Handbuch

Brainformatik GmbH

2025-07-15

Inhalt

1 Einführung **1**
- 1.1 Hinweise Handbuch . . . 1
- 1.2 Allgemeine Erklärungen CRM . . . 3
  - 1.2.1 Was bedeutet “CRM”? . . . 3
  - 1.2.2 Hintergrund . . . 3
  - 1.2.3 Ziele . . . 3
  - 1.2.4 Prozesse . . . 4
  - 1.2.5 CRM-Systeme . . . 4
- 1.3 Technische Voraussetzungen . . . 5
  - 1.3.1 Browser . . . 5
  - 1.3.2 Browser Cache . . . 6
  - 1.3.3 Internetverbindung . . . 6

2 Erste Schritte **7**
- 2.1 Admin . . . 7
  - 2.1.1 Benutzer “admin” - “Meine Einstellungen” . . . 7
  - 2.1.2 E-Mail Postfach einrichten . . . 7
  - 2.1.3 Mailserver einrichten . . . 8
  - 2.1.4 Rechtemanagement . . . 8
  - 2.1.5 Benutzer anlegen . . . 9
  - 2.1.6 Modulmanager/Layout-Editor . . . 9
  - 2.1.7 Globale E-Mail Vorlagen . . . 9
  - 2.1.8 Unternehmensinformationen . . . 10
  - 2.1.9 Geschäftsbedingungen . . . 10
  - 2.1.10 Cronjobs . . . 10
  - 2.1.11 Steuer Einstellungen . . . 10
  - 2.1.12 Anpassen der Nummerierung . . . 10
  - 2.1.13 Exchange Connector . . . 10
  - 2.1.14 PBX Manager . . . 11
- 2.2 Benutzer . . . 11
  - 2.2.1 Login . . . 11
  - 2.2.2 Meine Einstellungen . . . 13
  - 2.2.3 E-Mail Postfach einrichten . . . 15
  - 2.2.4 Modul Home einrichten . . . 15
- 2.3 CRM Navigation . . . 16
  - 2.3.1 Werkzeugleiste . . . 17
  - 2.3.2 Modulleiste . . . 26

2.4 CRM Aufbau/Struktur . . . 32
2.4.1 Modularer Aufbau . . . 32
2.4.2 Detailansicht . . . 32
2.4.3 Erstellansicht . . . 60
2.4.4 Bearbeitungsansicht . . . 61
2.4.5 Moduldashboard . . . 61
2.4.6 Produktblock in Faktura Modulen . . . 62
2.5 CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht . . . 76
2.5.1 Auswahl der Listenansicht . . . 78
2.5.2 Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht . . . 79
2.5.3 Bearbeiten einer benutzerdefinierten Listenansicht . . . 88
2.5.4 Kopieren einer benutzerdefinierten Listenansicht . . . 88
2.5.5 Löschen einer benutzerdefinierten Listenansicht . . . 89
2.5.6 Freigeben einer benutzerdefinierten Listenansicht . . . 90
2.5.7 Suche in der Listenansicht . . . 91
2.5.8 Erweiterte Suche in der Listenansicht . . . 92
2.5.9 Häufig verwendete Tags . . . 95
2.5.10 Grafische Auswertung . . . 96
2.5.11 Kanban Ansicht . . . 98
2.5.12 Anzahl der Listeneinträge . . . 107
2.5.13 Auswählen von Listeneinträgen . . . 109
2.5.14 Aktionen . . . 112
2.5.15 Seitennavigation der Listenansicht . . . 129
2.5.16 Sortierung (auf-/absteigend) von Spalten . . . 129
2.5.17 Anordnung der Spalten . . . 130

3 Meine Einstellungen **131**
3.1 Allgemein . . . 131
3.1.1 Aufrufen von „Meine Einstellungen“ . . . 131
3.1.2 Hinweise für Administratoren . . . 132
3.2 Einstellungspunkte . . . 132
3.2.1 Übersicht Einstellungspunkte . . . 132
3.2.2 Benutzer . . . 132
3.2.3 Grundeinstellungen . . . 137
3.2.4 Weitere Einstellungen . . . 138
3.2.5 Schnittstellen . . . 140
3.2.6 Telefonkonfiguration . . . 142
3.2.7 Tag Einstellungen . . . 142
3.2.8 Kalender . . . 143
3.2.9 2FA API . . . 144
3.2.10 Meine Gruppen . . . 145

4 Module **146**
4.1 Aktivposten . . . 146
4.1.1 Allgemein . . . 146
4.1.2 Listenansicht . . . 147
4.1.3 Detailansicht . . . 147
4.2 Angebote . . . 148
4.2.1 Allgemein . . . 148
4.2.2 Listenansicht . . . 149
4.2.3 Detailansicht . . . 149
4.3 Auftragsbestätigung . . . 150
4.3.1 Allgemein . . . 150
4.3.2 Listenansicht . . . 151

4.3.3 Detailansicht . . . 151
4.4 Berichte . . . 153
4.4.1 Einführung . . . 153
4.4.2 Modul Berichte . . . 154
4.4.3 Berichtssets . . . 177
4.5 Dienstleistungen . . . 180
4.5.1 Allgemein . . . 180
4.5.2 Listenansicht . . . 181
4.5.3 Detailansicht . . . 181
4.6 Dokumente . . . 183
4.6.1 Spezielle Felder/Aktionen . . . 183
4.6.2 Spezielle Funktionalitäten . . . 184
4.7 Eingangsrechnungen . . . 186
4.7.1 Allgemein . . . 186
4.7.2 Listenansicht . . . 186
4.7.3 Detailansicht . . . 187
4.8 Einkaufsbestellung . . . 188
4.8.1 Allgemein . . . 188
4.8.2 Listenansicht . . . 189
4.8.3 Detailansicht . . . 189
4.9 E-Mail . . . 190
4.9.1 E-Mail Postfächer . . . 190
4.9.2 E-Mails . . . 227
4.10 E-Mail Marketing . . . 243
4.10.1 Einführung . . . 243
4.10.2 Verknüpfen eines Accounts mit CRM+ . . . 247
4.10.3 Tabs in der Detailansicht . . . 249
4.10.4 Aktionen . . . 254
4.10.5 Aktionen durch Anbieter . . . 268
4.11 Erweiterte Verträge . . . 269
4.11.1 Allgemein . . . 269
4.11.2 Listenansicht . . . 269
4.11.3 Detailansicht . . . 270
4.12 FAQ/Wissensbasis . . . 270
4.12.1 Listenansicht . . . 271
4.12.2 Detailansicht . . . 272
4.13 Gutschriften . . . 274
4.13.1 Allgemein . . . 274
4.13.2 Listenansicht . . . 274
4.13.3 Detailansicht . . . 275
4.14 Home . . . 276
4.14.1 Allgemein . . . 276
4.14.2 Aktionen . . . 277
4.14.3 Widgets . . . 282
4.15 Kalender . . . 311
4.15.1 Allgemein . . . 311
4.15.2 Globale Einstellungen . . . 313
4.15.3 Meine Einstellungen . . . 315
4.15.4 Modul Termine . . . 324
4.15.5 Modul Aufgaben . . . 352
4.16 Kampagnen . . . 356
4.16.1 Modulbezogene Auswahl von Teilnehmern . . . 356
4.16.2 Spezielle Aktionen . . . 357
4.17 Kommentare . . . 358

4.18 Kontakte . . . 360
4.18.1 Allgemein . . . 360
4.18.2 Listenansicht . . . 360
4.18.3 Detailansicht . . . 361
4.19 Leads . . . 366
4.19.1 Allgemein . . . 366
4.19.2 Listenansicht . . . 366
4.19.3 Detailansicht . . . 367
4.19.4 Lead umwandeln . . . 367
4.20 Lieferanten . . . 372
4.20.1 Allgemein . . . 372
4.20.2 Listenansicht . . . 373
4.20.3 Detailansicht . . . 373
4.21 Organisationen . . . 374
4.21.1 Allgemein . . . 374
4.21.2 Listenansicht . . . 374
4.21.3 Detailansicht . . . 375
4.22 Partner . . . 376
4.22.1 Allgemein . . . 376
4.22.2 Listenansicht . . . 376
4.22.3 Detailansicht . . . 377
4.23 Papierkorb . . . 377
4.24 PBX Manager . . . 381
4.25 PDF Vorlagen Plus . . . 382
4.25.1 Aktivierung . . . 382
4.25.2 Allgemein . . . 382
4.25.3 Erstellen einer Vorlage . . . 383
4.25.4 Typen von Platzhaltern . . . 390
4.25.5 Detailansicht einer Vorlage . . . 399
4.25.6 Kopieren einer Vorlage . . . 399
4.25.7 Export und Import von Vorlagen . . . 399
4.25.8 Berechtigungen und Sichtbarkeiten . . . 400
4.25.9 Einzelexport . . . 400
4.25.10 Massenexport . . . 402
4.25.11 Serienbrief für Kampagnen . . . 403
4.25.12 Schriftartenverwaltung . . . 403
4.25.13 Swiss QR Bill . . . 405
4.26 Potentiale . . . 407
4.26.1 Allgemein . . . 407
4.26.2 Listenansicht . . . 408
4.26.3 Detailansicht . . . 408
4.27 Preislisten . . . 412
4.27.1 Allgemein . . . 412
4.27.2 Listenansicht . . . 412
4.27.3 Detailansicht . . . 413
4.27.4 Hinzufügen von Produkten und/oder Dienstleistungen zu einer Preisliste . . . 413
4.27.5 Entfernen von Produkten und/oder Dienstleistungen aus einer Preisliste . . . 414
4.27.6 Listenpreis bearbeiten . . . 414
4.28 Produkte . . . 415
4.28.1 Allgemein . . . 415
4.28.2 Listenansicht . . . 415
4.28.3 Detailansicht . . . 416
4.29 Projektaufgaben . . . 420
4.29.1 Allgemein . . . 420

4.29.2 Listenansicht . . . 420
4.29.3 Detailansicht . . . 421
4.30 Projekte . . . 423
4.30.1 Allgemein . . . 423
4.30.2 Listenansicht . . . 423
4.30.3 Detailansicht . . . 425
4.30.4 Rechteeinstellungen Projektmodule . . . 428
4.31 Projektmeilensteine . . . 429
4.31.1 Allgemein . . . 429
4.31.2 Listenansicht . . . 430
4.31.3 Detailansicht . . . 431
4.32 Projektteams . . . 432
4.32.1 Allgemein . . . 432
4.32.2 Listenansicht . . . 433
4.32.3 Detailansicht . . . 434
4.33 Rechnungen . . . 437
4.33.1 Allgemein . . . 437
4.33.2 Listenansicht . . . 437
4.33.3 Detailansicht . . . 441
4.33.4 Rechnungstypen . . . 444
4.34 Serviceverträge . . . 446
4.34.1 Listenansicht . . . 446
4.34.2 Detailansicht . . . 447
4.35 Social Wiki . . . 449
4.35.1 Allgemein . . . 449
4.35.2 Konfiguration . . . 450
4.35.3 Rechteeinstellungen . . . 450
4.35.4 Kategorien . . . 450
4.35.5 Listenansicht . . . 456
4.35.6 Detailansicht . . . 457
4.35.7 Konfiguration Social Wiki . . . 465
4.36 Storno . . . 465
4.36.1 Allgemein . . . 465
4.36.2 Listenansicht . . . 466
4.36.3 Detailansicht . . . 467
4.37 Synchronisationskonflikte . . . 468
4.38 Tickets . . . 468
4.38.1 Allgemein . . . 469
4.38.2 Listenansicht . . . 469
4.38.3 Detailansicht . . . 470
4.38.4 Kundenportal . . . 473
4.39 Timesheet . . . 477
4.39.1 Listenansicht . . . 478
4.39.2 Detailansicht . . . 479
4.39.3 Timesheets abrechnen . . . 482
4.40 Workflow-Queue . . . 486

5 Prozesse in CRM+ 488
5.1 Faktura . . . 488
5.2 Marketing . . . 489
5.3 Vertrieb . . . 489

6 Mobile App 490
6.1 Einführung . . . 490

6.2 Einrichtung . . . 490
6.3 Mobile App Funktionen . . . 493
6.3.1 Einloggen . . . 493
6.3.2 Dashboard . . . 494
6.3.3 App Menü . . . 495
6.3.4 App Einstellungen . . . 497
6.3.5 Meine Einstellungen . . . 500
6.3.6 Benachrichtigungen . . . 503
6.3.7 Datensätze auflisten, suchen und sortieren . . . 504
6.3.8 Datensatz ansehen . . . 508
6.3.9 Datensatz erstellen . . . 510
6.3.10 Datensatz kopieren . . . 515
6.3.11 Datensatz bearbeiten . . . 519
6.3.12 Datensatz löschen . . . 523
6.3.13 Die Kalenderansicht . . . 528
6.4 App Updates . . . 531

7 Daten importieren, exportieren und aktualisieren 532
7.1 CSV Import . . . 532
7.1.1 Quelldatei umwandeln . . . 533
7.1.2 CSV-Datei in CRM+ importieren . . . 536
7.2 CSV Export . . . 545
7.2.1 Allgemeine Informationen . . . 545
7.2.2 Beschreibung des Exportprozesses . . . 547
7.3 CSV Update . . . 549
7.3.1 Allgemeine Informationen . . . 549
7.3.2 Berechtigung und Möglichkeiten der Aktualisierung . . . 549
7.3.3 Beschreibung des Updateprozesses . . . 555
7.3.4 Beschreibung der Prüfroutinen . . . 556
7.4 vCard . . . 558
7.4.1 Allgemeine Informationen . . . 558
7.4.2 vCard exportieren . . . 559
7.4.3 vCard importieren . . . 560
7.4.4 QR Code erzeugen (vCard) . . . 563

8 Globale Einstellungen 564
8.1 Benutzerverwaltung . . . 564
8.1.1 Authentifizierungsmethode . . . 564
8.1.2 Benutzer . . . 569
8.1.3 Globale Rechtevergabe . . . 573
8.1.4 Gruppen . . . 576
8.1.5 Profile . . . 582
8.1.6 Rollen . . . 588
8.2 Studio Teil 1 . . . 590
8.2.1 Modulmanager . . . 590
8.3 Studio Teil 2 . . . 632
8.3.1 Auswahllistenabhängigkeiten . . . 632
8.3.2 Auswahllisten Editor . . . 633
8.3.3 Freigabecenter . . . 637
8.3.4 Globale Standardfelder . . . 638
8.3.5 Listenansicht Farben . . . 638
8.3.6 Spracheditor . . . 640
8.4 Vorlagen . . . 641
8.4.1 Globale E-Mail Vorlagen . . . 641

8.4.2 Unternehmensinformationen . . . 648
8.5 Faktura . . . 652
8.5.1 Mahnstufen . . . 652
8.5.2 Produktblock . . . 657
8.5.3 Sachkonten . . . 664
8.5.4 Steuer Einstellungen . . . 665
8.5.5 Währungseinstellungen . . . 666
8.6 Andere Einstellungen . . . 669
8.6.1 Add-on Manager . . . 669
8.6.2 Änderungsverfolgung . . . 672
8.6.3 Anpassen der Nummerierung . . . 675
8.6.4 Bekanntgaben . . . 675
8.6.5 CRM Informationen . . . 676
8.6.6 CRM Konfigurator . . . 677
8.6.7 Cronjobs . . . 683
8.6.8 Details der Login-Historie . . . 690
8.6.9 E-Mail Scanner . . . 691
8.6.10 Events konfigurieren . . . 702
8.6.11 Exchange Connector . . . 702
8.6.12 SFTP Backup . . . 704
8.6.13 Kundenportal . . . 706
8.6.14 Logs verwalten . . . 708
8.6.15 Mailserver . . . 709
8.6.16 Moduleinstellungen . . . 711
8.6.17 Navigationsmenü Tabs . . . 713
8.6.18 PowerPoint Export . . . 715
8.6.19 Social Wiki . . . 715
8.6.20 Soziale Medien Einstellungen . . . 715
8.6.21 Soziale Zusammenarbeit . . . 715
8.6.22 Theme Anpassungen . . . 716
8.6.23 Verwalten von Tags . . . 717
8.6.24 Webformulare . . . 718
8.6.25 Workflows . . . 722

9 Exchange Connector **755**
9.1 Allgemein . . . 755
9.1.1 Voraussetzungen für die Nutzung . . . 755
9.1.2 Nutzen . . . 756
9.1.3 Möglichkeiten . . . 756
9.1.4 Hinweise . . . 761
9.2 Betrieb . . . 762
9.2.1 Administration . . . 762
9.2.2 Benutzereinstellungen . . . 771
9.2.3 E-Mails . . . 778
9.2.4 Kontakte, Termine und Aufgaben . . . 779

10 Telefonanbindung (PBX) **785**
10.1 Allgemein . . . 785
10.2 Asterisk . . . 786
10.2.1 AGI Konfiguration auf dem Asterisk Server . . . 787
10.2.2 Administration . . . 788
10.2.3 Benutzereinstellungen . . . 789
10.3 Starface . . . 790
10.3.1 Administration . . . 790

10.3.2 Benutzereinstellungen . . . 792
10.4 Sipgate . . . 792
10.4.1 Administration . . . 792
10.4.2 Benutzereinstellungen . . . 793

11 FAQ **796**
11.1 CRM+ allgemein . . . 798
11.1.1 Wie oft gibt es für CRM+ Updates und wie erhalte ich diese? . . . 798
11.1.2 Gibt es für CRM+ ein Benutzerhandbuch oder eine Onlinehilfe? . . . 798
11.1.3 Wie kontaktiere ich den CRM+ Support bei techn. Fragen oder Anwenderproblemen? 799
11.1.4 Gibt es zu CRM+ Videos/Webinare? . . . 800
11.2 CRM+ Nutzung . . . 800
11.2.1 Wie kann man PDF-Dateien im CRM speichern? . . . 800
11.2.2 Kann eine Umwandlung eines Leads in Person/Organisation rückgängig gemacht werden? . . . 801
11.2.3 Wie kann man eine Abo Rechnung erstellen? . . . 801
11.2.4 Wie kann man Grafiken/Diagramme in einen Bericht einfügen? . . . 802
11.2.5 Wie kann man bei einem Datensatz ein PDF-Dokument anhängen? . . . 802
11.2.6 Wie kann man Datensätze/Aufgaben einem anderen Benutzer zuordnen, wenn ein Benutzer gelöscht wird? . . . 803
11.2.7 Was ist ein Produktbündel? . . . 803
11.2.8 Wie kann man eine Organisationshierarchie anlegen? . . . 803
11.2.9 Kann eine benutzerdefinierte Listenansicht (CustomView) die gelöscht wurde wiederhergestellt werden? . . . 804
11.2.10 Wie kann man in einer benutzerdefinierten Listenansicht erweiterte Filter setzen? . . . 804
11.2.11 Wie füge ich weitere Werte in eine bestehende Auswahlliste hinzu und wie bearbeite ich Auswahllistenwerte? . . . 804
11.2.12 Was regeln Rollen, Profile und Gruppen in CRM+ (Rechtemanagement)? . . . 805
11.2.13 Wie richte ich den PBX Manager (Starface / Asterisk) in CRM+ ein? . . . 805
11.2.14 Werden Backups von meinem CRM+ System erstellt, auch wenn ich kein FTP Backup konfiguriert habe? . . . 806
11.2.15 Wie richte ich ein Kartenwidget oder die Deutschlandkarte ein? . . . 806
11.2.16 Warum werden keine Datensätze bzw. zu wenig Datensätze im Kartenwidget angezeigt? 807
11.2.17 Kann man gelöschte Datensätze wiederherstellen? . . . 807
11.2.18 Kann die Standard Listenansicht „Alle“ angepasst werden? . . . 807
11.2.19 Änderung von Datensatznummern die vom System vergeben wurden . . . 808
11.2.20 Zugriff der Benutzer auf Datensätze einstellen bzw. einschränken . . . 808
11.2.21 Modul Berichte - Übersicht der bezogenen Module . . . 809
11.2.22 Ermittlung von Geodaten - Nominatim vs. Google Maps . . . 817
11.2.23 Abonnierte Datensätze und Favoriten . . . 818
11.2.24 Umbenennung eines Moduls oder Feldes . . . 818
11.2.25 Modul Rechnungen - Übersicht Rechnungstypen . . . 818
11.2.26 CSV Import - Einstellungen zum Import und Limits . . . 819
11.2.27 Welche CalDAV Anbieter werden in CRM+ unterstützt? . . . 819
11.2.28 Warum werde ich automatisch aus dem CRM ausgeloggt? . . . 819
11.2.29 Wie kann ich in einem Workflow einen Link zur Detailansicht eines Datensatzes eintragen? . . . 820
11.2.30 Fragen und Antworten zur DS-GVO (Datenschutz-Grundverordnung) . . . 820
11.2.31 Welche Browser werden von CRM+ unterstützt? . . . 821
11.2.32 Diskrepanz zwischen Gesamtsumme der Rechnung und Summe der Buchungsvorschläge . . . 821
11.3 CRM+ Konfiguration . . . 822
11.3.1 Wieso werden Berichte - obwohl so eingestellt - nicht automatisch versendet? . . . 822
11.3.2 Wieso erhalte ich nach der Einrichtung der SFTP Backup Funktion eine Fehlermeldung? 822

11.3.3 Wie kann man benutzerdefinierte Felder der Eingabemaske von „Datensatz schnell erzeugen“ hinzufügen? . . . 822
11.3.4 Warum kann man nicht in der Modul-Navigationsleiste in der Ansicht „Alle“ auf das Modul Potentiale zugreifen? . . . 823
11.3.5 Wie kann man Standardfelder verbergen/verstecken? . . . 823
11.3.6 Wie richte ich den E-Mail Scanner richtig ein? . . . 823
11.3.7 Wie richte ich die Geodaten Ermittlung in CRM+ ein? . . . 825
11.3.8 Modul Organisationen - Aktion „Erstelle Ansprechpartner“ konfigurieren . . . 825
11.3.9 Einrichtung und Nutzung des Kundenportals . . . 826
11.3.10 Welche Exchange Anbieter werden in CRM+ unterstützt? . . . 827
11.3.11 Wie werden die Google API Keys zur Geodatenermittlung eingerichtet? . . . 828
11.3.12 E-Mail Scanner - Einrichtung/Konfiguration von Regeln und Regex . . . 828
11.3.13 Exchange Connector - mögliche Fehlerquellen und Erläuterungen . . . 829
11.3.14 Feldberechnungen und Feldformeln . . . 831
11.3.15 Add-on ZUGFeRD - EN16931 code lists values . . . 833
11.4 CRM+ Administration . . . 833
11.4.1 Wie richtet man das SFTP Backup in CRM+ ein? . . . 833
11.4.2 Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden? . . . 833
11.4.3 Beispieldatei für den Import von Benutzern . . . 836
11.5 CRM+ Videos . . . 836

12 Besuchsbericht **837**
12.1 Einführung Besuchsbericht . . . 837
12.2 Aktivierung und Grundlagen . . . 837
12.2.1 Aktivierung . . . 837
12.2.2 Listenansicht . . . 838
12.2.3 Detailansicht . . . 839
12.2.4 Spezielle Felder/Aktionen . . . 840

13 Brevo **842**
13.1 Einführung Brevo . . . 842
13.1.1 Vorteile . . . 842
13.2 Aktivierung und Voraussetzungen . . . 843
13.2.1 Aktivierung . . . 843
13.2.2 Voraussetzungen . . . 844
13.2.3 Nutzung in CRM+ . . . 844

14 CleverReach **845**
14.1 Einführung CleverReach . . . 845
14.1.1 Vorteile . . . 845
14.2 Aktivierung und Voraussetzungen . . . 846
14.2.1 Aktivierung . . . 846
14.2.2 Voraussetzungen . . . 847
14.2.3 Nutzung in CRM+ . . . 847

15 DATEV Buchungsdatenservice **848**
15.1 Einführung DATEV . . . 848
15.1.1 Grundlagen und Funktionen . . . 848
15.1.2 Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 vs. DATEV Buchungsdatenservice . . . 849
15.2 Add-on DATEV Buchungsdatenservice . . . 852
15.2.1 Aktivierung . . . 852
15.2.2 Globale Einstellungen zum DATEV Buchungsdatenservice . . . 853
15.2.3 Benutzereinstellungen zum DATEV Buchungsdatenservice . . . 855
15.2.4 Moduleinstellungen zum DATEV Buchungsdatenservice . . . 862
15.2.5 Nutzung . . . 864

16 DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 **876**
16.1 Einführung DATEV . . . 876
16.1.1 Grundlagen und Funktionen . . . 876
16.1.2 Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 vs. DATEV Buchungsdatenservice . . . 877
16.2 Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 . . . 880
16.2.1 Aktivierung . . . 880
16.2.2 Globale Einstellungen zum DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 . . . 881
16.2.3 Benutzereinstellungen zum DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 . . . 883
16.2.4 Moduleinstellungen zum DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 . . . 891
16.2.5 Nutzung . . . 893

17 Digitaler Assistent **906**
17.1 Einführung Digitaler Assistent . . . 906
17.2 Aktivierung und Konfiguration . . . 907
17.2.1 Aktivierung . . . 907
17.2.2 Konfiguration . . . 908
17.3 Nutzung . . . 909
17.3.1 Allgemein . . . 909
17.3.2 Benutzermenü . . . 911
17.3.3 Integration CKEditor . . . 913

18 DocuSign **917**
18.1 Einführung DocuSign . . . 917
18.2 Aktivierung und Konfiguration . . . 917
18.2.1 Aktivierung . . . 917
18.2.2 Konfiguration . . . 919
18.3 Nutzung . . . 926
18.3.1 Allgemein . . . 926
18.3.2 PDF Vorlagen . . . 926
18.3.3 Erstellung und Versand . . . 931

19 DS-GVO **949**
19.1 Einführung DS-GVO . . . 949
19.2 Grundlagen und Aktivierung . . . 950
19.3 DS-GVO Felder . . . 952
19.4 Betroffenenrechte gemäß Art. 15-21 DS-GVO . . . 955
19.5 Textbereiche und CKEditor . . . 960
19.6 Foto Felder . . . 960
19.7 Umwandlung von Leads . . . 961
19.8 Modul E-Mails/E-Mail Postfächer . . . 963
19.9 E-Mail Verschlüsselung . . . 963
19.10 Hinweis bei E-Mail Anbindungen . . . 964
19.11 Art. 13 und 14 Dokument bei Unternehmensinformationen . . . 965
19.12 Modul E-Mail Marketing . . . 966
19.13 PBX Manager: Anlage Dienstleister . . . 967
19.14 Versand von Login Daten . . . 967
19.15 Kundenportal . . . 967
19.16 Modul Eingeschränkte Datensätze . . . 968
19.17 Modul Synchronisationskonflikte . . . 972
19.18 Soziale Medien . . . 973

20 Kontingente **975**
20.1 Einführung Kontingente . . . 975
20.2 Aktivierung und Konfiguration . . . 975
20.2.1 Aktivierung . . . 975

20.2.2 Konfiguration . . . 976
20.3 Modul Kontingente . . . 977
20.3.1 Listenansicht . . . 977
20.3.2 Detailansicht . . . 978

21 Lieferscheine **982**
21.1 Einführung Lieferscheine . . . 982
21.2 Aktivierung und Konfiguration . . . 982
21.2.1 Aktivierung . . . 982
21.2.2 Konfiguration . . . 983
21.3 Modul Lieferschein . . . 986
21.3.1 Listenansicht . . . 986
21.3.2 Detailansicht . . . 987
21.3.3 Erstellung Lieferschein . . . 992
21.3.4 Lieferschein löschen . . . 999

22 Multimandantenfähigkeit **1001**
22.1 Kurzbeschreibung . . . 1001
22.1.1 Allgemeine Informationen . . . 1001
22.2 Aktivierung und Voraussetzungen . . . 1002
22.2.1 Aktivierung . . . 1002
22.2.2 Voraussetzungen . . . 1003
22.3 Einrichtung . . . 1006
22.3.1 Anlage neuer Mandanten und Grundkonfiguration der Nummernkreise . . . 1006
22.3.2 Definition der Unternehmensinformationen je Mandant . . . 1006
22.3.3 Definition eines eigenen Nummernkreises . . . 1007
22.4 Synergien mit anderen Modulen/Funktionen . . . 1008

23 Microsoft Teams **1009**
23.1 Einführung Microsoft Teams . . . 1009
23.2 Aktivierung und Grundlagen . . . 1009
23.2.1 Aktivierung . . . 1009
23.2.2 Grundlagen . . . 1011
23.3 Nutzung . . . 1013
23.3.1 Einladung zu Teams-Meeting erzeugen . . . 1013

24 MS Azure AD über OAuth **1023**
24.1 Einführung MS Azure AD über OAuth . . . 1023
24.2 Aktivierung und Konfiguration . . . 1024
24.2.1 Aktivierung . . . 1024
24.2.2 Konfiguration in MS Azure AD . . . 1025
24.2.3 Konfiguration in CRM+ . . . 1025
24.3 Login-Prozess . . . 1027
24.4 Fehlerbehandlung . . . 1032

25 PDF Vorlagen Plus **1034**
25.1 Einführung PDF Vorlagen Plus . . . 1034
25.2 Aktivierung und Nutzung . . . 1034
25.2.1 Aktivierung . . . 1034
25.2.2 Nutzung in CRM+ . . . 1035

26 SalesViewer **1036**
26.1 Einführung SalesViewer . . . 1036
26.2 Aktivierung und Konfiguration . . . 1037
26.2.1 Aktivierung . . . 1037

26.2.2 Konfiguration . . . 1038
26.3 Modul MQL . . . 1039
26.3.1 Listenansicht . . . 1040
26.3.2 Detailansicht . . . 1041
26.4 Modul Webseitenbesuche . . . 1044
26.4.1 Listenansicht . . . 1045
26.4.2 Detailansicht . . . 1046
26.4.3 Modulmanager . . . 1049
26.4.4 Auswertungen . . . 1049

27 snapADDY **1050**
27.1 Einführung snapADDY . . . 1050
27.2 Aktivierung und Konfiguration . . . 1050
27.2.1 Aktivierung . . . 1050
27.2.2 Konfiguration in snapADDY . . . 1051
27.2.3 Konfiguration in CRM+ . . . 1052
27.3 Nutzung . . . 1057

28 Softphone Connector **1058**
28.1 Einführung Softphone Connector . . . 1058
28.1.1 Vorteile . . . 1058
28.2 Aktivierung und Voraussetzungen . . . 1059
28.2.1 Voraussetzungen . . . 1060
28.2.2 Konfiguration . . . 1060
28.2.3 Beschreibung . . . 1061
28.2.4 Cronjob . . . 1063

29 Umkreissuche **1064**
29.1 Einführung Umkreissuche . . . 1064
29.2 Aktivierung und Grundlagen . . . 1064
29.2.1 Aktivierung . . . 1064
29.2.2 Grundlagen . . . 1065
29.3 Verfügbarkeit Umkreissuche in Modulen . . . 1066
29.4 Umkreissuche in der Detailansicht . . . 1068
29.5 Umkreissuche in der Listenansicht . . . 1073

30 Variable Pflichtfelder **1077**
30.1 Allgemein . . . 1077
30.2 Aktivierung . . . 1077
30.3 Konfiguration . . . 1078

31 Zapier **1082**
31.1 Einführung Zapier . . . 1082
31.2 Aktivierung und Voraussetzungen . . . 1082
31.2.1 Aktivierung . . . 1082
31.2.2 Voraussetzungen . . . 1083
31.3 Nutzung in CRM+ . . . 1083

32 Zeiterfassung **1084**
32.1 Einführung Zeiterfassung . . . 1084
32.2 Aktivierung und Konfiguration . . . 1085
32.2.1 Aktivierung . . . 1085
32.2.2 Konfiguration . . . 1086
32.3 Nutzung . . . 1096
32.3.1 Daten synchronisieren . . . 1096

32.3.2 Synchronisationskonflikte . . . 1099

33 ZUGFeRD / XRechnung 1100
33.1 Einführung ZUGFeRD / XRechnung . . . 1100
33.1.1 Was ist ZUGFeRD? . . . 1100
33.1.2 Was ist XRechnung? . . . 1100
33.2 Grundlagen und Aktivierung . . . 1101
33.3 Add-on Einstellungen . . . 1103
33.3.1 Öffnen der Einstellungen . . . 1103
33.3.2 Feldbelegung . . . 1105
33.3.3 Steuercode . . . 1108
33.3.4 Rechnungstyp . . . 1109
33.3.5 Mengeneinheiten . . . 1110
33.3.6 Zahlungsart . . . 1112
33.4 Export . . . 1114
33.4.1 Export eines Datensatzes . . . 1114
33.4.2 Export mehrerer Datensätze . . . 1122
33.5 Import . . . 1123

34 Glossar 1126
34.1 A . . . 1126
34.1.1 An . . . 1126
34.1.2 API . . . 1126
34.1.3 API-Key . . . 1127
34.1.4 Auswahlliste . . . 1127
34.2 B . . . 1127
34.2.1 B2B . . . 1127
34.2.2 B2C . . . 1127
34.2.3 BCC . . . 1127
34.2.4 Benutzerdefinierte Aktion . . . 1128
34.2.5 Benutzerdefinierte Felder . . . 1128
34.2.6 Benutzerdefinierte Listenansicht . . . 1128
34.2.7 Betreff . . . 1128
34.2.8 Blacklist . . . 1128
34.2.9 Browser . . . 1128
34.2.10 Browser Addons . . . 1129
34.2.11 Browser Cache . . . 1129
34.2.12 Browser Tab . . . 1129
34.2.13 Button . . . 1129
34.3 C . . . 1129
34.3.1 Captcha . . . 1129
34.3.2 CC . . . 1130
34.3.3 Charts . . . 1130
34.3.4 Checkbox . . . 1130
34.3.5 CKEditor . . . 1130
34.3.6 Copy And Paste . . . 1130
34.3.7 Cronjob . . . 1131
34.3.8 CSS . . . 1131
34.3.9 CSV . . . 1131
34.3.10 Cursor . . . 1131
34.4 D . . . 1131
34.4.1 Dashboard . . . 1131
34.4.2 Detailansicht . . . 1132
34.4.3 Double Opt In . . . 1132

34.4.4 Drag And Drop . . . 1132
34.5 E . . . 1132
34.5.1 eSignatur . . . 1132
34.5.2 Exchange Konto . . . 1132
34.5.3 Exchange Server . . . 1133
34.6 F . . . 1133
34.6.1 Flyout Navigation . . . 1133
34.6.2 FTP . . . 1133
34.6.3 FTP Server . . . 1133
34.7 G . . . 1133
34.7.1 Gantt-Diagramm . . . 1133
34.7.2 Google Kalender . . . 1134
34.8 H . . . 1134
34.8.1 Hard-Bounce . . . 1134
34.8.2 Hash . . . 1134
34.8.3 HTML . . . 1134
34.8.4 Hyperlink . . . 1135
34.9 I . . . 1135
34.9.1 Icon . . . 1135
34.9.2 IMAP . . . 1135
34.9.3 Immaterielle Güter . . . 1135
34.9.4 Intranet . . . 1135
34.9.5 IP Adresse . . . 1136
34.9.6 IonCube . . . 1136
34.9.7 ISO88591 . . . 1136
34.10 J . . . 1136
34.10.1 JavaScript . . . 1136
34.10.2 JSON . . . 1136
34.11 K . . . 1136
34.11.1 Kundenportal . . . 1136
34.12 L . . . 1137
34.12.1 LDAP . . . 1137
34.12.2 Link . . . 1137
34.12.3 Login . . . 1137
34.12.4 Logout . . . 1137
34.13 M . . . 1138
34.13.1 Mandant . . . 1138
34.13.2 Materielle Güter . . . 1138
34.13.3 Moduldashboard . . . 1138
34.13.4 Mouseover . . . 1138
34.14 N . . . 1138
34.15 O . . . 1138
34.15.1 OAuth . . . 1138
34.15.2 Opt Out . . . 1139
34.16 P . . . 1139
34.16.1 PBX . . . 1139
34.16.2 PDF . . . 1139
34.16.3 PHP . . . 1139
34.16.4 PLAIN . . . 1140
34.16.5 Port . . . 1140
34.16.6 PowerPoint . . . 1140
34.16.7 PPTX . . . 1140
34.16.8 Produktblock . . . 1140
34.16.9 Proxy Server . . . 1140

34.17 Q . . . 1141
34.17.1 QR Code . . . 1141
34.17.2 Quick Edit . . . 1141
34.18 R . . . 1141
34.18.1 Regex . . . 1141
34.18.2 REST . . . 1142
34.19 S . . . 1142
34.19.1 Session . . . 1142
34.19.2 SFTP . . . 1142
34.19.3 SFTP Server . . . 1142
34.19.4 SMTP . . . 1142
34.19.5 Soft-Bounce . . . 1142
34.19.6 SQL . . . 1143
34.19.7 SQL Datenbank . . . 1143
34.19.8 SSH . . . 1143
34.20 T . . . 1144
34.20.1 Tab . . . 1144
34.20.2 Tag . . . 1144
34.20.3 Tooltip . . . 1144
34.20.4 TOTP . . . 1144
34.21 U . . . 1144
34.21.1 URL . . . 1144
34.21.2 UTC . . . 1145
34.21.3 UTF8 . . . 1145
34.22 V . . . 1145
34.22.1 VCard . . . 1145
34.22.2 Vergleichsoperator . . . 1145
34.22.3 VoIP . . . 1145
34.23 W . . . 1146
34.23.1 Webservices . . . 1146
34.23.2 Widgets . . . 1146
34.23.3 Wirtschaftseinheit . . . 1146
34.23.4 Workflow . . . 1146
34.23.5 WYSIWYG . . . 1146
34.24 X . . . 1146
34.25 Y . . . 1146
34.25.1 Youtube . . . 1146
34.26 Z . . . 1147
34.26.1 Zeitzone . . . 1147
34.26.2 ZIP . . . 1147
34.26.3 Zwei-Faktor-Authentifizierung . . . 1147
34.26.4 Zwischenablage . . . 1147

KAPITEL 1

Einführung

1.1 Hinweise Handbuch

Bemerkung: © by Brainformatik GmbH

Die Brainformatik GmbH verfolgt eine Strategie fortlaufender Entwicklung und Produktverbesserung. Die technischen Daten in diesem Handbuch können daher ohne Vorankündigung geändert werden. Die Informationen in diesem Dokument werden nach bestem Wissen und Gewissen bereitgestellt, dienen aber lediglich der Orientierung. Die Brainformatik GmbH übernimmt keine Haftung für Verluste, die durch Fehler in diesem Dokument entstehen.

Dieses Handbuch richtet sich sowohl an CRM+ Administratoren, als auch an CRM+ Benutzer.
Das Handbuch ist in folgende Hauptkategorien eingeteilt:

- *Einführung*
  Einführung in das Thema CRM - Erläuterungen zu Grundlagen, Zielen und CRM-Systemen.
- *Erste Schritte*
  Grundlegende Informationen zu CRM+ und erste Schritte.
- *Meine Einstellungen*
  Detaillierte Erklärungen zu den Einstellungspunkten im Bereich “Meine Einstellungen”.
- *Module*
  Detaillierte Erklärungen zu allen in CRM+ verfügbaren Modulen.
- *Prozesse in CRM+*
  Ausgewählte Prozesse werden in Videos erläutert.
- *Mobile App*
  Einrichtung und Nutzung der CRM+ Mobile App.

- *Daten importieren, exportieren und aktualisieren*
  Daten in CRM+ importieren, exportieren und aktualisieren.
- *Globale Einstellungen*
  Detaillierte Erklärungen der globalen Einstellungen in CRM+ , betrifft vor allem Administratoren und Benutzer mit erweiterten Rechten.
- *Exchange Connector*
  Grundlagen, Konfiguration und Betrieb des Exchange Connectors.
- *Telefonanbindung (PBX)*
  Telefonanbindung (PBX) in CRM+ einrichten und nutzen.
- Add-ons
  Verfügbare Add-ons für CRM+ und deren Konfiguration und Nutzung.
- *FAQ*
  Häufig gestellte Fragen zur Verwendung von CRM+ .
- *Glossar*
  Stichwortverzeichnis inkl. Erklärung der Begriffe.

Hinweise zur Benutzung

Wird innerhalb des Dokuments auf andere Punkte des Handbuches verwiesen, so sind diese verlinkt. Die Verweise können angeklickt werden und der Leser springt innerhalb des Handbuches direkt zu diesem Punkt.
Verweise/Verlinkungen werden in farbiger (i.d.R blauer) Schrift dargestellt. Beispiel für einen Verlinkung, welcher auf den Punkt “Meine Einstellungen” verweist: *Meine Einstellungen*
An diversen Stellen in diesem Handbuch gibt es hervorzuhebenden Inhalt, welcher dann entsprechend als Hinweis, Einschränkung, Beispiel oder Definition gekennzeichnet ist:

Bemerkung: Hier steht ein hilfreicher Hinweis zum Thema.

Warnung: Hier steht eine Einschränkung zum Thema.

Beispiel

Hier steht ein Beispiel zum Thema.

Definition

Hier steht die Definition zu einem Begriff oder einer Funktion.

1.2 Allgemeine Erklärungen CRM

1.2.1 Was bedeutet "CRM"?

Customer-Relationship-Management, kurz **CRM** (englisch für **Kundenbeziehungsmanagement**) oder **Kundenpflege**, bezeichnet die konsequente Ausrichtung einer Unternehmung auf ihre Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse. Die dazugehörende Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen ist ein wichtiger Baustein und ermöglicht ein vertieftes Beziehungsmarketing.
In vielen Branchen (z. B. Telekommunikation, Versandhandel, Dienstleistungsunternehmen) sind Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden langfristig ausgerichtet. Mittels CRM werden diese Kundenbeziehungen gepflegt, was sich maßgeblich auf den Unternehmenserfolg auswirken soll.

1.2.2 Hintergrund

Kundenansprachen und Kundenbindungen nehmen einen immer höheren Stellenwert ein, da die Gewinnung von Neukunden bis zu fünf Mal teurer sein kann als die Kundenbindung. Daher werden bei vielen Unternehmen sämtliche Daten von Kunden und alle mit ihnen abgewickelten Transaktionen in Datenbanken gespeichert. Diese Daten können integriert und aufbereitet werden, um im Unternehmen an jeder Stelle in der passenden Zusammenstellung zur Verfügung zu stehen. Die Daten und Transaktionen werden immer im Kontext zu Prozessen eines Unternehmens gesehen.

CRM unterstützt die Kommunikation im Kundenprozess mit verlässlichen Zahlen, Daten, Fakten, um die Aufmerksamkeit in Beziehungen mit einem hohen Kundenwert zu konzentrieren und Schwachstellen im Dialog mit dem Kunden zu identifizieren. So gibt CRM-Software z. B. eine Struktur vor, um einen standardisierten Arbeitsvorgang zu gewährleisten. Trotzdem orientiert sich nicht der Prozess an der Software, sondern die Software sollte sich an den Prozessen orientieren.

CRM ist ein ganzheitlicher Ansatz zur Unternehmensführung. Er integriert und optimiert abteilungsübergreifend alle kundenbezogenen Prozesse in Marketing, Vertrieb, Kundendienst sowie Forschung und Entwicklung. Dies geschieht auf der Grundlage einer Datenbank mit einer entsprechenden Software zur Marktbearbeitung und anhand eines vorher definierten Verkaufsprozesses. Zielsetzung von CRM ist dabei die Schaffung von Mehrwerten auf Kunden- und Lieferantenseite im Rahmen von Geschäftsbeziehungen.

1.2.3 Ziele

Da das CRM im starken Zusammenspiel mit dem Marketing operiert, sollten seine konkreten Ziele aus den Marketingzielen abgeleitet sein. Im Allgemeinen geht es darum, durch Analyse des Kaufverhaltens und entsprechenden Einsatz der Instrumente des Marketing-Mix die Kundenzufriedenheit und die Kauffrequenz durch Up- und Cross-Selling zu steigern, die Bindung der Bestandskunden mit maßgeschneiderten Aktionen zu erhalten und aus Interessenten Kunden zu machen, die sogenannte Konversion.

Ziel eines Customer-Relationship-Management-Systems ist es, dokumentierte Informationen, die einem Kunden eindeutig zuzuordnen sind, durch Zusammenführung, Generalisierung, Kombination und Abstrahierung visuell darzustellen, um auf eine maximal erreichbare Anzahl von möglichen Fragestellungen des Marketings aussagekräftige Antworten bieten zu können. Gleichzeitig werden dabei durch zentrale Datenerfassung die Kosten gesenkt, die Reaktions- und Liefergeschwindigkeit gesteigert

und die Kundenorientierung verbessert, indem Kunden individualisierte, ihren Bedürfnissen entsprechende Leistungen, angeboten werden können. Durch die einfache Auswertbarkeit von Datenbanken innerhalb des CRMs können z. B. ein verändertes Kundenverhalten im großen Stil für veränderte Bedürfnisse oder neue Wettbewerber sprechen.

1.2.4 Prozesse

Ausgehend von der Annahme, dass CRM ein Mittel für die Kommunikation im Kundenprozess ist, können fünf Bereiche hervorgehoben werden, für die CRM besonders relevant ist: Vertrieb, Marketing, Faktura, Support und Projekte. Diese fünf Geschäftsprozesse legen zugleich die unternehmensinternen und -externen Organisationseinheiten (z. B. Mitarbeiter, Kunden, Geschäftspartner, Unternehmensbereiche) fest, die vom CRM betroffen sind. Die Unterteilung dient auch der Strukturierung funktionaler Fragestellungen, z. B. wenn es darum geht, welche Funktionen insbesondere im operativen und analytischen CRM zur Verfügung stehen sollen.

Beispiele: Die Marketingabteilung selektiert die Kundendaten für eine gezielte Kundenansprache im Rahmen von Kampagnen. Der Vertrieb und der Service nutzen sowohl bei der Neukundengewinnung als auch bei der Bestandskundenpflege eine zentrale Datenbasis, um allen Beteiligten im Unternehmen eine einheitliche Sicht auf den Kunden und dessen Historie zu ermöglichen.

1.2.5 CRM-Systeme

Eine speziell auf das Kundenbeziehungsmanagement zugeschnittene Software wird CRM-System genannt. Das ist eine Datenbankanwendung, die eine strukturierte und gegebenenfalls automatisierte Erfassung sämtlicher Kundenkontakte und -daten ermöglicht. Diese Daten unterstützen durch ihre permanente und umfassende Verfügbarkeit die Arbeit von Vertriebsmitarbeitern in vielen Hinsichten.

CRM-Systeme basieren überwiegend auf Standardsoftware-Produkten. Solche Programme sind für typische Anforderungen in großer Vielfalt und in allen Preisklassen auf dem Markt verfügbar.
CRM-Lösungen für besondere Anforderungen werden hingegen meist als Individuallösung erstellt.

Meist kommen bei der Kundenpflege vor allem proprietäre Softwarelösungen in Frage. Es existieren aber auch Software-on-Demand-, SaaS- und Open-Source-Lösungen. On-Demand-Lösungen sind sofort verfügbar. Nutzer bezahlen in den meisten Fällen nur für die Nutzung und ersparen sich eine mitunter aufwendige technische Infrastruktur. Open-Source-Lösungen sind weitestgehend frei verfügbar und damit preiswert in der Beschaffung.
Wichtig bei der Auswahl sind aber vor allem die Anpassungsmöglichkeiten der Software an die konkrete Aufgabenstellung im Unternehmen und die verfügbaren Schnittstellen in die schon vorhandene Software-Landschaft. Der Hauptteil der Kosten des Kundenbeziehungsmanagements entsteht nicht bei der Beschaffung der Software, sondern als Personalkosten bei der Planung und Durchführung von Aktionen sowie bei der Pflege der Daten.

Gespeicherte Daten:
Welche Daten gespeichert werden, ist u. a. abhängig von den konkreten Zielsetzungen des CRM und der Branche des Unternehmens. Die Bandbreite reicht dabei von einfachen Kontaktdaten, über Daten zum Kundenkonto, bis hin zu teilweise sehr persönliche Daten, wie beispielsweise Kreditinformation, Personalinformation, Vorstrafen, Beitreibungen. Die Wahrung des Datenschutzes ist deswegen bei der Speicherung und Verarbeitung der Daten sowie bei der Gewährung von Zugriffsrechten unbedingt zu beachten.
Das gilt uneingeschränkt auch dann, wenn im Geltungsbereich eines Datenschutzgesetzes erhobene

Daten außerhalb des Geltungsbereichs dieses Datenschutzgesetzes verarbeitet werden. Wenn in der Beziehung zwischen Kunden und Mitarbeitern eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Mitarbeiter möglich ist, sind auch arbeitsrechtliche Bestimmungen zu berücksichtigen.

Angesichts der Rechtslage ist häufig ein Verzicht auf die Speicherung und Verarbeitung sensibler Daten (z. B. personenbezogene Daten) der praktikabelste Weg, die Rechte der Menschen, denen diese Daten zugeordnet sind, zu respektieren.

Nutzen:

Ein CRM-System trägt ganz entscheidend zum Unternehmenserfolg bei, da Sie darüber die gesamte Historie der Interaktion mit Kunden verfolgen können. Wenn Sie erfolgreich sein wollen, benötigen Sie einen kompletten Überblick: Von den getätigten Anrufen über die erfolgten Meetings bis hin zu den nächsten Schritten, die für einen Abschluss oder zum Erweitern der Kundenbeziehung nötig sind.

In einem CRM-System können Sie alle Kunden, Interessenten (“Leads”) und Serviceanfragen zusammen mit sämtlichen Kontaktinformationen in einer zentralen Kundendatenbank speichern. Diese Informationen stehen Ihnen sowohl auf Mobilgeräten als auch auf Desktop-Computern jederzeit in Form von aussagefähigen Dashboards und Berichten zur Verfügung.

Marketingexperten nutzen CRM-Systeme, um mögliche Umsatzchancen für die Lead-Generierung zu erkennen. Prognosen über zu erwartende Ergebnisse können einfacher und genauer erstellt werden. Mit einem CRM-System haben Marketingfachleute volle Transparenz und können immer auf Informationen zugreifen, wenn sie diese benötigen.

Moderne CRM-Systeme unterstützen Mitarbeiter auch im täglichen Kundendialog. Bei eingehenden Anrufen (CTI - Rechner-Telefonie-Integration) oder E-Mails usw. können anhand der Absenderkennung direkt die passenden Kundendaten angezeigt werden. Eine übersichtliche Kontakthistorie zeigt alle Interaktionspunkte mit dem Kunden inkl. Notizen. E-Mails und andere Dateien sind direkt verlinkt. Über eine integrierte Workflow-Engine mit Ticketingsystem erhält man direkten Zugriff auf Verkaufschancen oder Servicetickets.

1.3 Technische Voraussetzungen

Um mit CRM+ arbeiten zu können, müssen bestimmte techn. Voraussetzungen erfüllt sein. Hierbei sind insbesondere zwei Punkte zu beachten: Browser und Internetverbindung.

1.3.1 Browser

CRM+ unterstützt folgende *Browser*:

Browser	unterstützte Version
Chrome	aktuelle - 3 Versionen
Edge	aktuelle - 3 Versionen
Firefox	aktuelle - 3 Versionen

Definition

aktuelle - 3 Versionen bedeutet, dass der genannte Browser in der aktuellsten Version, sowie in den drei Vorgängerversionen unterstützt wird. Wenn z.B. ein Browser in der aktuellsten Version 24 verfügbar ist, werden ebenfalls die Version 23.x, 22.x und 21.x unterstützt.

1.3.2 Browser Cache

Definition

Der Browser Cache ist ein Puffer-Speicher des Webbrowsers, in dem bereits abgerufene Ressourcen (z. B. Texte oder Bilder) auf dem Rechner des Benutzers (lokal) als Kopie aufbewahrt werden. Wird eine Ressource später erneut benötigt, ist sie aus dem Cache schneller abrufbar, als wenn sie erneut aus dem World Wide Web heruntergeladen werden müsste.

Jedes Mal, wenn für die Darstellung einer Seite die Inhalte zu einer URL benötigt werden, wird zuerst im Cache nachgesehen, ob diese bereits vorhanden sind.

Vorteilhaft ist, dass Netzwerkverkehr und die Zeit zum Herunterladen aller Bestandteile einer Webseite stark reduziert werden. Nachteilig ist, dass die im Cache gespeicherten Daten veraltet sein können, wenn die Webseite zwischenzeitlich aktualisiert wurde.

Warnung:

Es wird empfohlen, den *Browser Cache* regelmäßig zu löschen, vor allem nach einem CRM-Update!

Ein nicht regelmäßig geleerter Browser Cache, kann zu unerwünschten Auswirkungen bei der Nutzung von CRM+ führen!

Anleitungen wie der Browser Cache jeweils in den verschiedenen Browsern zu leeren sind, finden Sie im Internet, wie z.B. hier: Anleitung zum Leeren des Browser Cache.

Tipp: In den Einstellungen eines Browsers kann auch eingestellt werden, dass der Browser Cache immer autom. gelöscht wird, wenn der Browser geschlossen wird.

Bemerkung: *Browser Add-ons* können in manchen Fällen zu unerwünschten Auswirkungen bei der Nutzung von CRM+ führen. Halten Sie bitte evtl. installierte Browser Add-ons aktuell, oder deaktivieren Sie diese gegebenenfalls, um diese als mögliche Ursache für ein Fehlverhalten ausschließen zu können.

1.3.3 Internetverbindung

CRM+ ist ein cloudbasiertes CRM-System, welches auf einem Webserver ausgeführt wird. Um CRM+ nutzen zu können, wird eine Internetverbindung benötigt.

Eine Ausnahme können hier die sog. InHouse Installationen darstellen, welche ggf. nur eine *Intranet* Verbindung benötigen.

KAPITEL 2

Erste Schritte

2.1 Admin

Nachdem Ihr CRM+ System durch die Brainformatik GmbH erstellt wurde, erhalten Sie eine E-Mail mit dem Link zu Ihrem CRM+ System sowie dem Passwort des Benutzers “admin”.

Nach dem ersten Login empfiehlt es sich, in CRM+ diverse Grundeinstellungen mit dem Benutzer “admin” vorzunehmen. Diese Grundeinstellungen sollten jedoch spätestens vor dem Beginn des produktiven Einsatzes von CRM+ vorgenommen werden.

2.1.1 Benutzer “admin” - “Meine Einstellungen”

In “Meine Einstellungen” kann jeder Benutzer individuelle Einstellungen für seinen Benutzeraccount vornehmen. Der Bereich “Meine Einstellungen” ist für jeden Benutzer - auch für den Benutzer “admin” - über die *Flyout Navigation* oben rechts in CRM+ erreichbar.

Die einzelnen Einstellungspunkte von “Meine Einstellungen” werden detailliert im Abschnitt *Einstellungspunkte* erklärt.

2.1.2 E-Mail Postfach einrichten

Jeder Benutzer, auch der Benutzer “admin”, der über CRM+ eine E-Mail versenden möchte, muss zuvor mindestens ein E-Mail Postfach im Modul “E-Mail Postfächer” einrichten.

Detaillierte Informationen zu diesem Modul, sowie die Einrichtung eines E-Mail Postfaches, entnehmen Sie bitte dem Punkt *E-Mail Postfächer*.

Bemerkung: Da *Workflows*, welche eine E-Mail versenden, ein in CRM+ angelegtes E-Mail Postfach benötigen, bietet es sich an, dieses Postfach beim Benutzer „admin“ einzurichten. Es ist möglich, hier das gleiche E-Mail Postfach zu verwenden, welches auch als *Mailserver* verwendet wird.

2.1.3 Mailserver einrichten

Über den globalen Postausgangsserver (auch SMTP-Server genannt) werden verschiedene Systembenachrichtigungen verschickt. Dazu zählen u.a. Benachrichtigungen, Erinnerungen und Einladungen zu Terminen, Benachrichtigungen abonnierter Datensätze oder Statusnachrichten zu Tickets.

Detaillierte Informationen zur Einrichtung des Mailservers entnehmen Sie bitte dem Punkt *Mailserver*.

2.1.4 Rechtemanagement

CRM+ verfügt über ein sehr umfangreiches Rechtemanagementsystem. Mittels der Rechteeinstellungen kann u.a. festgelegt werden:

- welcher Benutzer welche Module sehen/bearbeiten darf
- welcher Benutzer welche Felder innerhalb eines Moduls sehen/bearbeiten darf
- welcher Benutzer welche Aktionen ausführen darf
- welcher Benutzer welche Datensätze sehen/bearbeiten/löschen darf

Die Rechteeinstellungen werden mittels der *Globale Rechtevergabe* sowie *Rollen*, *Profile* und *Gruppen* vorgenommen.

Kurzübersicht von Rollen, Profile und Gruppen:

- Rollen: Regeln den Zugriff auf die Datensätze, auf meine Datensätze und auf die unterstellten Rollen. Jede Rolle hat mind. ein Profil.
- Profile: Regeln den Zugriff auf Module und deren Felder.
- Rolle + Profil: Es gilt die Summe des positiven Rechtes.
- Gruppen: Dienen dazu, um Datensätze zu teilen. Empfehlung: Gruppen nur aus Benutzern oder Rollen u. Unterstellten erstellen.
- Benutzerdefinierte Zugangsregeln: Können genutzt werden, um einen Teil der Berechtigungen/Rechte auszuhebeln.

Grundsätzlich gilt:

- Profile sind für Module
- Rollen sind für die Hierarchie

Detaillierte Informationen zu den einzelnen Themen entnehmen Sie bitte den nachfolgenden Punkten:

- *Rollen*
- *Profile*
- *Gruppen*
- *Globale Rechtevergabe*
- *Globale Standardfelder*

2.1.5 Benutzer anlegen

Nach der Erstellung eines neuen CRM+ Systems, sind standardmäßig zwei Benutzer vorhanden:

- Benutzer „**admin**“ - Ihr CRM Benutzer, mit welchem Sie die administrativen Einstellungen in CRM+ vornehmen können. Die Logindaten (Benutzername, Passwort und *URL*) zu Ihrem CRM System erhalten Sie autom. nach der Erstellung Ihres CRM+ Systems.
- Benutzer „**serviceuser**“ - Serviceuser der Brainformatik GmbH, welcher für den techn. Support genutzt wird.

Bemerkung: Die Benutzer „admin“ und „serviceuser“ können nicht gelöscht werden und zählen auch nicht zum gebuchten Benutzerkontingent.

Detaillierte Informationen zur Erstellung neuer Benutzer entnehmen Sie bitte dem Punkt *Benutzerverwaltung*.

2.1.6 Modulmanager/Layout-Editor

Im Modulmanager finden Sie alle verfügbaren CRM+ Module. Im Modulmanager können Sie Module aktivieren, deaktivieren oder auch bearbeiten.

Detaillierte Informationen zum Modulmanager entnehmen Sie bitte dem Punkt *Modulmanager*.

Modulabhängig stehen hier auch die Funktionalitäten Layout Editor, Feldberechnungen, Kurzinfo Management, Workflow Liste und Auswahllisten Editor zu Verfügung.

Detaillierte Informationen zu den einzelnen Funktionalitäten entnehmen Sie bitte den entsprechenden Punkten im Handbuch:

- *Layout Editor* - Layout des Moduls bearbeiten
- *Feldberechnungen* - Berechnung von Werten für benutzerdefinierte Felder
- *Kurzinfo Management* - Informations-Popup für Felder konfigurieren
- *Workflows* - erstellen und bearbeiten von automatisierten Aktionen
- *Auswahllisten Editor* - Auswahllistenwerte erstellen, bearbeiten und löschen

2.1.7 Globale E-Mail Vorlagen

Globale E-Mail Vorlagen werden für Massenmails, Kampagnen und E-Mails mit Standardtext genutzt.

Detaillierte Informationen, zur Erstellung und Bearbeitung von globalen E-Mail Vorlagen, entnehmen Sie bitte dem Punkt *Globale E-Mail Vorlagen*.

2.1.8 Unternehmensinformationen

Die sog. “Unternehmensinformationen” - z.B. Organisationsname, Anschrift, Telefonnr., E-Mail Adresse usw. - können mittels Platzhalter im Modul *PDF Plus* in die Vorlagen eingebunden werden. Bei der Erzeugung von PDF Dateien - z.B. Angebote, Rechnungen etc. - werden die hier gespeicherten Informationen genutzt.

Detaillierte Informationen zu den Unternehmensinformationen entnehmen Sie bitte dem Punkt *Unternehmensinformationen*.

2.1.9 Geschäftsbedingungen

Bearbeiten Sie den Text der Geschäftsbedingungen, welcher in den produktbezogenen Modulen angezeigt wird.

In allen produktbezogenen Modulen (Angebote, Auftragsbestätigungen, Einkaufsbestellungen, Gutschriften, Rechnungen und Storno) - also alle Module, welche über einen sog. Produktblock verfügen - werden die Geschäftsbedingungen angezeigt, um diese auch entsprechend in den PDF Vorlagen nutzen zu können.

Detaillierte Informationen zum Thema “Allgemeine Geschäftsbedingungen” entnehmen Sie bitte dem Punkt *Geschäftsbedingungen*.

2.1.10 Cronjobs

Ein Cronjob ist eine Aufgabe, welche CRM+ im Hintergrund automatisiert ausführt. Mit geplanten Cronjobs können Sie gezielt Aktionen (z.b. autom. E-Mail Versand, Feldberechnungen/-aktualisierungen usw.) zeitgesteuert ausführen lassen.

Detaillierte Informationen zu Cronjobs entnehmen Sie bitte dem Punkt *Cronjobs*.

2.1.11 Steuer Einstellungen

Verwalten Sie in diesem Konfigurationspunkt Ihre Einstellungen für die Steuern, welche für Produkte und Dienstleistungen verwendet werden.

Detaillierte Informationen zu den Steuer Einstellungen entnehmen Sie bitte dem Punkt *Steuer Einstellungen*.

2.1.12 Anpassen der Nummerierung

In diesem Einstellungsmenü bestimmen Sie die Nummerierung der Datensätze in Ihrem CRM+ System.

Detaillierte Informationen zur Anpassung der Nummerierung entnehmen Sie bitte dem Punkt *Anpassen der Nummerierung*.

2.1.13 Exchange Connector

Der Exchange Connector dient dazu, Daten zwischen CRM+ und dem eigenen Exchange-Konto abzugleichen.

Detaillierte Informationen zum Exchange Connector entnehmen Sie bitte dem Punkt *Exchange Connector*.

2.1.14 PBX Manager

CRM+ bietet die Möglichkeit, Telefonanlagen (basierend auf Sipgate oder Starface) direkt an CRM+ anzubinden.

Detaillierte Informationen zum PBX Manager entnehmen Sie bitte dem Punkt *Telefonanbindung (PBX)*.

2.2 Benutzer

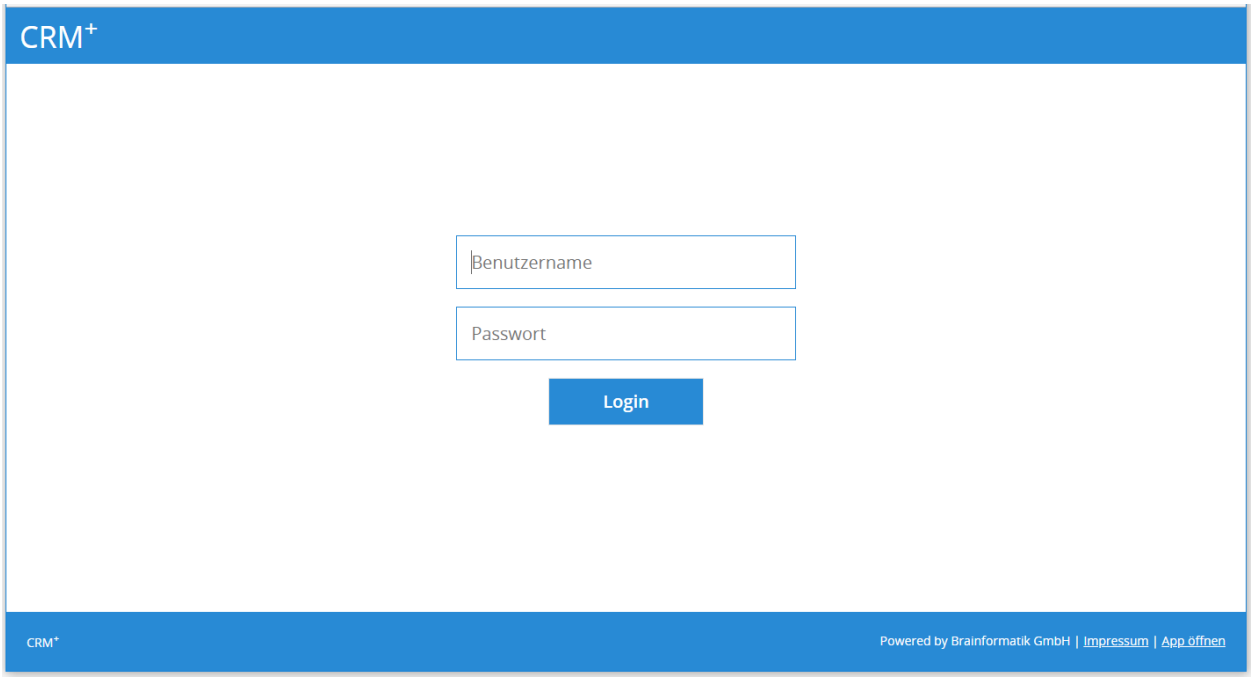
2.2.1 Login

Nachdem durch den Administrator ein neuer Benutzer angelegt wurde, erhält der Benutzer - sofern der globale Mailserver eingerichtet wurde - eine autom. E-Mail (*Globale E-Mail Vorlage* "Create User Notification"), welche den Benutzernamen, das Passwort, die Rolle und den Link zu Ihrem CRM+ enthält.

Sollten die autom. E-Mails für neue Benutzer nicht konfiguriert sein, erhalten Sie die Zugangsdaten (Benutzername, Passwort und Link zu Ihrem CRM+) von Ihrem Administrator.

Da CRM+ eine browserbasierte Anwendung ist, starten Sie Ihren *Browser* und geben die Adresse (*URL*) im Browser ein.

Nach dem Aufrufen der Adresse, stellt sich die Loginseite von CRM+ wie folgt dar:

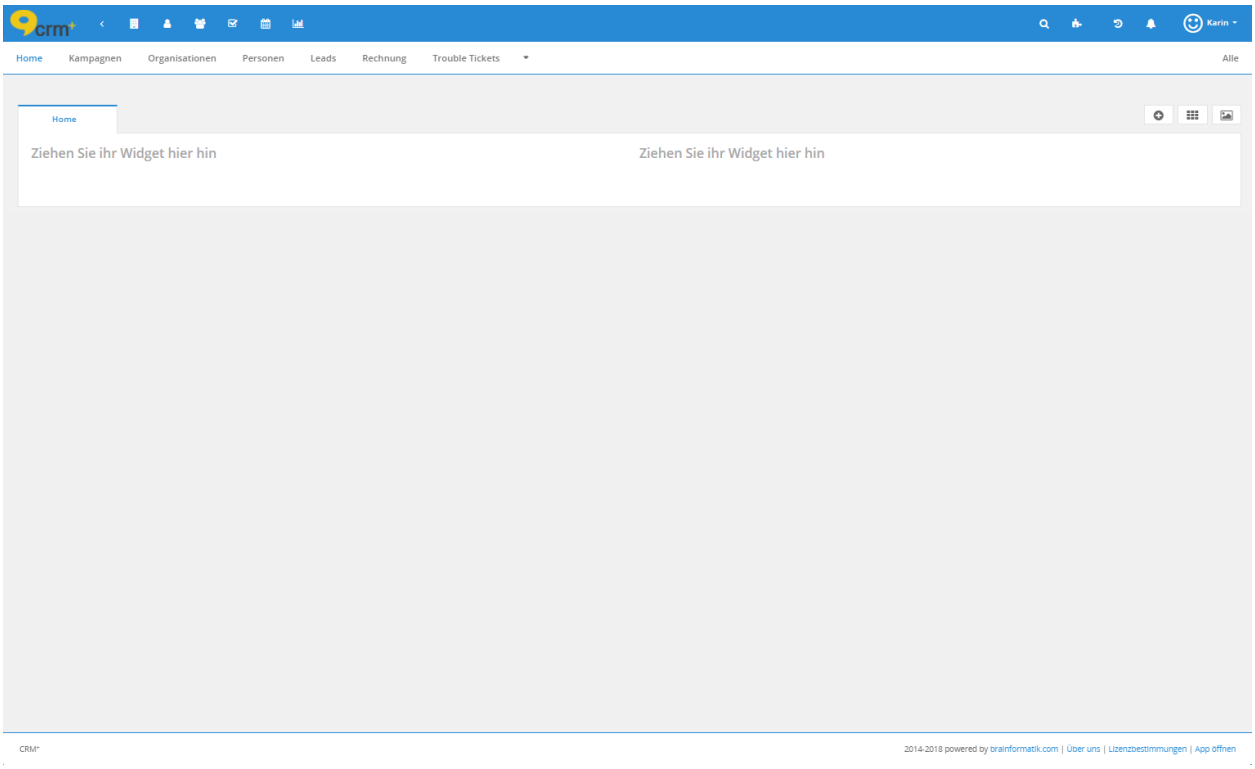


Nach der Eingabe Ihres Benutzernamens und Passworts, sowie dem Klicken auf den Button "Login", erfolgt der Login.

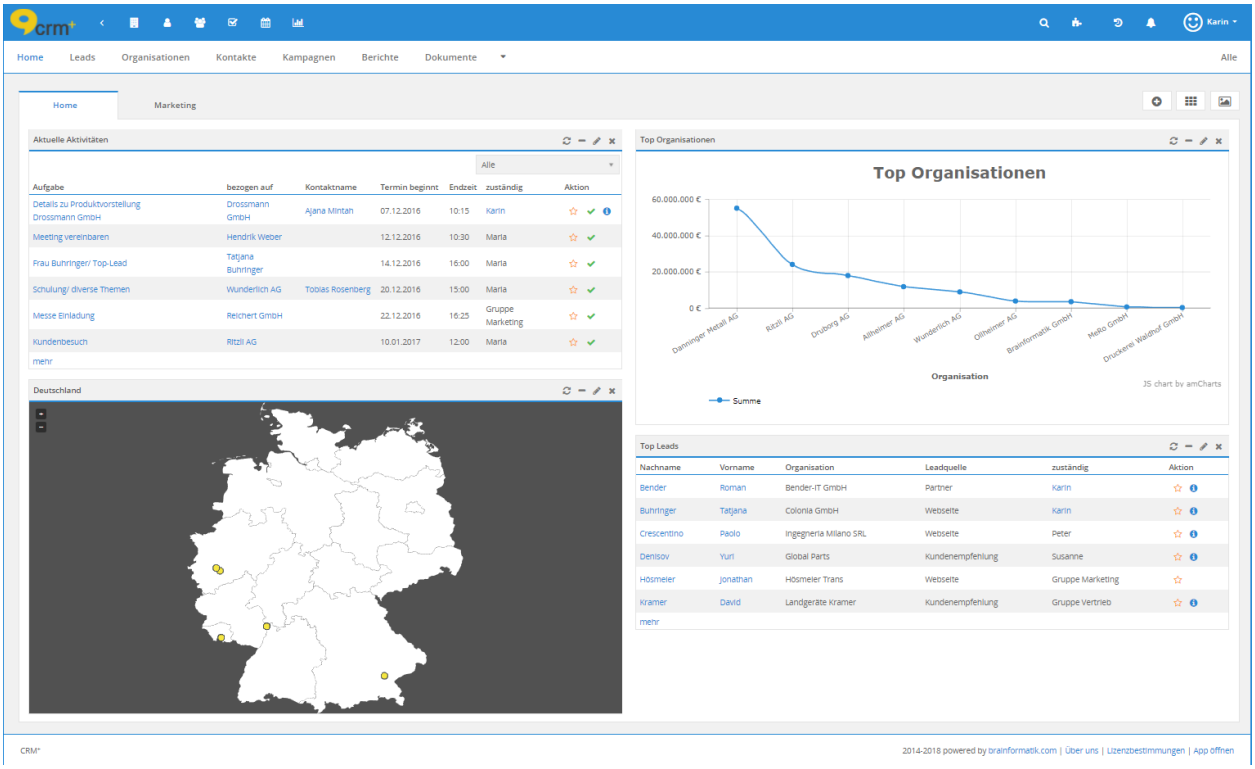
Bemerkung: Falls bei der Anlage Ihres Benutzers bereits die *Zwei-Faktor-Authentifizierung* aktiviert wurde, beachten Sie bitte den „[Hinweis 2FA] - Zwei-Faktor-Authentifizierung" im Abschnitt *Meine Einstellungen - Tab Benutzer* des Handbuchs.

Welches Modul nach dem Login standardmäßig angezeigt wird, ist durch den Administrator konfigurierbar, jedoch ist dies i.d.R. das Modul *Home*.

Abhängig davon, ob durch den Administrator bereits *Widgets* für das Modul Home konfiguriert wurden, wird das Modul Home ohne vorkonfigurierte Widgets wie folgt dargestellt:



Falls bereits *Widgets* für das Modul Home durch den Administrator konfiguriert wurden, kann das Modul Home nach dem Login z.B. wie folgt aussehen:



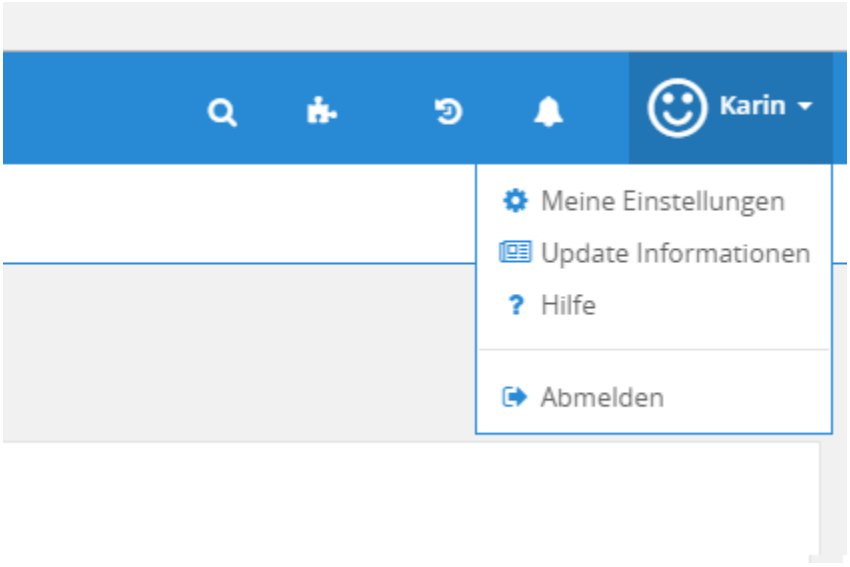
Bemerkung: Das Modul Home kann sich jeder Benutzer individuell konfigurieren. Wie Sie sich das Modul Home individuell einrichten, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Modul Home einrichten*.

2.2.2 Meine Einstellungen

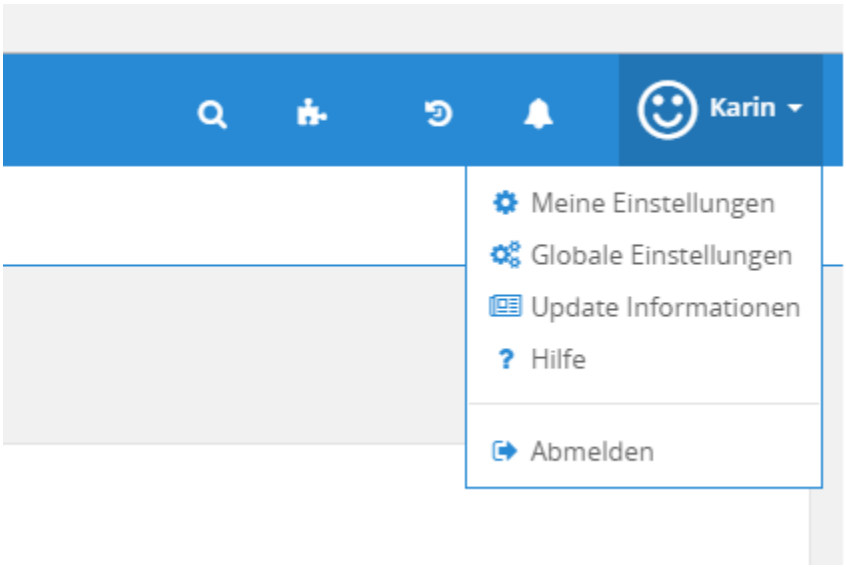
Neben dem Administrator, bzw. Benutzern mit administrativen Berechtigungen, kann jeder CRM+ Benutzer seine persönlichen Daten im Einstellungspunkt “Meine Einstellungen” bearbeiten.

Um den Einstellungspunkt “Meine Einstellungen” aufzurufen, bewegen Sie den Mauszeiger oben rechts über Ihren Benutzernamen. Es öffnet sich nun ein kleines Navigationsmenü mit den Punkten:

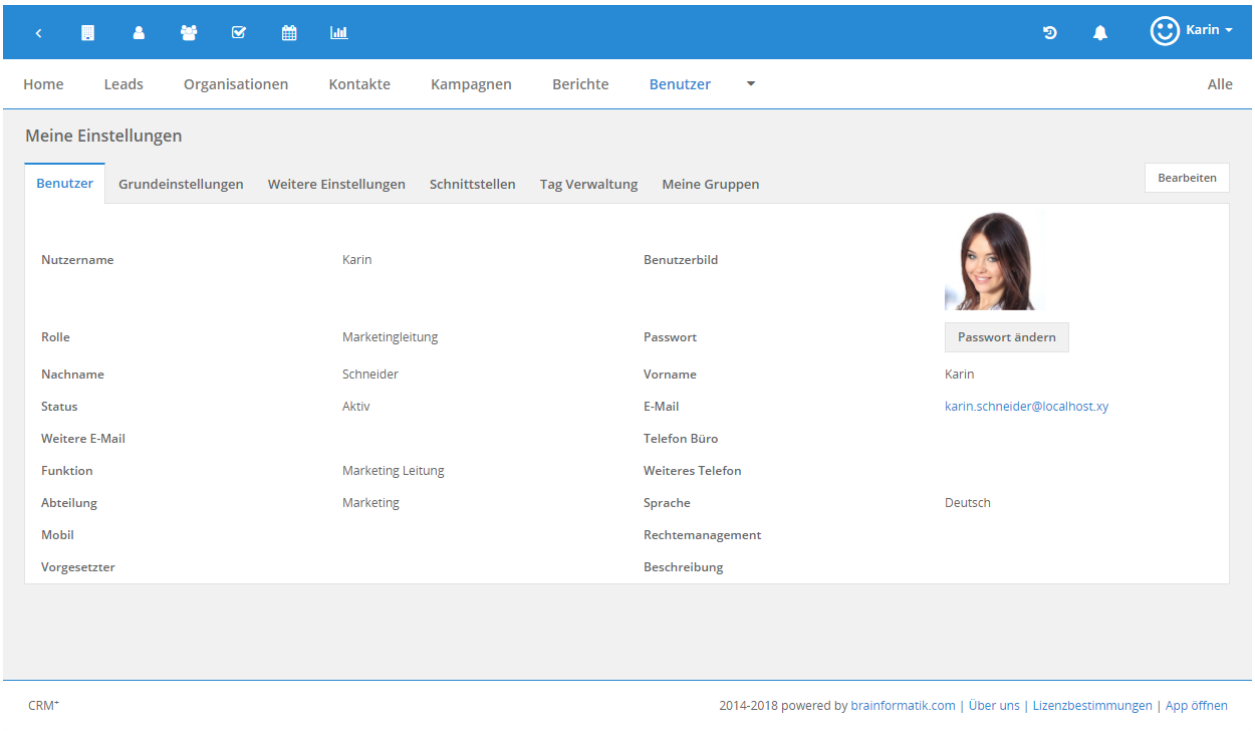
- Meine Einstellungen
- Update Informationen
- Hilfe
- Abmelden



Sollten Ihrem Benutzer administrative Rechte (siehe Abschnitt *Erklärung der Rechtestufen bei der Benutzeranlage*) (Admin, CustomerAdmin oder Superuser) für CRM+ zugeteilt worden sein, ist im Navigationsmenü zusätzlich der Punkt “Globale Einstellungen” verfügbar:



Der Bereich “Meine Einstellungen” stellt sich nach dem Aufrufen wie folgt dar:



Der Einstellungsbereich “Meine Einstellungen” ist in folgende Unterbereiche gegliedert:

- Benutzer
- Grundeinstellungen
- Weitere Einstellungen
- Schnittstellen
- Telefonkonfiguration*
- Tag Einstellungen

- Kalender
- Meine Gruppen

* Der Einstellungspunkt “Telefonkonfiguration” ist optional und erscheint nur, wenn eine Anbindung von CRM+ an eine Telefonanlage (siehe Abschnitt *Telefonanbindung (PBX)*) erfolgt ist.

Detaillierte Informationen zu den einzelnen Einstellungspunkten in “Meine Einstellungen” entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Meine Einstellungen*.

2.2.3 E-Mail Postfach einrichten

Um direkt aus CRM+ heraus E-Mails versenden zu können, muss im Modul “E-Mail Postfächer” mind. ein Postfach konfiguriert sein.

Detaillierte Informationen zum Erstellen eines neuen Postfaches im Modul “E-Mail Postfächer” entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *E-Mail Postfächer* im Handbuch.

2.2.4 Modul Home einrichten

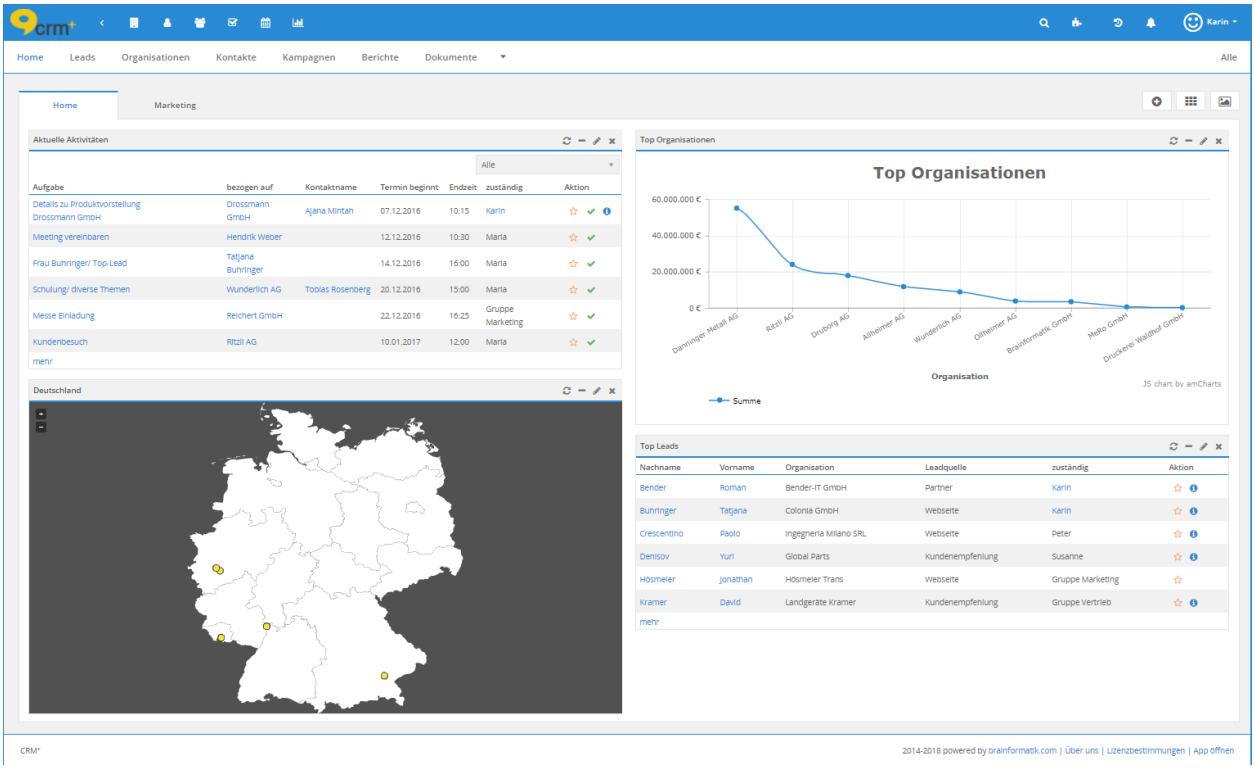
Das Modul Home bietet Ihnen einen zusammenfassenden Überblick über Ihre wichtigsten Daten und Informationen aus CRM+ . Die Informationen werden in sog. *Widgets* dargestellt.

In einem Widget können z.B. ausgewählte Datensätze (spezielle Listenansichten eines Moduls), Grafiken (*Charts*) oder auch Länderkarten dargestellt werden.

Sie können die Anzahl, den Inhalt und die Position dieser Widgets auf der Startseite selbst bestimmen.

Beispiel

Darstellung des Moduls Home mit konfigurierten Widgets:



Beispiel

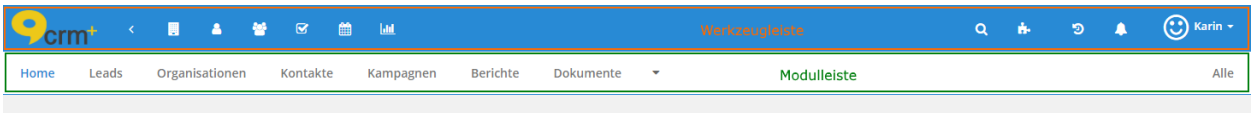
Im beispielhaft dargestellten Modul Home sind vier Widgets konfiguriert:

- Aktuelle Aktivitäten -> alle offenen Termine aus dem Modul Kalender
- Top Organisationen -> Organisationen mit Jahresumsatz größer 500 000,- Eur
- Deutschland -> Länderkarte Deutschland mit Organisationen u. Kontakten
- Top Leads -> alle Leads mit Leadstatus „qualifiziert“

Wie Sie Widgets erstellen und das Modul Home konfigurieren können, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Home*.

2.3 CRM Navigation

Im oberen Bereich von CRM+ ist die *Werkzeugleiste* (orange markiert) sowie die *Modulleiste* (grün markiert) zu finden:



2.3.1 Werkzeugleiste

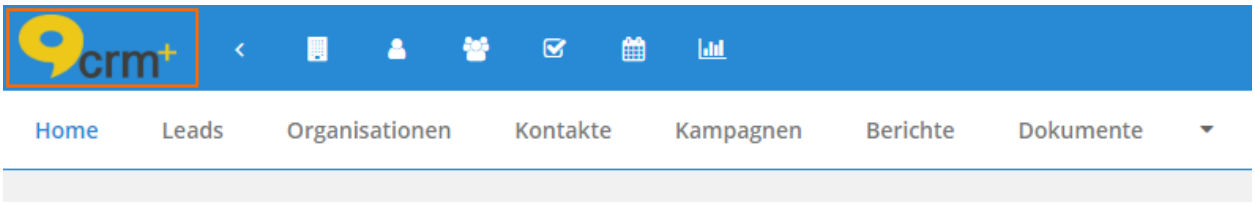
Die Werkzeugleiste enthält folgende Bereiche:

- *Logo*
- *Schnellmenü*
- *Suche*
- *Zuletzt betrachtete Einträge*
- *Nachrichtencenter*
- *Meine Einstellungen, Hilfe und Logout*

Eine detaillierte Beschreibung zu den einzelnen Bereichen in der Werkzeugleiste finden Sie in den nachfolgenden Unterpunkten.

Logo

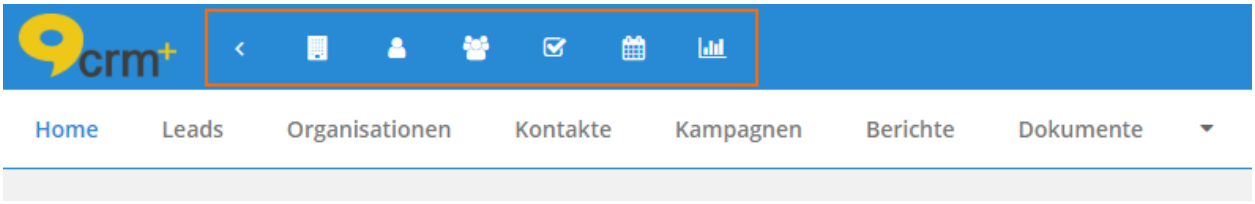
In der Werkzeugleiste wird links das Logo angezeigt, welches in den globalen Einstellungen im Einstellungspunkt *Unternehmensinformationen* hochgeladen wurde.



Durch einen Klick auf das Logo wird das *Home* aufgerufen.

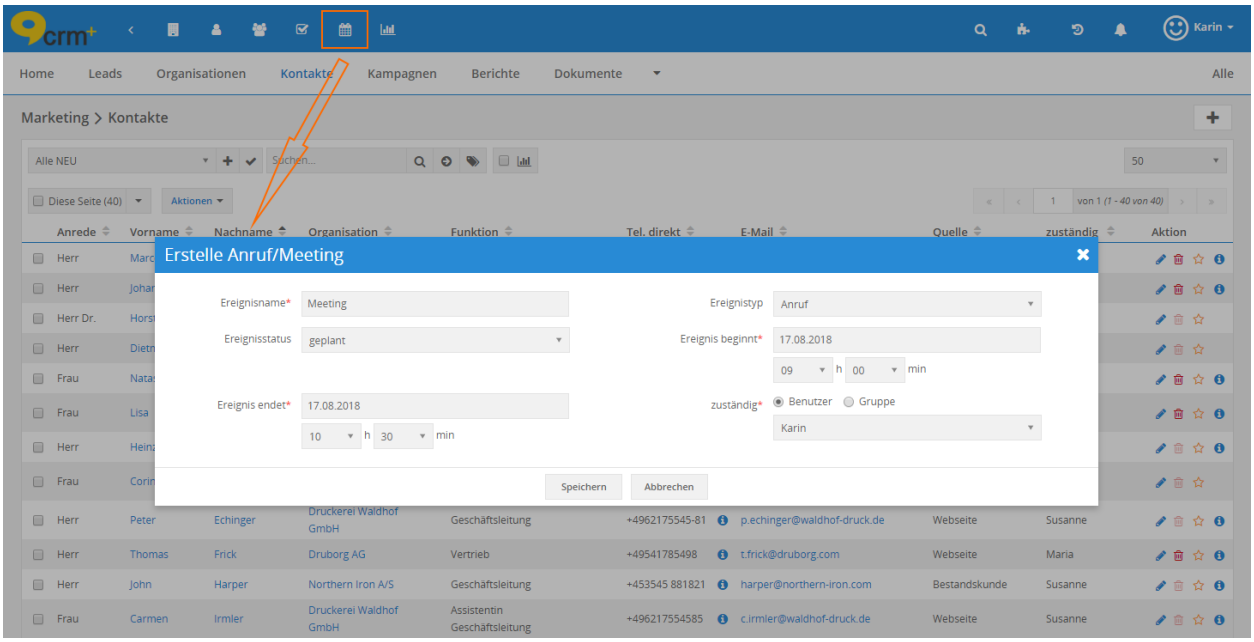
Schnellmenü

Mittels dem Schnellmenü, können - ohne das jeweilige Modul aufrufen zu müssen - neue Datensätze für Module erstellt werden.



Beispiel

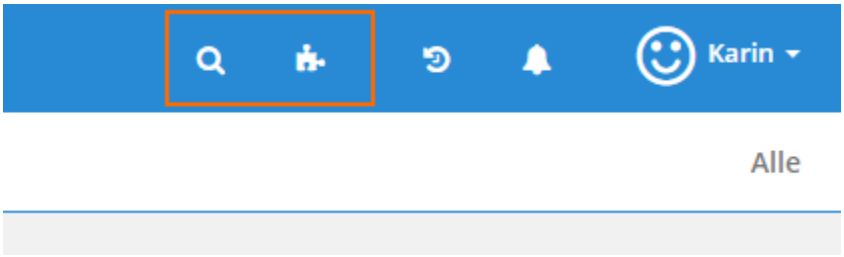
Sie haben die Listenansicht des Moduls Kontakte geöffnet und wollen nun für das Modul Kalender ein neues Ereignis anlegen. Nach dem Klicken auf das entsprechende Icon des Moduls, öffnet sich ein Popup Fenster, in welchem die wichtigsten Informationen eingetragen werden können. Nach dem Klicken auf „Speichern“ wird ein entsprechender neuer Datensatz angelegt und nach dem Speichervorgang angezeigt.



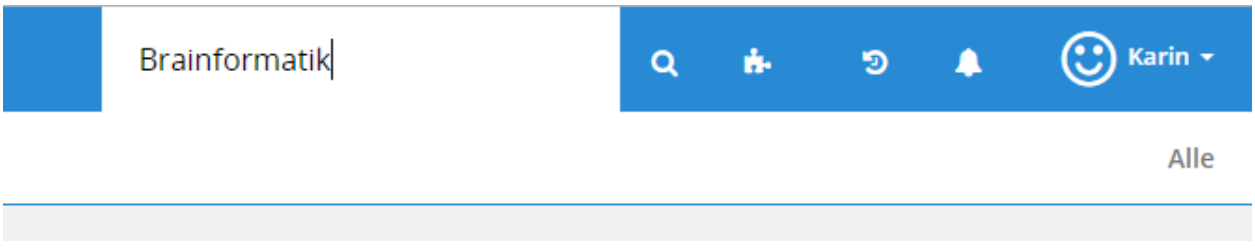
Suche

Die Suche in der Werkzeugleiste wird auch als “Globale Suche” bezeichnet, da bei einer Suchanfrage das komplette CRM+ durchsucht wird.

