Business App CRM

6.0 — Letzte Änderung: 17 October 2022

GEDYS IntraWare GmbH

© by GEDYS IntraWare GmbH 2017

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung ... 3
1.1. Überblick ... 4
1.2. Erste Schritte für neue Benutzer ... 5
1.3. Anwendungsbereiche ... 6

2. Grundsätzliche Konzepte ... 8
2.1. Startseite und Bereichsseiten ... 9
2.1.1. Anwendungsnavigation ... 10
2.2. Anwendungsaktionen ... 11
2.3. Tabs ... 13
2.4. Menüband ... 14
2.5. Ansicht ... 15
2.5.1. Allgemeine Aktionen in Ansichten ... 16
2.6. Kalenderansicht ... 18
2.6.1. Allgemeine Aktionen in Kalenderansichten ... 19
2.7. Maske ... 22
2.7.1. Allgemeine Felder in Masken ... 23
2.7.2. Allgemeine Aktionen in Masken ... 24
2.8. Widgets ... 26
2.8.1. Suche ... 27
2.8.2. Zuletzt verwendet ... 29
2.8.3. Wiedervorlagen ... 30
2.8.4. Google Maps ... 31
2.8.5. Dashboard ... 32
2.9. Ordner ... 33
2.10. Löschen und der Papierkorb ... 35

3. Adressen ... 38
3.1. Adressansichten ... 40
3.2. Firma ... 42
3.3. Kontakt ... 49
3.4. Dublettensuche ... 55
3.5. Synchronisation mit CleverReach ... 56

4. Projekte ... 57
4.1. Projektansichten ... 58
4.2. Projekt ... 59
4.3. Arbeitspaket ... 61
4.4. Projektzuordnung ... 62

5. Vorgänge ... 63
5.1. Vorgangsansichten ... 65
5.2. E-Mail ... 67
5.3. Brief ... 70
5.3.1. Ablauf der Brieferstellung ... 73

5.4. Anruf ... 74
5.5. Besprechungsprotokoll ... 76
5.6. Ticket ... 78
5.7. Verschiedenes ... 80
5.8. Informieren ... 82

6. Wiedervorlagen ... 84
6.1. Wiedervorlage-Ansichten ... 85
6.2. Wiedervorlage ... 87
6.3. Wiedervorlage-Erinnerungen ... 89

7. Verkaufschancen ... 90
7.1. Verkaufschancen-Ansichten ... 91
7.2. Verkaufschance ... 93
7.3. Kalkulation ... 98

8. Veranstaltungen ... 100
8.1. Ansichten ... 103
8.2. Veranstaltung ... 104
8.3. Session ... 106
8.4. Leistung ... 108
8.5. Teilnahmen ... 110

9. Serienkorrespondenzen ... 112
9.1. Allgemeiner Ablauf ... 113
9.2. Serienkorrespondenzen in Vorgangsansichten ... 116
9.3. Berechtigungen ... 117
9.4. Serienbrief ... 118
9.5. Serien-E-Mail ... 121
9.5.1. Ermittlung des Absenders einer Serien-E-Mail ... 125

10. Termine & Schedule ... 127
10.1. Termin-Ansichten ... 128
10.2. Termin ... 130

11. Vorlagen ... 131
11.1. Vorlagenansichten ... 132
11.2. Briefvorlage ... 133
11.3. E-Mail-Vorlage ... 135
11.4. Tabellenkalkulationsvorlage ... 137
11.5. Platzhalter ... 139

12. Organisation ... 140
12.1. Organisationsansichten ... 141
12.2. Firmenprofil ... 143
12.3. Benutzerprofil ... 148

13. BusinessMails ... 154
13.1. BusinessMail Add-In ... 155

13.1.1. BusinessMail Add-In installieren 156
13.2. BusinessMail4Outlook Plugin 157
13.2.1. Installation 158
13.2.2. Bedienung 160
13.2.3. Konfiguration 163
13.2.4. Wissenswertes zu E-Mail-Adressen 167

14. goMobile Pro 168

15. Benutzereinstellungen 169

16. Anwendungsprotokolle 170

17. Anwendungsverwaltung 171
17.1. Spezielle Anwendungseinstellungen 173
17.2. Berechtigungen 175

18. Externe Dienste 182

1. Einleitung

Diese Dokumentation wendet sich vor allem an Benutzer der Webanwendung 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.

Für den mobilen Zugriff auf die Anwendung wird die App goMobilePro empfohlen.

Es kann sein, dass in Ihrer konkreten Installation Anwendungsbereiche nicht vorhanden sind. Speziell wird eine Installation angeboten, in der nur der Anwendungsbereich Schedule enthalten ist.

Im Business App – Youtube-Kanal gibt es einige Videos, die für Anwender interessant sein können.

- 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 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.

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.

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.

Projekte können in der Anwendung verwaltet werden mit dem Hauptziel, Vorgänge, Verkaufschancen und Termine neben ihrer Zuordnung zu Adressen auch noch einem Projekt zuzuordnen. Dies erlaubt eine zusätzliche projekbezogene Sicht auf die dokumentierten Vorgänge.

Für die Planung von Veranstaltungen steht ein weiterer Anwendungsbereich zur Verfügung, in dem Adressen als Teilnahmen zu Veranstaltungen erfasst werden können und die Kommunikation rund um Veranstaltungen abgebildet werden kann.

Zur Unterstützung interner Prozesse können Wiedervorlagen für sich selbst und andere zu allen Daten erstellt werden.

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.
- Weitere wichtige Einstellungen in Ihren Benutzereinstellungen sind Ihre E-Mail-Signatur sowie Ihre Briefsignatur. Lesen Sie hier nach für weitere Informationen.
- Speichern und schließen Sie die Benutzereinstellungen.
- Öffnen Sie Ihr *Benutzerprofil* durch Anwählen Ihres Benutzernamens rechts oben.
- Prüfen Sie die Einträge und ergänzen sie bei Bedarf.
- Bei Bedarf ändern Sie Ihr Passwort über die Aktion *Passwort ändern*.
- Speichern und schließen Sie das Benutzerprofil.

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. 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.
Projekte	In diesem Anwendungsbereich legen Sie Projekte und ihnen zugeordnete Arbeitspakete an. Vorgänge und andere Datensätze können Projekten und Arbeitspaketen zugeordnet werden, um so eine projektbezogene Sicht auf diese Daten zu erreichen. Adressen und Profile können mit ihrer jeweiligen Rolle Projekten zugeordnet werden.
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 „Vorgänge” 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.
Wiedervorlagen	Alle Datensätze, bis auf Informieren und Wiedervorlagen, können Sie für sich oder jemand anderen auf Wiedervorlage legen. Wählen Sie dazu den entsprechenden Datensatz in einer Ansicht aus oder öffnen Sie ihn und führen dann die Aktion „Wiedervorlage” aus. Es kann zu einem Datensatz beliebig viele Wiedervorlagen für unterschiedliche Personen geben.
Schedule	Der Anwendungsbereich „Schedule” zeigt die Kalendereinträge konfigurierter Personen an. Diese Kalendereinträge werden periodisch in Hintergrund direkt aus den Outlook-Kalendern eines MS Exchange Servers ausgelesen und in der Anwendung abgespeichert.

Veranstaltungen	In diesem Anwendungsbereich werden Veranstaltungen mit Sessions und Leistungen geplant, ihnen Adressen als Teilnahmen zugeordnet und alle Vorgänge in Zusammenhang mit der Planung und Durchführung von Veranstaltungen erzeugt.
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 „Organisation” 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 und allgemeinen Konzepte.

- Startseite und Bereichsseiten
- Anwendungsaktionen
- Tabs
- Menüband
- Ansicht
- Kalenderansicht
- Maske
- Widgets
- Ordner
- Löschen und der Papierkorb

2.1. Startseite und Bereichsseiten

Durch das + oder den Eintrag „Neuer Tab” aus dem Kontextmenü des Tabsystems der Anwendung erstellen Sie einen neuen Tab. Auf diesem Tab wird automatisch die Startseite der Anwendung angezeigt.

Für einige Anwendungsbereiche gelangen Sie durch Anwählen des Bereichsnamens in der Anwendungsnavigsation zu einer speziellen Bereichsseite:

- Adressen
- Vorgänge
- Projekte
- Verkaufschancen

Auf der Startseite sowie den Bereichsseiten finden Sie die folgenden Widgets:

- Suche,
- Anwendungsnavigation
- zuletzt verwendeten Datensätze.

Auf den Bereichsseiten sind diese Widgets jeweils gefiltert auf das Untermenü beziehungswiese die zum Bereich passenden Datensätze. Auf den Bereichsseiten wird darüber hinaus eine jeweils passendes Dashboard-Widget mit einigen Auswertungen angezeigt.

2.1.1. 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.

Über das Tabsystem wechseln Sie zwischen gleichzeitig geöffneten Seiten, Dashboards, Ansichten oder Datensätzen. Über das + legen Sie einen neuen Tab an. Auf dem neuen Tab wird ihnen die Startseite mit unter anderem der Anwendungsnavigation und den unterschiedlichen Anwendungsbereichen angezeigt.

Klappen Sie den Haupt-Anwendungsbereich auf, um auf die zu diesem Bereich der Anwendung passenden Dashboards oder Ansichten auf die jeweiligen Datensätze zuzugreifen. Gibt es hierbei gespeicherte Ansichten, können Sie auch auf diese direkt zugreifen.

Durch Auswählen des Haupt-Anwendungsbereichs gelangen Sie für die wichtigsten Bereiche zu einer eigenen Bereichsseite mit einen für den Bereich passenden Dashboard, einer gefilterten Suche, etc.

Tipp:
Wenn Sie oft mit einem bestimmten Bereich der Anwendung arbeiten, können Sie sich die passende Bereichsseite anheften.

2.2. Anwendungsaktionen

Rechts oben befinden sich unabhängig von dem Anwendungsbereich, in dem Sie sich befinden, immer die Anwendungsaktionen zum Zugriff auf Ihre Benutzereinstellungen, Ihr Benutzerprofil 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.

Allgemeine Anwendungsaktionen

Diese Anwendungsaktionen stehen allen Benutzern immer zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Suche	Suchen Sie nach Datensätzen in der Anwendung.
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.
Benutzerprofil (Ihr Benutzername)	Öffnen Sie Ihr Benutzerprofil, um Ihre persönlichen Daten zu hinterlegen. Aus dem Benutzerprofil ändern Sie auch Ihr Passwort.
Benutzereinstellungen (Ihr Benutzername)	Öffnen Sie Ihre Benutzereinstellungen um beispielsweise Ihre Standardadresse, Sprache oder E-Mail Signatur einzustellen.
Meine Anwendungsprotokolle (Ihr Benutzername)	Zeigen Sie die Anwendungsprotokolle von Ihnen ausgelöster Hintergrundprozesse an.
Abmelden (Ihr Benutzername)	Melden Sie sich zum Abschluß Ihrer Tätigkeiten ab, um Ihre Daten zu schützen.
Papierkorb	Öffnen Sie den Papierkorb der Anwendung. Hier können Sie Datensätze wiederherstellen oder endgültig löschen.

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

Spezielle Anwendungsaktionen

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

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.

Legen Sie durch das + oder die Aktion „Neuer Tab" aus dem Kontextmenü neue Tabs mit der Startseite an.

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 aus dem Kontextmenü ausführen, um beispielsweise mehrere Tabs gleichzeitig zu schließen.

Sie können über die Option „Tabs wiederherstellen" in den Benutzereinstellungen einstellen, ob beim Anmelden alle Tabs, die Sie beim Abmelden geöffnet hatten, wiederhergestellt werden, oder nur die angehefteten Tabs. Sie können Tabs über das Kontextmenü anheften. Angeheftete Tabs werden durch ein Stecknadel-Symbol gekennzeichnet und können durch Anklicken dieses Symbols wieder gelöst werden.

Sie können Tabs per Drag & Drop verschieben.



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, Detailansicht 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.

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.
Wiedervorlage	Legen Sie einen Datensatz für sich selbst oder einen Kollegen zu einer bestimmten Zeit auf Wiedervorlage. Je nach Anwendungseinstellungen wird der zugewiesene Mitarbeiter über eine neue Wiedervorlage, zur Wiedervorlagezeit und morgens in einer Übersicht per E-Mail informiert.
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.
Löschen	Verschieben Sie die ausgewählten Datensätze in den Papierkorb. Sie werden danach in Ansichten nicht mehr angezeigt. Referenzen auf Datensätze im Papierkorb funktionieren aber weiter.
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„Ansicht speichern” gespeicherte Instanzen einer Ansicht zur Verfügung stehen, rufen Sie diese über die Aktion *Ansichten verwalten* 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 „Ansichten verwalten” 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 (Ausgenommen Spalten mit Mehrfachauswahlwerten).
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. Kalenderansicht

In Kalenderansichten werden Datensätze einer beliebigen Datentabelle in mehreren Kalenderdarstellungen (Ansichtsarten einer Kalenderansicht) angezeigt. Die unterschiedlichen Ansichtsarten sind Tages-, Wochen- und Arbeitswochenkalender, Wochen- und Monatsübersicht sowie ein Zeitstrahl und eine komprimierte Agenda. Es gibt eine Zeitnavigation, um schnell zu beliebigen Zeiträumen oder zum heutigen Tag zu navigieren und über das Kontextmenü können einige weitere kalender-spezifische Einstellungen geändert werden.

Kalendereinträge können durch Doppelklick aus einer Kalenderansicht geöffnet werden.

Kalenderansichten werden in der Anwendung an unterschiedlichen Stellen verwendet mit unterschiedlicher Funktionstiefe (z.B. „Nur lesen”, „ändern, aber nicht anlegen” verwendet. Je nach Kalenderansicht können Kalendereinträge per Doppelklick oder Kontextmenü zu einem ausgewählten Zeitpunkt erstellt werden. Kalendereinträge können ausserdem innerhalb von Kalenderansichten verschoben oder ihre Dauer verändert werden.

Nach bis zu drei Werten der Kalendereinträge kann in der Kalenderansicht einfach gefiltert werden. Bis zu zwei Auswahllistenwerte eines Kalendereintrags können zur Steuerung der Farbe der Statusleiste sowie des Hintergrund des Kalendereintrags verwendet werden. Diese beiden Auswahllisten können ebenfalls durch das Kontextmenü direkt verändert werden.

2.6.1. Allgemeine Aktionen in Kalenderansichten

Die folgenden Aktionen stehen grundsätzlich in den Menübändern, in der Kalendernavigation und dem Kontextmenü der meisten Kalenderansichten zur Verfügung. Um einige der Aktionen ausführen zu können, benötigen Benutzer spezielle Berechtigungen oder die Kalenderansicht muß diese speziell unterstützen. Daher werden Ihnen möglicherweise nicht alle Aktionen angezeigt.

Menüband

Aktion	Beschreibung
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.
Löschen	Verschieben Sie die ausgewählten Datensätze in den Papierkorb. Sie werden danach in Ansichten nicht mehr angezeigt. Referenzen auf Datensätze im Papierkorb funktionieren aber weiter.
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 „Ansicht speichern” gespeicherte Instanzen einer Ansicht zur Verfügung stehen, rufen Sie diese über die Aktion „Ansichten verwalten” 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 „Ansichten verwalten” wiederherstellen. Gespeicherte Ansichten stehen entweder allen Benutzern zur Verfügung oder sind nur für Sie selbst aufrufbar.

Navigation

Aktion	Beschreibung
Zeitauswahl	Oben links können Sie den aktuell angezeigten Zeitbereich direkt auswählen oder aber seitenweise vor- und zurückblättern. In der Auswahl werden Tage, an denen es Kalendereinträge gibt, besonders hervorgehoben. Die Selektion von Kalendereinträgen wird in dem Augenblick aufgehoben, in dem sie nicht mehr auf der aktuellen Seite angezeigt werden.
Filter	Über das Filter-Icon können Sie die Kalendereinträge nach unterschiedlichen Eigenschaften (Status, Kategorie Ressource) filtern.
Auswahl der Ansichtsart	Oben rechts können Sie zwischen unterschiedlichen Ansichtsarten der Kalenderansicht wechseln. Selektierte Kalendereinträge werden dabei sofern möglich weiter angezeigt.
Zum nächsten Eintrag	Wenn auf dem aktuellen Kalenderblatt kein Eintrag angezeigt wird, es aber frühere oder spätere Kalendereinträge gibt, wird im Kalender ein Pfeil nach links bzw. nach rechts angezeigt, um zu den nächsten Kalendereinträgen zu springen.

Kontextmenü

Neben den allgemeinen Aktionen im Menüband stehen in der Kalenderansicht spezielle Kontextaktionen zur Verfügung, welche mit einem Rechtsklick in einer leere Zelle oder auf einen Kalendereintrag aufgerufen werden. Es stehen nicht in jeder Situation alle Aktionen zur Verfügung

Aktion	Beschreibung
Datensatz öffnen	Öffnen Sie einen Kalendereintrag durch einen Doppelklick oder über das Kontextmenü.
Status ändern	Ändern Sie den Status des Kalendereintrags schnell über das Kontextmenü.
Gruppierung	Wählen Sie, ob die Kalendereinträge primär nach Ressourcen oder nach Datum gruppiert angezeigt werden.
Gehe zu …	Über das Kontextmenü können Sie schnell zum aktuellen Tag oder in die Tagesansicht des ausgewählten Tages wechseln.
Kalenderraster ändern	In den meisten Ansichtsarten können Sie das Raster

	der Kalenderansicht ändern.
Weitere Einstellungen	Ändern Sie Einstellungen der aktuellen Kalenderansicht.
Löschen	Verschieben Sie diesen Datensatz in den Papierkorb. Er wird danach in Ansichten nicht mehr angezeigt. Referenzen auf Datensätze im Papierkorb funktionieren aber weiter.
Verschieben	Durch Verschieben per Drag&Drop legen Sie den Kalendereintrag auf ein anderes Datum bzw. eine andere Zeit.

2.7. 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

2.7.1. Allgemeine Felder in Masken

Die folgenden Felder finden sich in nahezu allen Masken.

