Aktion „Serienbrief erzeugen“ so oft neu erzeugen, bis Sie mit dem Ergebnis zufrieden sind. Dabei wird immer der komplette Serienbrief zurückgesetzt und neu erzeugt..

Unvollständig versandt, Fehler beim Versand

Eine Serien-E-Mail konnte nicht komplett erfolgreich versendet werden, weil mindestens ein Empfänger auf Grund seines Kommunikationsstatus ausgeschlossen wurde („Unvollständig versandt“), der Versand abgebrochen wurde oder es andere Fehler beim Versenden gab. Prüfen Sie die noch fehlenden Empfänger. Wenn Sie das Ergebnis nicht verbessern wollen, schliessen Sie die Serien-E-Mail mittels der Aktion „Serien-E-Mail abschließen“ manuell ab. Anonsten führen Sie die Aktion „Serien-E-Mail versenden“ so oft aus, bis Sie mit dem Ergebnis zufrieden sind. Wenn Sie die Aktion mehrfach ausführen, werden nur solche Empfänger berücksichtigt, an welche die E-Mail noch nicht versendet wurde

Warten auf Fortsetzung

Während des Versands einer Serien-E-Mail kann es vorkommen, daß für eine bestimmte Zeit keine weiteren E-Mails versendet werden können, um nicht von fremden Mailservern gesperrt zu werden. Die Einstellungen hierfür befinden sich in den Anwendungseinstellungen im Bereich SMTP-Server-Einstellungen und können durch Administratoren geändert werden. Während dieser Zeit wird der Status der Serien-E-Mail automatisch auf „Warten auf Fortsetzung“ gesetzt. Wenn die Einstellungen Ihrer Anwendungen das Versenden weiterer E-Mails wieder zulassen, wechselt der Status automatisch wieder auf „In Arbeit“. und der Versand wird fortgesetzt.

Abgeschlossen bzw. Abgeschlossen (automatisch)

Dies ist der letzte Verarbeitungsschritt der Serienkorrespondenz. Die Serienkorrespondenz ist ab jetzt nicht mehr veränderbar. Der Status „Abgeschlossen“ kann nur manuell über die entsprechende Aktion gesetzt werden. Dies ist entweder grundsätzlich bei Serienbriefen notwendig oder aber bei Serien-E-Mails, die nicht komplett vollständig versandt wurden und daher nicht den Status „Abgeschlossen (automatisch)“ erhalten haben.

6.2. Serienkorrespondenzen in Vorgangsansichten

In den [Vorgangsansichten](#) werden Serienkorrespondenzen weitgehend wie einfache Korrespondenzen angezeigt. Sie sind über ein eigenes Icon und einen eigenen Typ („Serienbrief“ bzw. „Serien-E-Mail“) allerdings als Ergebnis einer Serienkorrespondenz erkennbar und sie können auch grundsätzlich nicht geändert werden. Sie werden dort erst angezeigt, wenn sie erfolgreich erstellt bzw. versendet wurden.

In den beiden Masken gibt es zu den Feldern des [Briefs](#) bzw. der [E-Mail](#) einige zusätzliche Felder.

Feld	Beschreibung
Serien-E-Mail	Öffnen Sie die Serien-E-Mail, auf der diese E-Mail basiert. Dort sehen Sie beispielsweise alle anderen Empfänger und können den Ablauf der Serien-E-Mail nachvollziehen.
Serienbrief	Öffnen Sie den Serienbrief, auf dem dieser Brief basiert. Dort sehen Sie das eigentliche Dokument sowie beispielsweise alle anderen Empfänger und können den Ablauf des Serienbriefes nachvollziehen.
Status	Der Verarbeitungsstatus der Serienkorrespondenz zeigt Ihnen, ob sie erfolgreich erstellt bzw. versandt wurde.
Meldung	Falls die Verarbeitung nicht erfolgreich durchgeführt wurde, sehen Sie hier weitere Informationen.

6.3. Serienbrief

Allgemeine Informationen zu Serienbriefen befinden sich im Kapitel zu [Serienkorrespondenzen](#). Speziell für Serienbriefe sind außerdem die Informationen über [Platzhalter für Serienverarbeitung](#) interessant.

Aktionen

Neben den [allgemeinen Aktionen](#) stehen in Serienbriefen die folgenden Aktionen zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Serienbrief erzeugen	Erzeugen Sie einen neuen Serienbrief für alle Empfänger. Ein bereits erzeugter Serienbrief wird hierbei gelöscht. Während die Erzeugung in Arbeit ist, können Sie den Serienbrief nicht bearbeiten.
Serienbrief abschließen	Schließen Sie den Serienbrief nach erfolgreicher Verarbeitung ab. Dadurch wird er unveränderlich gespeichert.
Briefvorlage erstellen	Erstellen Sie eine neue Briefvorlage um das Erstellen von Briefen zu vereinfachen.

Felder

Zusätzlich zu den [allgemeinen Feldern](#) gibt es in Serienbriefen folgende Felder.

Feld	Beschreibung
Betreff	Geben Sie den Betreff für den Serienbrief an. Der Betreff kann über die Vorlage in die einzelnen Briefe übernommen werden. Der Serienbrief wird immer unter diesem Betreff in der Vorgangshistorie angezeigt.
Vorlage	Wählen Sie die Briefvorlage für diesen Serienbrief aus.
Empfänger einschränken	Schränken Sie die Serienkorrespondenz automatisch auf Empfänger mit mindestens einem der ausgewählten Kommunikationsstatus ein. Dadurch verhindern Sie unerwünschte Sendungen. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird die Serienkorrespondenz für alle Empfänger erzeugt.

Sortierung	Wählen Sie aus, wie die Empfänger in dem Serienbrief-Dokument sortiert sein sollen.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um diesen Serienbrief in Ansichten einfacher zu finden oder zu gruppieren.
Beschreibung	Beschreiben Sie diesen Serienbrief ausführlicher, geben Sie beispielsweise den Anlass oder eine Begründung für das Versenden an.
Serienbrief (Anhang)	Prüfen Sie das erzeugte Serienbrief-Dokument und drucken Sie es zum Versenden aus. Wenn Sie einen Serienbrief mehrmals erzeugen, wird immer das komplette Serienbrief-Dokument gelöscht und neu erzeugt.

Serienbrief-Status

Ein Serienbrief befindet sich immer in genau einem der folgenden Status. Dieser wird im Kopf des Serienbriefs angezeigt.

Status	Beschreibung
Empfänger einlesen	Die Empfänger werden eingelesen. Der Serienbrief kann parallel weiterbearbeitet und auch geschlossen werden. Nach dem Einlesen erfolgt eine automatische Information.
Bereit	Die Empfänger sind eingelesen und die Erstellung des Serienbriefs kann gestartet werden.
In Arbeit	Der Serienbrief wird erstellt. Er kann dabei geschlossen werden. Nach der Erstellung erfolgt eine automatische Information.
Erstellt	Der Serienbrief wurde komplett erfolgreich erstellt. Er kann jetzt weiterverarbeitet (z.B. ausgedruckt) werden.
Unvollständig erstellt	Der Serienbrief wurde nicht komplett erstellt.
Fehler beim Erstellen	Der Serienbrief wurde nicht komplett erstellt. Es gab einen unerwarteten Fehler während der Erstellung. Versuchen Sie es erneut oder kontaktieren Sie Ihren Administrator.
Abgeschlossen	Setzen Sie zum Schluss den Serienbrief manuell auf

	abgeschlossen. In diesem Status ist der Serienbrief nicht mehr änderbar.
--	--

Fehlersituationen beim Versenden eines Serienbriefes

Auslöser	Status Serienbrief	Verarbeitungsstatus Empfänger	Meldung	Aktion
Empfänger wurde inzwischen gelöscht	Unvollständig versandt	Fehler	Kein Zugriff	Fortsetzen
Der Versender hat keine Leserechte auf den Empfänger	Unvollständig versandt	Fehler	Kein Zugriff	Fortsetzen
Empfänger wegen seines Kommunikationsstatus ausgeschlossen	Unvollständig versandt	Ausgeschlossen	Filter Kommunikationsoptionen	Fortsetzen

6.4. Serien-E-Mail

Allgemeine Informationen zu Serien-E-Mails befinden sich im Kapitel zu [Serienkorrespondenzen](#).