Für die Suche sind die Icons “Lupe” und “Puzzle” in der Werkzeugleiste von Bedeutung:



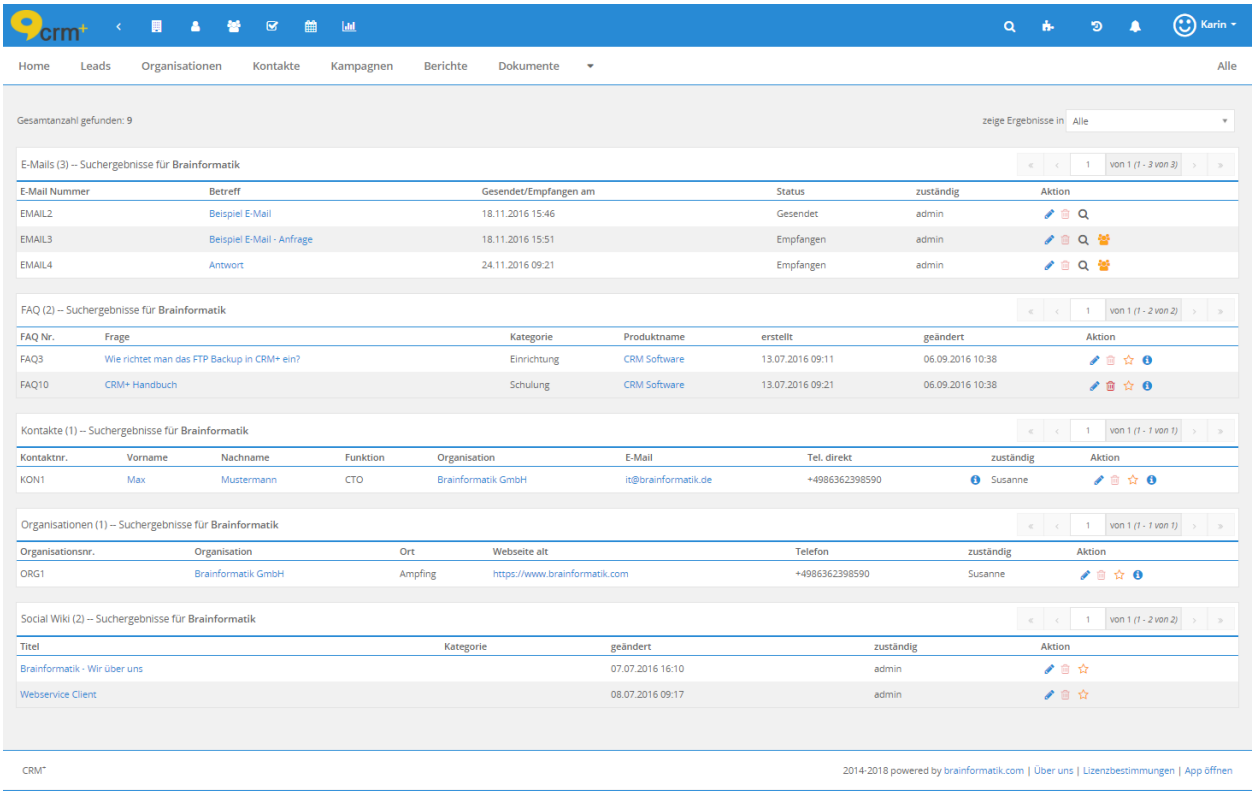
Nach dem Klicken auf das Icon “Lupe” öffnet sich ein Eingabefeld, in welchem der Suchbegriff (hier der Beispielbegriff “Brainformatik”) eingegeben werden kann:



Nach Betätigung der Eingabetaste (Entertaste), oder durch Klicken auf das Icon “Lupe”, wird der Suchvorgang gestartet. Nach Beendigung der Suche werden die Suchergebnisse modulweise übersichtlich dargestellt.

Beispiel

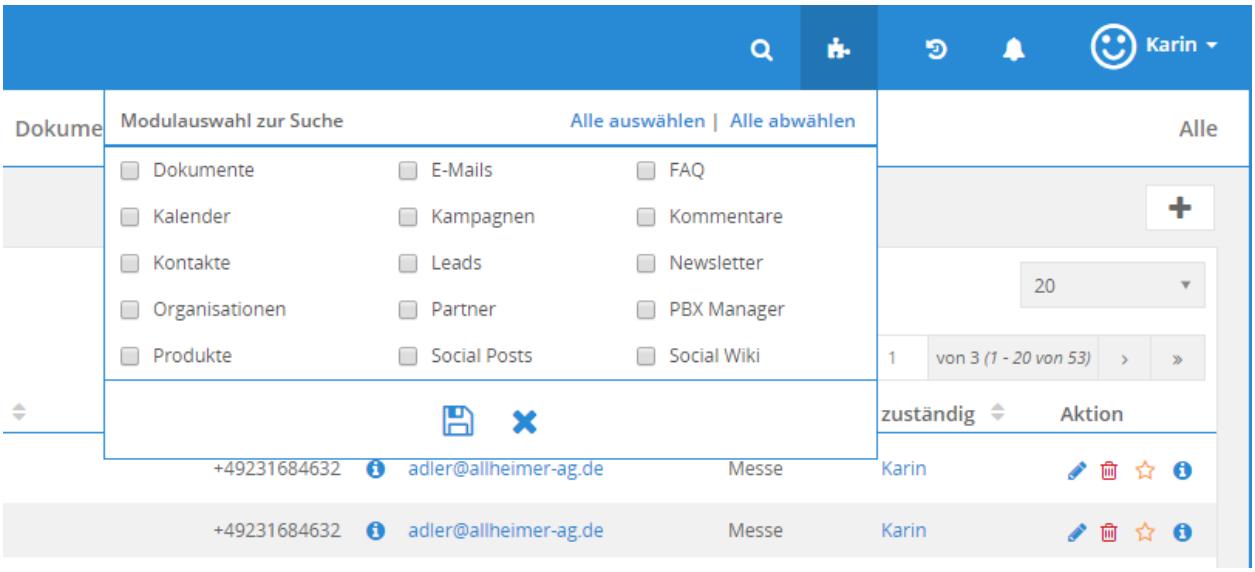
Eine durchgeführte Suche mit dem Suchbegriff „Brainformatik“ zeigt folgende Suchergebnisse:



Bemerkung: Je nach Anzahl der zu durchsuchenden Datensätze kann - wenn alle Module durchsucht werden - die Suche durchaus einen kurzen Moment in Anspruch nehmen.

Um den Suchvorgang zu beschleunigen, oder um auch nur generell ausgewählte Module zu durchsuchen, kann die Modulauswahl zur Suche konfiguriert werden.

Nach dem Klicken auf das Icon “Puzzle” öffnet sich ein Popup Fenster, in welchem die zu durchsuchenden Module markiert und gespeichert werden können:



Durch das Anhaken der Checkboxen der Module, können die gewünschten Module für eine Suche entspre-

chend eingeschränkt werden.

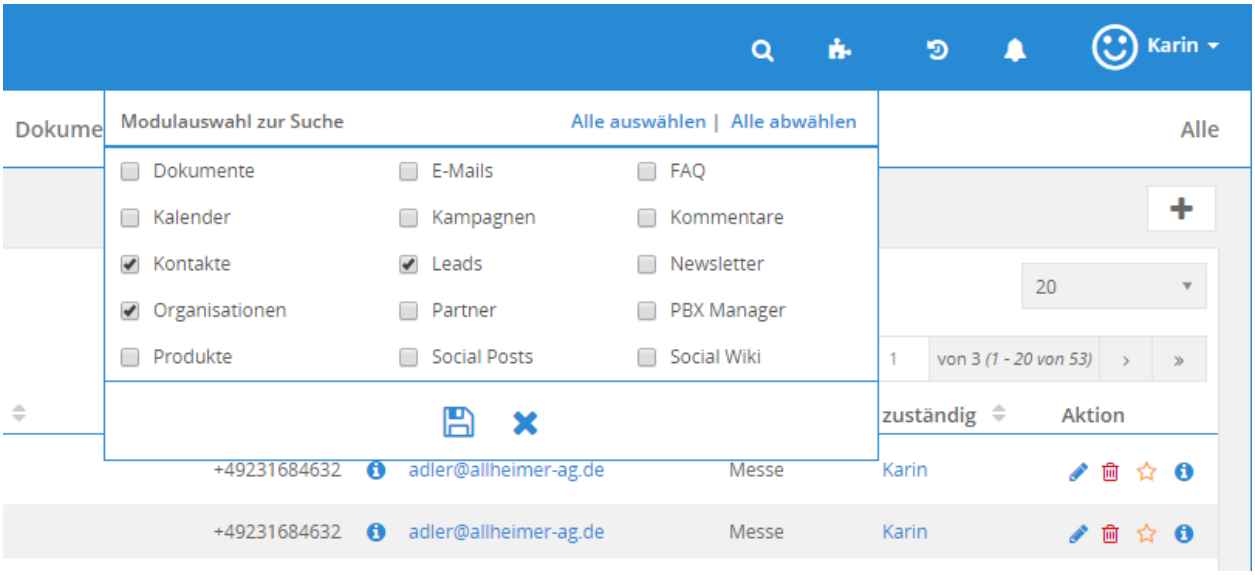
Mittels der beiden Aktionenlinks “Alle auswählen” bzw. “Alle abwählen” können alle Module “mit einem Klick” aus- bzw. abgewählt werden.

Bemerkung: Ist kein Modul markiert, werden autom. alle Module durchsucht.

Warnung: Einem Benutzer stehen in der Modulauswahl zur Suche nur die Module zur Verfügung, welche er aufgrund der *Rechteeinstellungen* auch aufrufen darf.

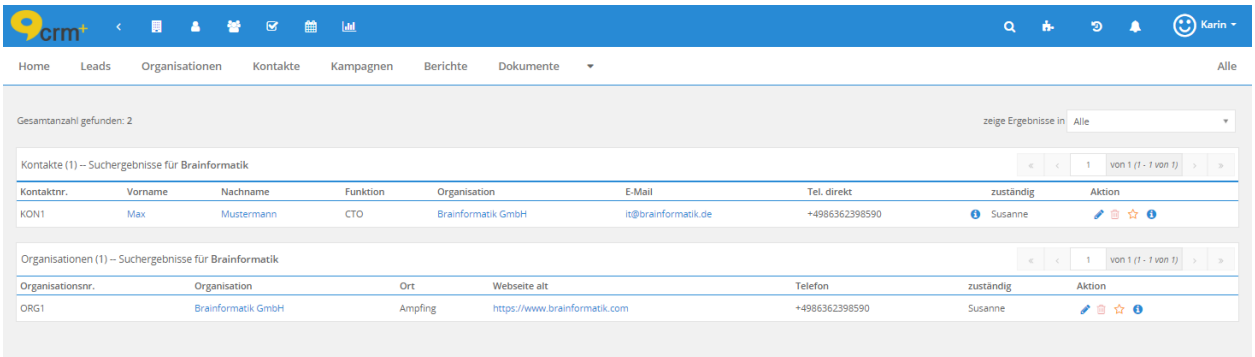
Beispiel

Die Module Kontakte, Organisationen und Leads wurden für die Suche markiert:



Beispiel

Nachdem eine Suche für die Module Kontakte, Organisationen und Leads mit dem Suchbegriff „Brainformatik“ durchgeführt wurde, werden folgende Suchergebnisse angezeigt:

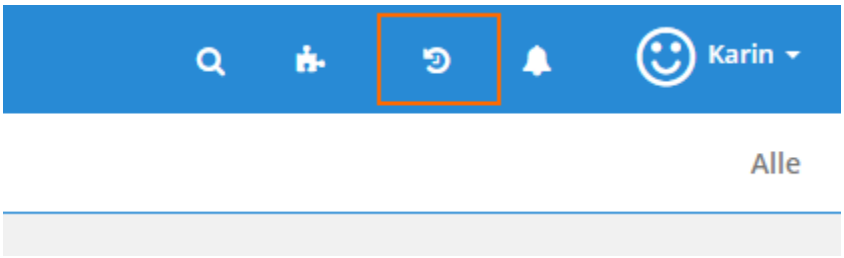


Warnung: Die Markierung, welche Module durchsucht werden sollen, bleibt nur bis zum nächsten Logout des Benutzers gespeichert und kann nicht dauerhaft gespeichert werden.

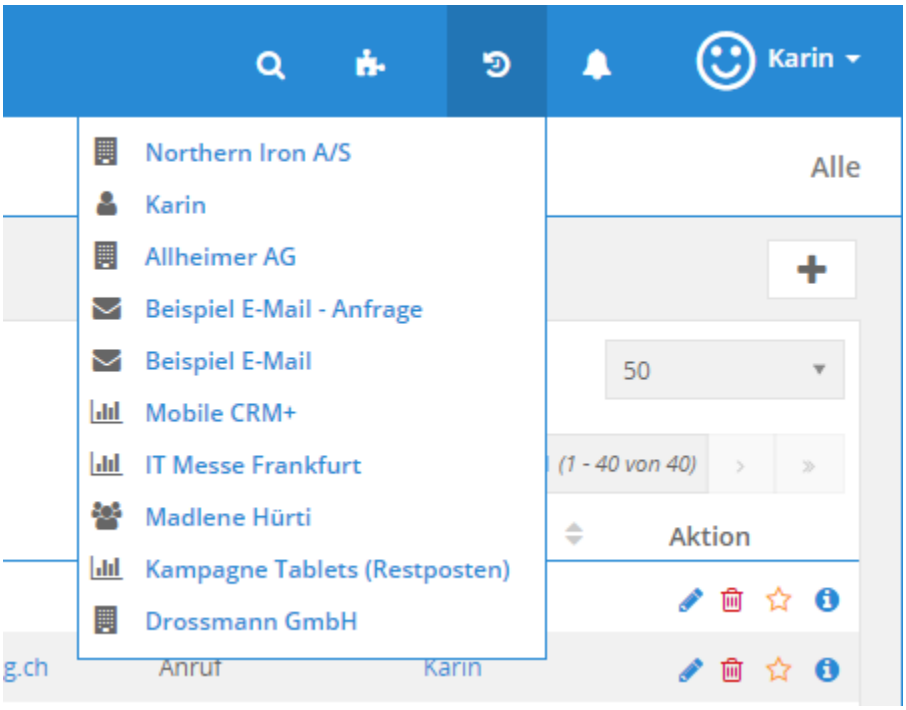
Bemerkung: Links zu Datensätzen in den Suchergebnissen werden nach dem Anklicken automatisch in einem neuen Browsertab geöffnet.

Zuletzt betrachtete Einträge

Um eine kurze Übersicht der zuletzt betrachteten Einträge (Datensätze) sehen zu können, klicken Sie auf das Icon “Historie”:



Nach dem Klicken auf das Icon “Historie” öffnet sich ein kleines Popup Fenster, in welchem die zuletzt betrachteten Datensätze aufgelistet sind:



Es werden hier max. zehn Datensätze aufgelistet, wobei neben dem Icon des Moduls, in welchem der Datensatz gespeichert ist, auch der Titel des Datensatzes angezeigt wird.

Die Titel der Datensätze sind als Links dargestellt, beim Anklicken wird der entsprechende Datensatz direkt aufgerufen.

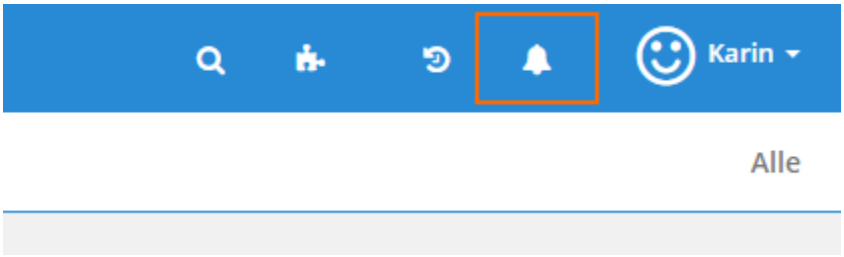
Bemerkung: Die Anzahl der angezeigten Datensätze kann in *CRM Konfigurator* festgelegt werden.

Nachrichtencenter

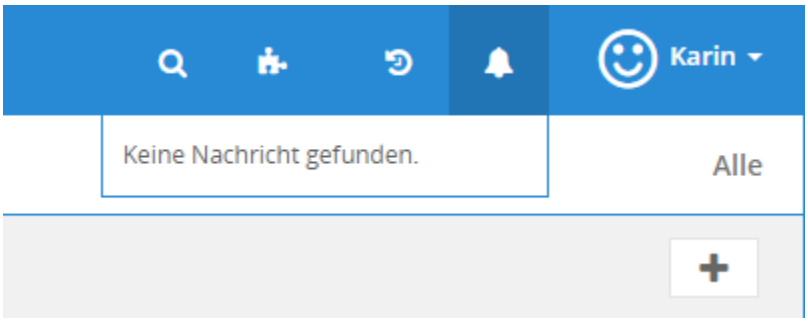
Im Nachrichtencenter erhalten Sie CRM+ Benachrichtigungen im Zusammenhang mit folgenden Funktionalitäten:

- *CSV Import*
- *CSV Update*
- *E-Mail*
- *Soziale Zusammenarbeit*
- *E-Mail Marketing*
- *DS-GVO*

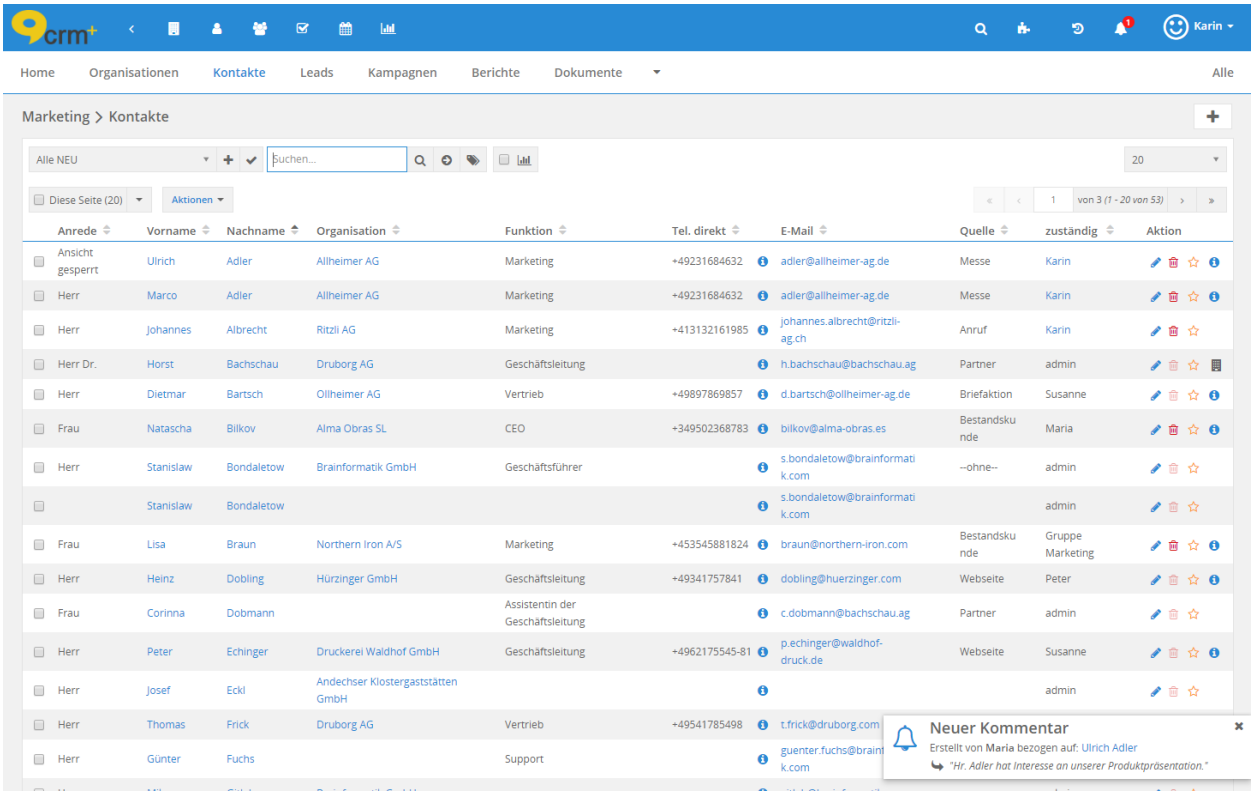
Um das Nachrichtencenter zu öffnen, klicken Sie auf das Icon “Glocke”:



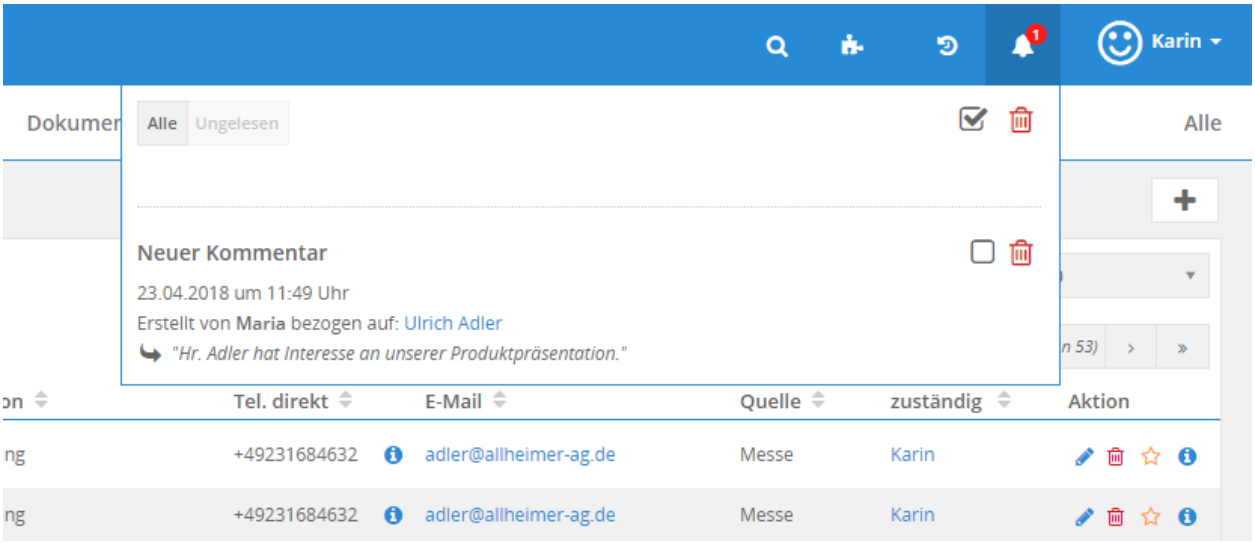
Sollten noch keine Benachrichtigungen vorhanden sein, erscheint eine entsprechende Meldung:



Sobald eine neue Nachricht vorhanden ist, wird diese sowohl unten rechts mittels eines kleinen Popups eingeblendet, als auch mittels einer Zahl (weiße Zahl in einem roten Kreis) beim Icon des Nachrichtencenters. Diese Zahl gibt die Anzahl der ungelesenen Nachrichten an:



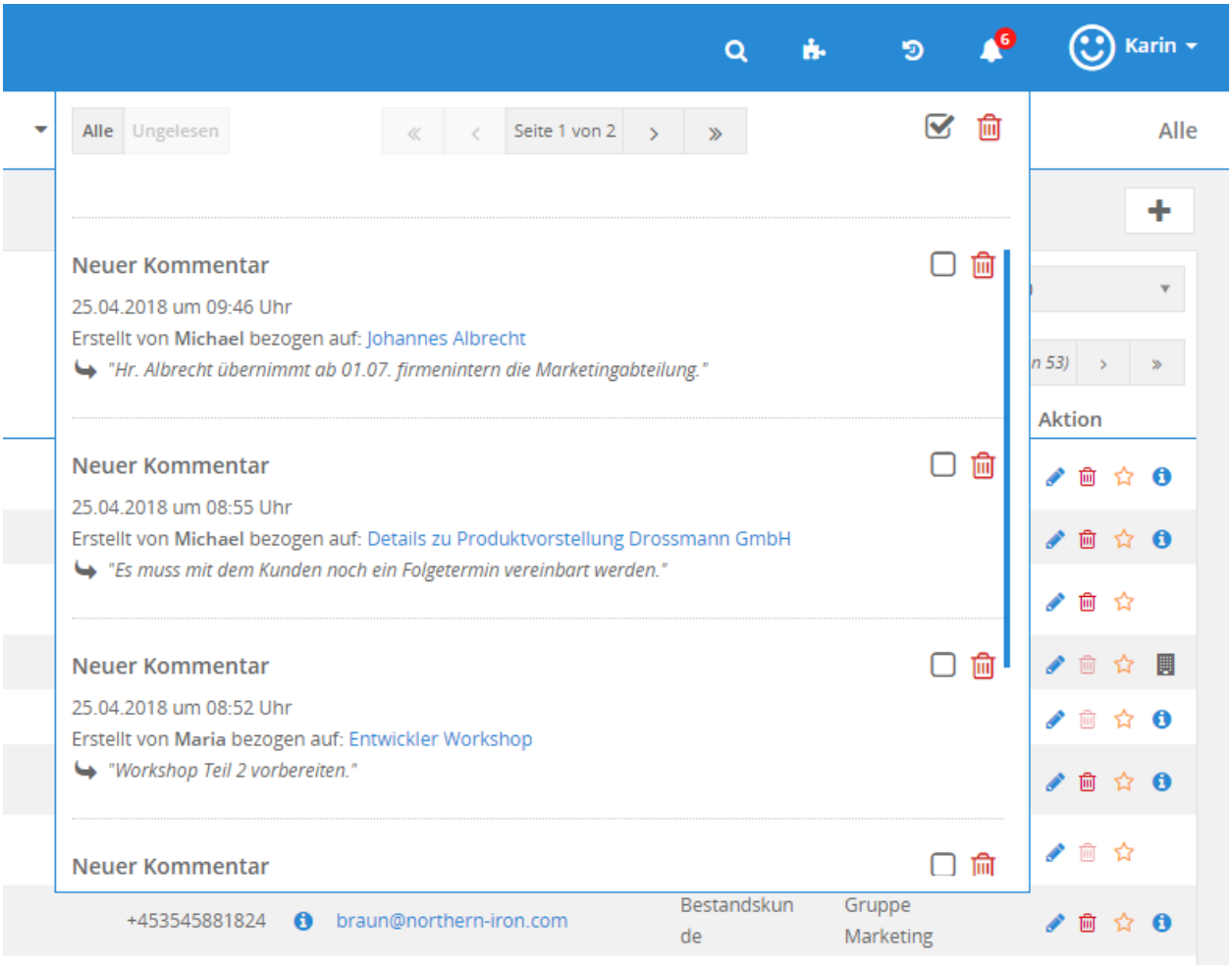
Um die Nachrichten einsehen zu können, muss auf das Icon “Glocke” geklickt werden. Es öffnet sich nun ein entsprechendes Popup Fenster, in dem die Nachrichten dargestellt werden:



Mittels der Buttons “Alle” und “Ungelesen” können alle bzw. nur die ungelesenen Nachrichten ausgewählt werden.

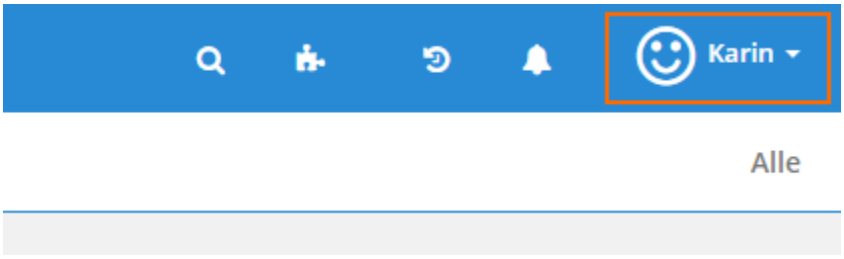
Sollten mehr als fünf Nachrichten im Nachrichtencenter vorhanden sein, wird im Popup eine entsprechende Navigationsleiste eingeblendet, mittels der seitenweise durch die Nachrichten navigiert werden kann.

Mittels der Icons “Checkbox angehakt” und “Papierkorb” oben rechts im Nachrichtencenter, können alle Nachrichten als gelesen markiert bzw. aus dem Nachrichtencenter gelöscht werden.

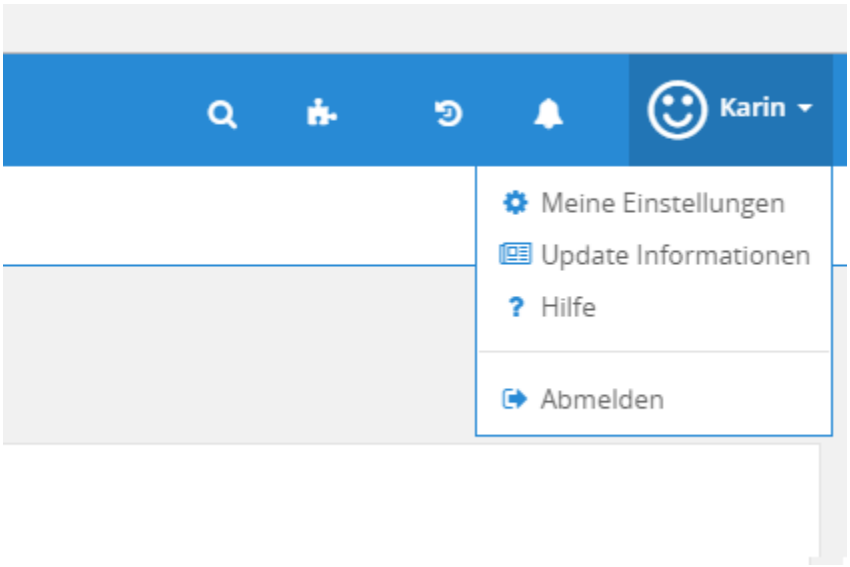


Meine Einstellungen, Hilfe und Logout

Ganz rechts in der Werkzeugleiste befindet sich der Einstellungsbereich für jeden Benutzer:



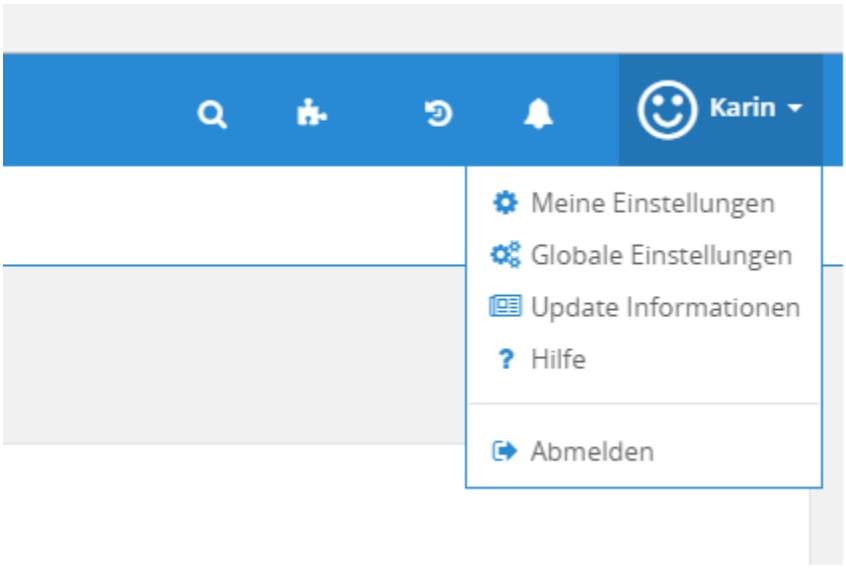
Eine *Flyout Navigation* klappt aus, sobald der Benutzer den übergeordneten Menüpunkt mit dem Cursor berührt oder anklickt:



Über die *Flyout Navigation* können folgende Menüpunkte aufgerufen werden:

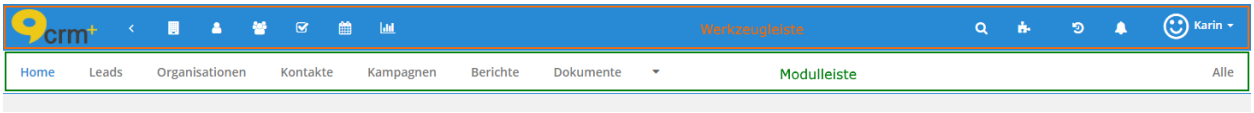
- *Meine Einstellungen* (Aufrufen der Benutzereinstellungen)
- *Globale Einstellungen* (Aufrufen der globalen Einstellungen)
- Update Informationen (Aufrufen der aktuellen Update Informationen)
- *Hilfe* (Aufrufen der CRM+ Onlinehilfe) https://hilfe.brainformatik.com/
- Abmelden (Ausloggen des Benutzers aus CRM+)

Warnung: Der Punkt „Globale Einstellungen“ ist nur verfügbar, wenn ein Benutzer vom Rechtemanagement (siehe Abschnitt *Erklärung der Rechtestufen bei der Benutzeranlage*) „Admin“, „CustomerAdmin“ oder „Superuser“ ist:



2.3.2 Modulleiste

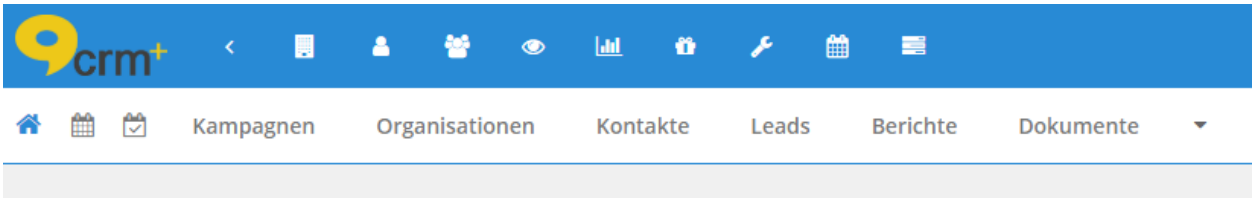
Im oberen Bereich von CRM+ ist die *Modulleiste* (grün markiert) unterhalb der *Werkzeugleiste* (orange markiert) zu finden:



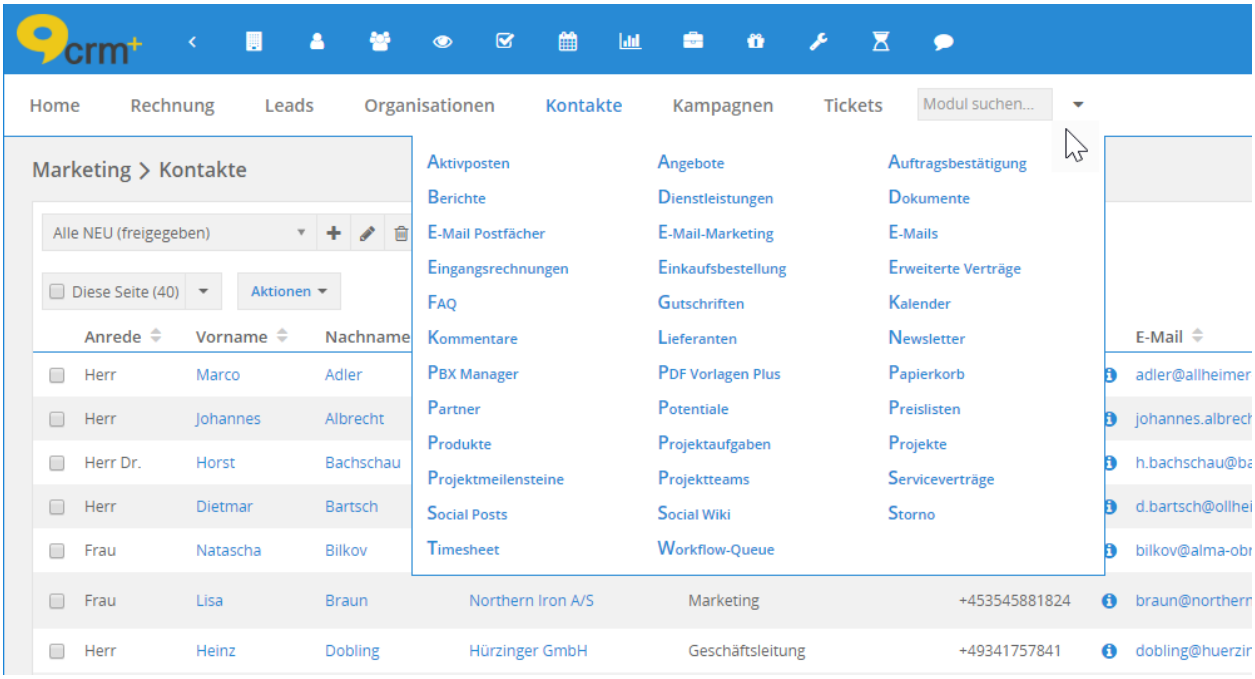
Mittels der Modulleiste können die einzelnen Module durch einfaches Anklicken aufgerufen werden.

Module in der Modulleiste

Auf der linken Seite in der Modulleiste werden bis zu neun Module mittels *Icon* bzw. Modulname dargestellt:

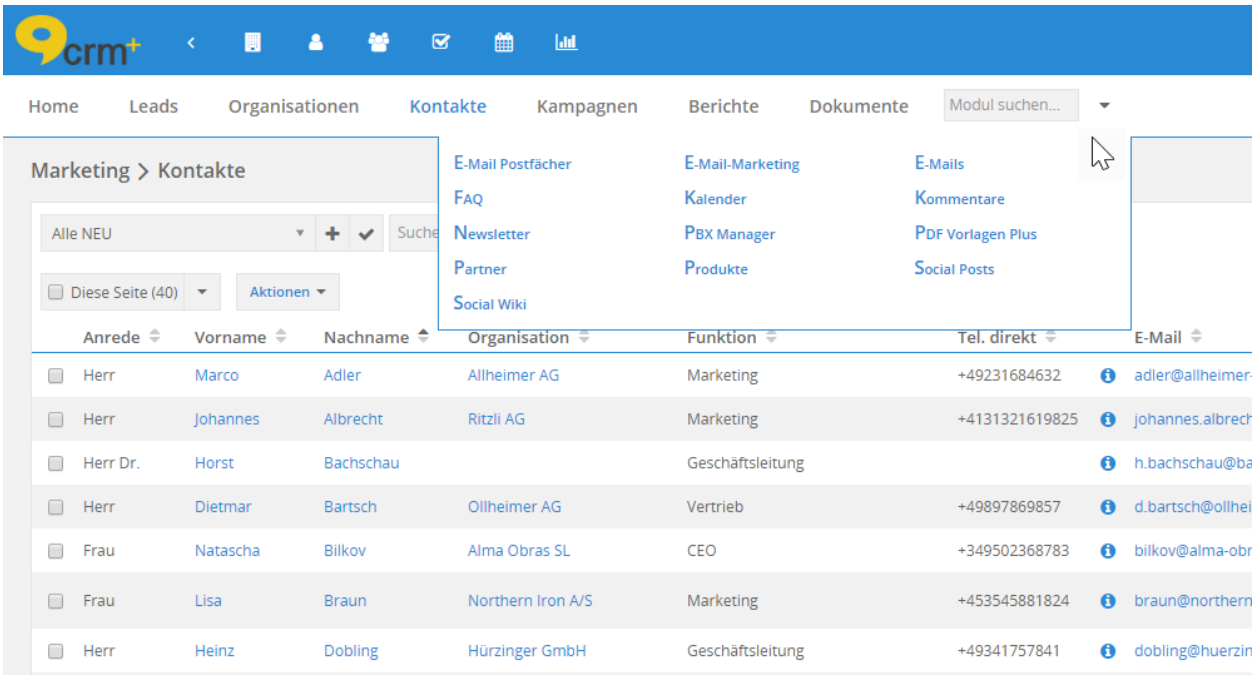


Sollte ein Benutzer aufgrund der Rechteeinstellungen mehr als neun Module sehen dürfen, sind die restlichen Module über eine *Flyout Navigation* aufrufbar:



In der Fly-Out Navigation werden grundsätzlich immer alle Module angezeigt die ein Benutzer aufgrund der Rechteeinstellungen sehen darf, unabhängig davon ob Module bereits in der Modulleiste angezeigt werden.

Ist aufgrund der Rechteeinstellungen eines Benutzers der Zugriff auf Module eingeschränkt, erscheinen auch nur diese in der *Flyout Navigation*:



Fährt man mit dem Mauszeiger über den Namen eines Moduls, öffnet sich ein Fly-Out Menü, welches in zwei Bereiche aufgeteilt ist:

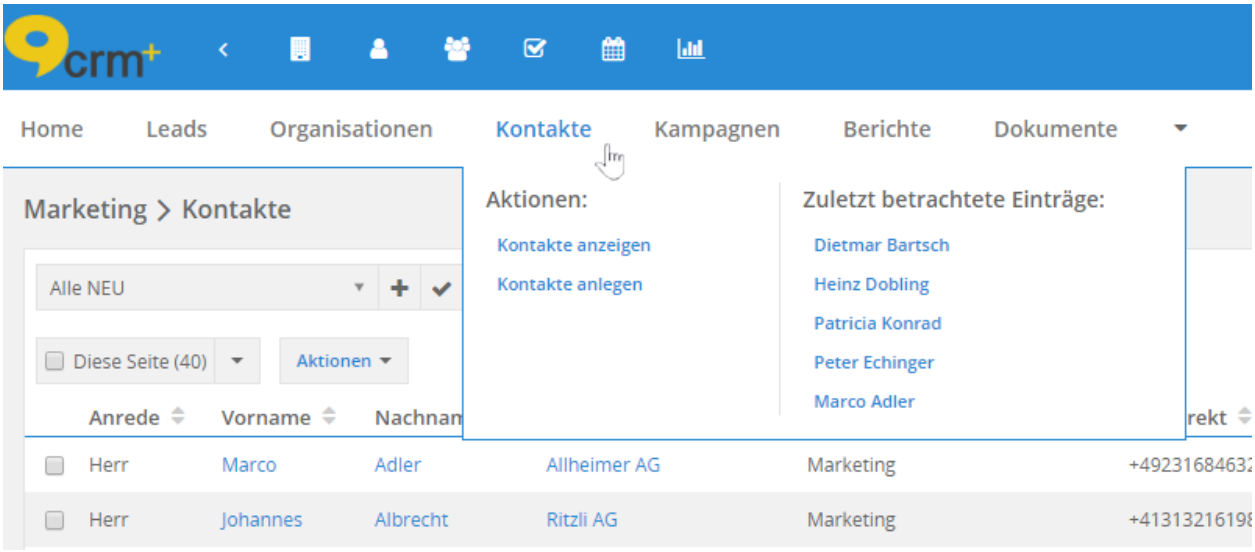
- Aktionen
- Zuletzt betrachtete Einträge

Aktionen:

Im Bereich “Aktionen” werden - je nach *Rechteeinstellung des Benutzers* - die jeweiligen möglichen Aktionen für dieses Modul dargestellt.

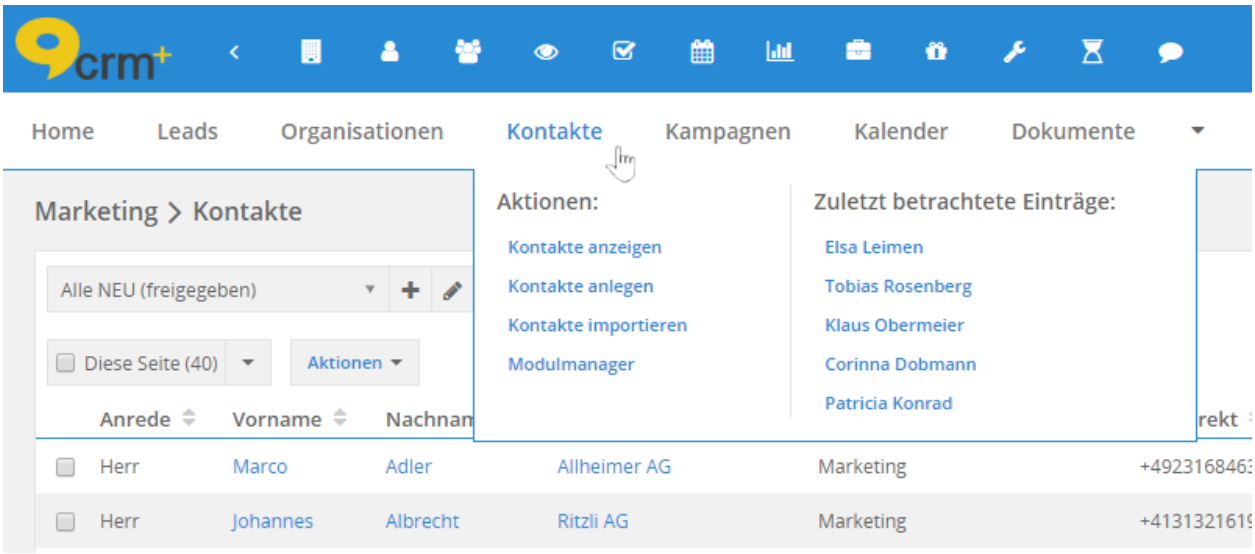
Beispiel

Im nachfolgenden Screenshot darf der Benutzer im Modul „Kontakte“ die Listenansicht der Kontakte aufrufen („Kontakte anzeigen“) und neue Kontakte anlegen (Erstellansicht eines neuen Kontaktes wird aufgerufen):



Beispiel

Im weiteren Beispiel darf der Benutzer aufgrund der Rechteeinstellungen (siehe Abschnitt *Benutzerverwaltung*) im Modul „Kontakte“ zusätzlich einen *CSV Import* („Kontakte importieren“) starten sowie den *Modulmanager* des Moduls Kontakte aufrufen:



Zuletzt betrachtete Einträge:

Im Bereich “Zuletzt betrachtete Einträge” werden die zuletzt betrachteten Einträge des jeweiligen Moduls aufgelistet. Die Liste der Einträge ist absteigend nach Zeit des Aufrufs sortiert.

Es werden hier max. fünf der zuletzt betrachtete Einträge aufgelistet.

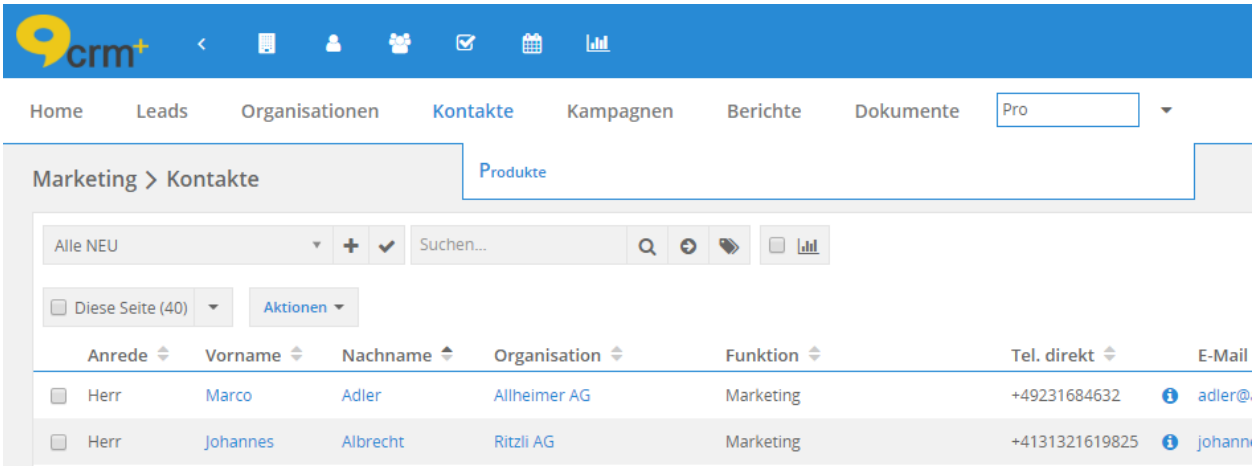
Bemerkung: Die Anzahl der angezeigten Datensätze kann in Globale Einstellungen *CRM Konfigurator* festgelegt werden.

Modulsuche

Um in der Fly-Out Navigation ein Modul schnell finden zu können, ist eine Modulsuche integriert. Wird in das Suchfeld ein Suchbegriff eingegeben, wird nach jedem eingegebenen Zeichen die Anzeige der Module entsprechend eingeschränkt.

Beispiel

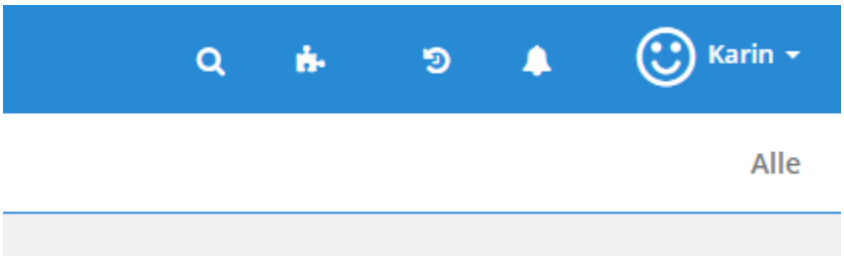
Der eingegebene Suchbegriff „Pro“ zeigt nur noch das Modul „Produkte“ an:



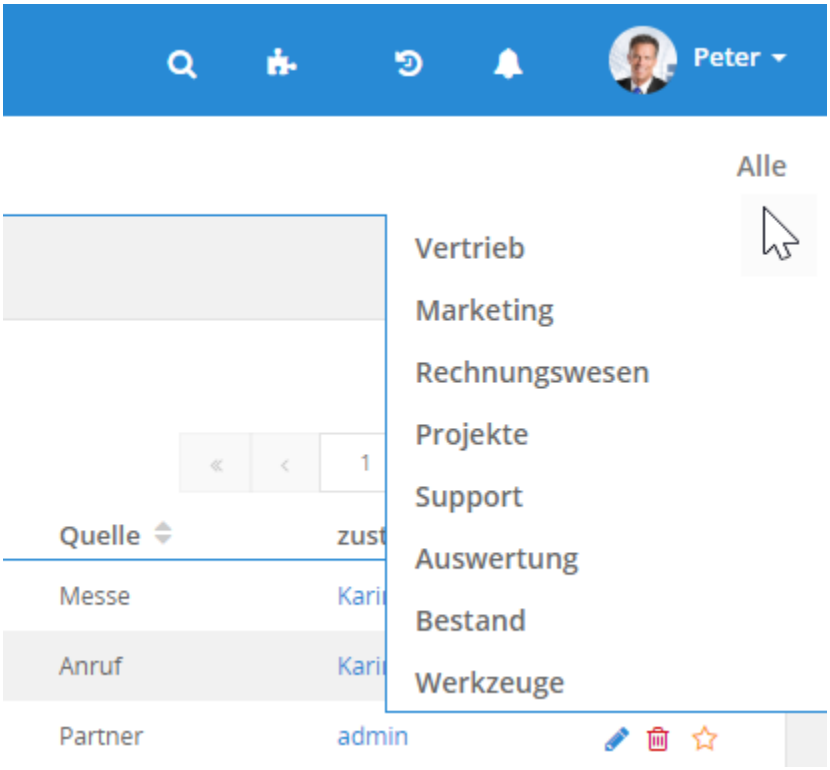
Modulgruppen

Auf der rechten Seite der Modulleiste sind die sog. “Modulgruppen” zu finden. Modulgruppen sind thematisch zusammengefasste Module, welche dann - je nach Auswahl - auf der linken Seite in der Modulleiste angezeigt werden.

Im nachfolgenden Screenshot ist die Modulgruppe “Alle” dargestellt:

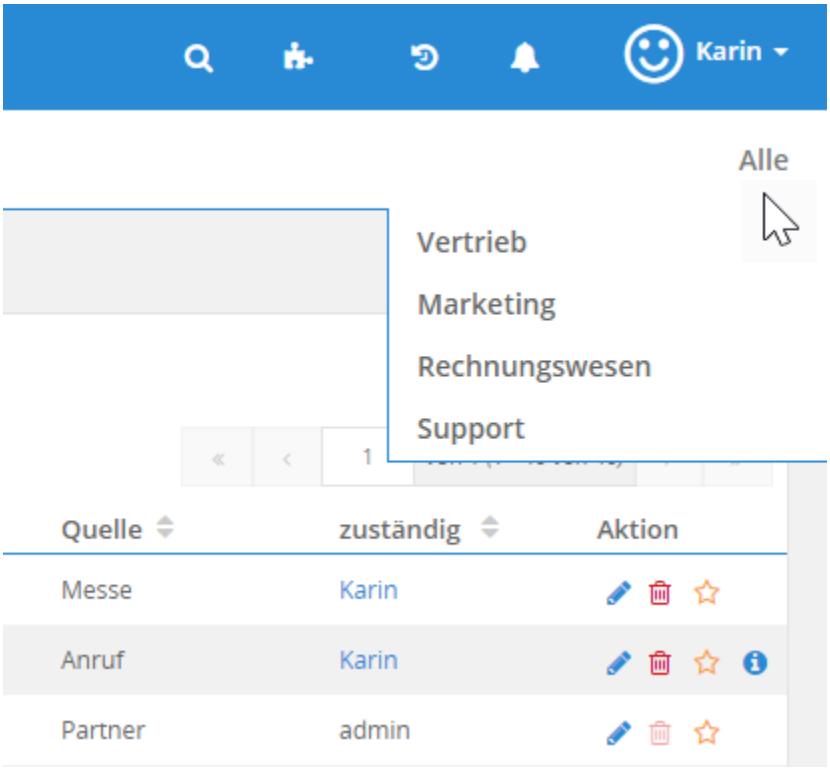


Auch die Modulgruppen verfügen über eine Fly-Out Navigation, über welche die verschiedenen Modulgruppen aufgerufen werden können:



Bemerkung: Modulgruppen können in den Globalen Einstellungen konfiguriert werden. Bitte beachten Sie hierzu den Abschnitt *Navigationsmenü Tabs*.

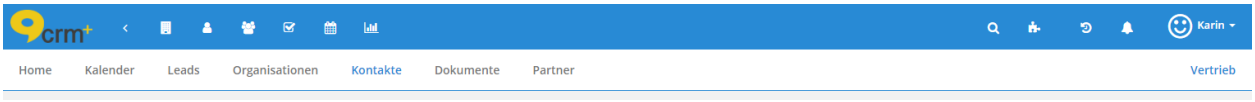
Ist aufgrund der Rechteeinstellungen eines Benutzers der Zugriff auf Module bzw. Modulgruppen eingeschränkt, erscheinen auch nur diese in der Fly-Out Navigation der Modulgruppen:



Nach der Auswahl einer Modulgruppe durch Anklicken, werden die entsprechenden Module in der Modulleiste angezeigt.

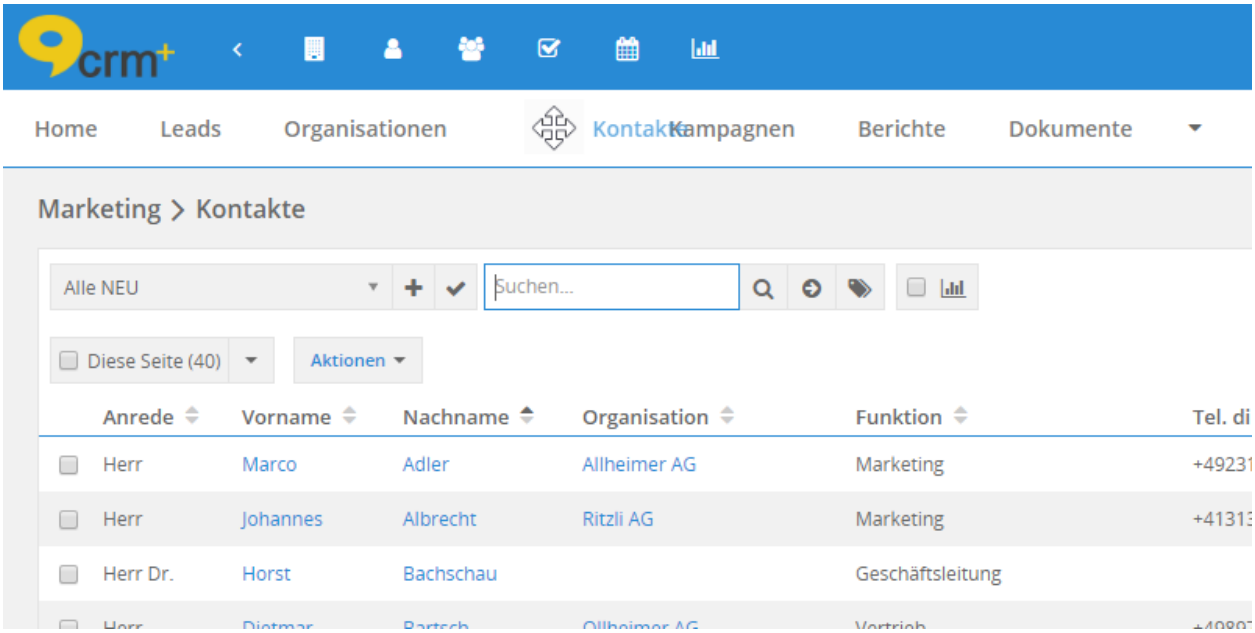
Beispiel

Darstellung der Module der Modulgruppe „Vertrieb“:



Warnung: Wurde eine Modulgruppe ausgewählt, werden auch in der Modulsuche nur noch die Module dargestellt, welche zu dieser Modulgruppe gehören.

Die Anordnung der Module auf der linken Seite kann innerhalb einer ausgewählten Modulgruppe zusätzlich durch jeden Benutzer individuell und dauerhaft per *Drag And Drop* konfiguriert werden:



2.4 CRM Aufbau/Struktur

2.4.1 Modularer Aufbau

Der modulare Aufbau von CRM+ ermöglicht eine individuelle Anpassung des Systems an Ihre gesamten Bedürfnisse.

CRM+ unterstützt Sie sowohl mit allgemeinen Modulen, als auch speziellen Modulen im Bereich Marketing, Bestand, Faktura, Support und Projekte.

Insgesamt stehen in CRM+ über 40 verschiedene Module zur Verfügung. Eine detaillierte Auflistung aller verfügbaren Module finden Sie im Abschnitt *Module*.

In den meisten Modulen sind folgende Ansichten verfügbar:

- *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*
- *Detailansicht*
- *Bearbeitungsansicht*
- *Tab „Mehr Informationen“*

2.4.2 Detailansicht

Wird ein Datensatz in der Detailansicht aufgerufen, ist dieser in mehrere funktionelle Bereiche unterteilt:

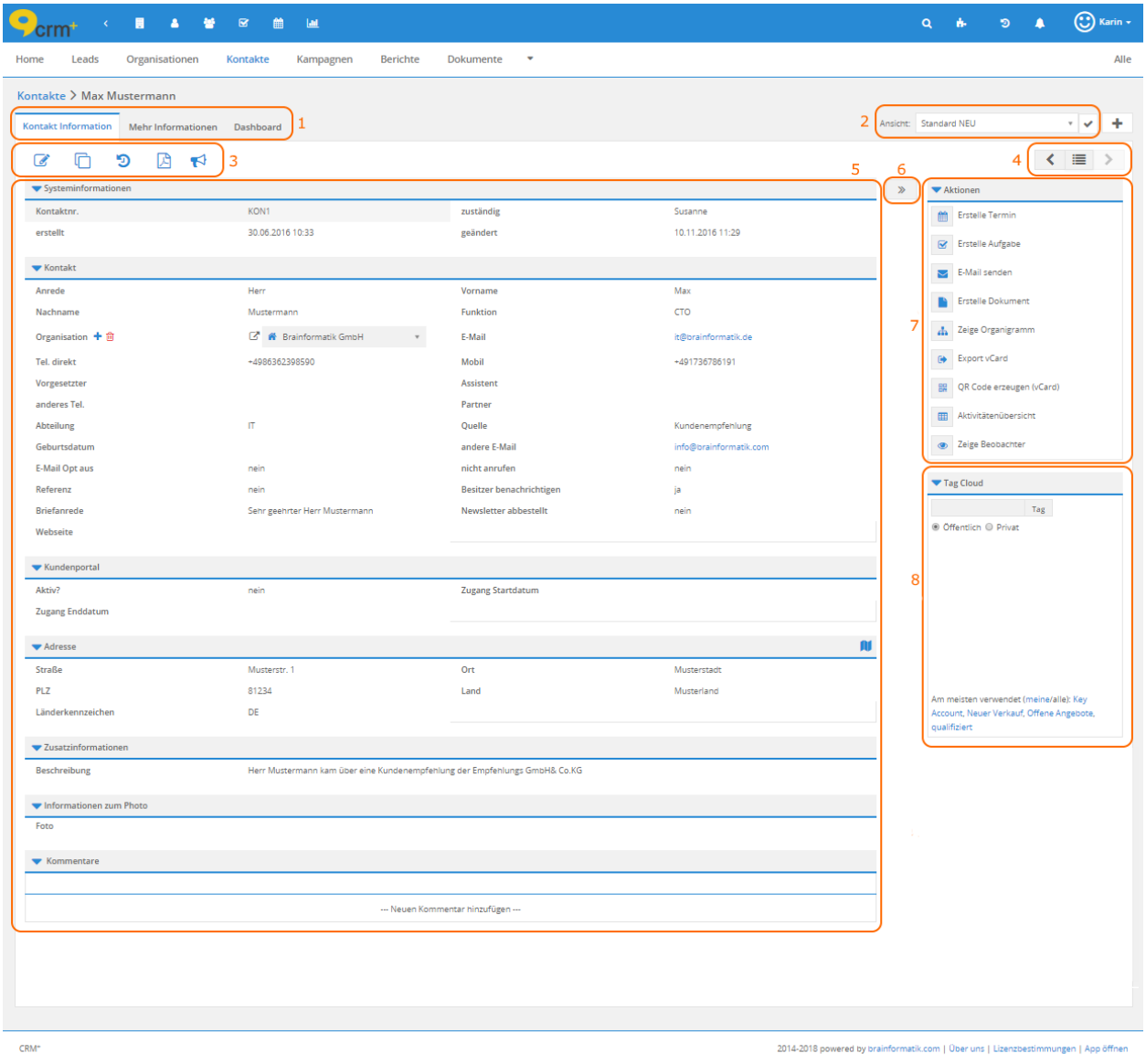
1. *Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard*
2. *Ansicht*
3. *Standardaktionen*
4. *Datensatznavigation*
5. *Blöcke*

6. *Seitennavigation*
7. *Aktionen*
8. *Tag Cloud*

Der Aufbau der Detailansicht ist in den meisten Modulen (Ausnahmen bilden hier z.B. Module wie *Berichte* oder *PDF Plus*) gleich bzw. sehr ähnlich.

Im nachfolgenden Screenshot *Detailansicht - funktionelle Bereiche* sind die Bereiche entsprechend der nummerierten Auflistung gekennzeichnet.

Bemerkung: Bitte beachten Sie, dass der Screenshot nur beispielhaft ist und Sie gegebenenfalls - je nach Konfiguration Ihres CRM Systems - eine leicht geänderte Ansicht vorfinden.

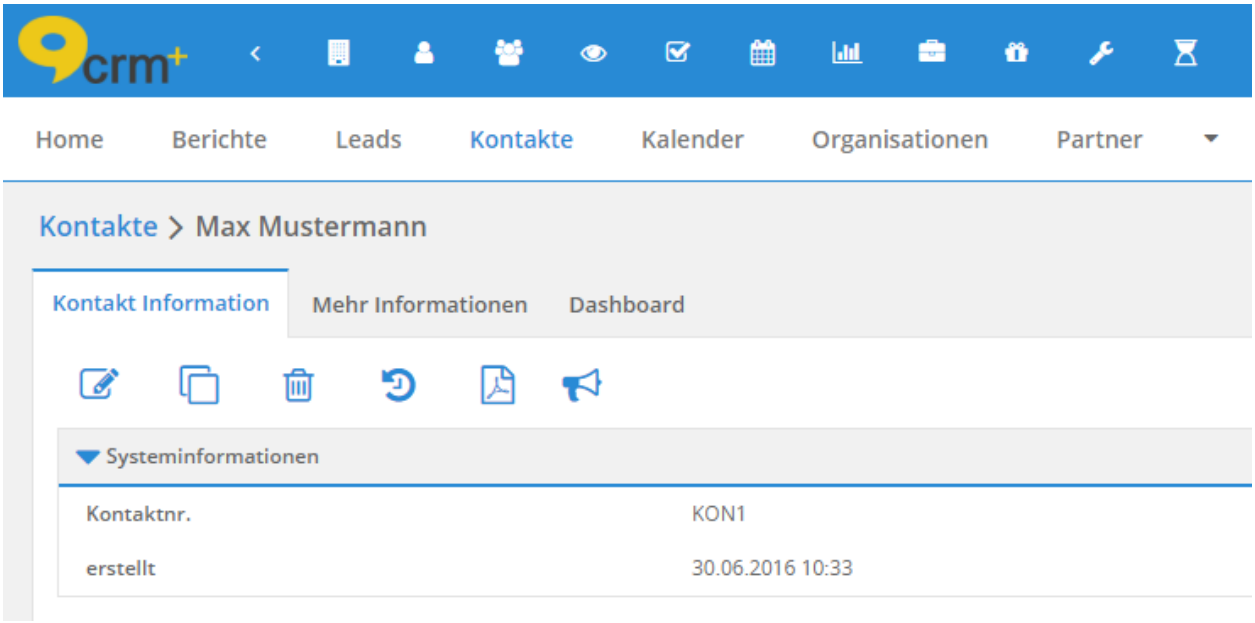


Die jeweiligen funktionellen Bereiche werden in den nachfolgenden Abschnitten detailliert erklärt.

Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard

In der Detailansicht werden - je nach Konfiguration - bis zu drei *Tabs* angezeigt:

- *Information*
- *Mehr Informationen*
- *Dashboard*



Tab "Information"

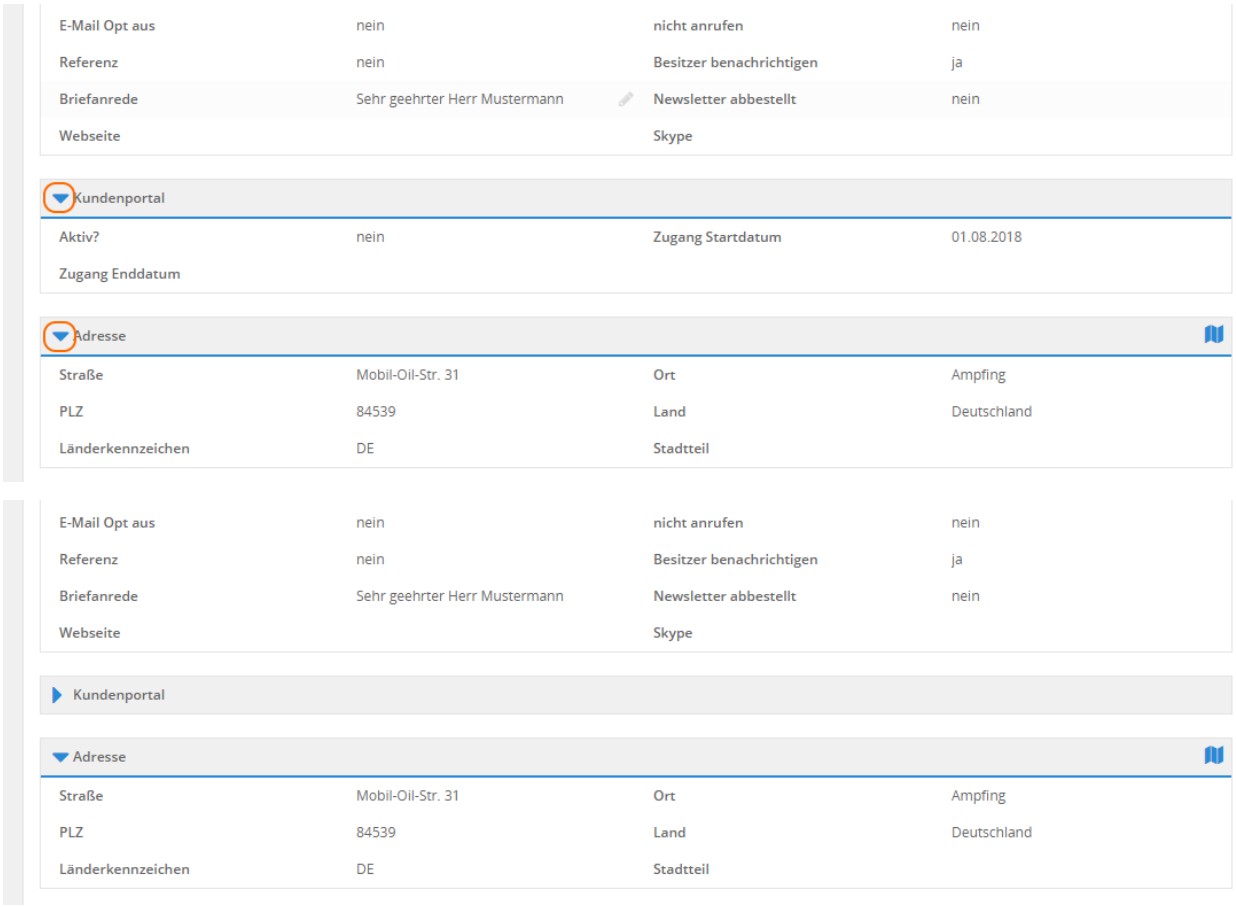
Der Name dieses *Tab* beinhaltet immer den Modulnamen: Z.B. "Kontakt Information" oder "Organisation Information".

Im Tab "Information" werden die Bereiche Nr. 5 - 8 angezeigt (siehe Screenshot *Detailansicht - funktionelle Bereiche*)

Bereich Nr. 5 - Blöcke und Felder

In diesem Bereich werden alle Blöcke und Felder angezeigt, wie Sie für die ausgewählte *Ansicht* im *Modulmanager* definiert wurden.

Neben den Namen der Blöcke befindet sich das Icon "blaues Dreieck". Mittels des Icons kann der Block auf-/eingeklappt werden:



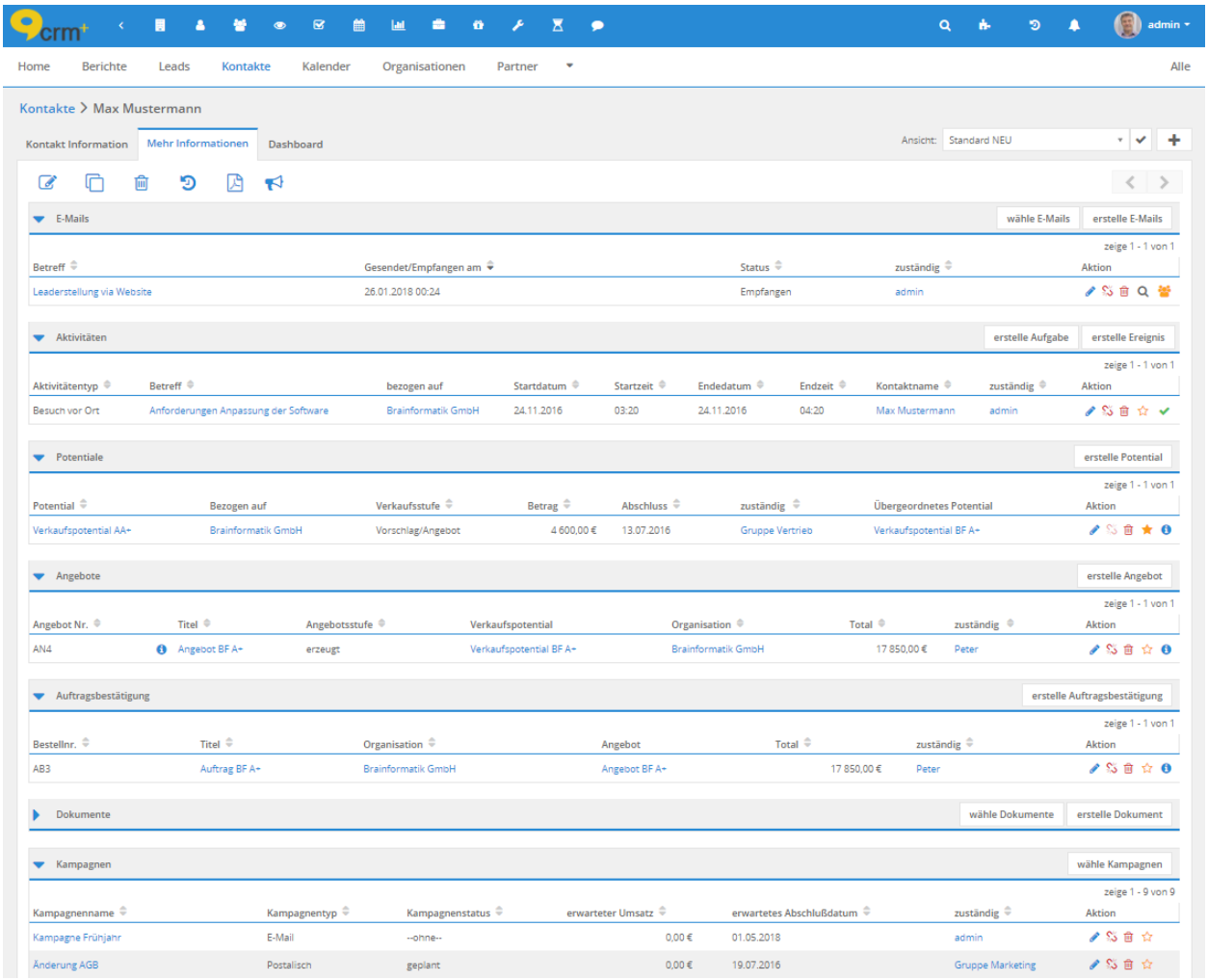
Bemerkung: Das Auf-/Einklappen ist für den Benutzer nur eine temporäre Einstellung. Ob beim Aufrufen eines Datensatzes in der Detailansicht ein Block auf-/zugeklappt ist, kann mittels des *Layout Editor* im *Modulmanager* festgelegt werden.

Bemerkung: Gegebenenfalls werden für einen Benutzer nicht alle Felder bzw. Blöcke angezeigt, wie diese im *Modulmanager* festgelegt wurden, da die Anzeige auch von der *Benutzerverwaltung* abhängig ist.

Die Bereiche Nr. 6 - 8 im Screenshot *Detailansicht - funktionelle Bereiche* sind in den nachfolgenden Abschnitten separat beschrieben.

Tab “Mehr Informationen”

Im Tab “Mehr Informationen” werden alle Datensätze aus anderen Modulen angezeigt, welche eine Verknüpfung (Relation) zum aufgerufenen Datensatz haben:



Bemerkung: Der Tab „Mehr Informationen“ ist nur vorhanden, wenn in den Benutzereinstellungen (siehe Abschnitt *Weitere Einstellungen*) der Punkt „kompakte Modulansicht“ nicht aktiviert ist. Ist die „kompakte Modulansicht“ aktiviert, werden die Detail- und Mehr Informationen eines Datensatzes in einer Ansicht zusammengefasst.

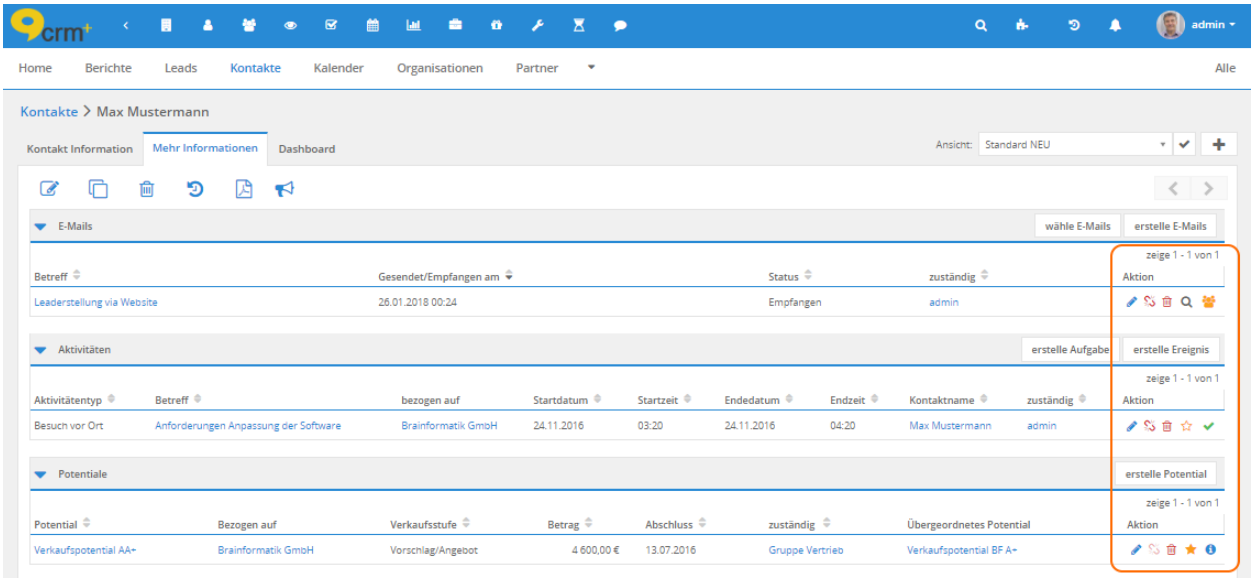
Im Tab “Mehr Informationen” wird für jedes Modul, in welchem Datensätze vorhanden sind, die eine Verknüpfung (Relation) zum aufgerufenen Datensatz besitzen, ein eigener Block mit der Liste der verknüpften Datensätze angezeigt.

Abhängig vom Modul, werden verschiedene Felder aus dem verknüpften Modul angezeigt. Die meisten Spalten (Felder) können - sinngemäß der *Listenansicht eines Moduls* - auf-/absteigend sortiert werden. Auch

die Anzeige der Anzahl der Datensätze, sowie eine Seitennavigation bei sehr vielen verknüpften Datensatzen wird innerhalb eines Blocks angezeigt.

Mittels der Buttons “wähle <Modulname>” bzw. “erstelle <Modulname>” können entweder vorhandene Datensätze für eine neue Verknüpfung ausgewählt, oder neue Datensätze erstellt werden.
Werden mittels des Buttons “erstelle <Modulname>” neue Datensätze erzeugt, wird der Benutzer direkt in die *Erstellansicht* des jeweiligen Datensatzes weitergeleitet.

Bei jedem aufgelisteten Datensatz innerhalb eines Blocks, werden in der letzten Spalte diverse Aktionen angezeigt:



Die Aktionen sind grundsätzlich vom jeweiligen Modul abhängig. Die Aktionen-Icons haben folgende Bedeutung:

- Icon „Stift“: Datensatz direkt bearbeiten - die Bearbeitungsansicht des Datensatzes wird geladen
- Icon „gebrochene Kette“: Relation löschen - es wird die Relation (Verknüpfung) zwischen den Datensätzen gelöscht
- Icon „Papierkorb“: der verknüpfte Datensatz wird aus dem jeweiligen Modul - nach einer Sicherheitsabfrage - gelöscht und in in das Modul Papierkorb verschoben
- Icon „Stern“ (leer): Datensatz ist nicht abonniert - kann durch klicken *abonniert* werden
- Icon „Stern“ (ausgefüllt): Datensatz ist abonniert - *Abonnement* kann durch klicken beendet werden
- Icon „i“: Information, dass Datensatz von einem nicht zuständigen Benutzer erzeugt oder geändert wurde
- Icon „Lupe“: zeigt eine Vorschau der E-Mail - nur Modul E-Mails
- Icon „Personen“: zeigt die Empfängerliste - nur Modul E-Mails
- Icon „grüner Haken“: setze den Status auf „abgeschlossen“ bzw. „durchgeführt“ (nur Modul Kalender)

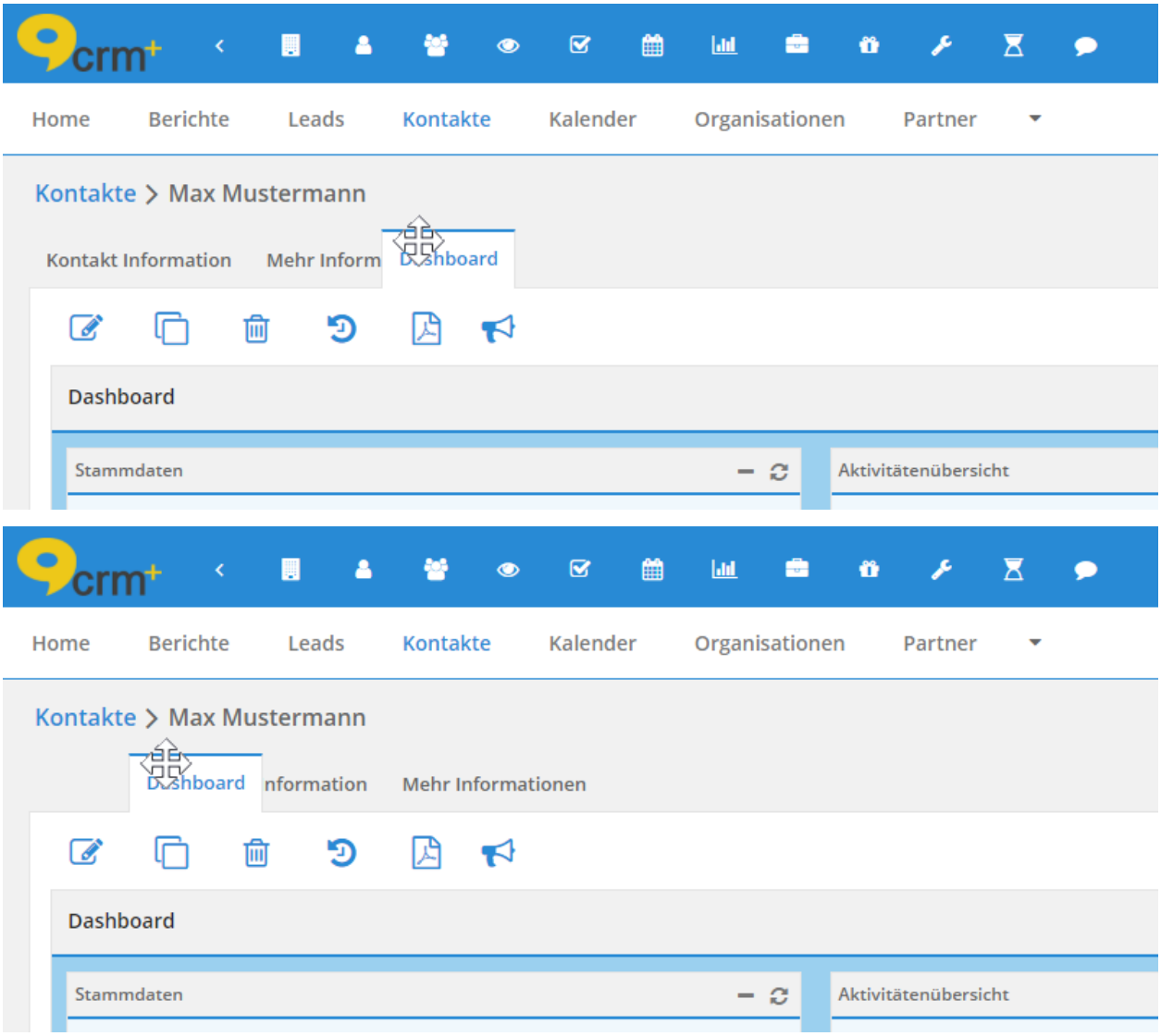
Tab "Dashboard"

Warnung: Der Tab „Dashboard" ist nur vorhanden, wenn für das betreffende Modul mind. ein Widget im *Moduldashboard* konfiguriert wurde.

Detaillierte Informationen zum "Dashboard" siehe Abschnitt *Moduldashboard*

Positionierung der Tabs

Die Positionierung der Tabs kann jeder Benutzer für sich selbst individuell einstellen. Die einzelnen Tabs können per *Drag And Drop* neu positioniert werden.



Bemerkung: Die Anordnung der Tabs wird für den Benutzer dauerhaft gespeichert und ist auch nur für das jeweilige Modul gültig. Die Speicherung der Positionierung wird von CRM+ autom. nach Beendigung der

Drag And Drop Aktion durchgeführt.

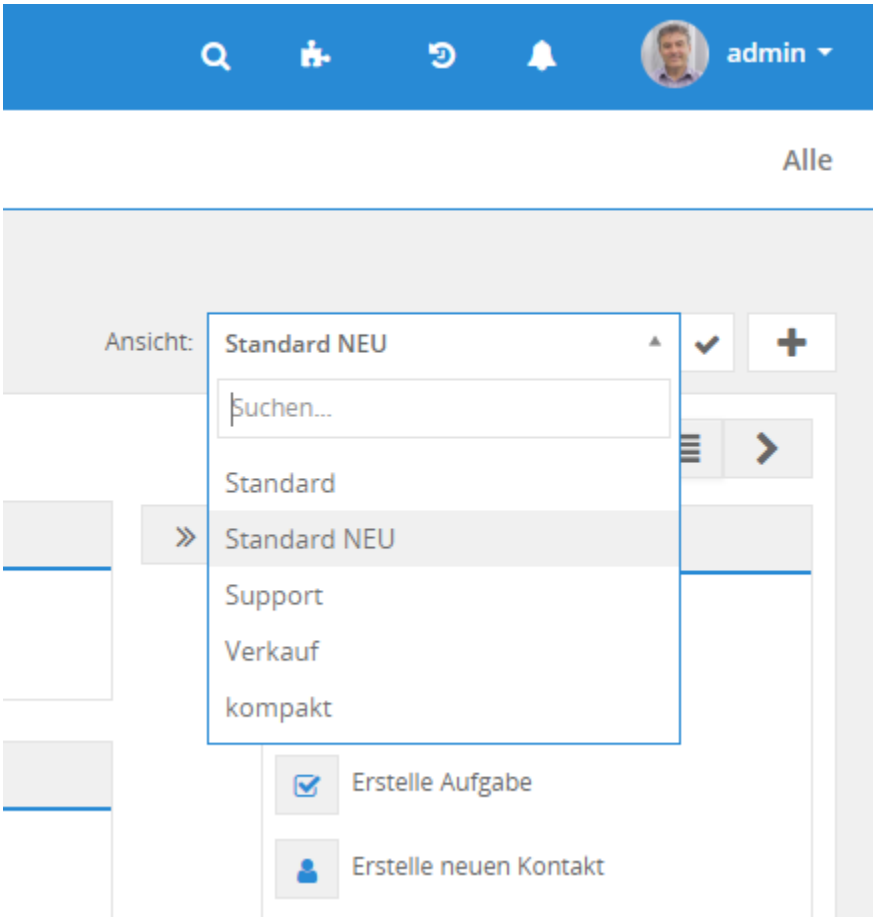
Beispiel

Der Tab „Dashboard“ wird an die erste Position verschoben. Beim Aufruf eines Datensatzes wird dieser Tab nun standardmäßig zuerst angezeigt.

Die Reihenfolge der Tabs kann jederzeit, durch nochmaliges Verschieben der Tabs durch den Benutzer, erneut festgelegt werden.

Ansicht

Mittels der Auswahlliste “Ansicht” (siehe auch Nr. 2 im Screenshot *Detailansicht - funktionelle Bereiche*), kann der Benutzer zwischen allen für den Benutzer verfügbaren Ansichten wechseln:



Nach der Auswahl einer Ansicht wird die Detailansicht autom. neu geladen.

Ansichten können in *Layout Editor* von einem berechtigten Benutzer neu erstellt bzw. bearbeitet werden.

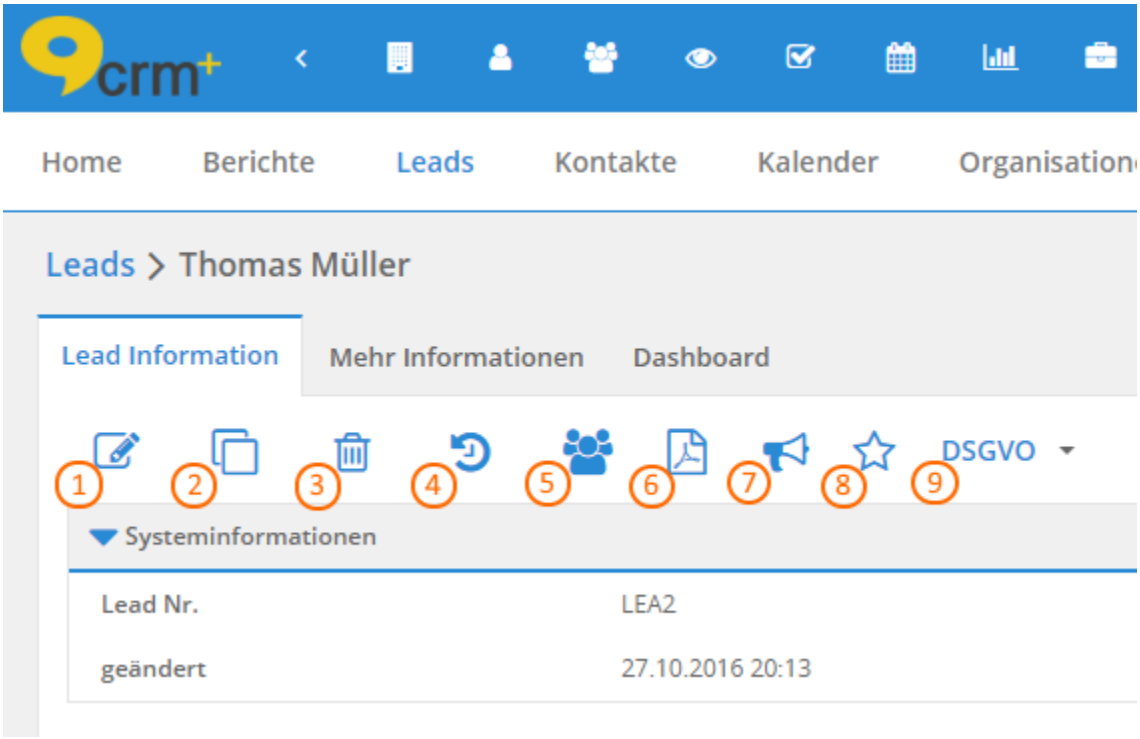
Rechts neben der Auswahlliste der Ansicht, befindet sich der Button “als Vorgabe setzen” (Icon “Häkchen”). Wird der Button geklickt, wird die aktuell ausgewählte Ansicht als Vorgabe in diesem Modul gesetzt.

Ruft der Benutzer einen Datensatz in diesem Modul auf, wird immer diese Ansicht standardmäßig geladen.

Bemerkung: Setzt ein Benutzer eine Ansicht als Vorgabe, wird die Einstellung „Default“, welche in *Modullayout* für eine Ansicht festgelegt wurde, für den jeweiligen Benutzer überschrieben.

Standardaktionen

In einer *Detailansicht* eines Datensatzes befinden sich unterhalb der drei Tabs *Information, Mehr Informationen und Dashbord* Aktionen-Icons zu den Standardaktionen:



Nachfolgend werden die Standardaktionen detailliert erklärt, wie sie in den meisten Modulen zu finden sind.

Bemerkung: Spezielle Aktionen in der Detailansicht, welche hier nicht aufgeführt sind, sind in der jeweiligen Beschreibung der einzelnen *Module* zu finden (z.B. Modul *E-Mail*).

Bemerkung: Ob und welche Aktionen für die Benutzer verfügbar sind, kann mittels der Rechteeinstellungen in *Benutzerverwaltung* festgelegt werden.

Bearbeiten

Mittels der Aktion “Bearbeiten” (Nr. 1 im Screenshot *Detailansicht - Standardaktionen*) kann ein Datensatz bearbeitet werden.

Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich die *Bearbeitungsansicht* des Datensatzes.

Kopieren

Mittels der Aktion “Kopieren” (Nr. 2 im Screenshot *Detailansicht - Standardaktionen*) kann ein Datensatz kopiert werden.

Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich die *Bearbeitungsansicht* des Datensatzes, wobei alle Feldwerte aus dem zu kopierenden Datensatz übernommen werden.

Löschen

Mittels der Aktion “Löschen” (Nr. 3 im Screenshot *Detailansicht - Standardaktionen*) kann ein Datensatz gelöscht werden.

Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich ein Bestätigungsdialog mit der Abfrage “Möchten Sie diesen Eintrag wirklich löschen?”. Wird der Button “Bestätigen” angeklickt, wird der Datensatz aus dem jeweiligen Modul gelöscht und in das Modul *Papierkorb* verschoben. Durch Anklicken des Buttons “Abbrechen” im Bestätigungsdialog wird der Löschvorgang abgebrochen und es wird wieder die Detailansicht des Datensatzes angezeigt.