Feld	Beschreibung
Eigenschaften	
Erstellt	In diesem Feld wird das Erstellungsdatum des Datensatzes angezeigt.
Erstellt von	In diesem Feld wird der Name des Erstellers des Datensatze 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.
Weitere Bearbeiter	Geben Sie an, wer diesen Datensatz zusätzlich zum Ersteller bearbeiten kann. Es kann dennoch Mitarbeiter geben, die auf Grund ihrer Berechtigungen alle oder grundsätzlich keine Datensätze bearbeiten dürfen.
Leser	Wählen Sie aus, wer diesen Datensatz lesen darf. Nur genau die eingetragenen Benutzer oder Rollen dürfen diesen Datensatz lesen. Wenn das Feld leer ist, dürfen alle Benutzer diesen Datensatz lesen. Es kann immer Benutzer geben, die unabhängig von diesem Feld alle Datensätze oder keine Datensätze lesen dürfen.
Beschreibung	
	Fügen Sie beliebige Kommentare, weitere Informationen oder Beschreibungen zu diesem Datensatz hinzu. Es kann sich hierbei auch um Bilder (z.B. Wegbeschreibung) handeln.
Anhänge	
	Fügen Sie beliebige Dateianhänge zu diesem Datensatz hinzu.

2.7.2. 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.
Wiedervorlage	Legen Sie einen Datensatz für sich selbst oder einen Kollegen zu einer bestimmten Zeit auf Wiedervorlage. Je nach Anwendungseinstellungen wird der zugewiesene Mitarbeiter über eine neue Wiedervorlage, zur Wiedervorlagezeit und morgens in einer Übersicht per E-Mail informiert.
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.
Löschen	Verschieben Sie diesen Datensatz in den Papierkorb. Er wird danach in Ansichten nicht mehr angezeigt. Referenzen auf Datensätze im Papierkorb funktionieren aber weiter.
Endgültig löschen	Löschen Sie diesen Datensatz endgültig. Wenn der Datensatz abhängige Datensätze hat, die auch im Papierkorb liegen und die Sie löschen dürfen, werden diese automatisch mitgelöscht.
Wiederherstellen	Stellen Sie diesen Datensatz aus dem Papierkorb wieder her.
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.

2.8. Widgets

Einige Funktionalitäten werden über Widgets abgebildet. Widgets sind eigenständige Funktionalitätsbausteine, die beim Hoovern gemeinsame Bedienelemente anzeigen und miteinander kommunizieren können. Nicht alle Widgets bieten alle Bedienelemente ab.

Die Widgets werden hier allgemein beschrieben.

Allgemeine Bedienelemente

- **Auf- und Zuklappen** – Widgets können auf- und zugeklappt werden und merken sich den Zustand pro Widget, Seite und Benutzer. Wenn ein Widget keine Daten anzeigen kann oder einen Fehler anzeigt, klappt es automatisch zu.

- **Aktualisieren** – Widgets können einzeln aktualisiert werden.

- **Maximieren** – Widgets können auf die komplette Tab-Größe maximiert werden.

Widgets

Die folgenden Widgets stehen zur Verfügung

- Suche
- Zuletzt verwendet
- Wiedervorlagen
- Google Maps
- Dashboard

2.8.1. Suche

Über das Suchwidget (beispielsweise auf der Start- oder einer Bereichsseite) oder aus den Anwendungsaktionen starten Sie eine anwendungsweite Suche nach Datensätzen. Die Treffer werden Ihnen nach Anwendungsbereich strukturiert angezeigt. Auf die zuletzt verwendeten Treffer haben Sie einen besonders schnellen Zugriff.

Über die `Tabulator-` und `Cursor-Tasten` kann einfach zwischen dem Suchfeld und den Treffern navigiert werden.

Je nach Einstellung des Suchdienstes wird nur eine Maximalzahl an Treffern zurückgegeben (Oft 10.000). Die Trefferliste innerhalb der Anwendung zeigt maximal 300 Treffer an. Aus der Trefferliste können alle Treffer zu einem Ordner hinzugefügt werden.

Abfragesprache zur Suche

Allgemein

Alle Worte, die Sie eingeben, werden automatisch mit UND verknüpft und durch ein `*` ergänzt. Alle folgenden Sonderzeichen verlieren durch einen vorgestellten Backslash `\` ihre Funktion. Nach einem Backslash selbst sucht man also über `\\`.

Platzhalter

Verwenden Sie die Platzhalter `*` oder `?` vor oder in Ihrem Ausdruck: Eine Suche nach `*me?er` findet `schmitt-meuer`.

Feste Ausdrücke

Suchen Sie nach festen Ausdrücken anstelle nach einzelnen Worten, indem Sie den Ausdruck in Anführungszeichen setzen. Eine Suche nach `"Meier Werft"` findet nur Treffer in denen genau `Meier Werft` vorkommt. In festen Ausdrücken können Sie den maximalen Abstand der Worte durch ein nachgestelltes `~n` festlegen: Eine Suche nach `"Meier Werft"~2` findet `Meier Nordsee Werft`.

Ungenaue Suche

Aktivieren Sie eine ungenaue Suche durch ein nachgestelltes `~`: Eine Suche nach `Meier~` findet `Beier` oder `Maier`.

Logische Ausdrücke und Klammern

Verwenden Sie logische Ausdrücke `AND`, `OR` und `NOT` sowie `+` für Ausdrücke, die unbedingt in den Treffern vorkommen müssen und `-` vor Ausdrücken, die auf keinen Fall vorkommen dürfen. Eine Suche nach `+Augstein -Gudrun` wird Treffer liefern, in denen `Augstein` aber nicht `Gudrun` vorkommt. Klammern Sie Worte oder Ausdrücke, zum Beispiel: `Augstein AND (Gudrun OR Peter)`.

Relevanz

Durch ein nachgestelltes `^n` können Sie die Relevanz und damit Sortierung der Ergebnisse beeinflussen. Eine Suche nach `Augstein AND (Gudrun^2 OR Peter)` zeigt zuerst alle Treffer die `Augstein` und `Gudrun` enthalten an und danach diejenigen mit `Augstein` und `Peter`.

Feldsuche

Suchen Sie in speziellen Feldern, deren technischen Namen Sie kennen und die indexiert sind, durch `LastName:Augstein`. In Teildatensätzen benutzen Sie die Notation `Adresses.City:Fulda` oder `Adresses.\*:Fulda`. Über `_exists_:LastName` finden Sie alle Datensätze mit gefülltem Feld `LastName`.

2.8.2. Zuletzt verwendet

Das Zuletzt-Verwendet-Widget zeigt die von Ihnen zuletzt verwendeten Datensätze an. Sie können diese direkt von hier öffnen. Über den Eintrag . . . gelangen sie zu der kompletten Liste der zuletzt verwendeten Datensätze. Die Verwaltung der zuletzt verwendeten Datensätze kann durch Ihren Administrator in den Anwendungseinstellungen oder durch Sie selbst in den Benutzereinstellungen deaktiviert sein.

2.8.3. Wiedervorlagen

Das Wiedervorlage-Widget zeigt die für Sie oder wahlweise von Ihnen erstellten Wiedervorlagen an. Offene Wiedervorlagen in der Vergangenheit werden als „überfällig” bezeichnet, offene Wiedervorlagen in der Zukunft als „zu erledigend”. Der Status der Wiedervorlage wird über ein Icon dargestellt und von den Filtern im oberen Bereich des Widgets beachtet.

Überfällige Wiedervorlagen des aktuellen Tages tauchen sowohl bei überfälligen als auch zu erledigenden Wiedervorlagen auf.

Beim Öffnen eines Listeneintrags wird derjenige Datensatz geöffnet, auf den sich die Wiedervorlage bezieht. Aus der Liste der Wiedervorlagen heraus gibt es einfache Aktionen um die Wiedervorlage abzuschließen oder sie zu bearbeiten.

Das Widget kennt einen halboffenen Zustand, in dem nur die Anzahl der überfälligen, zu erledigenden und aller Wiedervorlagen angezeigt wird. Wählt man dann einen der Filter aus, wird erst die Liste der Wiedervorlagen angezeigt.

2.8.4. Google Maps

Das Google Maps-Widget zeigt den Weg von der Privatanschrift (und falls diese nicht vorhanden ist von der Hauptanschrift) Ihres Benutzerprofils zur Hauptanschrift des ausgewählten oder angezeigten Adressdatensatzes an. Wenn es zu einem anderen Datensatz angezeigt wird, sucht es die übergeordnete Adresse zum angezeigten Datensatz.

Statt des Weges kann per Konfiguration auch einfach nur die Hauptanschrift angezeigt werden. Diese Konfiguration kann nur von Administratoren vorgenommen werden.

2.8.5. Dashboard

Das Dashboard-Widget zeigt ein Dashboard an. Das Dashboard kann als Parameter den ausgewählten oder angezeigten Datensatz als Filter verwenden und so beispielswiese für eine konkrete Firma abhängige Daten visualisieren.

2.9. 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.

2.10. Löschen und der Papierkorb

Vorbemerkungen zum Löschen

Das Löschen von Datensätzen aus der Anwendung sollte eine große Ausnahme sein. Prüfen Sie immer, ob es nicht andere Möglichkeiten gibt, wie beispielsweise das Inaktiv-Schalten von Adressen oder Projekten. Natürlich kann es immer passieren, dass ein Datensatz falsch angelegt wurde und gelöscht werden soll. Dies ist solange einfach möglich, wie dieser Datensatz nicht in Beziehung zu anderen Datensätzen steht. In diesem Fall kann es durch das Löschen zu ungewollten Inkonsistenzen in der Anwendung kommen, die verhindert werden sollen.

Beispiel:

Sie haben einen Kontakt zu einer Firma angelegt und für diesen Kontakt eine Verkaufschance erzeugt. Sehr viele Informationen, die für die Auswertung der Verkaufschance relevant sind, stammen in Wirklichkeit aus der Firma oder dem Kontakt (z.B. der Betreuer der Firma oder die Hauptanschrift des Kontaktes). Wenn Sie nun den Kontakt endgültig löschen würden, wäre die Verkaufschance nicht mehr vollständig und dadurch inkonsistent.

Papierkorb

Beim Löschen von Datensätzen über die Aktion „Löschen” in Ansichten und Masken werden diese in den Papierkorb der Anwendung verschoben und nicht endgültig gelöscht. Sie werden allerdings ab jetzt nicht mehr in Ansichten angezeigt oder durch Suchen gefunden. Andere Datensätze zeigen aber weiterhin die Informationen aus den Datensätzen im Papierkorb an. Datensätze im Papierkorb können nicht mehr bearbeitet werden. Sie können über entsprechende Aktionen in den Datensätzen selbst oder aus der Papierkorbansicht heraus wiederhergestellt oder endgültig gelöscht werden.

Termine können nach ihrer Löschung nicht manuell wiederhergestellt werden und werden daher nicht in der Papierkorbansicht angezeigt. **Geschäftsbeziehungen**, **Beteiligte an Verkaufschancen** und **Beteiligte an Projekten** unterstützen keinen Papierkorb und werden immer endgültig gelöscht.

Die Anwendung kann über die Anwendungseinstellungen so eingestellt sein, dass der Papierkorb automatisch regelmäßig geleert wird. Im Auslieferungszustand ist diese Funktion deaktiviert.

Workflows (beispielsweise automatische Benachrichtigungen in Tickets oder für Wiedervorlagen) werden für Datensätze im Papierkorb nicht ausgeführt.

Papierkorbansicht

Die Papierkorbansicht kann über die Anwendungsaktion „Papierkorb” geöffnet werden.

Benutzer benötigen Löschberechtigungen für unterschiedliche Typen von Datensätzen (z.B. Adressen oder Vorgänge) und müssen konkrete Datensätze bearbeiten dürfen, um diese in den Papierkorb zu schieben, wiederherzustellen oder endgültig zu löschen.

Neben allgemeinen Aktionen stehen die folgenden speziellen Aktionen in der Papierkorbansicht zur Verfügung

Aktion	Beschreibung
Wiederherstellen	Stellen Sie die ausgewählten Datensätze aus dem Papierkorb wieder her.
Endgültig löschen	Löschen Sie die ausgewählten Datensätze endgültig. Wenn die Datensätze abhängige Datensätze haben, die auch im Papierkorb liegen und die Sie löschen dürfen, werden diese automatisch mitgelöscht.

Endgültiges Löschen

Beim endgültigen Löschen verschwindet ein Datensatz komplett aus der Anwendung. Auch alle Referenzen auf ihn werden entfernt.

In der Anwendung gibt es viele unterschiedliche Arten von Abhängigkeiten zwischen einzelnen Datensätzen, die sich auf das endgültige Löschen auswirken können. Beispielsweise können zu einem Kontakt Vorgänge abgelegt worden sein, die bei einer Löschung des Kontaktes zusammenhangslos in der Anwendung stehen würden. Oder ein Kontakt kann als weiterer Beteiligter in einem Besprechungsprotokoll erwähnt werden.

Viele dieser Abhängigkeiten verhindern das endgültige Löschen von Datensätzen, um keine Inkonsistenzen zu erzeugen. Dies kann nur dadurch aufgelöst werden, dass auch die abhängigen Datensätze endgültig gelöscht werden. Das Verschieben von Datensätzen in den Papierkorb ist hiervon nicht betroffen.

Beim endgültigen Löschen von Datensätzen aus dem Papierkorb werden abhängige Datensätze, die sich zu diesem Zeitpunkt ebenfalls im Papierkorb befinden, automatisch mitgelöscht. Gibt es abhängige Datensätze, die sich nicht im Papierkorb befinden, kann der Datensatz nicht endgültig gelöscht werden. Um Datensätze (oder abhängige Datensätze) endgültig löschen zu dürfen, sind Lösch- und Bearbeitungsberechtigungen notwendig. Abhängige Datensätze, auf die man keine Leseberechtigung hat, verhindern in jedem Fall das endgültige Löschen eines Datensatzes.

Die Datensätze **Geschäftsbeziehungen**, **Beteiligte an Verkaufschancen** und **Beteiligte an Projekten** werden (wieder Lösch- und Bearbeitungsberechtigungen vorausgesetzt) beim endgültigen Löschen einer der Adressen (im Falle der Geschäftsbeziehung), der Verkaufschance oder des Projektes immer automatisch mitgelöscht.

Für alle Datensätze sind es immer die **direkt** zugeordneten Datensätze, die ein endgültiges Löschen verhindern. Also diejenigen Datensätze, die zu ihnen erstellt wurden. Weitere Zuordnungen (z.B. Weitere Beteiligte oder Projektleiter) sind davon ausgenommen.

Beispiele

In den folgenden Beispielen wird immer davon ausgegangen, dass sich die abhängigen Datensätze nicht im Papierkorb befinden und es keine weiteren Abhängigkeiten gibt.

Situation	Endgültiges Löschen möglich
Eine Firma mit Kontakten	Nein
Eine Firma mit Betreuer	Ja
Ein Benutzerprofil, das als Betreuer in einer Firma eingetragen ist	Ja
Ein Kontakt, der beteiligt an einem Projekt ist	Ja
Ein Anruf	Ja
Ein Anruf mit einer Wiedervorlage	Nein
Ein Kontakt, der weiterer Teilnehmer einer Besprechung ist	Ja
Eine Verkaufschance mit Kalkulationen	Nein

Endgültiges Löschen erzwingen

Administratoren können sich beim endgültigen Löschen über fehlende Lösch-, Bearbeitungs- und sogar Leseberechtigungen abhängiger Datensätze hinwegsetzen.



Achtung
Gehen Sie mit diesem Privileg sehr vorsichtig um!

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.

Für Adressen kann eine Dublettensuche aktiviert sein.

Kontakte mit E-Mail-Adresse können mit CleverReach synchronisiert werden.

Zu Adressen werden einige Widgets angezeigt

- Google Maps
- Meine Wiedervorlagen
- Dashboard (nur für Firmen)
- Zuletzt verwendet

Weitere Themen zu Adressen:

- Adressansichten
- Firma
- Kontakt
- Dublettensuche

- Synchronisation mit CleverReach

3.1. Adressansichten

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

Ansicht	Beschreibung
Übersicht	Rufen Sie eine Übersicht über alle Firmen auf. Sie können innerhalb der Übersicht nach unterschiedlichen Parametern filtern und die Firmen analysieren.
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.

Per Drag & Drop können in allen Adressansichten Vorgänge und Verkaufschancen aus Dateien erstellt werden oder aber eine E-Mail zur gewählten Adresse dokumentiert werden.

Aktion	Beschreibung
Firmen / Kontakte importieren	Ziehen Sie eine CSV Datei hierher, um die Daten aus der Datei zu importieren. In der ersten Zeile der Datei müssen sich die Spaltentitel befinden.
Ändern	
Tags	Ändern Sie Tags in mehreren ausgewählten Datensätzen.
Verteiler	Ändern Sie Verteiler in mehreren ausgewählten

	Datensätzen.
Betreuer	Ändern Sie den Betreuer in mehreren ausgewählten Datensätzen.
Kategorie	Ändern Sie die Kategorie in mehreren ausgewählten Datensätzen.
Beliebiges Feld	Ändern Sie eine beliebige Datenspalte oder Relation in mehreren ausgewählten Datensätzen.
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.
Veranstaltungen	
Zu Veranstaltung hinzufügen	Fügen Sie die gewählten Adressen als Teilnahmen einer Veranstaltung hinzu.

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

3.2. Firma

Aktionen

In der Firmenmaske stehen neben den allgemeinen Maskenaktionen folgende Aktionen zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Schnellerfassung	Erstellen Sie eine neue Firma aus der Zwischenablage. Kopieren Sie dazu beispielsweise das Impressum einer Website oder eine E-Mail-Signatur in die Zwischenablage. In vielen Fällen erfolgt eine automatische Zuordnung der Daten zu den richtigen Feldern. Kontrollieren Sie das Ergebnis dennoch.
Veranstaltungen	
Zu Veranstaltung hinzufügen	Fügen Sie die gewählte Adresse als Teilnahme einer Veranstaltung hinzu.

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	Erstellen Sie eine Geschäftsbeziehung dieser Adresse zu einer anderen Adresse. Wählen Sie dabei auch die Rolle aus, welche diese Adresse in der Geschäftsbeziehung hat.
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu der aktuellen Adresse an.
Tickets	Diese Detailansicht zeigt die Tickets zum aktuellen Datensatz an.
Termine..	Diese Detailansichten zeigen Termine des aktuellen Datensatzes entweder als Kalenderansicht oder als Listenansicht an.

Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes an.
Verkaufschancen	Diese Detaiansicht 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.
Projekte	Diese Detailansicht zeigt die Projekte an, an denen die aktuelle Adresse beteiligt ist.
Veranstaltungen	Diese Detailansicht zeigt die Teilnahmen der aktuellen Adresse an Veranstaltungen. Neue Teilnahmen können auch hier erstellt werden.

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/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.
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.