Aktionen

Neben den [allgemeinen Aktionen](#) stehen in Serien-E-Mails die folgenden Aktionen zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Serien-E-Mail versenden	Starten Sie das Versenden der Serien-E-Mail. Jeder Empfänger erhält höchstens eine E-Mail. Während des Versendens können Sie die Serien-E-Mail nicht bearbeiten. Je nach Konfiguration des SMTP-Servers in den Anwendungseinstellungen kann es sein, daß das Versenden unterbrochen und automatisch fortgesetzt wird.
Serien-E-Mail abschließen	Schließen Sie die Serien-E-Mail manuell ab, wenn Sie mit dem Ergebnis zufrieden sind. Dadurch wird sie unveränderlich gespeichert.
Probeversand	Versenden Sie zu Testzwecken eine E-Mail auf Basis der gewählten Vorlage dieser Serien-E-Mail an eine beliebige E-Mail-Adresse.



Mehrfaches Versenden ausgeschlossen:

Bei jeder Ausführung der Aktion *Serien-E-Mail versenden* ist sichergestellt, daß jeder Empfänger auf Basis dieser Serien-E-Mail nur **eine** E-Mail erhält. Empfänger, an die bereits eine E-Mail erfolgreich versendet wurde, werden von der Aktion nicht mehr berücksichtigt.

Felder

Zusätzlich zu den [allgemeinen Feldern](#) gibt es in Serienbriefen folgende Felder.

Feld	Beschreibung
Betreff	Geben Sie den Betreff für die Serien-E-Mail an. Der Betreff kann über die Vorlage in die einzelnen Serien-E-Mails übernommen werden. Wenn die

	Vorlage einen eigenen Betreff vergibt, wird dieser zur Anzeige der Serien-E-Mails in der Vorgangshistorie verwendet.
Vorlage	Wählen Sie die E-Mail-Vorlage für diese Serien-E-Mail aus.
Empfänger einschränken	Schränken Sie die Serienkorrespondenz automatisch auf Empfänger mit mindestens einem der ausgewählten Kommunikationsstatus ein. Dadurch verhindern Sie unerwünschte Sendungen. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird die Serienkorrespondenz für alle Empfänger erzeugt.
Absender	Wählen Sie aus, wie der Absender der Serien-E-Mails ermittelt wird.
Von	Wählen Sie die E-Mail-Adresse eines Benutzerprofils als Absende-E-Mail-Adresse für alle Serien-E-Mails aus.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um diese Serien-E-Mail in Ansichten einfacher zu finden oder zu gruppieren.
Beschreibung	Beschreiben Sie diese Serien-E-Mail ausführlicher, geben Sie beispielsweise den Anlass oder eine Begründung für das Versenden an.



Ermittlung des Absenders einer Serien-E-Mail:
Zu diesem Thema gibt es [hier](#) weiterführende Informationen.

Serien-E-Mail-Status

Eine Serien-E-Mail befindet sich immer in genau einem der folgenden Status. Dieser wird im Kopf der Serien-E-Mail angezeigt.

Status	Beschreibung
Empfänger einlesen	Die Empfänger werden eingelesen. Die Serien-E-Mail kann parallel weiterbearbeitet und auch geschlossen werden. Nach dem Einlesen erfolgt eine automatische Information.
Bereit	Die Empfänger sind eingelesen und das Versenden

	der Serien-E-Mail kann gestartet werden. Es kann bereits Empfänger mit dem Versandstatus Fehler geben, da direkt auf eine primäre E-Mail-Adresse geprüft wird.
In Arbeit	Die Serien-E-Mail wird versendet. Sie kann dabei geschlossen werden. Nach dem Versenden erfolgt eine automatische Information.
Warten auf Fortsetzung	Das Versenden der Serien-E-Mail wurde unterbrochen und wird automatisch zum nächstmöglichen Zeitpunkt wiederaufgenommen.
Abgeschlossen (automatisch)	Die Serien-E-Mail wurde komplett erfolgreich versendet und danach automatisch abgeschlossen. Sie kann nicht mehr geändert werden.
Unvollständig versandt	Die Serien-E-Mail wurde nicht komplett versendet. Mögliche Gründe dafür werden in der nächsten Tabelle aufgeführt.
Fehler beim Versand	Das Versenden der Serien-E-Mail konnte nicht begonnen oder musste komplett abgebrochen werden. Auf jeden Fall ist die Serien-E-Mail nicht vollständig versandt. Mögliche Gründe dafür werden in der nächsten Tabelle aufgeführt.
Abgeschlossen	Wenn die Serien-E-Mail nicht komplett erfolgreich versendet wurde, können Sie jederzeit den Status manuell auf „Abgeschlossen“ setzen. Die Serien-E-Mail kann dann nicht mehr geändert werden.



Fehlende E-Mail-Adresse

Direkt beim Erstellen einer Serien-E-Mail können die Empfänger nur darauf überprüft werden, ob sie mindestens eine E-Mail-Adresse haben. Da die zum Versenden verwendete E-Mail-Vorlage möglicherweise eine spezifische E-Mail-Adresse verwendet (beispielsweise die private E-Mail-Adresse), kann es vorkommen, daß die Anzeige ungenau ist. Nach dem ersten Senden stimmt sie auf jeden Fall mit den verwendeten E-Mail-Adressen überein.

Fehlersituationen beim Versenden einer Serien-E-Mail

Auslöser	Status Serien-E-Mail	Verarbeitungsstatus Empfänger	Meldung	Aktion
----------	----------------------	-------------------------------	---------	--------

Empfänger wurde inzwischen gelöscht	Unvollständig versandt	Fehler	Kein Zugriff	Fortsetzen
Der Versender hat keine Leserechte auf den Empfänger	Unvollständig versandt	Fehler	Kein Zugriff	Fortsetzen
Empfänger wegen seines Kommunikationsstatus ausgeschlossen	Unvollständig versandt	Ausgeschlossen	Filter Kommunikationsoptionen	Fortsetzen
Limit: E-Mail zu groß	Unvollständig versandt	Fehler	E-Mail zu groß	Fortsetzen
Limit: Anzahl E-Mails pro Zeit	Warten auf Fortsetzung	Bereit		Fortsetzen
Fehlende E-Mail-Adresse Empfänger	Unvollständig versandt	Fehler	E-Mail-Adresse fehlt	Fortsetzen
Allgemeiner Fehler SMTP-Server	Fehler beim Versand	Bereit		Abbrechen
Fehlende E-Mail-Adresse fester Absender	Fehler beim Versand	Bereit		Abbrechen
Einzelne fehlende E-Mail-Adresse Absender	Unvollständig versandt	Fehler	Kein gültiger Absender	Fortsetzen
Leerer Betreff	Unvollständig versandt	Fehler	Kein Betreff	Fortsetzen

6.4.1. Ermittlung des Absenders einer Serien-E-Mail

Bei Serien-E-Mails ist es oft gewünscht, sie nicht im Namen des Benutzers zu versenden, der die Aktion anstößt. Die Anwendung unterstützt beliebige Absender, welche entweder einmalig pro Serien-E-Mail für alle Serien-E-Mails fest eingegeben werden, oder aber pro Empfänger ermittelt werden können. Über letzteren Ansatz kann die Serien-E-Mail beispielsweise immer im Namen des Betreuers des jeweiligen Empfängers versendet werden.