Änderungsverfolgung

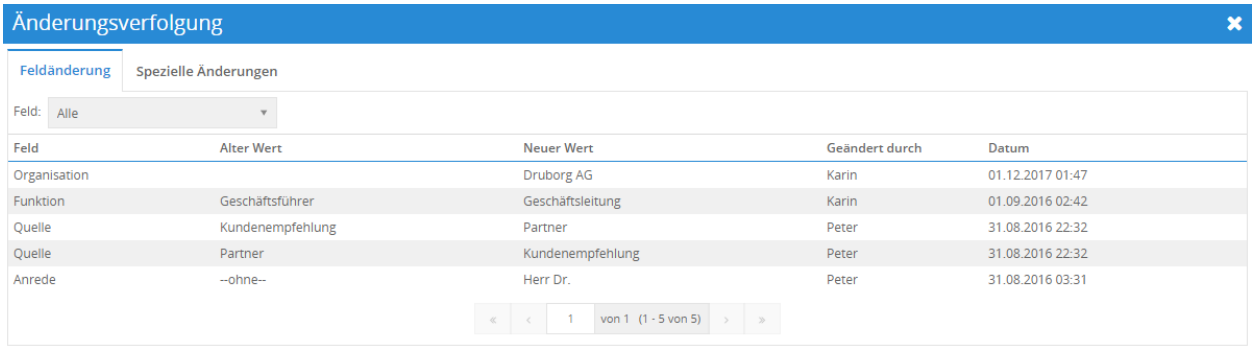
Die Änderungsverfolgung bietet die Möglichkeit, Änderungen an Datensätzen dauerhaft zu speichern und diese jederzeit wieder einzusehen.

Mittels der Aktion “Änderungsverfolgung” (Nr. 4 im Screenshot *Detailansicht - Standardaktionen*) wird das Popup der Änderungsverfolgung angezeigt.

Das Popup ist in zwei Tabs unterteilt: Feldänderung und spezielle Änderungen.

Feldänderung

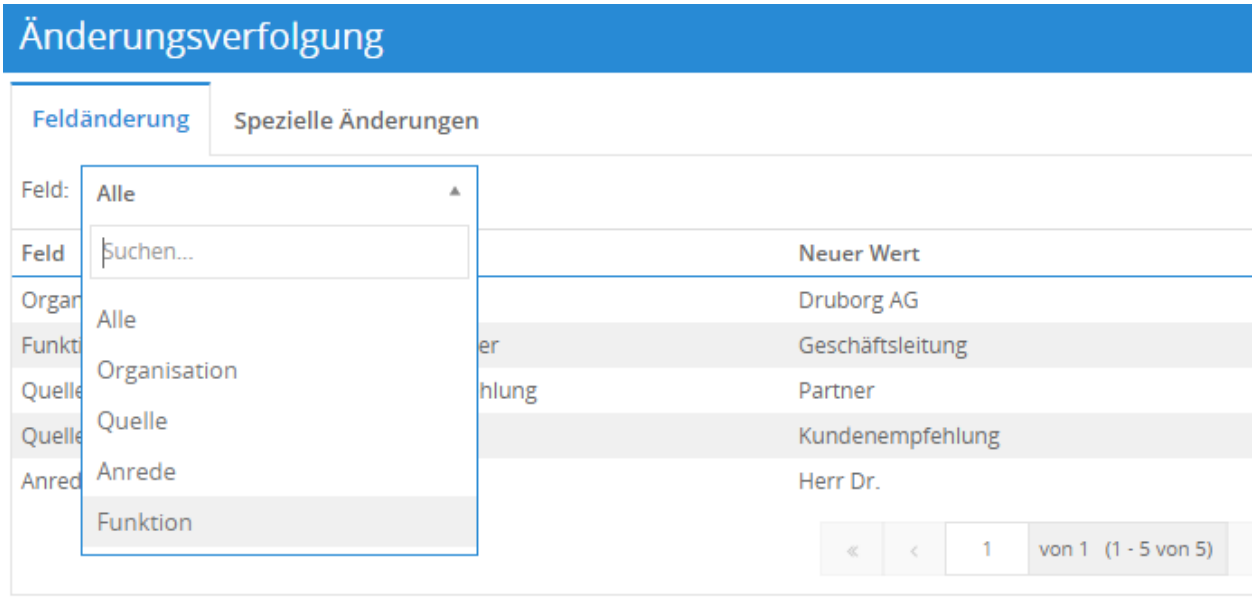
Hier werden alle Änderungen der Felder im jeweiligen Modul angezeigt. Dabei sehen Sie welches Feld geändert wurde, den alten und neuen Wert, den Benutzer, der die Änderung durchgeführt hat und das Änderungsdatum mit Uhrzeit.



Wurden an einem Datensatz sehr viele Änderungen durchgeführt, erstreckt sich u.U. die Listenansicht der Änderungen über mehr als eine Seite. Mittels der Navigation unten in der Mitte kann seitenweise geblättert, bzw. direkt zu einer bestimmten Seite gesprungen werden.

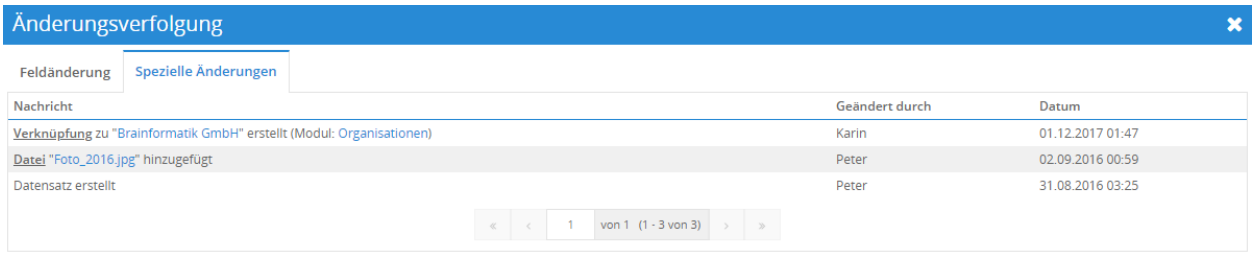
Weiters steht auch noch die *Auswahlliste* "Feld" zur Verfügung.

In dieser Auswahlliste sind alle Felder aufgelistet, bei denen bereits Änderungen vorgenommen wurden. Wird hier ein Feld ausgewählt, erscheinen in der Listenansicht der Änderungen nur noch solche Einträge, welches dieses Feld betreffen:



Spezielle Änderungen

Hier werden Änderungen von Verknüpfungen zu anderen Modulen aufgezeichnet. Dies bedeutet, wenn Sie zum Beispiel ein *Dokumente* hinzufügen oder ein *Angebote* zu einem *Kontakte* referenzieren, wird diese Verknüpfung protokolliert.



Bei Modulen mit *Produktblock* (z.B. *Angebote*, *Auftragsbestätigung* oder *Rechnungen*) sehen Sie auch, welche *Produkte* oder *Dienstleistungen* hinzugefügt oder entfernt wurden.

Nicht nur Änderungen am Datensatz selbst werden protokolliert, auch alle *CSV Exporte* werden in der Änderungsverfolgung gespeichert.

Bemerkung: In welchen Modulen die Änderungsverfolgung aktiv sein soll bzw. ob diese grundsätzlich aktiv/inaktiv ist, kann in Globale Einstellungen - *Änderungsverfolgung* konfiguriert werden.

Bemerkung: Wird ein Feld im *Modulmanager* gelöscht, werden auch evtl. vorhandene Änderungen aus der

Änderungsverfolgung gelöscht.

Lead umwandeln

Warnung: Die Aktion „Lead umwandeln“ ist nur im Modul *Leads* verfügbar.

Mittels der Aktion “Lead umwandeln” (Nr. 5 im Screenshot *Detailansicht - Standardaktionen*) kann ein Lead-Datensatz “umgewandelt” werden.

Umwandeln bedeutet, der Datensatz des Leads wird gelöscht und es wird automatisch ein neuer Datensatz im Modul *Kontakte* erzeugt.

Optional können auch zusätzlich Datensätze in den Modulen *Organisationen*, *Partner*, *Kalender* und *Dokumente* erzeugt werden.

Detaillierte Beschreibung des Prozesses der Leadumwandlung siehe Abschnitt *Lead umwandeln* im Handbuch.

Warnung: Durch das Umwandeln eines Leads wird der Lead-Datensatz endgültig gelöscht und wird nicht in das Modul *Papierkorb* verschoben. Die Umwandlung eines Leads kann nicht rückgängig gemacht werden!

PDF Export

Warnung: Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Plus* aktiv ist.

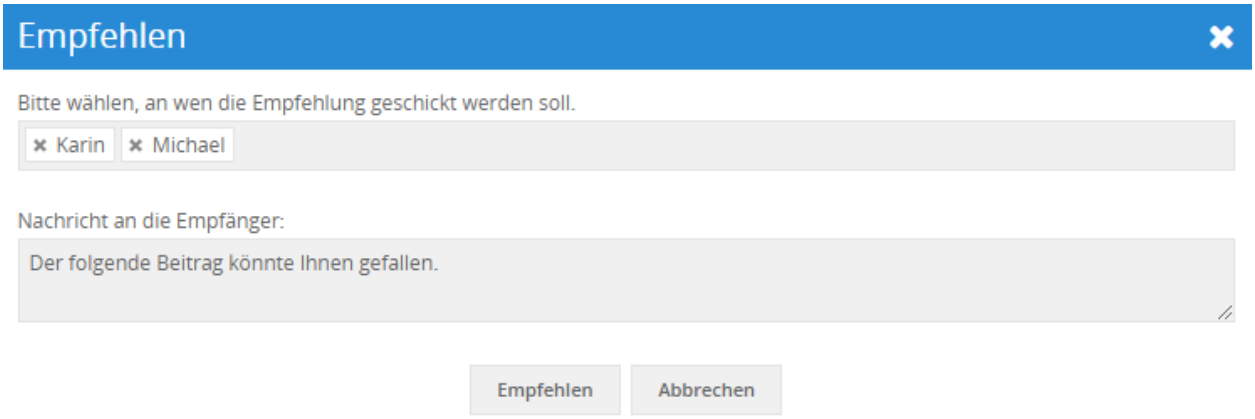
Mittels der Aktion “PDF Export” (Nr. 6 im Screenshot *Detailansicht - Standardaktionen*) kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Detaillierte Beschreibung des Exports siehe Abschnitt *PDF Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport*.

Empfehlen

Mittels der Aktion “Empfehlen” (Nr. 7 im Screenshot *Detailansicht - Standardaktionen*) kann eine Empfehlung mittels E-Mail durchgeführt werden.

Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich das Popup “Empfehlen”:



Im Popup werden im Feld "Bitte wählen, an wen die Empfehlung geschickt werden soll." die Empfänger (ein oder mehrere *Benutzer* und/oder *Gruppen*) eingetragen, welche die Empfehlung dann per E-Mail erhalten.

Wird als Empfänger eine Gruppe ausgewählt, so wird die E-Mail an die bei der Gruppe hinterlegte E-Mail Adresse versendet. Ist bei der Gruppe keine E-Mail Adresse eingetragen, verwendet dann das CRM die E-Mail Adressen, welche bei den Benutzern hinterlegt sind.

Bemerkung: Die E-Mail der Empfehlung wird als „Sammel-E-Mail" (eine E-Mail an alle Empfänger) versendet.

Im Feld "Nachricht an die Empfänger" kann eine entsprechende Nachricht verfasst werden. Das Feld ist standardmäßig mit dem Text „Der folgende Beitrag könnte Ihnen gefallen." vorbelegt, welcher ersetzt/ergänzt werden kann.

Warnung: Da die Empfehlungen (E-Mails) mittels des Standardpostfachs des Benutzers versendet werden, welches im Modul *E-Mail Postfächer* konfiguriert ist, ist es notwendig dass der Benutzer im Modul „E-Mail Postfächer" mind. ein Postfach eingerichtet hat.

Sollte der Benutzer kein E-Mail Postfach eingerichtet haben, wird die Meldung „Bitte fügen Sie zunächst ein E-Mail Postfach im entsprechenden Modul hinzu." angezeigt.

Abonnieren

Mittels der Aktion "Abonnieren" (Nr. 8 im Screenshot *Detailansicht - Standardaktionen*) kann ein Datensatz abonniert werden.

Jeder Benutzer, der einen Datensatz abonniert hat, erhält bei Änderungen an diesem Datensatz eine Benachrichtigung per Popup (Nachrichtencenter) und/oder per E-Mail:

Benachrichtigung über Popup:

Wenn diese Option aktiv ist, bekommt der Benutzer die Benachrichtigung über eine Einblendung im Browser (siehe hierzu auch Abschnitt *Nachrichtencenter*), also direkt in CRM+ selbst.

Benachrichtigung per E-Mail:

Wenn diese Option aktiv ist, erhält der Benutzer eine Benachrichtigung per E-Mail.

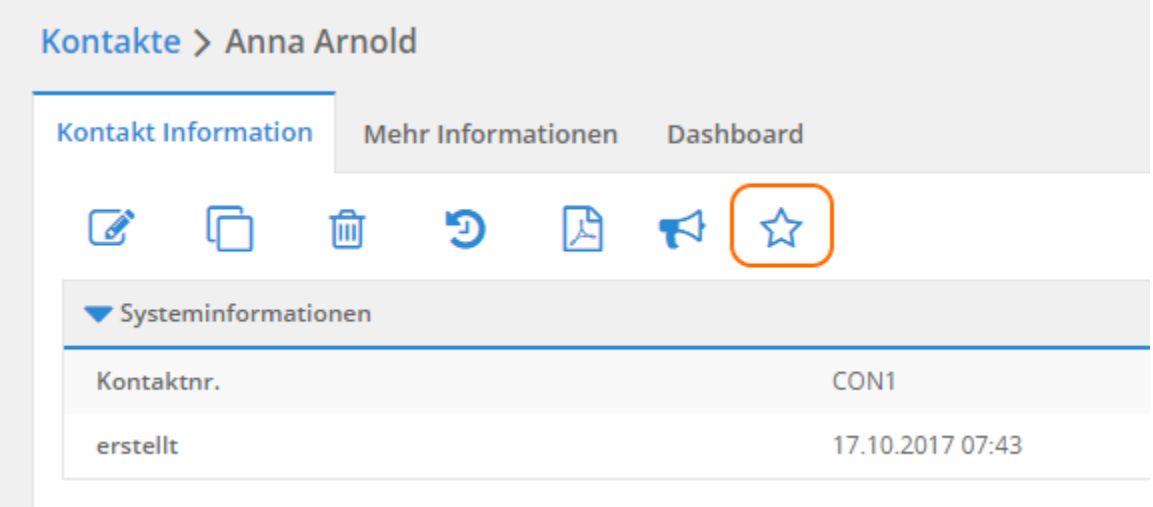
Bemerkung: Da die E-Mail Benachrichtigungen über den globalen Mailserver versendet werden, muss dieser im Einstellungspunkt Globale Einstellungen - Andere Einstellungen - *Mailserver* entspre-

chend konfiguriert sein. Für die E-Mail Benachrichtigung wird die globale E-Mail Vorlage „Record changed/deleted/restored“ verwendet, siehe hierzu auch Abschnitt Globale Einstellungen - *Globale E-Mail Vorlagen*.

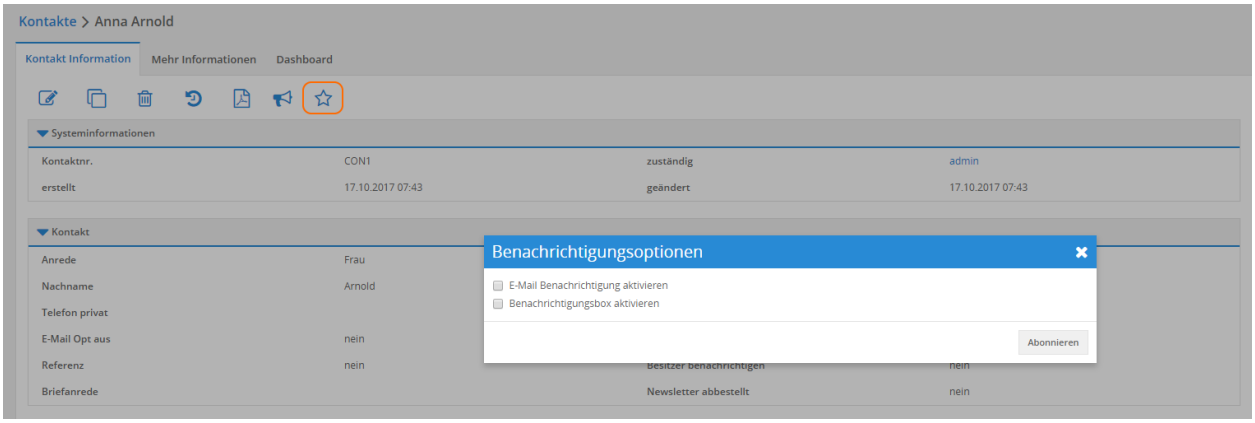
Bemerkung:

Es können auch einzelne oder mehrere Datensätze in der *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht* gleichzeitig abonniert werden.
Siehe hierzu Abschnitt *Aktionen*.

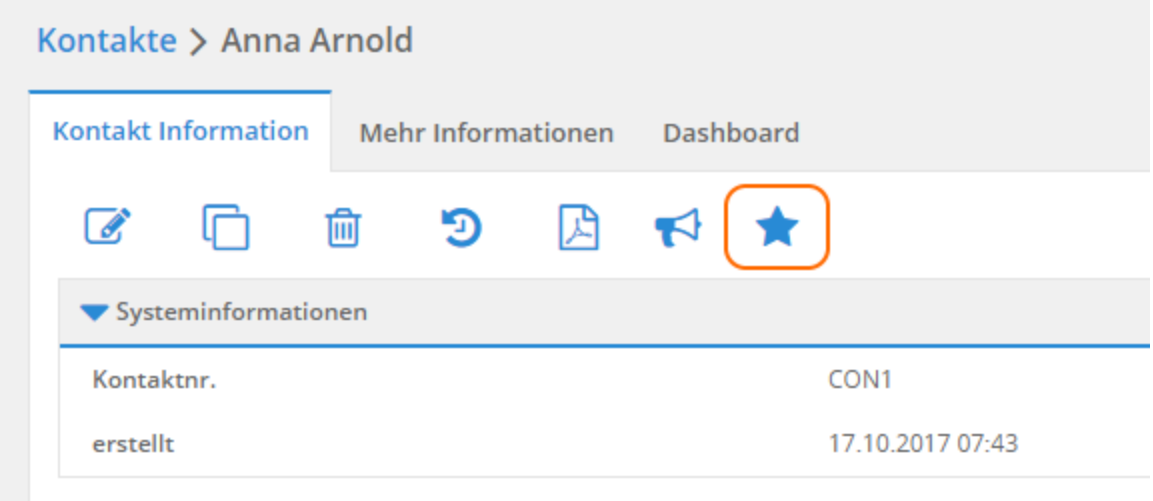
Um einen Datensatz zu abonnieren, klicken Sie in der Detailansicht auf das Icon “Abonnieren”:



Nach dem Anklicken öffnet sich das Popup “Benachrichtigungsoptionen”, in welchem die Benachrichtigungsart ausgewählt wird:



Ist ein Datensatz abonniert, wird das Icon “Stern” entsprechend “ausgefüllt” dargestellt:



Um ein Abonnement zu beenden, stehen drei Optionen zur Verfügung:

- Aktion „Abonnieren“ (Icon „Stern ausgefüllt“) erneut klicken.
- Aktion „Abo beenden“ in den *Aktionen*.
- Aktion „abbestellen“ (Icon „Stern“) in der Spalte „Aktionen“ in der *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht* anklicken.

DS-GVO

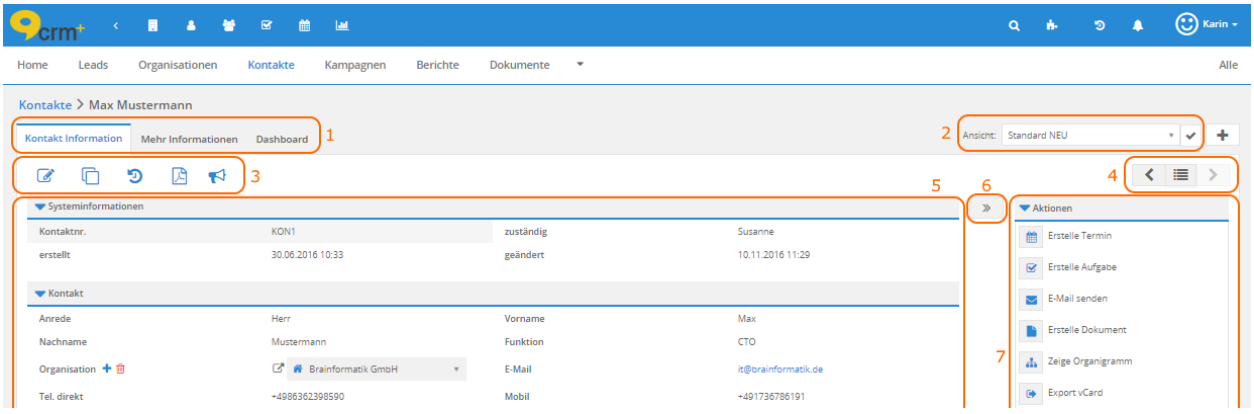
Mittels der Aktion “DS-GVO” (Nr. 9 im Screenshot *Detailansicht - Standardaktionen*) können entsprechende Informationen zur DS-GVO hinterlegt werden.

Bemerkung: Die Aktion „DS-GVO“ ist nur vorhanden, wenn das Add-on *DS-GVO* aktiviert wurde.

Detaillierte Informationen zu dieser Aktion bzw. zum Add-on siehe Abschnitt *DS-GVO* im Handbuch.

Datensatznavigation

Mittels der Aktion “Navigation” (Nr. 4 im nachfolgenden Screenshot) kann zwischen den Datensätzen navigiert werden.



Die Aktion “Navigation” ist in drei “Buttons” aufgeteilt:

- vorheriger - Icon „spitze Klammer links“
- Springe zu - Icon „Auflistung“
- nächster - Icon „spitze Klammer rechts“

vorheriger

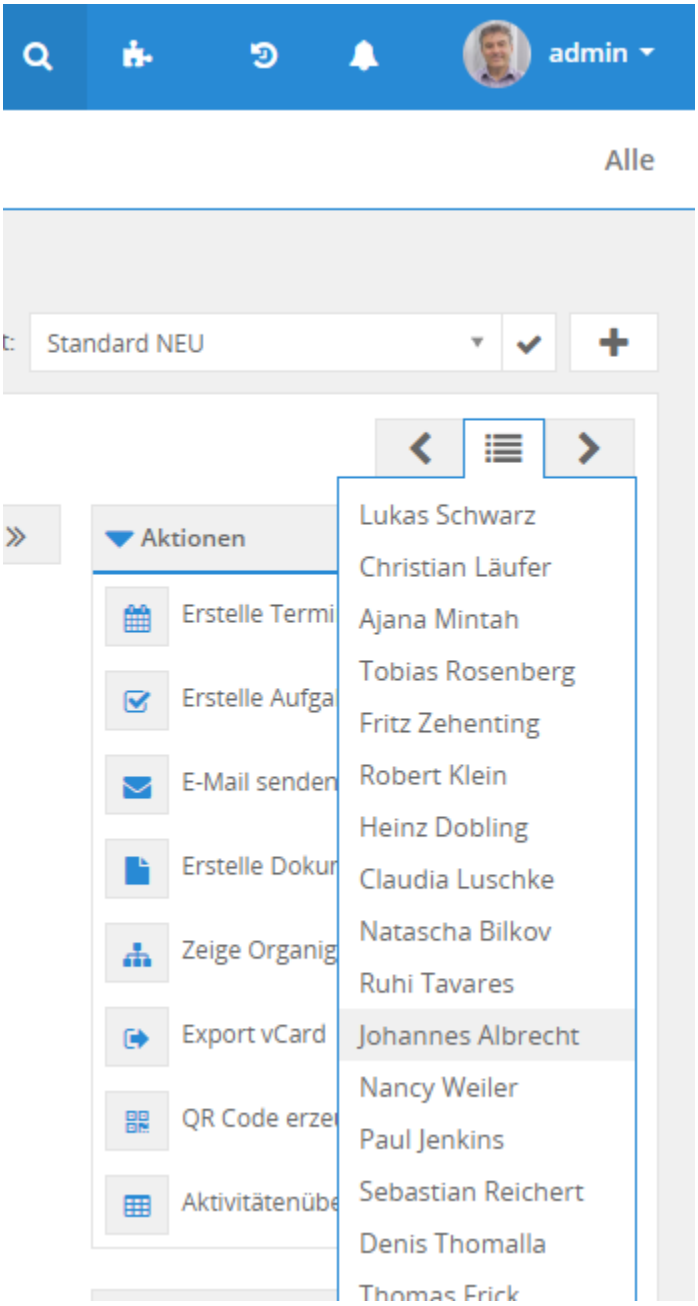
Durch Anklicken der Aktion wird der Datensatz aufgerufen, der sich in der *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht* direkt vor dem aktuell angezeigten Datensatz befindet.

Ist vor dem aktuell angezeigten Datensatz in der Listenansicht kein Datensatz mehr, da der angezeigte Datensatz der erste in der Listenansicht ist, ist der Button deaktiviert.

Springe zu

Durch Anklicken der Aktion wird eine Liste der Datensätze angezeigt, welche sich “vor” und “nach” dem aktuellen Datensatz in der *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht* befinden.

Es werden hier jeweils max. 10 Datensätze vor bzw. nach dem aktuellen Datensatz angezeigt. Durch Anklicken wird der entsprechende Datensatz in der Detailansicht aufgerufen.



nächster

Durch Anklicken der Aktion wird der Datensatz aufgerufen, der sich in der *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht* direkt nach dem aktuell angezeigten Datensatz befindet.

Ist nach dem aktuell angezeigten Datensatz in der Listenansicht kein Datensatz mehr, da der angezeigte Datensatz der letzte in der Listenansicht ist, ist der Button deaktiviert.

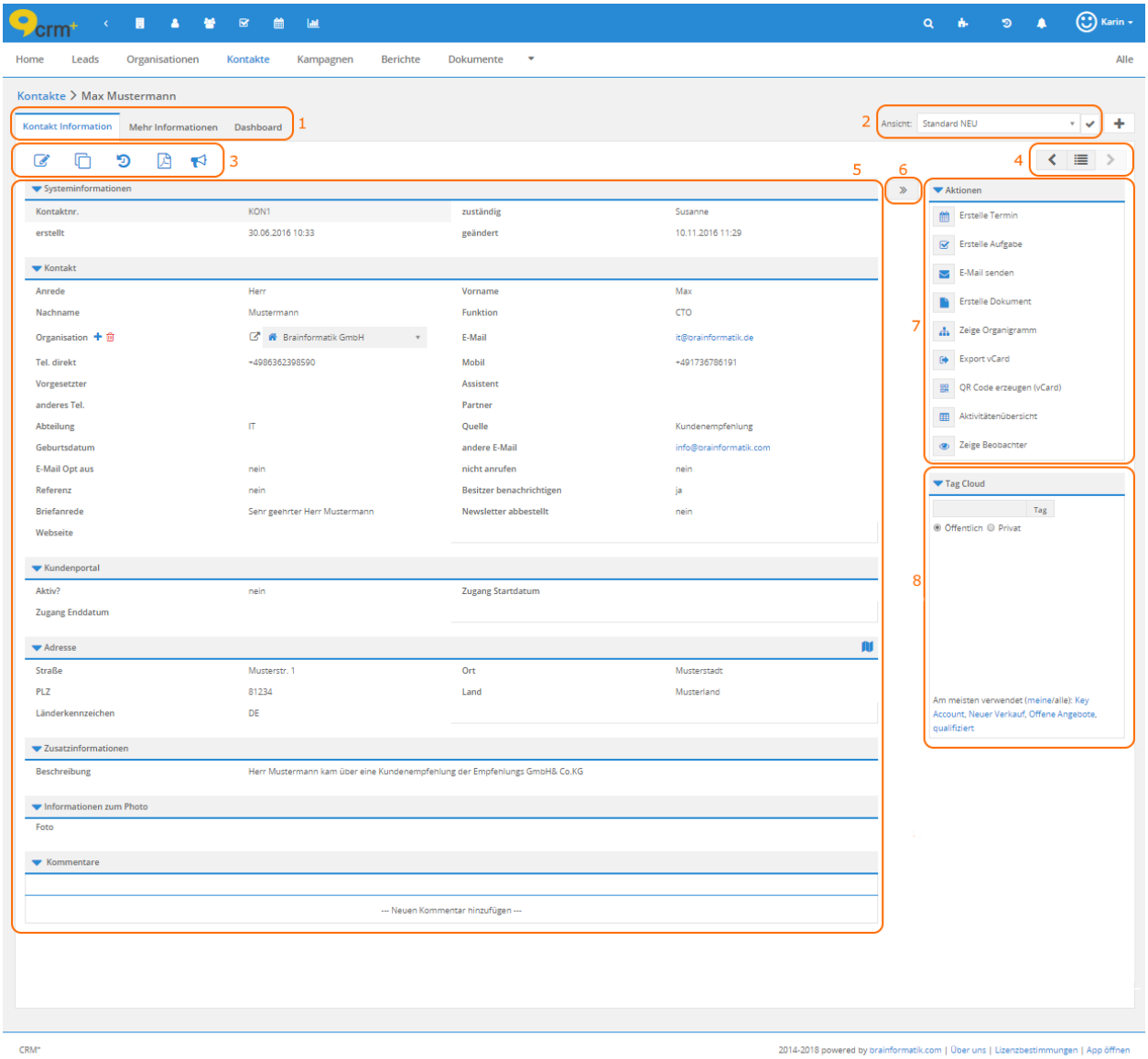
Blöcke

Die Detailansicht ist grundsätzlich in mehrere “Blöcke” (Nr. 5 im nachfolgenden Screenshot) aufgeteilt. Ein “Block” ist i.d.R. eine Zusammenfassung mehrerer thematisch zusammengehörender Felder.

Bemerkung: Welche Felder in welchem Block positioniert sind, kann im *Layout Editor* individuell festgelegt werden.

Beispiel

Im nachfolgenden Screenshot (Bereich Nr. 5) sind die Blöcke „Systeminformationen“, „Kontakt“, „Kundenportal“, „Adresse“, „Zusatzinformationen“, „Informationen zum Photo“ und „Kommentare“ dargestellt.



In den nachfolgenden Abschnitten werden die verschiedenen Blöcke, welche sehr allgemein sind und daher

in den meisten Modulen gleich bzw. sehr ähnlich sind, kurz beschrieben.

Systeminformationen

Der Block “Systeminformationen” ist in fast allen Modulen standardmäßig vorhanden.

Der Block beinhaltet standardmäßig die Felder

- *Datensatznr.* - CRM-interne Datensatznr. (z.B. Kontaktnr., Organisationsnr.). Die Nummerierung kann in Globale Einstellungen - *Anpassen der Nummerierung* individuell eingestellt werden.
- *zuständig* - *Benutzer* oder *Gruppen*, welcher für den Datensatz zuständig ist.
- *erstellt* - Datum und Uhrzeit, wann der Datensatz erstellt wurde.
- *geändert* - Datum und Uhrzeit, wann der Datensatz zuletzt geändert wurde (siehe auch *Änderungsverfolgung*). Das Feld „geändert“ wird nur dann aktualisiert, wenn sich am Datensatz tatsächlich ein Feld geändert hat.

Modulfelder

Der Block “Modulfelder” ist grundsätzlich nach dem jeweiligen Modul benannt, also z.B. “Kontakt”, “Organisation” oder “Lead”.

In diesem Block sind die i.d.R. die “Hauptinformationen” des Datensatzes enthalten.

Beispiel

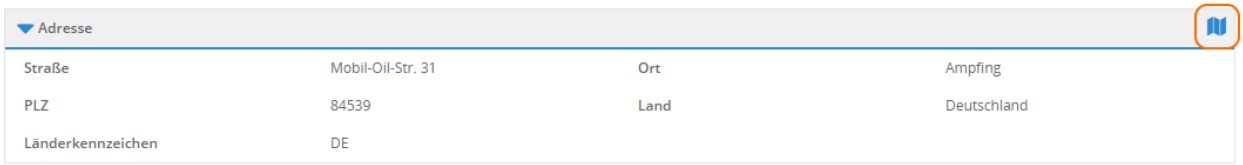
Im Modul *Kontakte* sind dies z.B. Felder wie Anrede, Vorname, Nachname, Organisation, E-Mail, Tel. direkt, Mobil etc.

Adresse

Der Block “Adresse” ist standardmäßig in den folgenden Modulen vorhanden:

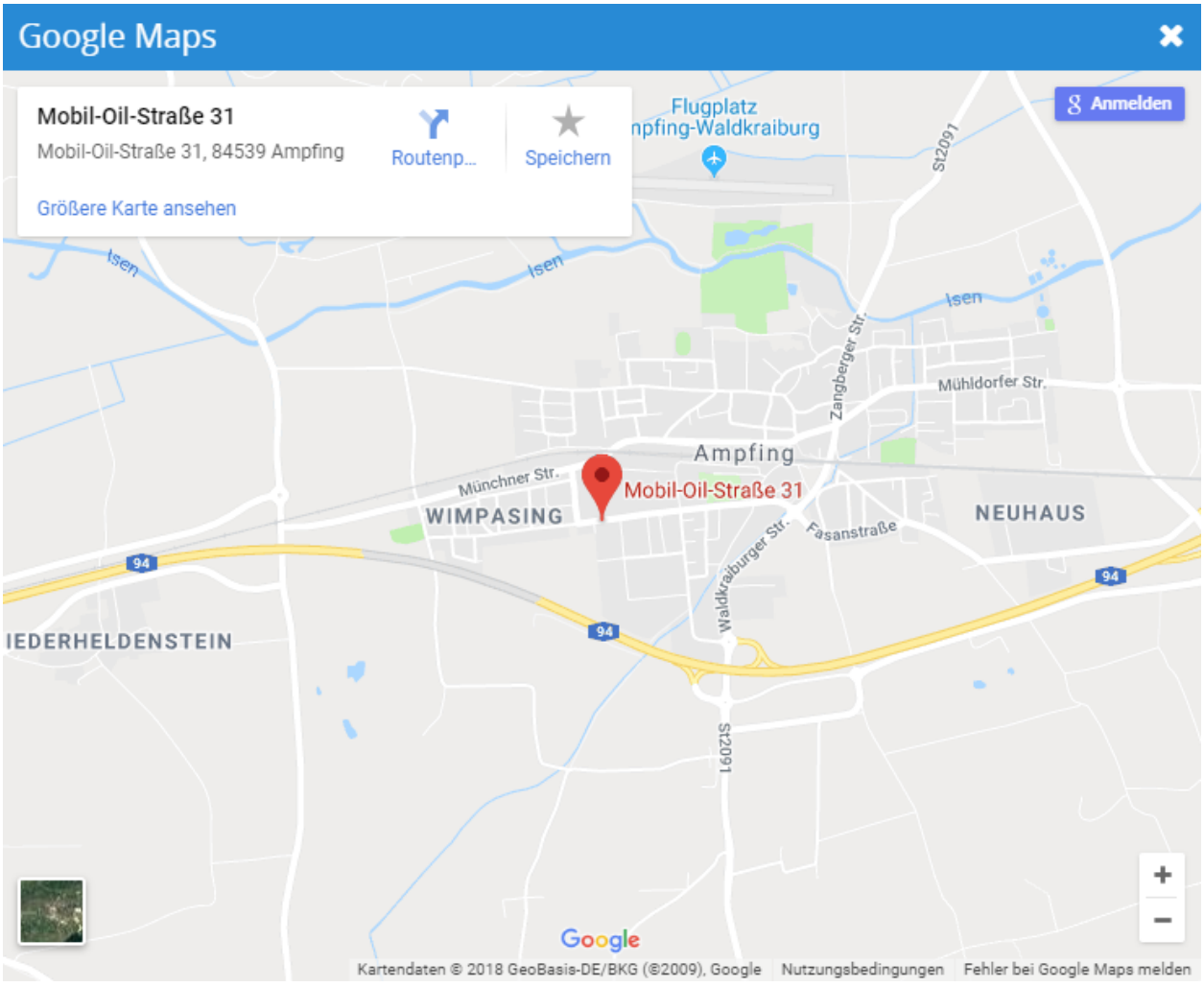
- *Leads*
- *Kontakte*
- *Organisationen*
- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Einkaufsbestellung*
- *Partner*
- *Lieferanten*
- *Rechnungen*
- *Storno*
- *Gutschriften*

In den Modulen Leads, Personen, Organisationen und Partner steht im Block “Adresse” die Funktionalität “Adresse auf Karte anzeigen”(Icon “Karte”) zur Verfügung:



Nach dem Anklicken des Icons, öffnet sich ein kleines Menü, in welchem ausgewählt werden kann, ob die Rechnungsadresse oder Lieferadresse verwendet werden soll.

Nach der Auswahl der zu verwendenden Adresse, wird das Popop-Fenster “Google Maps” geöffnet, in welchem die Adresse in der Google Maps Karte angezeigt wird:



Kommentare

In fast allen Modulen steht der Block “Kommentare” zur Verfügung. Durch einen Doppelklick auf den Text “— Neuen Kommentar hinzufügen —” können neue Kommentare zu diesem Datensatz erstellt werden.

Im Bearbeitungsmodus ist für das Feld „Kommentare“ ein HTML-Editor verfügbar.

Bemerkung: Sowohl der Kommentarblock in der Detail-/Bearbeitungsansicht eines Datensatzes, als auch das Kommentar-Widget im Moduldashboard, zeigen initial nur 20 Hauptkommentare mit zugehörigen Unterkommentaren an. Wird weiter nach unten gescrollt, erweitert sich die Liste dynamisch.

Bemerkung: Kommentare werden immer zum entsprechenden Datensatz gespeichert, sind aber grundsätzlich im Modul *Kommentare* separat gespeichert.

Kommentare können, wenn die *Profile* entsprechend eingestellt sind, auch bearbeitet werden.

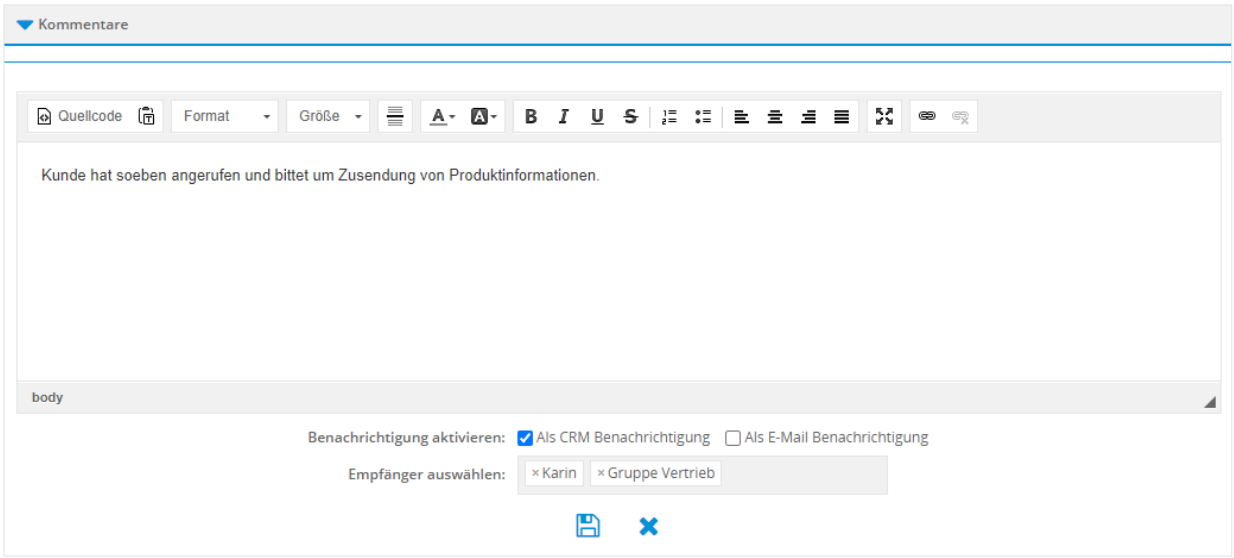
Warnung: Das Löschen von Kommentaren ist in CRM+ grundsätzlich nicht möglich, da sich Kommentare auch auf Kommentare beziehen können und somit Abhängigkeiten von Kommentaren untereinander unbeabsichtigt entfernt werden könnten.

Benachrichtigungsfunktion für Kommentare

Bei der Erstellung eines neuen Kommentars gibt es die Möglichkeit, *Benutzer* und/oder *Gruppen* mittels einer Benachrichtigung über den neuen Kommentar zu informieren.

Als Benachrichtigungsarten stehen hier folgende Optionen zur Verfügung:

- Als CRM Benachrichtigung - Die ausgewählten Benutzer/Gruppen erhalten eine Nachricht mittels dem *Nachrichtencenter*.
- Als E-Mail Benachrichtigung - Die ausgewählten Benutzer/Gruppen erhalten den Kommentar per E-Mail (der globale *Mailserver* muss hierzu konfiguriert sein).



Bemerkung: Es können auch beide Benachrichtigungsarten gleichzeitig genutzt werden.

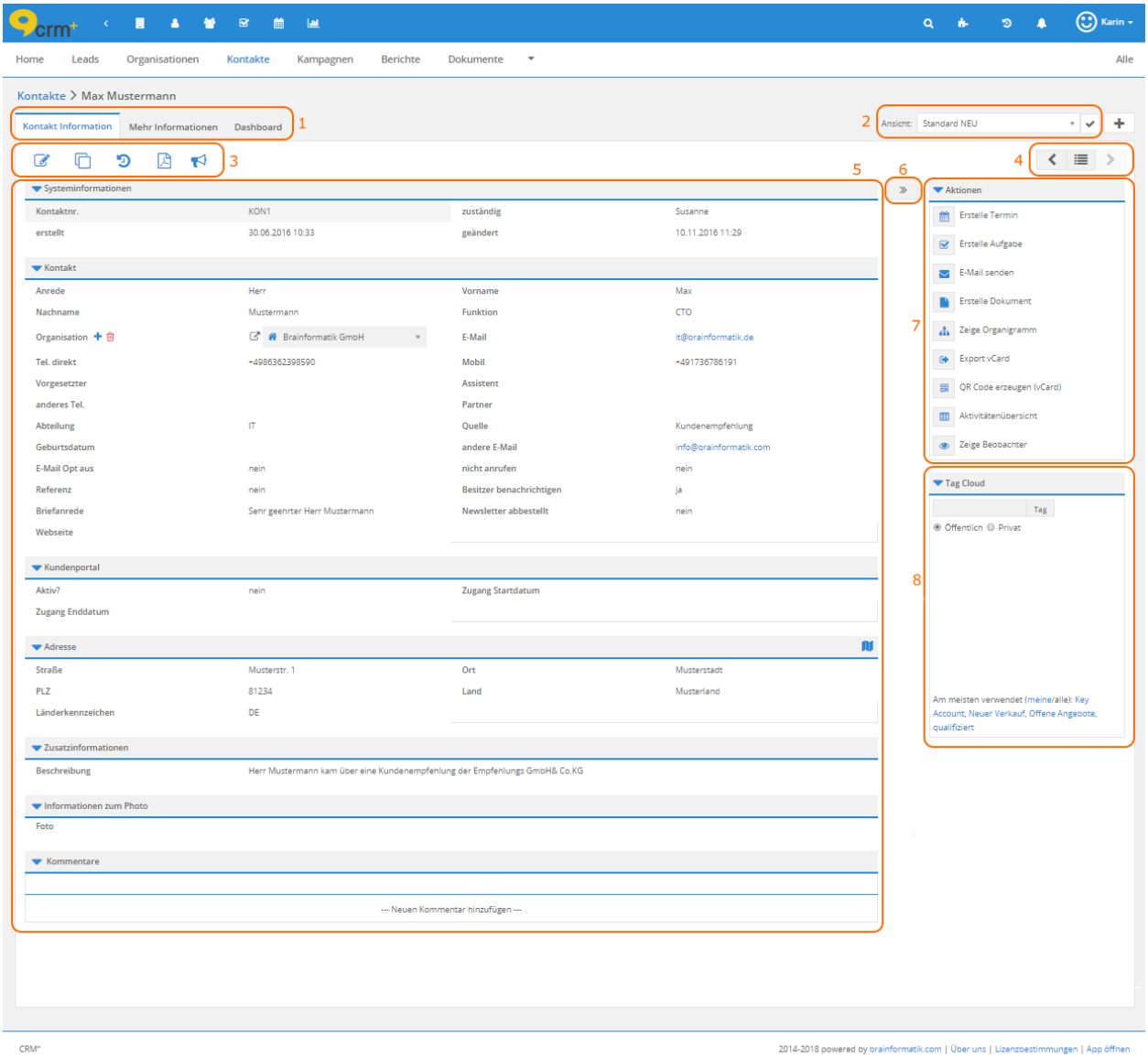
Gespeicherte Kommentare enthalten immer die Information, welcher Benutzer den Kommentar wann gespeichert hat.

Wurde die Benachrichtigungsfunktion genutzt, wird auch dies mittels eines Icons angezeigt. Bei *Mouseover* dieses Icons wird angezeigt, wer auf welche Art benachrichtigt wurde.

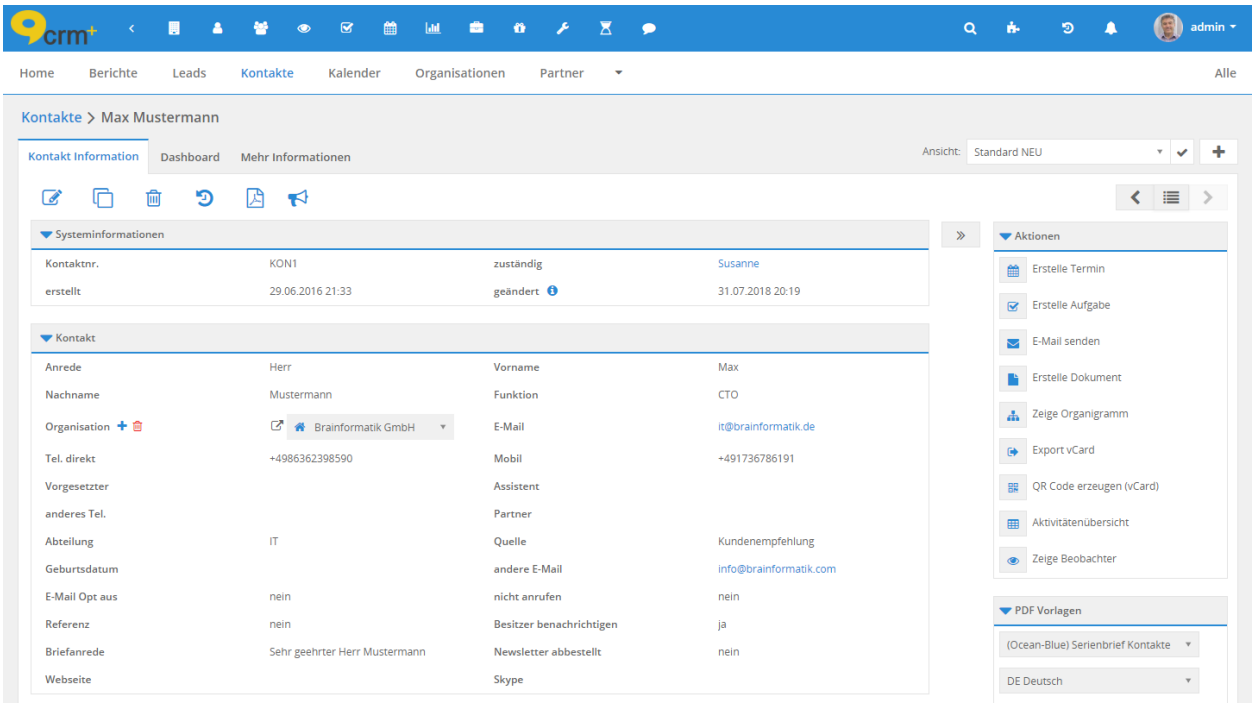
Seitennavigation aus/einblenden

Mittels des Icons “Doppelpfeil” (Nr. 6 im nachfolgenden Screenshot), kann die Seitennavigation aus-/eingeblendet werden.

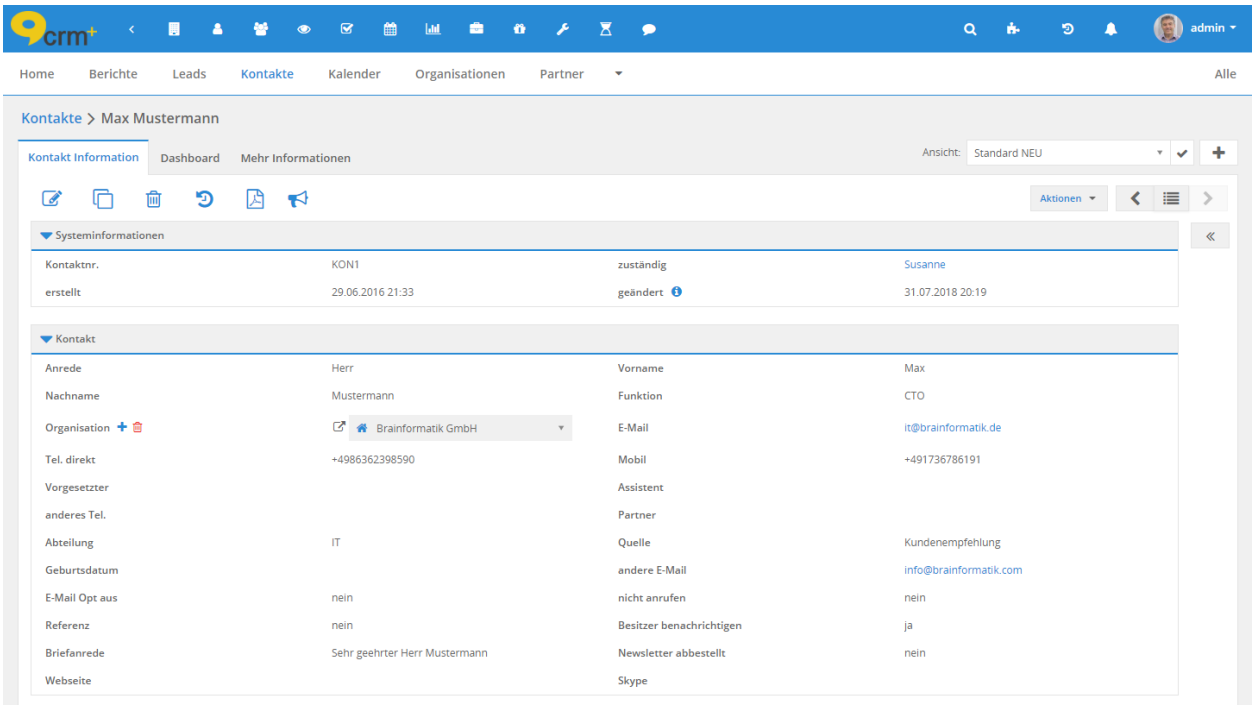
Die Seitennavigation beinhaltet die Bereiche Nr. 7 und 8 im nachfolgenden Screenshot:



Detailansicht mit eingeblendeter Seitennavigation:



Detailansicht mit ausgeblendeter Seitennavigation:



Die Seitennavigation kann sowohl temporär, als auch dauerhaft ein-/ausgeblendet werden.

Temporär aus-/einblenden: Durch Klicken des Icons “Doppelpfeil” wird die Seitennavigation ein-/ausgeblendet. Diese Einstellung bleibt für das jeweilige Modul bis zum *Logout* erhalten.

Dauerhaft aus-/einblenden: In *Meine Einstellungen* kann jeder Benutzer individuell festlegen, ob die Seitennavigation für alle Module standardmäßig aus-/eingeblendet sein soll.

Hierzu muss lediglich in “Meine Einstellungen” im Tab *Weitere Einstellungen* beim Feld “Seitennavigation im ’Information’ Tab anzeigen?” der entsprechende Wert gesetzt werden.

Aktionen

Im Block “Aktionen” stehen standardmäßig diverse Aktionen zur Verfügung, welche modulabhängig sind. Mittels Aktionen können z.B. neue Datensätze erstellt werden, welche dann nach der Erstellung auch direkt zum Ausgangsdatensatz referenziert sind.

Auch andere Aktionen, wie z.B. “Zeige Organisationshierarchie” oder “QR Code erzeugen” können hier vorhanden sein.

Bemerkung: Die standardmäßig vorhandenen Aktionen können im *Layout Editor* konfiguriert/bearbeitet werden. Auch neue Aktionen können erstellt werden, in welchem die Zielmodule und Werte der zu übergebenden Felder festgelegt werden. Siehe hierzu auch Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

In CRM+ gibt es systemeigene Aktionen, welche systembedingt nicht geändert/bearbeitet werden können.

Alle anderen Aktionen, welche bearbeitbar sind, erzeugen lediglich neue Datensätze in anderen Modulen, wobei hier nur Feldwerte übergeben werden.

Beispiele für solche Aktionen sind “erstelle Angebot”, “erstelle Rechnung”, “erzeuge Dokument” usw.

Weiters gibt es noch etliche Module, in denen standardmäßg keine Aktionen vorhanden sind. Die Module Dokumente, E-Mail Marketing, Einkaufsbestellung, Erweiterte Verträge, FAQ, Aufgaben, Kampagnen, Newsletter, Preislisten, Produkte, Projektaufgaben, Projekte, Projektmeilensteine, Projektteams, Serviceverträge, Storno und Timesheet verfügen z.B. standardmäßig über keine Aktionen.

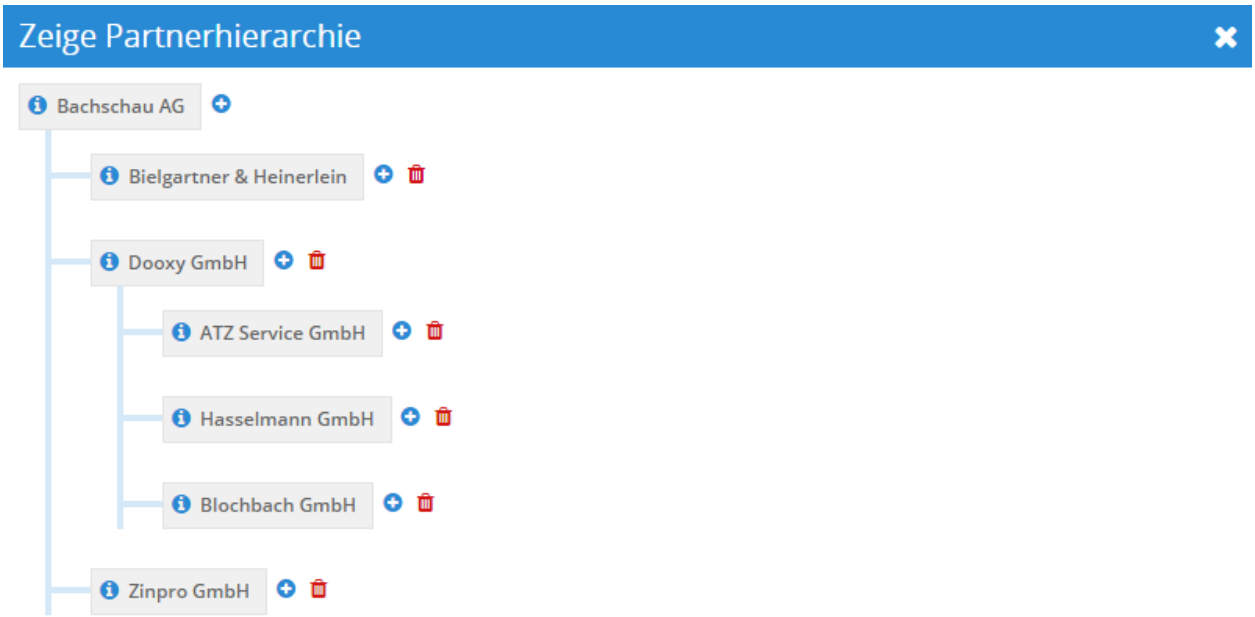
In diversen Modulen sind systemeigene Aktionen vorhanden, welche spezielle Funktionen haben. Welche Aktionen in welchen Modulen vorhanden sind und welche Funktionen diese haben, ist den nachfolgenden Tabellen zu entnehmen.

Modul	QR Code erzeugen (VCard)	Export VCard	Zeige Organigramm	E-Mail senden	Kundenportal Passwort zurücksetzen	Zeige Organisationshierarchie	Zu Verlauf hinzufügen	Status bezahlt setzen	Feste Zusage erteilen	Zeige Partnerhierarchie	Zeige Potentialshierarchie	Erstelle Storno aus Rechnung
E-Mails							•					
Eingangsrechnungen								•				
Gutschriften								•				
Kontakte	•	•	•	•	•							
Leads	•			•								
Organisationen	•			•		•						
Partner	•			•						•		
Potentiale											•	
Rechnung								•				•
Termine									•			

Übersicht, welche Aktion im Block “Aktionen” welche Funktionalität hat:

Aktion	Funktionalität
QR Code erzeugen (VCard)	Nach dem Anklicken auf die Aktion "QR Code erzeugen(VCard)" wird eine QR Code Bilddatei erzeugt und angezeigt. Diese Bilddatei kann entweder mittels Rechtsklick direkt auf Ihrem Rechner ("Bild speichern unter…") gespeichert werden, oder per E-Mail (Aktion "Als E-Mail versenden") versendet werden. Siehe hierzu auch den Abschnitt *QR Code erzeugen (VCard)* im Handbuch.
Export VCard	Nach dem Anklicken auf die Aktion "Export VCard" wird eine VCard-Datei (Dateiendung .vcf) erzeugt und autom. vom Browser in Ihrem Download-Ordner gespeichert. Siehe hierzu auch den Abschnitt *VCard exportieren* im Handbuch.
Zeige Organigramm	Nach dem Anklicken der Aktion "Zeige Organigramm" öffnet sich ein gleichnamiges Popup. In diesem werden grafisch in einer Baumstruktur alle weiteren Kontakte hierarchisch dargestellt, welche zur gleichen Organisation wie der aufgerufene Kontakt referenziert sind.
E-Mail senden	Nach dem Anklicken der Aktion wird die Erstellansicht eines neuen Datensatzes im Modul *E-Mail* geöffnet, wobei hier das "An Feld" (Empfängeradresse) bereits vorausgefüllt ist.
Kundenportal Passwort zurücksetzen	Nach dem Anklicken der Aktion werden nochmals die Zugangsdaten (inkl. neuem Pssswort) per E-Mail an den Kontakt versendet. Diese Aktion ist nur sichtbar, wenn der Kontakt über einen aktiven Kundenportalzugang (siehe Abschnitt *Spezielle Felder/Aktionen*) verfügt.
Zeige Beobachter	Nach dem Anklicken der Aktion "Zeige Beobachter" öffnet sich ein gleichnamiges Popup. In diesem werden alle CRM+ Benutzer aufgelistet, die diesen Datensatz abonniert haben. Diese Aktion ist nur sichtbar, wenn mind. ein CRM+ Benutzer diesen Datensatz abonniert hat.
Zeige Organisationshierarchie	Nach dem Anklicken der Aktion "Zeige Organisationshierarchie" öffnet sich ein gleichnamiges Popup. In diesem werden grafisch in einer Baumstruktur alle weiteren Organisationen hierarchisch dargestellt, welche zur aufgerufenen Organisation referenziert sind.
Zu Verlauf hinzufügen	Nach dem Anklicken der Aktion "Zu Verlauf hinzufügen" öffnet sich ein gleichnamiges Popup. In diesem werden alle E-Mails aufgelistet. Nach dem Anklicken einer E-Mail (bzw. Anklicken des Betreffs) wird diese zur jeweiligen E-Mail referenziert und im Tab *Mehr Informationen* angezeigt.
Status bezahlt setzen	Nach dem Anklicken der Aktion "Status bezahlt setzen" öffnet sich ein Bestätigungsdialog ("Möchten Sie den Status des ausgewählten Datensatzes wirklich auf 'bezahlt' setzen?"). Wird dies bestätigt, wird der Status der Rechnung auf "bezahlt" gesetzt. Siehe hierzu bitte auch den Abschnitt *Aktionen modulspezifisch*.
Feste Zusage erteilen	Nach dem Anklicken der Aktion "Feste Zusage erteilen" wird der Status der Einladung im Termin beim Einladenden als "bestätigt" angezeigt. Diese Aktion ist nur sichtbar, wenn der Benutzer zu diesem Termin von einem andern Benutzer eingeladen wurde. Wird die Zusage erteilt, wird die Aktion nicht mehr angezeigt.
Zeige Partnerhierarchie	Nach dem Anklicken der Aktion "Zeige Partnerhierarchie" öffnet sich ein gleichnamiges Popup. In diesem werden grafisch in einer Baumstruktur alle weiteren Partner hierarchisch dargestellt, welche zum gleichen Partner wie der aufgerufene Partner referenziert sind.
Zeige Potentialshierarchie	Nach dem Anklicken der Aktion "Zeige Potenialshierarchie" öffnet sich ein gleichnamiges Popup. In diesem werden grafisch in einer Baumstruktur alle weiteren Potentiale hierarchisch dargestellt, welche zum gleichen Potential wie das aufgerufene Potential referenziert sind.
Erstelle Storno aus Rechnung	Nach dem Anklicken der Aktion "Erstelle Storno aus Rechnung" öffnet sich die *Erstellansicht* eines neuen Datensatzes im Modul *Storno*. Alle relevanten Daten aus der Rechnung werden hierbei bereits übernommen.







Tag Cloud

Im Block "Tag Cloud" werden alle zum Datensatz gespeicherten *Tags* angezeigt.

Grundsätzlich stehen drei verschiedene Ansichten der Tag Cloud zur Verfügung (siehe nachfolgende Screenshots):

- Wolke
- dynamische Ansicht
- statische Ansicht

Es können an dieser Stelle auch bereits bestehende Tags zum Datensatz übernommen, neue Tags erstellt oder Tags gelöscht werden.

Warnung: Tags können nur in der Ansicht „dynamische Ansicht“ und „statische Ansicht“ gelöscht werden, nicht in der Ansicht „Wolke“. Beim Löschvorgang wird nicht der „komplette“ Tag aus CRM+ gelöscht, sonder nur der Tag zu diesem Datensatz. Ein generelles Löschen von Tags, sowie die Berechtigungen zu Tags, kann in Globale Einstellungen - *Verwalten von Tags* konfiguriert werden.







Welche Ansicht der Tag Cloud verwendet werden soll, ist für jeden Benutzer individuell in *Meine Einstellungen* im Tab *Tag Einstellungen* einstellbar.

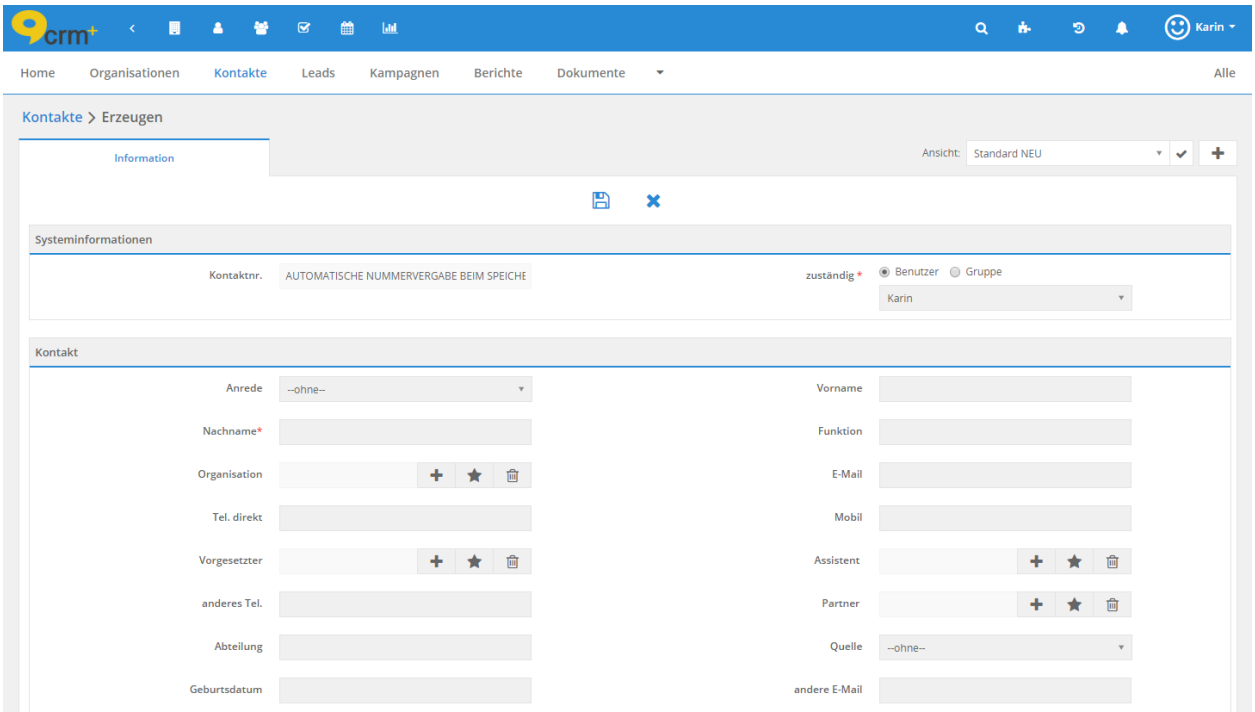
2.4.3 Erstellansicht

Bei der Erstellung eines neuen Datensatzes für ein Modul, wird die sog. “Erstellansicht” (auch “CreateView” genannt) angezeigt.

Für die Erstellansicht können, genauso wie bei *Detailansicht*, die vorhandenen *Ansichten* genutzt werden.

Beispiel

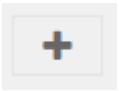
Im nachfolgenden Screenshot wird die Erstellansicht des Moduls *Kontakte* dargestellt.



Nach der Eingabe der Feldwerte, kann der neue Datensatz mittels der Aktion “Speichern” (Icon “Diskette”) erzeugt werden.

Mittels der Aktion “Abbrechen” (Icon “X”), wird der Vorgang abgebrochen. Der Datensatz wird nicht gespeichert, alle eingegebenen Feldwerte gehen verloren.

Um einen neuen Datensatz anzulegen, gibt es mehrere Möglichkeiten, um in die Erstellansicht zu gelangen:



- Button „Plus“ (im rechten oberen Bereich von CRM+ positioniert)
- Aktion „Datensatz anlegen“ im *Flyout Navigation* in der *Modulleiste*
- Modul-Icon im *Schnellmenü*
- Button „erstelle“ im Tab *Mehr Informationen* eines Datensatzes

2.4.4 Bearbeitungsansicht

Bei der Bearbeitung eines neuen Datensatzes in einem Modul wird die sog. “Bearbeitungsansicht” angezeigt.

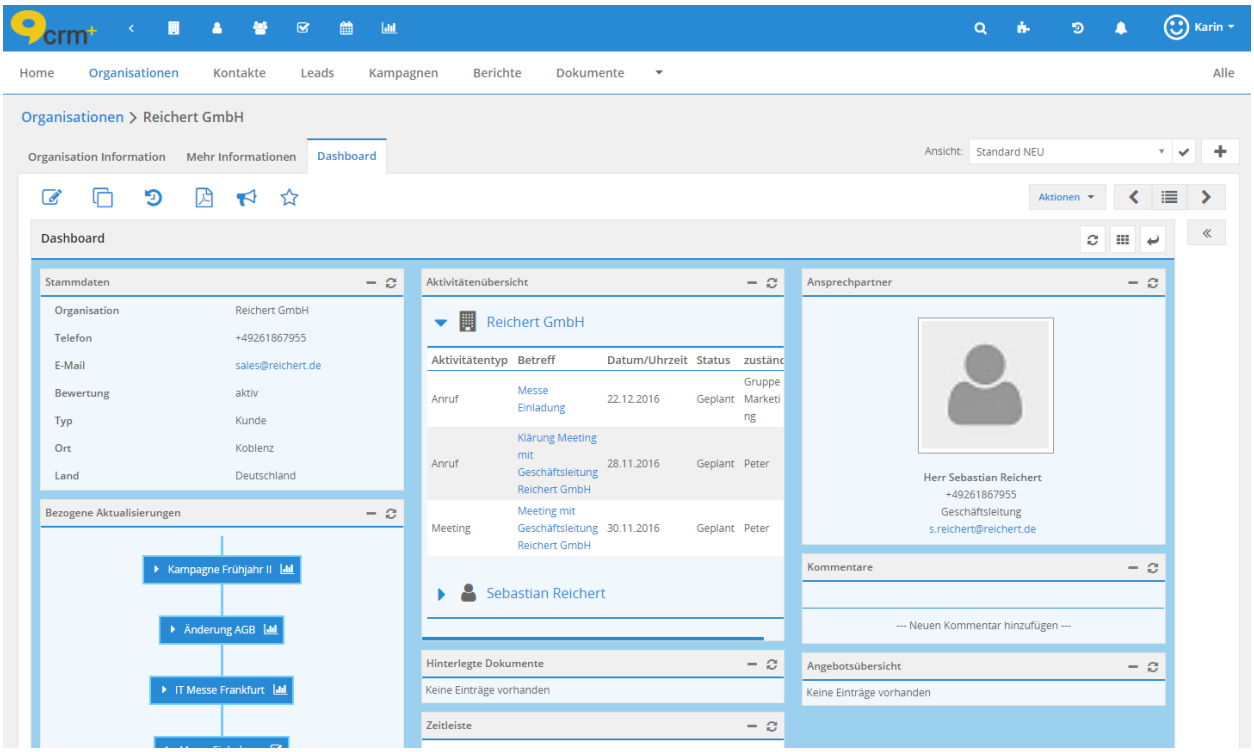
Die “Bearbeitungsansicht” entspricht sinngemäß der *Erstellansicht*. Unterschied ist lediglich, dass bereits vorhandene Werte der Felder angezeigt werden und entsprechend bearbeitet werden können.

Bemerkung: Wird ein Datensatz bearbeitet und es wurde mindestens eine Änderung vorgenommen, wird eine Abfrage eingeblendet sollte man die Seite ohne Speichern oder Abbrechen schließen oder wechseln wollen.

2.4.5 Moduldashboard

Neben den Tabs *Detail Informationen* und *Mehr Informationen* gibt es mit dem *Moduldashboard* eine weitere Informationsquelle, die aus beiden Standardinformationen zusammengesetzt werden kann.

Im Moduldashboard werden sog. *Widgets* angezeigt, welche diverse Informationen “auf einen Blick” zur Verfügung stellen. Das Moduldashboard ist eine “360 Grad View” auf einen Datensatz:



Welche Widgets zur Verfügung stehen und wie diese konfiguriert werden, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt Globale Einstellungen - Modulmanager - Layout Editor - *Moduldashboard* im Handbuch.

Warnung: Das Moduldashboard wird als weitere Informationsquelle erst dann im Datensatz angezeigt, wenn mindestens ein Widget erstellt wurde (siehe Abschnitt *Moduldashboard* im Handbuch). Ansonsten sehen Sie lediglich die „Detail Informationen“ und die „Mehr Informationen“ eines Datensatzes. Das Moduldashboard ist nur für die gängigen Module, wie z.B. Leads, Kontakte, Organisationen etc., verfügbar.

2.4.6 Produktblock in Faktura Modulen

Bemerkung: Neben der nachfolgenden Beschreibung des Produktblocks, ist das Video CRM+ Produktblock Update (2021.1) im Tutorialbereich der Onlinehilfe als ergänzende Informationsquelle verfügbar.

Allgemein

Definition

Die Blöcke „*Positionsgruppe - Grundeinstellungen*“, „*Positionsgruppe*“ und „*Zusammenfassung*“ in den Faktura Modulen werden auch als „**Produktblock**“ bezeichnet, da hier Produkte und/oder Dienstleistungen ausgewählt werden können.

Der Produktblock bietet u.a. folgende Features:

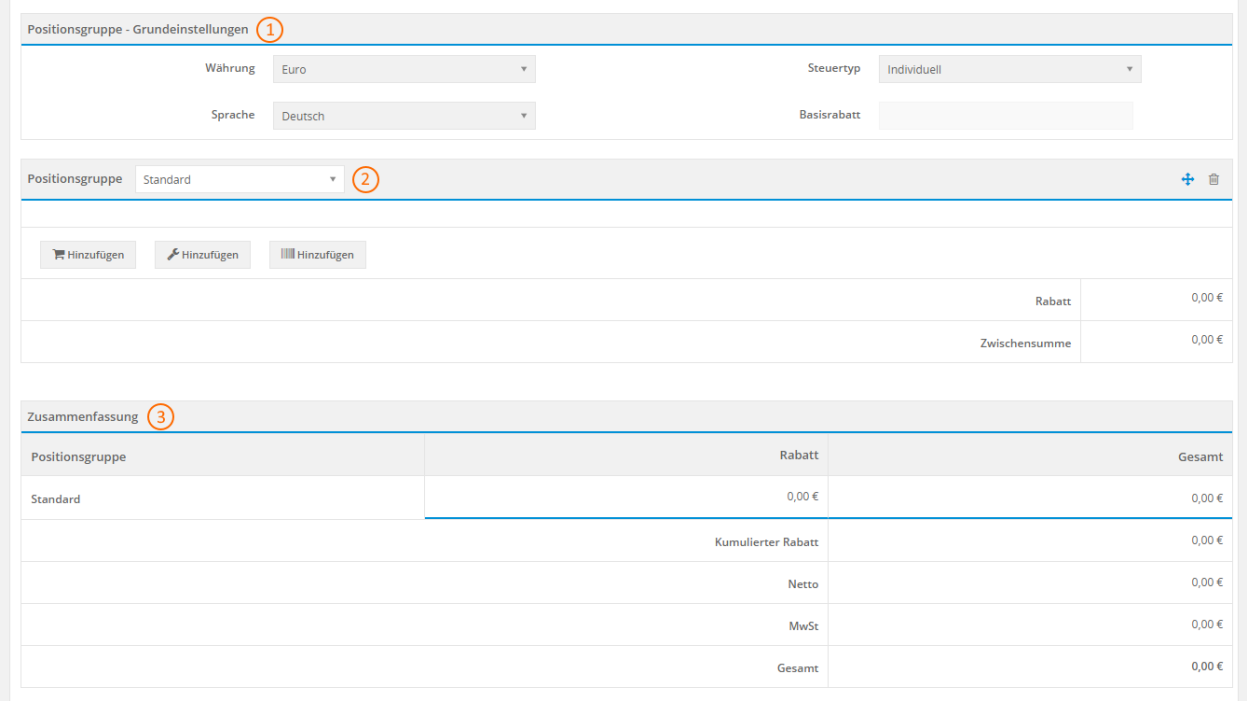
- *Mehrsprachige Felder* für die Module „Produkte“ und „Dienstleistungen“ können über den *Layout Editor* konfiguriert werden.
- Es können Standardwerte für Währung, Sprache, Basisrabatt und Steuereinstellung bei Organisationen definiert werden.
- Das Anlegen mehrerer Artikellisten Blöcke ist möglich.
- Einzelne Positionen können als „optional“ gekennzeichnet werden.
- Das Einfügen alternativer Positionen zu einer Position ist möglich.
- Für *Produktbündel* kann die Menge der hinzugefügten Produkte konfiguriert werden.
- Verschieben einzelner Positionen oder ganzer Blöcke per *Drag & Drop*.
- Auswahlmöglichkeit bei Umwandlung von Potential/Angebot zu Auftrag/Rechnung, welche optionalen bzw. alternativen Positionen übernommen werden sollen.
- *Benutzerdefinierte Felder* für Positionen sind für Produkte und Dienstleistungen konfigurierbar, inklusive Berechtigung über die *Profile*.
- Durch einfache Eingabe in das Feld der Positionsgruppen, kann eine neue Positionsgruppe erstellt werden. Die individuelle Eingabe ist nur für den aktuellen Datensatz gültig. Der Einstellungspunkt „Dynamische Positionsgruppen erlauben“ in *Globale Einstellungen - Faktura - Produktblock* muss hierzu aktiviert sein.
- Sind in einem Produktblock mehrere Positionen enthalten, wird - je nach Größe des Browserfensters - ab einer gewissen Anzahl von Positionen am unteren Ende ein Icon (Tooltip „zum Anfang des Produktblocks scrollen“) angezeigt, damit man mit einem Klick wieder nach oben zu den Faktura Grundeinstellungen springt.
- Es kann eine Preisliste für eine Organisation gewählt werden. Wenn Positionen in einen Produktblock eingefügt werden, werden Preise aus der bei der Organisation hinterlegten Preisliste bevorzugt geladen.
- In den Modulen Potential und Angebot können Positionen aus dem Auswahl-Popup direkt als optionale Positionen eingefügt werden.

Der Produktblock ist in folgenden Modulen verfügbar, welche zu den sog. „Faktura Modulen“ zählen:

- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Einkaufsbestellung*
- *Gutschriften*
- *Rechnungen*
- *Potentiale*
- *Storno* (Produktblock nur eingeschränkt nutzbar)

Im Einstellungspunkt *Globale Einstellungen - Faktura - Produktblock* können generelle Einstellungen zum Produktblock vorgenommen werden.
Hierzu zählen die Punkte „Werte für Artikelliste“, „Revisionssichere und optionale Felder für Produktpositionen“ und „Revisionssichere und optionale Felder für Dienstleistungspositionen“, welche im verlinkten Abschnitt des Handbuchs detailliert beschrieben werden.

In der Erstellansicht eines neuen Datensatzes stellt sich der Produktblock wie folgt dar:



Der Produktblock ist in folgende Blöcke aufgeteilt:

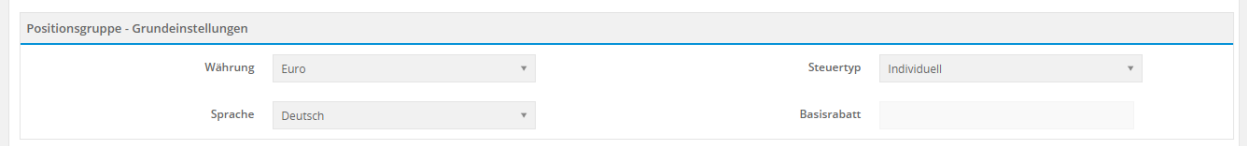
- [1] *Positionsgruppe - Grundeinstellungen*
- [2] *Positionsgruppe*
- [3] *Zusammenfassung*

Die jeweiligen Blöcke werden nachfolgend detailliert erklärt.

Positionsgruppe - Grundeinstellungen

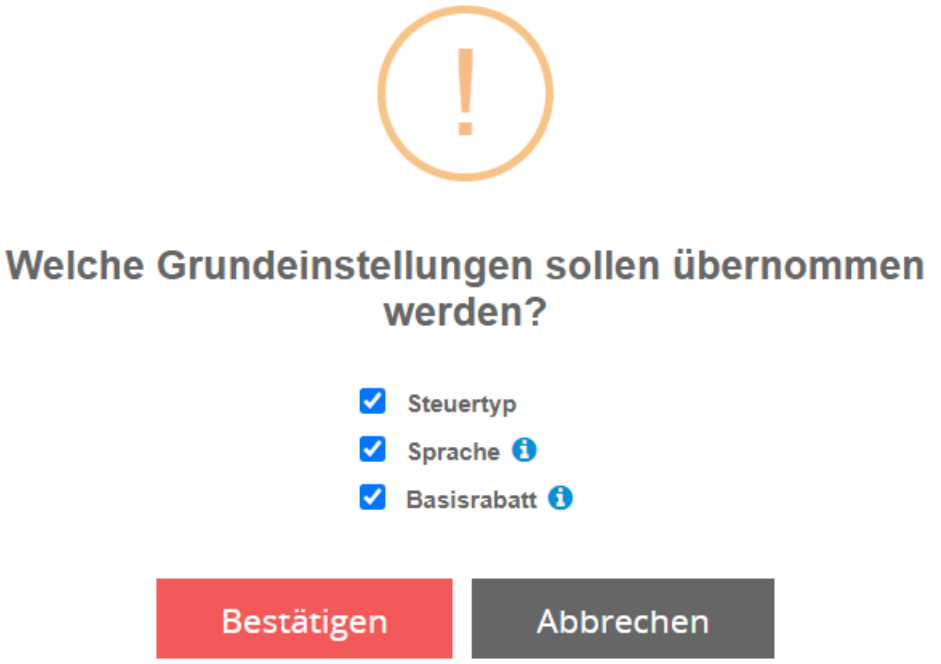
Im Block „Artikelliste - Grundeinstellungen“ sind die folgenden Felder enthalten

- *Währung*
- *Steuertyp*
- *Sprache*
- *Basisrabatt*



Die Informationen zu diesen Feldern können im Datensatz einer *Organisationen* in den gleichnamigen Feldern hinterlegt werden.
Wird - z.B. in einem Angebot - eine Organisation gewählt, werden diese Informationen automatisch übernommen.

Nach der Auswahl einer Organisation wird ein Popup angezeigt, in welchem festgelegt werden kann, welche Grundeinstellungen übernommen werden sollen:



Die Grundeinstellungen für die Felder *Steuertyp*, *Sprache* und *Basisrabatt* können hier mittels einer Checkbox abgewählt werden (Haken bei Checkbox entfernen), um nicht übernommen zu werden.

Bemerkung: Wird die Einstellung „Sprache“ übernommen, werden mehrsprachige Felder innerhalb des Positonsblocks, sowie Geschäftsbedingungen neu geladen. Bisherige Änderungen werden überschrieben.

Bemerkung: Wird die Einstellung „Basisrabatt“ übernommen, werden Positionen mit dem bisherigen Basisrabatt geändert. Sollte der Basisrabatt nicht ausgewählt werden, wird er gelöscht.

Bedeutung und Funktionalität der Felder:

Währung

Das Feld Währung ist ein Feld vom Typ *Auswahlliste*, in welcher alle aktiven Währungen ausgewählt werden können, welche in *Globale Einstellungen - Währungseinstellungen* konfiguriert sind, bzw. den Status „Aktiv“ haben.

Steuertyp

Folgende Auswahllistenwerte stehen standardmäßig zur Verfügung:

- Individuell - MwSt wird pro Position aufgeführt
- Gruppe - MwSt wird als Gruppensteuer nach der Zwischensumme aufgeführt
- ohne - keine MwSt

Der Steuertyp „ohne“ kann z.B. verwendet werden, wenn eine Rechnung an Kunden außerhalb Deutschlands gestellt wird.

Siehe hierzu auch den Abschnitt *Globale Einstellungen - Steuer Einstellungen* im Handbuch.

Sprache

Das Feld Sprache ist ein Feld vom Typ *Auswahlliste*, in welcher alle aktiven Sprachen ausgewählt werden können, welche in *Globale Einstellungen - Spracheditor* den Status „Aktiv“ haben.

Bemerkung: Wird eine andere Sprache gewählt, erscheint folgender Hinweis: Mehrsprachige Felder innerhalb des Positionsblocks, sowie Geschäftsbedingungen werden neu geladen. Bisherige Änderungen werden überschrieben.

Basisrabatt

Standardmäßig werden bei Positionen keine Rabattfelder angezeigt. Diese werden nur dann automatisch eingeblendet, wenn bei der gewählten Organisation ein positiver Wert im Feld „Basisrabatt“ vorhanden ist. In diesem Fall werden die Rabattfelder bei jeder neuen Position eingeblendet und bei Auswahl des Produkts / der Dienstleistung automatisch berechnet.

Ist bei einer Organisation kein Basisrabatt eingestellt, kann im Produktblock zu jedem Produkt oder jeder Dienstleistung die Rabattfunktion per Klick auf das Icon „Prozent“ im Positionsaktionenmenü pro Position einzeln eingeblendet. Anschließend kann ein prozentualer oder direkter Rabatt für die Position eingetragen werden.

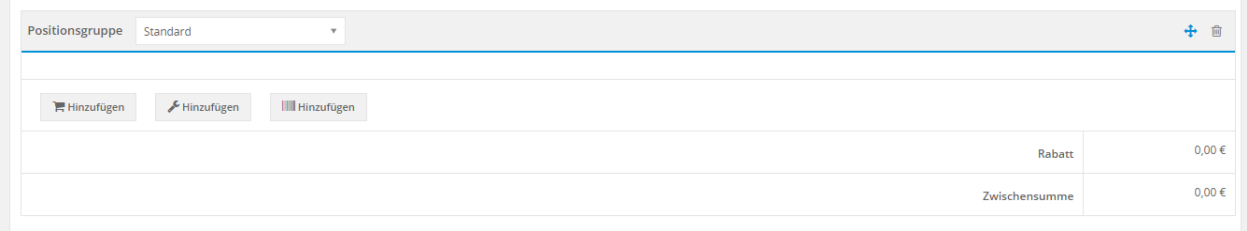
Positionsgruppe

Im Block Positionsgruppe werden in der Erstellansicht eines Datensatzes Positionen hinzugefügt und bei Bedarf einer bestimmten Postionsgruppe zugewiesen. Weiters können Positionen und Positionsgruppen sortiert/verschoben werden.
Auch die Anzeige, Auswahl bzw. Bearbeitung von Mengen, Listenpreisen, MwSt (nur bei Steuertyp „individuell“) und Preisen befindet sich in der Positionsgruppe.

Definition

Eine „Position“ im Produktblock ist ein *Produkt*, eine *Dienstleistung* oder ein *Aktivposten*.

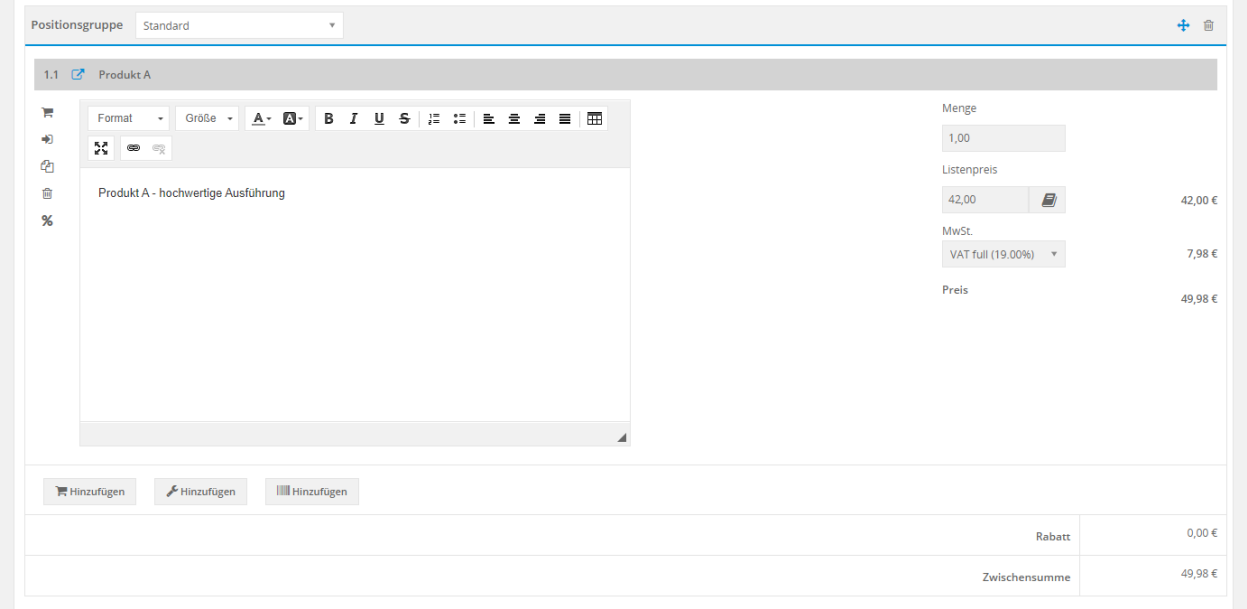
Die Positionsgruppe stellt sich in der Erstellansicht eines neuen Datensatzes zuerst wie folgt dar:



Mittels der Buttons „Hinzufügen Produkt“, „Hinzufügen Dienstleistung“ und „Hinzufügen Aktivposten“ können entsprechende Datensätze aus den jeweiligen Modulen als Position in eine Positionsgruppe eingefügt werden.

Bemerkung: Ein Aktivposten kann nur dann ausgewählt werden, wenn bereits eine Organisation gewählt wurde.

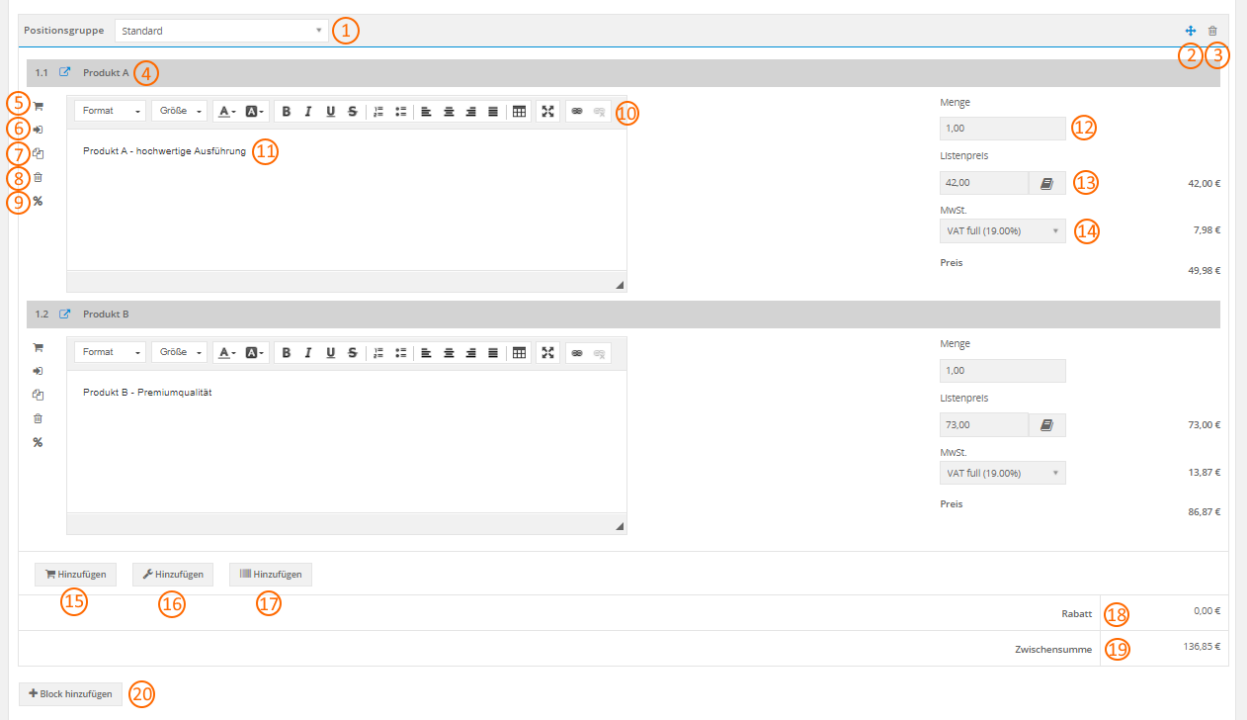
Nach der Auswahl eines Produkts - im Screenshot „Produkt A“ - stellt sich die Positionsgruppe wie folgt dar:



Im Block „Positionsgruppe“ stehen folgende Funktionalitäten zur Verfügung:

- *[I] Positionsgruppen hinzufügen, verschieben oder löschen*
- *[II] Positionen hinzufügen, bearbeiten, verschieben, kopieren oder löschen*
- *[III] bearbeiten von Mengen, Listenpreisen und MwSt*
- *[IV] Anzeige Rabatt und Zwischensumme*

Im nachfolgenden Screenshot sind zwei Positionen - beispielhaft „Produkt A“ und „Produkt B“ - der Positionsgruppe „Standard“ hinzugefügt worden:



Auflistung der nummerierten Punkte nachfolgend:

- [1] Anzeige/Auswahl Positionsgruppe
- [2] Blöcke und Positionen verschieben
- [3] Block löschen
- [4] Zugewiesene Position
- [5] Position ändern
- [6] Zeilenumbruch nach Position einfügen
- [7] Position kopieren
- [8] Position löschen
- [9] Rabattfeld einfügen
- [10] Werkzeugleiste CKEditor
- [11] Textfeld CKEditor
- [12] Anzeige/Eingabe Menge
- [13] Anzeige/Eingabe/Auswahl Listenpreis
- [14] Anzeige/Auswahl MwSt
- [15] Button Hinzufügen Produkt
- [16] Button Hinzufügen Dienstleistung
- [17] Button Hinzufügen Aktivposten
- [18] Anzeige Rabatt
- [19] Anzeige Zwischensumme
- [20] Button Block hinzufügen

- [21] Kennzeichnung „Forecast“ im Modul Potentiale (Icon nicht im Screenshot)

Detaillierte Erläuterung der Punkte 1 - 20 nachfolgend:

[I] Positionsgruppen hinzufügen, verschieben oder löschen

[1] Anzeige/Auswahl Positionsgruppe

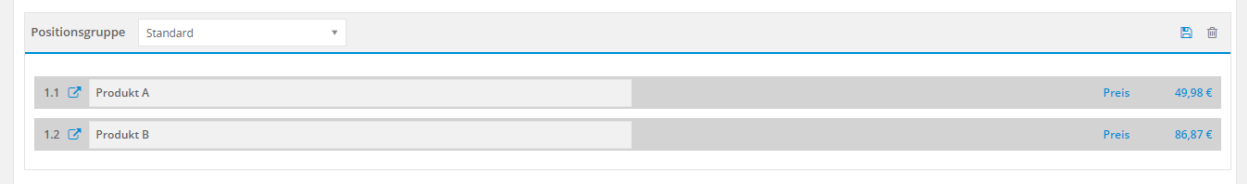
Auswahlliste zur Anzeige bzw. Auswahl der Positionsgruppe. Im Einstellungspunkt *Globale Einstellungen - Faktura - Produktblock* können generelle Einstellungen zum Produktblock - wie Z.B. Werte für Positionsgruppe hinzufügen, bearbeiten, löschen oder sortieren - vorgenommen werden.