3.3. Kontakt

Aktionen

In den Adressmasken stehen neben den allgemeinen Maskenaktionen die folgenden Aktionen zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Schnellerfassung	Erstellen Sie einen neuen Kontakt aus der Zwischenablage. Kopieren Sie dazu beispielsweise eine E-Mail-Signatur in die Zwischenablage. In vielen Fällen erfolgt eine automatische Zuordnung der Daten zu den richtigen Feldern. Kontrollieren Sie das Ergebnis dennoch.
Veranstaltungen	
Zu Veranstaltung hinzufügen	Fügen Sie die gewählte Adresse als Teilnahme einer Veranstaltung hinzu.

Detailansichten

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

Detailansicht	Beschreibung
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu der aktuellen Adresse an.
Tickets	Diese Detailansicht zeigt die Tickets zum aktuellen Datensatz an.
Termine..	Diese Detailansichten zeigen Termine des aktuellen Datensatzes entweder als Kalenderansicht oder als Listenansicht an.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes an.
Verkaufschancen	Diese Detaiansicht zeigt Ihnen alle Verkaufschancen zur aktuellen Adresse fallend nach geplantem Abschlußdatum an.
Projekte	Diese Detailansicht zeigt die Projekte an, an denen die aktuelle Adresse beteiligt ist.
Geschäftsbeziehungen	Erstellen Sie eine Geschäftsbeziehung dieser Adresse zu einer anderen Adresse. Wählen Sie dabei auch die Rolle aus, welche diese Adresse in der Geschäftsbeziehung hat.
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.
Veranstaltungen	Diese Detailansicht zeigt die Teilnahmen der aktuellen Adresse an Veranstaltungen. Neue Teilnahmen können auch hier erstellt werden.

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 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.
Mobil	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.
Fax	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.
Facebook	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.
LinkedIn	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.
Twitter	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.
Xing	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.
Klassifizierung	
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.
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.

3.4. Dublettensuche

Beim Erzeugen und Bearbeiten von Adressen kann in den Anwendungseinstellungen und Benutzereinstellungen eine automatische Dublettensuche aktiviert werden. Die Suche kann während der Eingabe erfolgen. In diesem Fall wird ein Toaster eingeblendet, welcher immer die aktuelle Anzahl möglicher Dubletten anzeigt. In dem Toaster befindet sich eine Verknüpfung, um den Dublettendialog zu öffnen. Die Suche kann auch beim Speichern erfolgen. Werden mögliche Dubletten ermitelt, so wird das Speichern unterbrochen und ebenfalls der Dublettendialog geöffnet. Beide Optionen können in beliebigen Kombinationen durch jeden Benutzer individuell eingestellt werden.

Der Dublettendialog zeigt bis zu 500 mögliche Dubletten an und ermöglicht unterschiedliche Aktionen:

Aktion	Beschreibung
Vorschau	Öffnet den selektierten Datensatz im Lesemodus in einem Dialog.
Keine Dublette	Entfernt den selektierten Datensatz aus der Vorschlagsliste.
Wechseln zu	Verwirft den aktuellen Datensatz und wechselt zu dem selektierten Datensatz.
Schließen	Schließt den Dialog.
Speichern	Setzt das Speichern des aktuellen Datensatzes fort.
Abbrechen	Bricht das Speichern des aktuellen Datensates ab.

Für Firmen wird nach anderen Firmen gesucht, welche in den Feldern Name sowie der Hauptanschrift (Adresse und PLZ) ähnlich zu der aktuellen Firma sind und damit Dubletten sein könnten. Die Suche wird nur gestartet, wenn der Name schon eingetragen ist. Für Kontakte wird grundsätzlich nur unter den Kontakten zur selben Firma gesucht. Für Kontakte werden Nachname und Vorname überprüft. Die Suche wird erst gestartet, wenn der Nachname schon eingetragen ist. Für Kontakte untereinander wird auch deren Hauptanschrift (Adresse und PLZ) überprüft

3.5. Synchronisation mit CleverReach

Kontakte mit primären E-Mail-Adressen können nach CleverReach übertragen werden. Die Übertragung erfolgt in der Regel periodisch zu einem festen Zeitpunkt, kann aber auch durch Administratoren manuell gestartet werden.

Es werden immer alle Kontakte mit primären E-Mail-Adressen nach CleverReach übertragen. Dort tauchen sie dann als Empfänger in einer oder mehreren Gruppen auf. Wegen der möglicherweise in CleverReach vorhandenen Historie zu einem Empfänger werden Empfänger niemals aus CleverReach gelöscht sondern höchstens auf „inaktiv” gesetzt.

Business App CRM ist in diesem Prozess das führende System. Das bedeutet beispielsweise, dass ein in CleverReach gelöschter Empfänger wieder angelegt wird, wenn er in Business App CRM bei der nächsten Übertragung noch aktiv ist.

Administratoren finden die notwendigen Einstellungen zur CleverReach-Synchronisation in den Anwendungseinstellungen.

4. Projekte

In diesem Anwendungsbereich legen Sie Projekte und ihnen zugeordnete Arbeitspakete an. Vorgänge und andere Datensätze können Projekten und Arbeitspaketen zugeordnet werden, um so eine projektbezogene Sicht auf diese Daten zu erreichen. Adressen und Profile können mit ihrer jeweiligen Rolle Projekten zugeordnet werden.

Sie erstellen Projekte und Arbeitspakete über die Aktion „Erstellen”. Projekte erstellen Sie ohne Bezug zu einem ausgewählten anderen Datensatz. Für das Erstellen eines Arbeitspaketes müssen Sie zuvor entweder in einer Ansicht das Projekt auswählen oder öffnen, zu der Sie das Arbeitspaket erstellen wollen.

Innerhalb des Projektes können die Arbeitspakete auch in einem GANTT-Diagramm dargestellt und bearbeitet werden.

Die folgenden Projektdatensätze Ihnen zur Verfügung:

Projektdatensatz	Erklärung
Projekt	Erstellen Sie eine neues Projekt.
Arbeitpaket	Erstellen Sie ein neues Arbeitspaket zu einem Projekt.

- Projektansichten
- Projekt
- Arbeitspaket
- Projektzuordnung

4.1. Projektansichten

Im Haupt-Anwendungsbereich Projekte gibt es die folgenden weiteren Anwendungsbereiche beziehungsweise Ansichten für Projekte. Die Projektansichten zeigen eine große Auswahl an Feldern der Projektdatensätze. Sie können weitere Felder zu den Ansichten hinzufügen.

Ansicht	Beschreibung
Projekte	Verwalten Sie Ihre aktiven Projekte.
Nach Tags	Zeigen Sie Ihre aktiven Projekte nach Tags gruppiert an.
Arbeitspakete	Zeigen Sie die Arbeitspakete gruppiert nach Projekt an. Sie können beispielsweise nach Verantwortlichem und Status filtern um Ihnen zugewiesene offene Arbeitspakete zu finden.
Inaktive Projekte	Zeigen Sie inaktive Projekte an.

Aktionen in Projektansichten

In jeder Ansicht stehen die allgemeinen Aktionen zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es noch einige spezielle Aktionen.

Aktion	Beschreibung
Ändern	
Tags	Ändern Sie Tags in mehreren ausgewählten Datensätzen.
Projektleiter	Ändern Sie den Projektleiter in mehreren ausgewählten Datensätzen.
Beliebiges Feld	Ändern Sie eine beliebige Datenspalte oder Relation in mehreren ausgewählten Datensätzen.

Detailansichten

In Adressen und Profilen werden in der Detailansicht „Beteiligt an Projekten” die Projekte und Rollen aufgeführt, an denen die Adresse beteiligt ist.

4.2. Projekt

Aktionen

In dem Projekt stehen die allgemeinen Maskenaktionen zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Arbeitspaket	Erstellen Sie ein neues Arbeitspaket zu einem Projekt.

Felder

Neben den allgemeinen Feldern in Masken können Sie in Projekten die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Projektes an.
Nummer	Geben Sie wenn vorhanden die Projektnummer an.
Kategorie	Wählen Sie aus, um was für eine Art von Projekt es sich handelt.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um die Projekte zu segmentieren. Sie können Projekte über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.
Projektleiter	Wählen Sie den internen Projektleiter des Projektes aus. Weitere Beteiligte können Sie über die Detailansicht hinzufügen.
Aktiv	Wählen Sie aus, ob das Projekt aktiv ist. Nur aktive Projekte werden zur Zuordnung von Vorgängen angeboten. Inaktive Projekte werden in einer speziellen Ansicht angezeigt.
Startdatum	Geben Sie das Startdatum des Projektes ein.
Geplantes Enddatum	Geben Sie das geplante Enddatum des Projektes ein.
Enddatum	Geben Sie das tatsächliche Enddatum des Projektes ein.
Erfüllungsgrad	Geben Sie den Erfüllungsgrad des Projektes oder Arbeitspaketes an.
Phase	Wählen Sie die Phase aus, in der sich das Projekt akuell befindet.

Projektplan als GANTT-Diagramm

Dieser Reiter zeigt das Projekt und die Arbeitspakete als GANTT-Diagramm an. Die Arbeitspakete können nach verschiedenen Inhalten sortiert werden. Sie können Start und Ende sowie den Erfüllungsgrad direkt im Diagramm ändern und die Arbeitspakete direkt öffnen.

Detailansichten

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

Detailansicht	Beschreibung
Beteiligte	Geben Sie weitere Firmen oder Kontakte und deren Rolle in diesem Projekt an. Das können beispielsweise Projektmitatarbeiter oder der externe Projektleiter sein.
Arbeitspakete	Erstellen oder editieren Sie Arbeitspakete dieses Projektes.
Vorgänge	Hier sehen Sie die Vorgänge, die diesem Projekt zugeordnet sind.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes an.
Termine..	Diese Detailansichten zeigen Termine des aktuellen Datensatzes entweder als Kalenderansicht oder als Listenansicht an.

4.3. Arbeitspaket

Aktionen

In dem Arbeitspaket stehen die allgemeinen Maskenaktionen zur Verfügung.

Felder

Neben den allgemeinen Feldern in Masken können Sie in Arbeitspaketen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Arbeitspaketes an.
Verantwortlicher	Wählen Sie aus, wer für das Arbeitspaket verantwortlich ist.
Startdatum	Geben Sie das Startdatum des Arbeitspaketes ein.
Enddatum	Geben Sie das Enddatum des Arbeitspaketes ein.
Position	Wählen Sie aus, an welcher Position in den Ansichten des Arbeitspaket angezeigt wird
Status	Wählen Sie den Status des Arbeitspaketes aus.
Erfüllungsgrad	Geben Sie den Erfüllungsgrad des Projektes oder Arbeitspaketes an.

4.4. Projektzuordnung

Beschreibung der Projektzuordnung

Projekte und Arbeitspakete dienen unter anderem zur Ablage von Vorgängen und anderen Datensätzen. Diese können zusätzlich zu ihrer Verknüpfung zu einer Adresse oder einem Profil auch noch zu einem oder mehreren Projekten oder Arbeitspaketen zugeordnet sein. In den Detailansichten des Projektes oder des Arbeitspaketes kann man dann die zugeordneten Vorgänge sehen. Vorgänge, die einem Arbeitspaket zugeordnet sind, werden auch in der Detailansicht des entsprechenden Projektes angezeigt.

Projektauswahldialog

Die Zuordnung soll so einfach wie möglich erfolgen. Daher wird im Projektauswahldialog in Vorgängen, Wiedervorlagen, Verkaufschancen und Terminen eine kurze Übersicht derjenigen Projekte und Arbeitspakete zur schnellen Auswahl angeboten, in denen die näheste Adresse als Beteiligter eingetragen ist. Immer kann auch aus allen Projekten und Arbeitspaketen ausgewählt werden. Es werden nur aktive Projekt berücksichtigt.

Vorbelegung der Projektzuordnung

Wenn ein Datensatz in Relation zu einem Datensatz erzeugt wird, der schon eine Projektzuordnung aufweist, wird diese automatisch in den neuen Datensatz übernommen und kann nachträglich entfernt oder ergänzt werden.

> Hinweis
> Adressen, die Beteiligte von Projekten sind, haben keine Projektzuordnung.

Automatischer Projektauswahldialog

Wenn die näheste Adresse eines neuen Datensatzes an mindestens einem Projekt beteiligt ist, kann beim Erstellen der meisten Arten von Datensätzen ein automatischer Dialog zur Projektzuordnung des neuen Datensatzes geöffnet werden. Hierfür gibt es eine Option in den Anwendungseinstellungen. Ausgenommen hiervon sind die Datensatz-Typen Informieren, Wiedervorlage und Kalkulation. Für diese gilt wie oben beschrieben, dass automatisch die Projektzuordnung desjenigen Datensatzes übernommen wird, zu dem sie angelegt werden.

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 Arten von Vorgängen stehen Ihnen zur Verfügung:

Vorgang	Erklärung
E-Mail	Erstellen Sie für die ausgewählte Adresse eine neue E-Mail und legen sie in der Vorgangshistorie ab. Sie können optional eine E-Mail-Vorlage auswählen.
Brief	Erstellen Sie für die ausgewählte Adresse einen neuen Brief und legen ihn in der Vorgangshistorie ab. Sie können optional eine oder mehrere Briefvorlagen auswählen.
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.
Ticket	Erstellen Sie für Anfragen ein Ticket. Tickets haben immer einen Bearbeiter, der automatisch über das Ticket informiert wird.
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 inlusive 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
- Brief
- Anruf
- Besprechungsprotokoll
- Ticket
- 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.
Vorgänge nach Tags	Zeigen Sie Ihre Vorgänge nach Tags gruppiert an.
Serienkorrespondenzen	Suchen Sie nach Serienkorrespondenzen oder erstellen Sie Auswertungen.
Serienkorrespondenzen nach Tags	Zeigen Sie Ihre Serienkorrespondenzen nach Tags gruppiert an.
Tickets	Verwalten Sie Ihre Tickets. Gruppieren Sie Tickets beispielsweise nach Bearbeiter, Status, Kategorie und Datum.

Aktionen

In jeder Ansicht stehen die allgemeinen Aktionen zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es noch einige spezielle Aktionen.

Aktion	Beschreibung
Ändern	
Tags	Ändern Sie Tags in mehreren ausgewählten Datensätzen.
Projekte	Ändern Sie die Projektzuordnung für mehrere ausgewählte Datensätzen.
Beliebiges Feld	Ändern Sie eine beliebige Datenspalte oder Relation in mehreren ausgewählten Datensätzen.

In der Ansicht für Tickets gibt es zusätzlich noch diese Aktion:

Aktion	Beschreibung
Ändern	
Bearbeiter	Ändern Sie den Bearbeiter für mehrere ausgewählte Datensätze.

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. Dabei werden die Vorgänge zum aktuellen Datensatz sowie allen untergeordneten Datensätzen angezeigt.

Per Drag & Drop können an allen Stellen, an denen die Detailansicht angezeigt wird, Vorgänge aus Dateien erstellt werden oder aber eine E-Mail dokumentiert werden.

✻ 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. Dabei werden zur Firma auch alle Vorgänge zu allen Kontakten angezeigt.

5.2. E-Mail

Über die Aktion „Erstellen/E-Mail” 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.

Sie können bei Bedarf eine vorgefertige E-Mail-Vorlage auswählen. Wenn Sie keine Vorlage wählen, wird Ihre Standardvorlage verwendet, sofern Sie diese in Ihren Benutzereinstellungen ausgewählt haben. 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.

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.
Termine..	Diese Detailansichten zeigen Termine des aktuellen Datensatzes entweder als Kalenderansicht oder als Listenansicht an.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes 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.
Projekte	Wählen Sie Projekte oder Arbeitspakete aus, zu denen dieser Datensatz gehört.
Inhalt	Der Inhalt der E-Mail.
Anhänge	An die E-Mail angehängte Dateien.

5.3. Brief

Über die Aktion „Erstellen/Brief” erstellen Sie einen neuen Brief, den Sie anschließend ausdrucken, in ein PDF konvertieren oder als PDF per E-Mail versenden 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.
Als PDF senden mit Standardvorlage	Erstellen Sie eine E-Mail mit der Standardvorlage zu diesem Datensatz. Die Anhänge dieses Datensatzes werden dabei automatisch in die E-Mail übernommen und wenn möglich zuvor in PDFs umgewandelt.
Als PDF senden mit Vorlage	Erstellen Sie eine E-Mail nach Auswahl einer Vorlage zu diesem Datensatz. Die Anhänge dieses Datensatzes werden dabei automatisch in die E-Mail übernommen und wenn möglich zuvor in PDFs umgewandelt.
PDF erstellen	Wandeln Sie den angehängten Brief in ein PDF um.

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.
Termine..	Diese Detailansichten zeigen Termine des aktuellen Datensatzes entweder als Kalenderansicht oder als Listenansicht an.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes 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.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um diesen Vorgang zu segmentieren. Sie können verschiedene Vorgänge über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.
Projekte	Wählen Sie Projekte oder Arbeitspakete aus, zu denen dieser Datensatz gehört.
Weitere Beteiligte	Wählen Sie weitere Teilnehmer für diesen Vorgang aus, um ihn in der Vorgangshistorie mehrerer Adressen gleichzeitig wiederzufinden.
Briefdatei	Hier wird der erstellte Brief als Anhang angezeigt. Sie können Ihn runterladen 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 die Aktion „Erstellen/Brief" aus. Wenn Sie mehrere Vorlagen auswählen, werden diese in der ausgewählten Reihenfolge verwendet, um daraus einen Brief zu erstellen. Sie können auch keine Vorlage auswählen. Tabellenkalkulationsvorlagen lassen sich ebenso in den Brief einfügen.

- 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 *Name übernehmen* 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

Zusätzlich zu den allgemeine Aktionen in Masken steht Ihnen die folgende Aktion zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Als PDF senden	Erstellen Sie eine E-Mail von Vorlage zu diesem Datensatz. Die Anhänge dieses Datensatzes werden dabei automatisch in die E-Mail übernommen und wenn möglich zuvor in PDFs umgewandelt.