Die folgenden drei Optionen stehen standardmäßig in der Anwendung zur Verfügung. Sie können jedoch leicht über eine Auswahlliste erweitert werden, da jede der Optionen ausgehend von dem Serien-E-Mail-Datensatz jeweils einen [Platzhalter](#) ausführt, welcher als Besonderheit in diesem Fall eine Datenquelle zurückgibt, für die dann die primäre E-Mail-Adresse als Absende-E-Mail-Adresse verwendet wird.

Option	Beschreibung	Platzhalter
Aktueller Benutzer	Der aktuelle Benutzer wird der Absender aller Serien-E-Mails.	{ userConfig }
Absender wählen	Wählen Sie den zu benutzenden Absender für alle Serien-E-Mails aus den E-Mail-Adresen der Benutzerprofile der Anwendung aus.	{ source.EmailAddress~From }
Betreuer	Für jeden Empfänger wird der Betreuer aus der Firma ermittelt und dessen E-Mail-Adresse als Absender verwendet.	{ firstFoundCompany.ResponsiblePerson }

Bei Bedarf kann Ihr Administrator die Auswahlliste *Mass e-mail: Sender options* um weitere Optionen ergänzen. In dieser Auswahlliste wird für jede Option der zu verwendende Platzhalter hinterlegt sowie eingestellt, ob der Absender nur einmalig oder für jeden Empfänger einzeln ermittelt wird.

Feld	Beschreibung
Platzhalter	Geben Sie den Platzhalter ein, der zur Ermittlung des Absenders verwendet wird. Der Platzhalter muss einen Datensatz zurückliefern. Diese Datensatz muss entweder direkt eine E-Mail-Adresse sein oder die primäre E-Mail-Adresse dieses Datensatzes wird als Absender-E-Mail-

	Adresse verwendet.
Pro Empfänger ausführen	Wählen Sie, ob der Platzhalter nur einmalig zu Beginn des Versende-Vorgangs oder aber für jeden Empfänger einzeln ausgeführt wird. Im ersten Fall wird das Versenden sofort abgebrochen, wenn kein Absender ermittelt werden kann. Im zweiten Fall wird für alle Empfänger einzeln versucht, den Absender zu ermitteln.

**Kein Absender:**

Eine E-Mail wird nur abgesendet, wenn ein Absender und dessen primäre E-Mail-Adresse ermittelt wurde. Sie können das Versenden der Serien-E-Mail beliebig oft wiederholen und bei Bedarf dabei die Ermittlung des Absenders ändern, um beispielsweise zunächst zu versuchen, die Serien-E-Mail im Namen des Betreuers zu versenden und für alle Empfänger ohne Betreuer anschließend eine feste Absender-E-Mail-Adresse verwenden.

7. Vorlagen

Für einige oft wiederkehrende Tätigkeiten kann es Vorlagen geben, welche Ihnen das Ausführen dieser Tätigkeiten vereinfacht.

Vorlage	Erklärung
Briefvorlagen	Verwalten Sie Briefvorlagen, aus denen einfach Briefe erzeugt werden können.
E-Mail-Vorlagen	Verwalten Sie E-Mail-Vorlagen, aus denen einfach E-Mails erzeugt werden können.

In den Vorlagen verwenden Sie [Platzhalter](#), die erst bei der Ausführung der Vorlage durch die jeweils passenden Daten ersetzt werden. Komplexe Daten werden über [berechnete Eigenschaften](#) in Platzhaltern eingefügt.



Beispiel:

Verwenden Sie einen Platzhalter, um den Namen des aktuellen Benutzers einzufügen, so können Sie eine Vorlage erzeugen, die für jeden Benutzer automatisch personalisiert ist.

- [Vorlagenansichten](#)
- [Briefvorlage](#)
- [E-Mail-Vorlage](#)
- [Platzhalter](#)

7.1. Vorlagenansichten

Im Haupt-Anwendungsbereich *Vorlagen* gibt es die folgenden weiteren Anwendungsbereiche beziehungsweise Ansichten für Vorlagen:

Ansicht	Beschreibung
Briefvorlagen	Verwalten Sie Briefvorlagen, aus denen Sie einfach Briefe erzeugen können.
E-Mail-Vorlagen	Verwalten Sie E-Mail-Vorlagen, aus denen Sie einfach E-Mails erzeugen können.

Aktionen in Vorlagenansichten

In den Vorlagenansichten stehen die [allgemeinen Aktionen für Ansichten](#) zur Verfügung. Zusätzlich können Sie je nach Ansicht die folgenden Vorlagen erstellen:

Ansicht	Erstellbare Vorlage	Beschreibung
Briefvorlagen	Briefvorlage	Erstellen Sie eine neue Briefvorlage um das Erstellen von Briefen zu vereinfachen.
E-Mail-Vorlagen	E-Mail-Vorlage	Erstellen Sie eine neue Briefvorlage um das Erstellen von Briefen zu vereinfachen.

7.2. Briefvorlage

Die Briefvorlage dient dazu, ein vorbereitetes und oft mit [Platzhaltern](#) versehenes MS Word Dokument zu hinterlegen. Beim Erstellen eines neuen Briefes basierend auf dieser Briefvorlage werden dann automatisch alle Inhalte aus der Vorlage in den neuen Brief kopiert und die Platzhalter bei jeder Ausführung neu berechnet und beispielsweise mit der für den jeweils gewählten Kontakt passenden Anrede gefüllt. Dadurch wird das Erstellen von Briefen sehr viel einfacher.

Zusätzlich haben Sie einige Optionen und Klassifizierungsmöglichkeiten zur Verfügung, welche das Erstellen eines Briefes auf Basis dieser Vorlage beeinflussen und die Auswahl der passenden Briefvorlage erleichtern.

Das MS Word Dokument liegt als angehängte Vorlagendatei in dem Datensatz Briefvorlage. Je nach der Einstellung bezüglich der Dateibehandlung in den Anwendungseinstellungen bearbeiten Sie das MS Word Dokument entweder mit dem Inlineditor, durch Runterladen und wieder Hochladen oder aber direkt in einem lokal installierten MS Word.

In einer neuen Briefvorlage wird immer eine leere Vorlagendatei erzeugt. Sie können diese entweder direkt ändern und verwenden oder löschen und ein bestehendes lokales MS Word Dokument hochladen. Es kann sich immer nur eine Vorlagendatei in einer Briefvorlage befinden.

Aktionen

Zusätzlich zu den [allgemeine Aktionen in Masken](#) steht Ihnen in der Briefvorlage die folgende Aktion zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Neue Briefvorlage	Erzeugen Sie eine neue Briefvorlage. Die Briefvorlage wird anschließend zur Bearbeitung geöffnet und danach als Anhang zu diesem Datensatz hinzugefügt. Beachten Sie, dass ein bereits bestehender Anhang zunächst gelöscht werden muss, bevor die Aktion erneut ausgeführt werden kann.