Durch eine einfache Eingabe in das Feld der Positionsgruppen, kann ein neuer Wert für eine Positionsgruppe eingegeben werden. Die Eingabe wird durch das Drücken der Taste „Enter“ abgeschlossen. Die individuelle Eingabe ist allerdings nur für den aktuellen Datensatz gültig. Der Einstellungspunkt „Dynamische Positionsgruppen erlauben“ in *Globale Einstellungen - Faktura - Produktblock* muss hierzu aktviert sein.

[2] Blöcke und Positionen verschieben

Mittels des Icons „Blöcke und Positionen verschieben“ können sowohl Positionsgruppen - inkl. aller darin befindlichen Positionen - als auch einzelne Positonen innerhalb einer Positionsgruppe mittels *Drag & Drop* verschoben werden.

Nach dem Anklicken des Icons wird anstatt des Icons „Blöcke und Positionen verschieben“ das Icon „Anordnung speichern“ angezeigt. Wird nach dem Verschieben von Positionsgruppen und/oder Positionen das Icon zum Speichern angeklickt, wird diese Anordnung gespeichert.



[3] Block löschen

Mittels des Icons „Block löschen“ wird eine Positionsgruppe - inkl. der darin befindlichen Positionen - gelöscht. Nach dem Anklicken des Icons, wird - falls mind. ein Produkt in der Positonsgruppe enthalten ist - ein Popup mit dem Text „Möchten Sie diesen Block wirklich löschen?“ angezeigt. Erst nach dem Anklicken des Buttons „Bestätigen“ wird die Positonsgruppe gelöscht. Mittels des Buttons „Abbrechen“ wird der Löschvorgang abgebrochen.

[20] Button Block hinzufügen

Mittels des Buttons „Block hinzufügen“ kann ein weiterer Block - bzw. eine weitere Positionsgruppe - hinzugefügt werden.

[II] Positionen hinzufügen, bearbeiten, verschieben, kopieren oder löschen

[4] Zugewiesene Position

An dieser Stelle wird die Positionsnummer, der direkte Link zum Datensatz des Produkts bzw. der Dienstleistung und der Name des Produkts, der Dienstleistung bzw. des Aktivpostens angezeigt.

[5] Position ändern
Nach dem Anklicken des Icons „Position ändern“ öffnet sich das entsprechende Popup zur Auswahl eines anderen Datensatzes, in welchem ein anderes Produkt, eine andere Dienstleistung oder ein anderer Aktivposten gewählt werden kann.
Je nachdem, ob bereits ein Produkt, eine Dienstleistung oder Aktivposten ausgewählt war, wird auch das entsprechende Icon angezeigt.

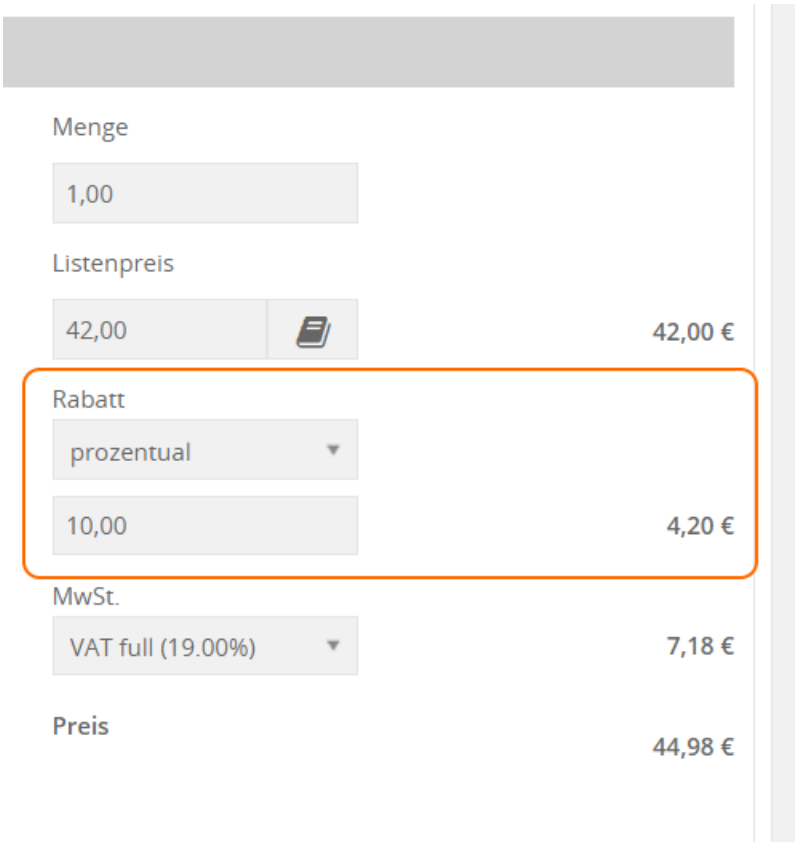
[21] Forecast
Im Modul Potentiale wird das Icon „Forcast“ (Checkbox) zwischen den Icons „[5] Position ändern“ und „[6] Zeilenumbruch nach Position einfügen“ angezeigt. Die Checkbox dient zum Kennzeichnen einer Position eines Potentials als Forecast Position.

[6] Zeilenumbruch nach Position einfügen
Nach der Position wird ein Zeilen- bzw. Seitenumbruch eingefügt. Bei der Erzeugung einer *PDF Datei* (Modul *PDF Vorlagen Plus*) wird an dieser Stelle eine neue Seite begonnen.
Durch erneutes Anklicken des Icons wird der eingefügte Zeilenumbruch nach der Position wieder entfernt.

[7] Position kopieren
Die Position wird kopiert und direkt nach der Position, in der die Aktion angeklickt wurde, eingefügt.

[8] Position löschen
Die Position wird ohne weitere Abfrage/Bestätigung direkt gelöscht.

[9] Rabattfeld einfügen
Ein Rabattfeld wird auf den rechten Seite der Position zwischen den Feldern „Listenpreis“ und „MwSt“ eingeblendet.



Das Rabattfeld beinhaltet eine Auswahlliste mit den Werten „prozentual“ und „direkt“, als auch ein Eingabefeld. Wird in der Auswahlliste „prozentual“ gewählt, kann im darunter befindlichen Eingabefeld ein numerischer Prozentwert mit max. zwei Nachkommastellen eingegeben werden. Nach der Eingabe wird der Rabattbetrag, die MwSt und der Preis autom. neu berechnet und angezeigt.

[10] Werkzeugleiste CKEditor

Werkzeugleiste des *CKEditors* für die Bearbeitung des CKEditor Textfeldes.

[11] Textfeld CKEditor

Textfeld des CKEditors zur Bearbeitung der Beschreibung. Bei der Auswahl einer Position wird die Beschreibung direkt aus dem gewählten Datensatz (Produkt, Dienstleistung oder Aktivposten) übernommen.

[15] Button Hinzufügen Produkt

Button zum Hinzufügen einer weiteren Position aus dem Modul Produkte. Nach dem Anklicken des Buttons öffnet sich das Popup zur Auswahl eines Produkts.

[16] Button Hinzufügen Dienstleistung

Button zum Hinzufügen einer weiteren Position aus dem Modul Dienstleistungen. Nach dem Anklicken des Buttons öffnet sich das Popup zur Auswahl einer Dienstleistung.

[17] Button Hinzufügen Aktivposten
Button zum Hinzufügen einer weiteren Position aus dem Modul Aktivposten. Nach dem Anklicken des Buttons öffnet sich das Popup zur Auswahl eines Aktivpostens.

[III] bearbeiten von Mengen, Listenpreisen und MwSt

[12] Anzeige/Eingabe Menge
Anzeige bzw. Eingabe der Menge der Position.
Im Datensatz eines Produkts kann im Feld „Lagerbestand“ die verfügbare Menge eines Produkts hinterlegt werden. Sollte die eingetragene Menge im Produktblock beim Artikel den Lagerbestand überschreiten, wird der Hinweistext „Ihr Lager hat so viel nicht vorrätig.“ in Rot angezeigt.
Nach dem Speichern eines Angebots, einer Rechnung etc., wird die die entsprechende Menge beim Produktdatensatz entsprechend autom. abgezogen bzw. gespeichert.

[13] Anzeige/Eingabe/Auswahl Listenpreis
Anzeige bzw. Eingabe des Listenpreises. Nach dem Anklicken des Icons „Preislisten“ öffnet sich das Popup zur Auswahl einer Preisliste.
Ist ein Produkt/eine Dienstleistung in einer oder mehrerer Preisliste(n) enthalten, kann im Popup die entsprechende Preisliste ausgewählt werden. Nach der Auswahl wird der in der Preisliste hinterlegte Listenpreis geladen.
Siehe hierzu auch den Abschnitt *Preislisten* im Handbuch.

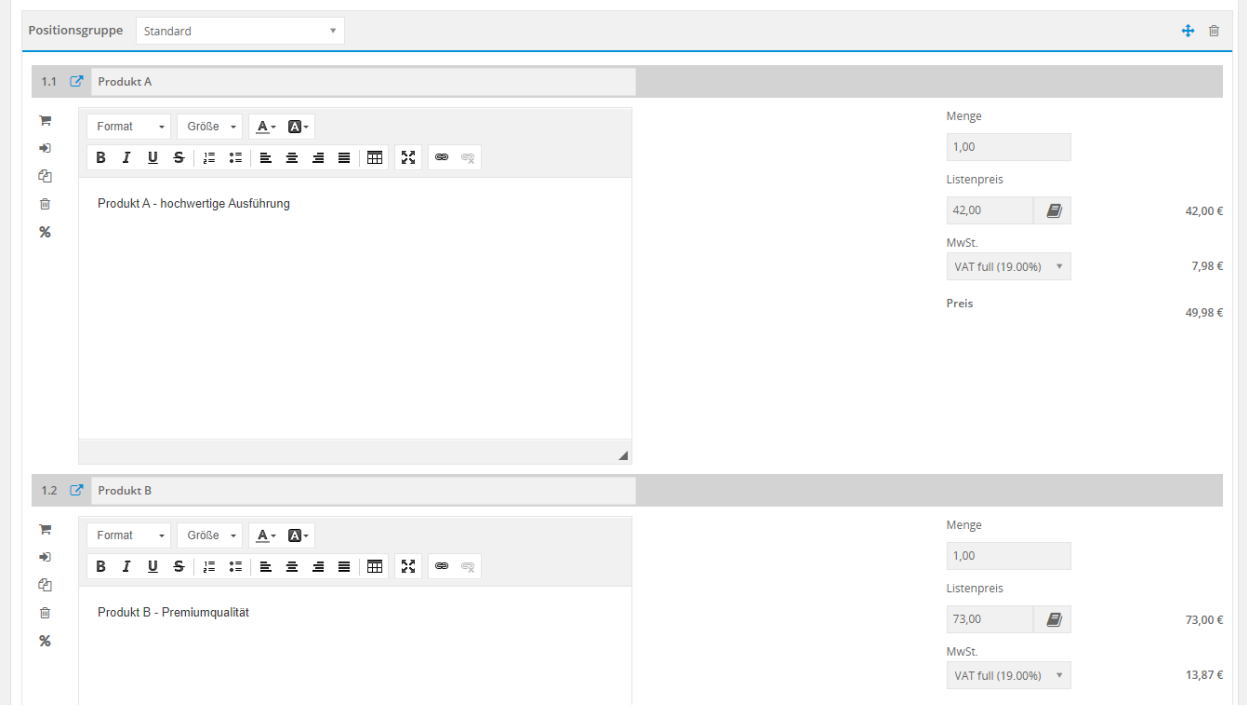
[14] Anzeige/Auswahl MwSt
Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Block „*Positionsgruppe - Grundeinstellungen*“ in der Auswahlliste „*Steuertyp*“ der Auswahllistenwert „Individuell“ ausgewählt wurde.
Nach der Auswahl eines Produkts, einer Dienstleistung oder eines Aktivpostens, wird die in den jeweiligen Datensätzen hinterlegte MwSt autom. in die Auswahlliste geladen. Bei Bedarf kann hier eine andere MwSt aus der Auswahlliste gewählt werden.

[IV] Anzeige Rabatt und Zwischensumme

[18] Anzeige Rabatt
Anzeige der Summe des Rabatts der Positonsgruppe.

[19] Anzeige Zwischensumme
Anzeige der Zwischensumme der Positionsgruppe.

Beispielhafte Darstellung des Blocks „Positionsgruppe“ mit zwei Positionen (Produkten):



Zusammenfassung

Im Block „Zusammenfassung“ werden Rabattsummen der *Positionsgruppen*, der kumulierte Rabatt, die Nettosumme, der Gesamtrabatt, die MwSt-Summe und der Gesamtbetrag angezeigt.

Zeile Gesamtrabatt

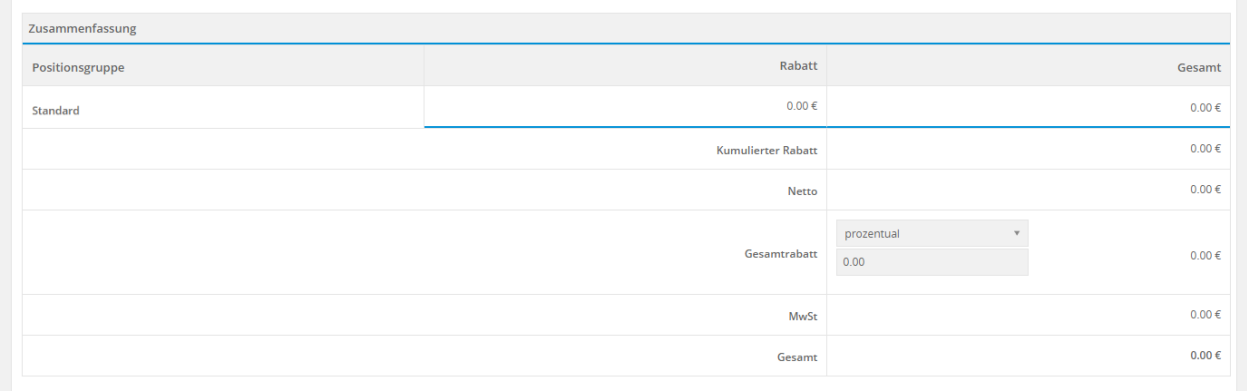
In der Zeile „Gesamtrabatt“ ist die Eingabe eines Gesamtrabatts - prozentual oder eine direkte Preisreduktion - auf die gesamte Summe möglich.

Bemerkung: Die Zeile Gesamtrabatt ist nicht verfügbar, wenn mind. zwei Positionen unterschiedliche Steuersätze haben!

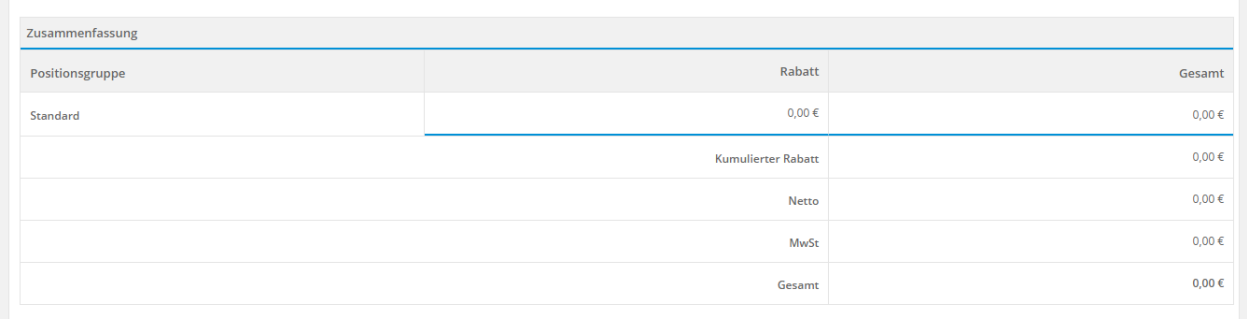
Beispiel

Die nachfolgenden Screenshots zeigen beispielhaft die Darstellung des Blocks „Zusammenfassung“ mit und ohne Gesamtrabatt sowie mit zwei Positionen.

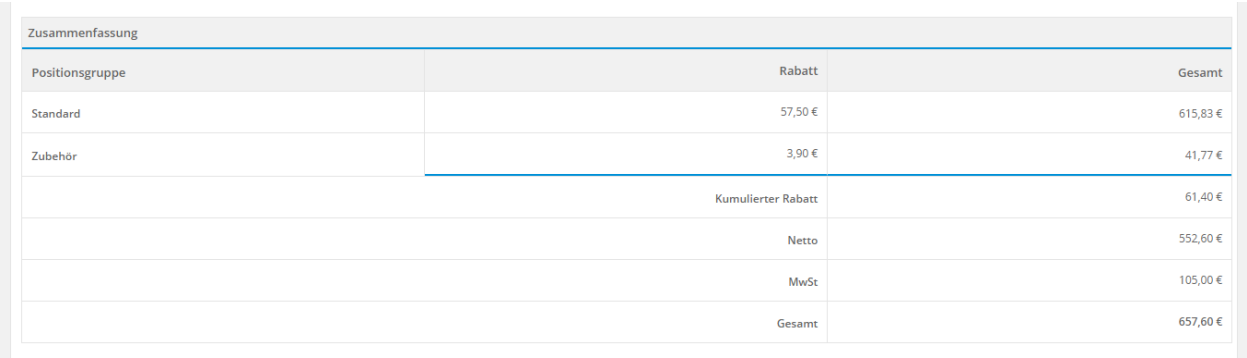
Der Block „Zusammenfassung“ stellt sich wie folgt dar, wenn der Positionsgruppe noch keine Positionen hinzugefügt wurden und ein Gesamtrabatt möglich ist:



Der Block „Zusammenfassung“ stellt sich wie folgt dar, wenn der Positionsgruppe noch keine Positionen hinzugefügt wurden und kein Gesamtrabatt möglich ist:



Nachfolgende eine beispielhafte Darstellung der Zusammenfassung von zwei Positionsgruppen („Standard“ und „Zubehör“) inkl. Rabatten und ohne Gesamtrabatt:

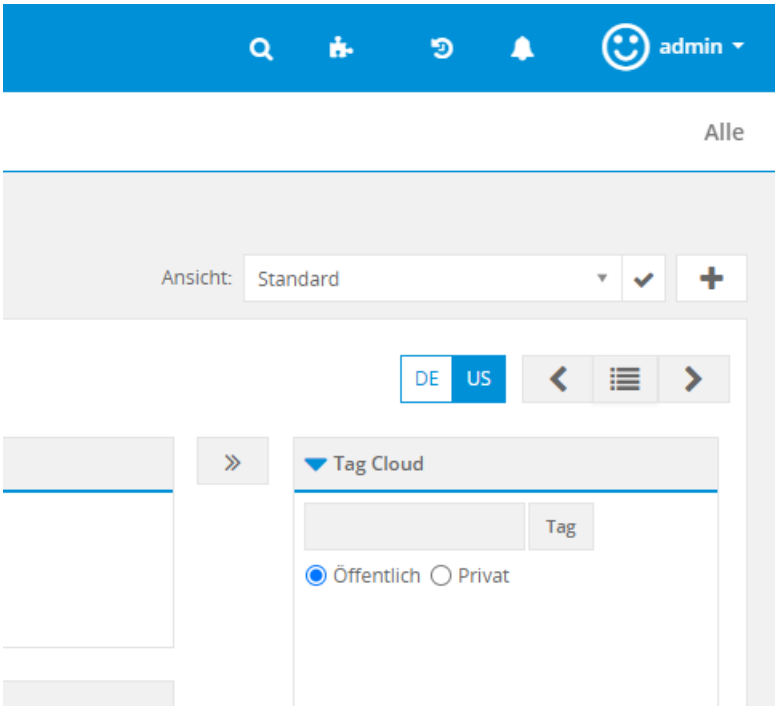


Mehrsprachige Felder in Positionen

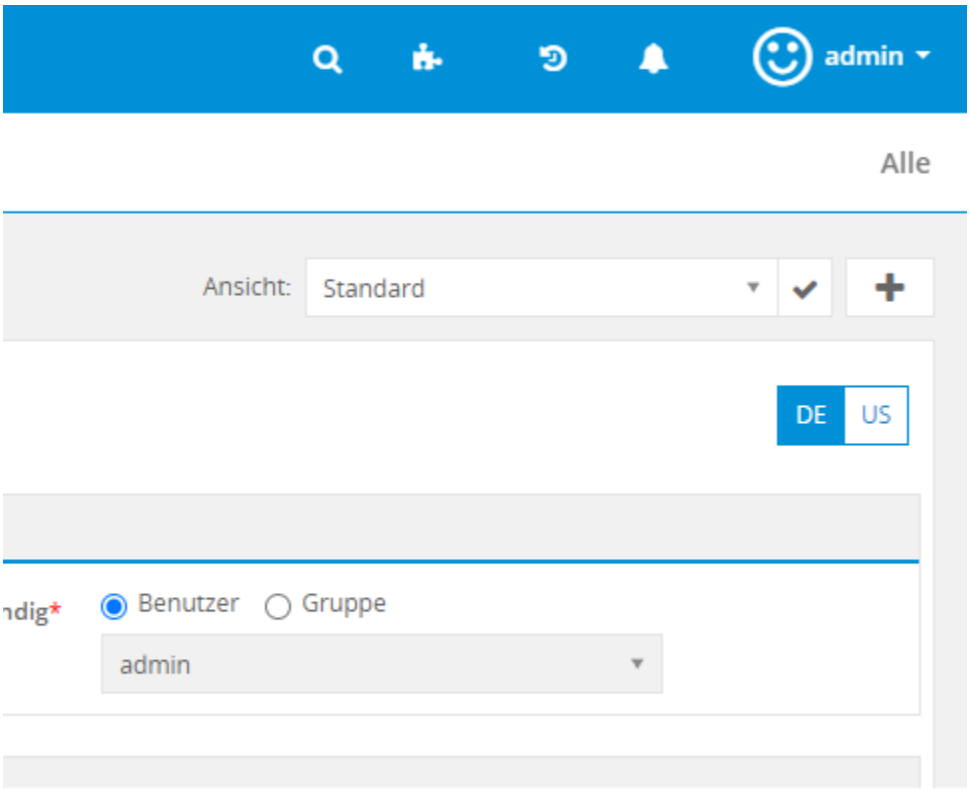
Für die Module „Produkte“ und „Dienstleistungen“ können alle Felder mehrsprachig konfiguriert werden, um die Produkt- u. Dienstleistungsfelder innerhalb der Positionsgruppe - abhängig von der gewählten Sprache in den *Grundeinstellungen der Positionsgruppe* - in der gewählten Sprache anzuzeigen.

Datensätze in den Modulen „Produkte“ und „Dienstleistungen“ können - unabhängig von der eingestellten Sprache des Benutzers - sowohl in der Detail- als auch in der Bearbeitungsansicht in den aktivierten Sprachen aufgerufen bzw. bearbeitet werden.

Die Sprachauswahl im Modul Produkte in der Detailansicht stellt sich wie folgt dar:



Die Sprachauswahl im Modul Produkte in der Bearbeitungsansicht stellt sich wie folgt dar:

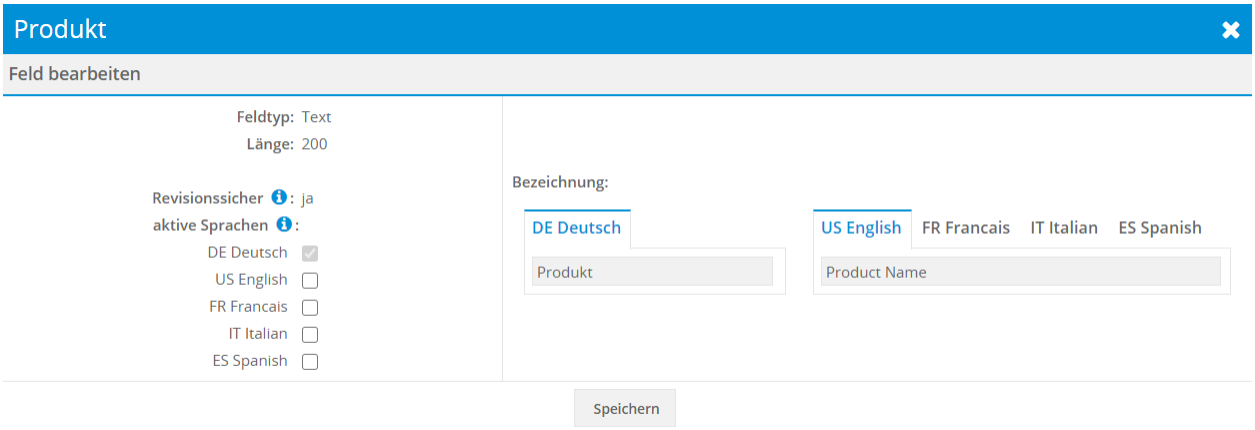


Mehrsprachige Felder für die Module „Produkte“ und „Dienstleistungen“ können über den *Layout Editor*

konfiguriert werden.

Beispiel

Aktivierung von weiteren Sprachen für das Feld „Produkt“ im Modul „Produkte“:



Abhängig von den hier aktivierten Sprachen werden in Datensätzen in den Modulen „Produkte“ und „Dienstleistungen“ die Buttons der Sprachauswahl in der Detail- als auch in der Bearbeitungsansicht angezeigt.

Warnung: Sind einzelne Felder nicht für eine bestimmte Sprache aktiviert, können diese in der Bearbeitungsansicht entsprechend auch nicht in der jeweiligen Sprache bearbeitet werden.

2.5 CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht

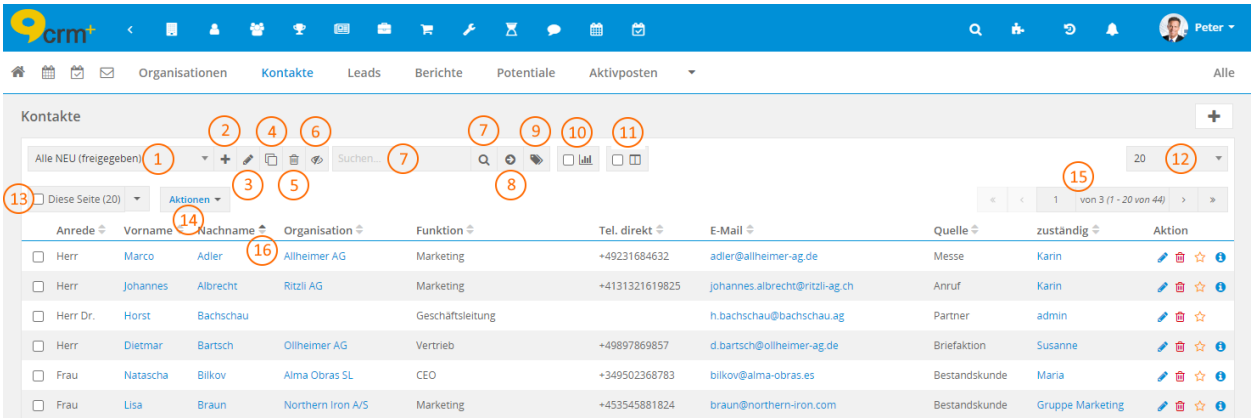
In der Listenansicht eines Moduls werden die Datensätze zeilenweise dargestellt. Wie viele Datensätze pro Seite angezeigt werden, welche Felder für die einzelnen Spalten verwendet werden, oder ob evtl. auch Sortierungen oder Filter verwendet werden, kann frei konfiguriert werden.

Folgende Funktionalitäten bzw. Einstellmöglichkeiten stehen in einer Listenansicht eines Moduls zur Verfügung:

- *Auswahl der Listenansicht*
- *Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht*
  - *Standardfilter*
  - *erweiterte Filter*
  - *Gruppierungseinstellungen*
  - *Vorschaufunktion*
- *Bearbeiten einer benutzerdefinierten Listenansicht*
- *Kopieren einer benutzerdefinierten Listenansicht*
- *Löschen einer benutzerdefinierten Listenansicht*
- *Freigeben einer benutzerdefinierten Listenansicht*
- *Suche in der Listenansicht*

- *Erweiterte Suche in der Listenansicht*
- *Häufig verwendete Tags*
- *Grafische Auswertung*
  - *Grafische Auswertung anlegen*
  - *Grafische Ansicht ein-/ausblenden*
- *Kanban Ansicht*
  - *Kanban Ansicht anlegen*
  - *Kanban Ansicht ein-/ausblenden*
  - *Nutzung*
- *Anzahl der Listeneinträge*
- *Markieren von Listeneinträgen*
- *Aktionen*
  - *Aktionen allgemein*
  - *Aktionen modulspezifisch*
  - *Funktionalitäten der Aktionen*
    - *Massenbearbeitung*
    - *Massentaggen*
    - *Duplikate suchen*
- *Seitennavigation der Listenansicht*
- *Sortierung (auf-/absteigend) von Spalten*

Im nachfolgenden Screenshot sind die aufgelisteten Funktionalitäten und Einstellmöglichkeiten entsprechend der Auflistung gekennzeichnet:



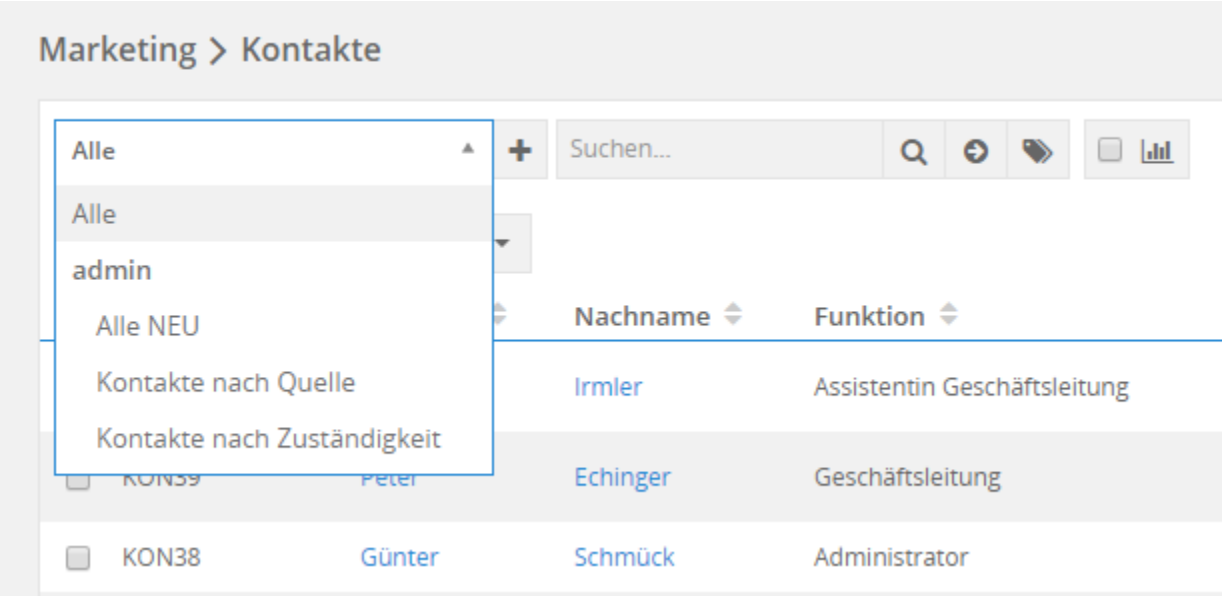
Warnung:

Welche Funktionalitäten bzw. Einstellmöglichkeiten in einer Listenansicht verfügbar sind ist modulabhängig.
Eine detaillierte Auflistung, welche Funktionalitäten bzw. Einstellmöglichkeiten in welchem Modul verfügbar sind, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Module*.

Bestimmte Aktionen können auch mittels der Rechteeinstellungen für bestimmte Benutzer erlaubt/nicht erlaubt werden. Detaillierte Informationen hierzu siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltung*.

2.5.1 Auswahl der Listenansicht

Mittels der Auswahlliste “Ansicht” kann aus den erstellten (und freigegebenen) Listenansicht eine Ansicht ausgewählt werden:



Bemerkung:

Die Ansicht “Alle” ist standardmäßig in allen Modulen vorhanden. Welche Felder hier angezeigt werden, ist durch CRM+ bereits festgelegt. Diese Ansicht ist für alle Benutzer verfügbar und kann auch nicht bearbeitet werden.

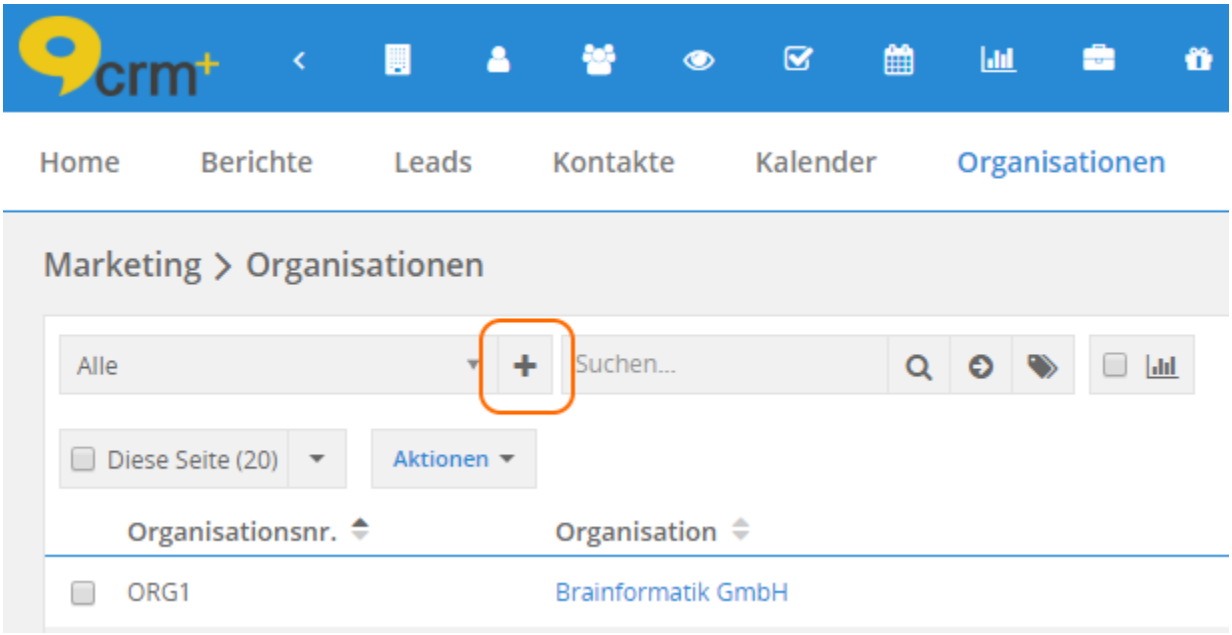
Wie neue Ansichten erstellt werden, entnehmen Sie bitte dem nachfolgenden Abschnitt *Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht*.

Die Auswahlliste der Ansichten ist grundsätzlich alphabetisch nach dem Namen der Ansicht sortiert. Sollten Benutzer eine eigene Ansicht erstellt haben, welche auch freigegeben wurde, sind die Ansichten nach den Benutzernamen gruppiert.

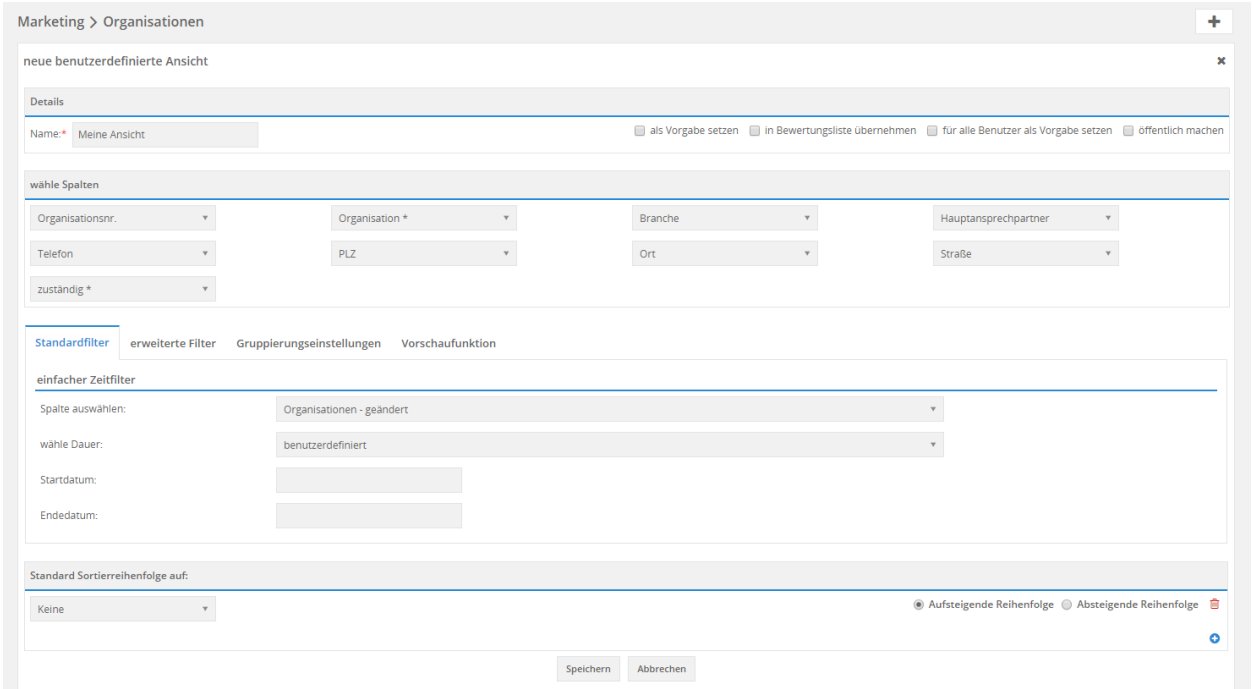
2.5.2 Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht

Eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* ist eine Listenansicht in einem Modul, in der individuell festgelegt werden kann, welche Felder aus der Detailansicht in der Listenansicht dargestellt werden.

Um eine neue Listenansicht zu erstellen, klicken Sie auf den Button “Ansicht erzeugen” (Button “Plus-Zeichen”):



Nach dem Anklicken des Buttons, öffnet sich eine Eingabemaske, in welcher die neue Ansicht konfiguriert werden kann:



Die Eingabemaske ist in drei Blöcke aufgeteilt:

- Details
- wähle Spalten
- Standard Sortierreihenfolge auf

Block "Details":

Im Eingabefeld "Name" kann ein beliebiger Name für die Ansicht eingetragen werden, welcher dann in der Listenansicht bei der Auswahl der Listenansicht ausgewählt werden kann (siehe *Auswahl der Listenansicht*).

Weiters sind noch vier Checkboxen vorhanden:

Checkbox	Funktionalität
als Vorgabe setzen	Die benutzerdefinierte Listenansicht wird für den Benutzer als Vorgabe/Standard gesetzt. Beim Aufruf des Moduls wird standardmäßig diese Listenansicht geladen.
in Bewertungsliste übernehmen	Die benutzerdefinierte Listenansicht wird im *Home* Modul im Widget *Spezielle listenansicht* in der Ansicht „benutzerdefinierte Listen" verwendet.
für alle Benutzer als Vorgabe setzen	Diese Checkbox ist nur für Benutzer verfügbar, welche vom Rechtemanagement „Admin" oder "CustomerAdmin" sind. Die benutzerdefinierte Listenansicht wird für alle Benutzer als Vorgabe/Standard gesetzt. Beim Aufruf des Moduls wird standardmäßig diese Listenansicht geladen. Diese Einstellung hat keinen Einfluss auf die Option „als Vorgabe setzen" des Benutzers.
öffentlich machen	Ein Benutzer welcher vom Rechtemanagement „Admin", „CustomerAdmin" oder "Serviceuser" ist, muss - bevor diese benutzerdefinierte Listenansicht von allen Benutzern verwendet werden kann - zuerst die *Freigabe der Ansicht* bestätigen.

Block "wähle Spalten":

Hier können bis zu neun Felder gewählt werden, welche dann in der Listenansicht angezeigt werden. Der Name des Feldes entspricht dann der Spaltenüberschrift in der Listenansicht.

Die Spalte *Aktion* ist grundsätzlich in jeder Listenansicht vorhanden, unabhängig welche Felder ausgewählt wurden.

Mittels Filter- und Gruppierungseinstellungen kann die Listenansicht bei Bedarf zusätzlich noch eingeschränkt bzw. übersichtlicher dargestellt werden (siehe nachfolgende Abschnitte *Standardfilter*, *erweiterte Filter* und *Gruppierungseinstellungen*).

Auch eine Vorschaufunktion (siehe Abschnitt *Vorschaufunktion*), als auch eine Kanban Ansicht (siehe Abschnitt *Kanban Ansicht*) kann an dieser Stelle für die Listenansicht konfiguriert werden.

Block "Standard Sortierreihenfolge auf":

In diesem Block ist auf der linken Seite eine Auswahlliste vorhanden, in welcher ein beliebiges Feld aus der Detailansicht ausgewählt werden kann, nach der die Ansicht sortiert werden kann.

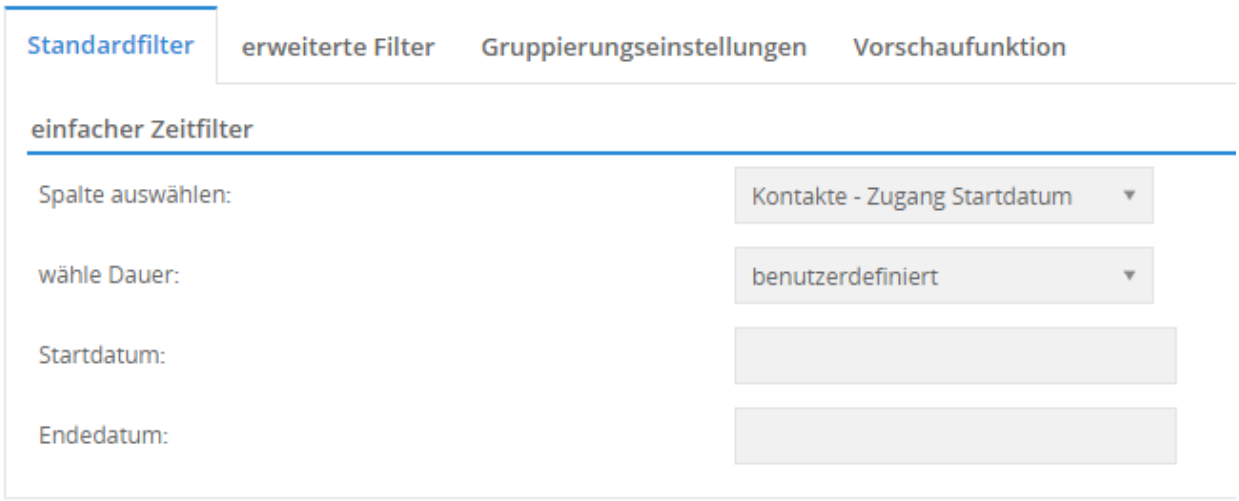
Hier kann mittels Radiobutton ausgewählt werden, ob nach einer aufsteigenden oder absteigenden Reihenfolge sortiert wird. Mittels des Icons "Plus" können beliebig viele weitere Felder für die Sortierung hinzugefügt werden. Es sind somit mehrere Felder/Reihenfolgen auswähl-/kombinierbar.

Bemerkung: Die Felder, nach denen sortiert wird, müssen in der benutzerdefinierten Listenansicht nicht enthalten sein.

Standardfilter

Der Standardfilter ist ein einfacher Zeitfilter. Folgende Felder stehen zur Einstellung des Zeitfilters zur Verfügung:

- Spalte auswählen
- wähle Dauer
- Startdatum
- Enddatum



Feld “Spalte auswählen”: Auswahlliste aller Datumsfelder. Auf das ausgewählte Feld wird der Zeitfilter angewendet.

Feld “wähle Dauer”: Auswahlliste mit folgenden vordefinierten Werten:

- benutzerdefiniert*
- vorheriges Jahr
- dieses Jahr
- nächstes Jahr
- vorheriges Quartal
- dieses Quartal
- nächstes Quartal
- gestern
- heute
- morgen
- letzte Woche
- diese Woche
- nächste Woche
- vorheriger Monat
- dieser Monat

- nächster Monat
- letzten 7 Tage
- letzten 30 Tage
- letzten 60 Tage
- letzten 90 Tage
- letzten 120 Tage
- letzten 180 Tage
- letzten 365 Tage
- nächsten 30 Tage
- nächsten 60 Tage
- nächsten 90 Tage
- nächsten 120 Tage
- nächsten 180 Tage
- nächsten 365 Tage

*Wird das Feld “benutzerdefiniert” ausgewählt, müssen die Felder “Startdatum” und “Enddatum” mit Datumswerten gefüllt werden.

Feld “Startdatum”: Zum Eintragen des Startdatums kann entweder der sog. “DatePicker” (kleines Kalender-Popup) genutzt werden, welcher sich beim Anklicken des Feldes öffnet, oder es kann manuell ein Startdatum eingegeben werden.

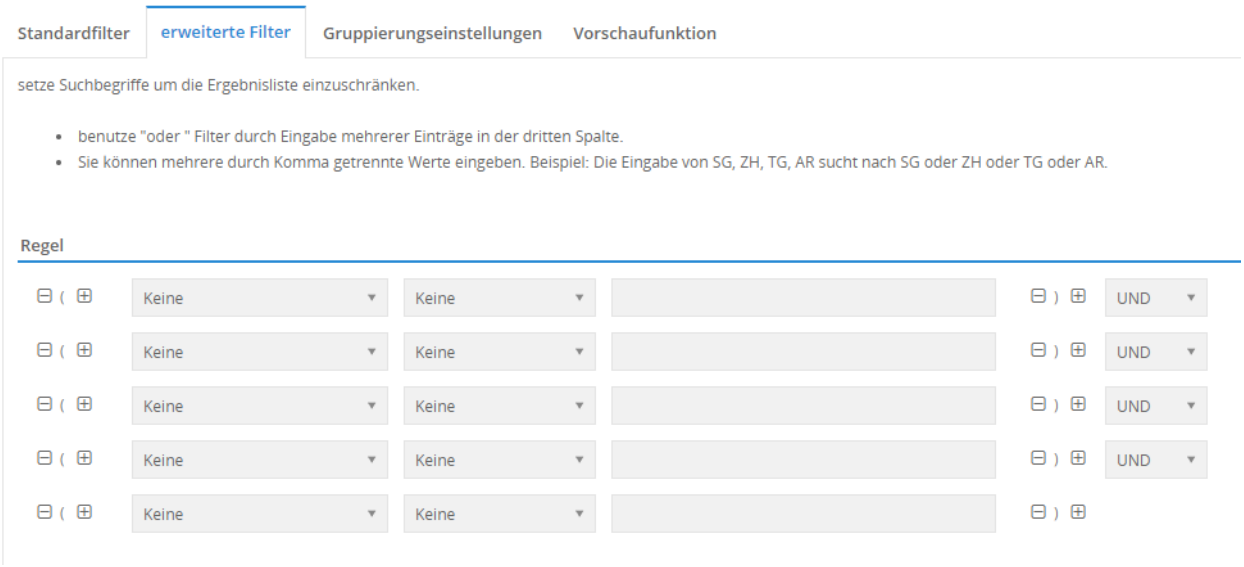
Feld “Enddatum”: Zum Eintragen des Enddatums kann entweder der sog. “DatePicker” (kleines Kalender-Popup) genutzt werden, welcher sich beim Anklicken des Feldes öffnet, oder es kann manuell ein Enddatum eingegeben werden.

erweiterte Filter

Die erweiterten Filter erlauben sowohl einfache als auch sehr komplexe Filter. Es kann i.d.R. auf alle in einem Datensatz vorhandene Felder ein oder mehrere Filter gesetzt werden.

Durch entsprechende “UND” oder “ODER” Verknüpfungen der einzelnen Filter können so durchaus komplexe Filter erstellt werden.

Im Abschnitt “Regel” stehen bis zu fünf Felder für die Filter zur Verfügung:



In der Auswahlliste in der ersten Spalte kann das Feld ausgewählt werden, auf das der Filter angewendet wird. Je nach Feldtyp des ausgewählten Feldes wird in der Auswahlliste in der zweiten Spalte die entsprechende Bedingung des Filters zur Auswahl angeboten.

Nachfolgend eine Übersicht, welche Bedingungen bei welchen Feldtypen zur Verfügung stehen:

Bedingungen beim Feldtyp “Text”, “Zahl”, “Datum”, “E-Mail”, “Telefon”, “Fax”, “URL”, “Textbereich” und “Skype”:

- ist
- ist nicht
- beginnt mit
- endet mit
- beinhaltet
- beinhaltet nicht
- weniger als
- größer als
- weniger oder gleich
- größer oder gleich

Bedingungen beim Feldtyp “Prozent”, “Währung”:

- ist
- ist nicht
- weniger als
- größer als
- weniger oder gleich
- größer oder gleich

Bedingungen beim Feldtyp “Checkbox”:

- ist

Bedingungen beim Feldtyp “Auswahlliste”, “Multi-Auswahlliste”:

- ist eins von
- ist keins von

In der dritten Spalte befindet sich - abhängig vom Feldtyp des Feldes - das entsprechende Feld, um einen Vergleichswert einzutragen bzw. auszuwählen.

In diesem Feld können, wenn ein Eingabefeld für Text vorhanden ist, auch mehrere durch Komma getrennte Werte eingeben werden.

Beispiel: Die Eingabe von “SG, ZH, TG, AR” sucht nach SG oder ZH oder TG oder AR.

In jeder Zeile, in der eine Filterregel eingegeben werden kann, befinden sich Minus- und Plus-Icons jeweils neben einer sich öffnenden bzw. schließenden runden Klammer.

Mittels dieser Minus- und Plus-Icons können runde Klammern gesetzt werden, falls mehrere Felder mit UND/ODER verknüpft werden. Bedingungen innerhalb runder Klammern werden immer zuerst aufgelöst.

Bemerkung:

Sofern keine Klammern gesetzt werden, werden UND-Verknüpfungen grundsätzlich vor einer ODER-Verknüpfung auf wahr oder falsch geprüft.
Werden zwei Bedingungen mit UND verknüpft, müssen beide Bedingungen zutreffen, damit der Filter greift. Werden hingegen zwei Bedingungen mit ODER verknüpft, muss nur eine Bedingung zutreffen, damit der Filter greift.
Durch das Verknüpfen von Bedingungen mittels UND/ODER und der Verwendung von Klammern, können so komplexe Filterbedingungen konfiguriert werden.

Beispiel

Es sollen Datensätze gefunden werden, bei welchen der Benutzer “Karin” zuständig ist und bei denen die PLZ mit 7 oder 8 beginnt.
Wären bei diesem Beispiel keine runden Klammern gesetzt, würde der Filter sowohl Datensätze anzeigen, bei denen der Benutzer “Karin” zuständig ist UND bei denen die PLZ mit 7 beginnt, als auch Datensätze, bei denen lediglich die PLZ mit 8 beginnt.
Ohne die gesetzten Klammern, würde entsprechend ein anderes Ergebnis in der benutzerdefinierten Listenansicht aufgelistet.



Zusätzliche Filterkriterien

Mittels der Checkbox „Abonnierte Einträge“ kann die Liste zusätzlich nur auf abonnierte Einträge begrenzt werden.

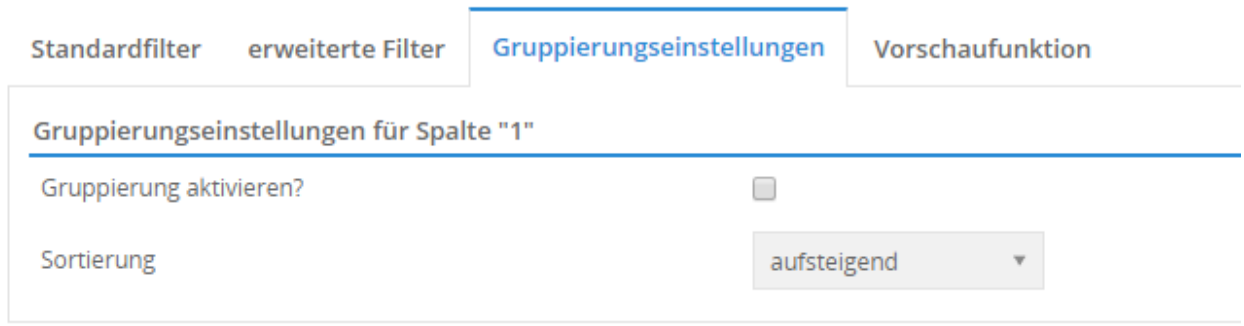
Zusatzfilter als Bericht

Im Filter der Listenansicht ist es ebenfalls möglich, einen Bericht als zusätzlichen Filter zu wählen. Voraussetzung ist das gleiche Hauptmodul. Dies ermöglicht modulübergreifende Filtermöglichkeiten.

Gruppierungseinstellungen

Mittels der Gruppierungseinstellungen können Datensätze in einer benutzerdefinierten Listenansicht nach gleichen Werten eines Feldes gruppiert werden.

Bei der Sortierung der Werte nach denen gruppiert wird, kann aufsteigend oder absteigend gewählt werden:

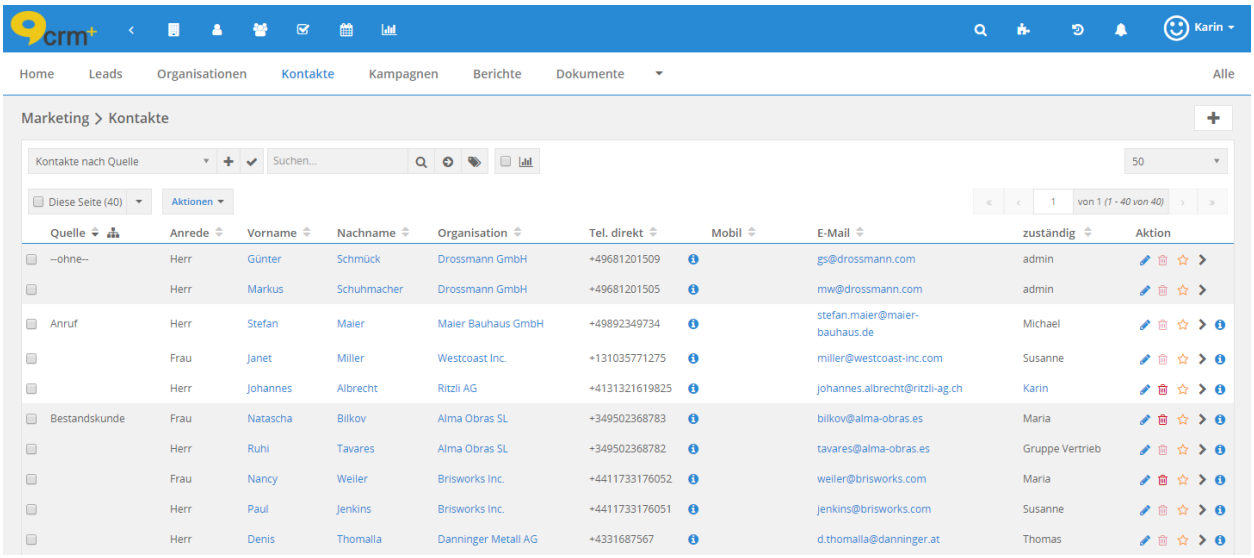


Wird die Gruppierung für Spalte “1” aktiviert, wird automatisch ein weiterer Block eingeblendet, in welchem die Gruppierung für Spalte “2” aktiviert werden kann.

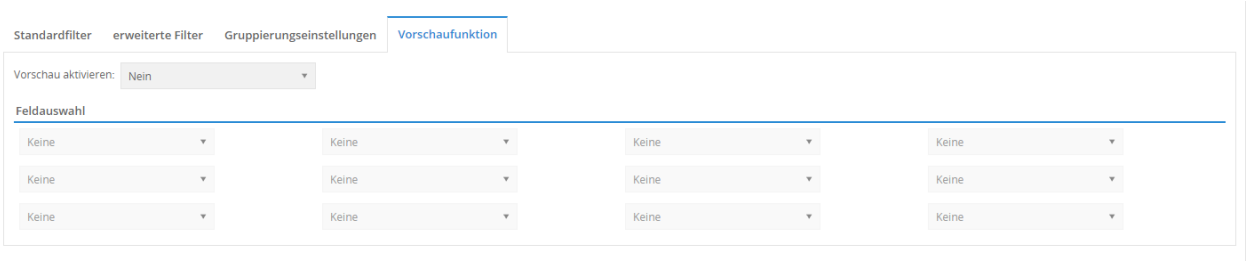
Die max. Anzahl der Gruppierungseinstellungen entspricht der Felder- bzw. Spaltenanzahl der benutzerdefinierten Listenansicht.

Beispiel

In einer benutzerdefinierten Listenansicht befindet sich das Feld „Quelle“ (Auswahlliste) an erster Stelle. Wird die Gruppierung aktiviert, werden die Datensätze in der Listenansicht entsprechend den Auswahllistenwerten zuerst gruppiert und dann sortiert.



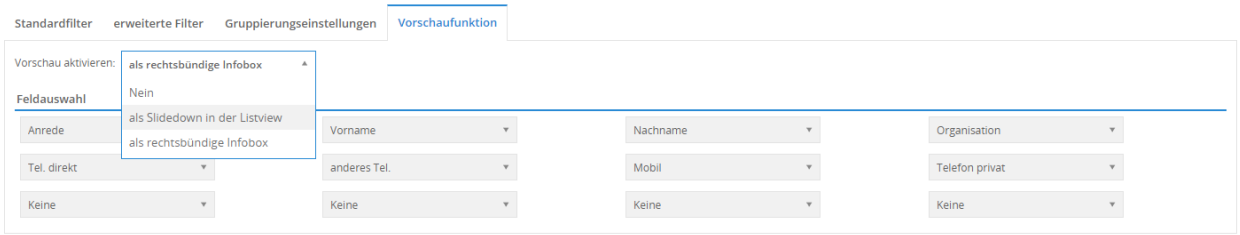
Vorschaufunktion



Beim Feld “Vorschau aktivieren” stehen drei Werte in der Auswahlliste zur Verfügung:

- Nein
- als Slidedown in der Listenansicht
- als rechtsbündige Infobox

Auswahl der Vorschauart und Auswahl der anzuzeigenden Felder in der Vorschau:



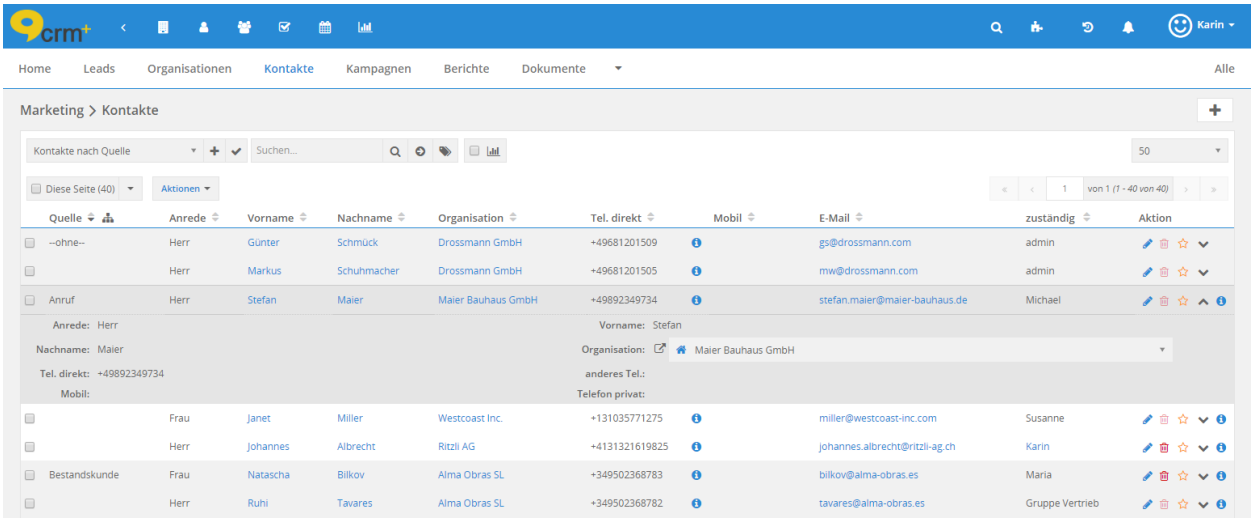
Auswahllistenwert “Nein”:

Die Vorschaufunktion ist in der benutzerdefinierten Listenansicht nicht aktiv.

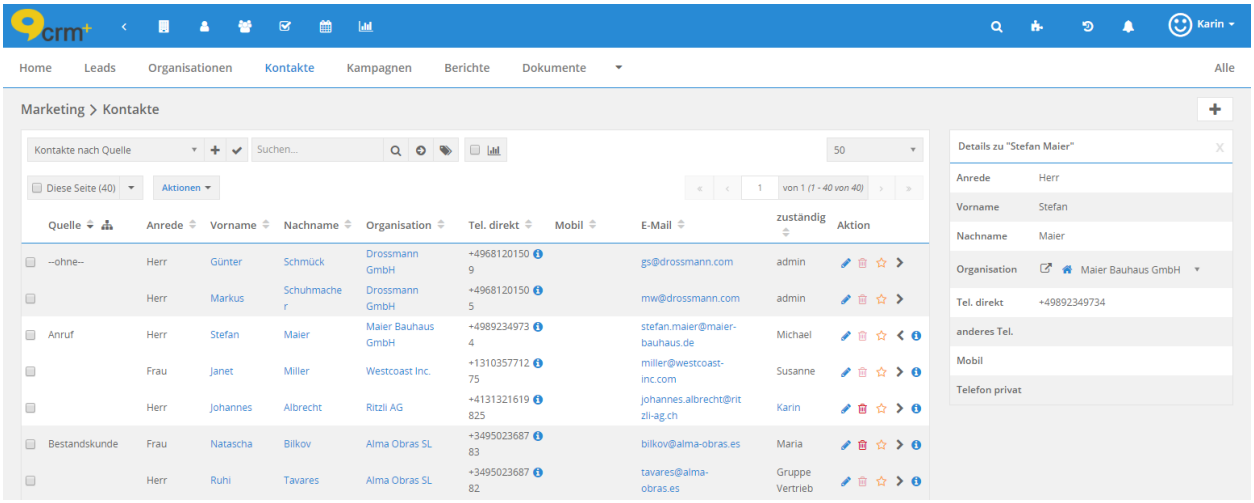
Wird eine der beiden Vorschauarten ausgewählt, wird in der benutzerdefinierten Listenansicht in der Spalte “Aktion” ein zusätzliches Icon (spitze Klammer) angezeigt.

Wird dieses Icon angeklickt, öffnet sich die entsprechende Vorschau. Durch erneutes Klicken, oder durch Klicken auf die Vorschau eines anderen Datensatzes, wird die Vorschau wieder geschlossen.

Auswahllistenwert „als Slidedown in der Listenansicht“: Die Vorschau wird direkt in der Listenansicht als Slidedown unterhalb des Datensatzes angezeigt:



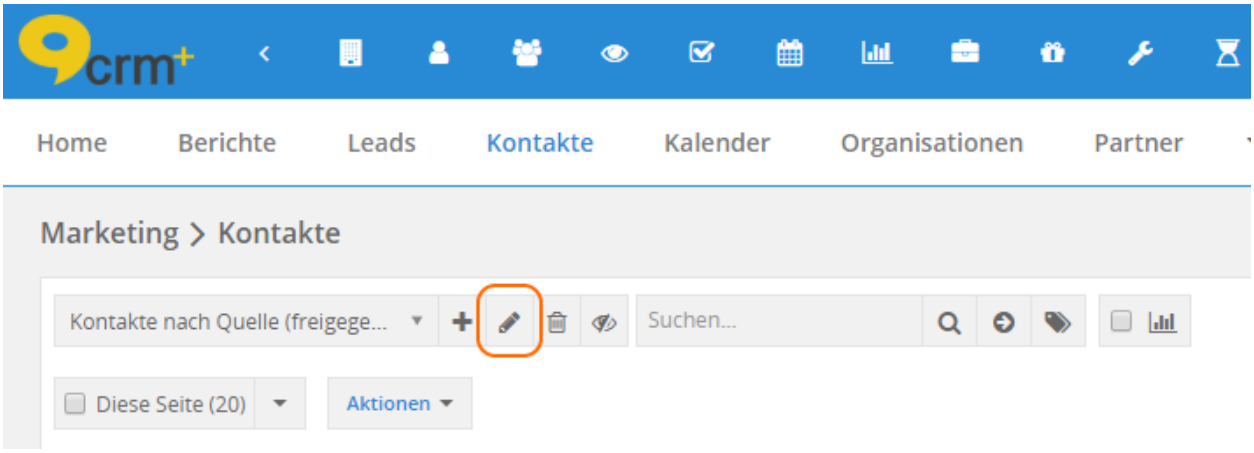
Auswahllistenwert „als rechtsbündige Infobox“: Die Vorschau wird als Infobox rechts neben der Listenansicht angezeigt:



2.5.3 Bearbeiten einer benutzerdefinierten Listenansicht

Eine benutzerdefinierte Listenansicht kann nachträglich jederzeit bearbeitet bzw. geändert werden. Eine Bearbeitung kann entweder durch den Benutzer vorgenommen werden, welcher die Ansicht erstellt hat, oder durch einen Benutzer welcher vom Rechtemanagement (siehe *Erklärung der Rechtestufen bei der Benutzeranlage*) “Admin” oder “CustomerAdmin” ist.

Zur Bearbeitung muss das “Stift-Icon” angeklicket werden:



Nach dem Anklicken des “Stift-Icons” öffnet sich die Bearbeitungsmaske der benutzerdefinierten Listenansicht.

Siehe hierzu auch Abschnitt *Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht*.

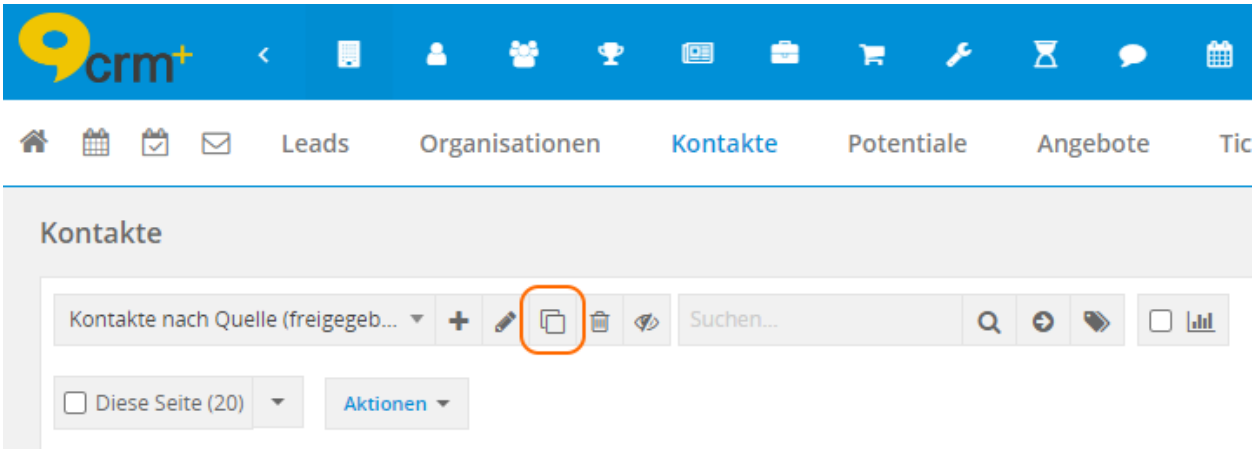
Nachdem die gewünschten Änderungen vorgenommen wurden, muss die Ansicht erneut gespeichert werden.

Bemerkung: Bitte beachten Sie, dass Änderungen an einer bereits *freigegebenen Ansicht* Auswirkung für alle Benutzer hat, welche diese Ansicht nutzen. Eine Änderung kann ebenfalls Auswirkung auf *Widgets* im Modul Home oder *Schritt: Diagramme* in Berichtsets haben, falls diese auf einer benutzerdefinierten Listenansicht basieren.

2.5.4 Kopieren einer benutzerdefinierten Listenansicht

Anstatt eine benutzerdefinierte Listenansicht komplett neu erstellen, kann diese auch kopiert und bei Bedarf nochmals angepasst werden.

Zum Kopieren muss das “Kopieren-Icon” angeklicket werden:

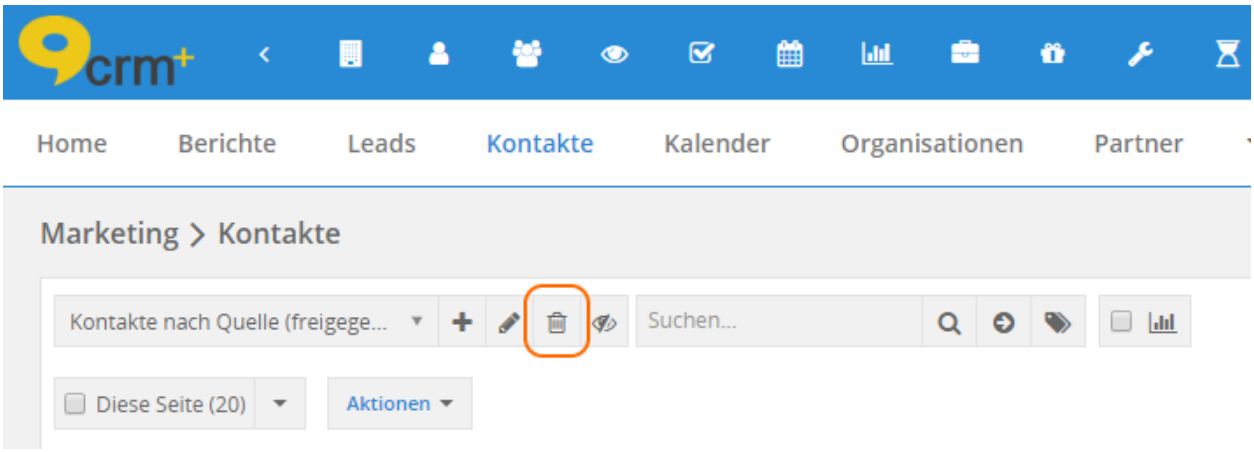


Nach dem Anklicken des “Kopieren-Icons” öffnet sich die Bearbeitungsmaske der neuen benutzerdefinierten Listenansicht.

2.5.5 Löschen einer benutzerdefinierten Listenansicht

Eine benutzerdefinierte Listenansicht kann entweder durch den Benutzer gelöscht werden, welcher die Ansicht erstellt hat, oder durch einen Benutzer welcher vom Rechtemanagement (siehe *Erklärung der Rechtestufen bei der Benutzeranlage*) “Admin” oder “CustomerAdmin” ist.

Zum Löschen muss das “Papierkorb-Icon” angeklickt werden:



Nach dem Anklicken des “Papierkorb-Icons” wird ein Bestätigungsdialog mit dem Text “Möchten Sie diese Ansicht wirklich löschen?” angezeigt. Nach dem Anklicken des Buttons “Bestätigen” wird die benutzerdefinierte Listenansicht unwiderruflich gelöscht.

Bemerkung:

Bitte beachten Sie, dass das Löschen einer bereits *freigegebenen Ansicht* Auswirkung für alle Benutzer hat, welche diese Ansicht nutzen.

Eine Löschung kann ebenfalls Auswirkung auf *Widgets* im Modul Home oder *Schritt: Diagramm* in Berichtssets haben, falls diese auf einer benutzerdefinierten Listenansicht basieren. In diesem Fall wird im Widget bzw. im Diagramm der Hinweistext „Die grundlegende Listenansicht wurde gelöscht oder die dazugehörige Freigabe widerrufen. Bitte aktualisieren Sie die Datenquelle Ihres Widgets.“ angezeigt.

2.5.6 Freigeben einer benutzerdefinierten Listenansicht

Wird beim Erstellen/Bearbeiten einer benutzerdefinierten Listenansicht die Checkbox “öffentlich machen” angehakt (siehe auch Abschnitt *Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht*), muss diese - bevor sie von anderen CRM+ Benutzern genutzt werden kann - freigegeben werden.

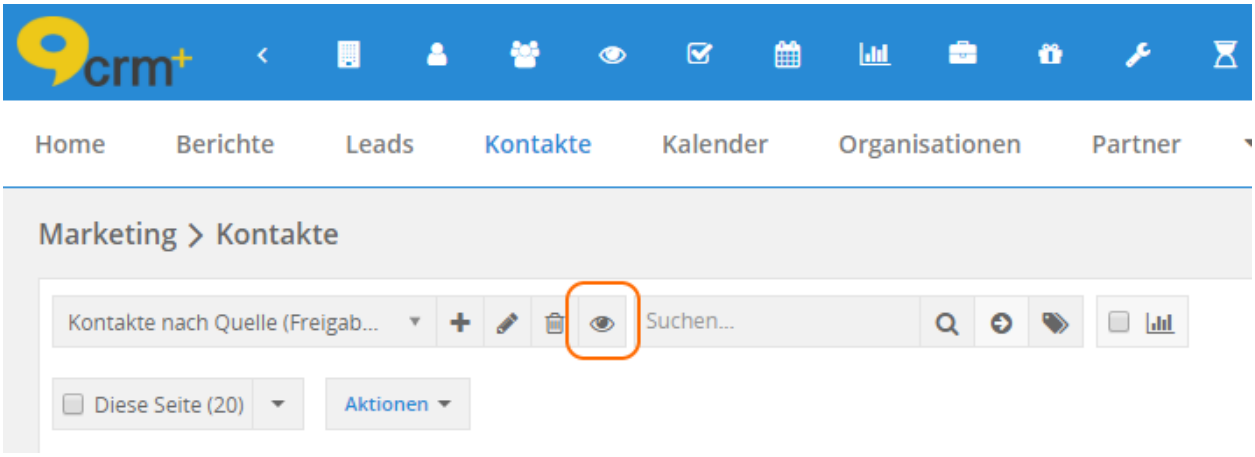
Die Freigabe kann nur durch einen Benutzer vorgenommen werden, welcher vom Rechtemanagement (siehe *Erklärung der Rechtestufen bei der Benutzeranlage*) “Admin” oder “CustomerAdmin” ist.

Solange diese Ansicht noch nicht freigegeben wurde, steht neben dem Namen der benutzerdefinierten Listenansicht in Klammern noch der Hinweis “Freigabe erforderlich”.

Sobald die benutzerdefinierte Ansicht freigegeben wurde, steht neben dem Namen der benutzerdefinierten Listenansicht in Klammern noch der Hinweis “freigegeben”.

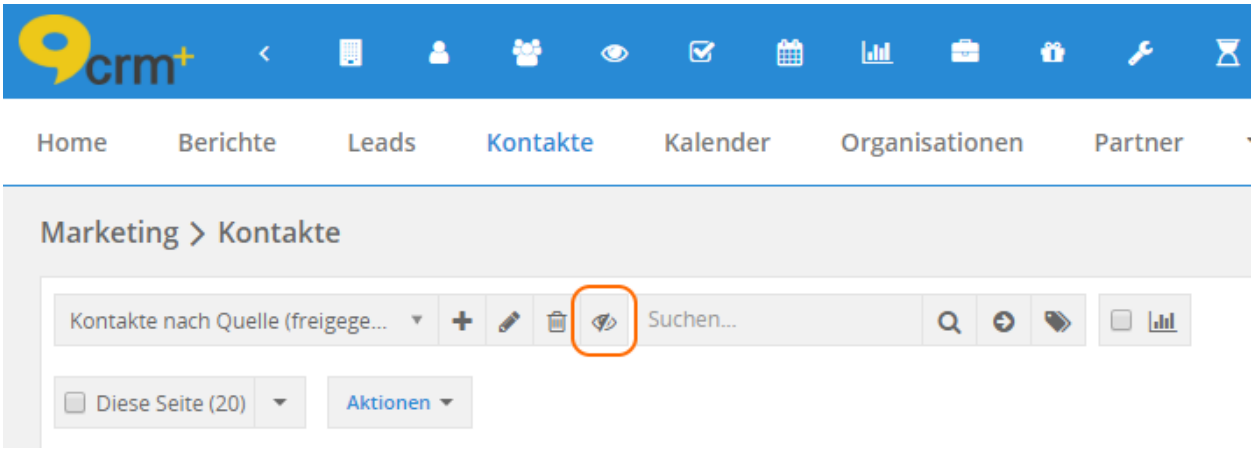
Betätigung der Freigabe einer benutzerdefinierten Listenansicht:

Die Bestätigung der Freigabe durch einen berechtigten CRM+ Benutzer erfolgt durch Anklicken des “Auge-Icons”:



Aufheben der Freigabe einer benutzerdefinierten Listenansicht:

Das Aufheben der Freigabe durch einen berechtigten CRM+ Benutzer erfolgt durch Anklicken des “Halbauge-Icons”:



Bemerkung:

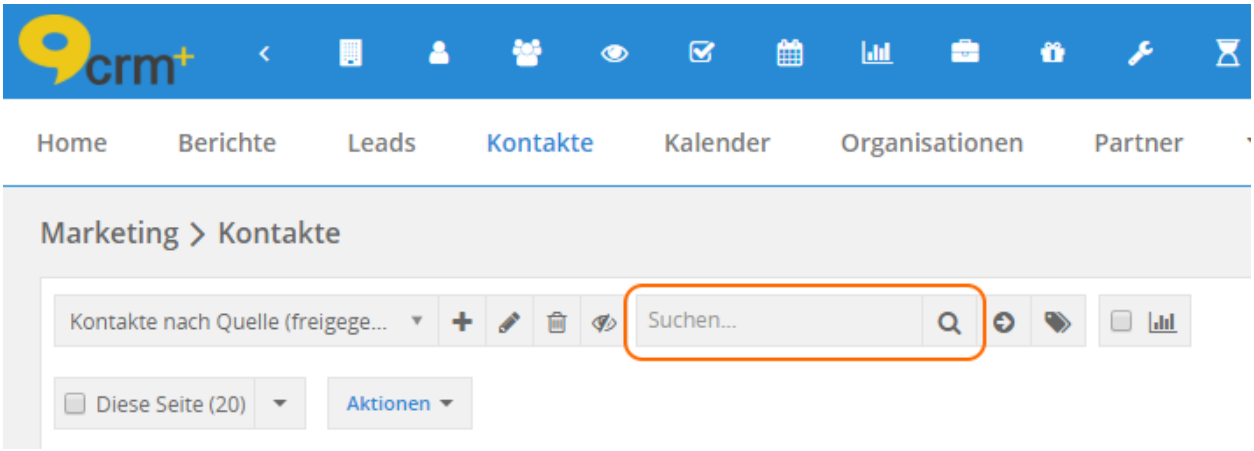
Bitte beachten Sie, dass das Aufheben der Freigabe einer bereits *freigegebenen Ansicht* Auswirkung für alle Benutzer hat, welche diese Ansicht nutzen.
Das Aufheben der Freigabe kann ebenfalls Auswirkung auf *Widgets* im Modul Home oder *Schritt: Diagramm* in Berichtssets haben, falls diese auf einer benutzerdefinierten Listenansicht basieren. In diesem Fall wird im Widget bzw. im Diagramm der Hinweistext „Die grundlegende Listenansicht wurde gelöscht oder die dazugehörige Freigabe widerrufen. Bitte aktualisieren Sie die Datenquelle Ihres Widgets.“ angezeigt.

2.5.7 Suche in der Listenansicht

In allen Listenansichten eines Moduls (auch in der Ansicht “Alle”) ist eine Suche verfügbar.

Die Suche besteht aus einem Eingabefeld, in welchem der Suchbegriff eingegeben werden kann, sowie dem Icon “Lupe”, mittels dem durch Anklicken die Suche gestartet werden kann.

Solange sich er Cursor noch im Eingabefeld befindet - also solange das Eingabefeld noch den Fokus hat - kann die Suche auch durch Betätigen der “Enter-Taste” gestartet werden.



Die Suche in der Listenansicht hat folgende Eigenschaften:

- Groß-/Kleinschreibung wird ignoriert
- eine Suche ist ab einer Zeichenanzahl von eins möglich
- es werden alle Felder, welche in der Listenansicht angezeigt werden, durchsucht

Bemerkung:

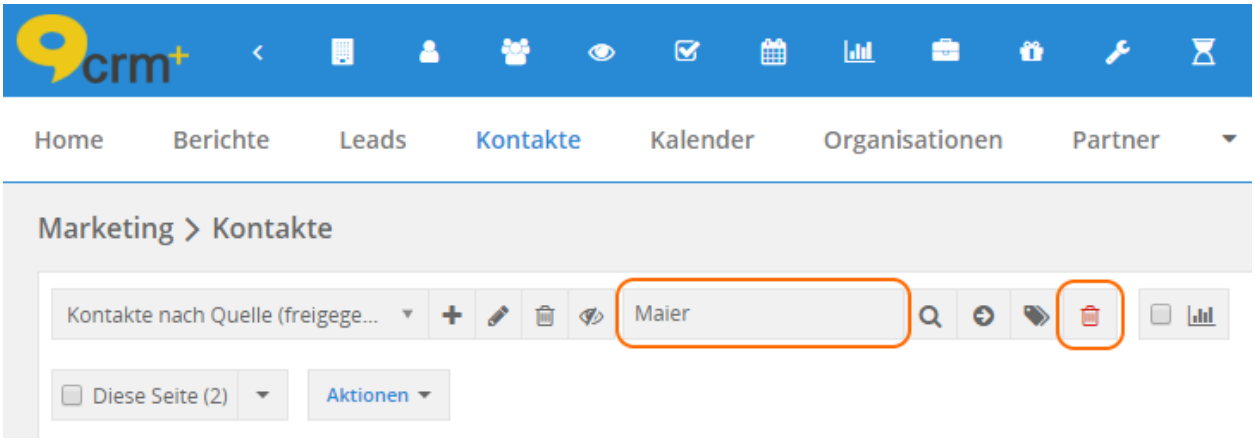
Das Eingabefeld der Suche in der Listenansicht wird ebenfalls von der Funktionalität „Dublettensuche in Listenansicht“ genutzt.
Der Einstellungspunkt „Dublettensuche in Listenansicht?“ ist für jeden Benutzer in Meine Einstellungen - *Weitere Einstellungen* verfügbar. Bei aktiver Dublettensuche zeigt das CRM ab der eingestellten Zeichenzahl bereits beim Eintippen von Text in das Suchfeld sofort übereinstimmende Namen an. Es ist dabei unerheblich, ob sich der eingetippte Suchtext am Wortanfang, oder an einer anderen Stelle beim übereinstimmenden Text befindet.
Ist die Dublettensuche aktiv, kann es daher - unabhängig von der Listenansicht - weitere Ergebnisse geben.

Nach der Durchführung der Suche, werden alle gefundenen Datensätze in der Listenansicht angezeigt.

Bemerkung: Die Suche in der Listenansicht ist solange aktiv, bis die Suche wieder gelöscht wird, oder sich

der Benutzer ausloggt! Auch nach dem (mehrmaligen) Wechseln des Moduls, ist bei der Rückkehr zu dem Modul in dem die Suche durchgeführt wurde, die Suche noch immer aktiv!

Um den Suchbegriff zu löschen bzw. um die Suche zu beenden, klicken Sie bitte auf das Icon “Papierkorb”, welches zur Hervorhebung in Rot dargestellt wird. Eine immer noch aktive Suche ist so schnell zu erkennen:

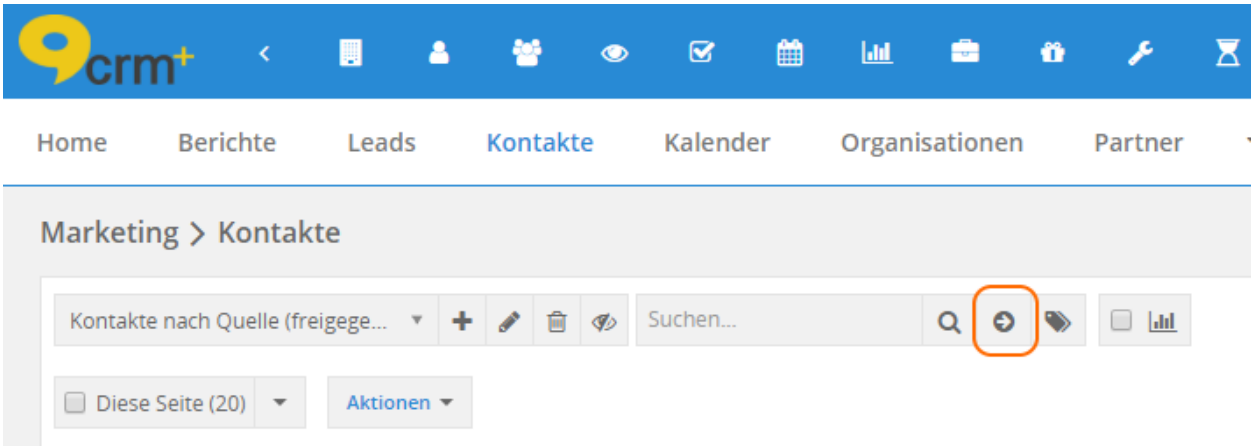


Nach dem Löschen der Suche wird die Listenansicht entsprechend neu geladen.

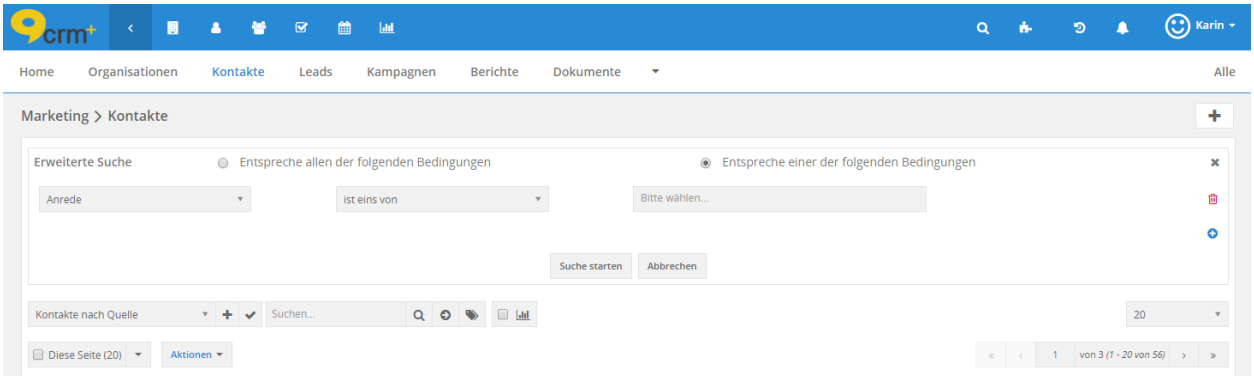
2.5.8 Erweiterte Suche in der Listenansicht

Um ein oder mehrere bestimmte Felder nach Werten zu durchsuchen, kann die erweiterte Suche in der Listenansicht genutzt werden.

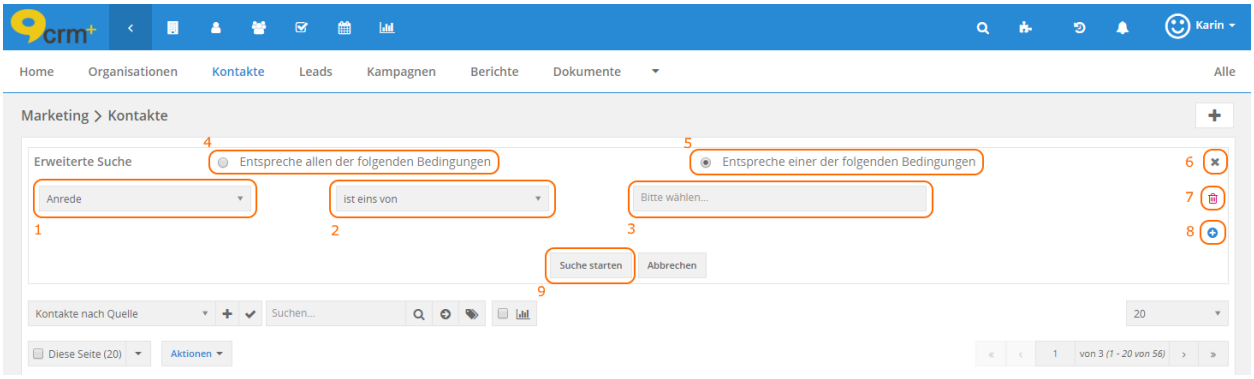
Um die Eingabemaske der erweiterten Suche zu öffnen, muss das Icon “Pfeil rechts” angeklickt werden:



Nach dem Anklicken wird ein zusätzlicher Bereich eingeblendet, in dem die zu durchsuchenden Felder und Suchbegriffe eingegeben werden können:



Im nachfolgenden Screenshot sind die einzelnen Funktionalitäten zur Erklärung nummeriert:



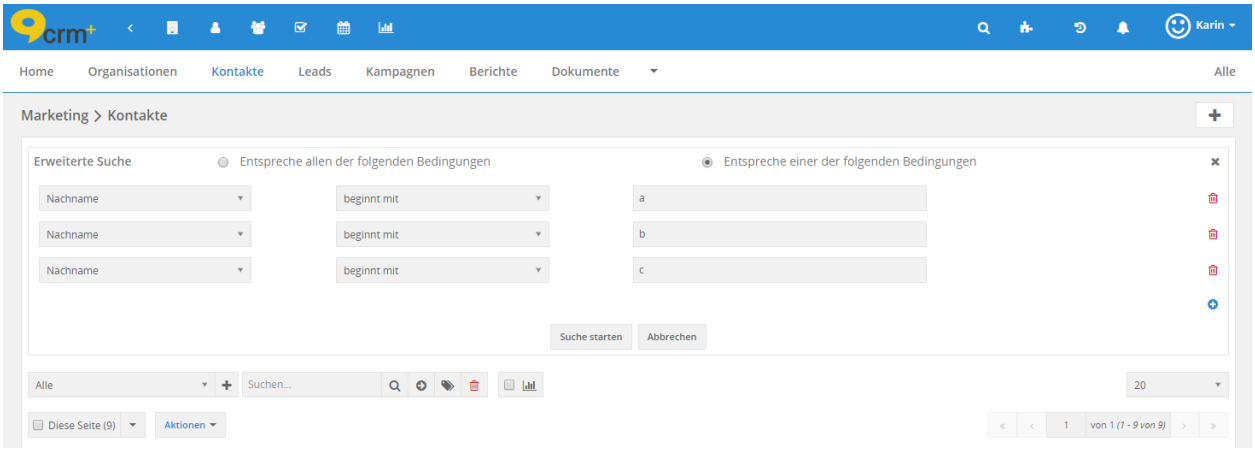
Die Funktionalitäten im Überblick:

1. Suchfeld (Auswahlliste) - Auswahl des zu durchsuchenden Feldes
2. Vergleichsoperator (Auswahlliste) - Je nach Feldtyp des zu durchsuchenden Feldes stehen folgende *Vergleichsoperatoren* zur Verfügung:
    - ist
    - ist nicht
    - beginnt mit
    - endet mit
    - beinhaltet
    - beinhaltet nicht
    - weniger als
    - größer als
    - weniger oder gleich
    - größer oder gleich
    - ist leer
    - ist nicht leer
    - ist eins von
    - ist keins von

3. zu suchender Wert (Eingabefeld/Auswahlliste) - Je nach Feldtyp des zu durchsuchenden Feldes kann Text eingegeben oder Werte aus einer Auswahlliste gewählt werden.
4. Entspreche allen der folgenden Bedingungen (Radiobutton) - Entspricht einer “Und-Verknüpfung” von mehreren Suchbedingungen.
5. Entspreche einer der folgenden Bedingungen (Radiobutton) - Entspricht einer “Oder-Verknüpfung” von mehreren Suchbedingungen.
6. Icon “x” - Suche schließen (Eingabebereich der erweiterten Suche wird geschlossen)
7. Icon “Papierkorb” - Zeile löschen (Zeile einer Suchbedingung wird gelöscht)
8. Icon “+” - Zeile hinzufügen (eine weitere Zeile einer Suchbedingung wird hinzugefügt)
9. Button “Suche starten” - die erweiterte Suche starten

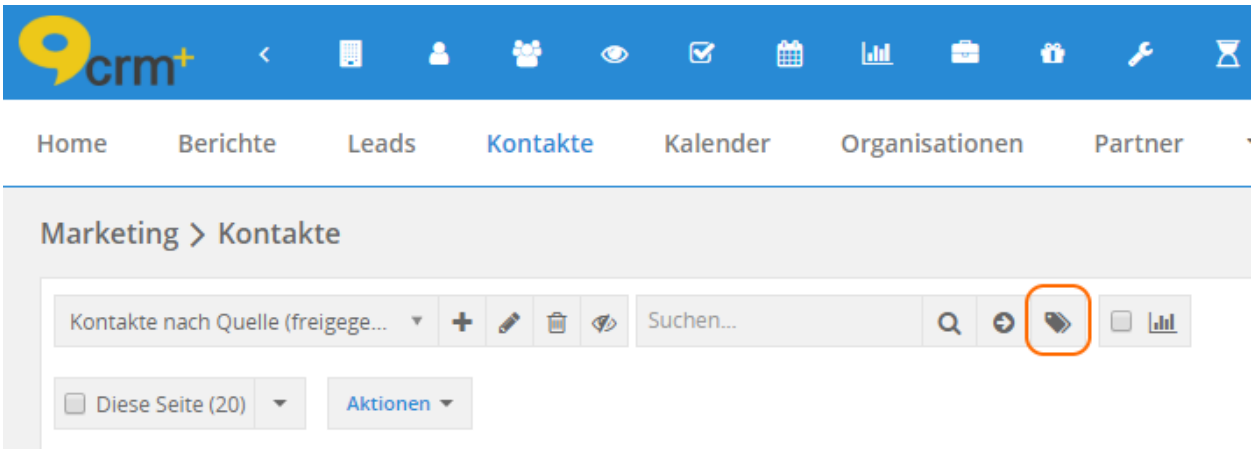
Beispiel

Es sollen alle Kontakte gefunden werden, welche mit dem Buchstaben „A“, „B“ oder „C“ beginnen. Hierzu wurde dreimal das Suchfeld „Nachname“ und der Vergleichsoperator „beginnt mit“ ausgewählt. Wichtig hierbei ist die Suchoption „Entspreche einer der folgenden Bedingungen“ auszuwählen. Die Suchbedingungen werden entsprechend mit dem *logischen Operator* „oder“ verknüpft.