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.
Termine..	Diese Detailansichten zeigen Termine des aktuellen Datensatzes entweder als Kalenderansicht oder als Listenansicht an.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes 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.
Gewählte Nummer	Geben Sie die tatsächlich angerufene Telefonnummer ein.
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.
Projekte	Wählen Sie Projekte oder Arbeitspakete aus, zu denen dieser Datensatz gehört.
Weitere Beteiligte	Wählen Sie weitere Teilnehmer für diesen Vorgang aus, um ihn in der Vorgangshistorie mehrerer Adressen gleichzeitig wiederzufinden.
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

Zusätzlich zu den allgemeine Aktionen in Masken steht Ihnen die folgende Aktion zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Neuer Anhang	Erzeugen Sie einen neuen Anhang. Wenn Sie zuvor eine Vorlage ausgewählt haben, wird der Anhang aus dieser Vorlage erzeugt und die Platzhalter in der Vorlage ersetzt. Der Anhang wird anschließend zur Bearbeitung geöffnet und danach als Anhang zu diesem Datensatz hinzugefügt. Beachten Sie bitte, dass ein bereits bestehender Anhang zunächst gelöscht werden muss, bevor die Aktion erneut ausgeführt werden kann.
Als PDF senden mit Standardvorlage	Erstellen Sie eine E-Mail mit der Standardvorlage zu diesem Datensatz. Die Anhänge dieses Datensatzes werden dabei automatisch in die E-Mail übernommen und wenn möglich zuvor in PDFs umgewandelt.
Als PDF senden mit Vorlage	Erstellen Sie eine E-Mail nach Auswahl einer Vorlage zu diesem Datensatz. Die Anhänge dieses Datensatzes werden dabei automatisch in die E-Mail übernommen und wenn möglich zuvor in PDFs umgewandelt.

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.
Termine..	Diese Detailansichten zeigen Termine des aktuellen Datensatzes entweder als Kalenderansicht oder als Listenansicht an.

Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes 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.
Projekte	Wählen Sie Projekte oder Arbeitspakete aus, zu denen dieser Datensatz gehört.
Weitere Beteiligte	Wählen Sie weitere Teilnehmer für diesen Vorgang aus, um ihn in der Vorgangshistorie mehrerer Adressen gleichzeitig wiederzufinden.
Inhalt	Dokumentieren Sie hier den Inhalt des Vorgangs.
Anhänge	Fügen Sie dem Vorgang hier Dateien als Anhänge hinzu.

5.6. Ticket

Über die Aktion „Erstellen/Ticket” erstellen Sie einen Ticket in der Vorgangshistorie der ausgewählten Adresse. Tickets können Sie für Anfragen verwenden, für die es zu jedem Zeitpunkt einen konkreten Bearbeiter gibt. Der Bearbeiter wird automatisch per E-Mail über das Ticket informiert.

Aktionen

Zusätzlich zu den allgemeine Aktionen in Masken steht Ihnen die folgende Aktion zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Als PDF senden	Erstellen Sie eine E-Mail von Vorlage zu diesem Datensatz. Die Anhänge dieses Datensatzes werden dabei automatisch in die E-Mail übernommen und wenn möglich zuvor in PDFs umgewandelt.

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.
Termine..	Diese Detailansichten zeigen Termine des aktuellen Datensatzes entweder als Kalenderansicht oder als Listenansicht an.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes an.

Felder

Neben den allgemeinen Feldern in Masken können Sie im Ticket 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.

Nummer	Tragen Sie bei Bedarf eine Nummer für das Ticket ein, um es eindeutig zu identifizieren.
Datum	Tragen Sie ein, wann der Vorgang stattgefunden hat. Er wird zu dem eingetragenen Zeitpunkt in der Vorgangshistorie angezeigt.
Status	Wählen Sie den aktuellen Status des Tickets aus. Abhängig vom Status erhält der Bearbeiter automatisch eine Benachrichtigung per E-Mail.
Bearbeiter	Wählen Sie aus, wer das Ticket bearbeitet. Abhängig vom Status erhält der Bearbeiter automatisch eine Benachrichtigung per E-Mail.
Gelöst am	Tragen Sie ein, wann das Ticket gelöst wurde.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie für das Ticket aus.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um diesen Vorgang zu segmentieren. Sie können verschiedene Vorgänge über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.
Projekte	Wählen Sie Projekte oder Arbeitspakete aus, zu denen dieser Datensatz gehört.
Weitere Beteiligte	Wählen Sie weitere Teilnehmer für diesen Vorgang aus, um ihn in der Vorgangshistorie mehrerer Adressen gleichzeitig wiederzufinden.
Inhalt	Dokumentieren Sie hier den Inhalt des Vorgangs.
Anhänge	Fügen Sie dem Vorgang hier Dateien als Anhänge hinzu.
Beschreibung	Beschreiben Sie die Anfrage. Sie können auch Anhänge hinzufügen.
Ergebnis	Beschreibgen Sie das Ergebnis. Sie können auch Anhänge hinzufügen.

Workflow

Bei den Status „Offen” und „Weiterleiten an” wird der Bearbeiter per E-Mail automatisch über das Ticket benachrichtigt. Trägt man sich selbst als Bearbeiter ein, erhält man keine E-Mail. Im Status „Ergebnis erstellt” erhält der Ersteller des Tickets eine Benachrichtigung. Für „Geschlossen” erfolgt keine automatische Benachrichtigung.



Achtung
Der Workflow sowie die E-Mail-Benachrichtigungen können per Konfiguration verändert werden.

5.7. 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

Zusätzlich zu den allgemeine Aktionen in Masken steht Ihnen die folgende Aktion zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Als PDF senden	Erstellen Sie eine E-Mail von Vorlage zu diesem Datensatz. Die Anhänge dieses Datensatzes werden dabei automatisch in die E-Mail übernommen und wenn möglich zuvor in PDFs umgewandelt.

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.
Termine..	Diese Detailansichten zeigen Termine des aktuellen Datensatzes entweder als Kalenderansicht oder als Listenansicht an.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes 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.
Projekte	Wählen Sie Projekte oder Arbeitspakete aus, zu denen dieser Datensatz gehört.
Weitere Beteiligte	Wählen Sie weitere Teilnehmer für diesen Vorgang aus, um ihn in der Vorgangshistorie mehrerer Adressen gleichzeitig wiederzufinden.
Inhalt	Dokumentieren Sie hier den Inhalt des Vorgangs.
Anhänge	Fügen Sie dem Vorgang hier Dateien als Anhänge hinzu.

5.8. 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.

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.
Betreuer	Fügen Sie automatisch den Betreuer der Adresse, zu welcher der aktuelle Datensatz gehört, hinzu. Wenn keine Adresse oder kein Betreuer ermittelt werden kann, geschieht nichts.
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.
Projekte	Wählen Sie Projekte oder Arbeitspakete aus, zu denen dieser Datensatz gehört.
Inhalt	Ergänzen Sie weiteren Inhalt für die Informieren-E-

	Mail. Die Verknüpfung führt dabei direkt zu demjenigen Datensatz, über den Sie informieren.

6. Wiedervorlagen

Alle Datensätze, bis auf Informieren und Wiedervorlagen, können Sie für sich oder jemand anderen auf Wiedervorlage legen. Wählen Sie dazu den entsprechenden Datensatz in einer Ansicht aus oder öffnen Sie ihn und führen dann die Aktion „Wiedervorlage” aus. Es kann zu einem Datensatz beliebig viele Wiedervorlagen für unterschiedliche Personen geben.

- Wiedervorlage-Ansichten
- Wiedervorlage
- Wiedervorlage-Erinnerungen

6.1. Wiedervorlage-Ansichten

Im Haupt-Anwendungsbereich „Wiedervorlagen” gibt es die folgenden weiteren Anwendungsbereiche beziehungsweise Ansichten für Wiedervorlagen:

Ansicht	Beschreibung
Meine Wiedervorlagen	Sehen Sie Ihre persönlichen Wiedervorlagen in einer Kalenderansicht ein.
Alle Wiedervorlagen	Sehen Sie alle Wiedervorlagen in einer Kalenderansicht ein.
Liste Wiedervorlagen	Sehen Sie alle Wiedervorlagen ein.

In den beiden Kalenderansichten („Meine Wiedervorlagen” und „Alle Wiedervorlagen”) werden erledigte Wiedervorlagen grün und offene Wiedervorlagen rot angezeigt. Die Wiedervorlagen können editiert und verschoben werden. Es stehen die allgemeinen Aktionen in Kalenderansichten zur Verfügung.

Aktionen

In jeder Ansicht stehen die zu Wiedervorlagen passenden allgemeinen Aktionen zur Verfügung. Da nur Datensätze auf Wiedervorlage gelegt werden können, kann man aus diesen Ansichten heraus keine neuen Wiedervorlagen erzeugen. Darüber hinaus gibt es noch einige spezielle Aktionen.

Aktion	Beschreibung
Ändern	
Zuweisen an	Ändern Sie die Zuweisung für mehrere ausgewählte Datensätze.
Datum	Ändern Sie das Datum für mehrere ausgewählte Datensätze.
Erledigt	Setzen Sie den Status für mehrere ausgewählte Datensätze auf erledigt.
Projekte	Ändern Sie die Projektzuordnung für mehrere ausgewählte Datensätzen.
Beliebiges Feld	Ändern Sie eine beliebige Datenspalte oder Relation in mehreren ausgewählten Datensätzen.

Detailansicht

Besonders wichtig für Wiedervorlagen ist die Detailansicht der Wiedervorlagen, welche in allen Masken angezeigt wird, aus denen man den angezeigten Datensatz auch auf Wiedervorlage legen kann. Die Detailansicht zeigt die Wiedervorlagen zum aktuellen Datensatz und allen untergeordneten Datensätzen

an. Sie können auch direkt aus der Wiedervorlage heraus den aktuellen Datensatz auf Wiedervorlage legen.



Beispiel
In der Wiedervorlagen-Ansicht in einer Firma werden die Wiedervorlagen der Firma, aber auch die Wiedervorlagen zu Kontakten oder Vorgängen zu Kontakten angezeigt.

Wenn Sie per E-Mail an eine Wiedervorlage erinnert werden, können Sie direkt aus der E-Mail den Datensatz öffnen, der auf Wiedervorlage liegt. Um die Wiedervorlage abzuschliessen, ist die Detailansicht des Datensatzes der schnellste Weg.

6.2. Wiedervorlage

Über die Aktion „Wiedervorlage” legen Sie einen ausgewählten Datensatz auf Wiedervorlage. Die Wiedervorlage öffnet sich immer in einem Dialog.

Felder

Neben den allgemeinen Feldern in Masken können Sie in Wiedervorlagen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Betreff	Geben Sie dem Bearbeiter dieser Wiedervorlage über den Betreff einen Hinweis dazu, was mit dem aktuellen Datensatz am Datum der Wiedervorlage geschehen soll.
Zuweisen an	Wählen Sie aus, wer diese Wiedervorlage am Wiedervorlage-Datum bearbeiten soll.
Datum	Wählen Sie aus, wann die Wiedervorlage des aktuellen Datensatzes erfolgt.
Projekte	Wählen Sie Projekte oder Arbeitspakete aus, zu denen dieser Datensatz gehört.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für den Bearbeiter der Wiedervorlage ein.

Aktionen

Im Wiedervorlage-Dialog werden die Aktionen als Hyperlinks oder als Schaltflächen innerhalb der Maske angezeigt.

Aktion	Beschreibung
Betreuer	Fügen Sie automatisch den Betreuer der Adresse, zu welcher der aktuelle Datensatz gehört, hinzu. Wenn keine Adresse oder kein Betreuer ermittelt werden kann, geschieht nichts.
Letzter Bearbeiter	Weisen Sie die Wiedervorlage dem zuletzt von Ihnen vergebenen Bearbeiter zu.
Heute	Setzen Sie das Datum der Wiedervorlage auf einen Zeitpunkt später am aktuellen Tag.
Morgen	Setzen Sie das Datum der Wiedervorlage auf morgen früh.

Nächsten Freitag	Setzen Sie das Datum der Wiedervorlage auf den nächsten Freitag.
Nächster Montag	Setzen Sie das Datum der Wiedervorlage auf den nächsten Montag.
Letztes Datum	Setzen Sie das Datum der Wiedervorlage auf den zuletzt geänderten Zeitpunkt.
Erledigt	Setzen Sie die Wiedervorlage auf ‘Erledigt’ und speichern & schließen sie anschließend.
Nicht erledigt	Setzen Sie die Wiedervorlage auf ‘Nicht erledigt’ und speichern & schließen sie anschließend.
Datensatz öffnen	Wechseln Sie zu dem Datensatz, auf den sich die Wiedervorlage bezieht. Die Wiedervorlage wird dabei gespeichert.
Erledigt und öffnen	Wechseln Sie zu dem Datensatz, auf den sich die Wiedervorlage bezieht. Die Wiedervorlage wird dabei gespeichert und auf ‘Erledigt’ gesetzt.

6.3. Wiedervorlage-Erinnerungen

Rund um Wiedervorlagen werden drei Erinnerungen per E-Mail versendet. In allen E-Mails sind Hyperlinks zu dem Datensatz, der auf Wiedervorlage gelegt wurde, enthalten. Um die Wiedervorlage dann schnell abzuschliessen, benutzen Sie die Detailansicht des entpsrehenden Datensatzes.

Benachrichtigung

Wenn Sie eine nicht-erledigte Wiedervorlage einem anderen Bearbeiter zuweisen, erhält dieser Bearbeiter sofort eine Benachrichtigung per E-Mail. Diese Benachrichtigung ist per Workflow konfiguriert. und kann leicht angepasst werden.

Erinnerung

Am Wiedervorlage-Datum erhält für eine zu diesem Zeitpunkt nicht-erledigte Wiedervorlage der der zu diesem Zeitpunkt eingetragene Bearbeiter eine Erinnerung per E-Mail. Die Erinnerung erfolgt einige Minuten vor dem eingetragenen Datum. Diese Benachrichtigung ist per Workflow konfiguriert. und kann leicht angepasst werden.

Zusammenfassung

In den Anwendungseinstellungen können Wochentage und eine Uhrzeit eingestellt sein, zu der jeder Bearbeiter mindestens einer Wiedervorlage eine Zusammenfassung per E-Mail erhält. In der Zusammenfassung enthalten sind alle nicht erledigten Wiedervorlagen der Vergangenheit sowie diejenigen bis zu dem Zeitpunkt, an dem im Augenblick der Erstellung der E-Mail die nächste Zusammenfassung erstellt würde.

✻ Beispiel
Die Zusammenfassung wird Montags, Mittwochs und Freitags erstellt. In der Zusammenfassung, die am Montag versendet wird, sind alle nicht erledigten Wiedervorlagen mit einem Datum/Zeit vor dem Erstellungszeitpunk der Zusammenfassung enthalten sowie alle nicht erledigten Wiedervorlagen bis zum Erstellungszeitpunkt der Zusammenfassung am Mittwoch.

7. 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 könen in Bezug zu einer Adresse erstellt werden; markieren Sie dafür zunächst in einer Ansicht die gewünschte Firme 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 ertellt werden. Markieren oder öffen 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.

Zu einer Verkaufschance können mehrere Kalkulationen erstellt werden. Diese werden in einer Tabellenkalkulation auf Basis einer Tabellenkalkulationsvorlage erzeugt. In einem Angebot zu einer Verkaufschance können Briefvorlagen mit Kalkulationen kombiniert werden. Angebote werden als Briefe in der Vorgangshistorie zur Verkaufschance abgelegt.

✻ 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.

Zu Verkaufschancen werden einige Widgets angezeigt:

- Google Maps
- Meine Wiedervorlagen
- Dashboard
- Zuletzt verwendet

Für Verkaufschancen gibt die folgenden weiteren Themen:

- Verkaufschancen-Ansichten
- Verkaufschance
- Kalkulation

7.1. Verkaufschancen-Ansichten

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

Ansicht	Beschreibung
Übersicht	Rufen Sie eine Übersicht über alle Verkaufschancen auf. Sie können innerhalb der Übersucht nach unterschiedlichen Parametern filtern und Verkaufschancen analysieren.
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. Zusätzlich gibt es für Verkaufschancen noch die folgenden Aktionen.

Per Drag & Drop können in allen Verkaufschancen-Ansichten Vorgänge aus Dateien erstellt werden oder aber eine E-Mail zur gewählten Verkaufschance dokumentiert werden.

Aktion	Beschreibung
Kalkulation	Erstellen Sie eine neue Kalkulation zu dieser Verkaufschance. Verwenden Sie dabei eine Tabellenkalkulationsvorlage, um das Erstellen zu vereinfachen.
Angebot	Erstellen Sie ein neues Angebot zu dieser Verkaufschance und legen Sie es in deren Vorgangshistorie ab. Verwenden Sie dabei Briefvorlagen und Kalkulationen, um das Erstellen zu vereinfachen. Die Angebote werden als Vorgang des Typs „Brief” in der Vorgangshistorie zur

	Verkaufschance angelegt.
Ändern	
Tags	Ändern Sie Tags für mehrere ausgewählte Datensätze.
Projekte	Ändern Sie die Projektzuordnung für mehrere ausgewählte Datensätzen.
Betreuer	Ändern Sie den Betreuer für mehrere ausgewählte Datensätze.
Beliebiges Feld	Ändern Sie eine beliebige Datenspalte oder Relation in mehreren ausgewählten Datensätzen.

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.

Per Drag & Drop können an allen Stellen, in denen die Detailansicht angeteigt wird, aus Dateien Verkaufschancen erstellt werden.

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.

7.2. 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 zusätzlich zu den allgemeine Aktionen in Masken die folgenden Aktionen zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Kalkulation	Erstellen Sie eine neue Kalkulation zu dieser Verkaufschance. Verwenden Sie dabei eine Tabellenkalkulationsvorlage, um das Erstellen zu vereinfachen.
Angebot	Erstellen Sie ein neues Angebot zu dieser Verkaufschance und legen Sie es in deren Vorgangshistorie ab. Verwenden Sie dabei Briefvorlagen und Kalkulationen, um das Erstellen zu vereinfachen. Die Angebote werden als Vorgang des Typs „Brief” in der Vorgangshistorie zur Verkaufschance angelegt.

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.
Termine..	Diese Detailansichten zeigen Termine des aktuellen Datensatzes entweder als Kalenderansicht oder als Listenansicht an.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes an.
Kalkulationen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Kalkulationen zur aktuellen Verkaufschance an.
Beteiligte…	

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.
Projekte	Wählen Sie Projekte oder Arbeitspakete aus, zu denen dieser Datensatz gehört.
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 Verkaufschane 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.

7.3. Kalkulation

Über die Aktion „Erstellen/Kalkulation” erstellen Sie eine neue Kalkulation zu einer Verkaufschance. Zum Erstellen der Kalkulation verwenden Sie je nach Anwendungseinstellung entweder den integrierten webbasierten Editor oder aber ein lokal auf Ihrem Rechner installiertes MS Excel. In beiden Fällen wird die Kalkulation automatisch in Relation zur Verkaufschance angelegt und dort in einer speziellen Detailansicht angezeigt.