Felder

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für diese Vorlage an. Sie

	wählen später die Vorlage nach den Tags oder dem Namen aus.
Name übernehmen	Aktivieren Sie diese Option, um den Namen der Vorlage automatisch als Betreff in einen neuen Brief zu übernehmen. Dies ist sinnvoll, wenn alle Briefe, die Sie aus dieser Vorlage erzeugen, den gleichen Betreff haben sollen.
Brief sofort öffnen	Wählen Sie diese Option, wenn der neue Brief sofort nach der Erstellung des Datensatzes im Editor geöffnet werden soll. Diese Option kann nur gesetzt werden, wenn auch die Option "Name übernehmen" aktiv ist.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um die Briefvorlagen besser zu organisieren. Ordnen Sie beispielsweise allen Standardbriefvorlagen und allen Angebotsvorlagen jeweils einen gemeinsamen Tag zu.
Beschreibung	Beschreiben Sie den Inhalt und den Einsatzzweck dieser Briefvorlage. Diese Informationen können später helfen, die richtige Briefvorlage auszuwählen.
Vorlagendatei	Bearbeiten Sie die angehängte Briefvorlage. Sie können sie auch entfernen und beispielsweise aus einer lokalen Datei neu erzeugen.

7.3. E-Mail-Vorlage

Die E-Mail-Vorlage dient dazu, eine vorbereitete und oft mit [Platzhaltern](#) versehene E-Mail zu hinterlegen. Beim Erstellen einer E-Mail basierend auf dieser E-Mail-Vorlage werden dann automatisch alle Inhalte aus der Vorlage in die neue E-Mail kopiert und die Platzhalter bei jeder Ausführung neu berechnet und beispielsweise mit der für den jeweils gewählten Kontakt passenden Anrede gefüllt. Dadurch wird das Erstellen von E-Mails sehr viel einfacher.

Zusätzlich haben Sie einige Klassifizierungsmöglichkeiten zur Verfügung, welche die Auswahl der passenden E-Mail-Vorlage erleichtern.



Achtung:

Im Gegensatz zum Erstellen einer E-Mail ohne Vorlage wird bei E-Mails von Vorlage nicht automatisch die E-Mail-Signatur des aktuellen Benutzers in die E-Mail eingefügt. Wird dies gewünscht, muss sie über den Platzhalter `userConfig.EmailSignature type="HTML"` in der Vorlage eingefügt werden.

Aktionen

In der E-Mail-Vorlage stehen Ihnen die [allgemeinen Aktionen in Masken](#) zur Verfügung.

Felder

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für diese Vorlage an. Sie wählen später die Vorlage nach den Tags oder dem Namen aus.
Antwort an	Tragen Sie feste E-Mail-Adressen ein oder verwenden Sie Platzhalter, um die E-Mail-Adressen anzugeben, an welche Antworten auf diese E-Mail gesendet werden sollen. Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie die Antworten an die E-Mail-Adresse des Absenders erwarten. Trennen Sie mehrere E-Mail-Adressen durch Kommata oder Semikola.
An	Tragen Sie feste E-Mail-Adressen oder Platzhalter ein. Trennen Sie mehrere E-Mail-Adressen durch Kommata oder Semikola.
Kopie	Tragen Sie feste E-Mail-Adressen ein oder

	<p>verwenden Sie Platzhalter, um die E-Mail immer in Kopie zu versenden. Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie keine automatische Kopie versenden wollen. Trennen Sie mehrere E-Mail-Adressen durch Kommata oder Semikola.</p>
Blindkopie	<p>Tragen Sie feste E-Mail-Adressen ein oder verwenden Sie Platzhalter, um die E-Mail immer in Blindkopie zu versenden. Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie keine automatische Blindkopie versenden wollen. Trennen Sie mehrere E-Mail-Adressen durch Kommata oder Semikola.</p>
Betreff	<p>Tragen Sie den Betreff der auf Basis dieser E-Mail-Vorlage erzeugten E-Mails ein. Verwenden Sie Platzhalter, um dynamische Inhalte in den Betreff einzufügen. Wenn Sie die Vorlage für eine Serien-E-Mail verwenden, wird ein leerer Betreff automatisch durch den Betreff der Serien-E-Mail ersetzt.</p>
Priorität	<p>Wählen Sie die Priorität der auf Basis dieser E-Mail-Vorlage erzeugten E-Mails aus.</p>
Tags	<p>Wählen oder vergeben Sie Tags, um die Vorlagen besser zu organisieren. Ordnen Sie beispielsweise allen Standardvorlagen und allen Angebotsvorlagen jeweils einen gemeinsamen Tag zu.</p>
Beschreibung	<p>Beschreiben Sie den Inhalt und den Einsatzzweck dieser Vorlage. Diese Informationen können später helfen, die richtige Vorlage auszuwählen.</p>
Inhalt	<p>Fügen Sie den Inhalt der E-Mail-Vorlage hier ein. Dieser wird in jede auf Basis dieser Vorlage erzeugten E-Mail übernommen. Verwenden Sie Platzhalter, um dynamische Inhalte in den Inhalt einzufügen.</p>
Anhänge	<p>Fügen Sie der E-Mail-Vorlage Anhänge hinzu Diese werden an jede auf Basis dieser Vorlage erzeugten E-Mail übernommen.</p>

7.4. Platzhalter

Platzhalter dienen dazu, dynamische Daten aus der Anwendung auszulesen und beispielsweise in einen Brief oder eine E-Mail einzufügen. Dazu werden die Platzhalter in einer Vorlage anstelle der tatsächlichen Daten eingefügt und beim Verwenden der Vorlage automatisch durch die jeweils passenden Daten ersetzt.

Sie finden alle Informationen zur Verwendung von Platzhaltern in der Business App Dokumentation.

8. Organisation

In der Organisation legen Sie Ihre eigene Unternehmensstruktur und Ihre eigenen Mitarbeiter an. Beim Arbeiten mit der Anwendung werden Sie an einigen Stellen Ihre Kollegen aus diesem Bereich auswählen können. Die Organisation ist so wie auch die Adressen in zwei Typen von Profiladresse aufgeteilt: [Firmenprofil](#) und [Benutzerprofil](#).

In kleinen Organisationen sind oft alle Kontaktprofile unter einem gemeinsamen Firmenprofil angelegt. Sie können jedoch bei Bedarf auch mehrere Firmenprofile anlegen und die Benutzerprofile entsprechend aufteilen.

Ihre [Benutzereinstellungen](#) müssen mit einem Benutzerprofil verknüpft sein.

Sie erstellen Firmen- und Benutzerprofile über die Aktion *Erstellen*. Firmenprofile erstellen Sie ohne Bezug zu einem ausgewählten anderen Datensatz. Für das Erstellen eines Benutzerprofils müssen Sie zuvor entweder in einer Ansicht das Firmenprofil auswählen oder öffnen, zu der Sie das Benutzerprofil erstellen wollen.

Die folgenden Datensätze stehen Ihnen zur Verfügung:

Datensatz	Erklärung
Firmenprofil	Erstellen Sie für jede eigene Unternehmenseinheit ein Firmenprofil, damit Sie die Benutzerprofile korrekt zuordnen können.
Benutzerprofil	Erstellen Sie für jeden Benutzer ein eigenes Benutzerprofil. Die Benutzer müssen anschließend in Ihren Benutzereinstellungen Ihr eigenes Benutzerprofil als Standardadresse zuordnen. Dadurch können Platzhalter in Korrespondenzen Informationen aus dem zugewiesenen Benutzerprofil verwenden.