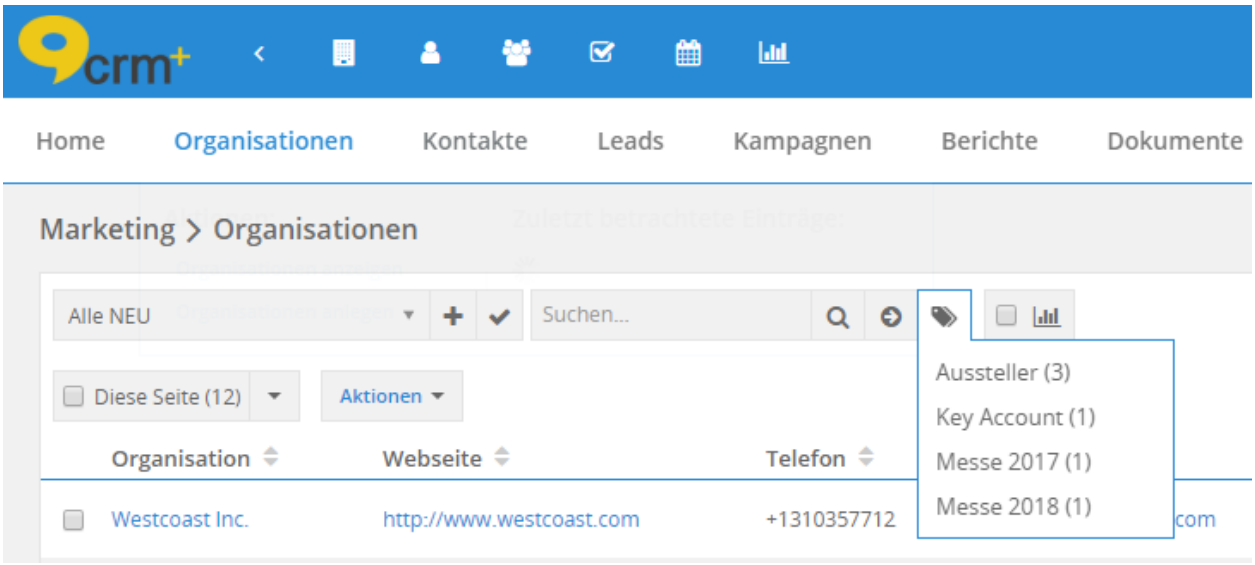


2.5.9 Häufig verwendete Tags

Wurden bei Datensätzen innerhalb eines Moduls *Tags* vergeben, können diese so gekennzeichneten Datensätze mittels einer speziellen Suche unkompliziert aufgelistet werden.



Nach dem Anklicken des Icons “Tags”, werden in einem kleinen Anzeigefenster die am häufig verwendeten Tags - inkl. der Anzahl der getagten Datensätze - angezeigt:



Wird nun einer der angezeigten Tags angeklickt, werden alle Datensätze in der Listenansicht angezeigt, welche mit diesem Tag gekennzeichnet wurden.

Um die Suche nach den am häufig verwendeten Tags wieder zu löschen, muss das nun zusätzlich verfügbare Icon “Papierkorb” angeklickt werden.

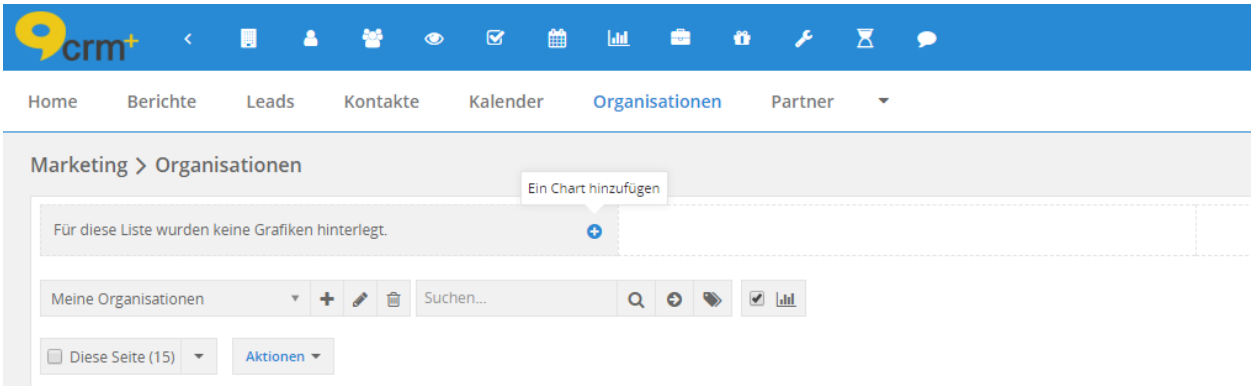
Wurden im Modul noch keine Tags vergeben, wird nach dem Anklicken des Icons “Tags” der Hinweis “Es sind keine Tags vorhanden” angezeigt.

2.5.10 Grafische Auswertung

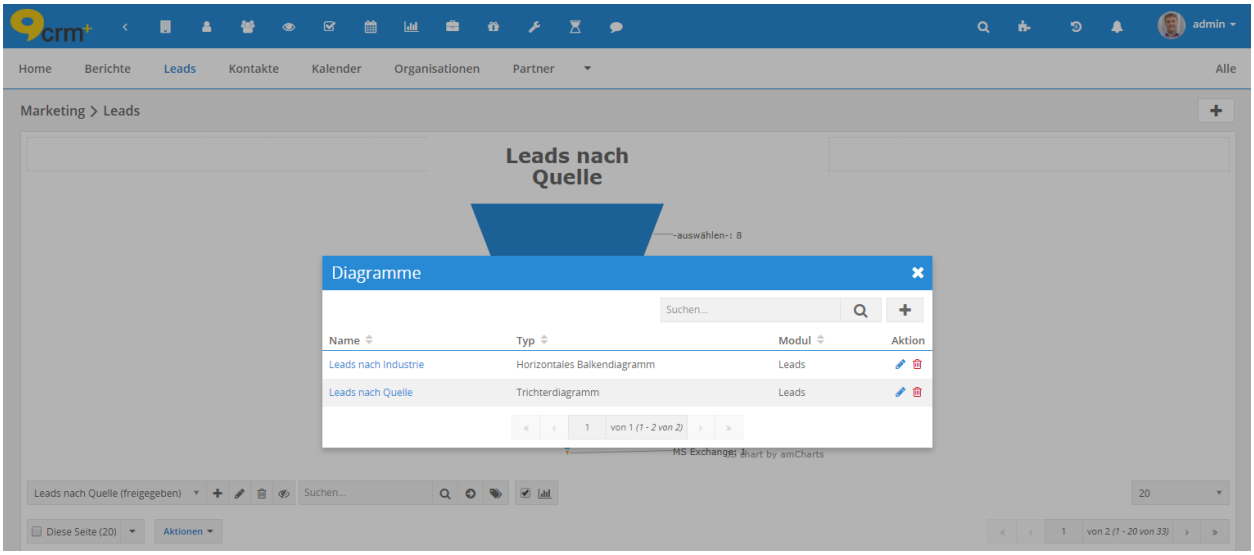
Grafische Auswertung anlegen

Warnung: Nur Benutzer, welche vom Rechtemanagement „Admin“ oder „CustomerAdmin“ sind (siehe *Erklärung der Rechtestufen bei der Benutzeranlage*), können die grafische Auswertung konfigurieren bzw. Charts anlegen.

Um einen Chart zu einer grafischen Auswertung hinzuzufügen, muss auf das Icon “Plus” geklickt werden. Das Icon erscheint erst bei *Mouseover* und ist nicht dauerhaft sichtbar:



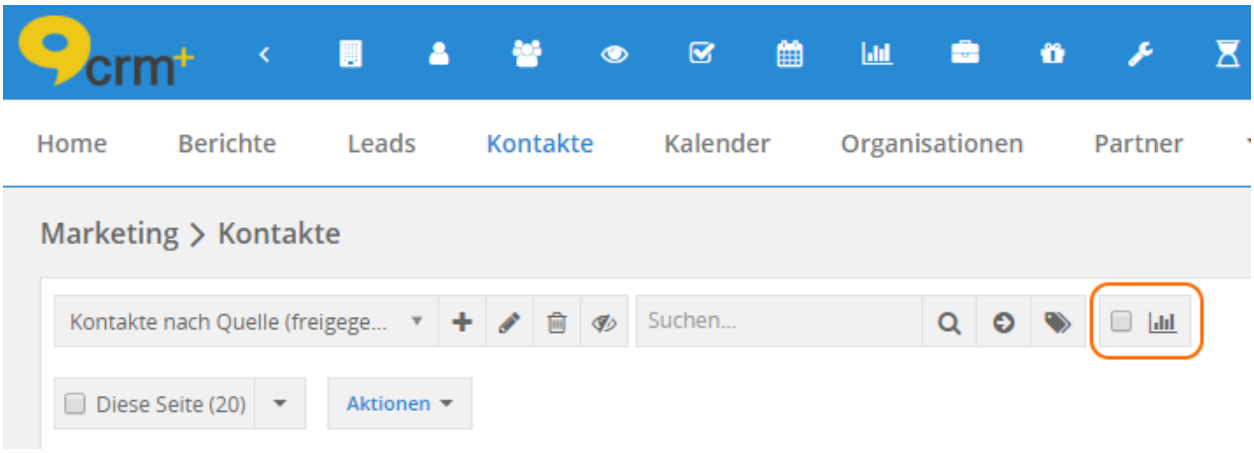
Nach dem Anklicken des Icons “Plus”, öffnet sich das Popup “Diagramme”, in welchem bereits vorhandene Diagramme/Charts ausgewählt werden können, oder neue Diagramme/Charts erzeugt werden können:



Grafische Auswertung ein-/ausblenden

In fast allen Modulen besteht die Möglichkeit, oberhalb der Listenansicht der Datensätze eine grafische Auswertung einzublenden.

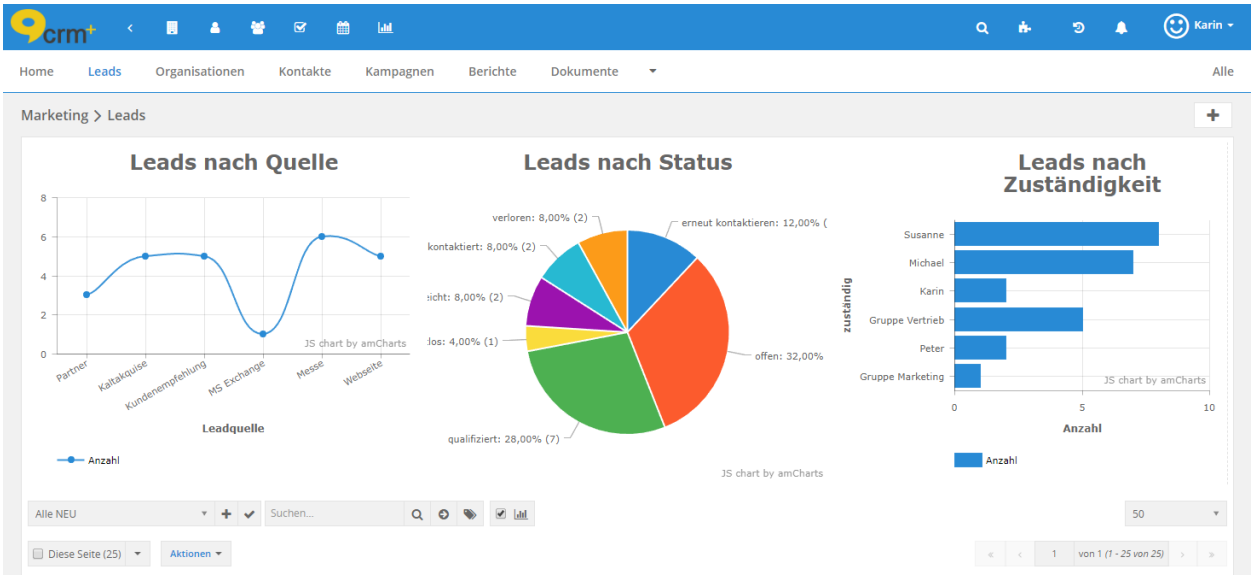
Um die grafische Auswertung anzuzeigen, muss das Icon „grafische Auswertung“ (Checkbox) angeklickt werden:

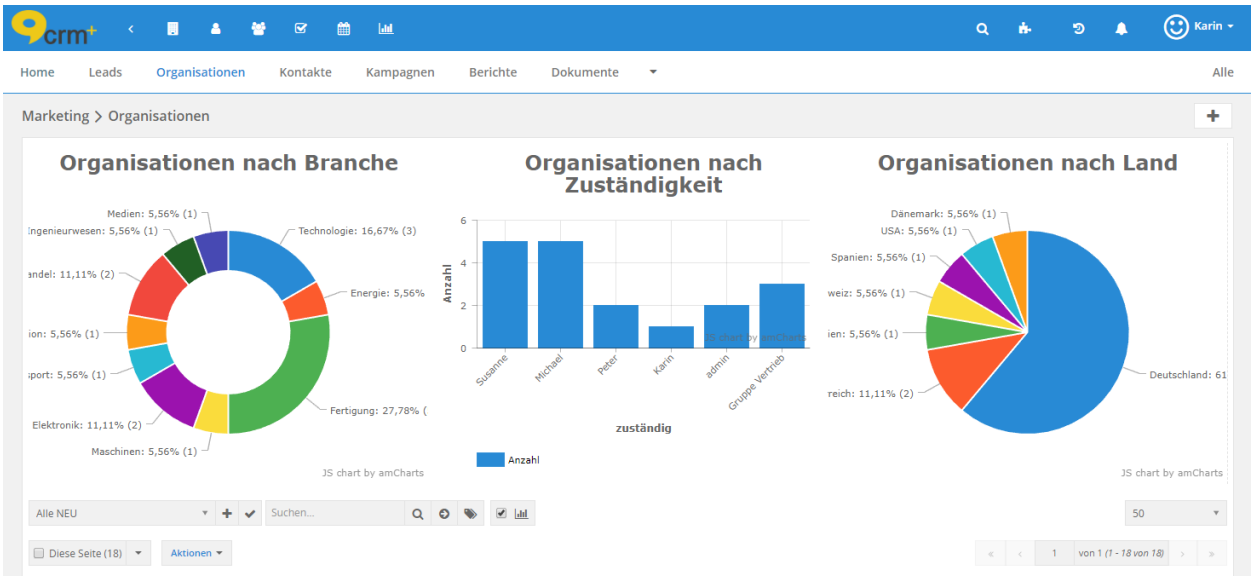


Warnung: Das Icon „grafische Auswertung“ wird nur angezeigt, wenn mind. ein Chart für die grafische Auswertung angelegt wurde (siehe hierzu auch Abschnitt *Grafische Auswertung anlegen*).

Je nachdem wie viele Grafiken für die Listenansicht konfiguriert wurden, werden nun bis zu drei Grafiken angezeigt.

Nachfolgend zwei Beispiele für die Module Leads und Organisationen:





Die Einstellung, ob die Grafische Auswertung angezeigt werden soll, wird dauerhaft in der Datenbank je Benutzer gespeichert.

Um die grafische Auswertung wieder auszublenden, muss das Icon „grafische Auswertung“ (Checkbox) erneut angeklickt werden.

2.5.11 Kanban Ansicht

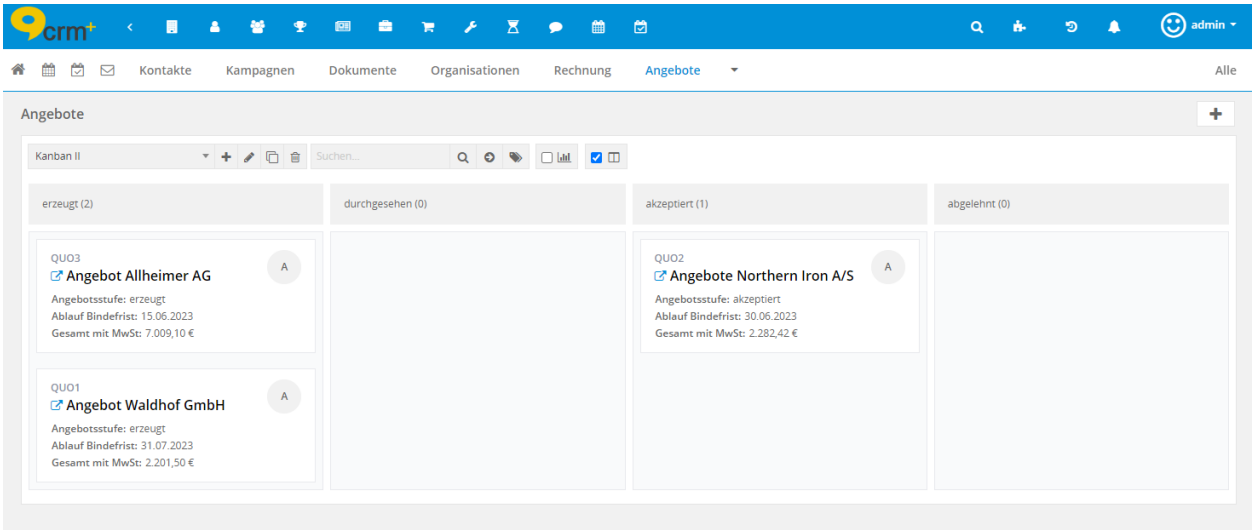
Definition

Kanban ist im Wesentlichen eine Methode zur Definition, Steuerung und Verbesserung von Prozessen. Die Kanban Ansicht ist ein visuelles Hilfsmittel, das einen Überblick über den aktuellen Arbeitsstatus gibt und die Kommunikation im Team vereinfacht.

In der Kanban Ansicht werden „Bahnen“ dargestellt in welchen sich sog. „Karten“ befinden. Eine Auswahlliste wird als Grundlage für die Bahnen gewählt. Der ausgewählte Wert der Auswahlliste wird dann als Bahn dargestellt. In einer Karte werden ausgewählte Informationen aus Datensätzen angezeigt. Welche Felder auf den einzelnen Karten dargestellt werden ist frei konfigurierbar.

Durch das Verschieben der Karten per *Drag & Drop* in andere Bahnen, werden Feldwerte (Auswahllistenwerte) in den jeweiligen Datensätzen geändert (z.B. Status „offen“ zu „in Bearbeitung“).

Beispielhafte Darstellung der Kanban Ansicht im Modul Angebote:



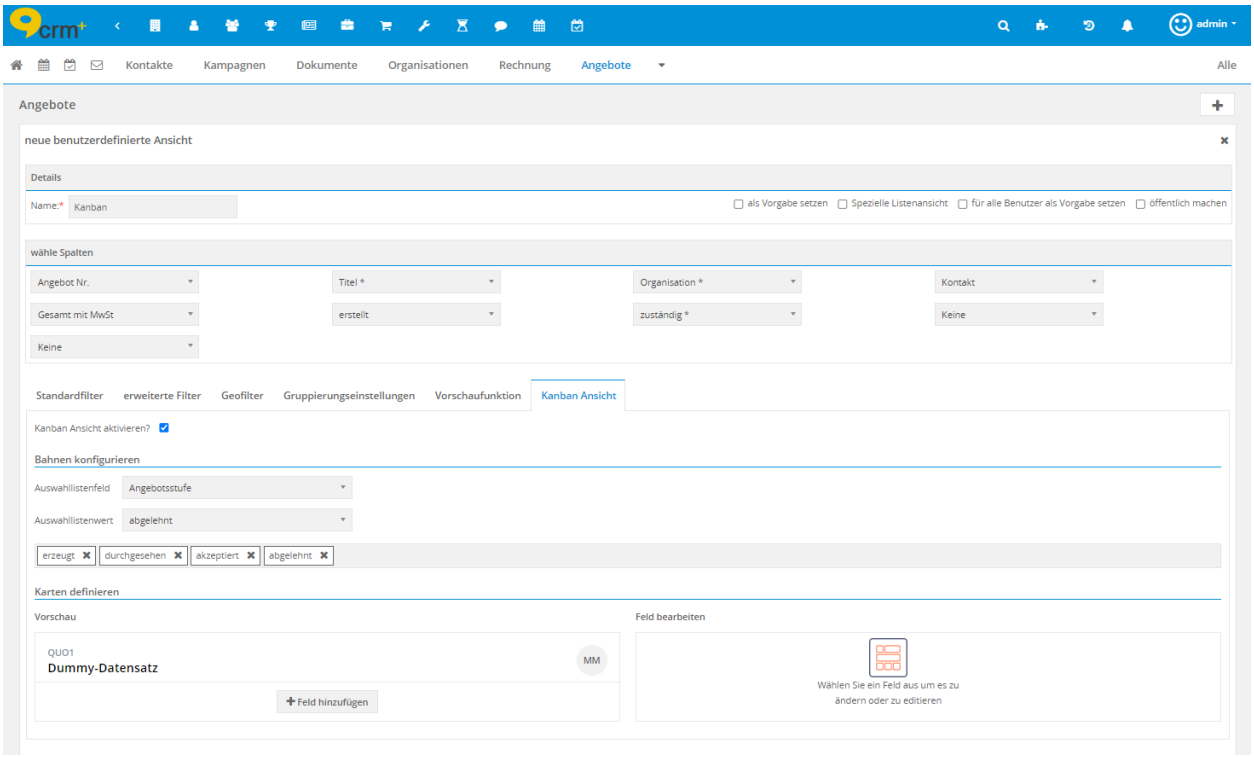
Kanban Ansicht anlegen

In fast allen Modulen (Ausnahmen siehe *[1]*) besteht die Möglichkeit, eine Kanban Ansicht zu erstellen.

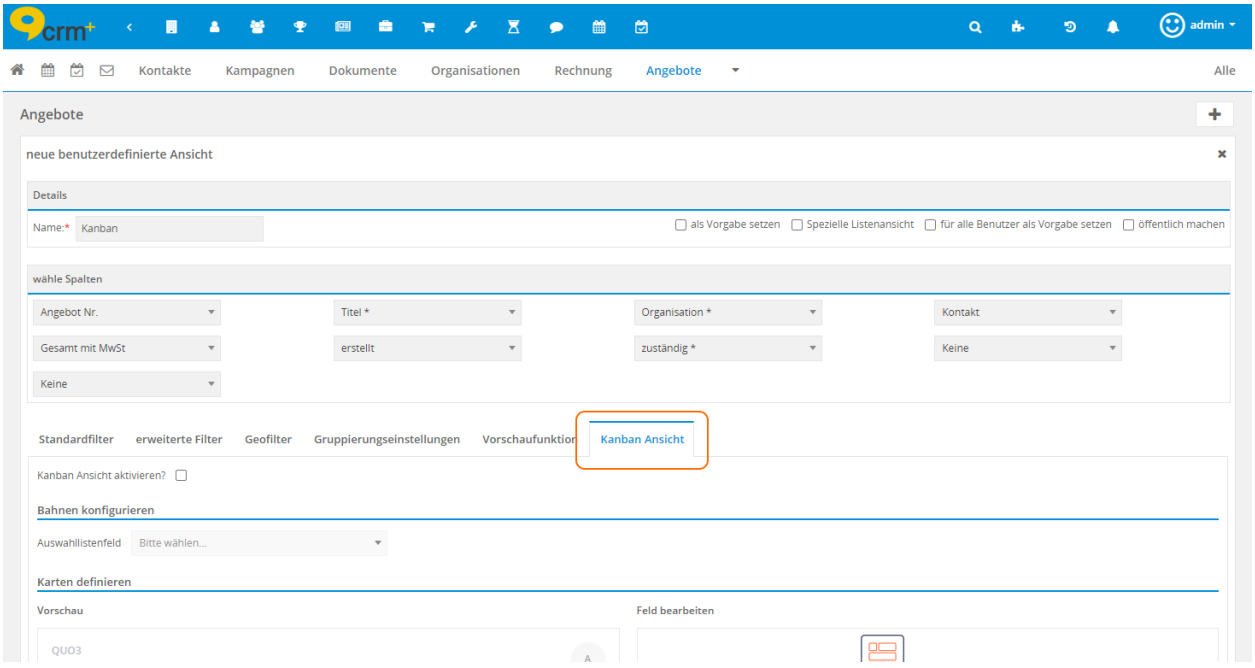
[1] In folgenden Modulen ist keine Kanban Ansicht verfügbar:

- *Berichte*
- *E-Mail Postfächer*
- *E-Mails*
- *Papierkorb*
- *PBX Manager*
- *PDF Vorlagen*
- *Projektteams*
- *Social Wiki*
- *Synchronisationskonflikte*
- *Termine*
- *Workflow-Queue*

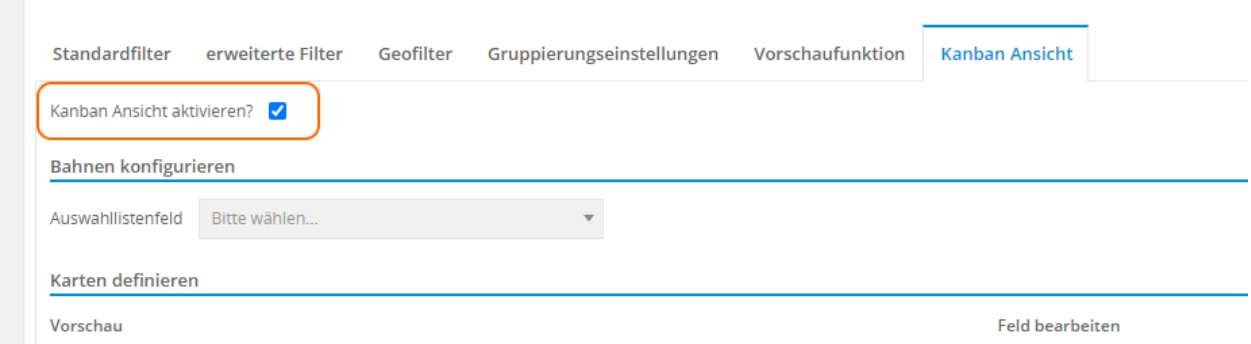
Eine Kanban Ansicht kann nur in einer *benutzerdefinierten Listenansicht* angelegt werden. Eine neue Kanban Ansicht kann entweder in einer bereits vorhandenen benutzerdefinierten Listenansicht (siehe hierzu Abschnitt *Bearbeiten einer benutzerdefinierten Listenansicht*), oder in einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht (siehe hierzu Abschnitt *Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht*) angelegt werden:



Im ersten Schritt muss beim Erstellen/Bearbeiten einer benutzerdefinierten Listenansicht der Tab „Kanban Ansicht“ durch Anklicken ausgewählt werden:



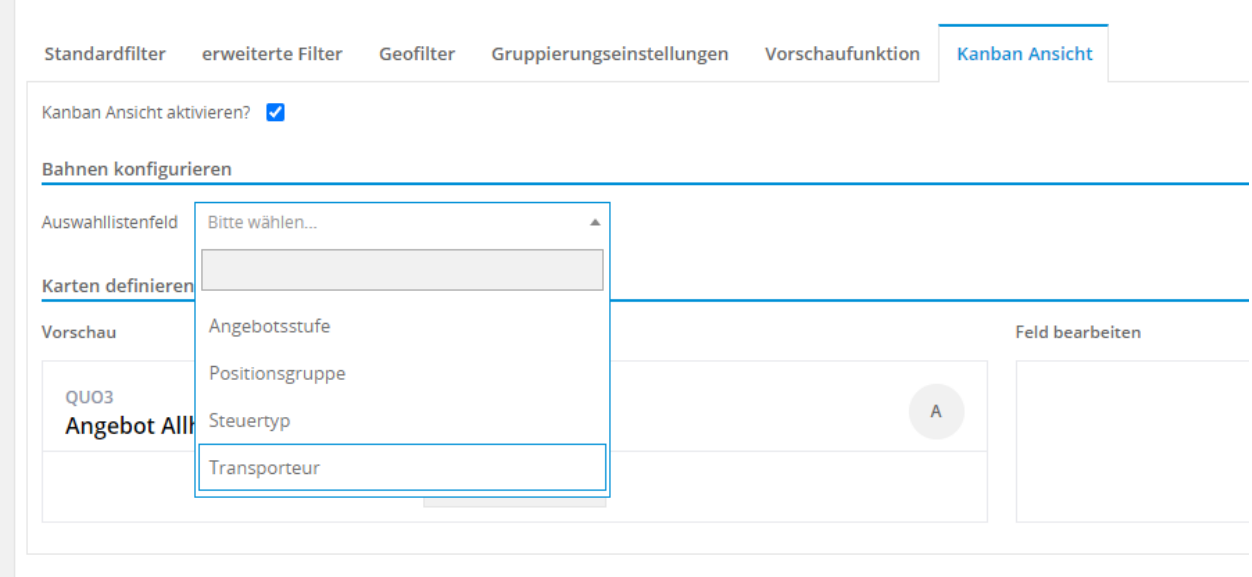
Im nächsten Schritt wird nun die Checkbox „Kanban Ansicht aktivieren?“ angehakt:



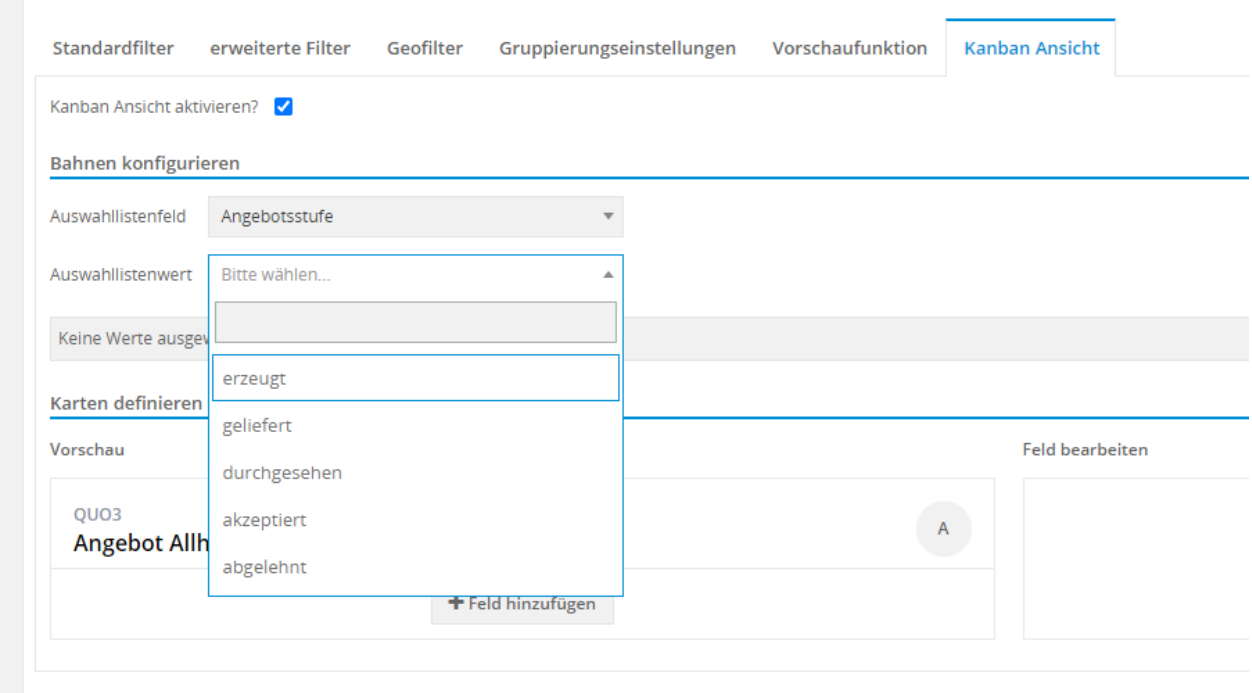
Durch das Anhaken der Checkbox werden die Bereiche „Bahnen konfigurieren“ und „Karten definieren“ bearbeitbar.

Bahnen konfigurieren

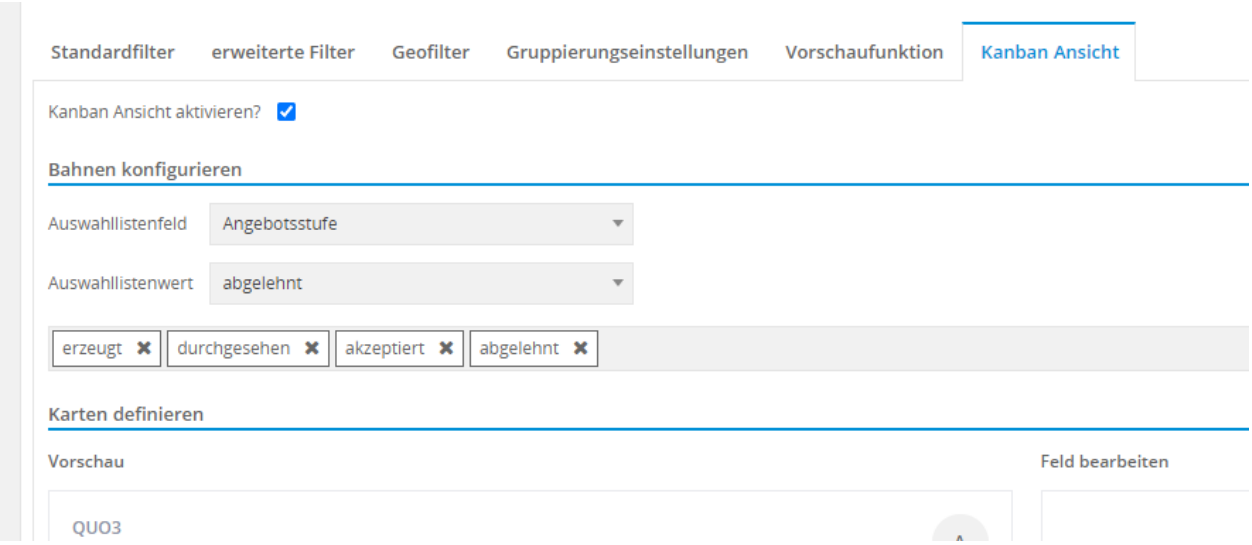
Im Bereich „Bahnen konfigurieren“ muss ein Auswahllistenfeld gewählt werden:



Nach der Auswahl des Auswahllistenfeldes werden die Auswahllistenwerte definiert, welche die sog. „Bahnen“ darstellen sollen:



Nach der Auswahl der Auswahllistenwerte stellt sich der Bereich „Bahnen konfigurieren“ wie folgt dar:

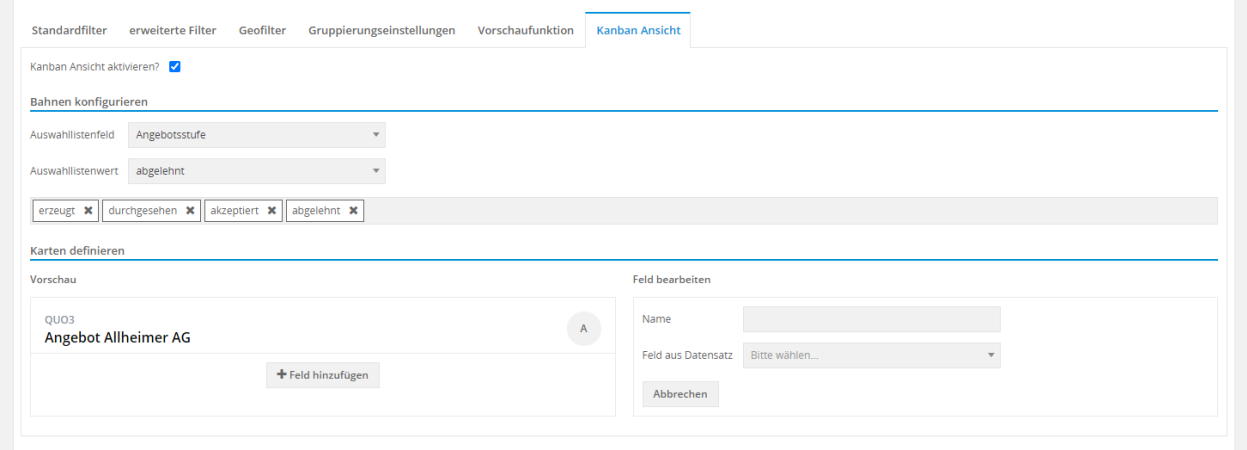


Die ausgewählten Auswahllistenwerte können sowohl mittels *Drag & Drop* verschoben, als auch durch Anklicken von „x“ wieder entfernt werden.

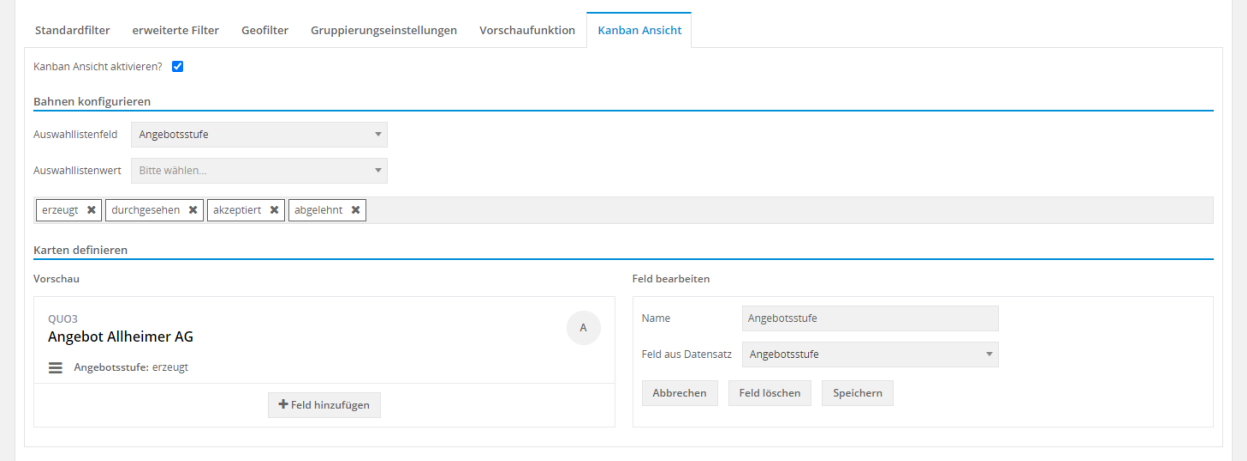
Karten definieren

Für die sog. „Karten“ werden nun die Felder definiert, welche angezeigt werden sollen. Der Bereich „Karten definieren“ ist in die Abschnitte „Vorschau“ und „Feld bearbeiten“ aufgeteilt.

Durch Anklicken des Buttons „Feld hinzufügen“ im Abschnitt „Vorschau“ werden im Bereich „Feld bearbeiten“ das Eingabefeld „Name“, das Auswahllistenfeld „Feld aus Datensatz“ und der Button „Abbrechen“ eingeblendet:

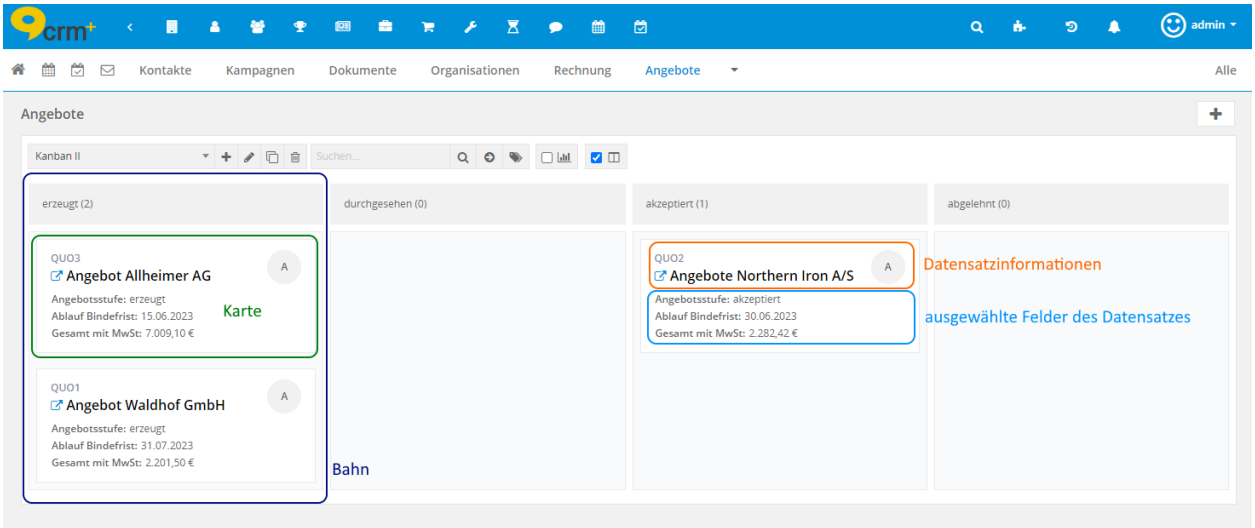


Nach Auswahl von „Feld im Datensatz“ und Eingabe des Namens (hier wird automatisch der Feldname des ausgewählten Feldes eingetragen, der auch manuell geändert werden kann) erscheint die Schaltfläche „Speichern“, mit der das Feld für die Anzeige gespeichert wird:



Es können maximal fünf Felder für die Anzeige in den „Karten“ mittels des Buttons „Feld hinzufügen“ definiert werden.

Im nachfolgenden Screenshot sind die Bahnen (dunkelblau), die Karten (grün) und die dargestellten Datensatzinformationen (orange) sowie die Felder des Datensatzes (hellblau) in den Karten entsprechend farblich markiert:



Hinter den Namen der Bahnen, die den ausgewählten Auswahllistenwerten entsprechen, wird in Klammern die Anzahl der Datensätze angezeigt, die sich in der jeweiligen Bahn befinden.

Innerhalb einer Karte werden die ausgewählten Felder mit den Datensatzinformationen dargestellt.

Generelle Information zum Datensatz

Es werden hier grundsätzlich die Datensatznr. (hier im Beispiel die Angebot Nr.) und der Titel des Datensatzes angezeigt.
Vor dem Titel des Datensatzes befindet sich ein Bearbeiten-Icon, welches nach dem Anklicken in die *Bearbeitungsansicht* des Datensatzes weiterleitet.
Des Weiteren wird nach dem Titel des Datensatzes das Benutzerbild angezeigt (sofern dieses vorhanden ist). Sollte kein Benutzerbild vorhanden sein, werden in einem farbliche abgesetzen Kreis nach dem Titel des Datensatzes die Initialen des Zuständigen des Datensatzes angezeigt. Bei *Mouseover* des Kreises wird der komplette Vor-/Nachname des zuständigen Benutzers angezeigt.

Felder des Datensatzes

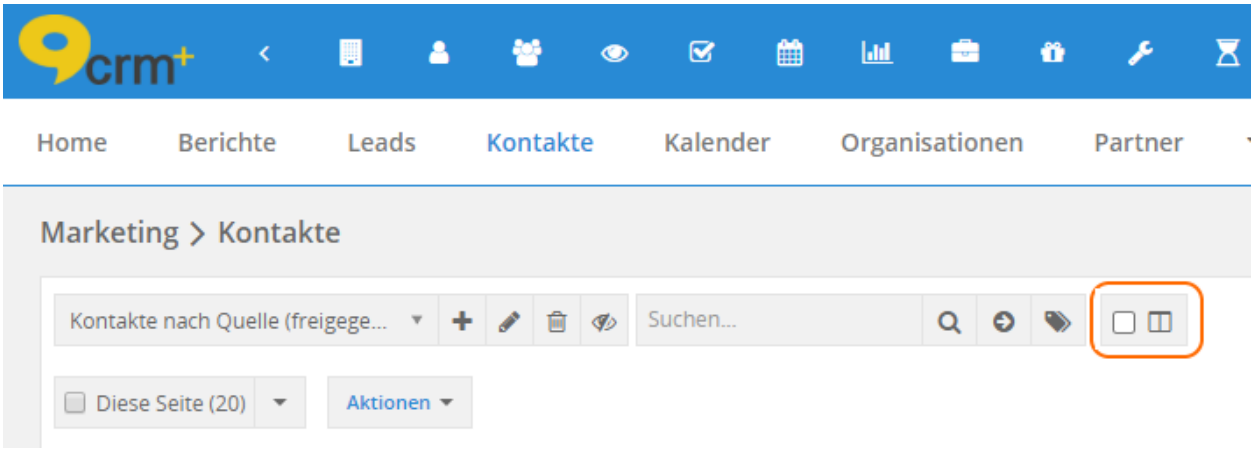
Es werden hier alle Felder des Datensatzes angezeigt, welche in der Konfiguration der Kanban Ansicht für die Karten definiert wurden.

Bemerkung:

Filter (*Standardfilter*, *erweiterte Filter* und *Geofilter*) der benutzerdefinierten Listenansicht greifen auch in der Kanban Ansicht!
Sollten *Listenansicht Farben* für die benutzerdefinierte Ansicht definiert worden sein, greifen auch diese in der Kanban Ansicht.

Kanban Ansicht ein-/ausblenden

Um die grafische Auswertung anzuzeigen, muss das Icon „Kanban Ansicht“ (Checkbox) angeklickt werden:



Um die Kanban Ansicht auszublenden bzw. um wieder zur „normalen“ Listenansicht zurückzukehren, muss lediglich der Haken der Checkbox „Kanban-Ansicht“ durch erneutes Anklicken wieder entfernt werden.

Die Einstellung, ob die Kanban Ansicht angezeigt werden soll, wird dauerhaft in der Datenbank je Benutzer gespeichert.

Warnung: Das Icon „Kanban Ansicht“ wird nur angezeigt, wenn in einer benutzerdefinierten Listenansicht die Kanban Ansicht konfiguriert wurde (siehe hierzu auch den Abschnitt *Kanban Ansicht anlegen*).

Bemerkung:

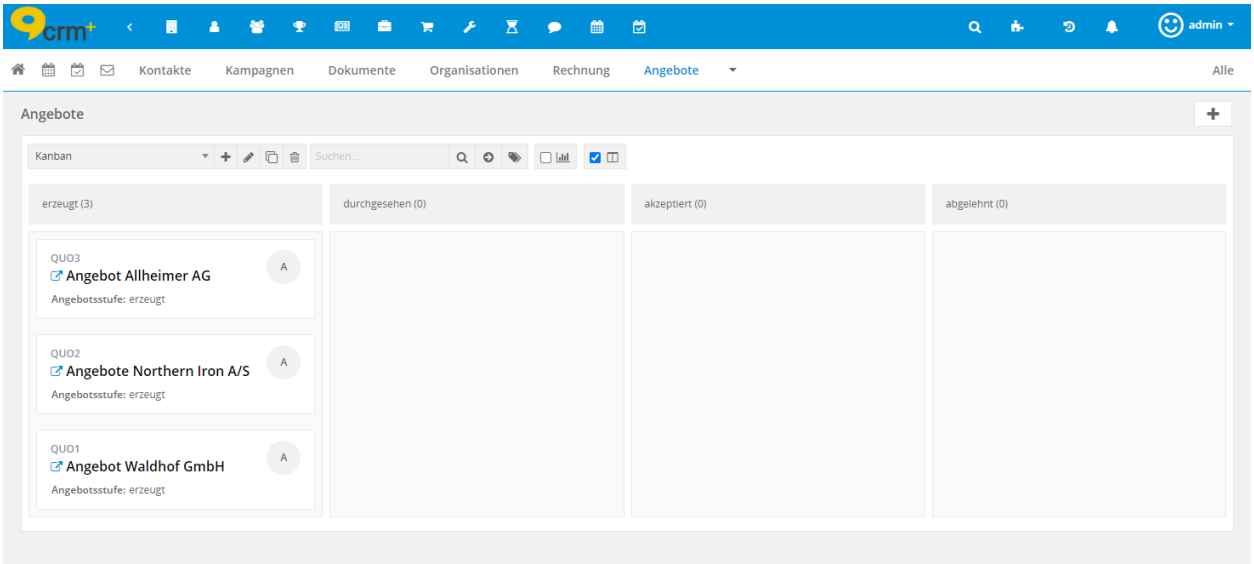
Wird in einer benutzerdefinierten Ansicht eine bereits konfigurierte/gespeicherte Kanban Ansicht bearbeitet, der Haken der Checkbox „Kanban Ansicht aktivieren?“ entfernt und die Ansicht gespeichert, ist das Icon „Kanban Ansicht“ in der Listenansicht entsprechend nicht mehr verfügbar.

Die bereits vorgenommene Konfiguration dieser Kanban Ansicht bleibt in der benutzerdefinierten Ansicht jedoch erhalten. Wird die Checkbox „Kanban Ansicht aktivieren?“ nun erneut in dieser Ansicht angehakt und die Ansicht wird gespeichert, wird wieder die ursprünglich vorgenommene Konfiguration der Kanban Ansicht genutzt.

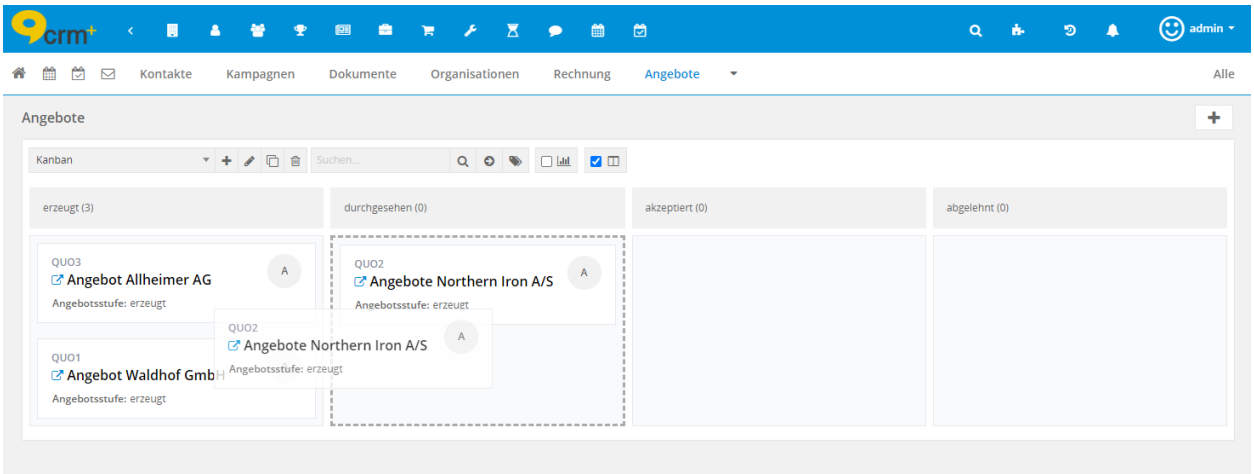
Nutzung

Die Nutzung der Kanban Ansicht im Folgenden am Beispiel des Moduls Angebote erläutert. Als Grundlage für die Bahnen wurde hier die Auswahlliste „Angebotsstufe“ gewählt.

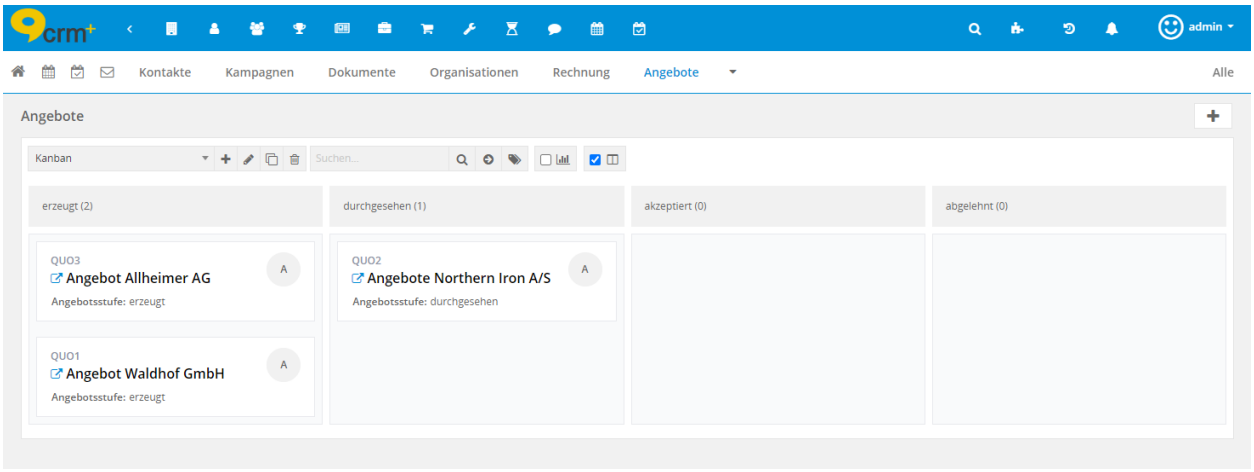
Im nachfolgenden Screenshot existieren insgesamt drei Angebote, wobei alle drei die Angebotsstufe „erzeugt“ haben:



Ein Angebot kann nun mittels *Drag & Drop* in eine andere Bahn verschoben werden:

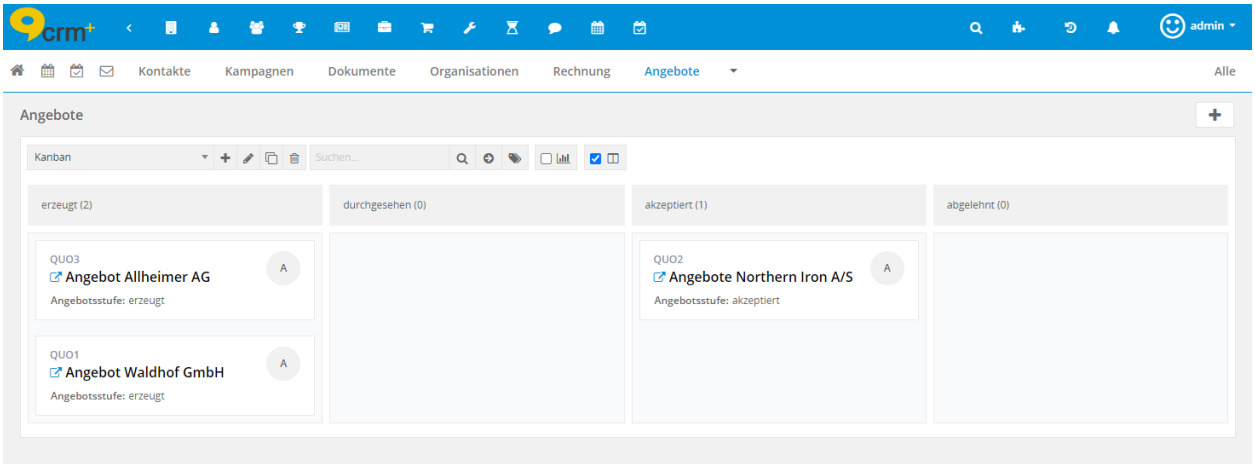


Durch das Verschieben wird nun der Auswahllistenwert der Auswahlliste „Angebotsstufe“ von „erzeugt“ zu „durchgesehen“ im Datensatz geändert:



Karten können beliebig oft in jede Bahn verschoben werden, wobei sich dann entsprechend jedesmal der

Auswahllistenwert der Auswahlliste „Angebotsstufe“ ändert:



Bemerkung:

Ist das Add-on *Variable Pflichtfelder* aktiv, ist Folgendes zu beachten:
Ist für ein Auswahllistenfeld ein variables Pflichtfeld vorhanden, wird beim Wechsel in eine andere Bahn in die Bearbeitungsansicht des Datensatzes gewechselt, wenn Felder ausgefüllt werden müssen. Die variablen Felder, die dann Pflichtfelder sind, werden in der Bearbeitungsansicht entsprechend markiert.

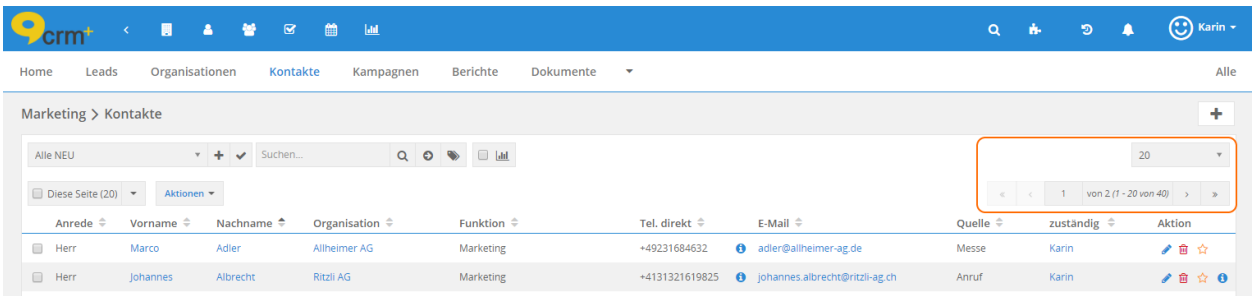
Bemerkung: In der Kanban Ansicht werden aus Performancegründen max. 200 Datensätze/Karten insgesamt (zusammen für alle Bahnen) angezeigt.

Bemerkung:

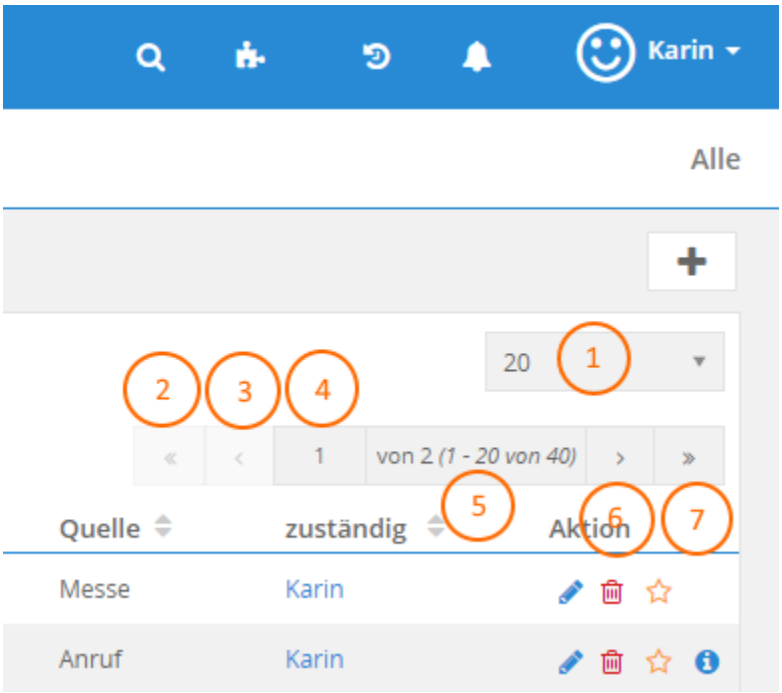
Eine Kanban Ansicht kann von jedem CRM+ Benutzer angelegt werden. Um jedoch auch Karten zwischen den Bahnen verschieben zu können, wird die Berechtigung „Bearbeiten“ der Datensätze benötigt (siehe Abschnitt *Profile*).
Sollte diese Berechtigung nicht vorhanden sein, wird dem Benutzer in der Kanban Ansicht der Hinweis „Sie sind nicht berechtigt, das Feld der Kanban Ansicht zu bearbeiten!“ angezeigt.

2.5.12 Anzahl der Listeneinträge

In jeder Listenansicht eines Moduls, wird rechts oberhalb der Listenansicht die Anzahl der Datensätze angezeigt:

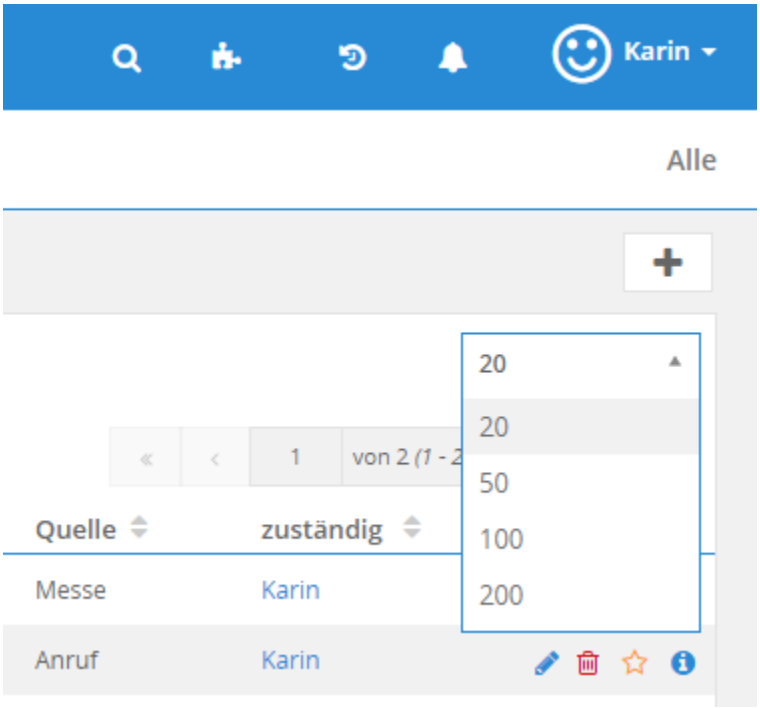


Im nachfolgenden Screenshot sind die einzelnen Funktionalitäten zu Erklärung nummeriert:



Die Funktionalitäten im Überblick:

1. Auswahlliste, wie viele Datensätze in der Listenansicht dargestellt werden sollen. Zur Auswahl stehen die Werte 20, 50, 100 und 200.
2. springe zum Anfang - Die erste Seite von mehreren Seiten wird angezeigt.
3. vorherige Seite - Es wird die vorherige Seite angezeigt.
4. Anzeige/Auswahl der Seite - Mittels Eingabe einer Seitenzahl und Betätigen der Taste “Enter” kann zu einer beliebigen Seite gesprungen werden.
5. Anzeige der Seiten- und Datensatzanzahl - Es wird die Anzahl aller Seiten und Datensätze angezeigt.
6. nächste Seite - Es wird die nächste Seite angezeigt.
7. springe zum Ende - Die letzte Seite von mehreren Seiten wird angezeigt.



Bemerkung: Wie viele Datensätze pro Seite standardmäßig angezeigt werden, kann in *Globale Einstellungen - CRM Konfigurator* eingestellt werden.

2.5.13 Auswählen von Listeneinträgen

In Listenansichten können diverse *Aktionen*, wie Massenbearbeitung, E-Mail senden, CSV Export etc., für ausgewählte Datensätze ausgeführt werden.

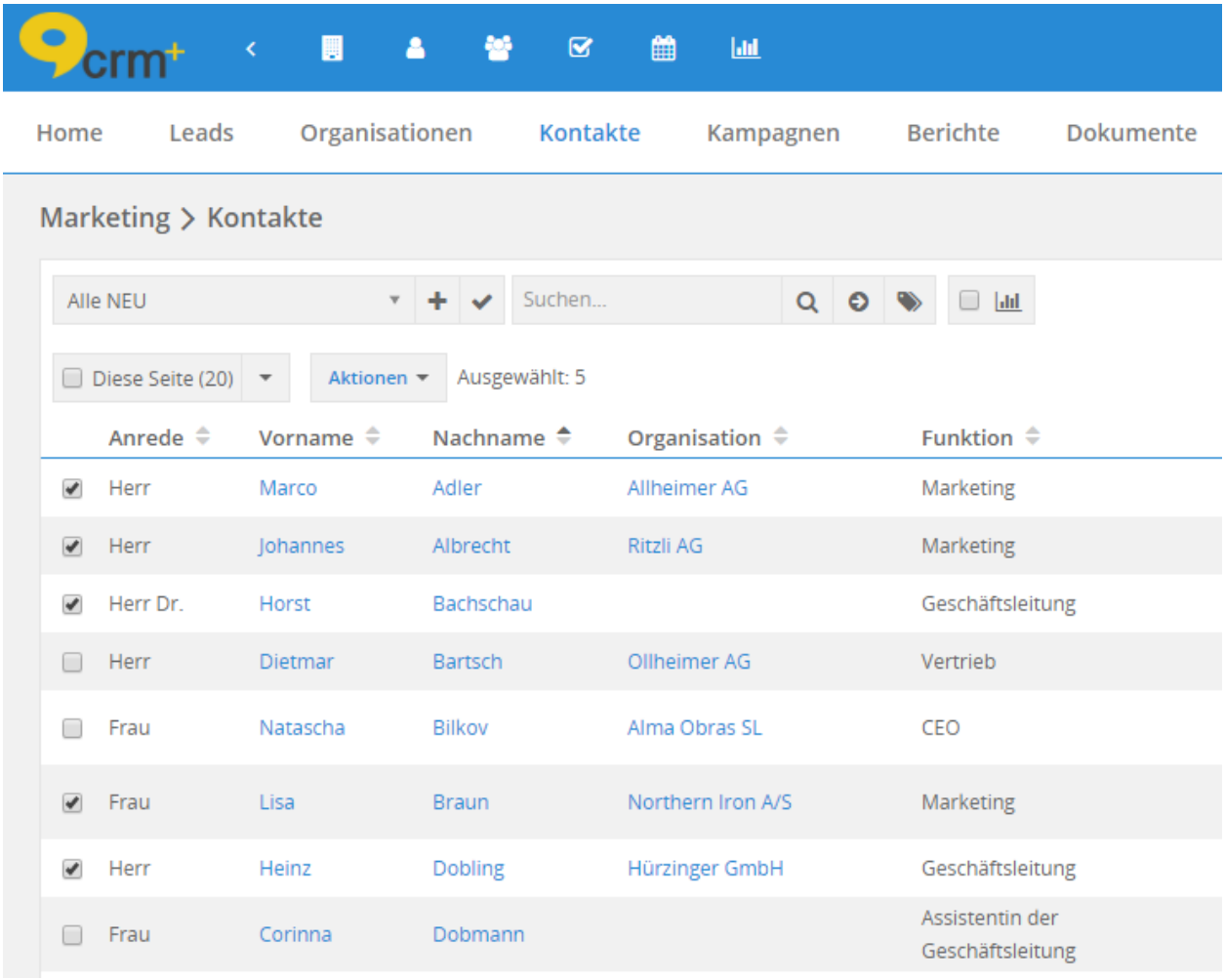
Um die entsprechenden Datensätze auszuwählen, müssen diese mittels einer *Checkbox* markiert werden.

Folgende Optionen zum Auswählen von Datensätzen stehen zur Verfügung:

- einzelne Datensätze
- diese Seite
- gesamte Liste

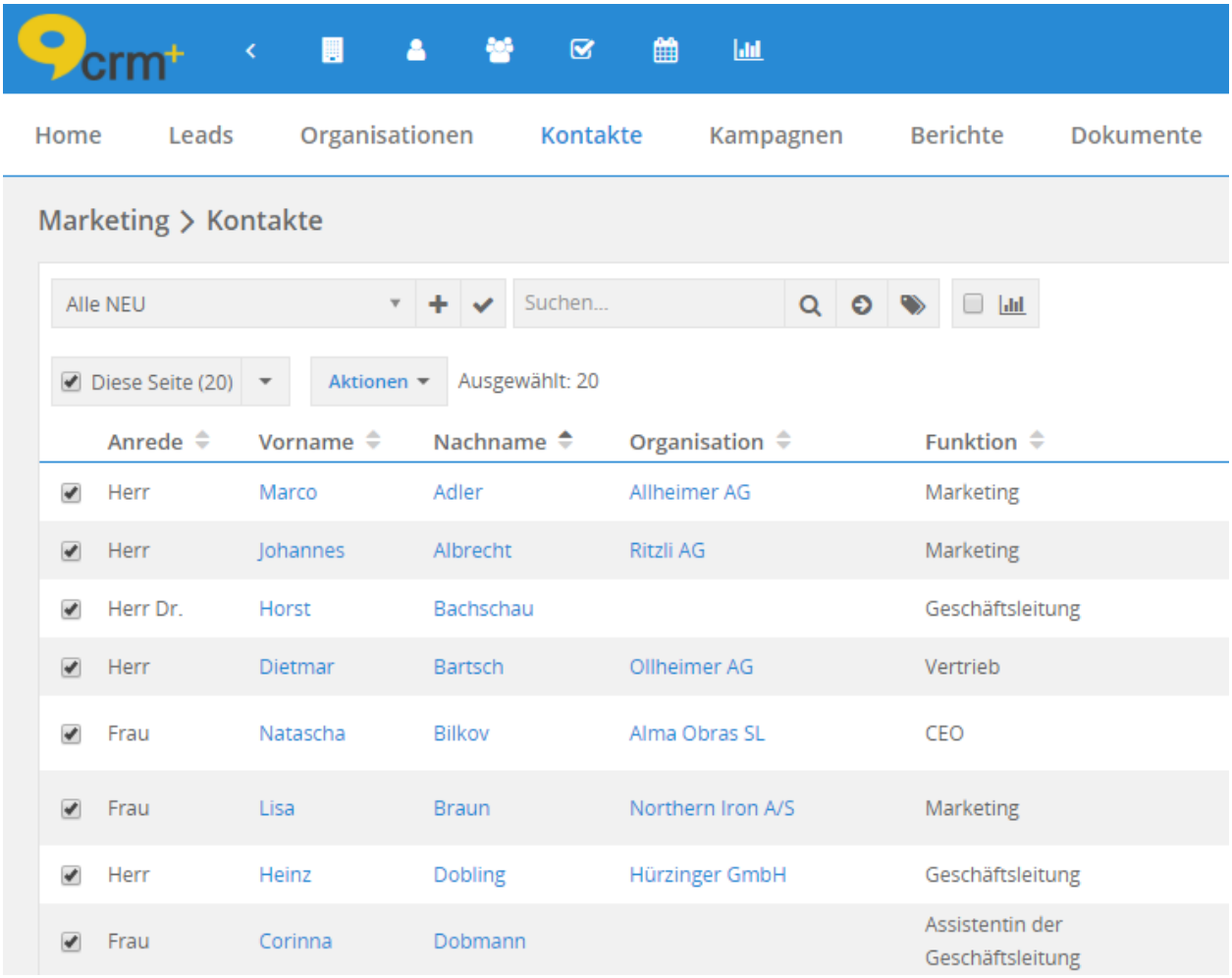
Einzelne Datensätze auswählen:

Die einzelnen Datensätze werden mittels Checkbox ausgewählt. Die Auswahl bleibt beim Seitenwechsel der Listenansicht über mehrere Seiten hinweg bestehen. Die Anzahl der ausgewählten Datensätze wird rechts neben dem Aktionen-Button angezeigt:



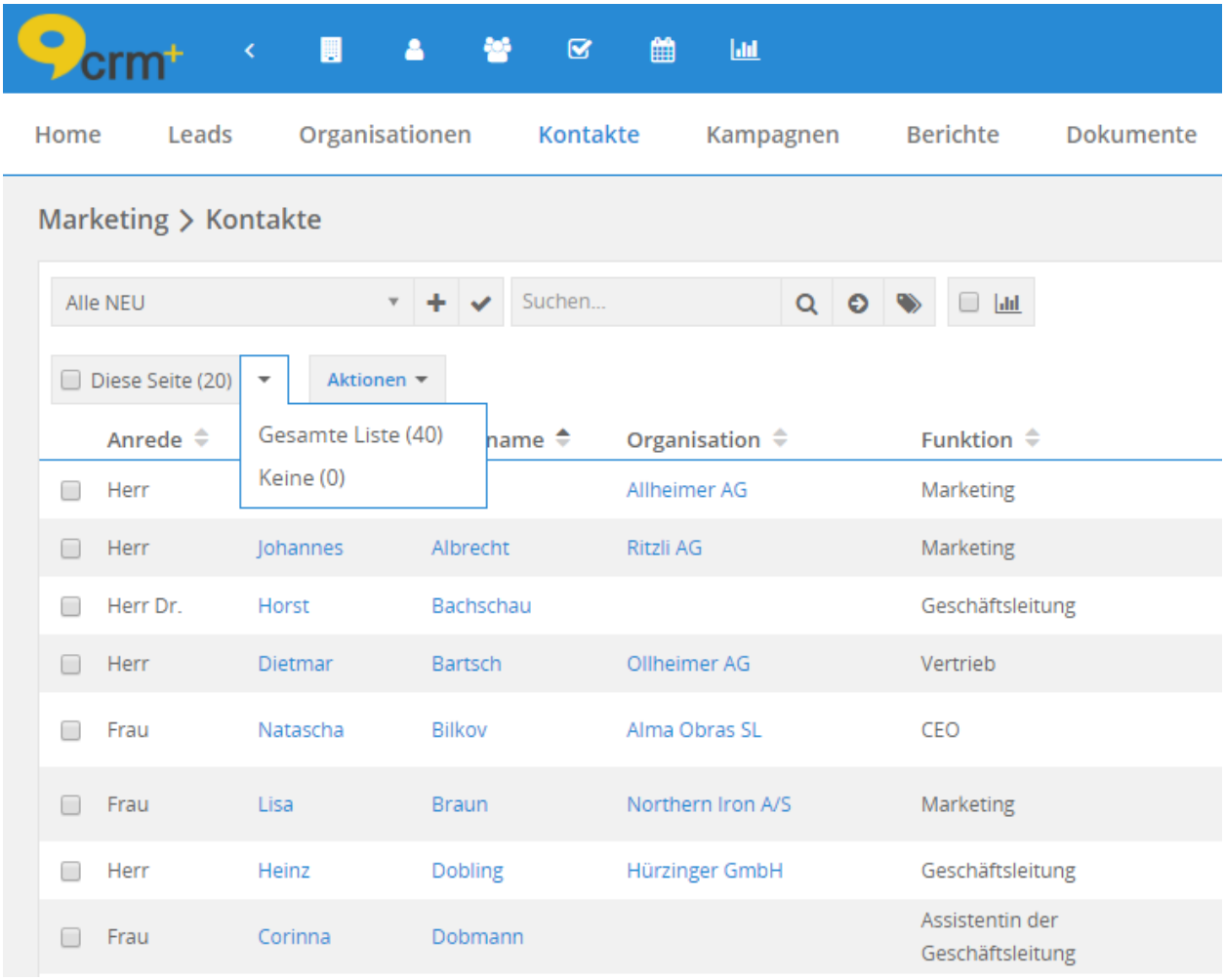
Diese Seite auswählen:

Wird die Checkbox “Diese Seite” angehakt, werden alle Datensätze der angezeigten Seite der Listenansicht ausgewählt. Die Auswahl bleibt beim Seitenwechsel der Listenansicht über mehrere Seiten hinweg bestehen. Die Anzahl der ausgewählten Datensätze wird rechts neben dem Aktionen-Button angezeigt:



Gesamte Liste auswählen:

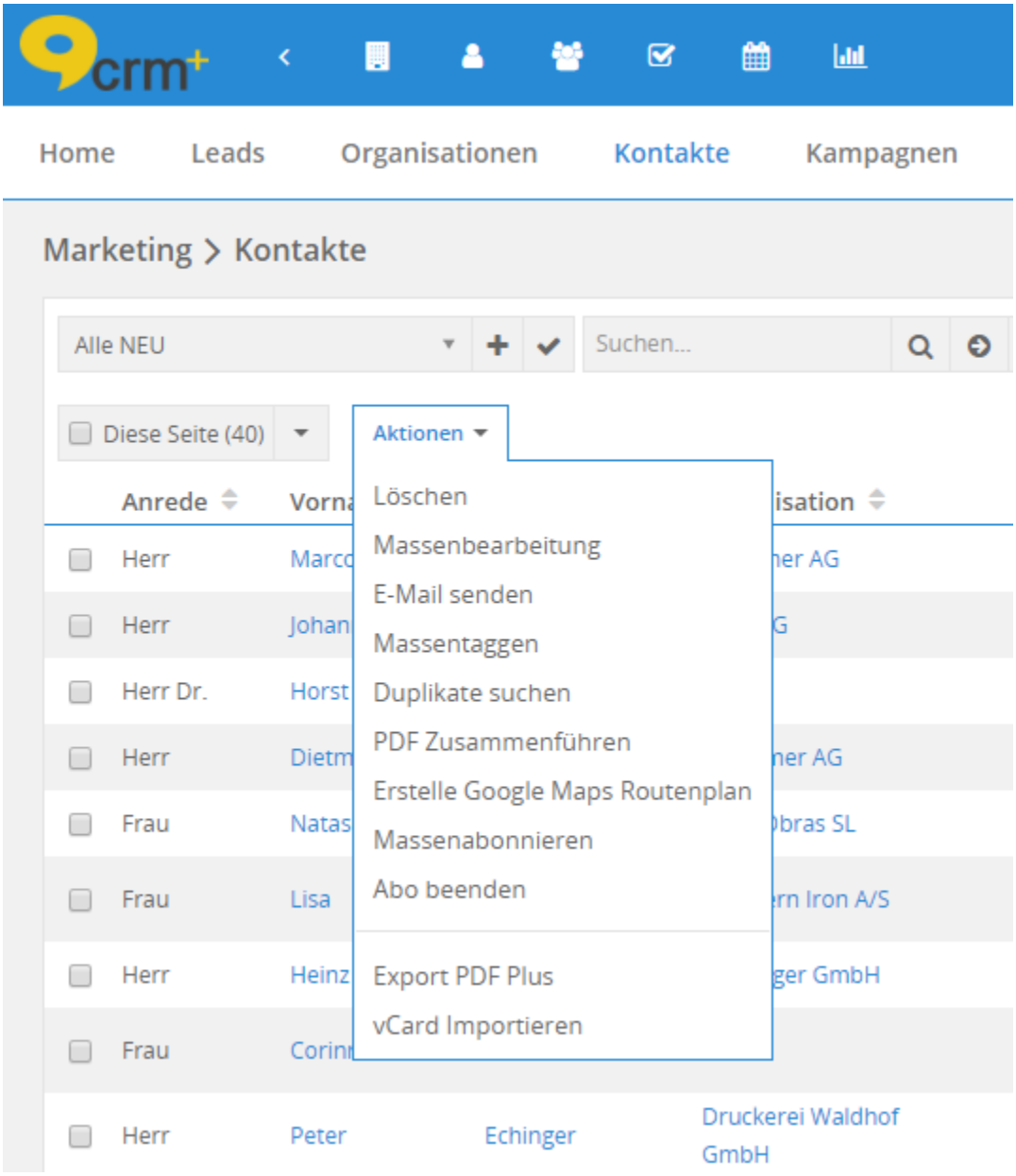
Um die gesamte Liste auszuwählen muss auf das Icon “Dreieck” rechts neben der Anzeige “Diese Seite” geklickt werden. Es öffnet sich ein kleines Popup, in welchem die Optionen “Gesamte Liste” (inkl. Anzeige der Anzahl der Datensätze) und “Keine” (Auswahl wird komplett aufgehoben) zur Verfügung stehen:



Bemerkung: Das Abwählen von Datensätzen mittels der Option „Keine“ funktioniert unabhängig davon, wie Datensätze vorher ausgewählt wurden (einzelne Datensätze, diese Seite oder gesamte Liste).

2.5.14 Aktionen

In allen Modulen stehen - abhängig vom Modul - diverse Aktionen zur Verfügung. Durch Klicken auf den Button “Aktionen” öffnet sich ein Popup-Menü, in welchem alle für dieses Modul verfügbaren Aktionen angezeigt werden:



Aktionen allgemein

In CRM+ gibt es allgemeine Aktionen, welche in den meisten *Modulen* vorhanden sind.

Übersicht aller in CRM+ vorhandenen allgemeinen Aktionen:

Aktion	Funktionalität
Löschen [1]	Die ausgewählten Datensätze werden gelöscht und in das Modul *Papierkorb* verschoben.
Massenbearbeitung	Die ausgewählten Datensätze können mittels Massenbearbeitung gleichzeitig geändert werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Massenbearbeitung* beschrieben.
E-Mail senden	An die in den ausgewählten Datensätzen hinterlegten E-Mail Adressen kann eine E-Mail versendet werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *E-Mail* beschrieben.
Massentaggen	Die ausgewählten Datensätze können mit einem *Tag* versehen werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Massentaggen* beschrieben.
importiere Datensätze (CSV Import)	Mit dieser Aktion wird der Importprozess auf Grundlage einer *CSV* gestartet. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *CSV Import* beschrieben.
aktualisiere Datensätze (CSV Aktualisierung)	Die ausgewählten Datensätze können auf Grundlage einer *CSV* aktualisiert werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *CSV Update* beschrieben.
exportiere Datensätze (CSV Export)	Die ausgewählten Datensätze können als *CSV* exportiert werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *CSV Export* beschrieben.
Duplikate suchen	Im jeweiligen Modul wird eine Suche nach Duplikaten anhand der ausgewählten Felder gestartet. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Duplikate suchen* beschrieben.
Massenabonnieren	Für die ausgewählten Datensätze wird das *Abonnieren* aktiviert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Massenabonnieren* beschrieben.
Abo beenden	Für die ausgewählten Datensätze wird das *Abonnieren* beendet. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Abonnieren* beschrieben.
Export PDF Plus	Für die ausgewählten Datensätze wird eine PDF Datei, anhand einer vorher auswählbaren Vorlage aus dem Modul *PDF Vorlagen Plus*, erzeugt. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Einzelexport* beschrieben.
Duplikate zusammenführen	Die ausgewählten Datensätze können im angezeigten Popup nach Auswahl der jeweiligen Werte, welche erhalten bleiben sollen, zusammengeführt werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Duplikate suchen* beschrieben.

[1] Die Funktion für das massenhafte Löschen von Datensätzen wird im Hintergrund ausgeführt.

Bemerkung: Welche allgemeinen Aktionen in welchen Modulen zur Verfügung stehen, ist in den jeweiligen Abschnitten der *Module* beschrieben.

Aktionen modulspezifisch

In CRM+ gibt es modulspezifische Aktionen, welche nur in bestimmten *Modulen* oder Add-ons vorhanden sind.

Übersicht aller in CRM+ vorhandenen modulspezifischen Aktionen:

Aktion	Funktionalität
VCard importieren	Mit dieser Aktion wird der Importprozess auf Grundlage einer *VCard* gestartet. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *VCard* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *Kontakte*.
Erstelle Google Maps Routenplan	Erstellung von Google Maps Routen. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Erstelle Google Maps Routenplan* beschrieben. Aktion verfügbar in den Modulen *Leads*, *Kontakte*, *Organisationen* und *Partner*.
Zu Wiki Beitrag migrieren	Die ausgewählten Datensätze werden zu Wiki Beiträgen umgewandelt. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Dokumente* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *Dokumente*.
verschiebe Dokument(e)	Die ausgewählten Dokumente können in ein anderes Verzeichnis verschoben werden. Es können sowohl neue Verzeichnisse angelegt werden, als auch vorhandene Verzeichnisse bearbeitet werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Dokumente* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *Dokumente*.
Verzeichnisse verwalten	Es können sowohl neue Verzeichnisse angelegt werden, als auch vorhandene Verzeichnisse bearbeitet werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Dokumente* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *Dokumente*.
Verschieben	Die ausgewählten Datensätze können in auszuwählende Ordner des Postfachs verschoben werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *E-Mail Postfächer* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *E-Mail Postfächer*.
Mit Datensatz verknüpfen	Aktion verfügbar im Modul *E-Mail Postfächer*.
Markieren	Die ausgewählten Datensätze können markiert werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *E-Mail Postfächer* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *E-Mail Postfächer*.
Markierung aufheben	Die Markierung der ausgewählten Datensätze kann wieder aufgehoben werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *E-Mail Postfächer* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *E-Mail Postfächer*.
Private E-Mail Vorlagen	Diese Aktion ruft die Listenansicht der privaten E-Mail Vorlagen auf, in welcher neue Vorlagen erstellt und bestehende Vorlagen bearbeitet werden können. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *E-Mail* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *E-Mail*.
Eingangsrechnung erfassen	Für die ausgewählten Datensätze kann eine Eingangsrechnung erfasst werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Eingangsrechnungen* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *Eingangsrechnungen*.
DATEV Export [a]	„DATEV Export“ ist die einfachste Form der Datenübertragung zu DATEV. Der Export erzeugt eine *Zip-Datei* (komprimierte Datei), welche separat an DATEV übertragen werden muss. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV beschrieben. Aktion verfügbar in den Modulen *Eingangsrechnungen*, *Gutschriften*, *Rechnungen* und *Storno*.

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 1 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Aktion	Funktionalität
DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 [a]	Mittels der Aktion „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ können - zusätzlich zu den Funktionalitäten der Aktion „DATEV Export“ - auch Sachkonten und Kostenstellen zu DATEV übertragen werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV beschrieben. Aktion verfügbar in den Modulen *Eingangsrechnungen*, *Gutschriften*, *Rechnungen* und *Storno*.
DATEV Buchungsdatenservice [b]	Die Aktion „DATEV Buchungsdatenservice“ überträgt vollständige Buchungssätze/-stapel direkt in das DATEV Rechenzentrum. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV beschrieben. Aktion verfügbar in den Modulen *Eingangsrechnungen*, *Gutschriften*, *Rechnungen* und *Storno*.
DATEV Buchungsdatenexport [b]	Die Aktion „DATEV Buchungsdatenexport“ erzeugt eine Zip-Datei, welche dann in einer Buchhaltungssoftware verwendet - oder an den Steuerberater übermittelt - werden kann. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV beschrieben. Aktion verfügbar in den Modulen *Eingangsrechnungen*, *Gutschriften*, *Rechnungen* und *Storno*.
Status “bezahlt” setzen	Der Status der ausgewählten Datensätze wird auf “bezahlt” gesetzt. Die Funktion ist detailliert in den Abschnitten *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen* und *Gutschriften* beschrieben. Aktion verfügbar in den Modulen *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen* und *Gutschriften*.
API Key ändern	Die Aktion öffnet ein Popup, in welchem ein neuer API Key eingegeben, oder ein bestehender API Key geändert werden kann. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *E-Mail Marketing* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *E-Mail Marketing*.
Vorlagen verwalten	Diese Aktion ruft die Listenansicht der Newsletter Vorlagen auf, in welcher neue Vorlagen erstellt und bestehende Vorlagen bearbeitet werden können. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *E-Mail Marketing* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *E-Mail Marketing*.
Benutzerdefinierte Attribute	Die Aktion öffnet ein Übersicht der benutzerdefinierten Attribute, in welchem die Attribute verwaltet und zugeordent werden können. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *E-Mail Marketing* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *E-Mail Marketing*.
Gruppen verwalten	Diese Aktion ruft die Listenansicht der Empfängergruppen auf, in welcher neue Gruppen erstellt und bestehende Gruppen bearbeitet werden können. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *E-Mail Marketing* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *E-Mail Marketing*.
Verbleibendes Kontingent	Diese Funktion öffnete ein Popup, das die Kontingente für kostenlose E-Mails, Prepaid E-Mails und E-Mails die über ein Abo verfügbar sind, anzeigt. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *E-Mail Marketing* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *E-Mail Marketing*.
Abmeldeseite konfigurieren	Mittels dieser Aktion kann eine eigene Abmeldeseite eingerichtet werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *E-Mail Marketing* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *E-Mail Marketing*.

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 1 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Aktion	Funktionalität
Schriftarten verwalten	Mittels dieser Aktion können Schriftarten verwaltet werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *PDF Vorlagen Plus*.
Kopfzeilenvorlage hinzufügen	Mittels dieser Aktion kann eine Vorlage der globalen Kopfzeile erstellt bzw. bearbeitet werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *PDF Vorlagen Plus*.
Fußzeilenvorlage hinzufügen	Mittels dieser Aktion kann eine Vorlage der globalen Fußzeile erstellt bzw. bearbeitet werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *PDF Vorlagen Plus*.
Vorlage importieren	Mittels dieser Aktion können Vorlagen in CRM+ importiert werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *PDF Vorlagen Plus*.
Wiederherstellen	Die ausgewählten Datensätze werden wiederhergestellt. Der Löschvorgang kann so rückgängig gemacht werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Papierkorb* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *Papierkorb*.
Gewählte Datensätze löschen	Die ausgewählten Datensätze werden endgültig aus CRM+ gelöscht. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Papierkorb* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *Papierkorb*.
Datensätze des Moduls löschen	Alle Datensätze des ausgewählten Moduls werden endgültig aus CRM+ gelöscht. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Papierkorb* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *Papierkorb*.
Gesamten Papierkorb löschen	Alle Datensätze im Modul Papierkorb werden endgültig aus CRM+ gelöscht. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Papierkorb* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *Papierkorb*.
Zahlung	Für die ausgewählten Datensätze kann eine Zahlung erfasst werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Rechnungen* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *Rechnungen*.
Massenauflösen	Für die ausgewählten Datensätze können Synchronisationskonflikte behoben werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Synchronisationskonflikte* beschrieben. Aktion verfügbar im Modul *Synchronisationskonflikte*.
ICS Import	Neue Temine und Aufgaben können mittels ICS Import (ICS Datei) in das CRM importiert werden. Aktion verfügbar in den Modulen *Termine* und *Aufgaben*.
ICS Export	Temine und Aufgaben können mittels ICS Export (ICS Datei) aus dem CRM exportiert werden. Aktion verfügbar in den Modulen *Termine* und *Aufgaben*.
Zugferd/X-Rechnung exportieren [c]	Ausgewählte Datensätze in den Modulen *Rechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* können als ZUGFeRD/X-Rechnung-Dokument exportiert werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *ZUGFeRD / XRechnung* beschrieben. Aktion verfügbar in den Modulen *Rechnungen*, *Storno* und *Gutschriften*.

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 1 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Aktion	Funktionalität
In Zeiterfassungssystem exportieren [d]	Ausgewählte Datensätze in den Modulen Dienstleistungen, Organisationen (bzw. Kontakte), Projekte und Timesheet können in ein Zeiterfassungssystem exportiert werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *Zeiterfassung* beschrieben. Aktion verfügbar in den Modulen *Dienstleistungen*, *Organisationen* (bzw. *Kontakte*), *Projekte* und *Timesheet*.

[a] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on *DATEV Rechnungsdateservice 1.0* aktiviert wurde.
[b] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on *DATEV Buchungsdatenservice* aktiviert wurde.
[c] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on *ZUGFeRD / XRechnung* aktiviert wurde.
[d] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on *Zeiterfassung* aktiviert wurde.

Bemerkung: Ob für einen Benutzer Aktionen verfügbar sind oder nicht, kann über die Einstellung in den *Profilen* konfiguriert werden.

Warnung: Bei Kopie oder Umwandlung von Fakturadatensätzen können keine Positionen kopiert werden, deren Basisprodukt/-dienstleistung bereits gelöscht wurde!