> **!** Achtung:
> Es ist auch möglich die Anwendung so zu konfigurieren, dass die Tabellenkalkulationsdatei 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 einer Kalkulation daher nicht unterstützt. Wenn diese Option eingestellt ist, wird die Tabellenkalkulationsdatei in dem eingebauten Editor geöffnet.

Der Ablauf der Erstellung einer Kalkulation ist sehr ähnlich zu dem eines Briefes. Der Ablauf einer Brieferstellung ist hier beschrieben.

Über die Aktion „Angebot” in den Verkaufschancen-Ansichten und der Verkaufschancen-Maske kann ein Angebot als Brief erzeugt werden. In diesen Brief können eine oder mehrere Kalkulationen der ausgewählten Verkaufschance übernommen werden. Hierbei wird das erste Blatt der Tabellenkalkulation als Tabelle in der Textverarbeitung eingefügt.

Aktionen

Zusätzlich zu den allgemeine Aktionen in Masken steht Ihnen in der Kalkulation die folgende Aktion zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Neuer Kalkulation	Erzeugen Sie eine neue Kalkulation. Wenn Sie zuvor eine Vorlage ausgewählt haben, wird die Kalkulation aus dieser Vorlage erzeugt. Die Kalkulation 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.
Als PDF senden	Erstellen Sie eine E-Mail von Vorlage zu diesem Datensatz. Die Anhänge dieses Datensatzes werden dabei automatisch in die E-Mail übernommen und wenn möglich zuvor in PDFs umgewandelt.
PDF erstellen	Wandeln Sie die angehängte Datei in ein PDF um.

Detailansichten

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

Detailansicht	Beschreibung
Vorgänge	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Vorgangshistorie, also alle Vorgänge fallend nach Datum sortiert, zu dem aktuellen Vorgang an.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes 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 die Kalkulation an.
Datum	Geben Sie das Datum der Kalkulation an. Die Kalkulation wird in den Ansichten zu diesem Datum angezeigt.
Version	Geben Sie bei Bedarf Versionsinformationen für diese Kalkulation an.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um Kalkulationen zu segmentieren. Sie können verschiedene Kalkulationen über Ansichten nach Tags gruppieren oder suchen.
Aktiv	Wählen Sie, ob diese Kalkulation aktiv ist. Nur aktive Kalkulationen können für Angebote verwendet werden.
Inhalt	Hier wird die erstellte Kalkulation als Anhang angezeigt. Sie können sie runterladen oder durch Doppelklick bearbeiten. Wenn hier noch kein Anhang angezeigt wird, erstellen Sie eine neue Kalkulation über die Aktion ‘Neue Kalkulation’. .

8. Veranstaltungen

Über das Modul Veranstaltungen können Veranstaltungen geplant und verwaltet werden. Veranstaltungen können auf mehrere Sessions aufgeteilt sein und separate Leistungen beinhalten. Adressen und Profile werden zu Veranstaltungen als Teilnahmen hinzugefügt und ihnen können Sessions und Leistungen zugeordnet werden.

Teilnahmen lassen sich auch aus Adress- sowie Profilmasken und -ansichten erzeugen. In den Ansichten können zu mehreren ausgewählten Adressen Teilnahmen erzeugt werden.

Zu den Teilnahmen können unter anderem Vorgänge und Serienkorrespondenzen erzeugt werden. Diese werden dann zu den Adressen/Profilen und den Teilnahmen angezeigt.

Status

Veranstaltungen und Sessions haben einen Status. Dieser ist rein informativ und beinhaltet oder impliziert keine weitere Anwendungslogik. Die Liste der Status kann nicht geändert oder ergänzt werden.

Status	Beschreibung
Geplant	Die Veranstaltung oder Session befindet sich noch in der Planungsphase.
Bestätigt/Aktiv	Alle Planungen und Vorbereitungen sind abgeschlossen und die Veranstaltung oder Session wird durchgeführt.
Beendet	Die Veranstaltung oder Session wurde durchgeführt.
Abgebrochen	Die Veranstaltung oder Session kann nicht durchgeführt werden, weil z.B. der Ort der Veranstaltung abgesagt wurde und nicht verfügbar ist.
Archiv	Kennzeichnung der Veranstaltung, dass diese archiviert werden kann.

Teilnahmenstatus

Auch Teilnahmen haben einen Teilnahmestatus für eine konkrete Veranstaltung. Die Liste der Status kann nicht geändert oder ergänzt werden.

Teilnahmestatus	Zählung	Beschreibung
Vorgemerkt	Nein	Die Teilnahme ist nicht eingeladen oder angemeldet, hat aber z.B. aufgrund einer Infoveranstaltungen oder einer

		vorausgegangenen Veranstaltung Interesse bekundet.
Eingeladen	Nein	Die Teilnahme hat eine Einladung erhalten, es liegt aber noch keine Rückmeldung seitens der Teilnahme vor.
Angemeldet	Ja	Die Teilnahme hat sich angemeldet, ihre Anmeldung wurde noch nicht bestätigt. Die Anzahl der freien Plätze verringert sich.
Bestätigt	Ja	Die Teilnahme hat eine schriftliche Bestätigung und Zusage vorliegen, dass sie an der Veranstaltung teilnehmen kann. Die Anmeldung an der Veranstaltung ist verbindlich. Die Anzahl der freien Plätze verringert sich.
Abgesagt vom Veranstalter	Nein	Die komplette Veranstaltung wurde vom Veranstalter abgesagt oder eine einzelne Teilnahme wurde vom Veranstalter abgesagt. In diesem Fall fallen keine Stornogebühren für die Teilnahme an.
Storniert	Nein	Die Teilnahme hat die Teilnahme an der Veranstaltung abgesagt, es können Stornogebühren fällig werden.
Abgesagt vom Teilnehmer	Nein	Die Teilnahme hat seine Teilnahme abgesagt. In diesem Fall fallen keine Stornogebühren für die Teilnahme an.
Nicht beendet/Nicht erschienen	Ja	Die Teilnahme hat die Veranstaltung nicht beendet oder ist gar nicht erst erschienen. Die Anzahl der freien Plätze verringert sich.
Erfolgreich	Ja	Die Teilnahme hat während der gesamten Dauer an der Veranstaltung teilgenommen. Dies kann beispielweise bei Zertifizierungen wichtig sein. Die Anzahl der freien Plätze verringert

		sich.
Warteliste	Nein	Die maximale Anzahl an Teilnahmen ist erreicht, die Teilnahme befindet sich auf der Warteliste.

Zählung der Teilnahmen

Teilnahmen mit bestimmten Teilnahmestatus werden pro Veranstaltung, Session und Leistung gezählt und gegen die optionale minimale bzw. maximale Teilnahmezahl geprüft. Unterbuchungen werden in Ansichten farblich durch eine orange Teilnahmen-Spalte dargestellt, Überbuchungen entsprechend durch eine rote Spalte. Auf Überbuchungen wird in allen Situationen hingewiesen, sie werden allerdings nicht automatisch verhindert.

8.1. Ansichten

Im Haupt-Anwendungsbereich “Veranstaltungen„ gibt es die folgenden weiteren Anwendungsbereiche beziehungsweise Ansichten für Veranstaltungen:

Ansicht	Beschreibung
Veranstaltungen	Zeigen Sie alle Veranstaltungen an. Sie können hier unter anderem Sessions, Leistungen und Teilnahmen zu Veranstaltungen erzeugen.
Sessions	Zeigen Sie alle Sessions an. Sie können die Sessions nach Veranstaltung filtern.
Leistungen	Zeigen Sie alle Leistungen an. Sie können die Leistungen nach Veranstaltung filtern.
Teilnahmen	Zeigen Sie alle Teilnahmen an. Sie können Teilnahmen nach Veranstaltung filtern und Vorgänge oder Serienkorrespondenzen anlegen

Aktionen in Ansichten

In jeder Ansicht stehen die allgemeinen Aktionen zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es für die Teilnahmen-Ansichten noch einige spezielle Aktionen.

Aktion	Beschreibung
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 Ansichten zeigen eine große Auswahl an Feldern. Sie können weitere Felder zu den Ansichten hinzufügen.

8.2. Veranstaltung

Eine Veranstaltung ist ein geplantes, zeitlich begrenztes Ereignis mit einer festgelegten Zielsetzung. Sie kann intern oder extern stattfinden. Ihr können Sessions, Leistungen und Teilnahmen zugeordnet werden. Die Teilnahmen können dabei eigene Mitarbeiter (Profile) oder beliebige Adressen (Firma, Kontakt) sein.

Aktionen

In der Veranstaltung stehen zusätzlich zu den allgemeinen Maskenaktionen die folgenden Aktionen zur Verfügung:

Aktion	Beschreibung
Erstellen	
Veranstaltung	Erstellen Sie eine neue Veranstaltung.
Teilnahme	Erstellen Sie eine neue Teilnahme zu einer Veranstaltung.
Session	Erstellen Sie eine neue Session für eine Veranstaltung.
Leistung	Erstellen Sie eine neue Leistung für eine Veranstaltung.

Felder

Neben den allgemeinen Feldern in Masken können Sie in Veranstaltungen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der Veranstaltung ein.
Nummer	Geben Sie eine Veranstaltungsnummer ein oder lassen sie diese beim Speichern automatisch berechnen.
Status	Wählen Sie den Status der Veranstaltung aus.
Start	Geben Sie an, wann die Veranstaltung startet.
Ende	Geben Sie an, wann die Veranstaltung endet.
Ort	Wählen Sie den Veranstaltungsort aus oder geben einen an.
Verantwortlich	Wählen Sie den Verantwortlichen für die Veranstaltung aus.

Min. Teilnahmen	Geben Sie optional eine Mindestteilnehmerzahl an. In Ansichten wird eine Unterbuchung farblich gekennzeichnet.
Max. Teilnahmen	Geben Sie optional die Maximalteilnehmerzahl an. In Ansichten wird eine Überbuchung farblich gekennzeichnet und es erfolgt ein Hinweis.
Zusatzinformationen	Geben Sie Zusatzinformationen für diese Veranstaltung an.
Beschreibung	Beschreiben Sie die Veranstaltung.
Anhänge	Fügen Sie Anhänge zu der Veranstaltung hinzu, z.B. die Anfahrtsskizze zum Veranstaltungsort, der Vertrag mit dem Veranstaltungshaus oder dem externen Referenten, die geschaltete Anzeige in den Printmedien oder die PDF-Datei des Flyers oder Plakates der Veranstaltung.

Detailansichten

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

Detailansicht	Beschreibung
Teilnahmen	Hier sehen sie die Teilnahmen zu dieser Veranstaltung und können neue anlegen. Sie können hier auch mehrere ausgewählte Teilnahmen einer Session oder Leistung zuordnen oder ihren Teilnahmestatus ändern.
Sessions	Diese Detailansicht zeigt die Sessions an, die zur Veranstaltung gehören. Zu jeder Session werden unter anderem die Anzahl der Teilnahmen und freier Plätze angezeigt sowie Unter- oder Überbuchungen farblich gekennzeichnet. Sie können hier neue Sessions anlegen.
Leistungen	Diese Detailansicht zeigt die Leistungen an, die zur Veranstaltung gehören. Zu jeder Leistung werden unter anderem die Anzahl der Teilnahmen und freier Plätze angezeigt sowie Unter- oder Überbuchungen farblich gekennzeichnet. Sie können hier neue Leistungen anlegen.
Vorgänge	Hier sehen Sie die Vorgänge, die dieser Veranstaltung zugeordnet sind.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes an.

8.3. Session

Eine Veranstaltung besteht normalerweise aus einzelnen (Unter-, Teil-) Veranstaltungen wie beispielsweise Infoveranstaltungen, Kurse, gemeinsames Abendessen, Stadtrundfahrt und vieles mehr. Eine (Unter-, Teil-) Veranstaltung wird Session genannt. Eine Session kann immer nur zu einer Veranstaltung erstellt werden.

Aktionen

In der Session stehen zusätzlich zu den allgemeinen Maskenaktionen die folgenden Aktionen zur Verfügung:

Aktion	Beschreibung
Erstellen	
Veranstaltung	Erstellen Sie eine neue Veranstaltung.

Felder

Neben den allgemeinen Feldern in Masken können Sie in Veranstaltungen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der Session ein.
Status	Wählen Sie den Status der Session aus.
Start	Geben Sie an, wann die Session startet.
Ende	Geben Sie an, wann die Session endet.
Ort	Wählen Sie den Ort der Session aus oder geben einen an.
Verantwortlich	Wählen Sie den Verantwortlichen für die Veranstaltung aus.
Min. Teilnahmen	Geben Sie optional eine Mindestteilnehmerzahl an. In Ansichten wird eine Unterbuchung farblich gekennzeichnet.
Max. Teilnahmen	Geben Sie optional die Maximalteilnehmerzahl an. In Ansichten wird eine Überbuchung farblich gekennzeichnet und es erfolgt ein Hinweis.
Zusatzinformationen	Geben Sie Zusatzinformationen für diese Session an.
Beschreibung	Beschreiben Sie die Session.

Anhänge	Fügen Sie Anhänge zu der Session hinzu.

Detailansichten

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

Detailansicht	Beschreibung
Teilnahmen	Hier sehen sie die Teilnahmen zu dieser Session.
Vorgänge	Hier sehen Sie die Vorgänge, die dieser Session zugeordnet sind.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes an.

8.4. Leistung

Im Rahmen einer Veranstaltung können auch Leistungen angeboten werden, die vom Teilnehmer zusätzlich zu seiner Teilnahme genutzt bzw. gebucht werden können, wie beispielsweise der Erhalt von ergänzenden Schulungsunterlagen, ein Abholservice vom Hotel oder Flughafen, die Teilnahme an einer Abendveranstaltung, eine Stadtrundfahrt und vieles mehr. Eine Leistung kann immer nur zu einer Veranstaltung erstellt werden.

Aktionen

In der Leistung stehen zusätzlich zu den allgemeinen Maskenaktionen die folgenden Aktionen zur Verfügung:

Aktion	Beschreibung
Erstellen	
Veranstaltung	Erstellen Sie eine neue Veranstaltung.

Felder

Neben den allgemeinen Feldern in Masken können Sie in Leistungen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der Leistung ein oder wählen Sie einen aus.
Start	Geben Sie an, wann die Leistung startet.
Ende	Geben Sie an, wann die Leistung endet.
Ort	Wählen Sie den Ort der Leistung aus oder geben einen an.
Verantwortlich	Wählen Sie den Verantwortlichen für die Veranstaltung aus.
Min. Teilnahmen	Geben Sie optional eine Mindestteilnehmerzahl an. In Ansichten wird eine Unterbuchung farblich gekennzeichnet.
Max. Teilnahmen	Geben Sie optional die Maximalteilnehmerzahl an. In Ansichten wird eine Überbuchung farblich gekennzeichnet und es erfolgt ein Hinweis.
Zusatzinformationen	Geben Sie Zusatzinformationen für diese Leistung an.
Beschreibung	Beschreiben Sie die Leistung.

Anhänge	Fügen Sie Anhänge zu der Leistung hinzu.

Detailansichten

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

Detailansicht	Beschreibung
Teilnahmen	Hier sehen sie die Teilnahmen zu dieser Leistung.
Vorgänge	Hier sehen Sie die Vorgänge, die dieser Leistung zugeordnet sind.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes an.

8.5. Teilnahmen

Jede Veranstaltung benötigt Teilnehmer. Darunter fallen u.a. interne und externe Teilnehmer, Gäste, interne und/oder externe Dozenten. Teilnehmer sind Adressen oder Profile, die über eine Teilnahme einer Veranstaltung zugeordnet sind. Eine Teilnahme kann immer nur zu einer Veranstaltung erstellt werden. Eine Adresse bzw. Profil kann nur einmal unter dem gleichen Teilnahmetyp der selben Veranstaltung zugeordnet sein. Einer Teilnahme können mehrere Sessions und Leistungen einer Veranstaltung zugeordnet sein.

Werden die Adresse/Profil der Teilnahme oder die Veranstaltung gelöscht, werden die Teilnahmen automatisch ebenfalls gelöscht.

Aktionen

In der Teilnahme stehen zusätzlich zu den allgemeinen Maskenaktionen die folgenden Aktionen zur Verfügung:

Aktion	Beschreibung
Erstellen	
Veranstaltung	Erstellen Sie eine neue Veranstaltung.

Felder

Neben den allgemeinen Feldern in Masken können Sie in Teilnahmen die folgenden Felder verwenden. In einigen Feldern werden Ihnen Auswahllisten angeboten.

Feld	Beschreibung
Teilnehmer	Wählen Sie eine Adresse für diese Teilnahme aus.
Status	Wählen Sie den Status der Teilnahme aus. ‘Angemeldet’, ‘Bestätigt’, ‘Nicht beendet/Nicht erschienen’ und ‘Erfolgreich’ werden für die Prüfung der Mindest- und Maximalteilnehmerzahl berücksichtigt..
Typ	Wählen Sie den Typ der Teilnahme aus.
Bemerkung	Fügen Sie eine Bemerkung zu dieser Teilnahme hinzu.

Detailansichten

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

Detailansicht	Beschreibung
Sessions	Diese Detailansicht zeigt die Sessions der Veranstaltung an, denen die Teilnahme zugeordnet ist. gehören. Zu jeder Session werden unter anderem die Anzahl der Teilnahmen und freier Plätze angezeigt sowie Unter- oder Überbuchungen farblich gekennzeichnet. Sie können die Teilnahme hier neuen Sessions zuordnen. oder die Zuordnung löschen.
Leistungen	Diese Detailansicht zeigt die Leistungen der Veranstaltung an, denen die Teilnahme zugeordnet ist. gehören. Zu jeder Leistung werden unter anderem die Anzahl der Teilnahmen und freier Plätze angezeigt sowie Unter- oder Überbuchungen farblich gekennzeichnet. Sie können die Teilnahme hier neuen Leistungen zuordnen. oder die Zuordnung löschen.
Vorgänge	Hier sehen Sie die Vorgänge, die dieser Teilnahme zugeordnet sind.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes an.

9. 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
- Serienkorrespondenzen in Vorgangsansichten
- Berechtigungen
- Serienbrief
- Serien-E-Mail

9.1. Allgemeiner Ablauf

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 Serienkorrepondenz schließen.

Über die Anwendungsaktion zur Anzeige Ihrer Hintergrundprozesse können Sie den Abaluf 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 weitererer 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.

9.2. 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.