- [Organisationsansichten](#)
- [Firmenprofil](#)
- [Benutzerprofil](#)

8.1. Organisationsansichten

Im Haupt-Anwendungsbereich *Organisation* gibt es die folgenden weiteren Anwendungsbereiche beziehungsweise Ansichten für Ihre Organisation:

Ansicht	Beschreibung
Firmenprofile	In diesem Anwendungsbereich befindet sich die Ansicht aktiver Firmen.
Benutzerprofile	In diesem Anwendungsbereich befindet sich die Ansicht aktiver Benutzerprofile.
Inaktive Firmenprofile	In diesem Anwendungsbereich befindet sich die Ansicht inaktiver Firmenprofile.
Inaktive Kontaktprofile	In diesem Anwendungsbereich befindet sich die Ansicht inaktiver Benutzerprofile.

Aktionen in Organisationsansichten

In jeder Ansicht stehen die [allgemeinen Aktionen](#) zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es für die Ansichten der Organisation noch einige spezielle Aktionen.

Aktion	Beschreibung
Tags ersetzen	Ersetzen Sie die Tags der ausgewählten Datensätze gegen neue Tags. Die bisherigen Tags werden dabei entfernt.
Tags entfernen	Entfernen Sie einen oder mehrere Tags aus den ausgewählten Datensätzen.
Tags hinzufügen	Fügen Sie Tags zu den ausgewählten Datensätzen hinzu. Die bisherigen Tags bleiben dabei bestehen.
Verteiler ersetzen	Ersetzen Sie die Verteiler der ausgewählten Organisationsprofile durch einen oder mehrere neue Verteiler. Aus den Verteilern, in denen die Organisationsprofile zuvor standen, werden sie entfernt. Verteiler werde insbesondere für Marketingaktionen verwendet.
Verteiler entfernen	Entfernen Sie die ausgewählten Organisationsprofilen aus einem oder mehreren

	Verteilern. Verteiler werde insbesondere für Marketingaktionen verwendet.
Verteiler hinzufügen	Fügen Sie die ausgewählten Organisationsprofile zusätzlich zu einem oder mehreren weiteren Verteilern hinzu. In ihren bisherigen Verteilern bleiben sie erhalten. Verteiler werde insbesondere für Marketingaktionen verwendet.
Betreuer ändern	Ersetzen Sie den Betreuer in den ausgewählten Organisationsprofilen.

Die Organisationsansichten zeigen eine große Auswahl an Feldern der Organisationsdatensätze. Sie können weitere Felder zu den Ansichten hinzufügen.

8.2. Firmenprofil

Aktionen

In der Maske für das Firmenprofil stehen die [allgemeinen Maskenaktionen](#) zur Verfügung.

Detailansichten

Die Detailansichten bieten Ihnen eine Übersicht über alle zum Firmenprofil gehörenden weiteren Datensätze.

Detailansicht	Beschreibung
Benutzerprofile	Hier sehen Sie die Benutzerprofile, welche zu dem aktuellen Firmenprofil gehören.
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu der aktuellen Profiladresse an.
Firmenstruktur	Diese Detailansicht zeigt Ihnen diejenigen Firmenprofile an, welche das aktuelle Firmenprofil als übergeordnetes Firmenprofil eingetragen haben.
Geschäftsbeziehungen	Geben Sie an, ob diese Adresse mit anderen Adressen in weiteren Geschäftsbeziehungen steht. Wählen Sie neben den Adressen auch die Rolle aus, welche diese Adresse in der Geschäftsbeziehung spielt.
Verkaufschancen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen alle Verkaufschancen zur aktuellen Profiladresse fallend nach geplantem Abschlußdatum an.
Beteiligt an Verkaufschancen	Diese Detailansicht zeigt die Verkaufschancen an, an denen die aktuelle Profiladresse entweder als weiterer Beteiligter, als Mitglied des Vertriebsteams oder aber als Mitbewerber beteiligt ist.

Felder

Neben den [allgemeinen Feldern in Masken](#) können Sie in Firmenprofilen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten. Im Vergleich zu einer [Firma](#)

weist das Firmenprofil einige Abschnitte und Felder weniger auf. Viele Funktionen sind jedoch zwischen diesen beiden Masken identisch.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den vollständigen Namen Ihrer Firma bzw. des Firmenprofils so ein, wie Sie ihn später in Korrespondenzen verwenden möchten.
Suchnamen	Geben Sie Abkürzungen, vorherige Firmennamen oder andere Begriffe ein, unter denen Sie diese Firmenprofil schnell wiederfinden können.
Nummer	Geben Sie eine Nummer zur eindeutigen Identifizierung dieses Firmenprofils ein. Dies kann die Kundennummer, Debitorennummer oder jede andere Nummer sein.
Übergeordnete Firma	Um die Abhängigkeiten dieses Firmenprofils transparent zu machen, wählen Sie hier das übergeordnete Firmenprofil zu diesem Firmenprofil aus. Im übergeordneten Firmenprofil werden alle direkt untergeordneten Firmenprofile in der Detailansicht Firmenstruktur angezeigt.
Aktiv	Wählen Sie, ob Sie mit dieser Profiladresse aktuell arbeiten. Löschen Sie eine Profiladresse nicht, sondern setzen Sie sie auf inaktiv, um alle Informationen zu behalten. Inaktive Profiladressen werden nur in speziellen Ansichten angezeigt und automatisch aus allen anderen Ansichten gefiltert. Neue Profiladressen sind bei der Anlage automatisch aktiv.
Adressen	
Anschriften	Über das „+“ erstellen Sie beliebig viele Anschriften. Über den Adresstyp legen Sie die Art der Anschrift (z.B. Straßenadresse, Lieferadresse, Besuchsadresse) fest. Sie können eine einzelne Anschrift durch Doppelklicken öffnen, ändern oder löschen. Wählen Sie eine der Anschriften durch Anklicken des Auswahlkästchens als Primäranschrift aus. Diese wird automatisch in Ansichten angezeigt und kann bei Briefen automatisch herangezogen werden.
Kommunikation	

E-Mail	Geben Sie eine zentrale E-Mail-Adresse für dieses Firmenprofil ein. Sie können über die E-Mail-Adresse einfach E-Mails oder Serien-E-Mails an dieses Firmenprofil senden. Bevorzugen Sie jedoch immer persönliche E-Mails an Benutzerprofile.
Telefon	Geben Sie die zentrale Telefonnummer für dieses Firmenprofil ein. Beim Anlegen von Benutzerprofilen wird Ihnen diese Nummer automatisch vorbelegt, um Ihnen die Eingabe persönlicher Telefonnummern zu erleichtern. Über das Telefonsymbol hinter der Nummer können Sie die Nummer direkt anrufen, sofern Sie diese Funktion in Ihren Benutzereinstellungen aktiviert haben.
Zusätzliches Telefon	Geben Sie eine möglicherweise bekannte weitere zentrale Telefonnummer für dieses Firmenprofil an. Über das Telefonsymbol hinter der Nummer können Sie die Nummer direkt anrufen, sofern Sie diese Funktion in Ihren Benutzereinstellungen aktiviert haben.
Fax	Geben Sie die zentrale Faxnummer für dieses Firmenprofil ein. Beim Anlegen von Benutzerprofilen wird Ihnen diese Nummer automatisch vorbelegt, um Ihnen die Eingabe persönlicher Faxnummern zu erleichtern.
Website	Geben Sie die Website dieses Firmenprofils ein. Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Website direkt auf. Wenn Sie das Protokoll weglassen, wird automatisch https:// vor der Adresse hinzugefügt.
Facebook	Geben Sie die Facebook-Seite hier ein (z.B. www.facebook.com/gedysintraware). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.
LinkedIn	Geben Sie die LinkedIn-Seite hier ein (z.B. www.linkedin.com/company/gedys-intraware-gmbh). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.
Twitter	Geben Sie den Twitter-Kanal hier ein (z.B. twitter.com/gedysintraware). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie den Kanal direkt auf und verfolgen die Tweets.