Funktionalitäten der Aktionen

Massenbearbeitung:

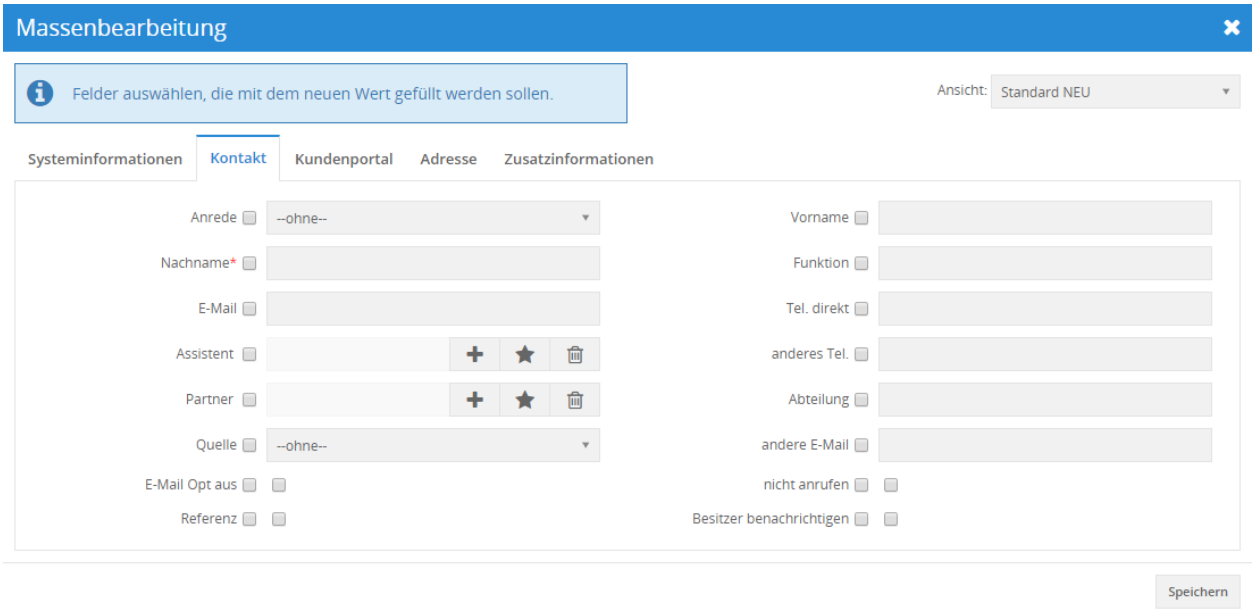
Im ersten Schritt werden die zu ändernden Datensätze mittels Checkbox ausgewählt. Nach dem Anklicken der Aktion “Massenbearbeitung” wird ein Popupfenster angezeigt.

Im Popupfenster “Massenbearbeitung” werden die Felder per Checkbox ausgewählt, welche mit den neuen Werten gefüllt bzw. geändert werden sollen.

Rechts oben kann eine beliebige Detailansicht gewählt werden, da sich Detailansichten ggf. bezüglich der Felder unterscheiden, angezeigt/nicht angezeigt werden.

Für jeden in der Detailansicht vorhandenen Block, ist ein gleichnamiger Tab im Popup vorhanden.

Nach der Auswahl mittels Checkbox, welche(s) Feld(er) geändert werden sollen und dem Eingeben der neuen Feldwerte, werden in allen ausgewählten Datensätze die entsprechenden Änderungen nach dem Klicken auf den Button “Speichern” übernommen:



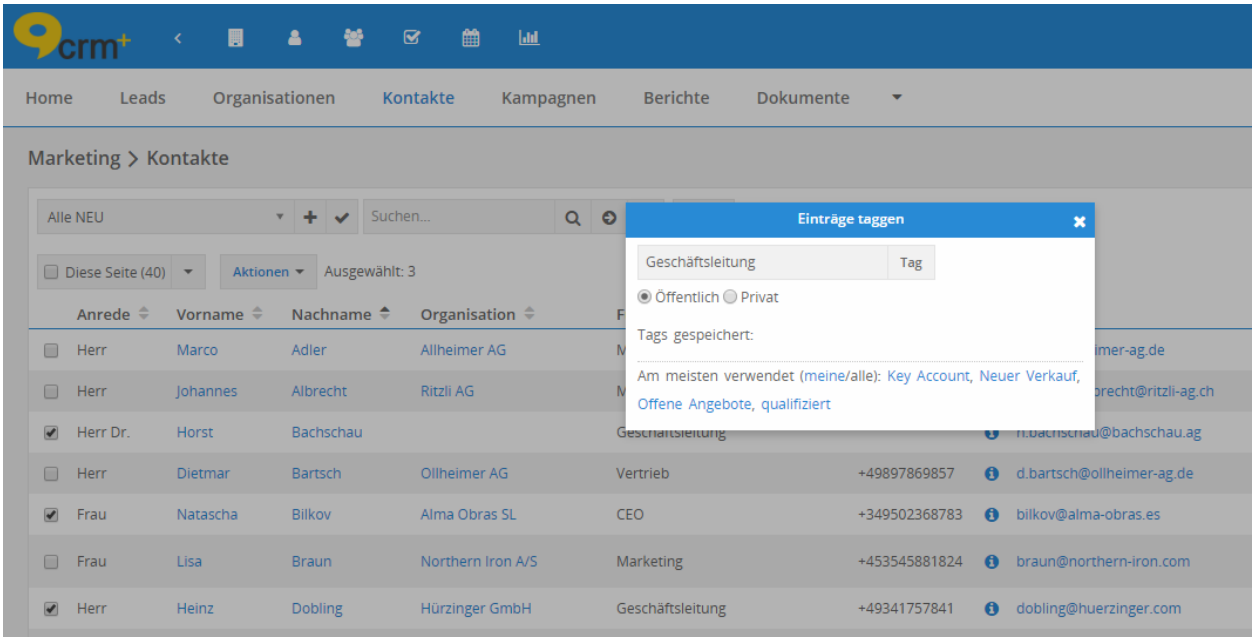
Bemerkung: Fehlt dem Benutzer die Berechtigung zum Bearbeiten oder Löschen eines oder mehrerer ausgewählter Datensätze, wird nun in einem neuen Popup eine Logdatei zum Download angeboten.

Massentaggen:

In allen mittels Checkbox ausgewählten Datensätzen, können sowohl vorhandene, als auch neue *Tag* gespeichert werden.

Im ersten Schritt werden die zu taggenden Datensätze mittels Checkbox ausgewählt. Nach dem Anklicken der Aktion “Massentaggen” wird ein Popupfenster angezeigt.

Im Popupfenster “Einträge taggen” kann nun entweder ein vorhandener Tag ausgewählt, oder ein neuer Tag vergeben werden:



Zum Thema “Tags” siehe auch den Abschnitt Detailansicht - *Tag Cloud*.

Duplikate suchen:

Es kann vorkommen, dass “gleiche” Datensätze mehrfach in CRM+ vorhanden sind. Gründe hierfür sind z.B. mehrfaches manuelles Anlegen von Kontakten, Organisationen, Leads etc. durch Benutzer, oder auch durch einen CSV Import.

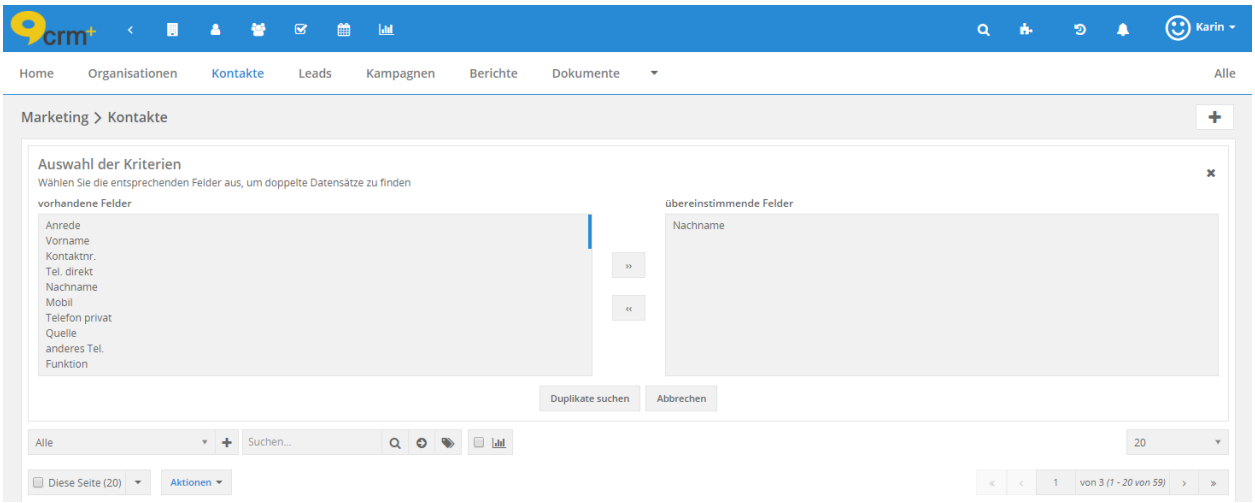
Duplikate können entweder durch manuelle Auswahl (Checkbox in der Listenansicht) und die Aktion „Duplikate zusammenführen“, oder durch die Aktion „Duplikate suchen“ zusammengeführt werden

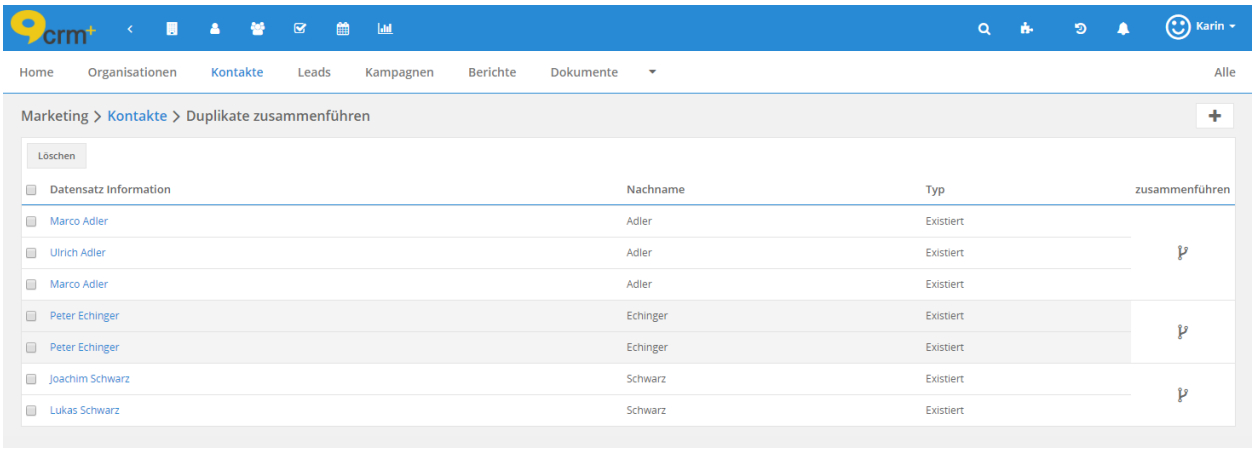
Um mehrfach vorhandene Datensätze finden und zusammenführen zu können, wird die Funktion “Duplikate suchen” genutzt.

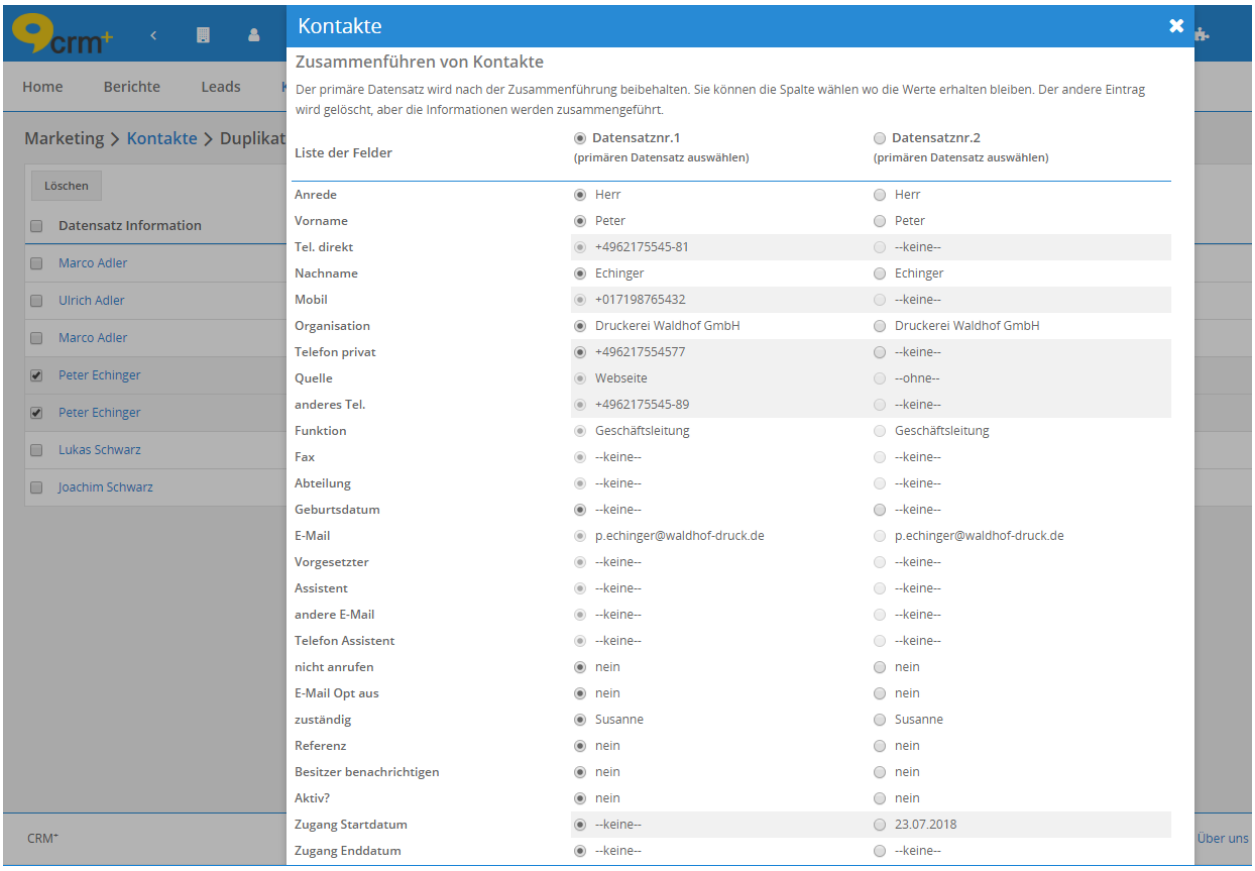
Bemerkung: Datensätze müssen in der Listenansicht bei Nutzung der Aktion „Duplikate suchen“ nicht ausgewählt werden. Eine Suche findet generell über alle vorhandenen Datensätze im Modul statt. Eine Suche ist ebenfalls unabhängig davon, ob die Aktion in einer benutzerdefinierte Listenansicht ausgewählt wurde.

Warnung: Hat ein Benutzer nicht das Recht die betreffenden Datensätze zu löschen, werden die Duplikate zwar angezeigt, aber beim Versuch diese zusammenzuführen, erscheint der Hinweis „Sie haben nicht die Rechte um diese Operation auszuführen!“.

Einfaches Beispiel im Modul Kontakte: Feld Vergleichskriterium ist “Nachname”:







Sollten keine Datensätze zum Zusammenführen ausgewählt worden sein, wird der Hinweis “Wählen Sie mindestens 2 Datensätze für Zusammenführen aus” angezeigt.

Werden anhand der ausgewählten Felder keine Duplikate gefunden, wird der Hinweis “Keine Duplikate vorhanden! ” angezeigt.

Bemerkung: Werden mehrere Datensätze mittels „Duplikate zusammenführen“ zu einem Datensatz zusammengefasst, bleiben sämtliche Referenzierungen erhalten!

Der primäre Datensatz wird nach der Zusammenführung beibehalten. Sie können die Spalte wählen, deren Werte erhalten bleiben. Der andere Datensatz wird gelöscht und die Informationen werden zusammenge-

führt.

Massenabonnieren:

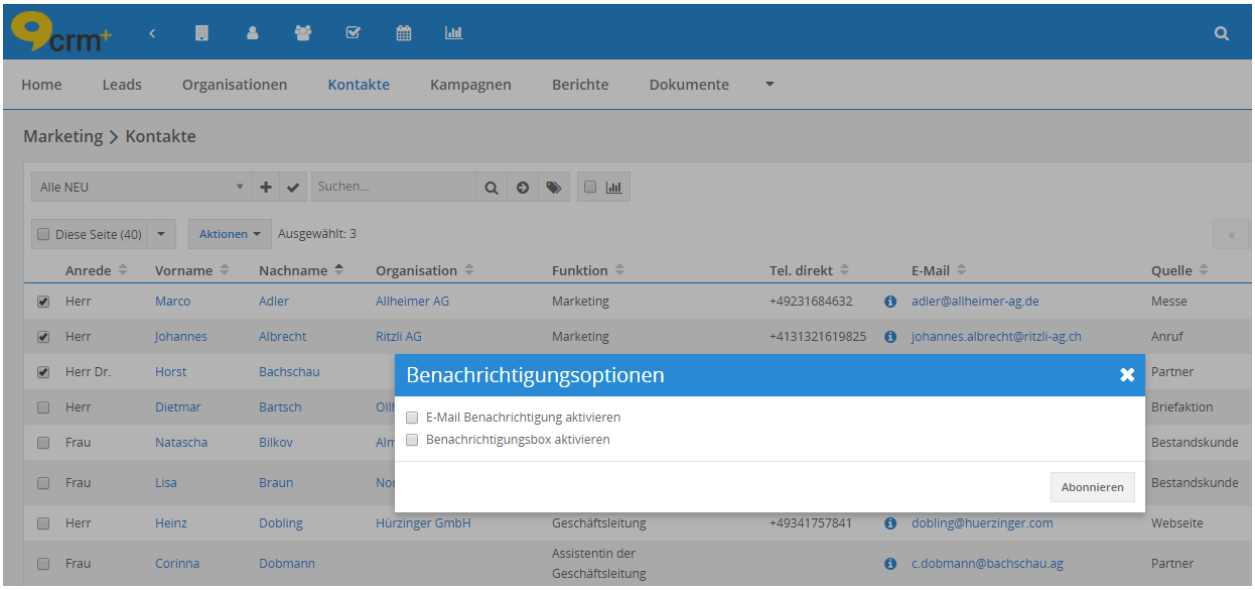
Um über Änderungen an Datensätzen, welche von anderen Benutzern vorgenommen werden, informiert zu werden, gibt es die Funktionalität “Abonnieren”.

Um einen Datensatz zu abonnieren, gibt es zwei Möglichkeiten:

- Button „Abonnieren“ in der Detailansicht eines Datensatzes. Detaillierte Information hierzu siehe Abschnitt Detailansicht - *Abonnieren*.
- Aktion „Massenabonnieren“ in der Listenansicht eines Datensatzes.

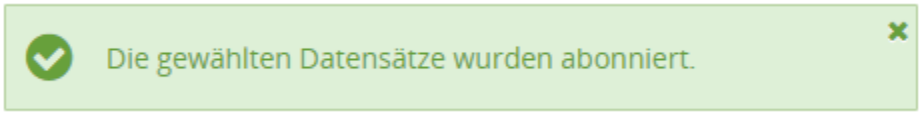
Mittels der Aktion “Massenabonnieren” in der Listenansicht, können ein oder mehrere Datensätze gleichzeitig abonniert werden.

Nach dem Klicken auf die Aktion “Massenabonnieren”, öffnet sich das Popup-Fenster “Benachrichtigungsoptionen”:

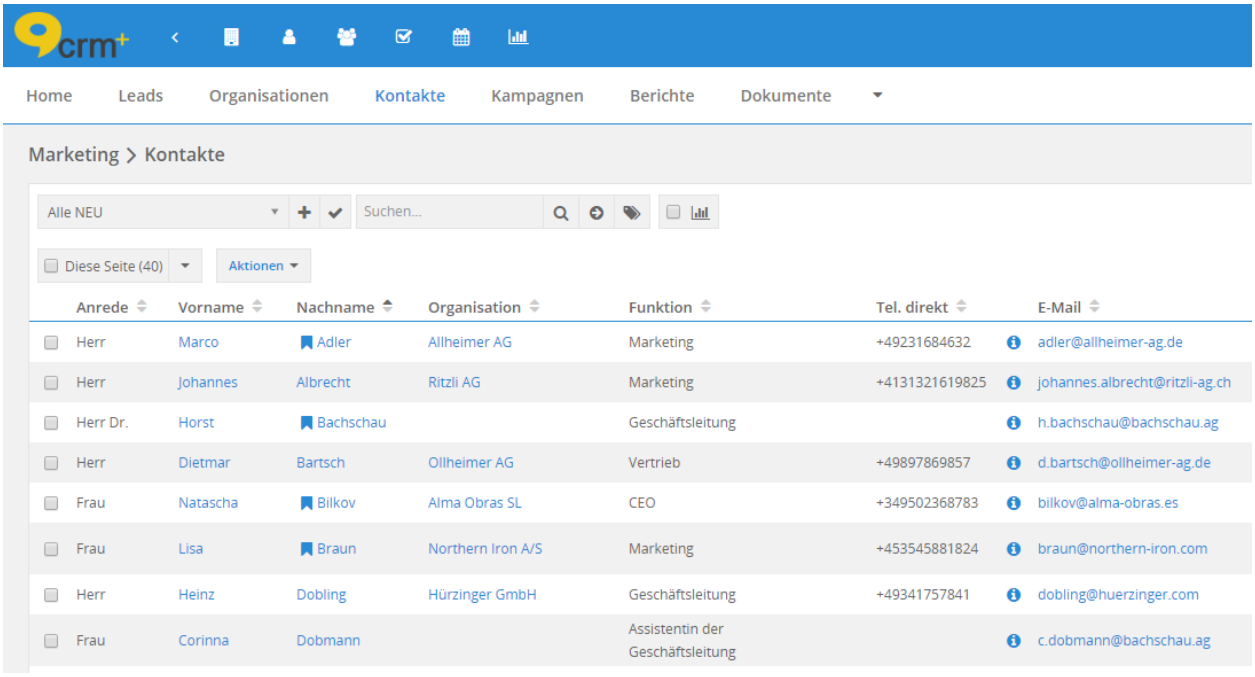


- Checkbox „E-Mail Benachrichtigung aktivieren“: Bei Änderungen an Datensätzen, wird eine entsprechende E-Mail von CRM+ versendet (Hinweis: der *globale Postausgangsserver* muss konfiguriert sein).
- Checkbox „Benachrichtigungsbox aktivieren“: Bei Änderungen an Datensätzen, wird in CRM+ eine Benachrichtigungsbox angezeigt.

Nach dem Klicken auf den Button “Abonnieren” werden die ausgewählten Datensätze abonniert. Eine entsprechende Bestätigung wird links unten in CRM+ angezeigt:



In der Listenansicht sind abonnierte Datensätze am Icon “Lesezeichen” zu erkennen:



In der Detailansicht eines abonnierten Datensatzes sind nun im Block “soziale Zusammenarbeit” ebenfalls die Checkboxen “E-Mail Benachrichtigung aktivieren” und “Benachrichtigungsbox aktivieren” vorhanden.

Weitere Information zum Thema “Abonnieren” und den Voraussetzungen siehe Abschnitt Detailansicht - *Abonnieren*.

Mit der Aktion werden bestehende Abonnements von Datensätzen beendet. Der Benutzer erhält nun keine entsprechenden Benachrichtigungen mehr, wenn Datensätze geändert wurden.

Weitere Information zum Thema “Abo beenden” siehe Abschnitt Detailansicht - *Abonnieren*.

Bemerkung: Sollten für die Aktion „Abo beenden“ versehentlich Datensätze ausgewählt worden sein, welche jedoch vorher nicht abonniert waren, hat dies keinerlei Auswirkungen auf diese Datensätze.

Export PDF Plus

Bemerkung: Die Aktion „Export PDF Plus“ steht nur zur Verfügung, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiviert wurde.

Für die ausgewählten Datensätze wird eine PDF Datei, anhand einer vorher auswählbaren Vorlage aus dem Modul *PDF Vorlagen Plus*, erzeugt.

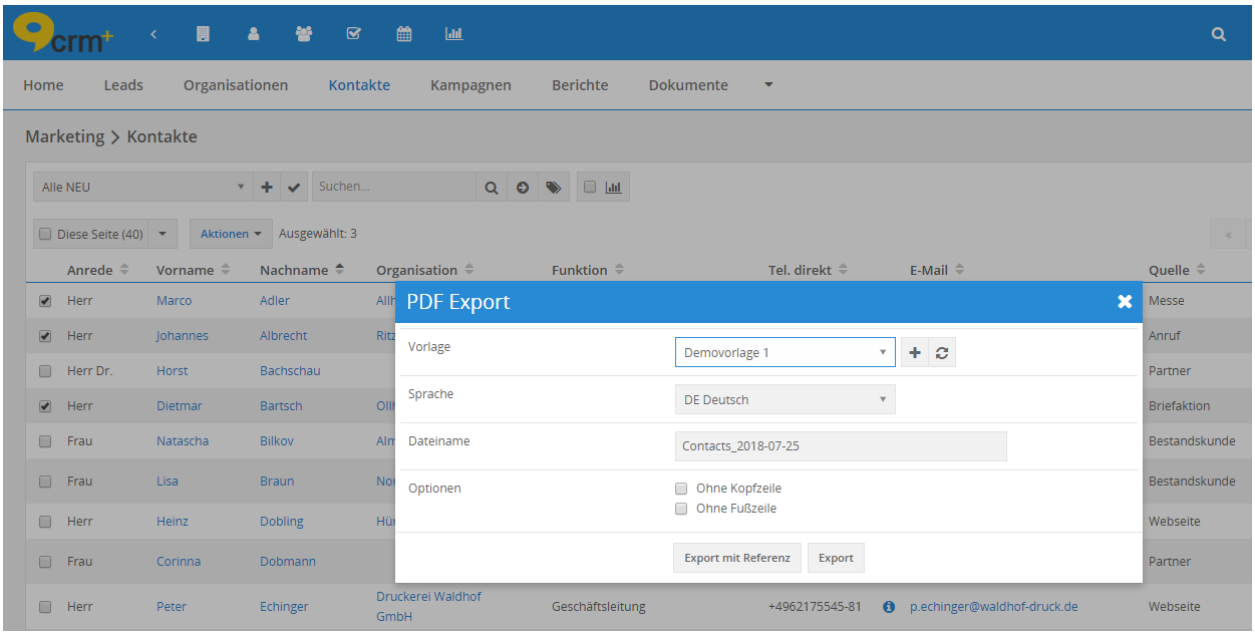
Nach dem Auswählen der Datensätze und dem Klicken auf die Aktion “Export PDF Plus”, öffnet sich das Popup-Fenster “PDF Export”.

In diesem Popup-Fenster kann dann die PDF Vorlage und die Sprache der Vorlage gewählt werden. Weiters kann der Dateiname der zu erzeugenden PDF Datei frei gewählt werden und mittels der Checkboxen “Ohne Kopfzeile” und “Ohne Fußzeile” festgelegt werden, ob die PDF Datei inkl. der Kopf-/Fußzeilen der Vorlage exportiert werden soll.

Nach Auswahl von Vorlage und Sprache sowie der eventuellen Anpassung des Dateinamens, stehen zwei Exportarten zur Auswahl:

- Export: Normaler Export, der als Ergebnis eine Datei mit allen Exporten erzeugt.

- Export mit Referenz: Wie normaler Export aber mit Referenz der Einzelexporte zu den Datensätzen.



Nach dem Start der Aktion wird in CRM+ unten rechts eine entsprechende Infobox “PDF Plus Export registriert” angezeigt:



Nach Fertigstellung der Erzeugung der PDF Datei wird dies ebenfalls in der Infobox “Export PDF Plus” angezeigt, welche die Aktionen “Datei herunterladen” und “Datei verwerfen” (PDF löschen) enthält:



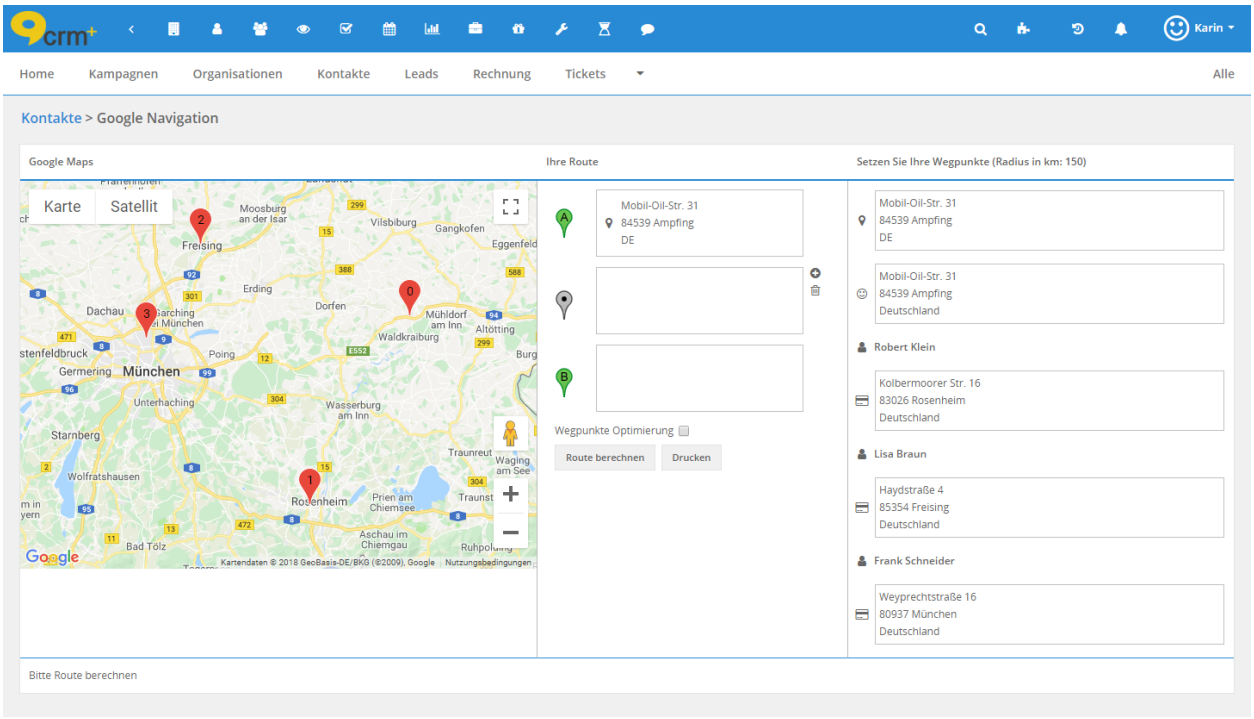
Bemerkung: Damit der Massenexport ausgeführt wird, ist es notwendig, dass der Cronjob „PDF Vorlagen Plus“ den Status „aktiv“ hat. Detaillierte Information hierzu siehe Abschnitt Globale Einstellungen - *Cronjobs*.

Weitere Information zum Thema “PDF Export” siehe Abschnitt PDF Vorlagen Plus - *Massenexport*.

Erstelle Google Maps Routenplan:

Nach dem Auswählen der Datensätze und dem Klicken auf die Aktion “Erstelle Google Maps Routenplan”

wird in CRM+ die Seite “Google Navigation” angezeigt:



Die angezeigte Übersicht “Google Navigation” ist in drei Bereiche unterteilt:

- Google Maps
- Ihre Route
- Setzen Sie Ihre Wegpunkte

Google Maps

Alle verfügbaren Adressen (Wegpunkte) werden als Markierungen in der Karte angezeigt.
Mittels der in der Karte befindlichen Buttons “Karte” und “Satellit” kann zwischen den Ansichten einer normalen Straßenkarte und einer Satellitenansicht gewechselt werden.
In der rechten oberen Ecke befindet sich das Icon “Quadrat”, mittels dem die Vollbildansicht der Karte ein-/ausgeschaltet werden kann.
In der rechten unteren Ecke befinden sich noch die Icons “Plus” und “Minus”, mittels denen die Karte vergrößert/verkleinert werden kann.

Ihre Route

Im Bereich “Ihre Route” werden drei Wegpunktboxen angezeigt, wobei im ersten Bereich die beim Benutzer hinterlegte Adresse (siehe Abschnitt *Weitere Einstellungen*) bereits eingetragen ist.
In die zweite und dritte Wegpunktebox können mittels *Drag & Drop* weitere Adressen aus dem Bereich “Setzen Sie Ihre Wegpunkte” in eine Wegpunktebox gezogen werden.
Werden zusätzlich Wegpunkteboxen benötigt, können diese mittels des Icons “Plus” (befindet sich rechts oben neben der zweiten Wegpunktebox) hinzugefügt werden.
Sollen Wegpunkteboxen entfernt werden ist dies mittels des Icons “Papiekorb” möglich.

Die Checkbox “Wegpunkte Optimierung” ist eine Google Maps Funktionalität, welche bei der Berechnung der Route nicht die eingegebene Reihenfolge der Adressen berücksichtigt, sondern die Route hinsichtlich der kürzesten Wegstrecke optimiert.

Mit dem Button “Route berechnen” wird die Routenberechnung gestartet.

Mittels des Buttons “Drucken” wird der Druckdialaog des verwendeten Rechners geöffnet und es wird eine Druckvorschau angezeigt.
Gedruckt werden die Bereiche “Google Maps”, “Ihre Route” sowie der Bereich der “Routenbeschreibung”.

Setzen Sie Ihre Wegpunkte

In diesem Bereich werden alle Adressen (Liefer- und/oder Rechnungsadressen) der ausgewählten Datensätze angezeigt.

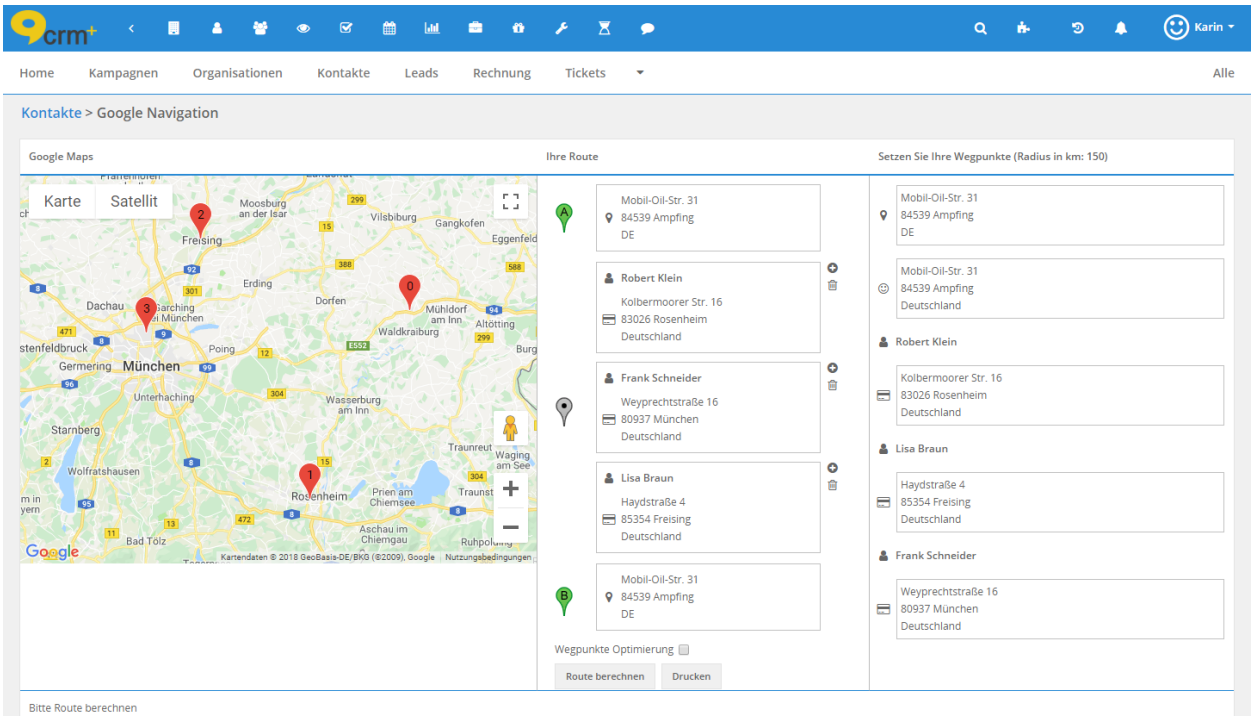
Zur besseren Übersichtlichkeit, wird immer das spezifische Modulicon vor dem Namen des Datensatzes angezeigt, aus dem der Datensatz stammt.

Der angezeigte Namen des Datensatz ist modulabhängig und enthält folgende Informationen:

- Hauptmodul Leads: Vorname und Nachname
- Hauptmodul Kontakte: Vorname und Nachname
- Hauptmodul Organisationen: Organisationsname
- Hauptmodul Partner: Partnername

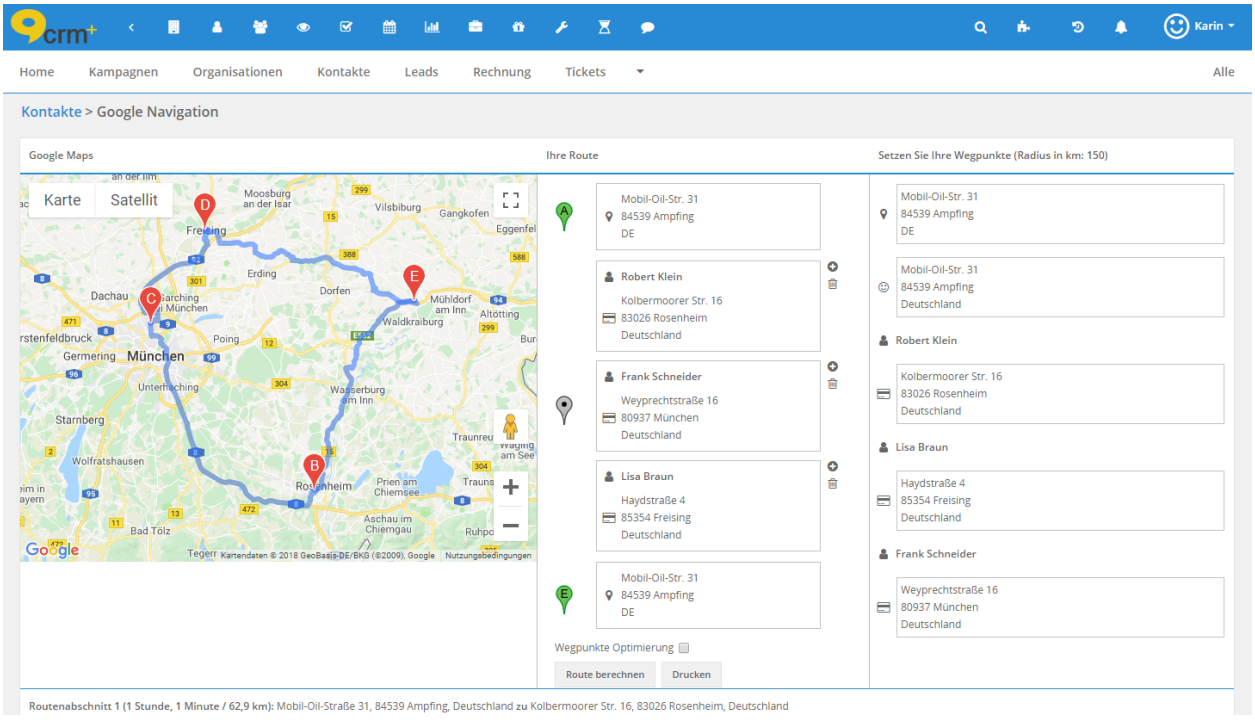
Vor der Adresse selbst, wird jeweils das Symbol für die Rechnungs- oder Lieferanschrift angezeigt.
Da sowohl die Rechnungs- wie auch die Lieferadresse eigene Koordinaten besitzt, wird - falls beide Adressen vorhanden sind - jede Adresse separat überprüft, ob sie in den definierten Radius fällt. Nur wenn mindestens eine der Adressen innerhalb des definierten Radius liegt, wird der Datensatz in der Liste angezeigt.

Alle Adressen die im Bereich “Setzen Sie Ihre Wegpunkte” aufgelistet werden, werden zu diesem Zeitpunkt bereits als Wegpunkte in der Karte angezeigt. Sobald eine Routenplanung durchgeführt wurde, werden nur noch die gewählten Wegpunkte angezeigt.

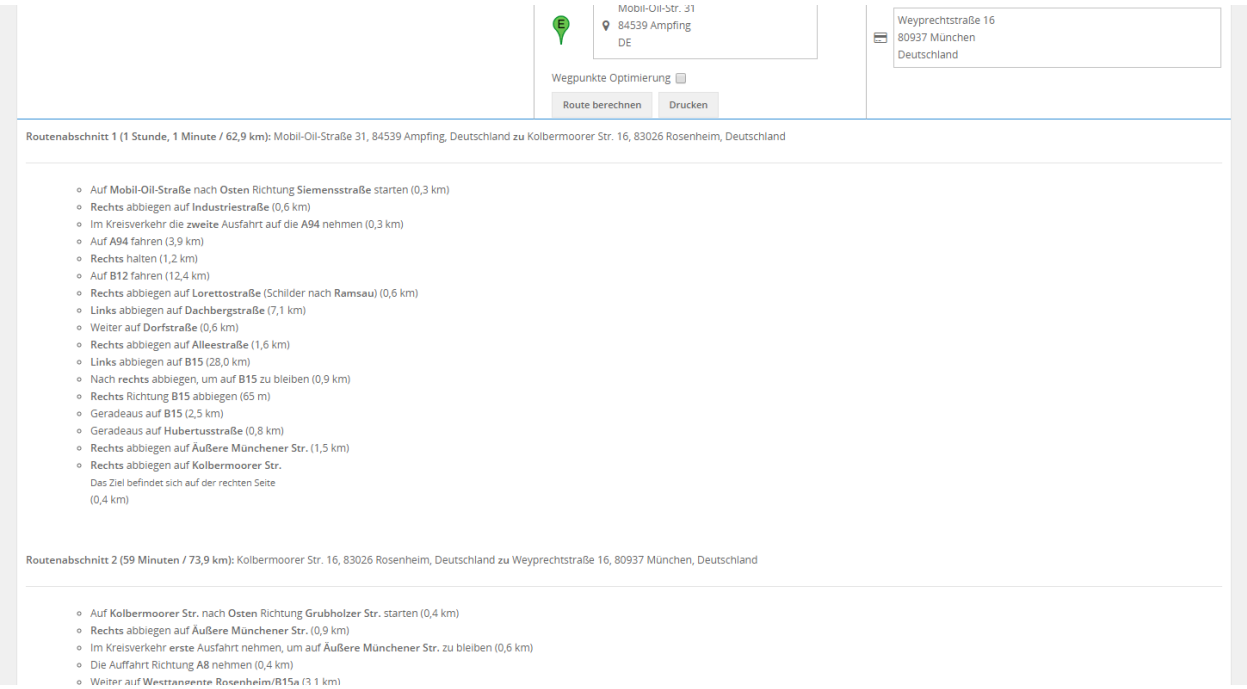


Nachdem die Route festgelegt wurde, wird die Routenberechnung mittels des Buttons “Route berechnen” gestartet.

Nach durchgeführter Routenberechnung werden sowohl die gewählten Wegpunkte, als auch die Route selbst in der Karte dargestellt:



Im unteren Bereich wird eine detaillierte Wegbeschreibung, aufgeteilt in die einzelnen Routenabschnitte, angezeigt:



Bemerkung: Um die Aktion „Google Maps Routenplan“ nutzen zu können, werden Koordinaten in Form von Längen- und Breitengraden benötigt. Damit diese Daten im CRM erhoben werden, müssen folgende Einstellungen vorgenommen werden:

- Globale Einstellungen -> CRM Konfigurator *Geodaten*: Im Tab „Geodaten“ müssen entsprechende Einstellungen vorgenommen worden sein, damit die Ermittlung der Geodaten grundsätzlich möglich ist.
- Globale Einstellungen -> *Cronjobs*: Der Cronjob „Geodaten-Ermittlung“ muss aktiv sein. Empfohlenes Intervall: nicht kleiner als täglich. Über diesen Cronjob wird die zyklische Erhebung der Längen- und Breitengrade durchgeführt.

Bemerkung: Bei CRM+ InHouse Installationen, welche u.U. nur eine *Intranet* Verbindung besitzen, muss gewährleistet sein, dass CRM+ auch Zugriff auf das Internet hat, damit die Funktionalität „Erstelle Google Maps Routenplan“ genutzt werden kann.

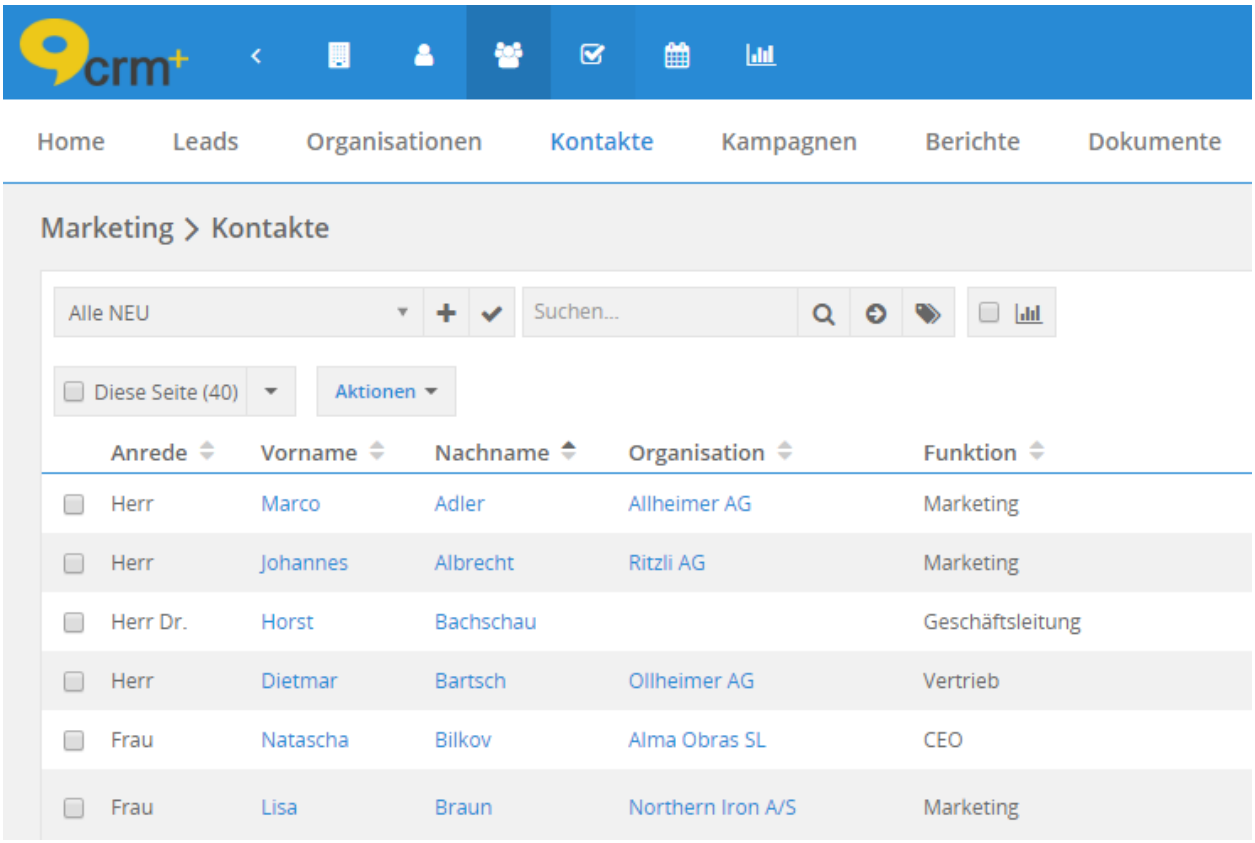
2.5.15 Seitennavigation der Listenansicht

Um in der Listenansicht weitere Seiten (z.B. nächste oder vorherige) aufzurufen, können die entsprechenden Funktionalitäten genutzt werden, welche im Abschnitt *Anzahl der Listeneinträge* detailliert beschrieben sind.

2.5.16 Sortierung (auf-/absteigend) von Spalten

Neben jedem Spaltennamen befinden sich die Icons “Dreieck nach oben” und “Dreieck nach unten”. Mittels dieser Icons kann eine aufsteigende (Icon “Dreieck nach oben”) bzw. absteigende (Icons “Dreieck nach unten”) Sortierung vorgenommen werden.

Wenn eine Sortierung aktiv ist, wird das entsprechende Icon (“Dreieck nach oben” bzw. “Dreieck nach unten”) in Dunkelgrau dargestellt:



Durch erneutes Klicken auf das Icon der aktiven Sortierung (dunkelgraues Icon “Dreieck nach oben” bzw. “Dreieck nach unten”), wird die Sortierung wieder aufgehoben.

Es ist ebenfalls möglich, eine Sortierung nach mehreren Spalten vorzunehmen (1. Sortierebene, 2. Sortierebene usw.).

Wird nach keiner Spalte sortiert, wird autom. nach der internen Datensatznr. sortiert.

In benutzerdefinierten Listenansichten kann bereits eine Standard Sortierreihenfolge, nach einem oder mehreren Feldern, festgelegt werden (siehe Abschnitt *Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht*).

Ist das Feld, nach welchem sortiert wurde, nicht in der benutzerdefinierten Listenansicht enthalten, ist dies am *Tooltip* des Sortierungs-Icons ersichtlich, wenn in angezeigten Spalten eine weitere Sortierung vorgenommen wird. Der Tooltip (*Mouseover*) zeigt in diesem Fall z.B. “Aufsteigend 2. Sortierebene” an.

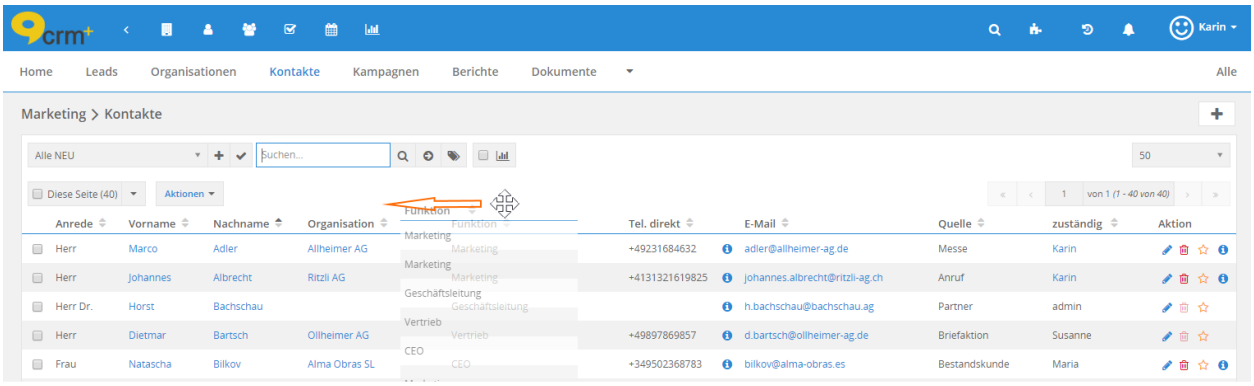
Die Sortierung bleibt solange erhalten, bis entweder eine andere Listenansicht des Moduls ausgewählt wird, oder sich der Benutzer ausloggt.

Ist eine dauerhafte Sortierung gewünscht, kann diese in benutzerdefinierten Listenansichten festgelegt werden (siehe Abschnitt *Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht*).

Warnung: Die Spalte „Aktion“, welche grundsätzlich an letzter Stelle in der Listenansicht enthalten ist, kann nicht zur Sortierung genutzt werden.

2.5.17 Anordnung der Spalten

In allen Listenansichten kann jeder Benutzer individuell die Anordnung der Spalten ändern. Das Verschieben der Spalten wird einfach per *Drag & Drop* durchgeführt, indem die Spalte an die gewünschte Position “gezogen” wird:



Die Anordnung der Spalten nach dem Verschieben bleibt solange erhalten, bis sich der Benutzer ausloggt.

Ist eine dauerhaft andere Anordnung der Spalten gewünscht, kann diese in benutzerdefinierten Listenansichten festgelegt werden (siehe Abschnitt *Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht*).

Warnung: Spalten, welche in einer Listenansicht als *Gruppierungsfeld* ausgewählt wurden, können nicht verschoben werden.

KAPITEL 3

Meine Einstellungen

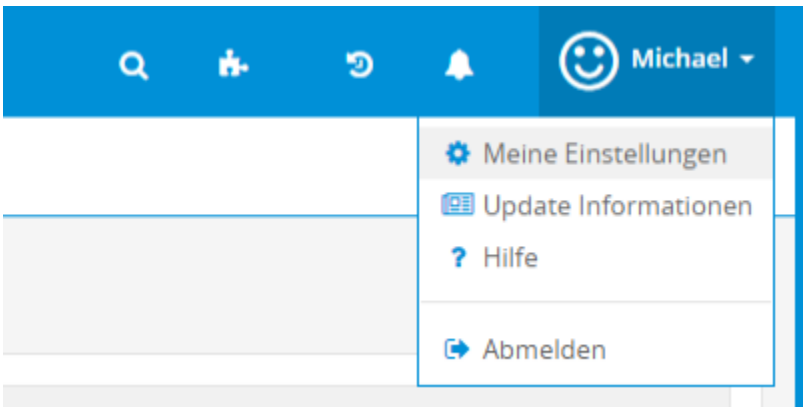
3.1 Allgemein

In “Meine Einstellungen” kann jeder Benutzer individuelle Einstellungen für seinen Benutzeraccount vornehmen. Neben den persönlichen Informationen des Benutzers können u.a. Einstellungen zu den allgemeinen Benutzereinstellungen sowie Einstellungen zu Schnittstellen und zur Telefonie gespeichert werden.

Die einzelnen Einstellungspunkte werden im Abschnitt *Einstellungspunkte* detailliert erklärt.

3.1.1 Aufrufen von „Meine Einstellungen“

Der Bereich „Meine Einstellungen“ ist für jeden Benutzer über die FlyOut-Navigation oben rechts in CRM+ erreichbar:



3.1.2 Hinweise für Administratoren

CRM Benutzer mit *Administratorrechten* können in *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltung - Benutzer* bereits beim Anlegen neuer Benutzer die Einstellungen vornehmen, bzw. auch bei bestehenden Benutzern die Einstellungen bearbeiten.

Bemerkung: Der Zugriff auf „Meine Einstellungen“ ist für alle Benutzer grundsätzlich immer möglich und kann nicht - z.B durch Rechteeinstellungen - gesperrt werden.

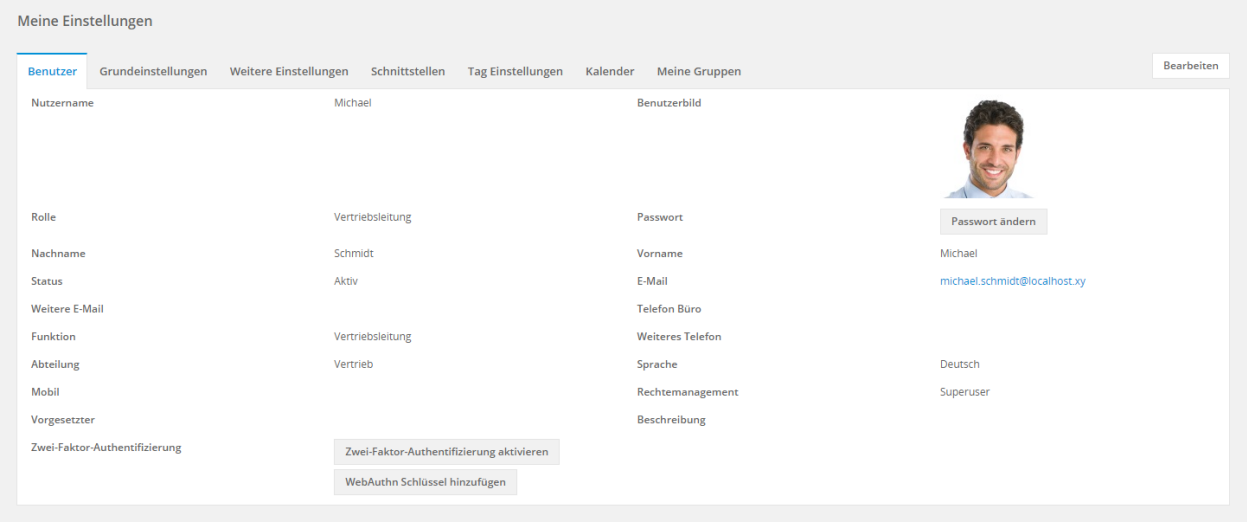
3.2 Einstellungspunkte

3.2.1 Übersicht Einstellungspunkte

Nach dem Aufruf von “Meine Einstellungen” sind die verschiedenen Einstellungspunkte thematisch in einzelne Tabs aufgeteilt:

- *Benutzer*
- *Grundeinstellungen*
- *Weitere Einstellungen*
- *Schnittstellen*
- *Telefonkonfiguration (optional)*
- Tag Einstellungen
- *Kalender*
- *2FA API*
- *Meine Gruppen*

3.2.2 Benutzer



Felder und deren Bedeutung im Tab Benutzer:

Feld	Beschreibung
Nutzername*	Benutzername im CRM: Wird beim Login als Benutzername verwendet und im Feld "zuständig" der einzelnen Datensätze angezeigt. Hinweis: Ein einmal angelegter Benutzername kann nachträglich nicht mehr geändert werden!
Benutzerbild	Bild des Benutzers. Erlaubte Dateitypen: jpg, jpeg, png, gif und bmp. Erlaubte Dateigröße: je nach CRM Konfiguraton. Das Bild wird (in ein einer verkleinerten, runden Version) beim Benutzernamen (rechts oben) im CRM und bei den Kommentaren eines Datensatzes angezeigt. Wird kein Benutzerbild hochgeladen, wird an diesen Stellen ein Smiley-Icon angezeigt. Als Variable in den *PDF Vorlagen*, *privaten E-Mail Vorlagen* und *globalen E-Mail Vorlagen* verfügbar.
Rolle*	Die dem Benutzer zugewiesene Rolle, über welche der Zugriff auf die Datensätze geregelt wird. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltun - Rollen*.
Passwort	Das für den Login benötigte Passwort. Die Mindestlänge des Passwortes, sowie die Einstellung ob das Passwort Sonderzeichen, Großbuchstaben und Zahlen enthalten muss, kann vom CRM Administrator in *Globale Einstellungen - CRM Konfigurator* festgelegt werden.
Nachname*	Nachname des Benutzers. Als Variable in den *PDF Vorlagen*, *privaten E-Mail Vorlagen* und *globalen E-Mail Vorlagen* verfügbar.
Vorname	Vorname des Benutzers. Als Variable in den *PDF Vorlagen*, *privaten E-Mail Vorlagen* und *globalen E-Mail Vorlagen* verfügbar.
Status*	Status, ob der Benutzer im CRM aktiv/inaktiv ist. Bei inaktivem Status ist kein Login mehr möglich und der Benutzer kann bei neuen Datensätzen nicht mehr als Zuständiger ausgewählt werden. Bei existierenden Datensätzen bleibt die Zuständigkeit beim Wechsel von aktiv auf inaktiv weiterhin bestehen.
E-Mail*	E-Mail Adresse, an welche alle autom. CRM E-Mails gesendet werden. Als Variable in den *PDF Vorlagen*, *privaten E-Mail Vorlagen* und *globalen E-Mail Vorlagen* verfügbar.
Weitere E-Mail	Weitere E-Mail Adresse des Benutzers. Als Variable in den *PDF Vorlagen*, *privaten E-Mail Vorlagen* und *globalen E-Mail Vorlagen* verfügbar.
Telefon Büro	Telefonnr. Büro des Benutzers. Als Variable in den *PDF Vorlagen*, *privaten E-Mail Vorlagen* und *globalen E-Mail Vorlagen* verfügbar.
Funktion	Die Funktion des Benutzers. Als Variable in den *PDF Vorlagen*, *privaten E-Mail Vorlagen* und *globalen E-Mail Vorlagen* verfügbar.
Weiteres Telefon	Weitere Telefonnr. des Benutzers. Als Variable in den *PDF Vorlagen*, *privaten E-Mail Vorlagen* und *globalen E-Mail Vorlagen* verfügbar.
Abteilung	Die Abteilung des Benutzers. Als Variable in den *PDF Vorlagen*, *privaten E-Mail Vorlagen* und *globalen E-Mail Vorlagen* verfügbar.
Sprache*	Die vom Benutzer genutzte Sprache des CRM. Welche Sprachen im CRM verfügbar sind, kann in *Globale Einstellungen - Studio - Spracheditor* eingestellt werden.
Mobil	Mobilnr. des Benutzers. Als Variable in den *PDF Vorlagen*, *privaten E-Mail Vorlagen* und *globalen E-Mail Vorlagen* verfügbar.
Rechtemanagement	Mögliche Einstellungswerte: „Admin", „CustomerAdmin", „Superuser" oder „<leer>" für keine besonderen Rechte. In „Meine Einstellungen" ist dieses Feld für die Benutzer lediglich lesend freigegeben und kann nicht

* = Pflichtfelder

[Hinweis 2FA] - Zwei-Faktor-Authentifizierung

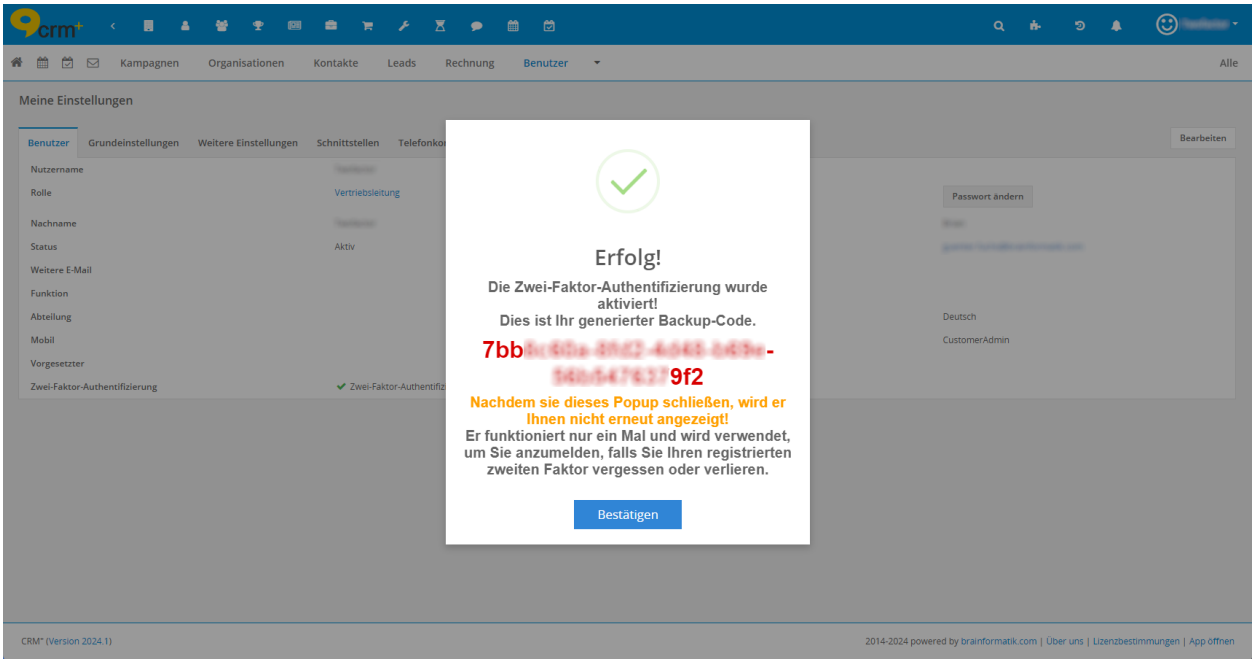
Nach dem Anklicken des des Buttons „Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren“ öffnet sich das gleichnamige Popup:



Um die Zwei-Faktor-Authentifizierung zu aktivieren, muss entweder der QR-Code in einer Authenticator-App auf dem Smartphone eingescannt werden, oder der angezeigte Code wird z.B. auf einer entsprechenden Webseite (z.B. Dan Hersam TOTP Token Generator) eingetragen um einen Code zu erhalten, welcher dann im Popup eingegeben werden muss.

Für die Zwei-Faktor-Authentifizierung wird hierzu *TOTP* (Time-based One-time Password Algorithmus) genutzt. Für TOTP können diverse Smartphone-Apps (siehe Apps zur Zwei-Faktor-Authentisierung mittels zeitbasierten Einmalkennwörtern (TOTP)), Webseiten oder Google etc. genutzt werden.

Wird die Zwei-Faktor-Authentifizierung bei einem Benutzer aktiviert, wird diesem ein Backup-Code angezeigt, der verwendet werden kann, sollte der zweite Faktor verloren gehen.



Warnung:

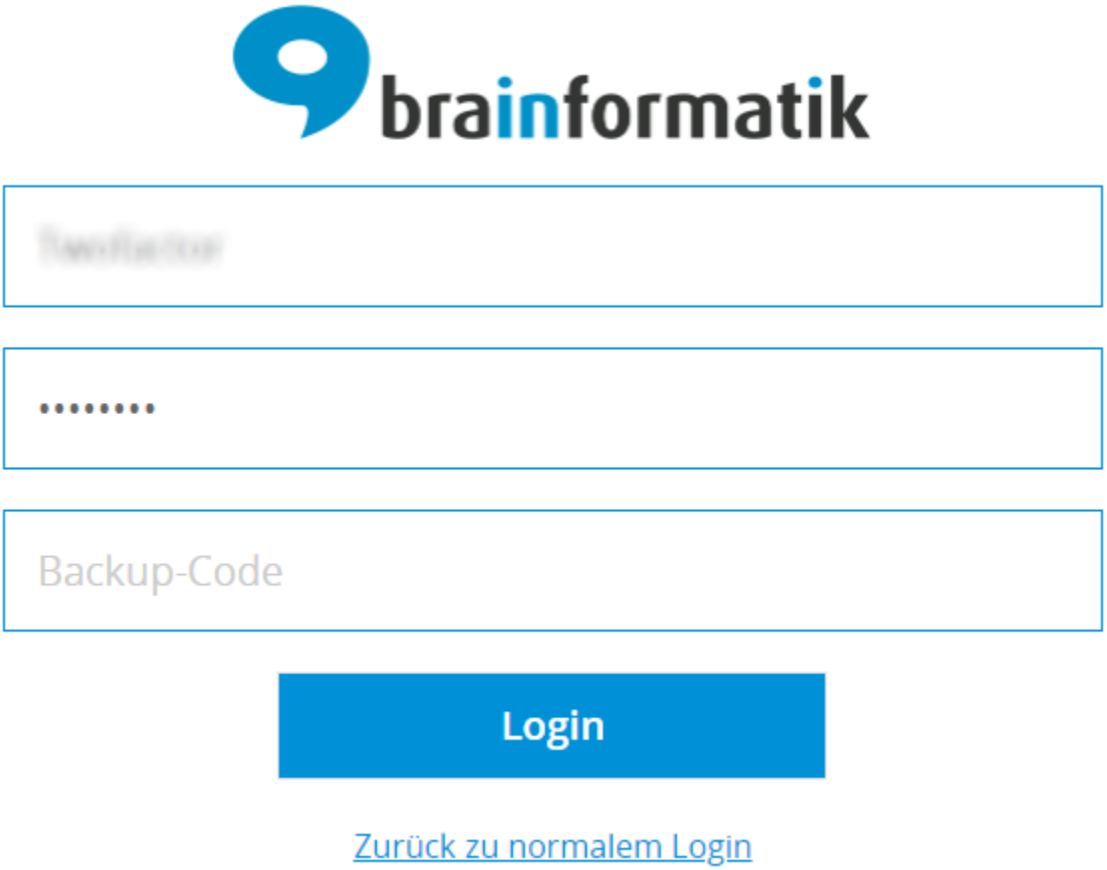
Der generierte Backup-Code wird - nachdem das Popup geschlossen wurde - nicht erneut angezeigt!

Der Backup-Code funktioniert nur ein Mal und wird verwendet um Sie anzumelden, falls Sie Ihren registrierten zweiten Faktor vergessen oder verlieren.

Speichern Sie den Backup-Code daher an einem sicheren Ort (z.B. in einem Passwort-Manager), um diesen im Bedarfsfall zur Verfügung zu haben.

Bei Benutzern mit bereits aktiver Zwei-Faktor-Authentifizierung kann diese deaktiviert und wieder aktiviert werden, um den Backup-Code zu erhalten.

Der Backup-Code kann entsprechend beim Login verwendet werden. Die Eingabemaske erscheint, wenn das 6-stellige Token nicht eingegeben und auf den Button „Login“ geklickt wird. Es wird nun der Aktionen-Link „Anmeldung mit Backup-Code“ eingeblendet, welcher folgende Loginseite öffnet:



Neben dem Benutzernamen und Passwort kann hier zusätzlich der Backup-Code eingegeben werden, um sich einloggen zu können.

[Hinweis WebAuthn] - WebAuthn Schlüssel hinzufügen

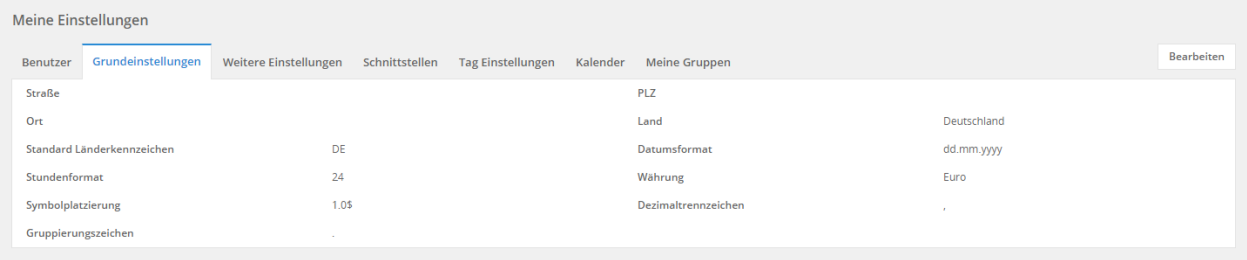
WebAuthn ist grundsätzlich ein Standard für eine Programmierschnittstelle (API), mit der Webanwendungen und Websites ihren Benutzern eine direkte Authentifikation mittels Public-Key-Verfahren anbieten.

Es wird in diesem Fall ein Sicherheitsschlüssel als kennwortlose Anmeldemethode genutzt. Ein Sicherheitsschlüssel ist ein physisches Gerät, das mit einer eindeutigen PIN verwendet wird, um sich anzumelden.

Weiterführende Informationen finden Sie - abhängig von Ihrem verwendeten Betriebssystem - unter nachfolgenden Links:

- Microsoft Windows: Einrichten eines Sicherheitsschlüssels
- Apple iOS: Informationen zu Sicherheitsschlüsseln für Apple-IDs

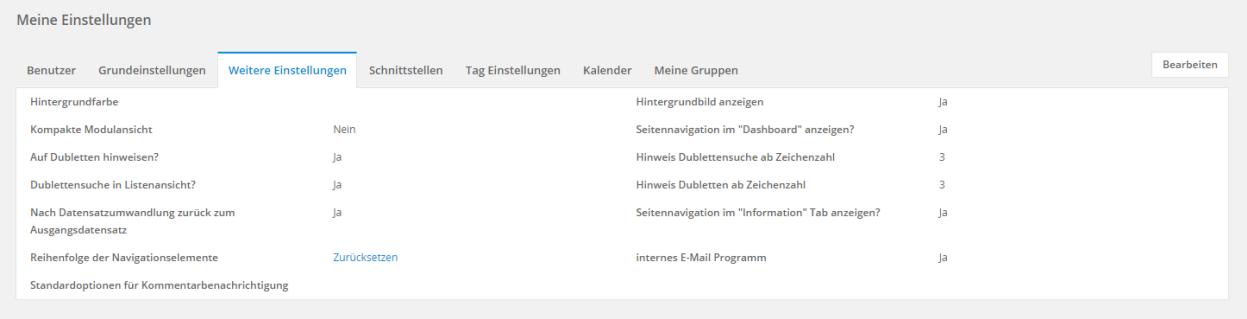
3.2.3 Grundeinstellungen



Felder und deren Bedeutung im Tab Grundeinstellungen:

Feld	Beschreibung
Straße	Straße des Benutzers. Als Variable in den PDF Vorlagen und E-Mail Vorlagen verfügbar.
PLZ	PLZ des Benutzers. Als Variable in den PDF Vorlagen und E-Mail Vorlagen verfügbar.
Ort	Wohnort des Benutzers. Als Variable in den PDF Vorlagen und E-Mail Vorlagen verfügbar.
Land	Land des Benutzers. Als Variable in den PDF Vorlagen und E-Mail Vorlagen verfügbar.
Standard Länderkennzeichen	Standard Länderkennzeichen, welches beim Erstellen eines Datensatzes (welcher über ein Länderkennzeichen verfügt) verwendet wird.
Datumsformat	Datumsformat, welches bei allen Datumswerten bei der Anzeige verwendet wird. Möglich Werte: “dd.mm.yyy”, “dd-mm-yyyy”, “mm-dd-yyyy” und “yyyy-mm-dd”.
Stundenformat	Einstellung, welches Stundenformat im Modul Kalender verwendet werden soll. Möglich Werte: “24” und “am/pm”.
Währung	Standardwährung des Benutzers, welche beim Erstellen und Anzeigen von Datensätzen genutzt wird. Beträge, die in anderen Währungen gespeichert sind, werden zur Anzeige autom. umgerechnet. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Globale Einstellunen - Faktura - Währungseinstellungen*.
Symbolplatzierung	Einstellung zur Symbolplatzierung bei der Anzeige von Währungsfeldern. Mögliche Werte: “1.0$” und “$1.0”.
Dezimaltrennzeichen	Einstellung der Dezimaltrennzeichen bei der Anzeige von Zahlfeldern. Mögliche Werte: , (Komma), . (Punkt), ’ (Hochkomma), Leerzeichen, kein und $.
Gruppierungszeichen	Einstellung der Gruppierungszeichen bei der Anzeige von Zahlfeldern. Mögliche Werte: , (Komma), . (Punkt), ’ (Hochkomma), Leerzeichen, kein und $.

3.2.4 Weitere Einstellungen



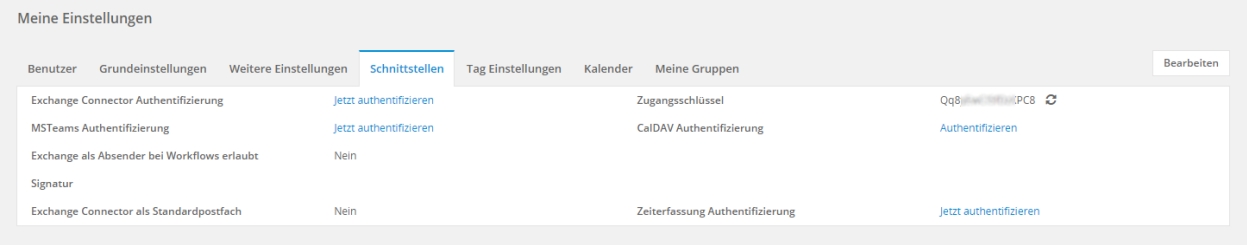
Felder und deren Bedeutung im Tab Weitere Einstellungen:

Feld	Beschreibung
Hintergrundfarbe	Einstellung einer persönlichen Hintergrundfarbe des CRM. Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn in *Globale Einstellungen - Theme Anpassungen* beim Feld „Allgemein - Benutzern erlauben“ die Checkbox angehakt ist.
Hintergrundbild anzeigen	Einstellung, ob das in *Globale Einstellungen - Theme Anpassungen* verwendete Hintergrundbild anzeigt werden soll.
Kompakte Modulansicht	Kompakte Modulansicht für alle Module aktivieren/deaktivieren. Fasst die Detail- und Mehr Informationen eines Datensatzes in einer Ansicht zusammen. Die Ladezeit beim Aufruf eines Datensatzes wird dadurch erhöht.
Seitennavigation im “Dashboard” anzeigen?	Einstellung, ob die Seitennavigation (Bereiche Aktionen, PDF Vorlagen und Tag Cloud) im “Dashboard” standardmässig angezeigt wird. Wird die Seitennavigation durch den Benutzer manuell ein-/ausgeblendet, bleibt diese Einstellung bis zum erneuten Login bestehen.
Auf Dubletten hinweisen?	Einstellung, ob beim Anlegen von neuen Datensätzen auf Dubletten hingewiesen werden soll.
Hinweis Dubletten ab Zeichenzahl	Einstellung, ab wie vielen eingegebenen Zeichen Dubletten bei der Dublettensuche in der Listenansicht (bei aktiver Dublettensuche) Ergebnisse angezeigt werden.
Dublettensuche in Listenansicht?	Einstellung, ob die Dublettensuche in der Listenansicht aktiv ist. Bei aktiver Dublettensuche zeigt das CRM ab der eingestellten Zeichenzahl bereits beim Eintippen von Text in das Suchfeld sofort übereinstimmende Namen an. Es ist dabei unerheblich, ob sich der eingetippte Suchtext am Wortanfang, oder an einer anderen Stelle beim übereinstimmenden Text befindet.
Hinweis Dublettensuche ab Zeichenzahl	Einstellung, ab wie vielen eingegebenen Zeichen Dubletten beim Anlegen eines neuen Datensatzes angezeigt werden.
Nach Datensatzumwandlung zurück zum Ausgangsdatensatz	Einstellung, ob zum Ausgangsdatensatz zurückgekehrt werden soll, wenn in der Detailansicht mittels “Aktionen” ein neuer Datensatz erzeugt wird.
Seitennavigation im “Information” Tab anzeigen?	Einstellung, ob die Seitennavigation (Bereiche Aktionen, soziale Zusammenarbeit und Tag Cloud) im “Information” Tab standardmässig angezeigt wird. Wird die Seitennavigation durch den Benutzer manuell ein-/ausgeblendet, bleibt diese Einstellung bis zum erneuten Login bestehen.
Reihenfolge der Navigationselemente	Die hier verfügbare Aktion “Zurücksetzen” setzt die manuell geänderte Reihenfolge der Navigationselemente wieder auf die ursprüngliche Reihenfolge zurück. Dieser Punkt ist nicht in der Bearbeitungsansicht der Einstellungen verfügbar.
internes E-Mail Programm	Mit der Eingabe im Feld internes E-Mail Programm wird festgelegt, ob beim Erstellen einer E-Mail das E-Mail Programm des CRM Systems, oder das E-Mail Programm auf Ihrem Computer genutzt werden soll.
Standardoptionen für Kommentarbenachrichtigung	Multi-Auswahlliste mit den Auswahllistenwerten „CRM Benachrichtigung“ und „E-Mail Benachrichtigung“ um die Benachrichtigungsoptionen bei der Kommentarbenachrichtigung als Standard zu setzen.
Standard Dienstleistung	Dienstleistung, die für die Abrechnung von Timesheets verwendet wird, wenn dem Timesheet keine zugewiesen wurde. Detaillierte Erläuterung hierzu siehe Abschnitt *Timesheets abrechnen* im Handbuch. Das Feld „Standard Dienstleistung“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *Kontingente* oder das Add-on *Zeiterfassung* aktiv ist!

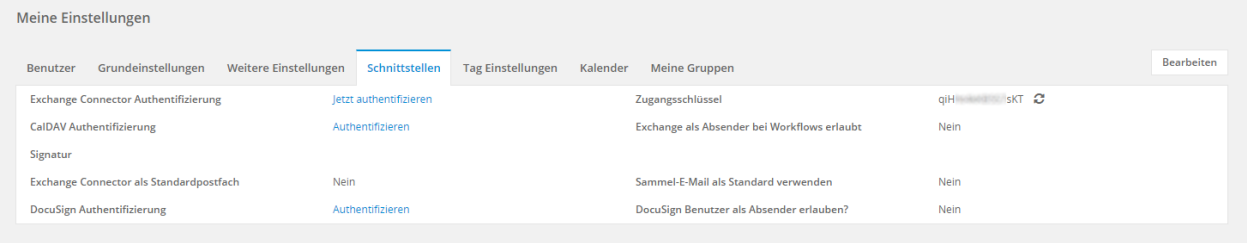
3.2.5 Schnittstellen

Je nachdem ob Add-ons aktiviert wurden oder nicht, kann sich entsprechend die Darstellung des Tabs „Schnittstellen“ unterscheiden. Bei bestimmten Add-ons stehen dann weitere Felder zur Konfiguration zur Verfügung.

Beispiel 1:



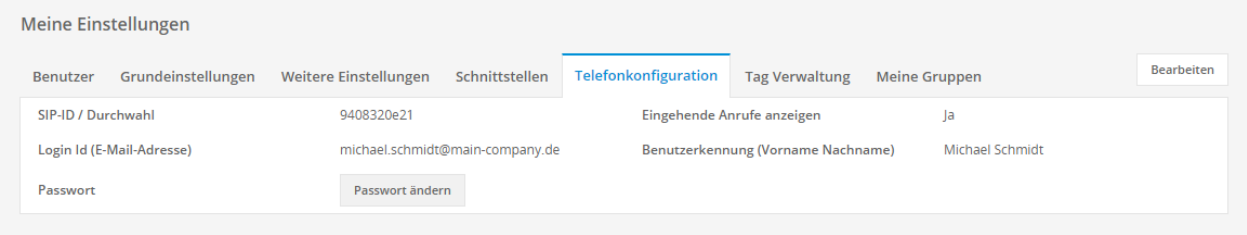
Beispiel 2:



Felder und deren Bedeutung im Tab Schnittstellen:

Feld	Beschreibung
Exchange Connector Authentifizierung	Anzeige, ob sich der Benutzer am *Exchange Connector* authentifiziert hat. Dieser Punkt ist nicht in der Bearbeitungsansicht der Einstellungen verfügbar. Eine Authentifizierung setzt voraus, dass die Grundeinstellungen für den Exchange Connector in *Globale Einstellungen - Andere Einstellungen - Exchange Connector* vorgenommen wurden.
Zugangsschlüssel	Der Zugangsschlüssel wird für die Nutzung der Webservices (CRM+ *API*) benötigt. Dieser Punkt ist nicht in der Bearbeitungsansicht der Einstellungen verfügbar. Details zu den Webservices entnehmen Sie bitte dem Bereich Webservices.
MSTeams Authentifizierung	Anzeige, ob sich der Benutzer bei MSTeams authentifiziert hat. Dieser Punkt ist nicht in der Bearbeitungsansicht der Einstellungen verfügbar. Der Einstellungspunkt ist nur verfügbar, wenn das Add-on *MSTeams* aktiviert wurde.
CalDAV Authentifizierung	Mittels der Aktion „Authentifizieren“ kann eine Anbindung eines CalDAV Servers zur Synchronisation der Kalendereinträge erfolgen. Dieser Punkt ist nicht in der Bearbeitungsansicht der Einstellungen verfügbar.
Exchange als Absender bei Workflows erlaubt	Checkbox um ein mittels *Exchange Connector* angebundenes Postfach als Absender eines *Workflows* zu erlauben.
Signatur	*CKEditor* zur Erstellung einer Signatur.
Exchange Connector als Standardpostfach	Checkbox um ein mittels *Exchange Connector* angebundenes Postfach als Standardpostfach zu kennzeichnen. Das Standardpostfach ist das vorausgewählte Postfach bei Erstellung einer neuen E-Mail im Modul *E-Mails*.
Sammel-E-Mail als Standard verwenden	Voreinstellung, ob beim Versand von E-Mails diese autom. als Sammel-E-Mail gekennzeichnet werden. Wird die Anbindung an den *Exchange Connector* zum Versand von E-Mails verwendet, greift auch hier diese Einstellung.
DocuSign Authentifizierung	Mittels der Aktion „Authentifizieren“ kann eine Anbindung zu DocuSign erfolgen. Dieser Punkt ist nicht in der Bearbeitungsansicht der Einstellungen verfügbar. Der Einstellungspunkt ist nur verfügbar, wenn das Add-on *DocuSign* aktiviert wurde.
DocuSign Benutzer als Absender erlauben?	Checkbox zur Festlegung, ob der Benutzer als Absender von DocuSign Umschlägen erlaubt ist.
DATEV Login	Mittels der Aktion „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“ kann für DATEV ein neuer Zugangsschlüssel angefordert werden. Weiters ist ist eine Übersicht der bisher angeforderten Zugangsschlüssel verfügbar. Der Einstellungspunkt ist nur verfügbar, wenn das Add-on *DATEV Rechnungsdatenservice 1.0* oder *DATEV Buchungsdatenservice* aktiviert wurde.

3.2.6 Telefonkonfiguration



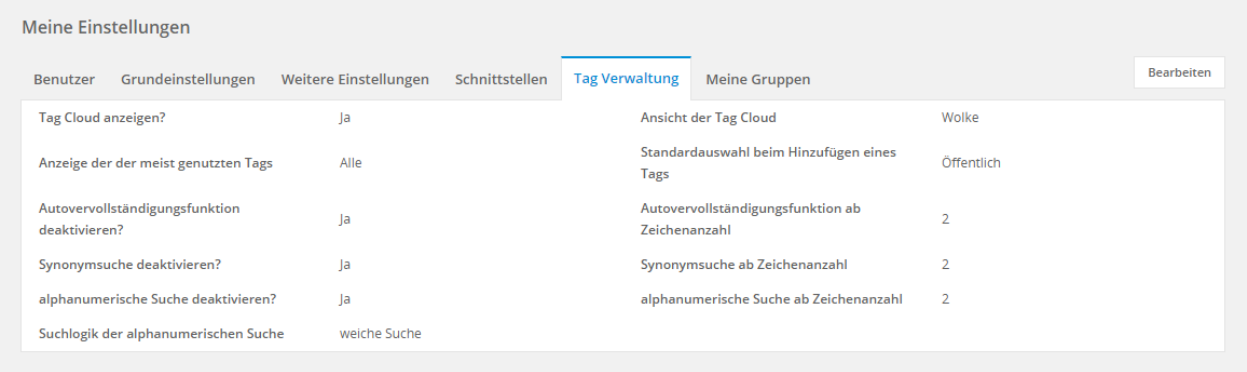
Bemerkung: Die Grundeinstellungen für die Anbindung einer Telefonanlage werden im *Modulmanager* im Modul „PBX Manager“ vorgenommen wurden. Weitere Informationen siehe Abschnitt *Telefonanbindung (PBX)*.

Bemerkung: Je nachdem welche Telefonanlage (*Asterisk*/*Starface*/ *Sipgate*) in den Globalen Einstellungen im *Modulmanager* im Modul „PBX Manager“ eingetragen wurde, unterscheiden sich gegebenenfalls die Felder in den Einstellungen.

Felder und deren Bedeutung im Tab Telefonkonfiguration:

Feld	Beschreibung
Sipgate Gerät	Wird nur bei der Verwendung von *Sipgate* angezeigt. Anzeige des verwendeten Endgerätes (VOIP Telefon, Softclient, o.ä.).
Nebenstelle	Wird nur bei der Verwendung von *Starface* angezeigt. Durchwahl eines Endgerätes (VOIP Telefon, Softclient, o.ä.).
Login Id (E-Mail-Adresse)	Login Id (E-Mail-Adresse) des Benutzers.
Passwort	Passwort des Benutzers der Telefonsoftware.
Eingehende Anrufe anzeigen	Einstellung, ob eingehende Anrufe als Popup (unten rechts) in CRM+ angezeigt werden.

3.2.7 Tag Einstellungen

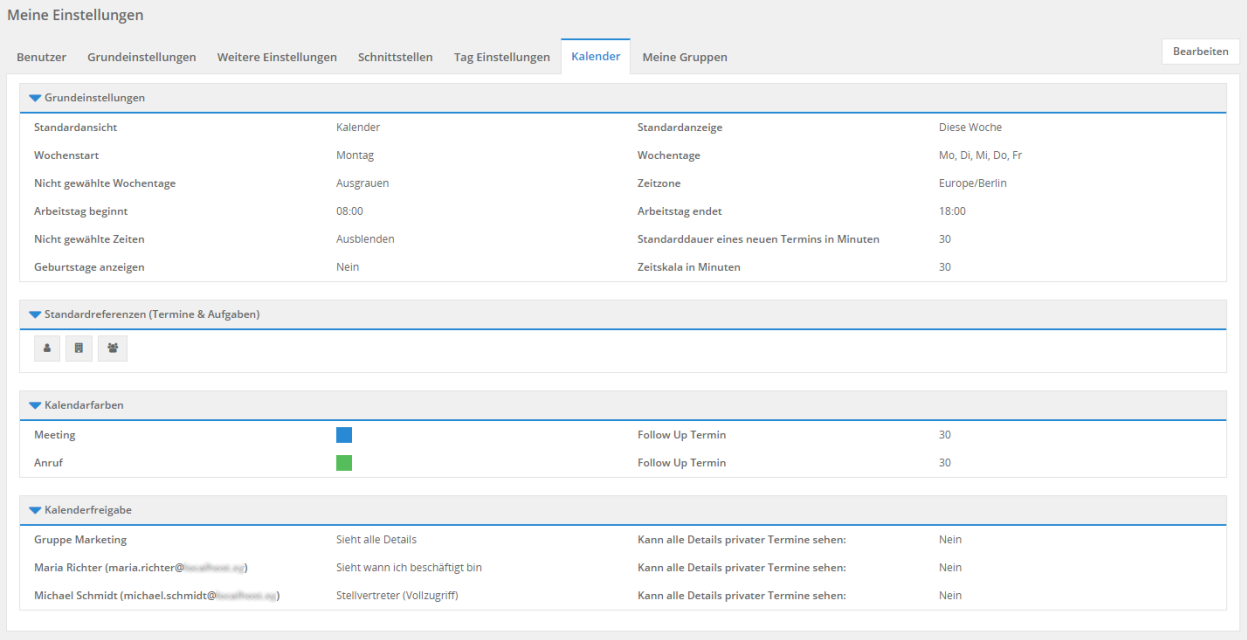


Felder und deren Bedeutung im Tab Tag Einstellungen:

Feld	Beschreibung
Tag Cloud anzeigen?	Einstellung, ob die *Tag Cloud* in der Detailansicht eines Datensatzes angezeigt werden soll.
Ansicht der Tag Cloud	Einstellung, in welcher Ansicht die *Tag Cloud* angeigt wird. Zur Auswahl stehen Wolke (die einzelnen Tags werden in einer Art Wolke dargestellt), dynamische Ansicht (Die einzelnen Tags werden nebeneinander dargestellt, jedoch passt sich die Schriftgröße der Tags entsprechend der Häufigkeit der Tags an.) und statische Ansicht (Die einzelnen Tags werden nebeneinander dargestellt, dabei ist die Schriftgröße der Tags gleich.).
Anzeige der meist genutzten Tags	Einstellung, ob die meist genutzten Tags angezeigt werden.
Standardauswahl beim Hinzufügen eines Tags	Vorbelegung der Auswahl, ob beim Hinzufügen eines Tags, der Tag öffentlich oder privat sein soll.
Autovervollständigungsfunktion deaktivieren?	Wenn die Einstellung aktiv ist, werden vorhandene Tags ab einer bestimmten Zeichenanzahl zur Auswahl angeboten.
Autovervollständigungsfunktion ab Zeichenanzahl	Einstellung, ab welcher Zeichenanzahl die Autovervollständigungsfunktion greift.
Synonymsuche deaktivieren?	Einstellung, ob die Synonymsuche aktiv/inaktiv ist.
Synonymsuche ab Zeichenanzahl	Einstellung, ab welcher Zeichenanzahl Synonymsuche greift.
alphanumerische Suche deaktivieren?	Einstellung, ob die alphanumerische Suche aktiv/nicht aktiv ist.
alphanumerische Suche ab Zeichenanzahl	Einstellung, ab welcher Zeichenanzahl die alphanumerische Suche greift.
Suchlogik der alphanumerischen Suche	Diese Einstellung beeinflusst die Ergebnisse der alphanumerischen Suche. Auswählbare Werte: “harte Suche” (Die Groß/Kleinschreibweise des Wortes hat keinen Einfluss auf die Ergebnisse der alphanumerischen Suche. Hierbei wird nach jedem einzelnen Buchstaben in den Tags gesucht. Die Position der Buchstaben im Tag ist dabei unwichtig. Dies bedeutet jedoch auch, dass all diese Buchstaben in einem Tag vorkommen müssen.) und “weiche Suche” (Die Groß/Kleinschreibweise des Wortes hat keinen Einfluss auf die Ergebnisse der Tag Suche. Das gesuchte Wort muss als Teilwort im Tag vorhanden sein. Dabei ist es unwichtig, an welcher Position sich das Teilwort im Tag befindet.).

3.2.8 Kalender

Im Tab “Kalender” werden individuelle Benutzereinstellungen zu den Modulen *Modul Termine* und *Modul Aufgaben* vorgenommen.



Eine detaillierte Beschreibung aller Einstellungenpunkte entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Kalender*.