9.3. Berechtigungen

Für Serienkorrespondenzen gibt es einige Besonderheiten bezüglich der Berechtigungen.

Für die Serienkorrespondenz selbst gelten die üblichen Berechtigungen. In der erstellten Einzelkorrespondenzen können jedoch keine individuellen Berechtigungen vergeben werden.

Einzelkorrespondenzen können grundsätzlich nur über die Serienkorrespondenz selbst bearbetet werden. Hierfür sind die entsprechenden Berechtigungen für die Serienkorrespondenz relevant: [Edit mass correspondence] bzw. [Edit all mass correspondences].

Einzelkorrespondenzen können zunächst von allen Benuzern gelesen werden, denen eine der Rollen [Read Activity] oder [Read mass correspondence] bzw. [Read all activities] oder [Read all mass correspondences] zugeordnet ist.

Die Lese-Berechtigung auf die Serienkorrespondenz hat keine Auswirkung auf Einzelkorrespondenzen. In der Serienkorrespondenz können jedoch Leser für die Einzelkorrespondenzen angegeben werden. Es ist sichergestellt, dass der Ersteller und optionale weitere Bearbeiter der Serienkorrespondenz die Einzelkorrespondenzen lesen können. Die Berechtigungen der Einzelkorrespondenzen werden beim Erzeugen/Versenden sowie beim Abschliessen aktualisiert.

9.4. Serienbrief

Allgemeine Informationen zu Serienbriefen befinden sich im Kapitel zu Serienkorrespondenzen.

Aktionen

Neben den allgemeinen Aktionen stehen in Serienbriefen die folgenen 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 und der Tab geschlossen.
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.
Vorlagen	Wählen Sie eine oder mehrere Briefvorlagen für diesen Serienbrief aus. Mehrere Vorlagen werden pro Empfänger in der ausgewählten Reihenfolge zusammengesetzt.
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.
Leser Briefe	Wenn Sie Leser für die einzelnen Korrespondenzen auswählen, können sie nur noch von den ausgewählten Lesern sowie dem Ersteller und den weiteren Bearbeitern der Serienkorrespondenz gelesen werden. Die Berechtigungen werden beim Erzeugen und Abschließen vergeben.
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

9.5. 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 folgenen 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 und der Tab geschlossen.
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.
Leser E-Mails	Wenn Sie Leser für die einzelnen Korrespondenzen auswählen, können sie nur noch von den ausgewählten Lesern sowie dem Ersteller und den weiteren Bearbeitern der Serienkorrespondenz gelesen werden. Die Berechtigungen werden beim Erzeugen und Abschließen vergeben.
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-Adrese 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

9.5.1. 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.

10. Termine & Schedule

Der Anwendungsbereich „Schedule” zeigt die Termine konfigurierter Personen an. Diese Termine können periodisch im Hintergrund direkt aus den Outlook-Kalendern eines MS Exchange Servers ausgelesen und in der Anwendung abgespeichert. Die hierfür notwendigen Konfigurationen sowie mögliche Einstellungen sind in der allgemeinen Business App Dokumentation beschreiben.

Die Termine werden alle gemeinsam in einer Kalenderansicht angezeigt und können hier duch den Benutzer gefiltert und diese gefilterten Kalenderansichten dann gespeichert werden. Dadurch kann jeder Benutzer die für ihn wichtigen Kalender unterschiedlicher Personengruppen abbilden.

Darüberhinaus können auch Termine angelegt und geändert werden. Für Benutzer, deren Termine aus MS Exchange ausgelesen werden, werden diese Änderungen direkt nach MS Exchange übertragen. Man kann gezielt konfigurieren, wer für welche MS Exchange-Benutzer Termine anlegen und ändern darf.

Termine können in Relation zu anderen Datensätzen, wie Kontakten oder Vorgängen, erstellt werden. Diese Termine werden dann zusätzlich in Detailansichten zu den entsprechenden Datensätzen angezeigt.

Informationen zur Konfiguration und Administration des Syncs mit MS Exchange finden Sie in der Business App Dokumentation.

- Termin-Ansichten
- Termin

10.1. Termin-Ansichten

Im Haupt-Anwendungsbereich „Schedule” gibt es die folgenden weiteren Anwendungsbereiche beziehungsweise Ansichten für Kalendereinträge:

Ansicht	Beschreibung
Kalender	Diese Ansicht zeigt alle Termin in einer Kalenderansicht an.
Heute	Diese Ansicht zeigt die heutigen Termine an.
Zukunft	Diese Ansicht zeigt alle zukünftigen Termine an.
Alle Termine	Diese Ansicht zeigt alle Termine an.

Aktionen in Schedule-Ansichten

Im Kalender stehen die allgemeinen Aktionen in Kalenderansichten zur Verfügung. In den anderen Ansichten gibt es die folgenden Aktionen:

Aktion	Beschreibung
Erstellen Termin	Erstellen Sie einen Termin.
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.
Ansicht aktualisieren	Aktualisieren Sie die Anzeige. Das kann notwendig sein, wenn Datensätze neu angelegt oder geändert wurden, während Sie die Anzeige geöffnet haben.
Ansichten verwalten	Rufen Sie eine gespeicherte Instanz der aktuellen Ansicht mit Filtern, Gruppierungen und Spalten auf oder löschen Sie die aktuell angezeigte Instanz.
Ansicht speichern	Speichern Sie die aktuelle Ansicht mit allen Filtern, Gruppierungen und Spalten ab, um sie später wieder aufrufen zu können oder sie Ihren Kollegen zur Verfügung zu stellen.
Export	Exportieren Sie die angezeigte Ansicht oder die ausgewählten Datensätze in eine lokale Datei, um sie beispielsweise per E-Mail zu versenden oder

	auszudrucken.
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 (ausgenommen Spalten mit Mehrfachauswahlwerten).
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.

Detail-Ansichten Termine

Besonders wichtig für Termine, die anderen Datensätzen zugeordnet sind, sind die Detailansichten der Termine , welche in vielen Masken, insbesondere der Firma und dem Kontakt, angezeigt wird. Die Detailansichten der Termine zeigen die Termine zum aktuellen Datensatz sowie allen untergeordneten Datensätzen an.

Die Detail-Ansichten der Termine werden als Kalenderansicht und Listenansicht angezeigt. Beide Darstellungen bieten je nach Berechtigung des Anwenders alle Möglichkeiten, Termine zu erstellen und zu ändern. Neue Termine stehen hierbei automatisch in Relation zu dem Datensatz, in dem die Detail-Ansicht angezeigt wird.

10.2. Termin

Felder

Die Termin-Maske beinhaltet die üblichen Felder eines Termins wie Betreff, Ort, Start- und Endzeit. Auf einige Besonderheiten wird im folgenden eingegangen:

Person
Wählen Sie die Person aus, für die sie den Termin erstellen wollen. Teilehmer können Sie nur für Termine zu Personen mit aktiven Sync zu MS Exchange hinzufügen.

Projekte
Termine können so wie Vorgänge Projekten zugeordnet werden.

Beschreibung
Wenn Sie Termine in Relation zu einem Datensatz erzeugen, wird in der Beschreibung automatisch ein Hyperlink zu dem Datensatz sowie dessen Adresse eingefügt. Beachten Sie, daß externe Teilnehmer diese Hyperlinks vermutlich nicht öffnen können.

Teilnehmer
Sie können beliebige E-Mail-Adressen als Teilnehmer eintragen. Beachten Sie: Termine mit Teilnehmern werden nur für Personen mit aktiven Sync zu MS Exchange unterstützt.

Adresse als Teilnehmer
Wenn Sie einen Termin in Relation zu einem anderen Datensatz erstellen, können sie die Adresse, zu der der Datensatz gehört, über diesen Hyperlink automatisch als Teilnehmer des Termins eintragen.

11. 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.
Tabellenkalkulationsvorlagen	Verwalten Sie Tabellenkalkulationsvorlagen, aus denen einfach Tabellenkalkulationen erzeugt werden können.

In den meisten Vorlagenarten verwenden Sie Platzhalter, die erst bei der Ausführung der Vorlage durch die jeweils passenden Daten ersetzt werden.



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
- Tabellenkalkulationsvorlage
- Platzhalter

11.1. 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.
Tabellenkalkulationsvorlagen	Verwalten Sie Tabellenkalkulationsvorlagen, aus denen einfach Tabellenkalkulationen erzeugt werden 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.
Tabellenkalkulationsvorlagen	Tabellenkalkulationsvorlage	Erstellen Sie eine neue Tabellenkalkulationsvorlage um das Erstellen von Tabellenkalkulationen zu vereinfachen.

Außerdem gibt es noch die folgende Aktion:

Aktion	Beschreibung
Ändern/Beliebiges Feld	Ändern Sie eine beliebige Datenspalte oder Relation in mehreren ausgewählten Datensätzen.
Kopieren	Kopieren Sie die ausgewählte Vorlage.

11.2. 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 Inlineeditor, 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 sollte sich nur immer genau eine MS Word Datei in der Briefvorlage befinden. Weitere Anhänge werden automatisch bei jeden Brief auf Basis dieser Briefvorlage in den Brief kopiert

Aktionen

Zusätzlich zu den allgemeine Aktionen in Masken steht Ihnen in der Briefvorlage die folgende Aktion zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Platzhalter	Zeigen Sie einfache Platzhalter an, die sie mit Copy&Paste in die Vorlage übernehmen können.
Kopieren	Kopieren Sie die ausgewählte Vorlage.

Felder

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für diese Vorlage an. Sie wählen später die Vorlage nach den Tags oder dem Namen aus.
Betreff	Geben Sie den Betreff an, den auf Basis dieser Vorlage erstellte Briefe erhalten. Sie können Platzhalter verwenden.
Brief sofort öffnen	Wählen Sie diese Option, wenn die neue Datei sofort nach der Erstellung des Datensatzes im Editor

	geöffnet werden soll. Diese Option kann nur gesetzt werden, wenn auch ein Betreff vorgegeben wird..
Seitenumbruch	Wählen Sie, ob zwischen dieser Vorlage und einer vorherigen Vorlage automatisch ein Seitenumbruch eingefügt wird.
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.

11.3. 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

Zusätzlich zu den allgemeine Aktionen in Masken steht Ihnen in der E-Mail-Vorlage die folgende Aktion zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Platzhalter	Zeigen Sie einfache Platzhalter an, die sie mit Copy&Paste in die Vorlage übernehmen können.
Kopieren	Kopieren Sie die ausgewählte Vorlage.

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 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.
Blindkopie	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.
Betreff	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.
Priorität	Wählen Sie die Priorität der auf Basis dieser E-Mail-Vorlage erzeugten E-Mails aus.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um die Vorlagen besser zu organisieren. Ordnen Sie beispielsweise allen Standardvorlagen und allen Angebotsvorlagen jeweils einen gemeinsamen Tag zu.
Beschreibung	Beschreiben Sie den Inhalt und den Einsatzzweck dieser Vorlage. Diese Informationen können später helfen, die richtige Vorlage auszuwählen.
Inhalt	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.
Anhänge	Fügen Sie der E-Mail-Vorlage Anhänge hinzu Diese werden an jede auf Basis dieser Vorlage erzeugten E-Mail übernommen.

11.4. Tabellenkalkulationsvorlage

Die Tabellenkalkulationsvorlage dient dazu, eine vorbereitete MS Excel-Datei zu hinterlegen. Beim Erstellen eines neuen Briefes oder einer Kalkulation kann diese Vorlage verwendet werden, um sie entweder in den Brief einzufügen oder aber eine neue Kalkulation zu erstellen. Wenn Sie in einen Brief eingefügt wird, wird nur das erste Arbeitsblatt als Tabelle eingefügt.

Zusätzlich haben Sie einige Optionen und Klassifizierungsmöglichkeiten zur Verfügung, welche das Auswählen der passenden Vorlage erleichtert.

Die MS Excel-Datei liegt als angehängte Vorlagendatei in dem Datensatz. Je nach der Einstellung bezüglich der Dateibehandlung in den Anwendungseinstellungen bearbeiten Sie die Datei entweder mit dem Inlineeditor, durch Runterladen und wieder Hochladen oder aber direkt in einem lokal installierten MS Excel.

In einer neuen Tabellenkalkulationsvorlage wird immer eine leere Vorlagendatei erzeugt. Sie können diese entweder direkt ändern und verwenden oder löschen und eine bestehende lokalesMS Excel-Datei hochladen. Es sollte sich nur immer genau eine MS Excel-Datei in der Tabellenkalkulationsvorlage befinden.

Aktionen

Zusätzlich zu den allgemeine Aktionen in Masken steht Ihnen in der Tabellenkalkulationsvorlage die folgende Aktion zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Kopieren	Kopieren Sie die ausgewählte Vorlage.

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 eine neue Tabellenkalkulation zu übernehmen.
Datei sofort öffnen	Wählen Sie diese Option, wenn die neue Datei 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.
Seitenumbruch	Wählen Sie, ob zwischen dieser Vorlage und einer

	vorherigen Vorlage automatisch ein Seitenumbruch eingefügt wird.
Tags	Wählen oder vergeben Sie Tags, um die Vorlagen besser zu organisieren. Ordnen Sie beispielsweise allen Standardvorlagen und allen Angebotsvorlagen jeweils einen gemeinsamen Tag zu.
Beschreibung	Beschreiben Sie den Inhalt und den Einsatzzweck dieser Vorlage. Diese Informationen können später helfen, die richtige Vorlage auszuwählen.
Vorlagendatei	Bearbeiten Sie die angehängte Tabellenkalkulationsvorlage . Sie können sie auch entfernen und beispielsweise aus einer lokalen Datei neu erzeugen.

11.5. 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.

12. 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.

Zu Benutzer- und Firmenprofilen werden einige Widgets angezeigt:

- Google Maps
- Meine Wiedervorlagen
- Zuletzt verwendet

Im Bereich Organisation gibt es die folgenden weiteren Themen:

- Organisationsansichten
- Firmenprofil
- Benutzerprofil

12.1. 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.

Per Drag & Drop können in allen Adressansichten Vorgänge und Verkaufschancen aus Dateien erstellt werden oder aber eine E-Mail zum gewählten Profil dokumentiert werden.

Aktion	Beschreibung
Firmenprofile / Kontaktprofile importieren	Ziehen Sie eine CSV Datei hierher, um die Daten aus der Datei zu importieren. In der erste Zeile der Datei müssen sich die Spaltentitel befinden.
Ändern	
Tags	Ändern Sie Tags in mehreren ausgewählten Datensätzen.
Verteiler	Ändern Sie Verteiler in mehreren ausgewählten Datensätzen.
Betreuer	Ändern Sie den Betreuer in mehreren ausgewählten Datensätzen.
Kategorie	Ändern Sie die Kategorie in mehreren ausgewählten Datensätzen.
Beliebiges Feld	Ändern Sie eine beliebige Datenspalte oder Relation in mehreren ausgewählten Datensätzen.
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.
Veranstaltungen	
Zu Veranstaltung hinzufügen	Fügen Sie die ausgewählten Adresse als Teilnahmen einer Veranstaltung hinzu.

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

12.2. Firmenprofil

Aktionen

In der Maske für das Firmenprofil stehen neben den allgemeinen Maskenaktionen die folgenden Aktionen zur Verfügung.

Aktion	Beschreibung
Veranstaltungen	
Zu Veranstaltung hinzufügen	Fügen Sie die ausgewählte Adresse als Teilnahme einer Veranstaltung hinzu.

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.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes an.
Firmenstruktur	Diese Detailansicht zeigt Ihnen diejenigen Firmenprofile an, welche das aktuelle Firmenprofil als übergeordnetes Firmenprofil eingetragen haben.
Geschäftsbeziehungen	Erstellen Sie eine Geschäftsbeziehung dieser Adresse zu einer anderen Adresse. Wählen Sie dabei auch die Rolle aus, welche diese Adresse in der Geschäftsbeziehung hat.
Verkaufschancen	Diese Detaiansicht 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.
Projekte	Diese Detailansicht zeigt die Projekte an, an denen

	die aktuelle Adresse beteiligt ist.
Veranstaltungen	Diese Detailansicht zeigt die Teilnahmen der aktuellen Adresse an Veranstaltungen. Neue Teilnahmen können auch hier erstellt werden.

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 Firmenprofi 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-Kanals 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.

12.3. Benutzerprofil

Aktionen

In der Maske für das Benutzerprofil stehen neben den allgemeinen Maskenaktionen die folgenden Aktionen zur Verfügung. Einige davon sind Administratoren oder dem jeweiligen Benutzer vorbehalten.

Aktion	Beschreibung
Benutzerzugang bearbeiten	Bearbeiten Sie die Zugangsdaten des ausgewählten Benutzerprofils. Zu den Zugangsdaten zählen beispielswiese der Benutzername oder die Anwendungsrollen. Um sich an der Anwendung anzumelden, wird ein aktiver Benutzerzugang benötigt.
Passwort ändern	Ändern Sie das Passwort des ausgewählten Benutzerprofils.
Benutzereinstellungen bearbeiten	Bearbeiten Sie die Benutzereinstellungen des ausgewählten Benutzerprofils. Zu den Benutzereinstellungen gehört beispielsweise die Anwendungssprache oder die E-Mail-Signatur.
Exchange-Zugang bearbeiten	Bearbeiten Sie die Zugangsdaten des ausgewählten Benutzerprofils zu einem Exchange-Server wie zum Beispiel seinen Benutzernamen oder wenn notwendig sein Passwort. Die Informationen werden von der Kalender-Synchronisation benötigt.
Veranstaltungen	
Zu Veranstaltung hinzufügen	Fügen Sie die ausgewählten Adresse als Teilnahme einer Veranstaltung hinzu.

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.
Wiedervorlagen	Diese Detailansicht zeigt Ihnen die Wiedervorlagen des aktuellen Datensatzes an.
Verkaufschancen	Diese Detaiansicht 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	Erstellen Sie eine Geschäftsbeziehung dieser Adresse zu einer anderen Adresse. Wählen Sie dabei auch die Rolle aus, welche diese Adresse in der Geschäftsbeziehung hat.
Projekte	Diese Detailansicht zeigt die Projekte an, an denen die aktuelle Adresse beteiligt ist.
Veranstaltungen	Diese Detailansicht zeigt die Teilnahmen der aktuellen Adresse an Veranstaltungen. Neue Teilnahmen können auch hier erstellt werden.