XING	Geben Sie die XING-Seite hier ein (z.B. www.xing.com/companies/gedysintrawaregmbh). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.
Klassifizierung	
Verteiler	Wählen Sie die Verteiler aus, zu denen diese Profiladresse gehört. Verteiler werde insbesondere für Marketingaktionen verwendet.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um die Profiladressen zu segmentieren. Sie können Profiladressen über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.
Ansichtshinweise	Wählen Sie kurze Stichworte oder Hinweise aus, die prominent in Ansichten zu dieser Profiladresse angezeigt werden. Damit erkennen Sie in Ansichten auf einen Blick die wichtigen Profiladressen.
Vertrieb	
Betreuer	Wählen Sie den primären Betreuer für dieses Firmenprofil aus Ihrer Organisation aus. Der Betreuer ist der erste Ansprechpartner für das Firmenprofil.
Weitere Betreuer	Wählen Sie beliebig viele weitere Betreuer für diese Firmenprofil aus Ihrer Organisation aus.
Kommunikationsoptionen	
Kommunikationsstatus	Geben Sie an, ob diese Profiladresse der Versendung von Werbung zugestimmt hat. Der Kommunikationsstatus kann insbesondere bei Serienkorrespondenzen einfach als Filter verwendet werden.
Abweichende Briefanrede	Die Briefanrede wird automatisch berechnet. Wenn speziell für diese Profiladresse eine eigene Briefanrede verwendet werden soll, weil die allgemeinen Regeln für deren Aufbau hier nicht zutreffen, tragen Sie die komplette Briefanrede hier ein.
Abweichender Briefgruß	Der Briefgruß wird automatisch berechnet. Wenn speziell für diese Profiladresse ein eigener Briefgruß verwendet werden soll, weil die allgemeinen Regeln für dessen Aufbau hier nicht zutreffen, tragen Sie

	den kompletten Briefgruß hier ein.
Beschreibung	
	Fügen Sie beliebige Kommentare, weitere Informationen oder Beschreibungen zu dieser Profiladresse hinzu. Es kann sich hierbei auch um Bilder (z.B. Wegbeschreibung) handeln.
Anhänge	
	Fügen Sie beliebige Dateianhänge zu dieser Profiladresse hinzu.

8.3. Benutzerprofil

Aktionen

In der Maske für das Benutzerprofil stehen die [allgemeinen Maskenaktionen](#) zur Verfügung.

Detailansichten

Die Detailansichten bieten Ihnen eine Übersicht über alle zum Benutzerprofil gehörenden weiteren Datensätze.

Detailansicht	Beschreibung
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu der aktuellen Profiladresse an.
Verkaufschancen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen alle Verkaufschancen zur aktuellen Adresse fallend nach geplantem Abschlußdatum an.
Beteiligt an Verkaufschancen	Diese Detailansicht zeigt die Verkaufschancen an, an denen die aktuelle Adresse entweder als weiterer Beteiligter, als Mitglied des Vertriebsteams oder aber als Mitbewerber beteiligt ist.
Geschäftsbeziehungen	Geben Sie an, ob diese Adresse mit anderen Adressen in weiteren Geschäftsbeziehungen steht. Wählen Sie neben den Adressen auch die Rolle aus, welche diese Adresse in der Geschäftsbeziehung spielt.

Felder

Neben den [allgemeinen Feldern in Masken](#) können Sie in Benutzerprofilen die folgenden Felder benutzen. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Name	
Anrede	Geben Sie die Anrede für dieses Benutzerprofil an. Die Anrede hilft Ihnen und Ihren Kollegen dabei,

	diesen Benutzer immer korrekt anzusprechen und wird für Korrespondenzen verwendet.
Anredentitel	In einer Korrespondenzanrede werden üblicherweise nicht alle Titel des Benutzerprofils verwendet, sondern nur sein höchster Titel. Geben Sie daher hier den Titel des Benutzerprofils an, welcher in einer Korrespondenzanrede verwendet wird.
Titel	Geben Sie alle Titel dieses Benutzerprofils an. Die Titel helfen Ihnen und Ihren Kollegen dabei, diesen Benutzer immer korrekt anzusprechen. Außerdem werden die Titel üblicherweise in der Adressierung dieses Benutzers für Korrespondenzen verwendet. Achten Sie hierbei auf die korrekte Reihenfolge der Titel.
Vorname	Geben Sie den Vornamen des Benutzers an, um ihn in Korrespondenzen und Marketingaktionen immer so individuell wie möglich anzusprechen.
2. Vorname	Geben Sie den zweiten Vornamen des Benutzers an, um ihn in Korrespondenzen und Marketingaktionen immer so individuell wie möglich anzusprechen.
Nachname	Geben Sie den Nachnamen des Benutzers an.
Suffix	Geben Sie ein Suffix (Namenszusatz) des Benutzers an, um ihn in Korrespondenzen und Marketingaktionen immer so individuell wie möglich anzusprechen.
Weitere Felder	
Aktiv	Wählen Sie, ob Sie mit dieser Profiladresse aktuell arbeiten. Löschen Sie eine Profiladresse nicht, sondern setzen Sie sie auf inaktiv, um alle Informationen zu behalten. Inaktive Profiladressen werden nur in speziellen Ansichten angezeigt und automatisch aus allen anderen Ansichten gefiltert.
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung aus, in der der Benutzer arbeitet. Die Abteilung kann Ihren Kollegen helfen, den richtigen Ansprechpartner zu finden und kann zur Adresssegmentierung für Marketingaktionen oder für Auswertungen verwendet werden.
Funktion	Wählen Sie die Funktion aus, die am besten zu dem Benutzer passt. Die Funktion beschreibt die Aufgabe

	des Benutzers aus der Sicht Ihres Unternehmens und kann zur Adresssegmentierung für Marketingaktionen oder für Auswertungen verwendet werden.
Berufsbezeichnung	Geben Sie die Berufsbezeichnung des Benutzers so ein, wie Sie ihn auf seiner Visitenkarte oder E-Mail-Signatur vorfinden. Die Berufsbezeichnung kann in Korrespondenzen verwendet werden und hilft dabei, den Benutzer korrekt anzusprechen und einzuordnen.
Primärkontakt	Oft gibt es für ein Firmenprofil einen Hauptansprechpartner. Um Ihren Kollegen dabei zu helfen, diesen zu erkennen, setzen Sie dieses Häkchen.
Adressen	
Anschriften	Über das „+“ erstellen Sie beliebig viele Anschriften. Über den Adresstyp legen Sie die Art der Anschrift (z.B. Straßenadresse, Lieferadresse, Besuchsadresse) fest. Sie können eine einzelne Anschrift durch Doppelklicken öffnen, ändern oder löschen. Wählen Sie eine der Anschriften durch Anklicken des Auswahlkästchens als Primäranschrift aus. Diese wird automatisch in Ansichten angezeigt und kann bei Briefen automatisch herangezogen werden. Die Anschriften des Firmenprofils des Benutzerprofils werden zusätzlich angezeigt und bei der Neuanlage eines Benutzerprofils auch vorbelegt. Sie können ebenfalls als Primäradresse verwendet werden.
Kommunikation	
E-Mail	Geben Sie die E-Mail-Adresse dieses Benutzers ein. Sie können über die E-Mail-Adresse einfach E-Mails oder Serien-E-Mails an den Benutzer senden. Um Ihnen die Eingabe zu erleichtern, wird Ihnen die E-Mail-Domain des Firmenprofils automatisch eingeblendet.
Telefon	Geben Sie die Telefonnummer dieses Benutzers ein. Beim Anlegen von Benutzerprofilen wird Ihnen diese Nummer automatisch vorbelegt, um Ihnen die Eingabe persönlicher Telefonnummern zu erleichtern. Über das Telefonsymbol hinter der