3.2.9 2FA API

Definition

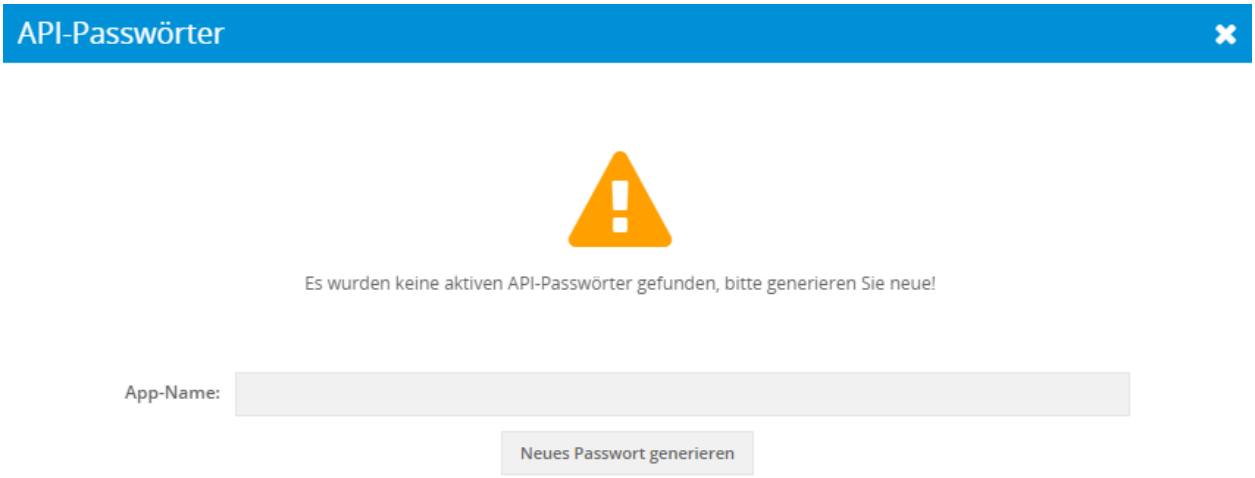
Die Abkürzung „2FA“ steht für „Zwei-Faktor-Authentifizierung“. Die Zwei-Faktor-Authentifizierung bezeichnet den Identitätsnachweis eines Nutzers mittels der Kombination zweier unterschiedlicher und insbesondere unabhängiger Komponenten (Faktoren).

Bemerkung: Der Tab „2FA API“ wird nur angezeigt, wenn die „Zwei-Faktor-Authentifizierung“ aktiviert wurde. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Tab Benutzer* bzw. den *Hinweis zu 2FA*.

Wurde die *Zwei-Faktor-Authentifizierung* bei einem Benutzer aktiviert, wird im Tab „2FA API“ der Aktionen-Link „API-Passwörter verwalten“ angezeigt.

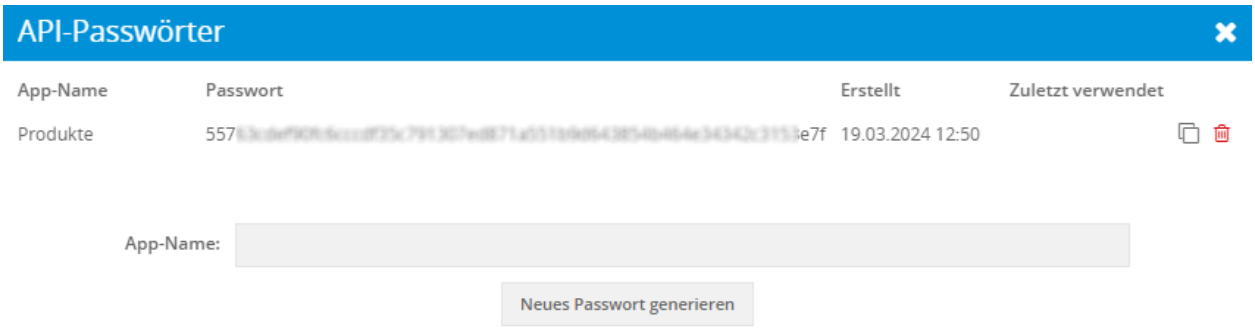
Nach der Aktivierung der Zwei-Faktor-Authentifizierung werden für *REST-Schnittstellen* eigenständige Passwörter benötigt.

Nach dem Anklicken des Aktionen-Links „API-Passwörter verwalten“ öffnet sich das Popup „API-Passwörter“:



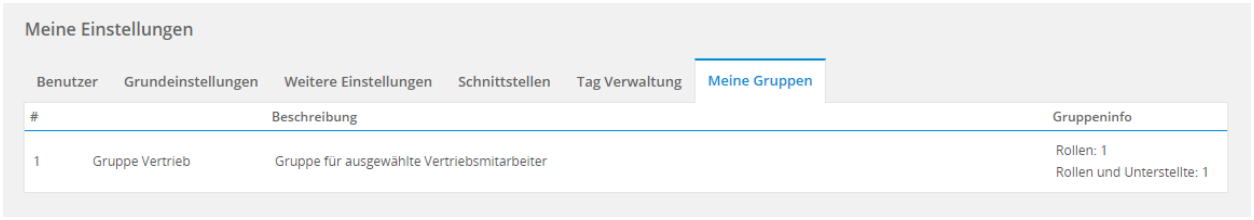
Im Popup kann der App-Name frei definiert und dann mittels des Buttons „Neues Passwort generieren“ ein Passwort erzeugt werden.

Sind bereits Passwörter eingetragen, stellt sich das Popop wie folgt dar:



Bereits erzeugte Passwörter können hier mittels der Aktionen-Icons kopiert oder auch gelöscht werden.

3.2.10 Meine Gruppen



Der Tab “Meine Gruppen” dient nur zur Anzeige, welchen *Gruppen* der Benutzer angehört.

In der Anzeige wird eine Auflistung der Gruppen dargestellt, welchen der Benutzer angehört inkl. Beschreibung und Gruppeninfo (Anzahl der Gruppenmitglieder).

KAPITEL 4

Module

4.1 Aktivposten

4.1.1 Allgemein

Aktivposten stellen in CRM+ Service- oder Lizenzverträge dar und zeigen die Übersicht der Leistungen und Konditionen zu einem Produkt. Aktivposten sind sowohl zu einem *Produkt*, als auch zu einer *Organisation*, einem *Angebot*, einer *Auftragsbestätigung* und einem *Partner* referenzierbar.

Aktivposten sind zudem in *Rechnungen* auswählbar. Es werden somit zu einem Vertrag auch alle verknüpften Rechnungen im *Tab "Mehr Informationen"* des Aktivpostens angezeigt.

Weiters können Aktivposten zu Datensätzen des Moduls *Erweiterte Verträge* referenziert werden.

Beispiel

Es wird eine Maschine (*Produkt*) verkauft, zu der ein Wartungsvertrag (Aktivposten) vorhanden ist. Zusätzlich gibt es eine erweiterte Garantie, welche als Datensatz im Modul *Erweiterte Verträge* angelegt ist.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

Bemerkung: Datensätze aus dem Modul Aktivposten sind im sog. „Produktblock" auswählbar. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Produktblock* im Handbuch.

4.1.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Aktivposten verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.1.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block „Aktivposten Information“

Felder und deren Bedeutung im Block Aktivposten:

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel des Aktivpostens
Seriennummer	Textfeld zur manuellen Eingabe der Seriennummer
Organisation	Referenzfeld zu einer Organisation
Status	*Auswahlliste* des Status
Start	Datumsfeld zur Eingabe des Startdatums
Ende	Datumsfeld zur Eingabe des Enddatums
Angebotsname	Referenzfeld zu einem Angebot
Auftragsbestätigung	Referenzfeld zu einer Auftragsbestätigung
Währung	Auswahl der verwendeten Währung. Es stehen alle Währungen zur Verfügung, welche in *Globale Einstellungen - Währungseinstellungen* den Status „Aktiv“ haben.
Partner	Referenzfeld zu einem Partner
Monatspreis: (EUR €)*	Währungsfeld zur Eingabe des Monatspreises

* = Pflichtfelder

Block „Produktinformation“

Felder und deren Bedeutung im Block Aktivposten:

Feld	Beschreibung
Produkt*	Referenzfeld zu einem Produkt
Menge*	Textfeld zur manuellen Eingabe der Menge
Basispreis: (EUR €)	Währungsfeld zur Eingabe des Monatspreises
Gesamtpreis: (EUR €)	Währungsfeld zur Eingabe des Monatspreises

* = Pflichtfelder

4.2 Angebote

4.2.1 Allgemein

Das Modul wird zur Angebotserstellung verwendet. Mittels des Moduls *PDF Vorlagen Plus* kann ein Angebot als Dokument direkt an Kunden/Interessenten versendet werden.

Damit CRM+ den Anwender aktiv im Verkauf unterstützen kann, können auch durch Workflows automatisierte E-Mails, Termine oder Aufgaben erzeugt werden.

Beispiel

Wenn ein Angebot 5 Tage alt ist, soll der zuständige Benutzer per E-Mail aufgefordert werden, dem Angebot nachzugehen. Hierzu kann ein Workflow erstellt werden, welcher autom. 5 Tage nach Angebotserstellung eine entsprechende E-Mail versendet. Siehe hierzu auch Abschnitt *Workflows* im Handbuch.

Das Modul Angebote zählt - sowie die nachfolgend aufgelisteten Module - zu den sog. „Faktura Modulen“:

- *Auftragsbestätigung*
- *Einkaufsbestellung*
- *Gutschriften*
- *Rechnungen*
- *Potentiale*
- *Storno* (Produktblock nur eingeschränkt nutzbar)

In allen Faktura Modulen ist der sog. *Produktblock* verfügbar, in welchem *Produkte* und/oder *Dienstleistungen* als auch (eingeschränkt) *Aktivposten* ausgewählt werden können.
Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen*.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.2.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Angebote verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.2.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block "Angebot":

Im Block Angebot sind im Standard folgende Felder verfügbar:

- Titel: Titel des Angebots
- Verkaufspotential: Referenzfeld zu einem Verkaufspotential
- Angebotsstufe: Auswahlliste zur Angebotsstufe, Werte können mittels Auswahllisteneditor bearbeitet, hinzugefügt oder gelöscht werden.
- Bindefrist: Datumsfeld, dient nur der Information und verfügt über keine spezielle Funktionalität.
- Ansprechpartner: Referenzfeld zu einem Kontakt
- Transporteur: Auswahlliste zum Transporteur, dient nur der Information und verfügt über keine spezielle Funktionalität. Werte können mittels des Auswahllisteneditors bearbeitet, hinzugefügt oder gelöscht werden.
- Versanddatum: Datumsfeld, dient nur der Information und verfügt über keine spezielle Funktionalität.
- Bestandsmanager: Auswahlliste zu allen aktiven CRM Benutzern
- Organisationen: Referenzfeld zu einer Organisationen
- Partner: Referenzfeld zu einem Partner
- Kampagne: Referenzfeld zu einer Kampagne

Block „Konditionen":

Im Block Konditionen ist das Feld „Geschäftsbedingungen" verfügbar.

Beim Anlegen eines Angebotes, wird in diesem Feld der in „Globale Einstellungen - Unternehmensinformation - Organisation - Geschäftsbedingungen" hinterlegte Text geladen.

Block „Positionsgruppe":

Der Block Positionsgruppe wird auch als „Produktblock“ bezeichnet, da hier Produkte und/oder Dienstleistungen ausgewählt werden können.

Der Produktblock ist in allen Faktura Modulen (Einkaufsbestellung, Gutschriften, Rechnung und - zumindest eingeschränkt - auch bei Gutschriften) verfügbar.

Detaillierte Informationen zum Produktblock entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen*.

Wird im Produktblock des Moduls Rechung ein Aktivposten gewählt, findet eine entsprechende Prüfung auf das Produkt statt. Je nach Ergebnis, werden entsprechende Aktionen angeboten.

Warnung: Bei Kopie oder Umwandlung von Fakturadatensätzen können keine Positionen kopiert werden, deren Basisprodukt/-dienstleistung bereits gelöscht wurde!

Aktion „Erzeuge Rechnung“:

Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich die Erstellansicht eines neuen Datensatzes im Modul *Rechnungen*. Relevante Feldinhalte werden hier vom Modul Angebot in das Modul Rechnung übergeben.

Welche Feldinhalte übergeben werden, kann im *Modulmanager - Layout Editor - Tab Aktionen* festgelegt werden.

Aktion „Erzeuge Auftragsbestätigung“:

Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich die Erstellansicht eines neuen Datensatzes im Modul *Auftragstbestätigung*. Relevante Feldinhalte werden hier vom Modul Angebot in das Modul Auftragsbestätigung übergeben.

Welche Feldinhalte übergeben werden, kann im *Modulmanager - Layout Editor - Tab Aktionen* festgelegt werden.

Wird aus einem Angebot eine Auftragtragsbesätigung erstellt, wird die Änderung des Angebotsstatus auf „akzeptiert“ protokolliert. Somit ist es möglich, *Workflows* für diese Änderung zu konfigurieren.

4.3 Auftragsbestätigung

4.3.1 Allgemein

Das Modul wird zur Erstellung einer Auftragsbestätigung verwendet. Mittels des Moduls *PDF Vorlagen Plus* kann eine Auftragsbestätigung als Dokument direkt an Kunden versendet werden.

Das Modul Auftragsbestätigung zählt - sowie die nachfolgend aufgelisteten Module - zu den sog. „Faktura Modulen“:

- *Angebote*
- *Einkaufsbestellung*
- *Gutschriften*
- *Potentiale*
- *Rechnungen*
- *Storno* (Produktblock nur eingeschränkt nutzbar)

In allen Faktura Modulen ist der sog. *Produktblock* verfügbar, in welchem *Produkte* und/oder *Dienstleistungen* als auch (eingeschränkt) *Aktivposten* ausgewählt werden können.
Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen*.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.3.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Auftragsbestätigung verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.3.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block "Verkauf":

Im Block Angebot sind im Standard folgende Felder verfügbar:

- Titel: Titel des Angebots
- Potential: Referenzfeld zu einem Potential
- Angebotsnummer: Textfeld zur manuellen Eingabe einer Angebotsnummer
- Angebot: Referenzfeld zu einem Angebot
- Bestellnummer: Textfeld zur manuellen Eingabe einer Bestellnummer
- Ansprechpartner: Referenzfeld zu einem Kontakt
- Lieferdatum: Datumsfeld zur manuellen Eingabe eines Lieferdatums
- Transporteur: Auswahlliste des Transporteurs
- noch ausstehend: Textfeld zur manuellen Eingabe von Informationen
- Status: Auswahlliste zum Status

- Provision: Zahlfeld zur manuellen Eingabe eines Provisionsbetrags
- Abgaben: Zahlfeld zur manuellen Eingabe eines Abgabebetrags
- Organisation: Referenzfeld zu einer Organisation
- Partner: Referenzfeld zu einem Partner
- Kampagne: Referenzfeld zu einer Kampagne

Block „Informationen für wiederkehrende Rechnungen“

Im Block Informationen für wiederkehrende Rechnungen sind im Standard folgende Felder verfügbar:

- Wiederholung zulassen: Checkbox um Wiederholung zu aktivieren/deaktivieren
- Frequenz: Auswahlliste zur zeitlichen Wiederholungsfrequenz
- Start: Datumsfeld zur Eingabe des Startdatums
- Ende: Datumsfeld zur Eingabe des Enddatums
- Zahlungsbedingung: Auswahlliste der Zahlungsbedingungen
- Rechnungsstatus: Auswahlliste der Rechnungstatus

Über den Block „Informationen für wiederkehrende Rechnungen“ kann gesteuert werden, ob automatisch neue Rechnungen erzeugt werden sollen.

Anders wie bei Abo-Rechnungen kann mit dieser Funktion der Ausgangsdatensatz, die Auftragsbestätigung, jederzeit verändert werden und wird somit für das nächste Intervall berücksichtigt. Dies ist bei Abo-Rechnungen nicht möglich, weil die „Masterrechnung“ (die erste Rechnung) revisionssicher gespeichert wird und Änderungen dadurch nicht möglich sind.

Bemerkung: Hierzu muss der *Cronjob* „Wiederkehrende Auftragsbestätigungen“ aktiv sein. Dieser Cronjob erzeugt aus Auftragsbestätigungen neue Rechnungen, wenn in der originalen Auftragsbestätigung im Block „Informationen für wiederkehrende Rechnungen“ eine Wiederholung konfiguriert wurde.

Warnung: Bei Kopie oder Umwandlung von Fakturadatensätzen können keine Positionen kopiert werden, deren Basisprodukt/-dienstleistung bereits gelöscht wurde!

Aktion „Erstelle Rechnung“

Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich die Erstellansicht eines neuen Datensatzes im Modul *Rechnungen*. Relevante Feldinhalte werden hier vom Modul Angebot in das Modul Rechnung übergeben.

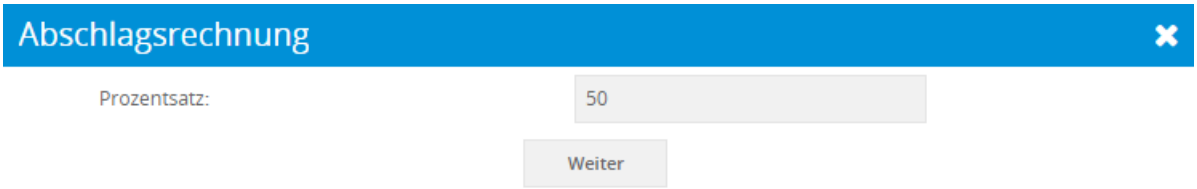
Welche Feldinhalte übergeben werden, kann im *Modulmanager - Layout Editor - Tab Aktionen* festgelegt werden.

Aktion „Erzeuge Abschlagsrechnung“

Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich die Erstellansicht eines neuen Datensatzes im Modul *Rechnungen* (Rechnungstyp Abschlagsrechnung). Relevante Feldinhalte werden hier vom Modul Angebot in das Modul Rechnung übergeben.

Welche Feldinhalte übergeben werden ist hier fest definiert und kann im *Modulmanager - Layout Editor - Tab Aktionen* nicht bearbeitet werden.

Nach dem Anklicken der Aktion „Erzeuge Abschlagsrechnung“ öffnet sich das Popupfenster „Abschlagsrechnung“:



Im Feld „Prozentsatz“ kann nun der Prozentwert eingegeben werden, in dessen Höhe dann alle Produkte und/oder Dienstleistungen übernommen werden.

Beispiel

Es wird der Prozentwert 50 eingegeben. Bei allen Produkten und/oder Dienstleistungen wird nun in der Abschlagsrechnung der Listenpreis in Höhe von 50% - und somit auch die Werte in den Spalten „Total“ und „Preis“ - autom. eingetragen und die Gesamtsumme errechnet.

4.4 Berichte

4.4.1 Einführung

Die folgenden Kapitel stellen das Modul *Berichte* selbst sowie die *Berichtssets* vor. Vorab folgt eine kurze Zusammenfassung der beiden Bestandteile des Moduls Berichte.

Berichte Einführung

Das Modul Berichte bietet die Möglichkeit, verschiedene Auswertungen für Datensätze aus CRM+ zu erstellen. Es stehen folgende Berichtstypen zur Verfügung:

- *Tabellarisch*
- *Berechnungen*
- *Berechnungen mit Details*
- *Matrix*

Verschiedene Exportoptionen (Dateitypen *PDF* und *CSV*) als auch ein *zeitversetzter Versand* stehen zur Verfügung. Des Weiteren können *Diagramme* direkt beim Bericht angezeigt werden. Näheres dazu finden Sie in der ausführlichen Beschreibung des Moduls *Berichte*.

Berichtssets Einführung

Ein Berichtsset ist eine Zusammenstellung mehrerer Berichte, Diagramme oder auch Textboxen zusammengefasst in einem Bericht. Somit können beispielsweise mehrere Auswertungen zum Thema Marketing zusammengefasst und exportiert werden.

Über die *Zeitplanung* können Sie sich diese Zusammenfassung auch in bestimmten Intervallen per E-Mail zuschicken lassen.

Die Beschreibung zu diesen und weiteren Möglichkeiten der Berichtssets entnehmen Sie bitte der ausführlichen Beschreibung des Kapitels *Berichtssets*.

4.4.2 Modul Berichte

Listenansicht

Das Modul Berichte besitzt eine Standardlistenansicht, d.h. alle Funktionen wie benutzerdefinierte Ansichten, Suchen und Sortieren werden unterstützt. Es werden in der Liste sowohl Berichte als auch Berichtssets angezeigt.

Eine Besonderheit, die hier erwähnt werden soll, ist ein kleines Symbol, das in der Aktionen Spalte angezeigt wird, wenn der Bericht oder das Berichtsset über eine Zeitplanung verfügt. Beim Überfahren des Symbols mit der Maus werden Details zur Zeitplanung angezeigt.

Die Spalten der Ansicht „Alle“ sind Berichtsname, Modul, Berichtstyp, Ordner, Besitzer und Beschreibung. Das Modul ist im Falle eines Berichtssets nicht gefüllt. Es existieren darüber hinaus auch hilfreiche Spalten für die Filterung nach Berichtssets oder ob die Zeitplanung aktiv ist.

Bemerkung: Die Spalte „zuständig“ dient im Modul Berichte lediglich dazu, zu sehen, wer einen Bericht angelegt hat. Berechtigungen werden über das Feld „Besitzer“ geregelt.

Berechtigungen

Das Berechtigungskonzept für das Modul Berichte weicht von Standardmodulen ab. Über die *Globale Rechtevergabe* können keine Einstellungen vorgenommen werden. Die Rechte werden wie folgt angewendet:

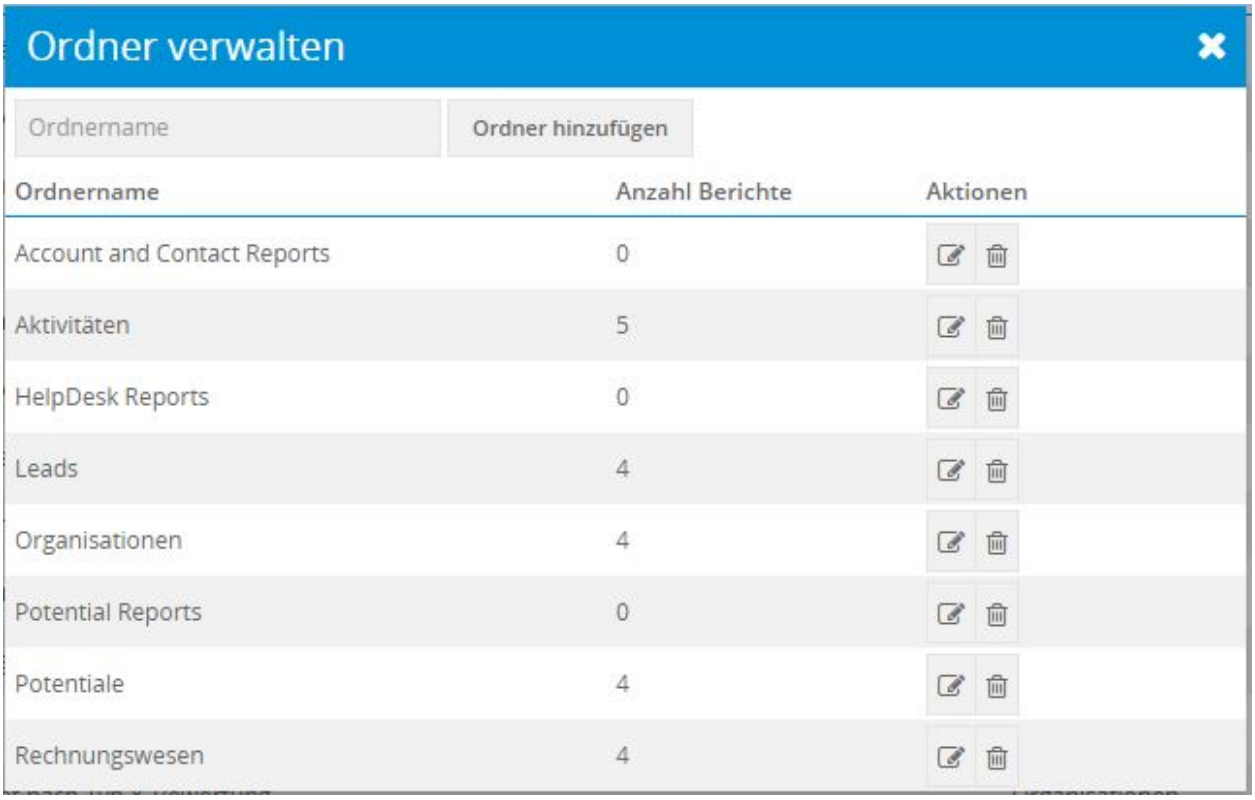
- **Erstellen:** Jeder Benutzer, der das Modul sehen darf, kann Berichte oder Berichtssets anlegen. Das Modul selbst kann je Profil oder über den Modulmanager global deaktiviert werden.
- **Anzeigen:** Ein Administrator kann alle Berichte sehen. Andere Benutzer können folgende Berichte sehen:
  - öffentliche Berichte
  - Berichte von rollenmäßig unterstellten Benutzern
  - für sie freigegebene Berichte
- **Bearbeiten:** Das Bearbeiten ist in folgenden Fällen erlaubt:
  - Administratorrechte
  - Profilberechtigung „Alle Bearbeiten“
  - Bericht eines rollenmäßig unterstellten Benutzers
  - Besitzer des Berichts
- *Löschen:** Außer einem Administrator kann nur der Besitzer den Bericht löschen.

Abhängig von den Profilberechtigungen der Felder und den erlaubten Auswahllistenwerten für die Rolle des Benutzers, kann es vorkommen, dass ein Bericht nicht angezeigt werden kann. Das passiert immer dann, wenn Spalten für Gruppierungen oder erweiterte Filter nicht eingesehen werden dürfen bzw. Auswahllistenwerte nicht verfügbar sind für die Rolle des Benutzers.

Bemerkung: Die Export-Optionen für das Modul Berichte und Berichtssets (PDF, CSV, PPTX und Drucken) lassen sich je Profil berechtigen. Diese Einstellung greift für die Exporte aus der Detailansicht und den Versand eines Berichts per E-Mail.

Ordner verwalten

Die Verwaltung der Ordner geschieht über die Listenansicht „Aktionen -> Ordner verwalten“. Diese Aktion lässt sich über Profile berechtigen. Es öffnet sich das folgende Popup, in dem alle Einstellungen vorgenommen werden können:



Es ist möglich, neue Ordner anzulegen und bestehende Ordner umzubenennen oder zu löschen.

Bemerkung: Wenn ein Ordner gelöscht wird, in dem sich noch Berichte befinden, werden diese in den Standardordner verschoben.

Warnung: Der Standardordner kann nicht bearbeitet oder gelöscht werden. Ordner mit gleichem Namen können nicht mehrfach angelegt werden.

Wenn das Popup geschlossen wird, lädt die Listenansicht neu.

Bericht anlegen

Das Anlegen eines Berichts beginnt zunächst mit der Auswahl des geeigneten Berichtstyps. Die verfügbaren Typen werden nachfolgend beschrieben. Im Anschluss daran werden die möglichen Schritte der Erstellung genauer erklärt. Nicht jeder Schritt ist dabei für jeden Berichtstyp verfügbar. Näheres dazu erfahren Sie in der Beschreibung der jeweiligen Schritte. Beim Erstellen des Berichts befindet sich auf der rechten Seite auch jeweils eine Box mit Informationen zum aktuellen Schritt.

Die einzelnen Schritte sind in Tabs aufgeteilt und können in beliebiger Reihenfolge abgearbeitet werden. Beim Erstellen eines Berichts ist das Speichern nur auf dem letzten Tab möglich, daher empfiehlt es sich, die Schritte beim Erstellen in der vorgesehenen Reihenfolge durchzugehen.

Bemerkung: In Einzelfällen kann es beim Speichern eines Berichts, z.B. aufgrund zu großer Datenmengen oder nicht korrekten Filtern, Referenzen etc., zu Fehlern kommen. Ein vorheriges „abfangen“ dieses Fehlers ist aus techn. Gründen leider nicht möglich. Ein entsprechender Hinweis auf das Fehlverhalten wird dann jedoch angezeigt. In solchen Fällen kontaktieren Sie bitte unseren Support.

Berichtstypen

Nachfolgend finden Sie eine Erläuterung der verfügbaren Berichtstypen. Es wird jeweils an einem Beispiel erläutert, welche Auswertungen mit dem entsprechenden Typ möglich sind. Wenn aufgrund der Beispiele nicht ganz klar wird, wie der jeweilige Typ funktioniert, empfiehlt sich die Erstellung eines eigenen Berichts, um genau nachvollziehen zu können, wie sich verschiedene Konfigurationen in der Anzeige auswirken.

Die gezeigten Beispiele finden Sie auch bei der Erstellung des Berichts bzw. bei der Auswahl des Berichtstyps.

Tabellarisch

Der tabellarische Bericht gleicht in der Darstellung der Daten einem klassischen Tabellenkalkulationsprogramm. Die Tabelle hat eine Kopfzeile für die gewählten Spalten und listet die Daten auf. Optional können auf Währungs-/Nummern- und Prozentfelder einfache Berechnungen (Summe, Durchschnitt, Minimalwert, Maximalwert) ausgeführt werden.

Ein einfacher Bericht mit einer Überschriftenzeile gefolgt von den Datenzeilen. Optional: Anzeige einfacher Berechnungen.
Beispiel (ohne echte Daten)

Lead Nr.	Jahresumsatz	Vorname	Nachname	Telefon	Mobil	Leadquelle	Branche	zuständig
LEA4	€ 120.00	-	Lead 1	-	-	Employee	Anlagenbau	Sales group
LEA3	€ 60.00	-	Lead 2	-	-	Kaltakquise	Banken	Marketing group
LEA2	€ 40.00	-	Lead 3	-	-	Bestandskunde	Anlagenbau	admin
LEA1	€ 20.00	-	Lead 4	-	-	Employee	Anlagenbau	ceo

Feldnamen	Summe	Durchschnitt	Minimum	Maximum
Jahresumsatz	€ 240.00	€ 60.00	€ 20.00	€ 120.00

Warnung: Für die Berechnungen können nur Spalten gewählt werden, welche auch für die Anzeige der Daten gewählt wurden.

Bemerkung: Tabellarische Berichte haben - gegenüber einer früheren Version - keine Begrenzung mehr

und verfügen ab 200 Zeilen über eine Seitennavigation. Auch für das Modul „PBX Manager“ können tabellarische Berichte erstellt werden.

Berechnungen

Bei einem Berechnungsbericht werden bis zu drei Felder ausgewählt, nach denen gruppiert wird. Im Anschluss daran können unterschiedliche Berechnungen auf alle Währungs-/Nummern- und Prozentfelder angewendet werden. Neben den normalen Berechnungen wie Summe oder Durchschnitt gibt es dabei auch die Möglichkeit, die Datensätze zählen zu lassen.

Berechnungen auf Basis von Gruppierungen über maximal drei Felder.
Beispiel (ohne echte Daten)

Leadquelle, zuständig, Branche	Anzahl Datensätze	Summe Jahresumsatz	Durchschnitt Jahresumsatz	Minimum Jahresumsatz	Maximum Jahresumsatz
Kaltakquise	1	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00
Sales group	1	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00
Banken	1	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00
Employee	2	€ 140.00	€ 70.00	€ 20.00	€ 120.00
Sales group	1	€ 20.00	€ 20.00	€ 20.00	€ 20.00
Anlagenbau	1	€ 20.00	€ 20.00	€ 20.00	€ 20.00
Marketing group	1	€ 120.00	€ 120.00	€ 120.00	€ 120.00
Anlagenbau	1	€ 120.00	€ 120.00	€ 120.00	€ 120.00
Gesamt	3	€ 200.00	€ 65.00	€ 20.00	€ 120.00

Beispiel

In der Abbildung sehen Sie einen Bericht, bei dem nach Leadquelle, dem Zuständigen und der Industrie gruppiert wurde. Die drei Gruppierungen sind dabei unterschiedlich stark hervorgehoben. Am Ende wird die Berechnung für alle Daten als Gesamtwert ausgegeben. Der Gesamtwert entspricht dabei jeweils den Einzelwerten einer Gruppierungsstufe. Nimmt man die Summen des Jahresumsatzes für die Gruppierung nach Leadquelle (kalter Anruf, Mitarbeiter) und summiert die beiden Werte (60, 140), ergibt das die Gesamtsumme (200). Nimmt man die Summen des Jahresumsatzes für die Gruppierungen nach Zuständigem (60, 20, 120) und addiert sie, ergibt das ebenfalls die Gesamtsumme von 200.

Berechnungen mit Details

Der Typ „Berechnungen mit Details“ stellt eine Kombination aus Berechnungsbericht und tabellarischem Bericht dar.

Warnung: Im Vergleich zum Berechnungsbericht kann hier nur eine Spalte für die Gruppierung gewählt werden.

Da dieser Typ in Worten schwer zu erklären ist, folgt direkt das Beispiel und im Anschluss daran die Erläuterungen.

Berechnungen auf Basis der Gruppierung eines Feldes mit Anzeige von Details zu den einzelnen Datensätzen.
Beispiel (ohne echte Daten)

Lead Nr.	Jahresumsatz	Vorname	Nachname	Telefon	Mobil	Leadquelle	Branche	zuständig
Leadquelle = Kaltakquise (1): Anzahl Datensätze = 1								
LEA3	€ 60.00	-	Lead 2	-	-	Kaltakquise	Banken	Marketing group
Leadquelle = Bestandskunde (1): Anzahl Datensätze = 1								
LEA2	€ 40.00	-	Lead 3	-	-	Bestandskunde	Anlagenbau	admin
Leadquelle = Employee (2): Anzahl Datensätze = 2								
LEA1	€ 20.00	-	Lead 4	-	-	Employee	Anlagenbau	ceo
LEA4	€ 120.00	-	Lead 1	-	-	Employee	Anlagenbau	Sales group
Gesamt (4): Anzahl Datensätze = 4								

Beispiel

In der Abbildung sehen Sie einen Bericht, bei dem nach Leadquelle (kalter Anruf, existierender Kunde, Mitarbeiter) gruppiert wurde. Die Gruppierung wird jeweils als eine Art Kopfzeile angezeigt. In dieser Kopfzeile werden alle berechneten Werte der Gruppierung angezeigt. Darunter folgen die gewählten Spalten der Datensätze, die unter der Gruppierung zusammengefasst wurden.

Als Berechnungsspalte für die Gruppierung wurde hier die Anzahl der Datensätze gewählt. Es ist auch möglich, Summe, Durchschnitt, Minimal- oder Maximalwert für Spalten auszuwählen.

Im Vergleich zum tabellarischen Bericht, können als Berechnungsspalten alle Spalten des jeweiligen Moduls gewählt werden, diese müssen nicht zusätzlich in den Details vorhanden sein.

Matrix

Der Matrixbericht bietet die Möglichkeit, nach zwei oder drei Spalten zu gruppieren. Im Gegensatz zum Berechnungsbericht wird eine der Gruppierungen jedoch als Spalte und nicht als Zeile dargestellt. Des Weiteren werden die Gesamtwerte nicht nur für Zeilen sondern auch für Spalten gebildet.

Auch hierzu ein kleines Beispiel, um das Ganze zu verdeutlichen.

Berechnungen auf Basis dreier Gruppierungen, dargestellt in Zeilen und Spalten, wobei alle Zeilen und Spalten zu einem Gesamtwert aufgerechnet werden.
Beispiel (ohne echte Daten)

zuständig, Branche, Leadquelle	Kaltakquise		Bestandskunde		Gesamt	
	Anzahl Datensätze	Summe Jahresumsatz	Anzahl Datensätze	Summe Jahresumsatz	Anzahl Datensätze	Summe Jahresumsatz
Sales group	1	€ 60.00	1	€ 40.00	2	€ 100.00
Chemie	1	€ 60.00	1	€ 40.00	2	€ 100.00
Gesamt	1	€ 60.00	1	€ 40.00	2	€ 100.00

Beispiel

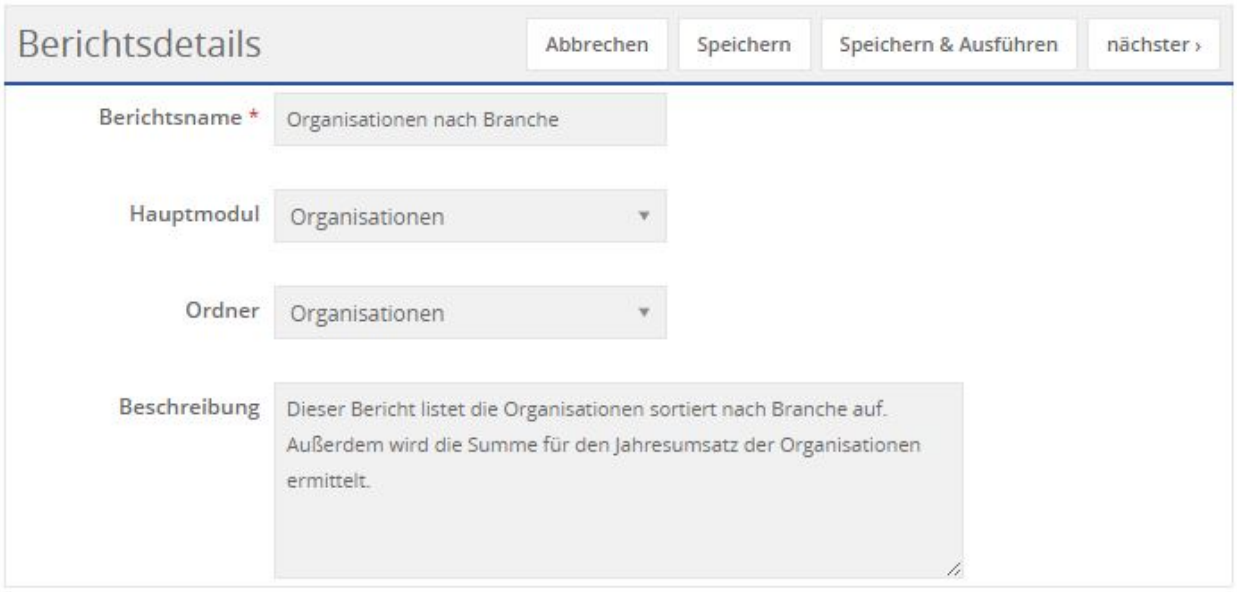
In der Abbildung sehen Sie einen Bericht, bei dem nach Zuständigem, Branche und Leadquelle gruppiert wurde. Die Berechnung von Gesamtwerten erfolgt zeilen- und spaltenweise.

Erläuterung der einzelnen Schritte

Nachdem Sie sich für einen passenden Berichtstypen entschieden haben, erscheinen die Schritte, um den Bericht zu konfigurieren. Die nachfolgenden Abschnitte beschreiben die jeweiligen Schritte detailliert.

Schritt: Berichtsdetails

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.



Die Berichtsdetails umfassen den Namen des Berichts, das Hauptmodul, den Ordner und die Beschreibung. Bitte beachten Sie, dass nach dem erstmaligen Verlassen des Tabs für die Details das Hauptmodul festgelegt wird, eine nachträgliche Änderung ist nicht mehr möglich. Dies ist vor allem beim Erstellen von Bedeutung.

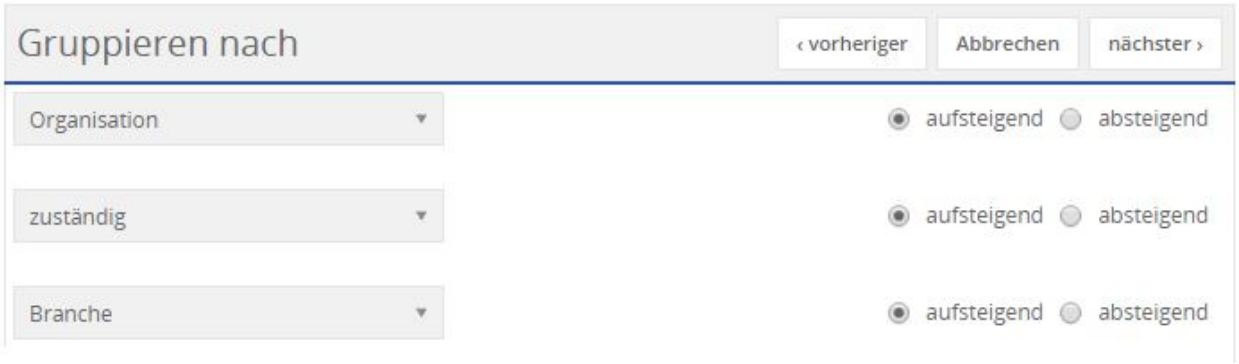
Bemerkung: Sollte das Hauptmodul fälschlicherweise gewählt worden sein, kann beim Erstellen die Browserseite aktualisiert werden. Damit wird die Auswahl des Hauptmoduls zurückgesetzt, jedoch gehen auch bis dahin gemachte Angaben wie Name oder Beschreibung verloren.

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und Sie landen in der Listenansicht der Berichte. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt.

Schritt: Gruppierung

Verfügbar für die Berichtstypen *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.

Der Schritt für die Gruppierung von Datensätzen ist in drei Bereiche aufgeteilt:



Im ersten Bereich werden je nach Typ bis zu drei Spalten gewählt, nach denen die Datensätze gruppiert werden.

- **Berechnungen:** 1-3 Gruppierung(en)
- **Berechnungen mit Details:** 1 Gruppierung
- **Matrix:** 2-3 Gruppierungen

Dabei stehen die Felder des Hauptmoduls und der direkt referenzierten Module zur Verfügung. Module, die über mehr Informationen referenziert sind, können an dieser Stelle nicht verwendet werden.

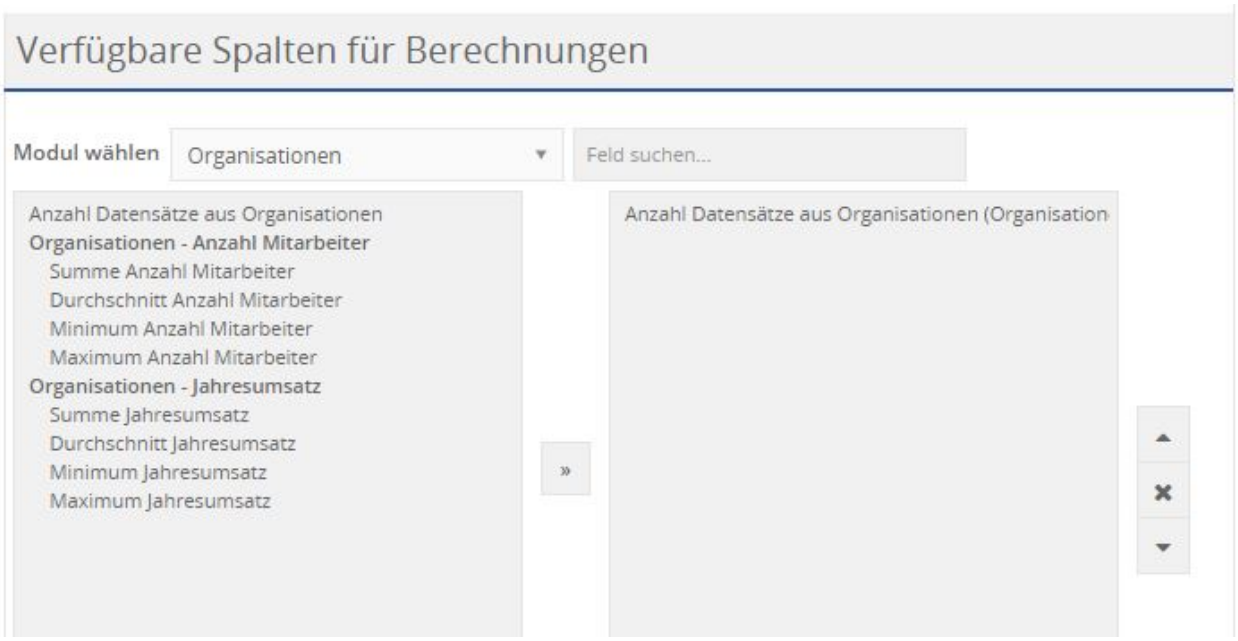
Rechts neben dem gewählten Feld kann festgelegt werden, in welcher Reihenfolge die Datensätze je Gruppierung angezeigt werden sollen.

Bei einer Gruppierung nach Datumsfeldern stehen folgende Intervalle zur Verfügung: Tag, Woche, Monat, Quartal, Halbjahr, Jahr. Somit lassen sich beispielsweise Ihre Umsatzzahlen je Quartal auswerten.

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und Sie landen in der Listenansicht der Berichte. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt.

Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

Im zweiten Bereich wählen Sie die Berechnungen auf bestimmte Spalten des Hauptmoduls und direkt referenzierter Module. Module, die über mehr Informationen referenziert sind, können an dieser Stelle nicht ausgewertet werden. Neben der jeweiligen Anzahl der Datensätze, stehen die Standardoperationen für Summe, Durchschnitt, Minimum und Maximum für alle „Währungs-/Zahlen-“ und Prozentfelder zur Verfügung.



Im dritten und letzten Bereich dieses Schrittes legen Sie die Sortierung der Berechnungsspalten fest und bestimmen, wie viele Datensätze angezeigt werden sollen. Dieses Limit bezieht sich sowohl auf die Anzeige im Browser als auch auf alle Exportformate. Bei der Neuanlage eines Berichts ist ein Limit von 1000 Datensätzen voreingestellt. Beachten Sie, dass mit zunehmendem Limit auch die Zeit für die Anzeige eines Berichts ansteigt.



Warnung:

Werden Berichte vom Typ *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* oder *Matrix* verwendet, kommen auch Gruppierungen zum Einsatz.

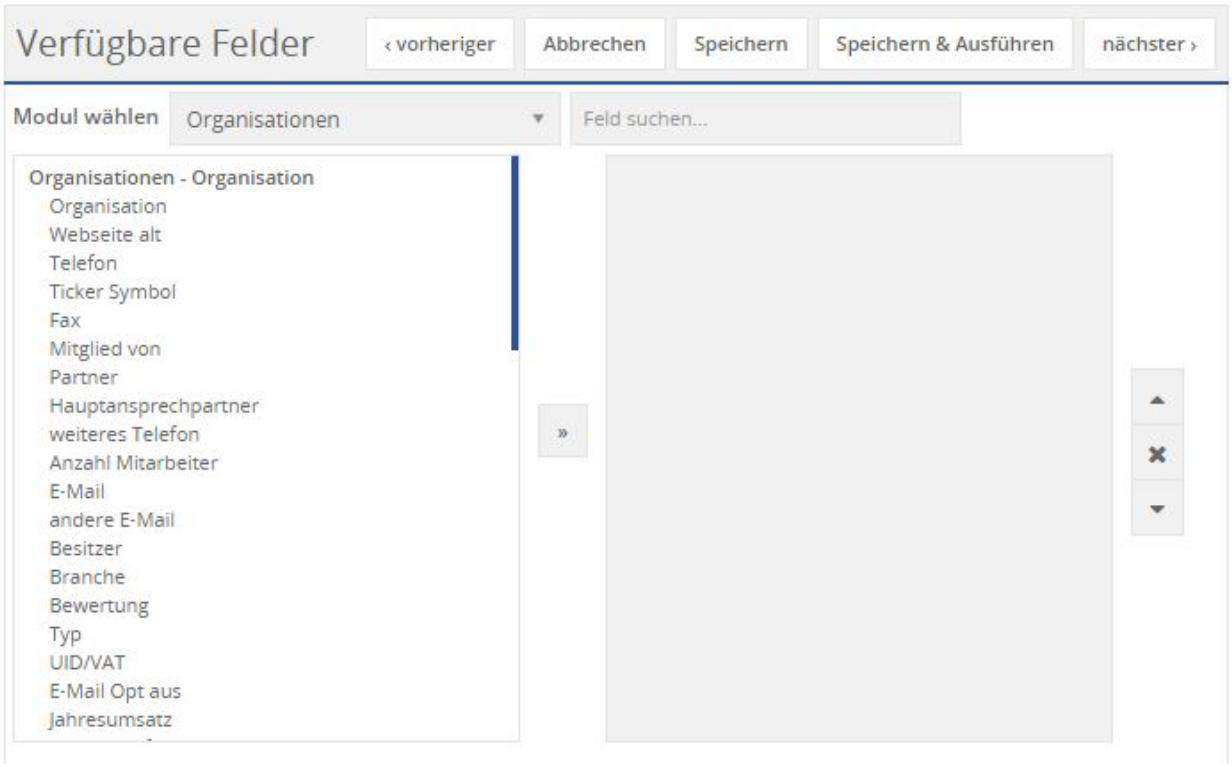
In gewissen Konstellationen kann es vorkommen, dass eine Gruppierung auf nur einen Wert (z.B. Preis, Menge etc.) so gruppiert werden, dass nur ein Datensatz berücksichtig wird, obwohl mehrere vorhanden sind.

In diesem Fall empfehlen wir das Hinzufügen einer zusätzlichen Spalte mit einem eindeutigen Wert je Position (z.B. die fortlaufende Datensatznummer).

Schritt: Spaltenauswahl

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch* und *Berechnungen mit Details*.

Der Schritt zur Spaltenauswahl ist in zwei Bereiche unterteilt:



Der erste Bereich umfasst die Navigation zwischen den Schritten und die Auswahl der Felder. Zur Wahl stehen die Felder des Hauptmoduls und aller referenzierten Module. Hierbei können auch Felder der Module gewählt werden, die über mehr Informationen mit dem Hauptdatensatz verknüpft sind.

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und Sie landen in der Listenansicht der Berichte. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt.

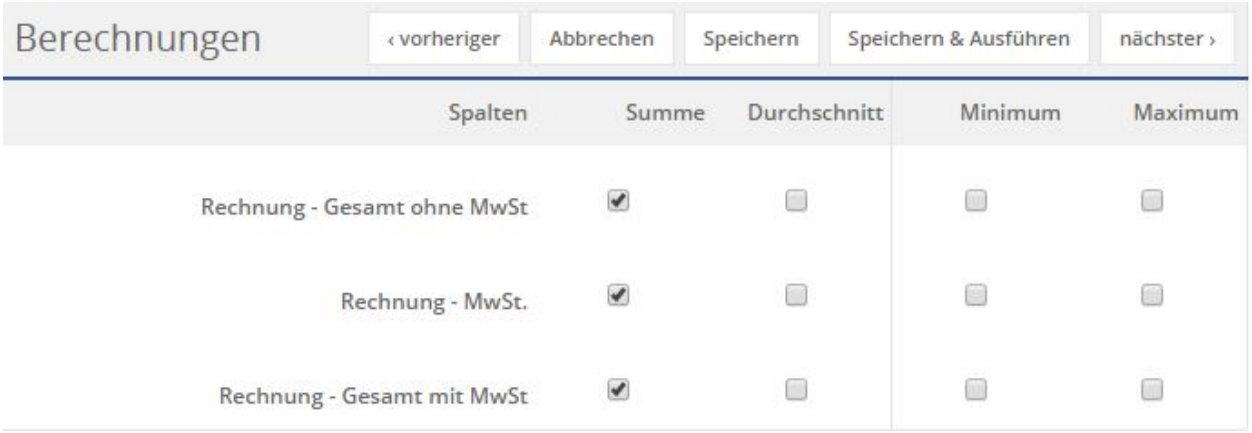
Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

Im zweiten Bereich stellen Sie die Sortierung nach einer der gewählten Spalten ein und bestimmen die maximale Anzahl an Datensätzen, die angezeigt werden sollen. Das Limit bezieht sich auch auf alle Exportformate.



Schritt: Berechnungen

Verfügbar für den Berichtstyp *Tabellarisch*.

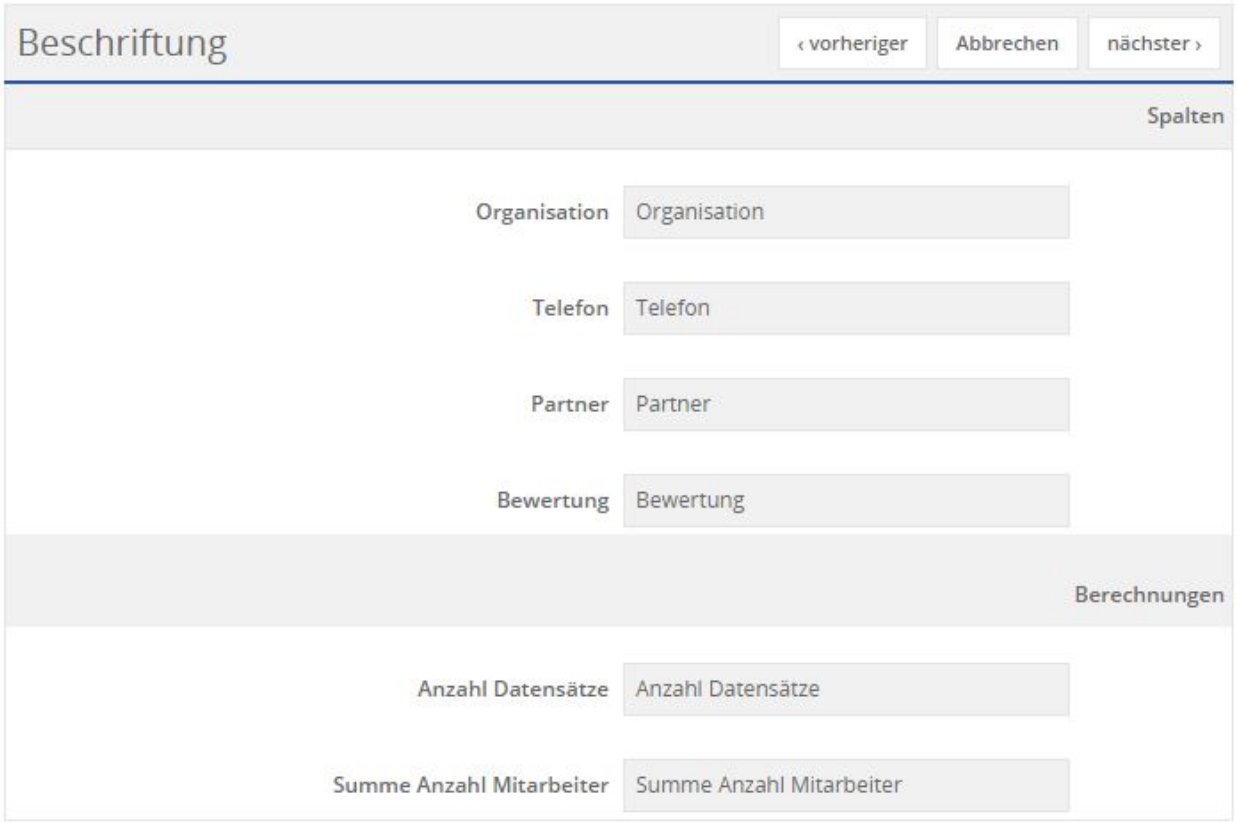


Für Berechnungen eines tabellarischen Berichts stehen die vier Operationen Summe, Durchschnitt, Minimum und Maximum zur Verfügung. Die Spalten, die für Berechnungen zur Verfügung stehen, entsprechen allen Währungs-/Zahlen- und Prozentfeldern, die im Schritt „Spaltenauswahl“ gewählt wurden.

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und die Listenansicht der Berichte wird im Anschluss angezeigt. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt. Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

Schritt: Beschriftung

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.



Der Schritt für Beschriftung erlaubt es, die Spaltenüberschriften in der Anzeige des Berichts anzupassen. Je nach Berichtstyp können die angezeigten Spalten und Berechnungen umbenannt werden.

Schritt: Filter

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.

Die Filterung von Datensätzen für einen Bericht kann sehr komplex werden. Daher ist dieser Schritt in drei Bereiche aufgeteilt, wobei der zweite Bereich nicht für jeden Berichtstypen möglich ist.

Bemerkung: Beachten Sie die Priorität der Verknüpfungsoperatoren. Ähnlich wie bei Punkt vor Strich in der Mathematik, existiert eine ähnliche Vorrangregelung auch bei den logischen Operatoren. „UND“ hat eine höhere Priorität als „ODER“. Es werden zuerst alle mit „UND“ verknüpften Bedingungen geprüft, bevor die Ergebnisse daraus mit „ODER“ verglichen werden.

Filter sind i.d.R. immer folgendermaßen aufgebaut:

```
Feld | Vergleichsoperator | Vergleichswert
```

Folgende Vergleichsoperatoren stehen grundsätzlich zur Verfügung:

- ist
- ist nicht
- beginnt mit

- endet mit
- beinhaltet
- beinhaltet nicht
- weniger als
- größer als
- weniger oder gleich
- größer oder gleich

Bei Vergleichsoperatoren welche sich auf ein Datumsfeld beziehen, stehen folgende Vergleichsoperatoren zur Verfügung:

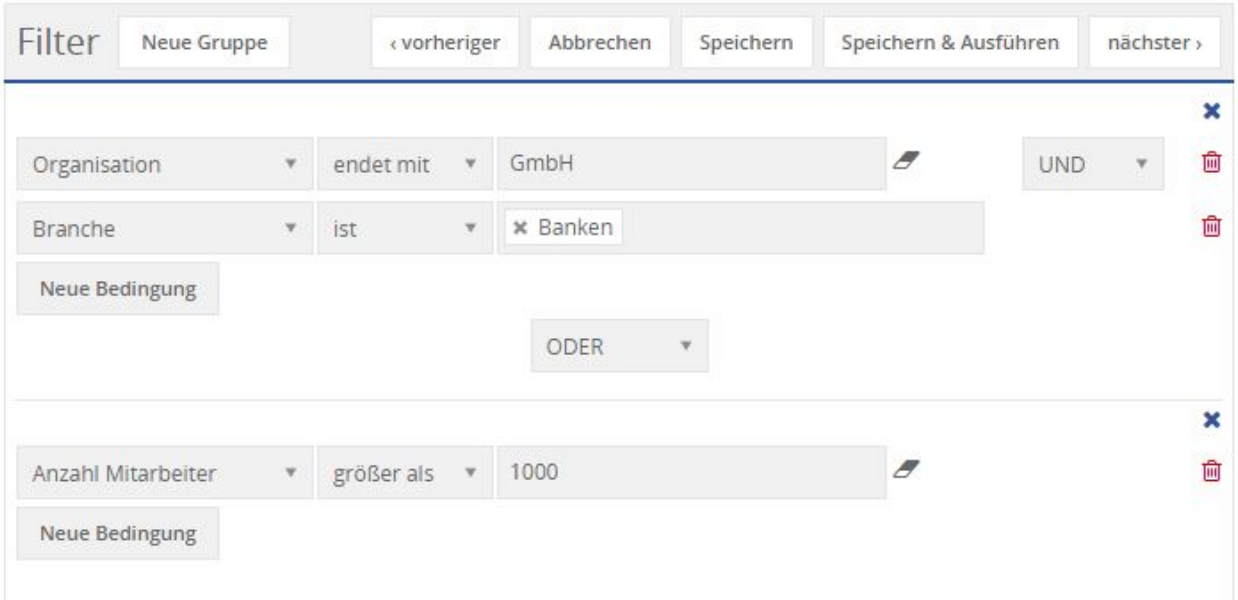
- benutzerdefiniert
- bis gestern
- gestern
- heute
- morgen
- ab morgen
- letzte Woche
- diese Woche
- nächste Woche
- vorheriger Monat
- dieser Monat
- letzten 7 Tage
- letzten 15 Tage
- letzten 30 Tage
- letzten 60 Tage
- letzten 90 Tage
- letzten 120 Tage
- letzten 180 Tage
- letzten 365 Tage
- nächsten 7 Tage
- nächsten 15 Tage
- nächsten 30 Tage
- nächsten 60 Tage
- nächsten 90 Tage
- nächsten 120 Tage
- nächsten 180 Tage
- nächsten 365 Tage

- älter als 1 Tag
- älter als 7 Tage
- älter als 15 Tage
- älter als 30 Tage
- älter als 60 Tage
- älter als 90 Tage
- älter als 120 Tage
- älter als 180 Tage
- älter als 365 Tage
- vorheriges Quartal
- nächstes Quartal
- vorheriges Jahr
- dieses Jahr
- nächstes Jahr
- ist leer
- ist nicht leer

Welche Vergleichsoperatoren auswählbar sind, ist immer abhängig vom ausgewählten Feld und wird bereits vom System entsprechend in der Auswahl der Vergleichsoperatoren berücksichtigt.

Anmerkung: Filter erlauben es, auch bei Textfeldern auf „größer“, „größer oder gleich“, „kleiner“ und „kleiner oder gleich“ zu filtern. Damit lassen sich vor allem alphabetische Filter besser umsetzen.

Der erste Bereich erlaubt Filter auf alle Felder des Hauptmoduls und direkt referenzierter Module. Nach Feldern aus Modulen, die über mehr Informationen verknüpft sind, kann nur im tabellarischen Bericht gefiltert werden.



Da diese Art der Filterung wohl das häufigste Szenario darstellt, können hierbei beliebig viele Gruppen und Bedingungen als Filter hinzugefügt werden. Die Gruppen sind notwendig, um trotz der Prioritäten von „UND“ und „ODER“ alle gewünschten Filter anlegen zu können.

Innerhalb einer Bedingungsgruppe können mehrere Bedingungen erstellt werden, welche mittels eines „UND“ bzw. „ODER“ Operators verknüpft werden müssen.
Werden mehrere Bedingungsgruppen erstellt, müssen auch diese mittels eines „UND“ bzw. „ODER“ Operators verknüpft werden.

Bemerkung: Bei Filter auf Auswahllisten werden die gewählten Werte mit „ODER“ verknüpft. Der Vergleichsoperator „ist“ bedeutet damit sinngemäß soviel wie „ist eins von“. Entsprechend kann „ist nicht“ als „ist keins von“ interpretiert werden. Bei Auswahllisten mit Mehrfachauswahl entsprechen die beiden Vergleichsoperatoren soviel wie „enthält eins von“ und „enthält keins von“.

Bemerkung: Die Tag Cloud wird als Liste der Tags mit Komma getrennt durchsucht. Die Liste ist alphabetisch sortiert. Am häufigsten sind deshalb die Vergleichsoperatoren „beinhaltet“ und „beinhaltet nicht“ zu verwenden. Um Datensätze zu finden die generell Tags besitzen oder nicht besitzen, verwenden Sie die Operatoren „ist“ und „ist nicht“ und lassen das Eingabefeld leer.

Bemerkung:

Sonderfall Modul Aktivposten
Beispiel: Es wird ein Bericht mit dem Modul Aktivposten als Hauptmodul erstellt. Es sollen Felder aus dem Modul Aktivposten und Rechnungen angezeigt werden. Sollte es zu diesen Rechnungen nun Stornos oder Gutschriften geben, müssen diese mittels Filter (z.B. Status Rechnung/Storno ist „leer“) ausgefiltert werden, da es sonst zu einer mehrfachen Auflistung kommt.
Technischer Hintergrund ist hier die Verarbeitungslogik eines Aktivpostens im Produktblock, da ein Aktivposten eine Sonderstellung einnimmt.

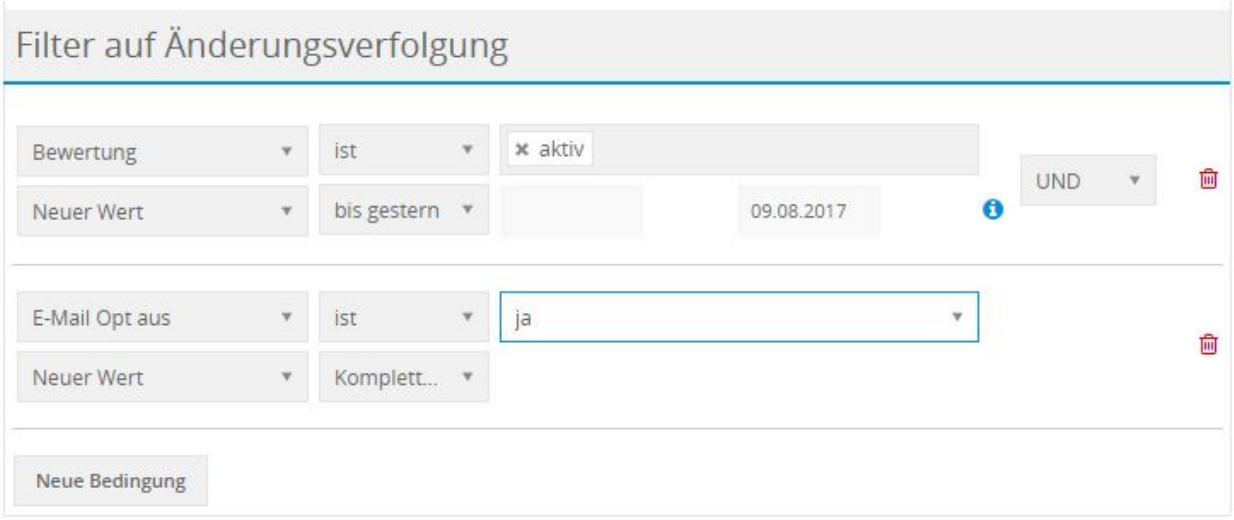
Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und es wird die Listenansicht der Berichte angezeigt. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt.

Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

Der zweite Bereich erlaubt bei manchen Berichtstypen die zusätzliche Filterung auf Berechnungen. Aufgrund der geringeren Komplexität der Filter wurde an dieser Stelle auf die Erstellung von Gruppen verzichtet. Einzelne Bedingungen können mit „UND“ und „ODER“ verknüpft werden:



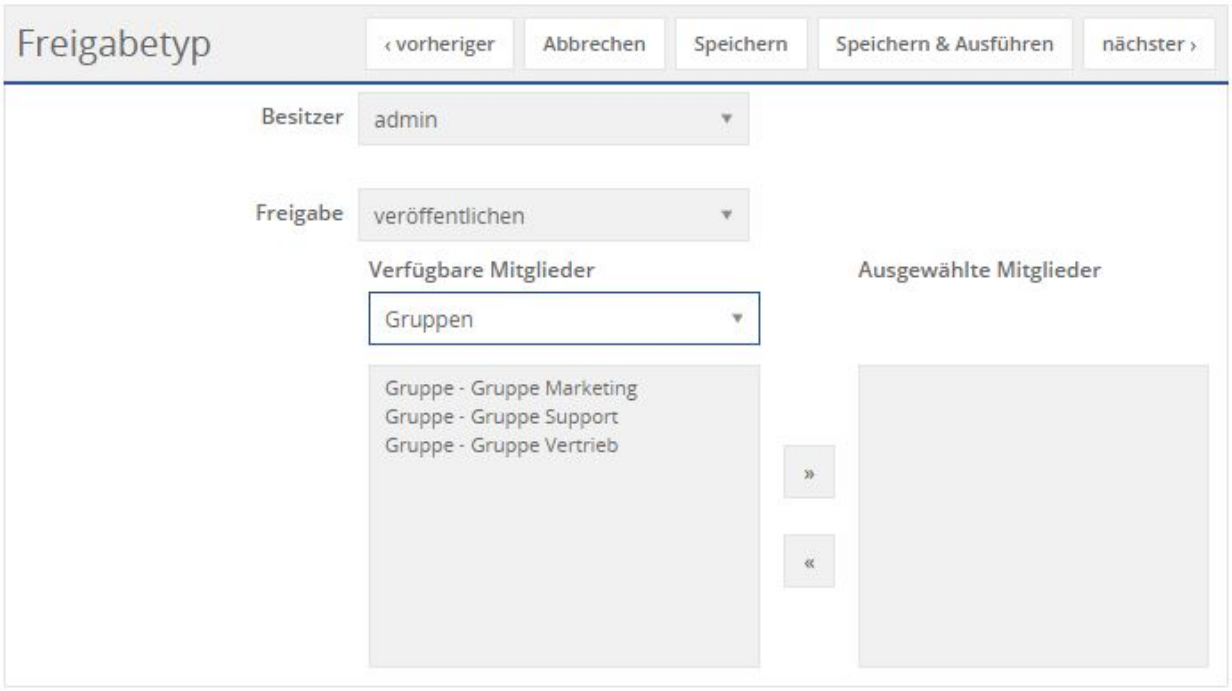
Der dritte Bereich erlaubt Filter auf Basis der Änderungsverfolgung. Er ist für alle Berichtstypen verfügbar. Einzelne Bedingungen können auch hier mit „UND“ und „ODER“ verknüpft werden:



Wie bei den Filtern des ersten Bereichs, ist es möglich auf alle Felder des Hauptmoduls und der direkt referenzierten Module zu filtern. Neben der Bedingung für den Feldwert, kann festgelegt werden, ob der Wert vor oder nach der Änderung verglichen werden soll und in welchem Zeitraum die Änderung stattgefunden haben muss. Als Standardwert wird immer der komplette Zeitraum angenommen. Neben dem kompletten Zeitraum oder einer benutzerdefinierten Zeitspanne sind die bekannten Vergleichsoperatoren für Datumsfelder möglich z.B. letzter Monat, letztes Jahr.

Schritt: Freigabe

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.



Der Schritt der Freigabe ist für die Sichtbarkeit und die Berechtigungen des Berichts verantwortlich. Folgende Rechte werden über diese Einstellungen festgelegt:

- **Anzeigen:** Ein Administrator kann alle Berichte sehen. Andere Benutzer können folgende Berichte sehen:
  - private Berichte, wenn Besitzer
  - öffentliche Berichte
  - Berichte von rollenmäßig unterstellten Benutzern
  - für sie freigegebene Berichte
- **Bearbeiten:** Das Bearbeiten ist in folgenden Fällen erlaubt:
  - Administratorrechte
  - Profilberechtigung „Alle Bearbeiten“
  - Bericht eines rollenmäßig unterstellten Benutzers
  - Besitzer des Berichts
- **Löschen:** Außer einem Administrator kann nur der Besitzer den Bericht löschen

Der Besitzer hat neben dem Administrator somit als einziger den vollen Zugriff auf den Bericht.

Die Freigabe eines Berichts sorgt dafür, dass bestimmte Benutzer oder Gruppen den Bericht sehen können, die ihn auf normalem Wege nicht sehen würden. Primär kann man damit einen Bericht an unterstellte Mitarbeiter freigeben, ohne das Recht auf Bearbeiten oder Löschen.

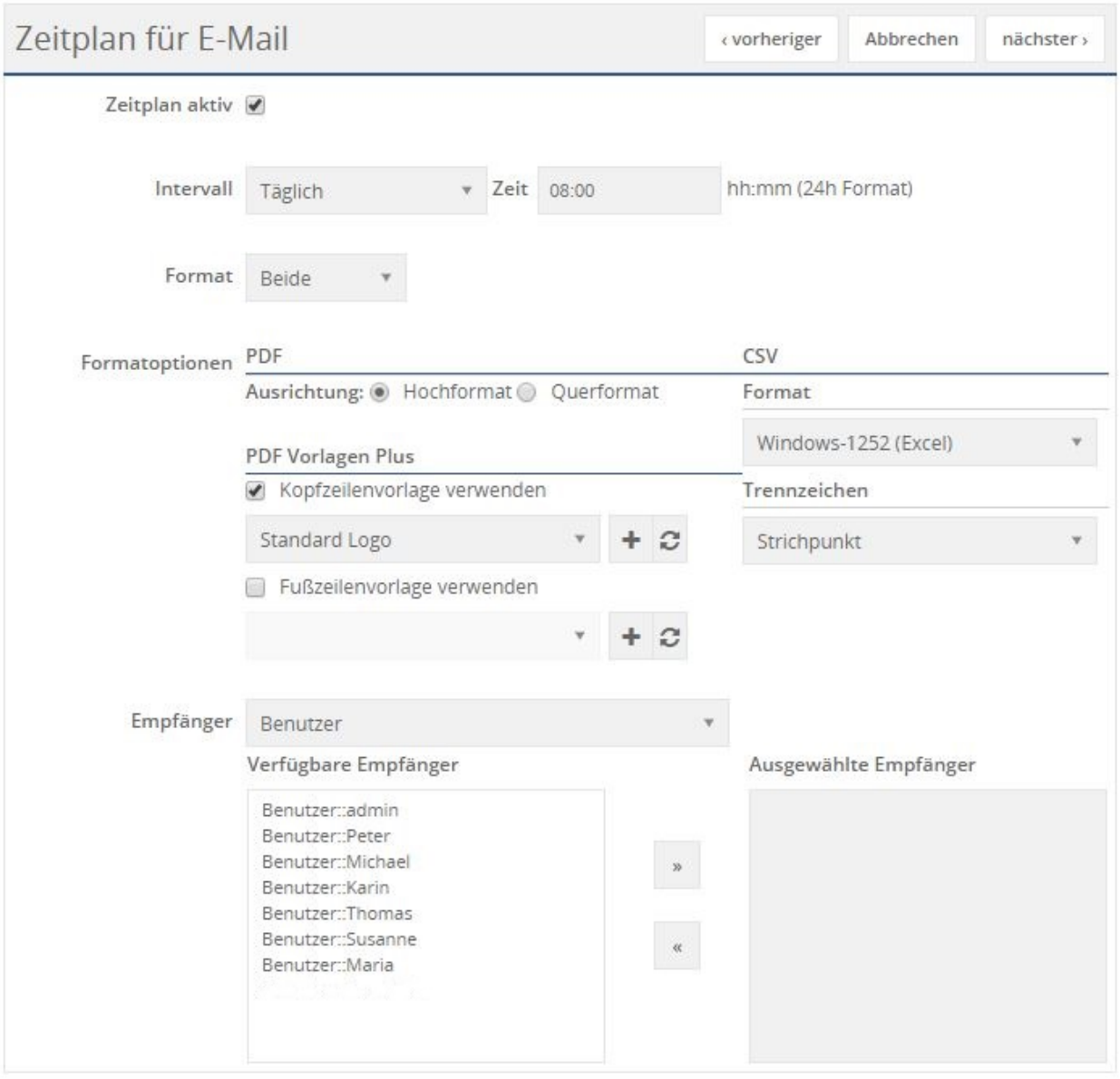
Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und Sie landen in der Listenansicht der Berichte. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt.

Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

Schritt: Zeitplanung

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.

Über die Zeitplanung kann der Bericht zu bestimmten Zeiten an bestimmte Benutzer von CRM+ verschickt werden:



Beispiel

Beispiel 1: Der Leiter der Kundenbetreuung kann sich wöchentlich eine Statistik über erstellte Kundentickets zusenden lassen. par **Beispiel 2:** Der Leiter der Vertriebsabteilung kann sich am Ende des Monats die aktuellen Umsatzzahlen zusenden lassen.

Die folgende Liste beschreibt die einzelnen Einstellmöglichkeiten zur Zeitplanung genauer:

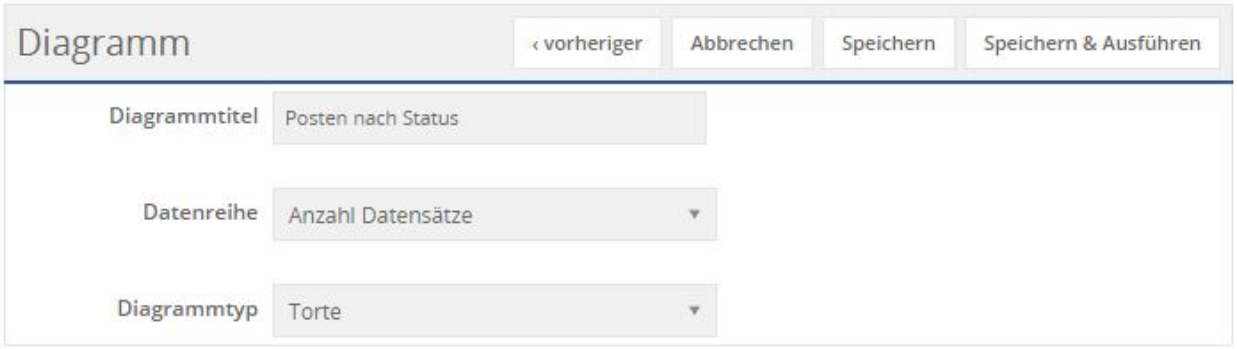
- **Zeitplan aktiv:** Aktiviert bzw. deaktiviert die Zeitplanung.
- **Intervall:** Definiert das Intervall, in dem der Bericht verschickt wird. Der erste Versand erfolgt zur Kontrolle direkt nach dem Speichern, wenn der Cronjob das nächste mal ausgeführt wird. Folgende Intervalle sind möglich:
  - Täglich - Eingabe von Uhrzeit
  - Wöchentlich oder zweiwöchentlich - Angabe von Wochentag, Eingabe von Uhrzeit

  - Monatlich - Angabe von Tag des Monats, Eingabe von Uhrzeit
  - Jährlich - Angabe von Monat und Tag des Monats, Eingabe von Uhrzeit
- **Format:** *PDF*, *CSV* oder beide
- **Formatoptionen:** Je nach gewähltem Format, erscheinen zugehörige Optionen für den Export.
  - PDF
  - Ausrichtung - PDF wird im Hoch- oder Querformat erstellt.
  - PDF Vorlagen Plus - Wenn das Modul „PDF Vorlagen Plus“ aktiv ist, können Kopf- und/oder Fußzeilen ausgewählt werden, die beim Export verwendet werden sollen.
  - CSV
  - Format - Definiert die Zeichenkodierung für den Export der CSV Datei.
  - Trennzeichen - Definiert, mit welchem Zeichen die Spalten in der CSV Datei getrennt werden.
- **Empfänger:** Wählen Sie aus der Liste aller Benutzer oder Gruppen diejenigen, die den Bericht per E-Mail erhalten sollen. Die Gruppen werden zum Zeitpunkt des Versands dynamisch aufgelöst.

Schritt: Diagramm

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.

Bei der Erstellung von Diagrammen unterscheidet sich der tabellarische Bericht von den restlichen Berichtstypen. Zum einen kann hier das Diagramm erst beim Bearbeiten des Berichts erstellt werden, zum anderen wird dafür der von der Startseite und den Widgets bekannte Assistent verwendet. Bei den restlichen Berichtstypen kann das Diagramm direkt beim Erstellen konfiguriert werden.



Das Diagramm wird im Bericht nur angezeigt, wenn ein Titel vorhanden ist. Als Datenreihe stehen die gewählten Berechnungsspalten aus dem Schritt „Gruppierung“ zur Verfügung. Abhängig von der Anzahl der Gruppierungen sind anschließend verschiedene Diagrammtypen möglich. Die Typen, die für die aktuelle Anzahl an Gruppierungen nicht erlaubt sind, sind deaktiviert und können nicht ausgewählt werden.

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und Sie landen in der Listenansicht der Berichte.

Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

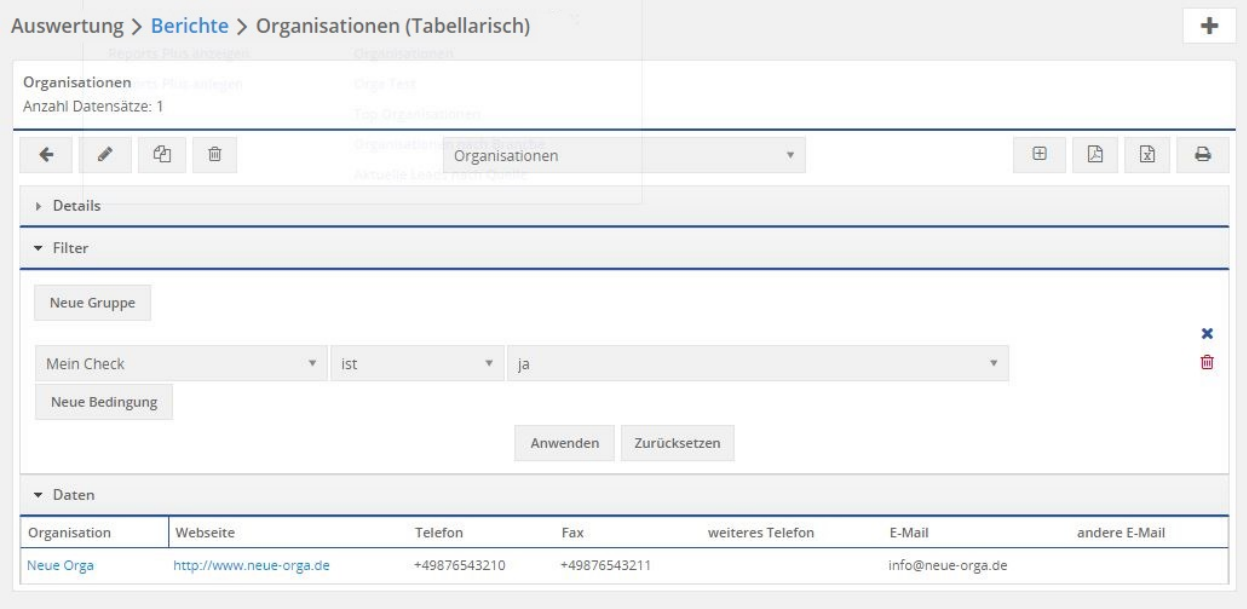
Über „Speichern“ wird der Bericht gespeichert und Sie landen in der Listenansicht der Berichte.

Mit einem Klick auf „Speichern & Ausführen“ wird direkt die Detailansicht des Berichts geöffnet.

Bericht anzeigen

Aus Gründen der Übersichtlichkeit ist die Anzeige des Berichts in separate Bereiche aufgeteilt, die bei Bedarf eingeklappt werden können. Diese enthalten die Details zum Bericht, die Filter des Berichts, optional das Diagramm und die eigentlichen Daten des Berichts. Des Weiteren sind zusammengehörige Aktionen für den Bericht zusammengefasst und es besteht die Möglichkeit, schnell zwischen bestimmten Berichten zu wechseln.

Die folgende Abbildung zeigt alle Elemente der Anzeige eines tabellarischen Berichts ohne Diagramm, welche im Anschluss in eigenen Abschnitten genauer erläutert werden:



Details

Über die Details erhalten Sie eine kompakte Übersicht über die Einstellungen des Berichts.



Da diese Informationen i.d.R. eher selten benötigt werden, sind sie im Standard eingeklappt.

Filter

Im Bereich Filter sehen Sie die Filtergruppen und -bedingungen des Berichts, die nach nach Bedarf verändert werden können. Die Veränderungen dienen lediglich der Live-Vorschau, sie werden nicht dauerhaft gespeichert.

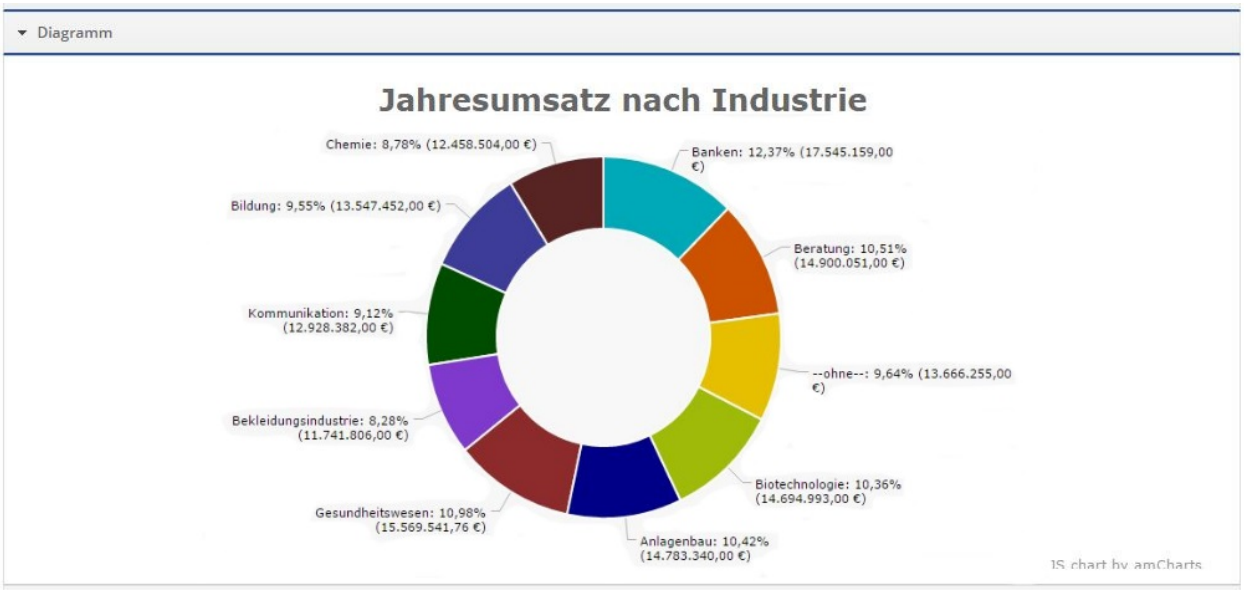
Die Veränderungen der Filter greifen jedoch für die Exporte und die Druckansicht und wirken sich direkt auf eventuell vorhandene Diagramme aus.

Warnung: Wenn Felder, die für einen Filter verwendet werden, für einen Benutzer nicht sichtbar sind, können die Filter nicht angepasst werden.

Für die Live-Vorschau können keine Filter auf Berechnungen oder die Änderungsverfolgung angepasst werden.

Diagramm

In diesem Abschnitt sehen Sie das konfigurierte Diagramm, basierend auf den aktuell eingestellten Filtern.



Daten

Dieser Abschnitt beinhaltet die Daten des Berichts, unter Beachtung der aktuell eingestellten Filter. Die Darstellung von Zeilen und Spalten unterscheidet sich je nach Berichtstyp.

Aktionen

Dieser Abschnitt und seine Unterabschnitte beschreiben die möglichen Aktionen eines Berichts.



Die Aktionen auf der linken Seite sind weitgehend selbsterklärend und sollen der Vollständigkeit halber in einer Liste von links nach rechts erwähnt werden.

- Zurück zur Liste
- Bericht anpassen (Bearbeiten)
- Kopieren
- Löschen

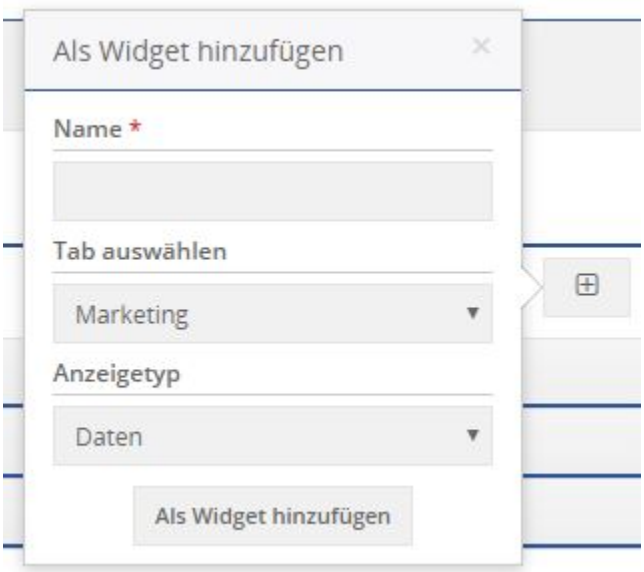
Die Auswahlliste in der Mitte der Abbildung dient dazu, schnell zwischen allen erlaubten Berichten zu wechseln. Berichte, bei denen die Zeitplanung aktiv ist, haben ein entsprechendes Symbol neben dem Namen. Zur besseren Übersicht sind die Berichte in Ordner gruppiert und beide sind alphabetisch sortiert. Der Standardordner bildet eine Ausnahme und ist immer an erster Stelle zu finden.

Das Symbol am rechten Rand dient zum Drucken des Berichts.

Die restlichen Aktionen werden in den nächsten Abschnitten genauer erläutert.

Widget hinzufügen

Die Schaltfläche mit dem „+“ Symbol dient dem Hinzufügen eines Widgets zur Startseite. Beim Klick öffnet sich folgender Dialog, um die Einstellungen vornehmen zu können.



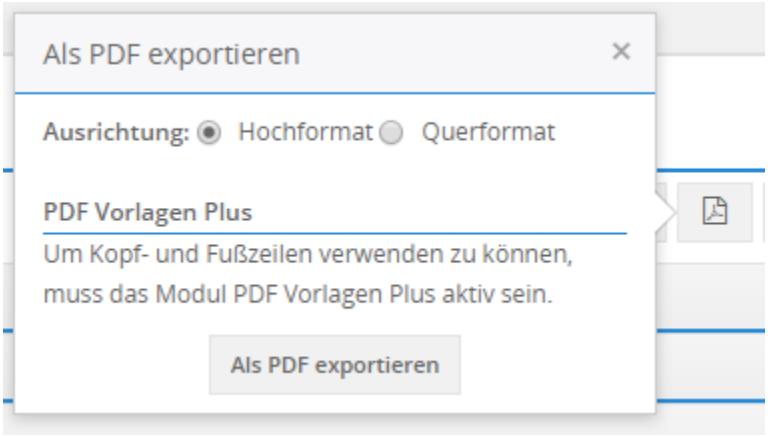
Zuerst legen Sie den Namen des Widgets fest. Im Anschluss daran können Sie aus Ihren verfügbaren Tabs der Startseite den Tab auswählen, zu dem das Widget hinzugefügt werden soll. Es wird immer ans Ende der ersten Spalte des Tabs hinzugefügt. Zum Schluss legen Sie fest, ob das Widget die Daten oder - wenn vorhanden - das Diagramm des Berichts anzeigen soll.

Es können beliebig viele Widgets des gleichen Berichts zur Startseite hinzugefügt werden.

PDF Export

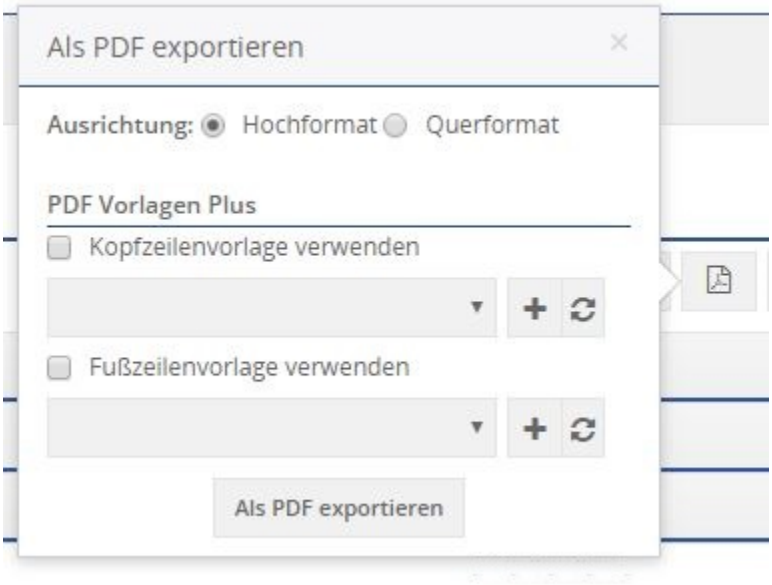
Für den *PDF* Export wird eine abgespeckte Version der Anzeige exportiert. Diese enthält den Namen des Berichts, das Diagramm und die Daten.

Über die Schaltfläche mit dem PDF Symbol öffnen sich die Einstellungen für den Export:



Sie können festlegen, ob die Ausgabe im Hoch- oder im Querformat erfolgen soll.

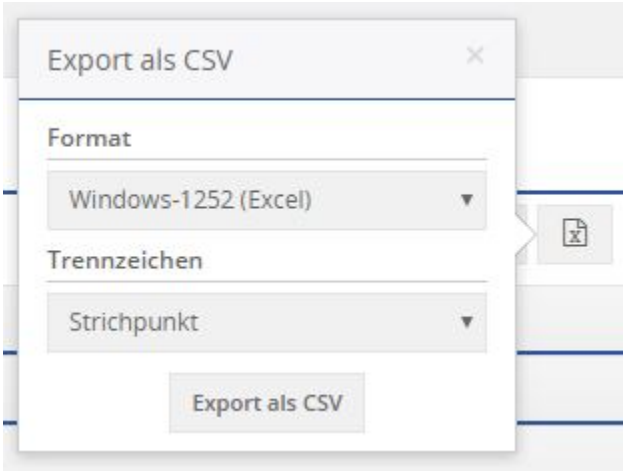
Bemerkung: Sollte das Modul *PDF Plus* bei Ihnen aktiv sein, können Sie zudem auch Kopf- und/oder Fußzeilenvorlagen für den PDF Export verwenden.



Bemerkung: Die Export-Optionen für das Modul Berichte und Berichtssets (PDF, CSV, PPTX und Drucken) lassen sich je Profil berechtigen. Diese Einstellung greift für die Exporte aus der Detailansicht und den Versand eines Berichts per E-Mail.

CSV Export

Über die Schaltfläche mit dem „X“ Symbol können Sie den *CSV* Export starten. Um bestimmte Einstellungen vornehmen zu können, öffnet sich nach einem Klick auf die Schaltfläche der folgende Dialog:



Zum einen kann hier die Zeichenkodierung der Exportdatei, zum anderen das Trennzeichen für die einzelnen Spalten definiert werden. Die Standardeinstellungen sind dazu geeignet, um die Datei nach dem Export mit Microsoft Excel zu öffnen. Sollten Sie eine andere Tabellenkalkulation oder einen anderen Editor für *CSV* Dateien einsetzen, können die Einstellungen variieren.

Bemerkung: Die Export-Optionen für das Modul Berichte und Berichtssets (PDF, CSV, PPTX und Drucken) lassen sich je Profil berechtigen. Diese Einstellung greift für die Exporte aus der Detailansicht und den Versand eines Berichts per E-Mail.

Bericht bearbeiten

Das Bearbeiten eines Berichts erfolgt in den gleichen Schritten, wie auch das Erstellen. Es gibt zwei Punkte, die dabei hervorgehoben werden sollen:

- Beim Bearbeiten kann bei jedem Schritt gespeichert werden.
- Für tabellarische Berichte ist es während des Bearbeitens möglich, ein Diagramm zu erstellen.