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 Benuterzs 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	
Anzeigename	Tragen Sie einen Anzeigenamen ein, der in Ihren E-Mails verwendet wird. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird ‘Vorname Nachname’ verwendet.
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 vonBenutzerprofilen 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.
Mobil	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.
Fax	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.
Facebook	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.
LinkedIn	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.
Twitter	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.
Xing	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.
Klassifizierung	
Verteiler	Wählen Sie die Verteiler aus, zu denen diese Profilaadresse 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 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.

13. BusinessMails

Über BusinessMail können Sie E-Mails direkt aus Ihrem MS Outlook in BACRM zur passenden Adresse ablegen.

Je nach konkreter Installation arbeiten Sie mit BusinessMail Add-In oder dem BusinessMail4Outlook Plugin.

13.1. BusinessMail Add-In

Das Business-Mail Add-In für MS Outlook dient dazu, eingehende E-Mails direkt aus MS Outlook in der Anwendung abzulegen. Es gibt mehrere Möglichkeiten, wie Sie dieses Add-In für Ihr MS Outlook installieren können. 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

13.1.1. BusinessMail 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*.

Achtung
Sie brauchen die Berechtigung, Adressen anlegen zu dürfen, um Business-Mail verwenden zu können.

13.2. BusinessMail4Outlook Plugin

Täglich kommunizieren Sie über E-Mail mit Geschäftspartnern, Kunden und Interessenten und legen diese Informationen an verschiedenen Stellen über unterschiedliche Wege ab. Einen einfachen und sehr informativen Weg bietet Ihnen das Outlook-Plug-In „BusinessMail4Outlook” an, über welches Sie jede E-Mail aus Ihrem E-Mail-Eingang direkt ohne Umwege zum Adressaten oder Vorgang in der Anwendung ablegen können.

Weiterhin bietet Ihnen BusinessMail4Outlook eine Adresserkennung und eine kurze Vorschau auf schon abgelegte Informationen zum jeweiligen Kundenkontakt an.
So ist Ihre Information schnell und ohne Aufwand an dem Ort, wo Sie jeder finden kann und Sie schon beim Eintreffen der E-Mail informiert, was im Zusammenhang mit dieser Adresse schon alles in Ihrem Unternehmen angefallen ist.

13.2.1. Installation

Installation

Als Anwender erhalten Sie BusinessMail4Outlook in der Regel in Form eines komprimierten ZIP-Archives, welches das Installationsprogramm enthält. Sie können BusinessMail4Outlook aber auch als MSI-Installationsprogramm erhalten.

> **!** Achtung
> Eine bereits vorhandene/installierte Version des BM4Outlook-Plugins muss vorher deinstalliert werden!

Nach erfolgreicher Installation muss BusinessMail4Outlook noch konfiguriert werden um sich mit Business App verbinden zu können.
Hinweis für Administratoren Über eine INI-Datei lassen sich einige Parameter für BusinessMail4Outlook für den erstmaligen Start vorab konfigurieren. Siehe dazu im Kapitel Vorkonfigurierte Installationsparameter.

Installation über ein ZIP-Archiv

Entpacken Sie das ZIP-Archiv BM4Outlook_XX.zip (XX steht für Versionsnummer, CPU (x86/x64) und ggf. Sprachkennung(DE/EN)) an einem beliebigen Ort auf Ihrer Festplatte und wechseln Sie anschließend in das entpackte Verzeichnis.
Starten Sie mit einem Doppelklick auf die setup.exe die BM4Outlook Installation. Folgen Sie anschließend den Anweisungen auf dem Bildschirm.
Während der Installation werden eventuell mehrere benötigte Komponenten, wie z.B. das .NET Framework, aus dem Internet heruntergeladen. Akzeptieren Sie in dem Fall sämtliche Lizenzbedingungen dieser Komponenten, um die Installation erfolgreich durchzuführen.
Je nach Netzwerkanbindung und Konfiguration kann die Installation einiges an Zeit in Anspruch nehmen

Installation über MSI Installationsprogramm

Starten Sie das Installationsprogramm mit einem Doppelklick auf die Installationsdatei und folgen Sie den Anweisungen der Installation. Als Administrator können Sie das MSI Installationsprogramm natürlich auch als Silent-Installation ausführen.

Konfiguration

Nach erfolgreicher Installation müssen Sie BusinessMail4Outlook noch konfigurieren, damit eine Verbindung zu Anwendung aufgebaut werden kann. Wenn Sie Microsoft Outlook starten, hat sich BusinessMail4Outlook bereits auf der rechten Seite in Ihrem Outlook-Fenster integriert und Sie sehen die Anmelde-Oberfläche. Klicken Sie dort als nächstes auf die Konfigurationsschaltfläche mit dem Zahnrad. Es öffnet sich der Konfigurationsdialog. Für eine Verbindung mit der Anwendung benötigt BusinessMail4Outlook die notwendigen Verbindungsdaten. Diese können Sie eingeben, indem Sie auf

den zweiten oberen Reiter „Business App” wechseln.

Tragen Sie dort Ihre Verbindungsdaten bestehend aus der kompletten URL zu Ihrer Anwendung ein. Wenn Sie im Bereich „Login” ebenfalls Ihren Benutzernahmen und das Kennwort eingeben, kann BusinessMail4Outlook Sie beim nächsten Start automatisch anmelden. Klicken Sie nun auf die Schaltfläche „Speichern”. Es kann dabei eine gewisse Zeit dauern, bis der Speichervorgang abgeschlossen ist, da BusinessMail4Outlook Ihre neuen Verbindungsdaten zunächst auf Gültigkeit überprüft.
Nach erfolgreicher Konfiguration können Sie sich mit Ihrem zugeteilten Benutzernamen und Kennwort anmelden.7

Vorkonfigurierte Installationsparameter

Existiert beim erstmaligen Start von BM4Outlook im Programmverzeichnis die Datei ‚BM4OPreConfig.ini‘, so wird diese ausgewertet und die darin befindlichen Parameter in die BM4Outlook-Konfiguration übernommen. In der Datei ‚BM4OPreConfig_ini‘ – die sich nach der Installation des Plugins in dessen Programmverzeichnis befindet – können Sie die derzeit möglichen Parameter und Werte einsehen. Sie können diese Datei als Vorlage verwenden und in ‚BM4OPreConfig.ini‘ umbenennen oder eine Datei diesen Namens erstellen.

Bei einem Rollout kann dann diese Datei in die BM4Outlook-Programmverzeichnisse der User mit verteilt werden.

Alle Parameter müssen innerhalb ihrer Region in der Form ‚Parameter-Schlüssel=Parameter-Wert‘ angegeben werden. Das Hashzeichen am Anfang einer Zeile kommentiert diese aus. Die in Werte in den eckigen Klammern der vorbereiteten Datei – z. B. [True] – sind die Standardwerte dieses Parameters. Die Region [GLOBAL] entspricht dem ‚Allgemeinen Teil‘ des Konfigurationsdialogs in BM4Outlook, [CRM] dem Teil ‚GEDYS IntraWare‘ und [EWS] die Exchange Server Einstellungen.

13.2.2. Bedienung

Um mit BusinessMail4Outlook arbeiten zu können, benötigen Sie eine Benutzerkennung für die angeschlossene Anwendung System. Nachdem Sie BusinessMail4Outlook installiert haben (siehe. Installation) und die Grundkonfiguration vorgenommen wurde, können Sie sich an der Anwendung anmelden. Dazu geben Sie Ihre Benutzerdaten für die Anwendung ein. BusinessMail4Outlook stellt danach die Verbindung zur Anwendung her und prüft, ob alle benötigten Zugriffe vorliegen.

Haben Sie den Benutzernamen und ggf. auch das Kennwort in der Konfiguration gespeichert, werden diese Werte für Sie übernommen und in den Eingabefeldern vorbelegt. Bei aktiver Option „Anmeldedaten merken" werden diese Werte – bei gültiger Anmeldung – in die Konfiguration übernommen.

Die Oberfläche von BusinessMail4Outlook ist in mehrere Abschnitte gegliedert, die Ihnen unterschiedliche Funktionen anbieten und wichtige Informationen anzeigen

- Aktionsleiste
- E-Mail-Adresse, nach der in der Anwendung gesucht wird
- Gefundene Adressdaten aus der Anwendung („Business Card")
- Aktionen, um die E-Mail zu Kontakt, Firma oder Vorgang zu dokumentieren
- Vorgänge zur Adresse

Aktionsleiste

Folgende Funktionen sind über die Aktionsleiste verfügbar.

Funktion	Beschreibung
Start/Stop	Startet oder stoppt die automatische Suche in der Anwendung beim Auswählen einer E-Mail.
E-Mail öffnen	Öffnet nach dem Dokumentieren die E-Mail direkt im CRM System oder nicht.
Anhänge	Berücksichtigt oder ignoriert beim Dokumentieren alle Anhänge aus der E-Mail.
Anwendung öffnen	Öffnet die Anwendung im Browser.
Aktualisieren	Aktualisiert die angezeigten Daten in Abhängigkeit von der gewählten E-Mail.
Konfiguration	Öffnet den Konfigurationsdialog.

E-Mail-Adresse

Unter „Kontakt" wird Ihnen die E-Mail Adresse aus der E-Mail angezeigt, welche aktuell zur Adresssuche verwendet wird.

Automatisch wird bei eingehenden E-Mails die E-Mail Adresse des Absenders und bei ausgehenden E-Mails die des Empfängers verwendet. Wenn Sie aber gerne eine andere E-Mail Adresse verwenden möchten, z.B. bei mehreren Empfängern, so können Sie über die rechte Schaltfläche [+1] eine andere E-Mail Adresse aus der E-Mail auswählen (+1 ist die Anzahl weiterer vorhandener E-Mail Adressen der gewählten E-Mail).

Business Card

Unterhalb der E-Mail Adresse sehen Sie die Business Card, welche alle wichtigen Informationen über eine gefundene Adresse enthält. Sollten zu einer E-Mail Adresse Dubletten existieren, so wird Ihnen unterhalb des Bildes oder Piktogrammes ein Zähler, in folgender Abbildung [+1], angezeigt. Mit einem Klick auf den Dubletten-Zähler öffnen Sie den Auswahl-Dialog und können über diesen die gewünschte Adresse auswählen. Die aktuell verwendete Adresse wird beim Öffnen des Dialogs markiert.

Um einen Kontakt oder eine Firma direkt in der Anwendung zu öffnen, klicken Sie mit der linken Maustaste auf den jeweiligen Namen in der Business Card.

Wenn Sie CTI eingerichtet haben, würde beim Klicken auf eine Telefonnummer oder Skype die entsprechende Anwendung geöffnet (siehe CTI Integration).

E-Mail dokumentieren

Über die Symbole hinter dem Firmen- und Kontaktnamen können Sie die E-Mail(s) zur angezeigten Adresse dokumentieren. Haben Sie einen Vorgang ausgewählt, können Sie die E-Mail(s) auch zu diesem dokumentieren.

Sie können auch mehrere E-Mails gleichzeitig dokumentieren. Alle markierten E-Mails werden dann zu der angezeigten Adresse (Business Card) dokumentiert.
Die angezeigte Adresse bei mehreren markierten E-Mails resultiert aus der ersten E-Mail in der von Outlook an BusinessMail4Outlook gelieferten Liste. Diese kann je nach Art der Markierung variieren (Maus und/oder Tastatur mit Steuerungs- und/oder Umschalttaste). Nach erfolgter Dokumentation mehrerer E-Mails erscheint ein Dialog über die Ergebnisse.

Vorgänge

Die Vorgangsanzeige gibt Ihnen einen Überblick über die laufenden Vorgänge zur aktuellen Adresse. Mit einem Doppelklick auf einen Vorgang können Sie diesen direkt in der Anwendung öffnen. Die anzuzeigende Anzahl und Darstellung der Vorgänge können Sie in der BusinessMail4Outlook Konfiguration anpassen. Lesen Sie dazu das Kapitel Konfiguration. Sollten mehr Vorgänge in der Anwendung vorhanden sein, als angezeigt werden, wird dies durch einen zusätzlichen Eintrag „… (weitere Dokumente in Business App)“ kenntlich gemacht.

Projektzuordnung

Wird eine E-Mail zu einer Adresse angelegt, die an Projekten/Arbeitspaketen beteiligt ist, werden die Projekte und alle ihre Arbeitspakete bevorzugt vorgeschlagen. Man kann zusätzlich immer auf alle

Projekte/Arbeitspakete zugreifen.
Wird eine E-Mail zu einem Vorgang abgelegt, der Projekten/Arbeitspaketen zugeordnet ist, werden diese automatisch übernommen. Hat der Vorgang keine Zuordnung zu Projekten/Arbeitspaketen, ist die Adresse allerdings an Projekten/Arbeitspaketen beteiligt, werden diese automatisch vorgeschlagen. Man kann zusätzlich immer auf alle Projekte/Arbeitspakete zugreifen.
Wenn in der Anwendung die Option „Projektabfrage automatisch“ deaktiviert ist, erfolge in keine automatische Projektabfrage, wenn die Adresse nicht an Projekten/Arbeitspaketen beteiligt ist. In jedem anderen Fall hat die Option keine Auswirkung.

13.2.3. Konfiguration

Über die BusinessMail4Outlook Konfiguration können Sie verschiedene Einstellungen vornehmen. Beispielsweise für Ihre Verbindung oder für die Darstellung von Elementen. Um die Konfiguration zu öffnen, klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem Zahnrad.

Allgemein

Aktionen

In der Gruppe **„Was soll mit der original E-Mail nach dem Transfer passieren?"** können Sie Aktionen festlegen, welche nach dem Dokumentieren auf die originale E-Mail im Outlook angewendet werden.

Option	Beschreibung
Keine Aktion	Es wird keine Aktion ausgeführt. Die original E-Mail bleibt unberührt.
E-Mail nach dem Transfer löschen	Die original E-Mail wird aus Ihrem Postfach gelöscht.
E-Mail in einen Ordner verschieben.	Wenn Sie auf die rechte Schaltfläche mit den 3 Punkten … klicken, können Sie einen beliebigen Ordner auswählen. Die original E-Mail wird dann in den gewählten Ordner verschoben.

In der Gruppe **„Was soll mit der neuen E-Mail im Office passieren?"** können Sie Aktionen festlegen, welche nach dem Dokumentieren auf die dokumentierte E-Mail in der Anwendung angewendet werden.

Option	Beschreibung
E-Mail nach dem Transfer öffnen	Die neue E-Mail wird direkt im CRM geöffnet.
Anhänge löschen	Die Anhänge werden aus der neuen E-Mail entfernt und landen somit nicht im CRM. Sie können diese Aktion nutzen um z.B. bei großen Datei-Anhängen Speicherplatz zu sparen.

In der Gruppe **„Anwendungssprache"** können Sie die bevorzugte Anwendungssprache des Plugins einstellen (auto, Englisch, Deutsch). Mit ‚auto' wird versucht, die Sprache automatisch zu erkennen. Dies kann jedoch – je nach Einstellung Ihrer Umgebung (Windows, Office) – nicht die zutreffende sein. Schalten Sie dann an dieser Stelle die Sprache um. Nach der Änderung müssen Sie Outlook schließen und erneut öffnen, damit die Änderung wirksam wird.

In der Gruppe **„Protokollierung"** können Sie eine clientseitige Protokollierung zur Analyse von Problemen mit BM4Outlook aktivieren. Die Protokolleinträge werden in eine Datei im Verzeichnis ‚GEDYSIntraWare_BM4O' in Ihrem lokalen TEMP-Bereich abgelegt. Nach Aktivierung erscheint hinter dem Schalter ‚Protokollierung aktivieren' der Pfad zu den Protokolldateien. Die Namen der

Protokolldateien – Endung *.txt – beginnen mit ‚bm4olog_‘ und dem aktuellen Datum.

Bei eingeschalteter Protokollierung können Sie auch den Button ‚Support-Mail erstellen‘ verwenden. Hierbei wird ein Mail an den GEDYS IntraWare Support erstellt und die aktuelle Protokolldatei aus dem o. a. Verzeichnis sowie die verwendeten Konfigurationsparameter als Anhang vorbereitet.

Option	Beschreibung
Protokollierungstiefe	• Nur Fehler Es werden nur Fehler protokolliert • Kompakt Neben Fehlern werden nur die wichtigsten Einträge protokolliert • Moderat Zur ‚Kompakt‘-Liste werden zusätzliche Informationen protokolliert • Detailliert Hierbei werden die umfangreichsten Informationen protokolliert
Unverzügliches Schreiben	Die Protokollierung sammelt im Normalfall die Protokolleinträge im Hintergrund und schreibt diese dann asynchron in die Protokolldatei, wenn die Anwendung weniger belastet ist bzw. ein Schwellenwert überschritten wird. Bei Abstürzen der Anwendung kann dies jedoch dazu führen, dass die Protokolleinträge noch nicht in die Datei geschrieben wurden. Um dies zu vermeiden, können Sie das ‚unverzügliche Schreiben‘ aktivieren, wobei jeder Protokolleintrag sofort in die Logdatei geschrieben wird.
Erzeugt bei jedem Start eine neue Datei	Bei Aktivierung dieser Option, wird bei jedem Start von Outlook eine separate Protokolldatei geschrieben. Vorherige Protokolldateien, die am gleichen Tag geschrieben wurden, werden mit einem in Klammern fortlaufenden Index umbenannt. Ohne diese Option wird pro Tag nur eine Protokolldatei geschrieben.



Achtung
Die Protokollierung sollte im Allgemeinen nur in Problem-/Analysefällen eingeschaltet werden, da sie – je nach Parametereinstellung und verwendeter Hardware – einigen Einfluss auf die Performance haben kann. Die über die Konfiguration aktivierte Protokollierung kann von BusinessMail4Outlook auch erst nach erfolgreichem Einlesen der Konfigurationsdaten gestartet werden. Sollte es jedoch bereits vorher zu einem Problem kommen und die Protokollierung daher noch nicht greifen kann, gibt es einen weiteren Weg „von außen”, die Protokollierung einzuschalten. In diesem Fall setzen Sie sich bitte mit Ihrem Lieferanten von BusinessMail4Outlook in Verbindung.

Darstellung und Geschwindigkeit

Im Reiter „Darstellung und Geschwindigkeit" legen Sie Einstellungen für die Darstellung und Geschwindigkeit der Vorgangsanzeige und der Adresssuche fest.