	<p>Nummer können Sie die Nummer direkt anrufen, sofern Sie diese Funktion in Ihren Benutzereinstellungen aktiviert haben.</p>
Mobil	<p>Geben Sie die Mobilnummer dieses Benutzers ein. Über das Telefonsymbol hinter der Nummer können Sie die Nummer direkt anrufen, sofern Sie diese Funktion in Ihren Benutzereinstellungen aktiviert haben.</p>
Fax	<p>Geben Sie die Faxnummer für diesen Benutzer ein. Beim Anlegen von Benutzerprofilen wird Ihnen diese Nummer automatisch aus der Firma vorbelegt, um Ihnen die Eingabe persönlicher Faxnummern zu erleichtern.</p>
Facebook	<p>Geben Sie die Facebook-Seite hier ein (z.B. www.facebook.com/gudrun.augstein.12). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.</p>
LinkedIn	<p>Geben Sie die LinkedIn-Seite hier ein (z.B. www.linkedin.com/in/gudrun-augstein-b6431ab3). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.</p>
Twitter	<p>Geben Sie den Twitter-Kanals hier ein (z.B. twitter.com/gaugstein). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie den Kanal direkt auf und verfolgen die Tweets.</p>
Xing	<p>Geben Sie die XING-Seite hier ein (z.B. www.xing.com/profile/Gudrun_Augstein). Über das Icon am Ende des Feldes rufen Sie die Seite direkt auf und informieren sich so über Neuigkeiten.</p>
Klassifizierung	
Verteiler	<p>Wählen Sie die Verteiler aus, zu denen diese Profilaadresse gehört. Verteiler werde insbesondere für Marketingaktionen verwendet.</p>
Tags	<p>Wählen oder vergeben Sie Tags, um die Profiladressen zu segmentieren. Sie können Profiladressen über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.</p>
Ansichtshinweise	<p>Wählen Sie kurze Stichworte oder Hinweise aus, die prominent in Ansichten zu dieser Profilaadresse</p>

	angezeigt werden. Damit sehen Sie in Ansichten auf einen Blick die wichtigen Profiladressen.
Kommunikationsoptionen	
Kommunikationsstatus	Geben Sie an, ob diese Profiladresse der Versendung von Werbung zugestimmt hat. Der Kommunikationsstatus kann insbesondere bei Serienkorrespondenzen einfach als Filter verwendet werden.
Einverständnis für Datenspeicherung	Geben Sie an, ob dieses Benutzerprofil der Speicherung seiner Daten zugestimmt hat.
Abweichende Briefanrede	Die Briefanrede wird automatisch berechnet. Wenn speziell für diese Profiladresse eine eigene Briefanrede verwendet werden soll, weil die allgemeinen Regeln für deren Aufbau hier nicht zutreffen, tragen Sie die komplette Briefanrede hier ein.
Abweichender Briefgruß	Der Briefgruß wird automatisch berechnet. Wenn speziell für diese Profiladresse ein eigener Briefgruß verwendet werden soll, weil die allgemeinen Regeln für dessen Aufbau hier nicht zutreffen, tragen Sie den kompletten Briefgruß hier ein.
Privat	
Persönliche Bemerkung	Erfassen Sie persönliche Informationen über den Benutzer wie beispielsweise seine Privatadresse, Hobbies, etc. Alle Ihre Kollegen können diese Informationen ebenfalls sehen.
Geburtstag	Geben Sie den Geburtstag des Benutzers an.
Private Mobilnummer	Geben Sie die private Mobilnummer des Benutzers an. Alle Ihre Kollegen können diese Information ebenfalls sehen.
Private Telefonnummer	Geben Sie die private Telefonnummer des Benutzers an. Alle Ihre Kollegen können diese Information ebenfalls sehen.
Beschreibung	
	Fügen Sie beliebige Kommentare, weitere Informationen oder Beschreibungen zu dieser Profiladresse hinzu. Es kann sich hierbei auch um Bilder (z.B. Wegbeschreibung) handeln.

Anhänge	
	Fügen Sie beliebige Anhänge zu dieser Profiladresse hinzu.

9. Anwendungsprotokolle

Über eine [Anwendungsaktion](#) können die Anwendungsprotokolle geöffnet werden. Dieser Bereich der Anwendung steht nur Administratoren zur Verfügung.

Die folgenden Hintergrundprozesse erzeugen Anwendungsprotokolle:

- Serienkorrespondenz
- Workflow
- Massenaktionen (Ändern von Verteiler, Tags, Betreuer)

10. Business-Mail

Um eingehende E-Mails direkt aus MS Outlook in der Anwendung abzulegen, benötigen Sie das Business-Mail Add-In für MS Outlook. Es gibt mehrere Möglichkeiten, wie Sie dieses [Add-In für Ihr MS Outlook installieren](#). Im einfachsten Fall hat Ihr Systemadministrator das Add-In bereits für Sie installiert, so dass Sie nichts unternehmen müssen.

Das Business-Mail Add-In wird in MS Outlook innerhalb einer E-Mail angezeigt. Durch Auswählen des Add-In-Namens werden Ihnen Informationen zum Absender der E-Mail aus der Anwendung angezeigt, insbesondere die Kontaktdaten und die Vorgangshistorie.



Hinweis:

Business-Mail zeigt Kontaktinformationen für E-Mails an, wenn eine E-Mail-Adresse eines Kontaktes mit der E-Mail-Adresse des Absenders der E-Mail übereinstimmt.

Über die Aktion *E-Mail ablegen* legen Sie die E-Mail in der Vorgangshistorie des angezeigten Kontaktes ab. Zusätzlich wird die E-Mail auch in der Vorgangshistorie aller weiteren Empfänger angezeigt, sofern es für die E-Mail-Adressen Zuordnungen zu [Firmen](#), [Kontakten](#), [Firmenprofilen](#) oder [Benutzerprofilen](#) gibt.

Während des Ablegens wird die E-Mail nochmals als [Eingehende E-Mail](#) innerhalb der Anwendung angezeigt und Sie können einige Informationen (*Tags* und *Bearbeiter*) vor dem Ablegen ändern. Die E-Mail selbst allerdings wird unveränderlich abgelegt

Aktionen im Business-Mail Add-In

Aktion	Beschreibung
E-Mail ablegen	Legen Sie die E-Mail zu dem angezeigten Kontakt ab, damit Ihre Kollegen und Sie die E-Mail einfach in der Vorgangshistorie des Kontaktes wiederfinden.
Ansicht aktualisieren	Aktualisieren Sie die Anzeige. Das kann notwendig sein, wenn Datensätze neu angelegt oder geändert wurden, während Sie die Anzeige geöffnet haben.

- [Business-Mail Add-In installieren](#)

10.1. Business-Mail Add-In installieren

Wenn Sie das Business-Mail Add-In selbst installieren wollen, gehen Sie wie folgt vor.