Option	Beschreibung
Maximale Anzahl an Vorgängen	Legt die maximale Anzahl an Vorgängen, welche in der Vorgangsliste angezeigt werden, fest. Wenn Sie diesen Wert auf „0" setzen, werden keine Aktivitäten vom Server abgerufen. Dies kann BusinessMail4Outlook beim Durchklicken der E-Mails beschleunigen.
Vorgangsdatum anzeigen	Legt fest, ob das Vorgangsdatum angezeigt werden soll.
Vorgangsquelle	Legt fest, ob die Vorgangsquelle angezeigt werden soll.
Betreff eines Vorgangs nach N Zeichen abschneiden	Legt fest nach wie viel Zeichen der Vorgangsname mit "…" abgekürzt werden soll.
Bei internen E-Mail Adressen aktualisieren	Legt fest, ob bei domain-internen E-Mails die Adresssuche gestartet werden soll.
Abfrage zur Auflösung von Exchange Server Adressen überspringen	Legt fest, ob bei fehlgeschlagener Auflösung einer Exchange Adresse zu einer E-Mail Adresse der Dialog zur Erfassung der E-Mail Adresse übersprungen werden soll (s. auch ‚Adressauflösung' in diesem Dokument).
Auszuschließende Domänen	Wie bei ‚internen E-Mail Adressen aktualisieren' können hier weitere Domänen angegeben werden, bei denen die Adresssuche nicht gestartet werden soll.

Andere

Über den Reiter „Andere" legen Sie alle anderen Einstellungen fest, welche nicht direkt einer Kategorie zugeordnet wurden.

In der Gruppe **„Exchange Adressauflösung"** nehmen Sie Einstellungen für die manuelle Auflösung von Exchange-Adressen vor.
Auflösungstabelle löschen. Mit Hilfe dieses Schalters löschen Sie alle gespeicherten manuellen Auflösungen. Für weitere Informationen lesen Sie das Kapitel Besonderheiten bei E-Mail Adressen.

CTI Integration
Verfügt Ihre Umgebung eine Rechner-Telefonie-Integration, so können Sie hier das von Ihrem System unterstützte Protokoll auswählen. Anschließend wird – wenn Sie in BusinessMail4Outlook auf eine vorhandene Telefonnummer einer Adresse klicken – das in Ihrem System hinterlegte CTI-Programm mit

dieser Telefonnummer aufgerufen

Business App

In diesem Reiter tragen Sie die Verbindungsinformationen und Anmeldedaten zu Ihrer Anwendung ein.

Option	Beschreibung
Server-URL	Tragen Sie die komplette URL zu Ihrer Anwendung ein.
Login & Passwort	Tragen Sie Ihre Logindaten ein, wenn Sie diese nicht bei jedem Start von Outlook neu eingeben möchten.
REST-Service Timeout	Maximale Wartezeit auf Antworten der Business App Instanz (in ms).

13.2.4. Wissenswertes zu E-Mail-Adressen

Es gibt immer wieder E-Mails, beispielsweise wenn Sie intern E-Mails über einen Exchange-Server austauschen, bei welchen die Absender- und Empfänger Adressen nicht im Standard SMTP-Format(name@company.com) vorliegen. Als Beispiel sei folgende interne Exchange-Adresse gegeben: /O=GEDYS INTRAWARE/OU=DEV/CN=Meier Peter. Eine solche E-Mail Adresse wie im obigen Beispiel, kann ohne weiteres nicht von BM4Outlook oder der Anwendung verarbeitet werden. Daher versucht BM4Outlook zunächst solche E-Mail Adressen in Standard SMTP Adressen umzuwandeln. Der Ablauf einer solchen Umwandlung läuft wie folgt ab:

- Schritt 1
  BM4Outlook prüft zunächst, ob die Absender-/Empfänger Adressen bereits im SMTP-Format vorliegen. In diesem Fall gibt es nichts zu tun und BM4Outlook braucht keine Umwandlung vornehmen.

- Schritt 2
  Wenn sich in Schritt 1 gezeigt hat, dass die Absender-/Empfänger Adressen nicht im SMTP-Format vorliegen, versucht BM4Outlook über ein spezielles Feld(PR_SMTP_ADDRESS) an die SMTP-Adressen zu kommen.

- Schritt 3
  Sollten die Versuche in Schritt 2 scheitern, so versucht BM4Outlook über den Exchange-Server, falls vorhanden, an die SMTP-Adresse zu kommen.

- Schritt 4
  Sollten die Versuche in Schritt 3 ebenfalls scheitern, müssen Sie die SMTP E-Mail Adressen über einen Dialog (s. u.) manuell erfassen. Sie haben dabei die Möglichkeit anzugeben, dass BM4Outlook Ihre manuell erfassten SMTP-Adressen in einer Tabelle speichern soll. Womit BM4Outlook diese beim nächsten Mal automatisch einsetzen kann. Zum besseren Verständnis sei hier ein Beispiel einer solchen Tabelle gezeigt:

Adresse für die keine SMTP-Adresse ermittelt werden konnte	**Manuell vom Benutzer eingegeben SMTP E-Mail Adresse**
/O=GEDYS INTRAWARE/OU=DEV/CN=Meier Peter	peter.meier@gedys-intraware.de

Anhand einer solchen internen Tabelle kann BM4Outlook beim nächsten Mal automatisch die E-Mail Adresse peter.meier@gedys-intraware.de für die nicht auflösbare Adresse /O=GEDYS INTRAWARE/OU=DEV/CN=Meier Peter verwenden.

Die Unterbindung des Adressenauflösungsdialoges können Sie auch über die Konfiguration einschalten, bwz. diesen dort wieder aktivieren.

14. goMobile Pro

Installation

Für den Zugriff von mobilen Endgeräten wird die App goMobile Pro empfohlen. Diese steht kostenlos für Android im Google Play Store und für iOS im Apple App Store zur Verfügung.

Für die Einrichtung von goMobile Pro benötigen Sie den Pfad zu Ihrer Anwendung sowie Ihre Anmeldedaten.

Funktionsumfang

GoMobile Pro erlaubt lesenden Zugriff auf die wichtigsten Informationen der folgenden Datentypen:

- Adressen
- Vorgänge
- Verkaufschancen & Kalkulationen

Wiedervorlagen können sowohl gelesen, als auch abgeschlossen werden.

Offline-Modus

GoMobilePro kann Adressen zur Offline-Verwendung auf das mobile Endgerät synchronisieren. Dadurch stehen Sie unter iOS für die Anruferkennung zur Verfügung.

15. Benutzereinstellungen

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

Für BACRM gibt es spezielle Einstellungen im Reiter „CRM”

Einstellung	Beschreibung
Dublettenprüfung	Wählen Sie aus, ob für Adressen eine Dublettenprüfung während der Eingabe und/oder beim Speichern erfolgt. Sie können auch die anwendungsweite Vorgabe verwenden.

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

16. Anwendungsprotokolle

Über die spezielle Anwendungsaktion Anwendungsprotokolle können alle Anwendungsprotokolle geöffnet werden. Dieser Bereich der Anwendung steht nur Administratoren zur Verfügung.

Anwender können auf Protokolle der von Ihnen angestoßenen Hintergrundprozesse über die allgemeine Anwendungsaktion Meine Anwendungsprotokolle.

Unter anderem die folgenden Hintergrundprozesse erzeugen Anwendungsprotokolle:

- Serienkorrespondenz
- Workflow
- Massenaktionen (Ändern von Verteiler, Tags, Betreuer)
- Importe
- Kalendersynchronisation
- Zuordnung mehrerer Teilnehmer als Teilnahmen zu einer Veranstaltung
- Löschungen

17. 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.
Rollenverwaltung	Administrator	Das Steuerelement öffnet die Rollenverwaltung in einem eigenen Tab. Hier werden Rollen verwaltet und Benutzern zugeordnet.
Kalendersynchronisation verwalten	Administrator	Dieses Steuerelement öffnet die Konfigurationsansicht zur Pflege und Synchronisation unterschiedlicher Kalender in einem neuen Tab.
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.
Nummernkreise verwalten	Administrator	Das Steuerelement öffnet die

		Ansicht aller Zählerstände der Nummernkreise in einem Tab. Dort können die Zählerstände auch bearbeitet werden.
Ordnerverwaltung	Administrator	Zeigen Sie alle Ordner der Anwendung an und erstellen oder löschen Sie Ordner für alle Benutzer.
Anwendungsprotokolle	Administrator	Zeigen Sie die Anwendungsprotokolle der Anwendung an.
Importe verwalten	Administrator	Führen Sie Einmalimporte durch oder legen Sie Importprofile für periodische Importe an.
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.
Hilfe	Öffnen Sie die Onlinedokumentation in einem separaten Browser-Tab.	
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.

Aktion	Beschreibung

17.1. Spezielle Anwendungseinstellungen

Für Business App CRM spezielle Anwendungseinstellungen befinden sich im Reiter „CRM” der Anwendungseinstellungen.

Allgemeine Einstellungen

Einstellung	Beschreibung
Dublettenprüfung	Wählen Sie aus, ob für Adressen eine Dublettenprüfung während der Eingabe und/oder beim Speichern erfolgt. Jeder Benutzer kann diese Einstellung in seinen Benutzereinstellungen ändern.

CleverReach

Einstellung	Beschreibung
Aktiv	Aktive Kontakte mit primärer E-Mail-Adresse werden nach CleverReach übertragen. Wenn sie diese Funktion deaktivieren, wird eine eventuell gerade laufende Übertragung abgebrochen.
Client ID	Geben Sie die Client ID Ihres CleverReach Zugangs an.
Client Secret	Geben Sie die Client Secret Ihres CleverReach Zugangs an.
CleverReach-Gruppen	Geben Sie eine oder mehrere durch Komma getrennte CleverReach-Gruppen an, in welche die Kontakte übertragen werden.
Ausführungszeit	Geben Sie die Zeit an, zu der die Kontakte an Ausführungstagen nach CleverReach übertragen werden.
Ausführungstage	Wählen Sie die Wochentage aus, an denen die Kontakte nach CleverReach übertragen werden. Wählen Sie keinen Wochentag, um die automatische Übertragung auszuschalten.

Hier sind die Felder aufgeführt, die zu CleverReach übertragen werden.

Projekte

Einstellung	Beschreibung
Automatische Projektabfrage	Wählen Sie, ob für alle Benutzer bei der Erstellung

	verschiedener Datensätze eine automatische Projektabfrage geöffnet wird, wenn die zugehörige Adresse an mindestens einem Projekt beteiligt ist.

17.2. 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. Außerdem erlaubt sie, das endgültige Löschen abhängiger Datensätze erzwingen zu können.

Alle

Die Anwendungsrolle „Everyone” beinhaltet immer alle Benutzer einer Anwendung.

Ordner

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

Datensätze

Adressen

Der lesende Zugriff auf alle Adressen (Firmen und Kontakte) kann nicht grundsätzlich per Konfiguration unterbunden werden.

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	alle ohne Leseberechtigung	keine	nein	keine
Create address	—	—	ja	—
Delete address	—	—	—	alle, die man bearbeiten kann
Read all addresses	immer alle	—	—	—
Edit address	—	selbst erstellte; solche, bei denen man als weiterer Bearbeiter eingetragen ist	—	—
Edit all addresses	alle	immer alle	ja	keine

Projekte

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	keine	keine	nein	keine
Create project	—	—	ja	—
Delete project	—	—	——	alle, die man bearbeiten kann
Read project	alle ohne Leseberechtigungen	—	—	—
Read all projects	immer alle	—	—	—
Edit project	—	selbst erstellte; solche, deren Projektleiter man ist; solche, bei denen man als weiterer Bearbeiter eingetragen ist	—	—
Edit all projects	—	immer alle	—	—

Die Rollen zu Projekten gelten sinngemäß auch für die Arbeitspakete.

Veranstaltungen

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	keine	keine	nein	keine
Create event	—	—	ja	—
Delete event	—	—	——	alle, die man bearbeiten kann
Read event	alle ohne Leseberechtigungen	—	—	—
Read all events	immer alle	—	—	—
Edit event	—	selbst erstellte; solche, bei denen man als weiterer Bearbeiter eingetragen ist	—	—
Edit all events	—	immer alle	—	—

Die Berechtigungen wirken sich für Veranstaltungen, Sessions und Leistungen gleichermaßen aus.

Veranstaltungsteilnahmen

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	keine	keine	nein	keine
Create event participation	—	—	ja	—
Delete event participation	—	—	——	alle, die man bearbeiten kann
Read event participation	alle ohne Leseberechtigungen	—	—	—
Read all event participations	immer alle	—	—	—
Edit event participation	—	selbst erstellte; solche, bei denen man als weiterer Bearbeiter eingetragen ist	—	—
Edit all event participations	—	immer alle	—	—

Verkaufschancen

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	keine	keine	nein	keine
Create opportunity	—	—	ja	—
Delete opportunity	—	—	——	alle, die man bearbeiten kann
Read opportunity	alle ohne Leseberechtigungen	—	—	—
Read all opportunities	immer alle	—	—	—
Edit opportunity	—	selbst erstellte; solche, deren Betreuer man ist; solche, bei denen man als weiterer Bearbeiter eingetragen ist	—	—
Edit all opportunities	—	immer alle	—	—

Die Rollen für Verkaufschancen gelten sinngemäß auch für Kalkulationen.

Vorgänge

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	keine	keine	nein	keine
Create activity	—	—	ja	—
Delete activity	—	—	——	alle, die man bearbeiten kann
Read activity	alle ohne Leseberechtigungen	—	—	—
Read all activities	immer alle	—	—	—
Edit actvity	—	selbst erstellte; solche, bei denen man als weiterer Bearbeiter eingetragen ist	—	—
Edit all activities	—	immer alle	—	—

Wiedervorlagen

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	keine	keine	nein	keine
Create follow-up	—	—	ja	—
Delete follow-up	—	—	——	alle, die man bearbeiten kann
Read follow-up	alle ohne Leseberechtigungen; selbst erstellte; solche, die einem selbst zugewiesen sind	—	—	—
Read all follow-ups	immer alle	—	—	—
Edit follow-up	—	selbst erstellte; solche, die einem selbst zugewiesen sind; solche, bei denen man als weiterer Bearbeiter eingetragen ist	—	—
Edit all follow-ups	—	immer alle	—	—

Serienkorrespondenzen

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	keine	keine	nein	keine
Create mass correspondence	—	—	ja	—
Delete mass correspondence	—	—	——	alle, die man bearbeiten kann
Read mass correspondence	alle ohne Leseberechtigungen	—	—	—
Read all mass correspondences	immer alle	—	—	—
Edit mass correspondence	—	selbst erstellte; solche, bei denen man als weiterer Bearbeiter eingetragen ist	—	—
Edit all mass correspondences	—	immer alle	—	—

Serienkorrespondenz-Vorgänge
Die aus einer Serienkorrespondenz erzeugten Vorgänge sind gleichzeitig Serienkorrespondenzen und Vorgänge. Dadurch ist jede Berechtigung entweder für Vorgänge oder für Serienkorrespondenzen notwendig.

Organisation

Weder der lesende Zugriff auf alle Profile (Firmenprofile und Benutzerprofile) noch auf einzelne kann unterbunden werden. Sein eigenes Benutzerprofil kann ein Benutzer immer bearbeiten.

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	alle	nur sein eigenes	nein	keine
Create profile	—	—	ja	—
Delete profiles	—	—	—	alle, die man bearbeiten kann
Edit profile	—	selbst erstellte; solche, bei denen man als weiterer Bearbeiter eingetragen ist	—	—

Edit all profiles	alle	immer alle	ja	keine

Vorlagen

Der lesende Zugriff auf alle Vorlagen kann nicht grundsätzlich per Konfiguration unterbunden werden.

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	alle ohne Leseberechtigung	keine	nein	keine
Create template	—	—	ja	—
Delete template	—	—	——	alle, die man bearbeiten kann
Read all templates	immer alle	—	—	—
Edit template	—	selbst erstellte; solche, bei denen man als weiterer Bearbeiter eingetragen ist	—	—
Edit all templates	—	immer alle	—	—

Schedule

Rolle/Recht	Lesen	Bearbeiten	Erstellen	Löschen
[keine]	keine	keine	nein	keine
Read appointment	alle ohne Leseberechtigungen	—	—	—
Read all appointments	immer alle	—	—	—

Die Rolle „Calendar sync admin” erlaubt den Zugriff auf die Konfiguration für die Kalendersynchronisation. Mit dieser Rolle können neuer Exchange-Server-Konfigurationen oder Kalendergruppen angelegt werden oder bestehende geändert werden.

Wenn Sie Bearbeitungsberechtigungen vergeben, sollten Sie auch immer Löschberechtigungen vergeben. Beim Arbeiten mit Terminausnahmen kann es sonst zu unerwarteten Situationen kommen.

Sonderrollen

Die Rollen „Create all”, „Read all” sowie „Edit all” beinhalten jeweils alle entsprechenden „Create *”, etc. Berechtigungen. Sie beinhalten nicht die „Create all *”, etc. Berechtigungen.

Anmerkungen zur Kombination von Berechtigungen

Nicht alle Kombinationen von Einzel-Rollen sind sinnvoll.

Die meisten der im Folgenden aufgeführten Fälle haben mit der Erstellen-Rolle zu tun. Grundsätzlich ist ein Erstellen von Datensätzen ohne Lese- und/oder Bearbeitungsberechtigung auf den zu erstellenden Datensätzen möglich, es gibt jedoch einige Ausnahmen. Im Gegenzug ist das Lesen und/oder Bearbeiten von Datensätzen ohne die Erstellen-Berechtigung immer möglich.

- Das Versenden von E-Mails setzt voraus, dass man die zu versendende E-Mail lesen und bearbeiten kann.
- Das Erstellen einer Korrespondenz setzt voraus, dass man die zu erstellende Korrespondenz lesen und bearbeiten kann.
- Serienkorrespondenzen setzen bei der Erzeugung bzw. dem Versand sowie dem Abschluss Lese- und Bearbeitungsberechtigungen für die Serienkorrespondenz voraus.
- Business-Mail benötigt die Berechtigung, Adressen erstellen zu dürfen.

18. Externe Dienste

Die folgenden externen Dienste werden je nach aktueller Konfiguration der Anwendung zusätzlich zu den in der Technischen Dokumentation der Plattform dokumentierten Diensten verwendet.

Dienst	Zweck	Übermittelte Daten
CleverReach	E-Mail Marketing Software	E-Mail, 2.Vorname, Abteilung, Adresse, Anredentitel, Anrede, Ansichtenhinweise, Berufsbezeichnung, Betreuer, Fax, Firma, Funktion, Geburtstag, Kategorie, Kommunikationsstatus, Land, Mobil, Nachname, Ort, PLZ, Präfix, Quelle, Suffix, Tags, Telefon, Titel, Vorname, Verteiler