1. Melden Sie sich bei der Anwendung an.
2. Öffnen Sie in Ihrem Webbrowser die folgende Adresse: *Webadresse-Ihrer-Anwendung/Businessmail*.
3. Speichern Sie die angezeigte Seite (die XML Datei *BusinessMail.xml*) auf Ihrem lokalen Computer. Das Vorgehen hierfür unterscheidet sich je nach verwendetem Webbrowser. Versuchen Sie, mit einem Rechtsklick die Funktion *Seite speichern unter...* aufzurufen.
4. Fügen Sie in MS Outlook ein neues Add-In hinzu. Wählen Sie hierfür die Option *Aus einer Datei hinzufügen* und wählen die zuvor gespeicherte XML Datei *BusinessMail.xml* aus.



Beispiel:

Wenn Sie die Anwendung über die Adresse <https://app.business-app.com/crm> aufrufen, müssen Sie die folgende Adresse öffnen: <https://app.business-app.com/crm/Businessmail>.

11. Benutzereinstellungen

Durch Anwählen Ihres Benutzernamens rechts oben vor den Anwendungsaktionen öffnen Sie Ihre Benutzereinstellungen. Jeder Benutzer kann seine eigenen Benutzereinstellungen pflegen.

Weitere Informationen zu den allgemeinen Benutzereinstellungen finden Sie in der Business App Dokumentation.



Tipp:

Vergessen Sie nicht in Ihren Benutzereinstellungen ein Benutzerprofil als Standardadresse auszuwählen. Einige Funktionen benötigen diese Einstellung unbedingt.

12. Anwendungsverwaltung

Über unterschiedliche Anwendungsaktionen gelangen Sie zu den verschiedenen Bereichen, um die Anwendung zu verwalten, das heißt beispielsweise Benutzer hinzuzufügen, Rechte zu verwalten oder Einstellungen zu ändern. Der Zugriff auf die meisten Anwendungsaktionen ist durch eine Anwendungsrolle geschützt, so dass Sie gegebenenfalls nicht alle Anwendungsaktionen aufrufen können.

Eine allgemeine Erläuterung zu den Themen der Anwendungsverwaltung finden Sie im Business App Handbuch.

Aktion	Anwendungsrolle	Beschreibung
Konfigurationen	Administrator	Ändern oder erweitern Sie die Anwendung. Legen Sie beispielsweise neue Masken und Ansichten an oder erweitern Sie die Anwendungsnavigation.
Einstellungen	Administrator	Legen Sie anwendungsweite Einstellungen wie beispielsweise den Titel der Anwendung oder die Behandlung von Dateianhängen fest.
Benutzerverwaltung	Administrator	Legen Sie neue Benutzer an und verwalten Sie unter anderem über Anwendungsrollen die Berechtigungen einzelner Benutzer.
Übersetzungen verwalten	Administrator	Ändern Sie angezeigte Texte oder pflegen Sie diese in unterschiedlichen Sprachen.
Auswahllisten verwalten	Administrator	Ändern oder ergänzen Sie Auswahllisten, um Benutzern die Dateneingabe erleichtern.
Anwendung neu starten	Administrator	Nach einigen Änderungen innerhalb der Anwendungskonfiguration ist es notwendig, die Anwendung neu zu starten. Beachten Sie, dass alle aktiven Benutzer der Anwendung Ihre aktuellen Änderungen

		hierdurch verlieren und sich neu anmelden müssen.
Info	---	Zeigen Sie Versionsinformationen der Anwendung an. Diese können beispielsweise nützlich sein, wenn Sie Fragen zu der Anwendung haben.
Abmelden	---	Melden Sie sich zum Abschluss Ihrer Tätigkeiten ab, um Ihren Zugang zu schützen.

12.1. Spezielle Berechtigungen

Administrator

Für den Zugriff auf Anwendungseinstellungen, Anwendungskonfiguration, Benutzerverwaltung, Übersetzungen und Auswahllisten benötigen Benutzer die Anwendungsrolle „Administrator“. Die Rolle „Administrator“ berechtigt zum Zugriff auf alle Anwendungsaktionen.

Ordner

Die Rolle „Öffentliche Ordner“ erlaubt Anwendern, neben privaten Ordnern auch öffentliche Ordner anzulegen. Benutzer mit der Rolle „Administrator“ dürfen grundsätzlich auch öffentliche Ordner anlegen.

Änderungsrechte

Grundsätzlich dürfen alle Benutzer alle Datensätze lesen und öffnen. Für das Anlegen, Ändern und Löschen von Datensätzen müssen Sie Benutzern spezifische Anwendungsrollen zuordnen.

Adressen

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	alle	keine Adressen	nein	keine
Adresse bearbeiten	alle	selbst erstellte Adressen; Adressen, bei denen man als Bearbeiter eingetragen ist	ja	keine
Alle Adressen bearbeiten	alle	Alle Adressen	ja	keine
Adresse löschen	alle	—	—	die Adressen, die man bearbeiten kann

Verkaufschancen

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	alle	keine Verkaufschancen	nein	keine

Verkaufschance bearbeiten	alle	selbst erstellte Verkaufschancen; Verkaufschancen, deren Betreuer man ist; Verkaufschancen, bei denen man als Bearbeiter eingetragen ist	ja	keine
Alle Verkaufschancen bearbeiten	alle	Alle Verkaufschancen	ja	keine
Verkaufschance löschen	alle	---	---	die Verkaufschancen, die man bearbeiten kann

Vorgänge

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	alle	keine Vorgänge	nein	keine
Vorgang bearbeiten	alle	selbst erstellte Vorgänge; Vorgänge, bei denen man als Bearbeiter eingetragen ist	ja	keine
Alle Vorgänge bearbeiten	alle	Alle Vorgänge	ja	keine
Vorgang löschen	alle	---	---	die Vorgänge, die man bearbeiten kann

Serienkorrespondenzen

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	alle	keine Vorgänge	nein	keine
Serienkorrespondenz bearbeiten	alle	selbst erstellte Serienkorrespondenzen; Serienkorrespondenzen, bei denen man als	ja	keine

		Bearbeiter eingetragen ist		
Alle Serienkorrespondenzen bearbeiten	alle	Alle Serienkorrespondenzen	ja	keine
Serienkorrespondenz löschen	alle	—	—	die Serienkorrespondenzen, die man bearbeiten kann



Serienkorrespondenz-Vorgänge

Die aus einer Serienkorrespondenz erzeugten Vorgänge können grundsätzlich nicht einzeln bearbeitet werden. Sie können allerdings gelöscht werden von allen Benutzern, die sie grundsätzlich bearbeiten könnten und denen dazu entweder die Rolle *Serienkorrespondenz löschen* oder *Vorgang löschen* zugeordnet ist.

Organisation

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	alle	keine Profile	nein	keine
Profil bearbeiten	alle	selbst erstellte Profile; Profile, bei denen man als Bearbeiter eingetragen ist	ja	keine
Alle Profile bearbeiten	alle	Alle Profile	ja	keine
Profil löschen	alle	—	—	die Profile , die man bearbeiten kann

Vorlagen

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	alle	keine Vorlagen	nein	keine
Vorlage bearbeiten	alle	selbst erstellte Vorlagen; Vorlagen, bei denen man als Bearbeiter eingetragen ist	ja	keine

Alle Vorlagen bearbeiten	alle	Alle Vorlagen	ja	keine
Vorlagen löschen	alle	---	---	die Vorlagen, die man bearbeiten kann