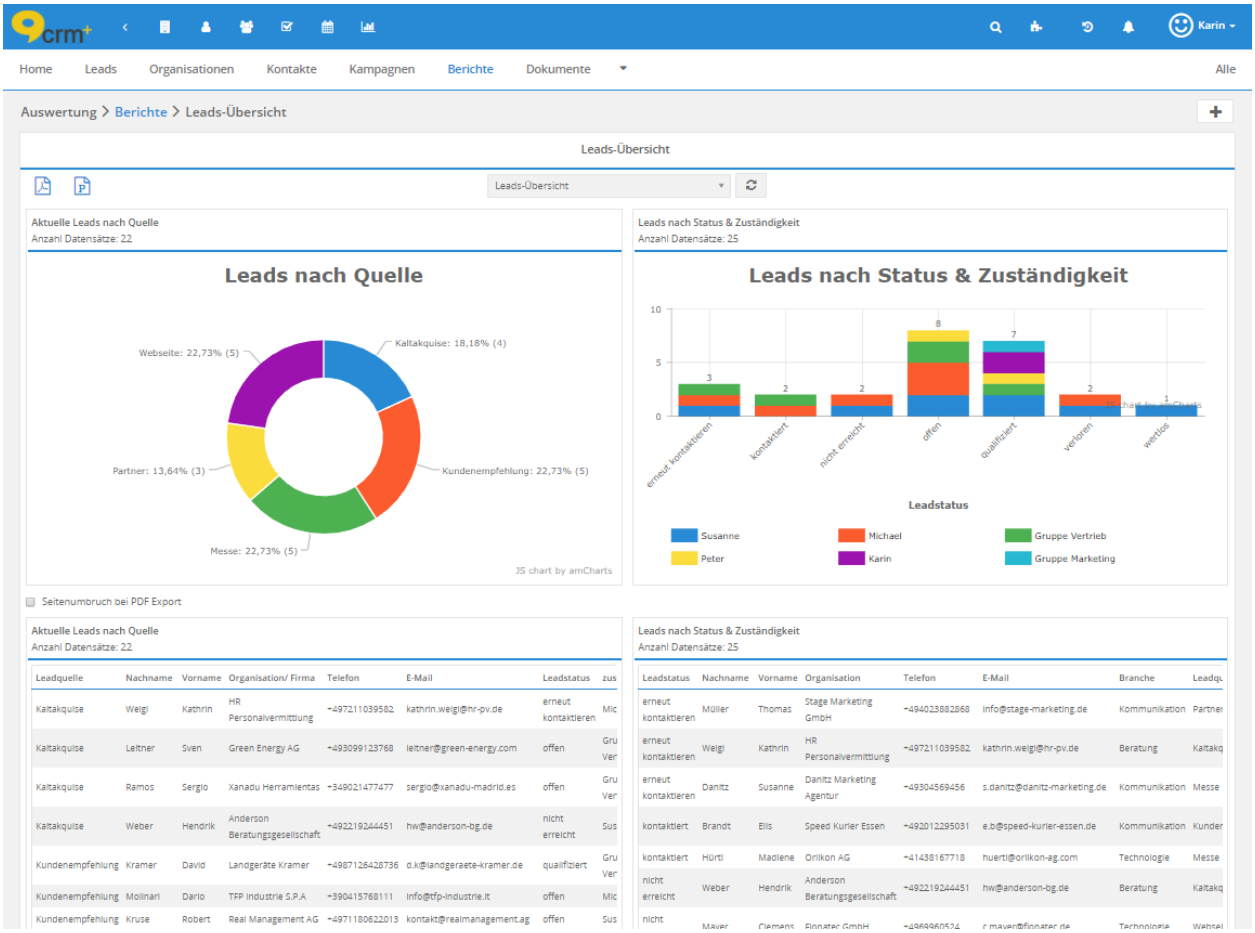
Um das Bearbeiten zu erleichtern, wird der Bericht jeweils mit den zuletzt gespeicherten Einstellungen unterhalb der Tabs angezeigt.

4.4.3 Berichtssets

Mithilfe eines Berichtssets können Sie mehrere Berichte, Diagramme oder Textboxen mit frei definierbarem Inhalt zu einer Übersicht zusammenfassen.

Beispiel

Im nachfolgend beispielhaft dargestellten Berichtsset sind sowohl zwei Berichte des Modul Leads, als auch die zugehörigen Diagramme enthalten:

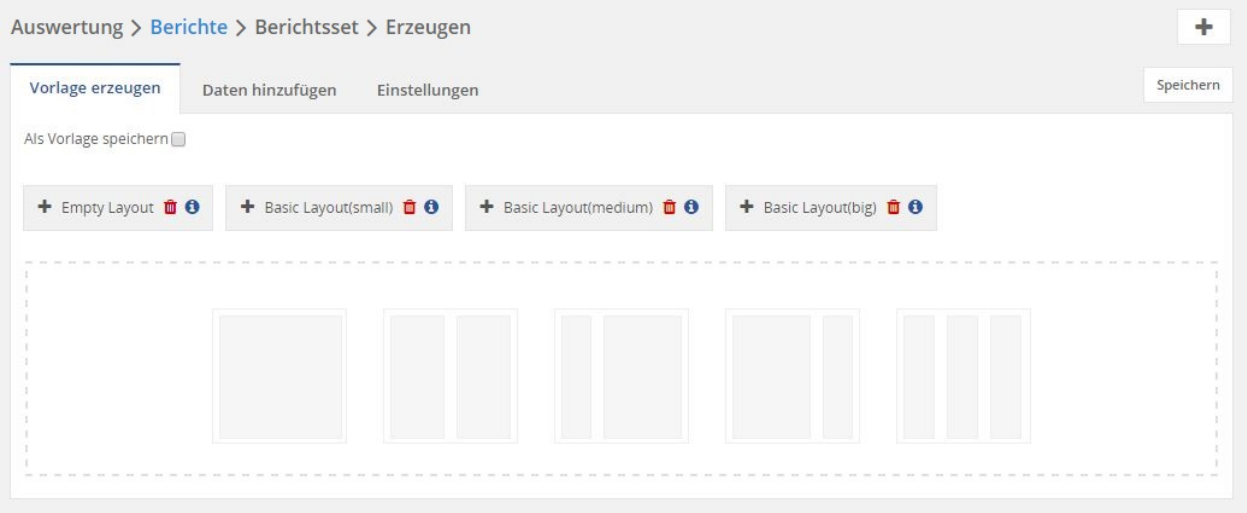


Anlegen und Bearbeiten

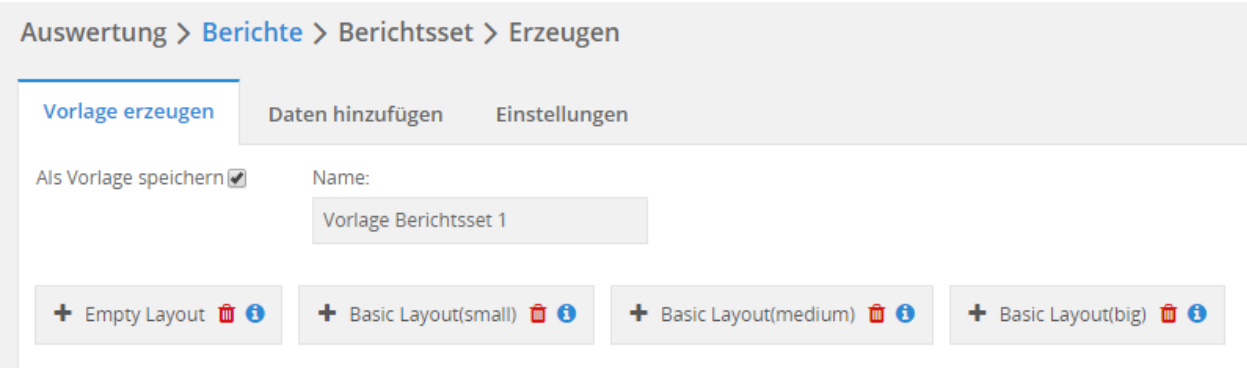
Das Anlegen oder Bearbeiten eines Berichtssets ist in drei Schritte unterteilt.

- Definition des Layouts (Tab „Vorlage erzeugen“)
- Verknüpfen von Layout und Daten (Tab „Daten hinzufügen“)
- Zeitplanung (optional) (Tab „Einstellungen“)

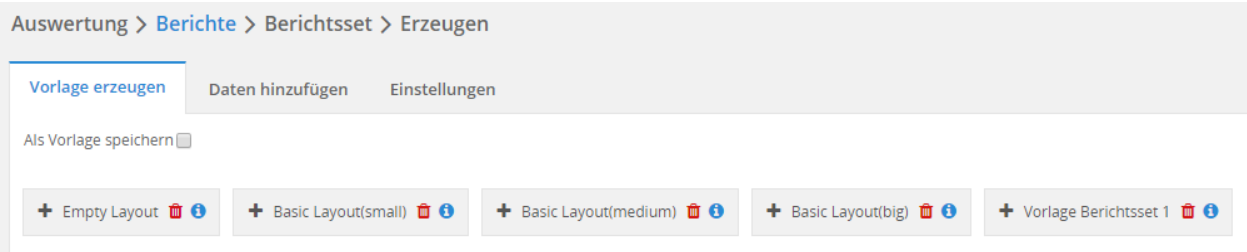
Die folgende Abbildung zeigt den ersten Schritt, um ein Layout zu definieren:



Wenn Sie häufiger Berichtssets mit ähnlichem Layout erstellen, gibt es die Möglichkeit, das aktuelle Layout als Vorlage zu speichern. Wird die Checkbox „Als Vorlage speichern“ aktiviert, erscheint ein Eingabefeld für den Namen der Vorlage:



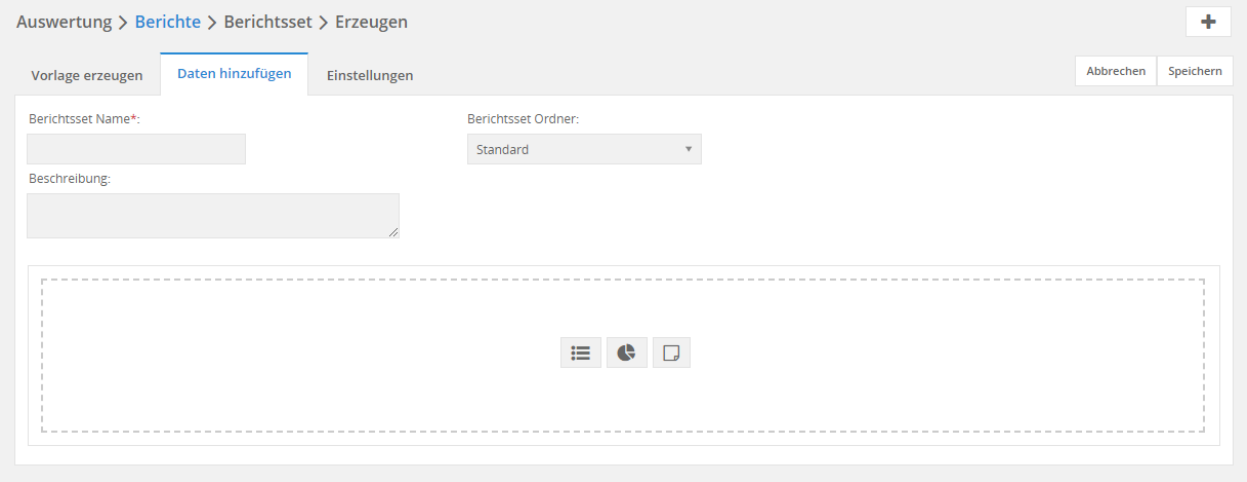
Beim nächsten Erstellen oder Bearbeiten taucht die Vorlage in der Liste auf, in der im Standard ein leeres Layout und drei verschieden gefüllte zu finden sind:



In der Abbildung „Berichtsset - Definition des Layouts“ sehen sie bei jeder Vorlage drei Symbole. Das „+“ Symbol fügt die Vorlage in das Berichtsset ein. Bitte beachten Sie, dass das Einfügen eines definierten Layouts das bisherige überschreibt. Das Symbol des Papierkorbs löscht das Layout, während das „i“ eine Vorschau darauf bietet.

Alternativ zu den vordefinierten Layouts, können Sie auch selbst beliebig viele Zeilen zum Layout hinzufügen. Dazu klicken Sie einfach auf das gewünschte Spaltenlayout um es einzufügen. Zur Auswahl stehen ein-, verschiedene zwei- oder dreispaltige Varianten.

Nachdem das Layout Ihren Vorstellungen entspricht, können Sie über den nächsten Tab „Daten hinzufügen“ die Einstellungen für das Berichtsset vornehmen:



Im oberen Bereich des Tabs vergeben Sie einen Namen für das Set, wählen den gewünschten Ordner und können optional eine Beschreibung angeben.

Im unteren Bereich des Tabs finden Sie ihr Layout, diesmal mit kleinen Schaltflächen, um verschiedene Inhalte einzufügen. Die folgende Liste beschreibt diese Schaltflächen von links nach rechts.

- **Berichte:** Es öffnet sich ein Popup, über das ein Bericht aus dem Modul Berichte hinzugefügt werden kann. Sollte es sich um einen tabellarischen Bericht handeln und dieser eine Berechnung aufweisen, oder ist für den gewählten Bericht ein Diagramm definiert, erscheint ein zweites Popup, über das Sie den Anzeigetyp wählen können. Dieser kann die Berechnungen, die Daten oder das Diagramm des Berichts umfassen.
- **Grafik:** Zeigt eine Grafik, die als Widget auf der Startseite oder in einer Listenansicht erstellt wurde.
- **Text:** Über diese Option können Sie eine Box einfügen, bei der Sie den Titel und den Textinhalt frei definieren können. Dabei ist es möglich, über die entsprechende Checkbox („Beschreibung als Liste“) den Inhalt als Liste mit Aufzählungszeichen (Gedankenstrich) zu definieren.

Der letzte Schritt zum Erstellen oder Bearbeiten eines Berichtssets umfasst die Zeitplanung. Die Maske dazu entspricht weitgehend der aus dem *Modul Berichte* bekannten Maske.

Der einzige Unterschied besteht darin, dass bei einem Berichtsset anstatt des *CSV* Exports ein *PPTX* (PowerPoint) Export durchgeführt werden kann.

Entsprechend gibt es auch leicht abweichende Formatoptionen. Diese umfassen im Falle eines PowerPoint Exports die Auswahl der Vorlage, die für den Export verwendet werden soll.

Die verfügbaren Vorlagen definieren Sie über den entsprechenden Punkt *Powerpoint Export* in den globalen Einstellungen.

Alle weiteren Einstellmöglichkeiten für die Zeitplanung entnehmen Sie bitte der Beschreibung des entsprechenden Schritts *Zeitplanung im Modul* Berichte.

Abschließend können Sie das Berichtsset speichern.

Export

Wenn Sie sich ein Berichtsset anzeigen lassen, gibt es zwei Möglichkeiten des Exports - *PDF* und *PPTX* (PowerPoint).

Bemerkung: Die Export-Optionen für das Modul Berichte und Berichtssets (PDF, CSV, PPTX und Drucken) lassen sich je Profil berechtigen. Diese Einstellung greift für die Exporte aus der Detailansicht und den Versand eines Berichts per E-Mail.

Für den Export als PDF können Sie bestimmen, ob die Seitenausrichtung Hoch- oder Querformat sein soll und ob Sie die PDF Datei direkt herunterladen oder im Browser anzeigen lassen möchten.

Bei einem PowerPoint Export können Sie eine Vorlage für die Folien auswählen. Die verfügbaren Vorlagen definieren Sie über den entsprechenden Punkt *Powerpoint Export* in den globalen Einstellungen.

4.5 Dienstleistungen

4.5.1 Allgemein

Eine Dienstleistung ist in der Umgangssprache und in der Wirtschaftswissenschaft ein *immaterielles Gut*, das entsteht, wenn eine *Wirtschaftseinheit* für ein anderes eine entgeltliche Tätigkeit ausübt.

Unter dem Begriff Dienstleistungen werden in CRM+ alle die von Ihrem Unternehmen fest bepreisten Dienstleistungen verstanden. Ähnlich wie in einem Katalog, können im gleichnamigen Modul Dienstleistungen erfasst, kategorisiert und bepreist werden. Diese können dann aktiv in der Arbeit mit Kunden genutzt werden (z.B. in den Modulen *Angebote*, *Auftragsbestätigung*, *Rechnungen* usw.).

In Ergänzung dazu, können in CRM+ auch Produkte in einem separaten Modul erfasst werden. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Produkte* im Handbuch.

Bemerkung: Das Modul Dienstleistungen ist ähnlich dem Modul Produkte konzipiert, jedoch gibt es bei Dienstleistungen keine Lagermenge.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

Bemerkung: Datensätze aus dem Modul Dienstleistungen sind im sog. „Produktblock“ auswählbar. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Produktblock* im Handbuch.

Bemerkung: Felder im Modul Dienstleistungen können mehrsprachig konfiguriert werden, um diese - je nach gewählter Sprache im Produktblock - nutzen zu können. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Produktblock* im Handbuch.

4.5.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Dienstleistungen verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.5.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block „Dienstleistung“

Felder und deren Bedeutung im Block Dienstleistung:

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel der Dienstleistung
Einheit	*Auswahlliste* der Zeiteinheiten
aktiv	Checkbox um die Dienstleistung als aktiv/inaktiv zu kennzeichnen. Hinweis: Inaktive Dienstleistungen stehen in der Auswahl im *Produktblock* nicht mehr zur Verfügung.
Anzahl der Einheiten	Textfeld zur manuellen Eingabe der Einheiten
Webseite	URL Feld zu manuellen Eingabe einer Webadresse
Kategorie	*Auswahlliste* der Kategorie
Besitzer	Auswahlliste aller CRM+ Benutzer
Verkaufsstart	Datumsfeld zur Eingabe des Verkaufsstarts
Verkaufsende	Datumsfeld zur Eingabe des Verkaufsendes
Support Startdatum	Datumsfeld zur Eingabe des Support Startdatums
Support Endedatum	Datumsfeld zur Eingabe des Support Endedatums
Bruttopreis	Checkbox zur Kennzeichnung, ob es sich bei den Preisangaben um Bruttopreise handelt. Bitte nachfolgenden *[Warnhinweis]* beachten!
Typ	*Auswahlliste* des Typs

* = Pflichtfelder

Warnung: Wurde die Checkbox „Bruttopreis“ beim Anlegen einer neuen Dienstleistung angehakt, kann dies nach dem erstmaligen Speichern nicht mehr geändert werden!

Block „Preisinformationen“

Felder und deren Bedeutung im Block Preisinformationen:

Feld	Beschreibung
Preis (EUR €)	Währungsfeld zur Eingabe des Verkaufspreises. Siehe auch den Abschnitt zum Aktion Link „weitere Währungen“ zur Einstellung der Basiswährung.
Provision (%)	Prozentfeld zur Eingabe der Provision
Steuerklasse	Auswahl der MwSt Stufe. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Globale Einstellungen - Steuer Einstellungen* im Handbuch.

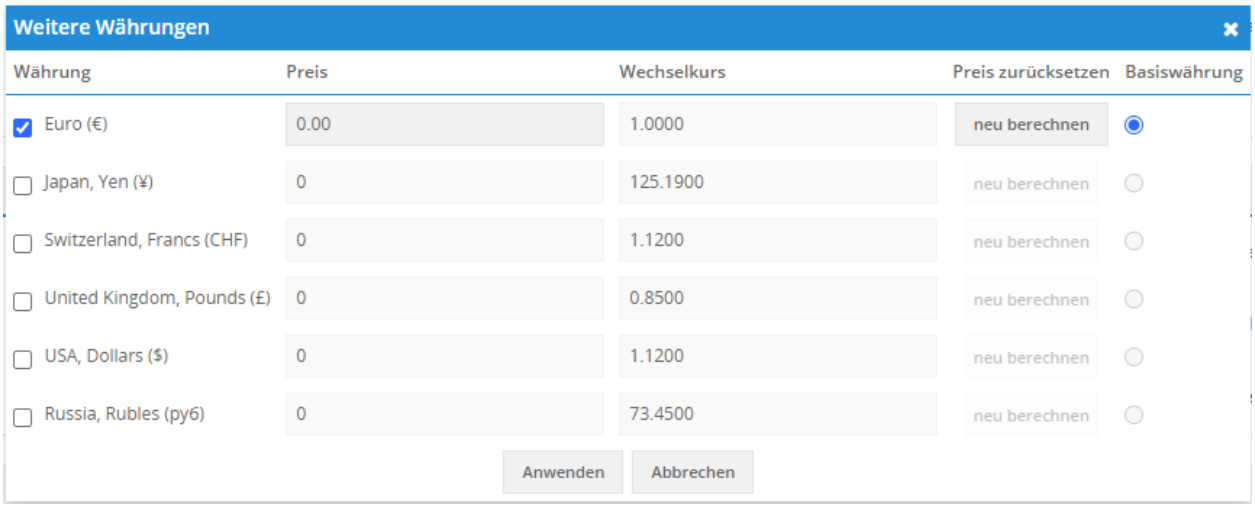
Beispiel

Wird mit individuellen Dienstleistungen gearbeitet wird, die einen Stunden- oder Tagessatz haben, kann jeweils eine Dienstleistung als Dummy erstellt und für individuelle Angebote, Aufträge und Rechnungen genutzt werden.

Beispiel: Der Stundensatz einer individuelle Softwareanpassung beträgt 150,- Eur. Die Dienstleistung lautet „Softwareanpassung“ und beinhaltet keine Beschreibung. Die Dienstleistung wird dann zu einem Angebot hinzugefügt und der Benutzer kann zu dieser Position (Dienstleistung) im *Produktblock* eine individuelle Beschreibung und Menge (Stunden) hinzufügen.

Aktion Link „weitere Währungen“

Nach dem Anklicken der Aktion „weitere Währungen“ öffnet sich ein gleichnamiges Popupfenster.



Im Popup „weitere Währungen“ sind alle Währungen aufgelistet, welche in *Globale Einstellungen - Währungseinstellungen* den Status „aktiv“ haben.

Im Popup kann mittels der Checkbox definiert werden, welche Währungen für die Dienstleistungen verfügbar sind. In der Spalte „Basiswährung“ wird mittels Radiobutton definiert, welche der Währungen als Basiswährung festgelegt werden soll. Bei allen aktivierten „Nicht-Basiswährungen“ kann nun mittels des Buttons

„neu berechnen“ der jeweilige Preis berechnet werden. Als Grundlage wird hier der angezeigte Wechselkurs - welcher wiederum in den *Währungseinstellungen* definiert ist - verwendet.

Durch Anklicken des Buttons „Anwenden“ werden die Preise gespeichert. Nach dem Speichern der Dienstleistungen wird der Preis in der Währung angezeigt, welcher der Benutzer in *Meine Einstellungen - Grundeinstellung* beim Feld „Währung“ eingestellt hat.

4.6 Dokumente

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

Das Modul Dokumente dient zur Verwaltung und Speicherung von Dateien in CRM+ .

Welche Dateitypen hochgeladen werden können, entnehmen Sie bitte der Übersicht *Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden?* im FAQ-Bereich.

4.6.1 Spezielle Felder/Aktionen

Feld “Verzeichnisname”:
Anzeige, in welchem Verzeichnis das Dokument gespeichert wurde.
Siehe hierzu auch Abschnitt *Verzeichnisse verwalten* im Handbuch.

Feld “Sichtbar in Kundenportal?”:
Ist das Feld “Sichtbar in Kundenportal?” (*CKEditor*) angehakt, ist das Dokument im *Kundenportal* verfügbar.

Feld “aktiv”:
Ist das Feld “aktiv” (*CKEditor*) nicht angehakt, kann das Dokument nicht mehr heruntergeladen werden (Link zum Download ist inaktiv).

Feld “Interne Datei”:
In der Bearbeitungsansicht eines Datensatzes im Modul Dokumente, wird der Button “Datei hinzufügen” angezeigt. Nach dem Anklicken des Buttons, öffnet sich ein Suchfenster Ihres verwendeten Betriebssystems, in welchem Sie eine lokale Datei auswählen können.
Nach der Auswahl wird - abhängig vom hochzuladenden Dateityp - auch eine Vorschau inkl. Anzeige von Dateinamen und -größe angezeigt.
Wird der Mauszeiger über den Vorschaubereich der Datei bewegt, wird das Icon “Papierkorb” angezeigt, mittels welchem die Auswahl direkt wieder entfernt werden kann.
Wird Datensatz des Moduls Dokumente nun gespeichert, wird die ausgewählte Datei autom. in CRM+ in das ausgewählte Verzeichnis hochgeladen.
Die Datei wird dann auf dem Server, auf welchem CRM+ installiert ist, im sog. “Storage-Ordner” gespeichert.
Bitte beachten Sie, dass die Größe des Storage-Ordners begrenzt ist und von Ihrer gebuchten Cloud-Variante abhängt. Es kann jedoch jederzeit zusätzlicher Speicherplatz hinzugebucht werden. Ausnahme bilden hier natürlich InHouse Installationen.

Den aktuellen Stand zu Ihrem gebuchten bzw. noch verfügbaren Speicher, finden Sie unter *CRM Informationen*.

Feld “externe Datei”:
Feld für die Eingabe einer *URL* zu einer externen Datei (z.B. Netzlaufwerk oder *FTP Server*). Die eingetragene URL wird nach dem Speichern als klickbarer *Link* dargestellt.

Feld “Größe”:
Anzeige der Dateigröße

Feld “Dateityp”:
Anzeige des Dateityps, z.B. “application/pdf” oder “image/png”

Feld “Download Anzahl”:
Anzeige der Anzahl der Downloads.
Welcher Benutzer wann die Datei heruntergeladen hat, wird auch in der *Änderungsverfolgung* gespeichert.

Feld “Dateiendung”:
Anzeige der Dateiendung, z.B. “pdf” oder “png”

4.6.2 Spezielle Funktionalitäten

Listenansicht - Vorschaufunktion: In der Spalte “Interne Datei” in der Listenansicht befindet sich neben dem angezeigten Dateinamen das Icon “Lupe”.

Durch Anklicken dieses Icons wird in einem Popupfenster eine Dateivorschau angezeigt.

Modulspezifische Aktionen in der Listenansicht

Zu Wiki Beitrag migrieren

Alle mittels Checkbox markierten Datensätze können mittels der *Aktionen* “Zu Wiki Beitrag migrieren” zu einem Datensatz im Modul *Social Wiki* umgewandelt werden.

Nach dem Anklicken der Aktion wird ein Hinweispopup mit dem Text “Wenn Sie fortfahren, wird das Dokument unwiderruflich in einen Wiki Beitrag umgewandelt. Wollen Sie fortfahren?” angezeigt. Wird der Dialog bestätigt, werden die ausgewählten Datensätze im Modul Dokumente gelöscht und jeweils ein neuer Datensatz wird im Modul *Social Wiki* erstellt, wobei das Dokument selbst im neuen Datensatz als Dateianhang hinzugefügt wird.

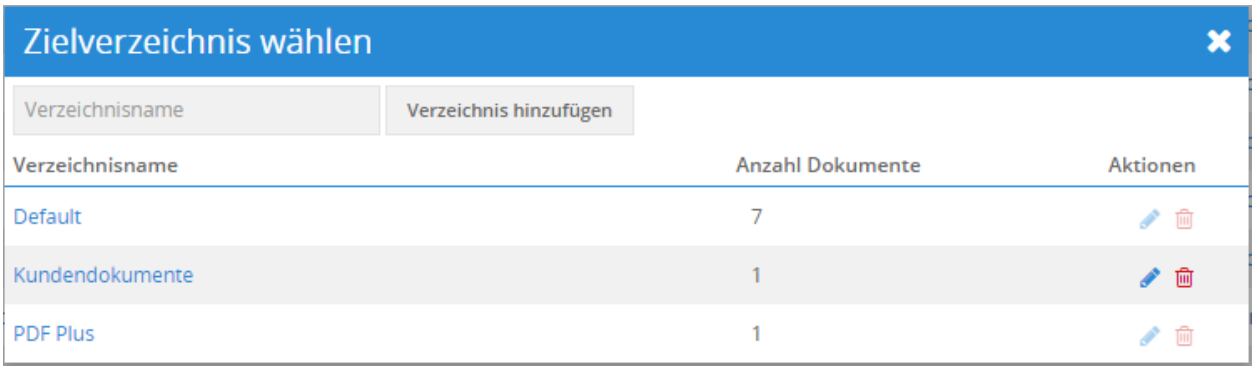
Bemerkung: Die Berechtigung dieser Aktion wird über die *Profile* des Moduls *Social Wiki* (Einstellungspunkt „Werkzeuge zur Anzeige“) konfiguriert.

---

verschiebe Dokument(e)

Alle mittels Checkbox markierten Datensätze können mittels der Aktion “verschiebe Dokument(e)” in ein anderes Verzeichnis verschoben werden.

Siehe hierzu auch nachfolgenden Abschnitt *Verzeichnisse verwalten*.



Verzeichnisse verwalten

Mittels der Aktion "Verzeichnisse verwalten" können neue Verzeichnisse angelegt, bestehende Verzeichnisse umbenannt oder gelöscht werden.



- Verzeichnis anlegen: Button „Verzeichnis hinzufügen"
- Verzeichnis umbenennen: Spalte Aktionen - Icon „Stift"
- Verzeichnis löschen: Spalte Aktionen - Icon „Papierkorb"
  Vor dem eigentlichen Löschvorgang muss zum Verschieben von bestehenden Dateien und zukünftigen PDF Exporten ein neues Verzeichnis gewählt werden.

Warnung: Die Verzeichnisse „Default" und „PDF Plus" sind systemeigene Verzeichnisse und können weder bearbeitet noch gelöscht werden.

Modulspezifische Aktionen in der Detailansicht

prüfe Dateiintegrität:
Es wird geprüft, ob die Datei auf dem Server verfügbar ist. Im Erfolgsfall wird der Hinweis "*Datei des Dokuments verfügbar*" links unten in CRM+ eingeblendet.

E-Mail Datei als Anhang:
Nach dem Anklicken der Aktion, öffnet sich die *Erstellansicht* einer neuen *E-Mail* und das Dokument ist bereits der E-Mail als Anhang hinzugefügt.

4.7 Eingangsrechnungen

4.7.1 Allgemein

Im Modul Eingangsrechnungen werden eingehende Rechnungen erfasst, um die Verbindlichkeiten von Lieferanten im CRM+ System zu hinterlegen.

Neben den den Angaben der Zahlungskonditionen, können z.B. eingescannte Rechnungen im Modul *Dokumente* gespeichert und direkt zur entsprechenden Eingangsrechnung referenziert werden.
Weiters können z.B. auch im Modul *Berichte* entsprechende Berichte zur Übersicht der Liquidität erstellt werden.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.7.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Eingangsrechnungen verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- CSV Import
- CSV Export
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- DATEV Export [a]
- DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 [a]
- DATEV Buchungsdatenservice [b]
- DATEV Buchungsdatenexport [b]
- Status „bezahlt“ setzen
- Export PDF Plus
- Eingangsrechnung erfassen

[a] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on DATEV Rechnungsdateservice 1.0 aktiviert wurde.
[b] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on *DATEV Buchungsdatenservice* aktiviert wurde.

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.7.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block „Eingangsrechnung Information“

Felder und deren Bedeutung im Block Eingangsrechnung Information:

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel der Eingangsrechnung
Verwendungszweck 2	Textfeld zur manuellen Eingabe eines zweiten Verwendungszwecks
Verwendungszweck 3	Textfeld zur manuellen Eingabe eines dritten Verwendungszwecks
Lieferant	Referenzfeld zu einem *Lieferanten*
Rechnungsnr. (Vw.-Z. 1)	Textfeld zur manuellen Eingabe der Rechnungsnr. der erhaltenen Rechnung
Einkaufsbestellung	Referenzfeld zu einer *Einkaufsbestellung*
Eingangsdatum	Datumsfeld zur Eingabe des Eingangsdatums der Eingangsrechnung
Fälligkeitsdatum	Datumsfeld zur Eingabe des Fälligkeitsdatums
Sachkonto	Textfeld zur manuellen Eingabe des Sachkontos
Kostenstelle	Textfeld zur manuellen Eingabe der Kostenstelle
Betrag: (EUR €)*	Währungsfeld zur manuellen Eingabe des Betrags der Eingangsrechnung. In Klammern wird die ausgewählte Währung des Feldes „Währung“ dargestellt.
Währung	*Auswahlliste* zur Auswahl der Währung. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Globale Einstellungen - Währungseinstellungen* im Handbuch. Standardmässig wird des Benutzers vorausgewählt, welche der Benutzer in *Meine Einstellungen - Grundeinstellungen* eingestellt hat.
Ust %*	*Auswahlliste* zur Auswahl der MwSt Stufe. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Globale Einstellungen - Steuer Einstellungen* im Handbuch.
original Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
letzter Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
Gebucht	Checkbox zur Kennzeichnung ob die Eingangsrechnung gebucht wurde
Status	*Auswahlliste*

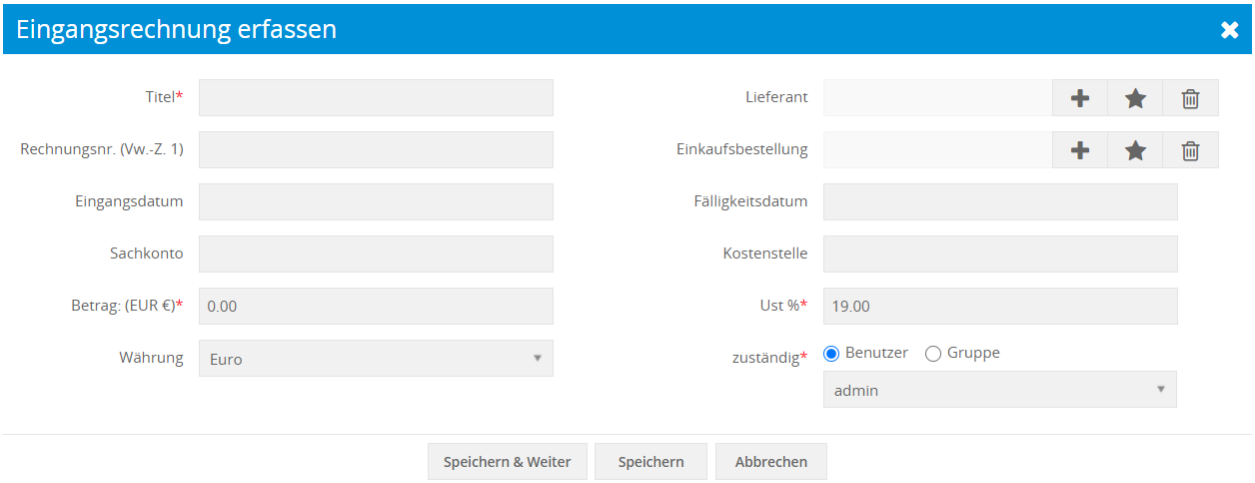
* = Pflichtfelder

Aktionen Listenansicht

Generelle Aktionen sind im Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen* beschrieben.

Spezielle Aktionen des Moduls Eingangsrechnungen:

- Eingangsrechnung erfassen: Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich folgendes Popupfenster:



Das Popupfenster entspricht dem Popupfenster zum schnell Erzeugen eines neuen Datensatzes mittels *Schnellmenü*.

Dieses Popupfenster verfügt weiterhin über drei Buttons:

- Speichern & Weiter: Die Eingangsrechnung wird gespeichert (ein neuer Datensatz wird erzeugt) und das Popupfenster öffnet sich autom. erneut um eine weitere Eingangsrechnung zu erfassen.
- Speichern: Die Eingangsrechnung wird gespeichert und das Popupfenster wird geschlossen.
- Abbrechen: Die Aktion wird abgebrochen, die Eingangsrechnung wird nicht gespeichert und das Popupfenster wird geschlossen.

Weitere spezielle Aktionen:

- DATEV Export und DATEV Rechnungsdatenservice 1.0: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Rechnungsdateservice 1.0 beschrieben.
- DATEV Buchungsdatenservice und DATEV Buchungsdatenexport: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *DATEV Buchungsdatenservice* beschrieben.
- Status „bezahlt“ setzen: Der Status der ausgewählten Datensätze wird auf “bezahlt” gesetzt. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen* beschrieben.

4.8 Einkaufsbestellung

4.8.1 Allgemein

Das Modul wird zur Erstellung einer Einkaufsbestellung verwendet. Mittels des Moduls *PDF Vorlagen Plus* kann eine Einkaufsbestellung als Dokument direkt an die jeweiligen Lieferanten versendet werden.

Das Modul Einkaufsbestellung zählt - sowie die nachfolgend aufgelisteten Module - zu den sog. „Faktura Modulen“:

- *Auftragsbestätigung*
- *Gutschriften*
- *Rechnungen*
- *Potentiale*

- *Storno* (Produktblock nur eingeschränkt nutzbar)

In allen Faktura Modulen ist der sog. *Produktblock* verfügbar, in welchem *Produkte* und/oder *Dienstleistungen* als auch (eingeschränkt) *Aktivposten* ausgewählt werden können.
Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen*.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.8.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Potentiale verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.8.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block "Einkauf":

Im Block Einkauf sind im Standard folgende Felder verfügbar:

- Titel: Titel der Einkaufsbestellung
- Lieferant: Referenzfeld zu einem Lieferanten
- Status: Auswahlliste zum Status*
- Organisation: Referenzfeld zu einer Organisation
- Ansprechpartner: Referenzfeld zu einem Kontakt
- Bestellnummer: Textfeld zur manuellen Eingabe einer Bestellnummer
- Partner: Referenzfeld zu einem Partner
- Prüfungsdatum: Datumsfeld zur manuellen Eingabe eines Prüfungsdatums

- Transporteur: Auswahlliste des Transporteurs

*Feld Status: Wird der Status einer Einkaufsbestellung auf „Lieferung empfangen“ gestellt, dann wird bei den in der Einkaufsbestellung hinterlegten Produkten die Bestellmenge automatisch zum aktuellen Bestand (Lagermenge) im Modul *Produkte* hinzugefügt.

Beispiel

Von einem Produkt wurden 5 Stck. bestellt, da im Lager nur noch 1 Stck. vorhanden ist. Wird nun der Wert „Lieferung empfangen“ in der Auswahlliste „Status“ eingetragen, wird im Produkt die aktuelle Lagermenge autom. auf 6 Stck. (1 vorhandenes Produkt + 5 bestellte Produkte) erhöht.

Block „Liefer- und Zahlungsbedingungen“:

Im Block Liefer- und Zahlungsbedingungen ist das Feld „Geschäftsbedingungen“ verfügbar.

Beim Anlegen eines Angebotes, wird in diesem Feld der in „Globale Einstellungen - Geschäftsbedingungen“ hinterlegte Text geladen.

Block „Artikel“: Der Block Artikel wird auch als „Produktblock“ bezeichnet, da hier Produkte und/oder Dienstleistungen ausgewählt werden können.

Der Produktblock ist in allen Faktura Modulen (Einkaufsbestellung, Gutschriften, Rechnung und - zumindest eingeschränkt - auch bei Gutschriften) verfügbar.

Detaillierte Informationen zum Produktblock entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen*.

Warnung: Bei Kopie oder Umwandlung von Fakturadatensätzen können keine Positionen kopiert werden, deren Basisprodukt/-dienstleistung bereits gelöscht wurde!

4.9 E-Mail

Zu den E-Mail Modulen zählen die Module *E-Mail Postfächer* und *E-Mails*.

Bemerkung: Jeder Benutzer (auch der Administrator), der über CRM+ eine E-Mail versenden möchte, muss zuvor mindestens ein E-Mail Postfach im Modul *E-Mail Postfächer* einrichten.

Die nachfolgenden Abschnitte beschreiben detailliert die Funktionen der beiden E-Mail Module.

4.9.1 E-Mail Postfächer

Allgemein

Das Modul “E-Mail Postfächer” ist die zentrale Stelle in CRM+, in der Posteingangs- und Postausgangsserver konfiguriert werden, um E-Mails versenden und empfangen zu können.

Bemerkung: Jeder Benutzer, der E-Mails versenden möchte, muss mindestens ein E-Mail Postfach anlegen.

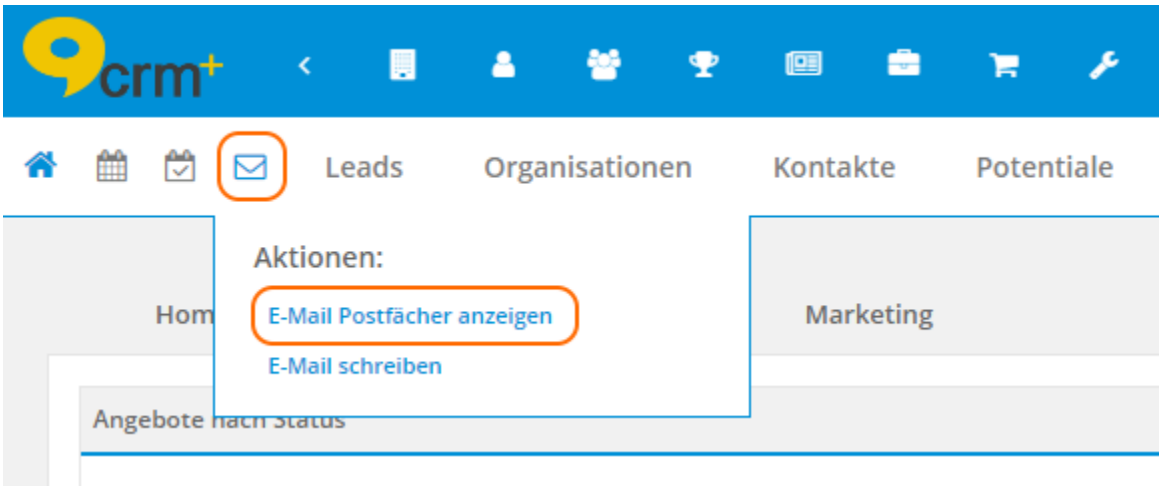
Bemerkung: Auch bei der Einrichtung eines *Workflows*, mit der Aufgabe *Sende E-Mail* ist es erforderlich, dass mindestens ein E-Mail Postfach bei einem Benutzer eingerichtet wurde.

Bemerkung: CRM+ Systembenachrichtigungen per E-Mail werden vom sog. „globalen Postausgangsserver" versendet, siehe Abschnitt *Mailserver* im Handbuch.

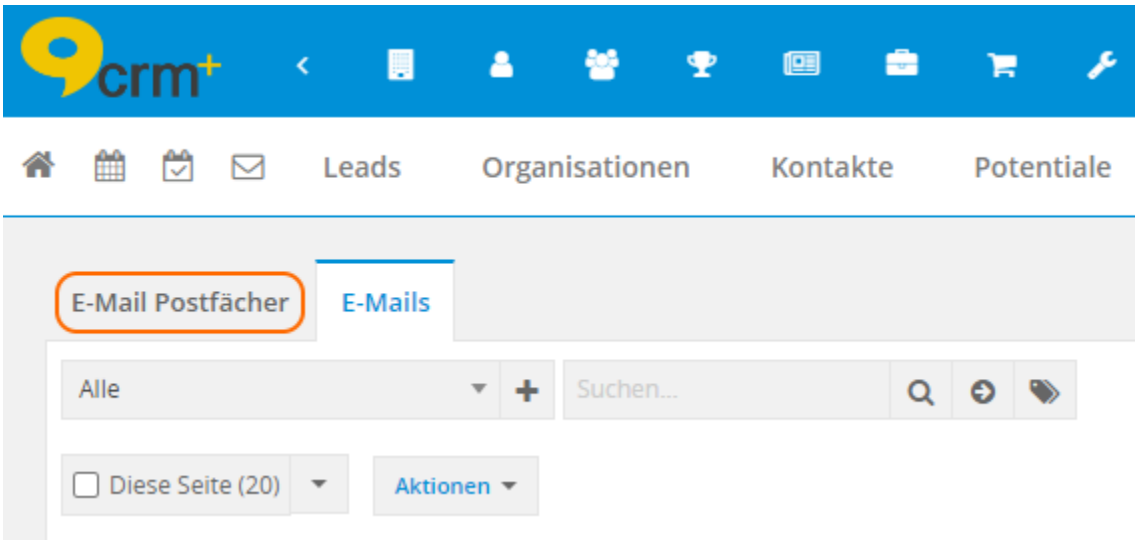
Aufrufen des Moduls E-Mail Postfächer

Das Modul E-Mail Postfächer kann auf zwei verschiedene Arten aufgerufen werden: a) über die Modulleiste oder b) über das Modul „E-Mails".

a) Aufruf über die *Modulleiste* -> Anklicken des Icons „Brief" -> Aktion „E-Mail Postfächer anzeigen":



b) Aufruf über das Modul „*E-Mails*" -> Anklicken des Tabs „E-Mail Postfächer" in der Listenansicht:



Posteingangsserver / Postausgangsserver

In der nachfolgenden Beschreibung werden die Begrifflichkeiten „Posteingangsserver" und „Postausgangsserver" verwendet. Hierzu eine kurze Erläuterung.

Der Posteingangsserver (*IMAP*) wird verwendet, um die empfangenen Nachrichten des Postfachs anzuzeigen. Wenn eine E-Mail in der Detailansicht geöffnet wird, besteht die Möglichkeit, die Nachricht in CRM+ zu importieren und mit einem Datensatz zu verknüpfen.

Der Postausgangsserver (*SMTP*) wird verwendet, um Nachrichten aus CRM+ zu versenden.

Der „Posteingangsserver“ und „Postausgangsserver“ bilden zusammen dann das „E-Mail Postfach“.

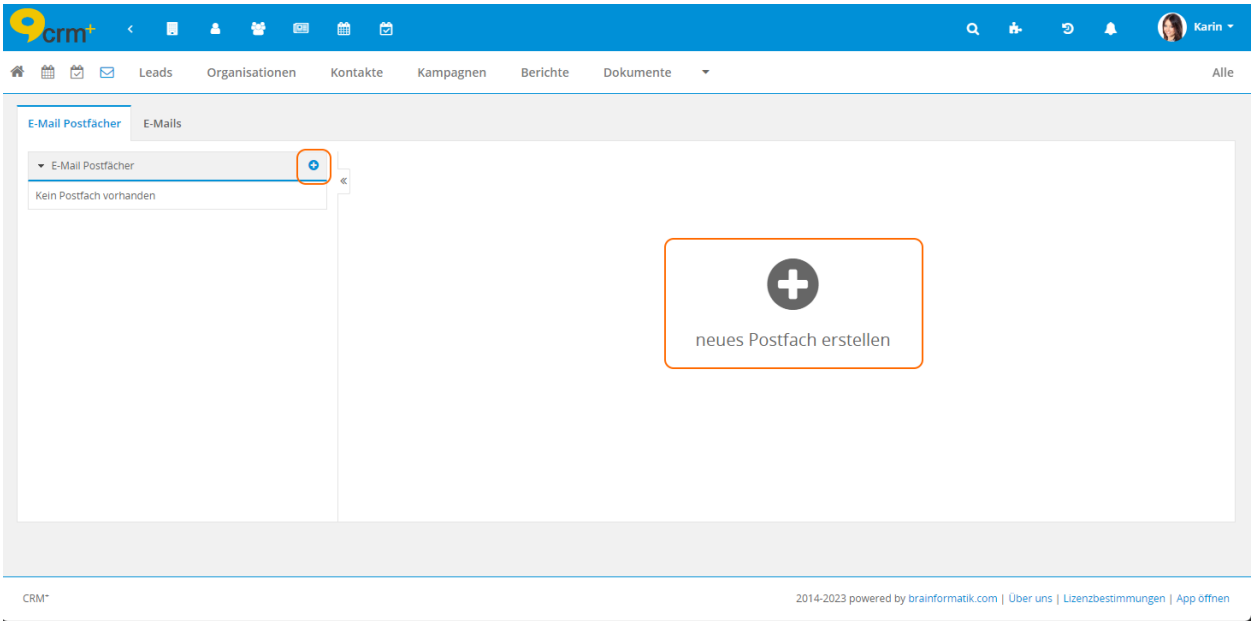
Bemerkung:

Ein in CRM+ eingerichtetes E-Mail Postfach bietet einen sog. „Live LookUp“ auf selbiges. Dies bedeutet, angezeigte E-Mails sind nicht in CRM+, sondern auf dem Mailserver gespeichert.

Werden E-Mails im E-Mail Postfach zu einem Datensatz in CRM+ referenziert, wird eine Kopie der E-Mail in der CRM+-Datenbank gespeichert und ist dann im Modul *E-Mails* verfügbar. Diese E-Mails können dann - abhängig von den Rechteeinstellungen - auch von anderen CRM-Benutzern eingesehen werden.

E-Mail Postfach anlegen

Nach dem Aufruf des Moduls „E-Mail-Postfächer“ muss zum Anlegen eines neuen Postfachs der Aktionslink „Anlegen eines neuen Postfachs“ angeklickt werden:

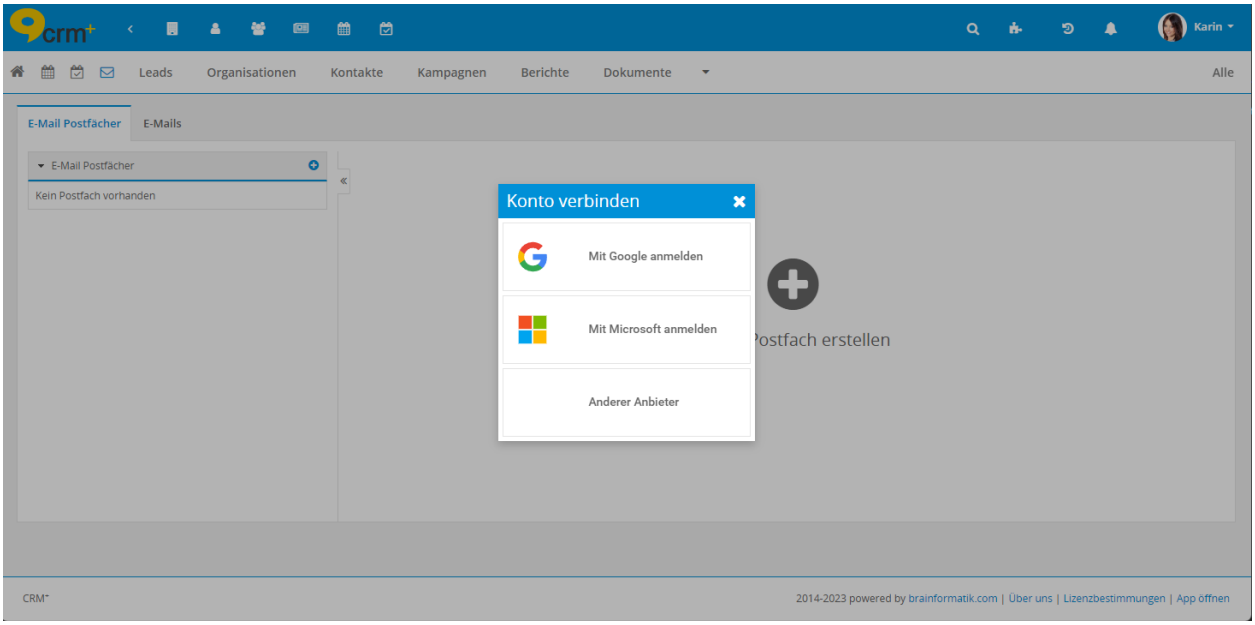


Bemerkung:

Eine Authentifizierung per *OAuth* Zugriffsschlüssel ist für E-Mail Postfächer möglich. Die Integration umfasst aktuell nur E-Mail-Konten von Google und Office365.

E-Mail Postfächer dieser Anbieter, welche neu angelegt werden, können mittels OAuth entsprechend authentifiziert werden.

Nach dem Anklicken des Aktionslinks “neues Postfach erstellen” wird das Popup „Konto verbinden“ angezeigt, in welchem ausgewählt werden kann, welches Konto verbunden werden soll: Google, Microsoft oder ein anderer Anbieter.



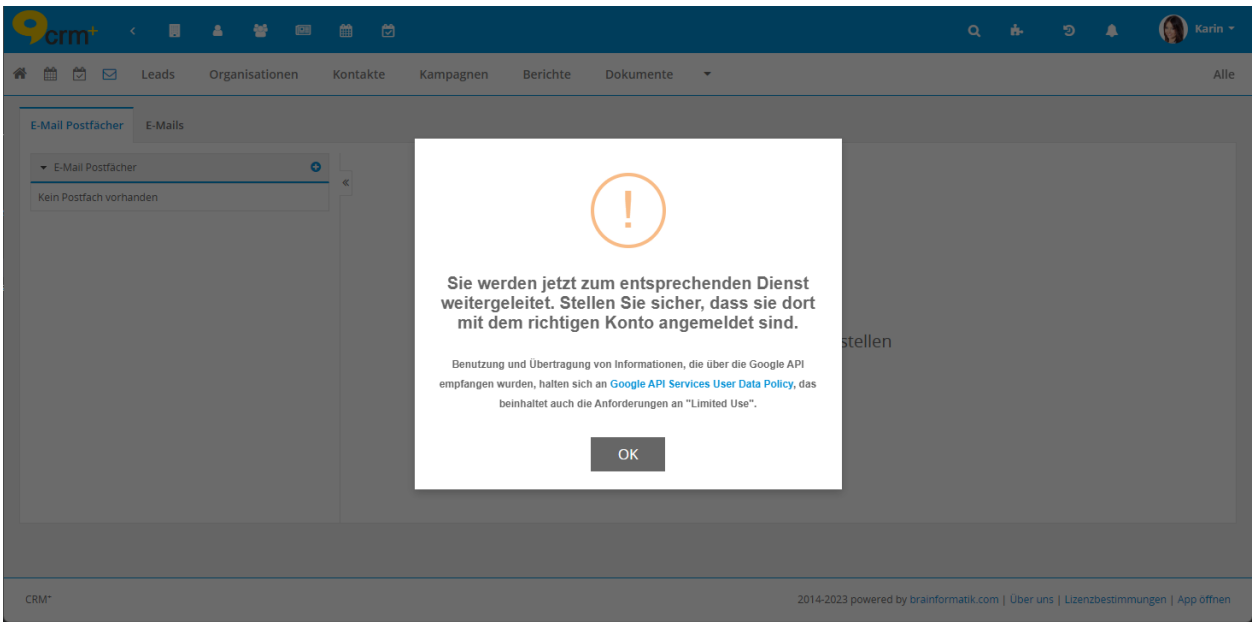
Soll ein Google E-Mail Postfach angelegt und die OAuth-Authentifizierung genutzt werden, dann muss die Google-Schaltfläche angeklickt werden. Bei der Nutzung von Office365 entsprechend die Windows-Schaltfläche. Bei allen anderen Anbietern muss die „Andere Anbieter“ Schaltfläche angeklickt werden.

Neues Postfach erstellen und OAuth-Authentifizierung nutzen

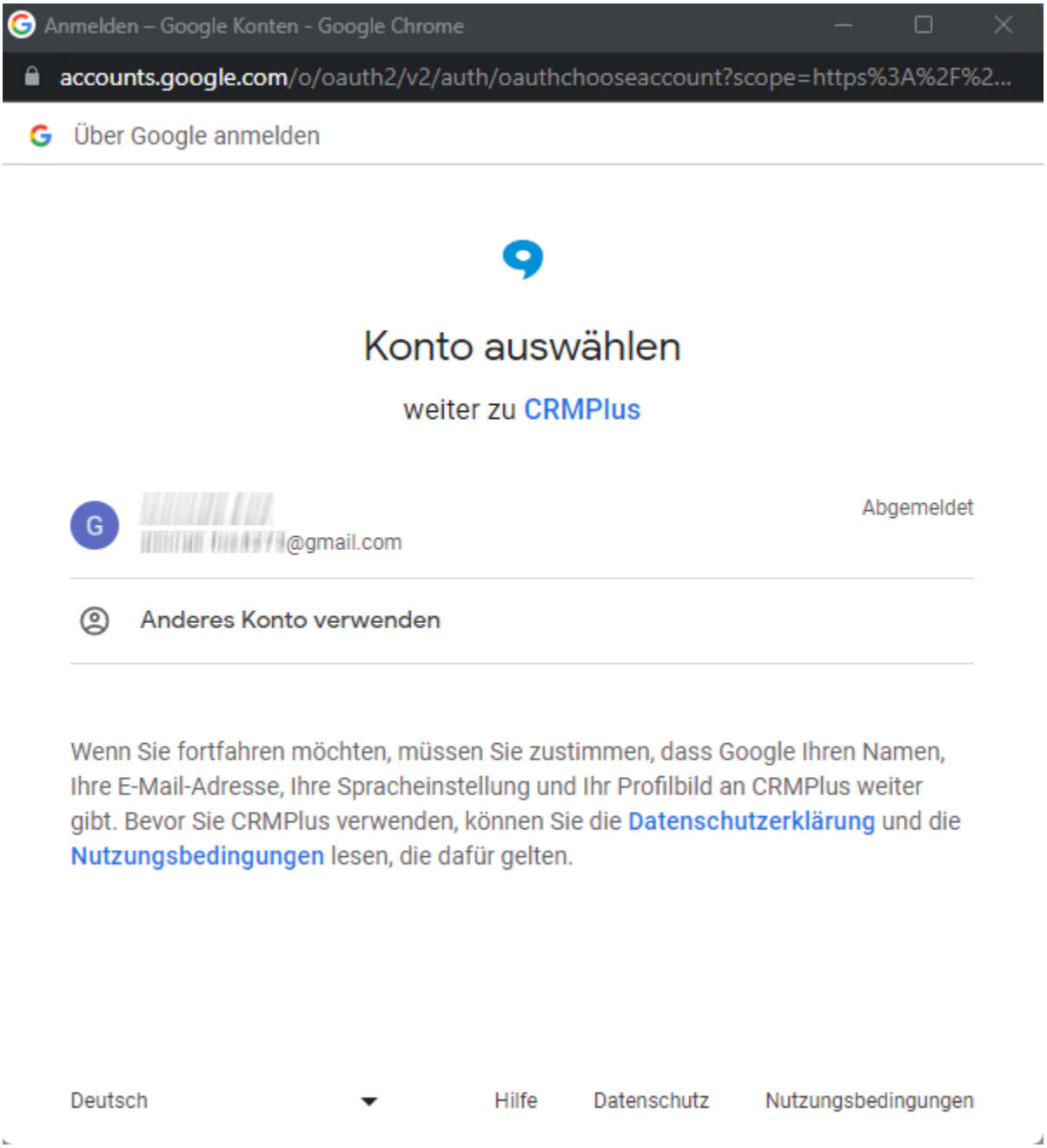
Wie bereits beschrieben, kann aktuell nur bei den genannten E-Mail-Anbietern Google und Microsoft eine OAuth-Authentifizierung genutzt werden. Der Ablauf der OAuth-Authentifizierung ist nachfolgend beschrieben.

OAuth-Authentifizierung Google

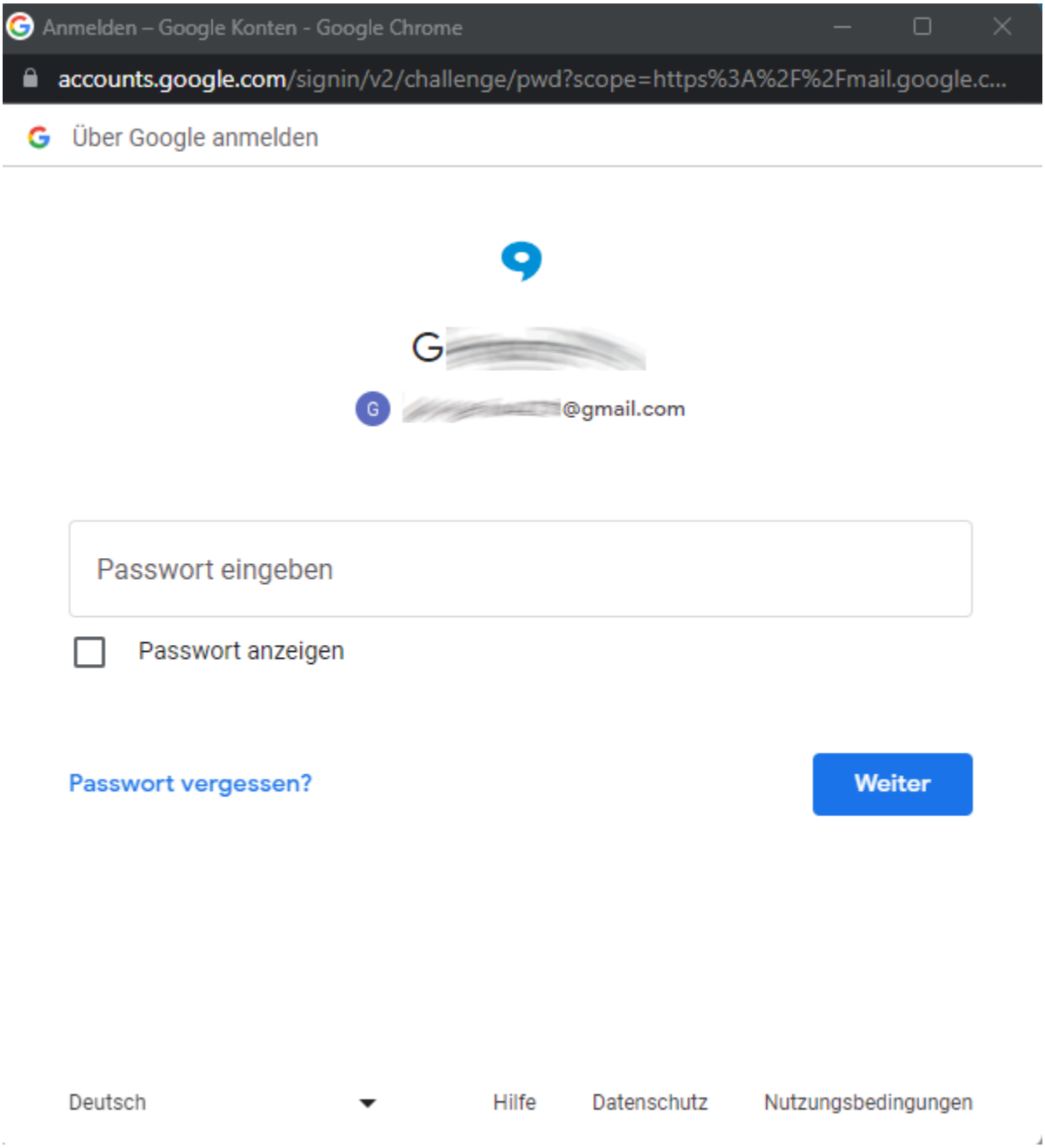
Nach dem Anklicken des Google-Logos wird ein Hinweisfenster eingeblendet, welches darauf hinweist, dass Sie jetzt zum entsprechenden Dienst weitergeleitet werden:



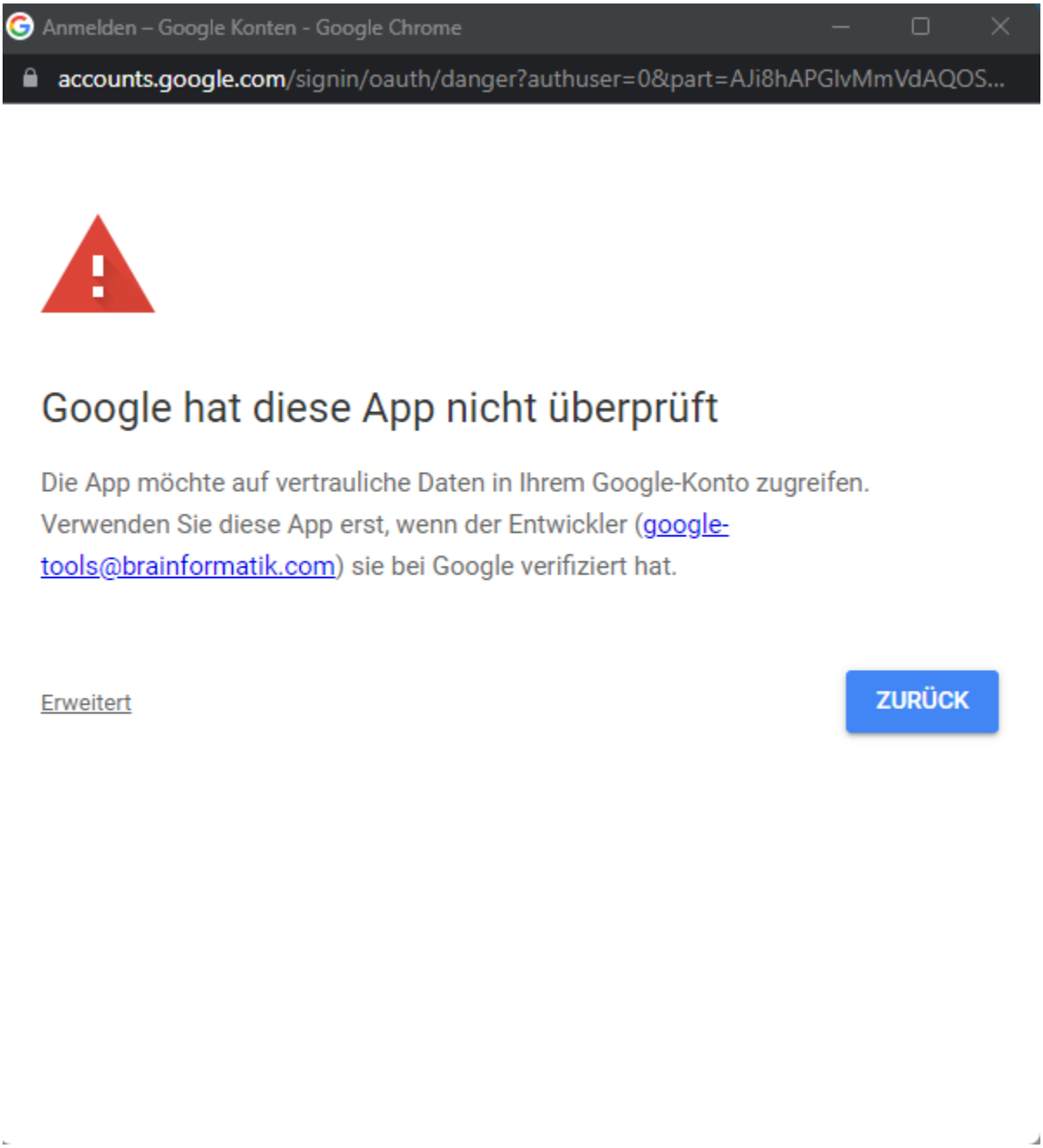
Nach dem Anklicken des Buttons „Ok“ öffnet sich ein Browserfenster zur Auswahl des Kontos:



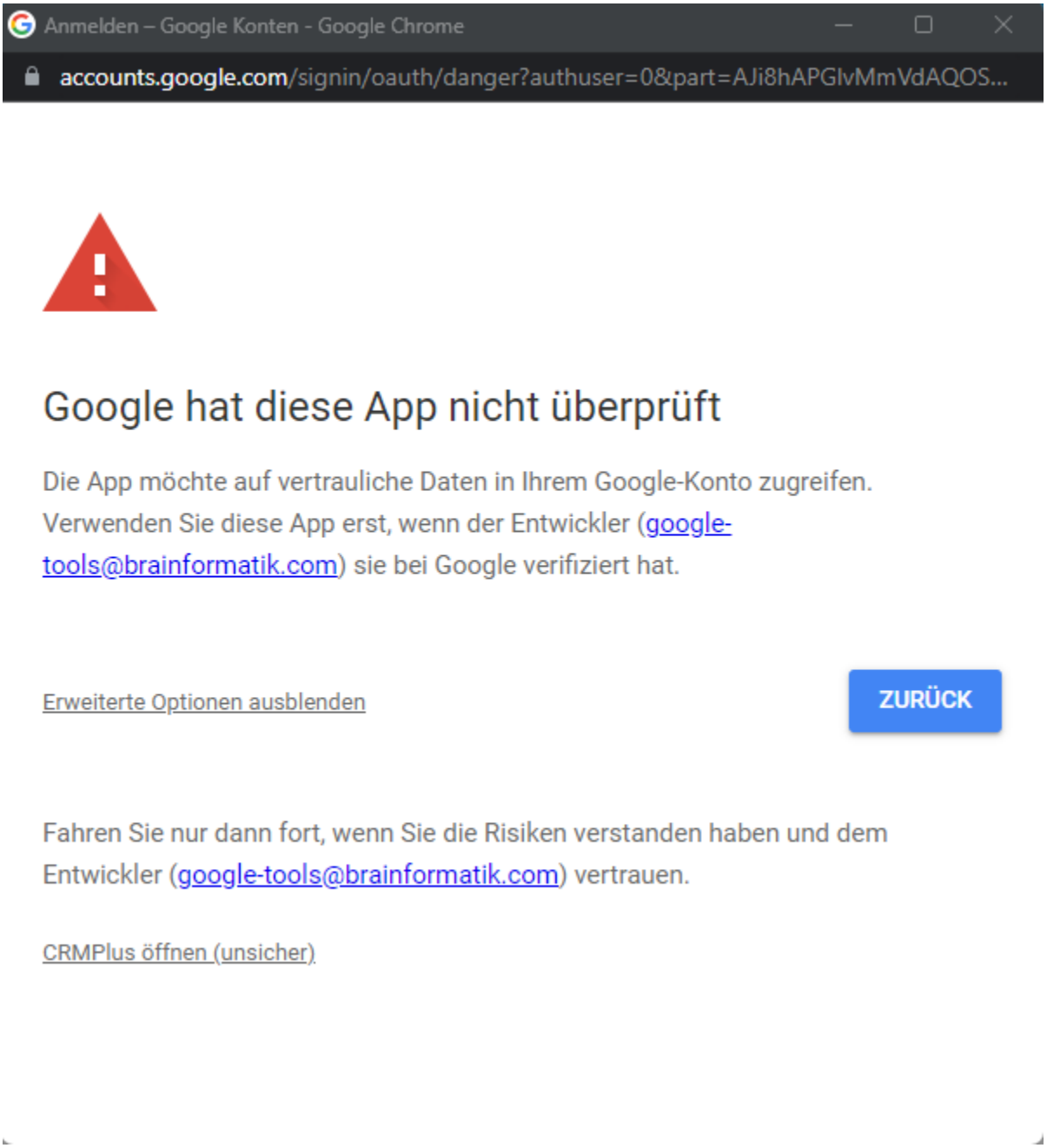
Im nächsten Schritt ist die Eingabe des Passworts notwendig:



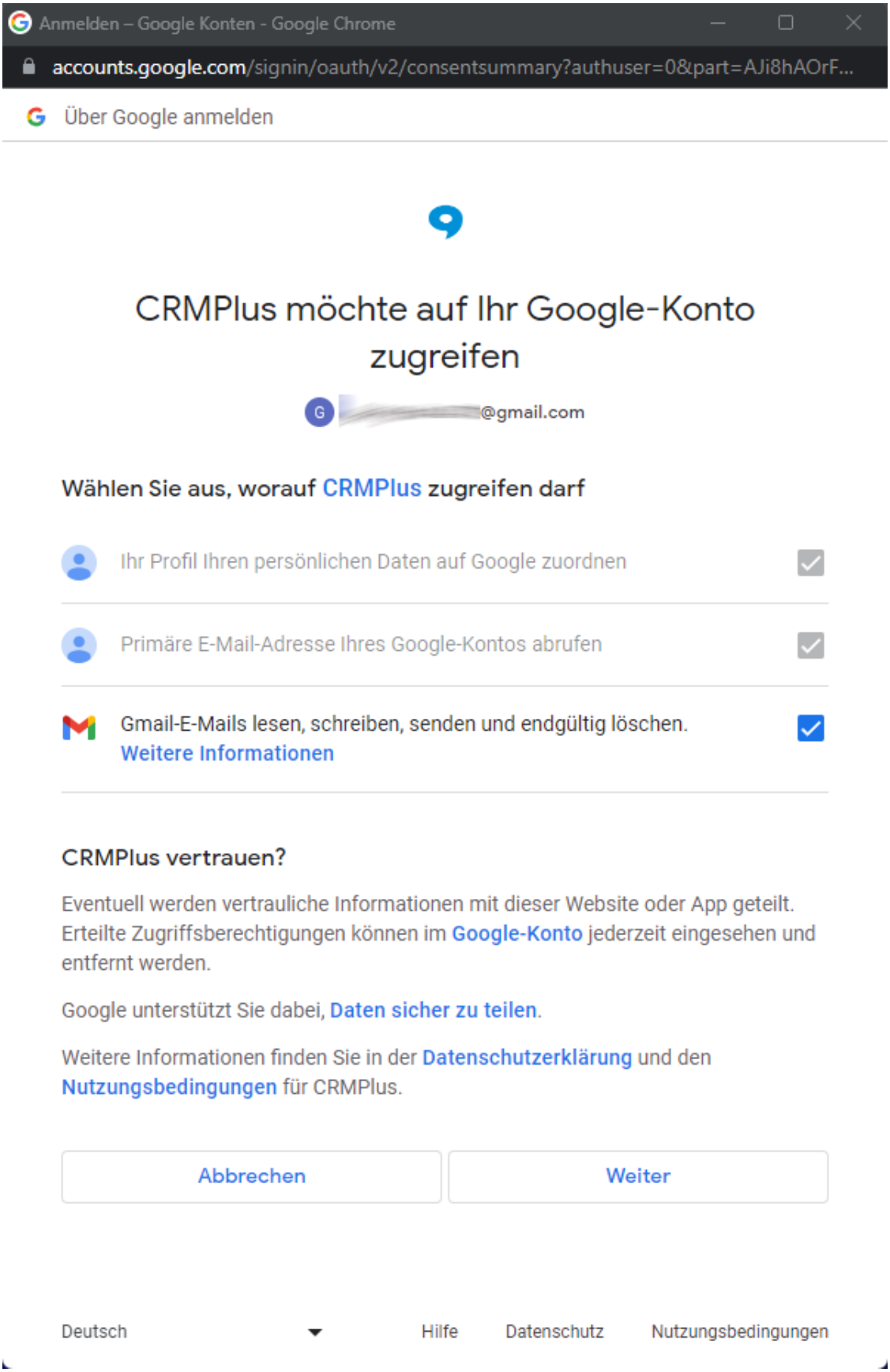
Aufgrund der sehr restriktiven Sicherheitseinstellungen seitens Google, wird nach dem Anklicken des Buttons „Weiter“ nun im Browserfenster der Hinweis angezeigt, dass Google diese App noch nicht überprüft hat:



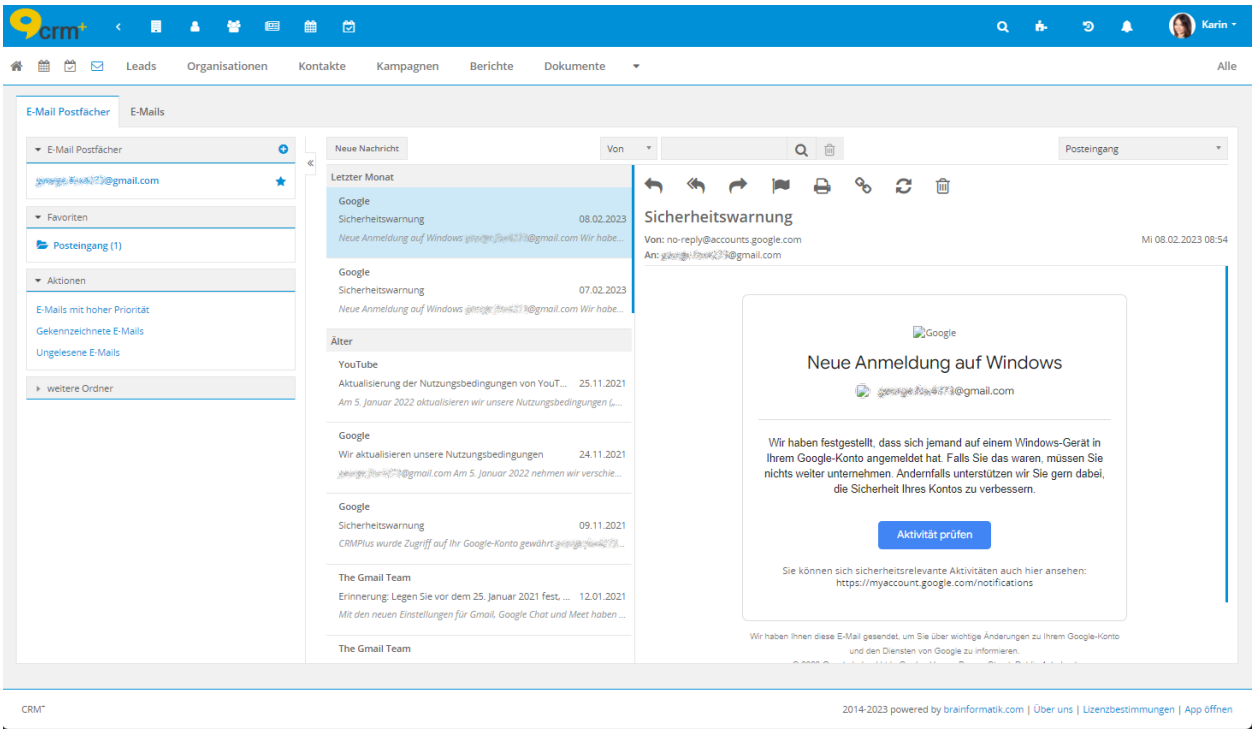
Im nächsten Schritt muss hier auf „Erweitert“ geklickt werden, woraufhin die erweiterten Optionen eingeblendet werden:



Nun muss „CRMPlus öffnen (unsicher)“ angeklickt werden, worauf die Meldung angezeigt wird, dass CRM+ auf Ihr Google-Konto zugreifen möchte:


Anmelden – Google Konten - Google Chrome
accounts.google.com/signin/oauth/v2/consentsummary?authuser=0&part=AJi8hAOrF...
Über Google anmelden
CRMPlus möchte auf Ihr Google-Konto zugreifen
G
@gmail.com
Wählen Sie aus, worauf CRMPlus zugreifen darf
Ihr Profil Ihren persönlichen Daten auf Google zuordnen
Primäre E-Mail-Adresse Ihres Google-Kontos abrufen
Gmail-E-Mails lesen, schreiben, senden und endgültig löschen.
Weitere Informationen
CRMPlus vertrauen?
Eventuell werden vertrauliche Informationen mit dieser Website oder App geteilt. Erteilte Zugriffsberechtigungen können im Google-Konto jederzeit eingesehen und entfernt werden.
Google unterstützt Sie dabei, Daten sicher zu teilen.
Weitere Informationen finden Sie in der Datenschutzerklärung und den Nutzungsbedingungen für CRMPlus.
Abbrechen
Weiter
Deutsch
Hilfe
Datenschutz
Nutzungsbedingungen

Nach dem Anhaken der Checkbox „Gmail-E-Mails lesen, schreiben, senden und endgültig löschen“ und dem Anklicken des Buttons „Weiter“, ist das E-Mail Postfach in CRM+ eingerichtet und wird entsprechend angezeigt:

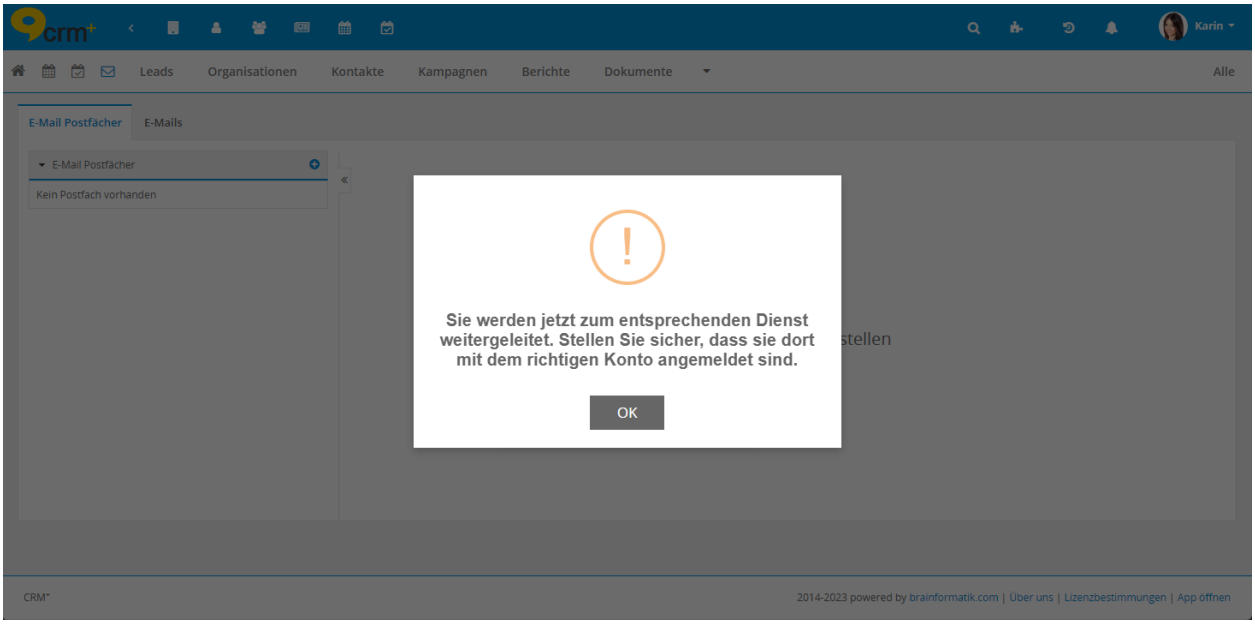


Kann ein OAuth Token nicht mehr verlängert werden, erhält der Benutzer eine entsprechende Benachrichtigung in CRM+.

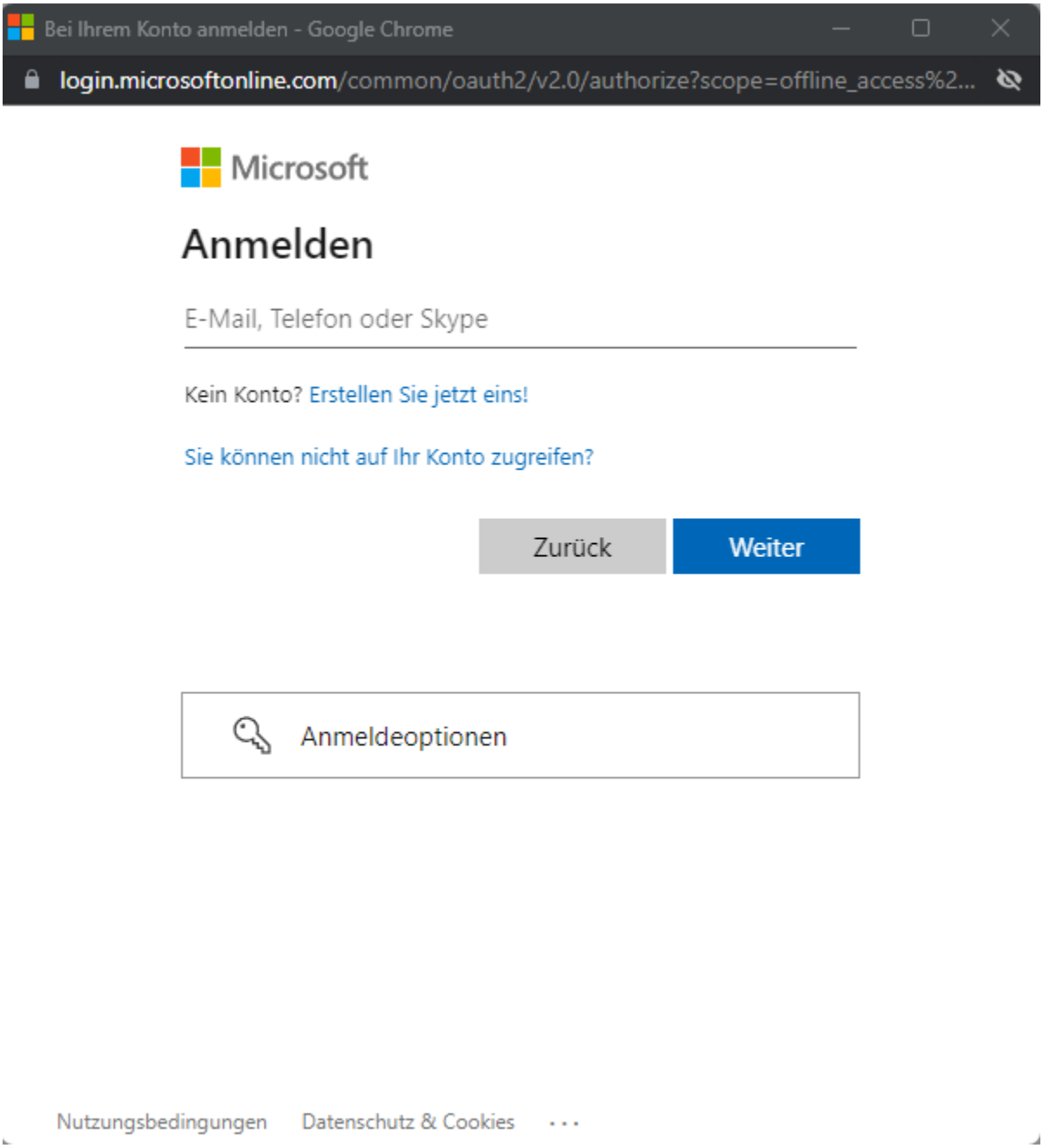
Bemerkung: Bitte beachten Sie auch die *anbieterspezifischen Besonderheiten* bei einem E-Mail Postfach von Google.

OAuth-Authentifizierung Office365

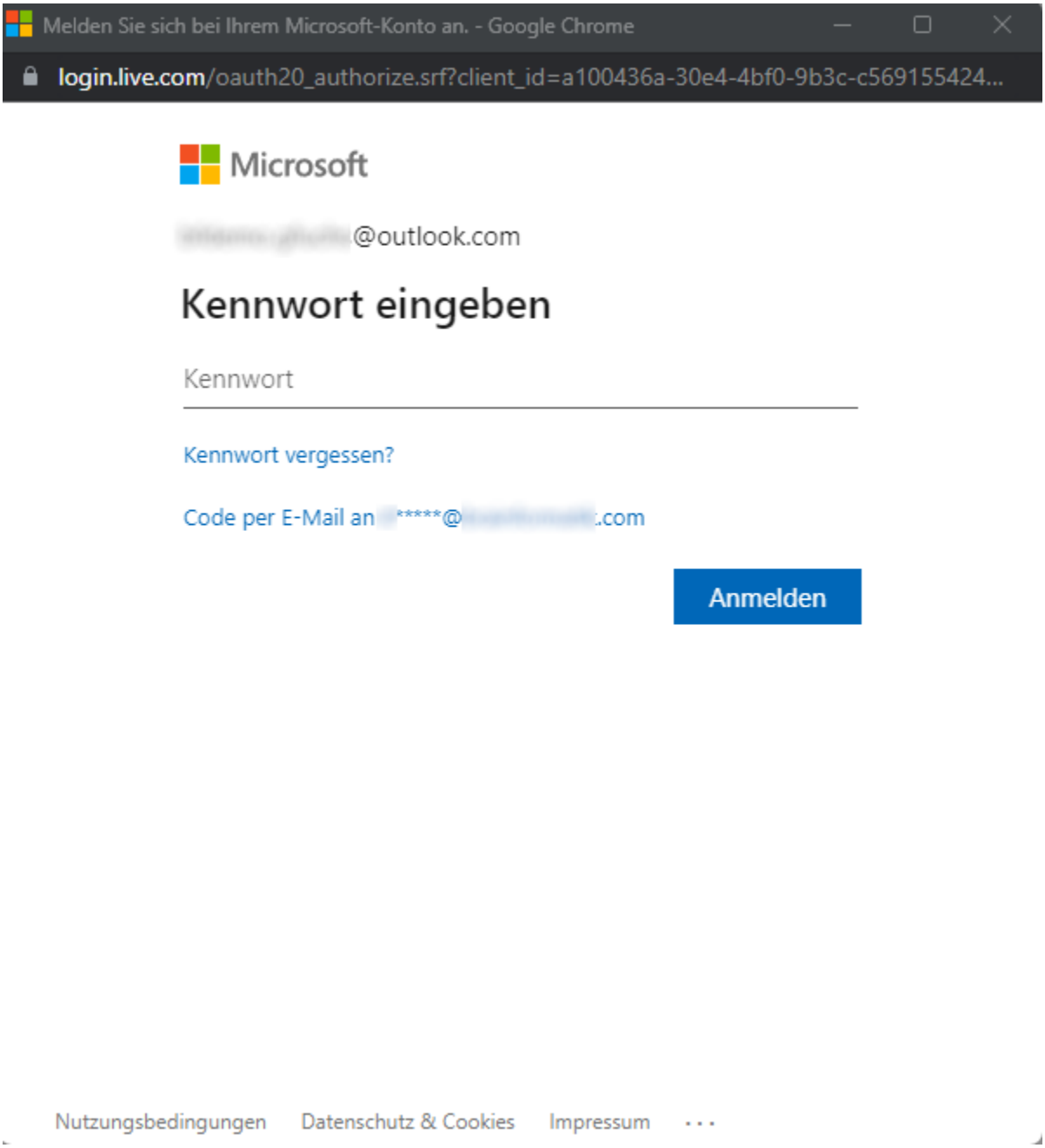
Nach dem Anklicken des Windows-Logos wird ein Hinweisfenster eingeblendet, welches darauf hinweist, dass Sie jetzt zum entsprechenden Dienst weitergeleitet werden:



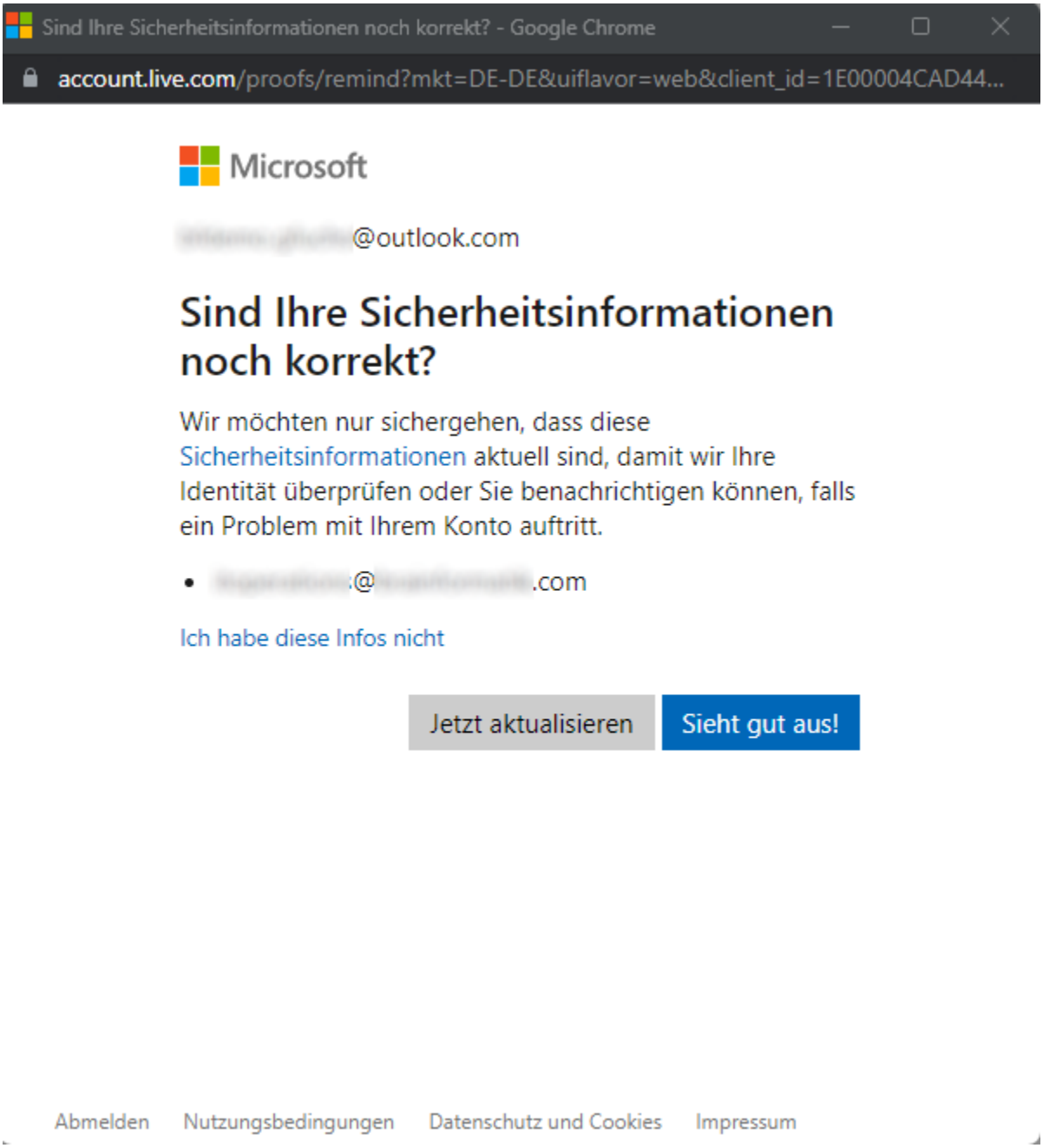
Falls Sie auf Ihrem Gerät noch nicht bei Microsoft angemeldet sind, öffnet sich nach dem Anklicken des Buttons „Ok“ ein Browserfenster zur Anmeldung:



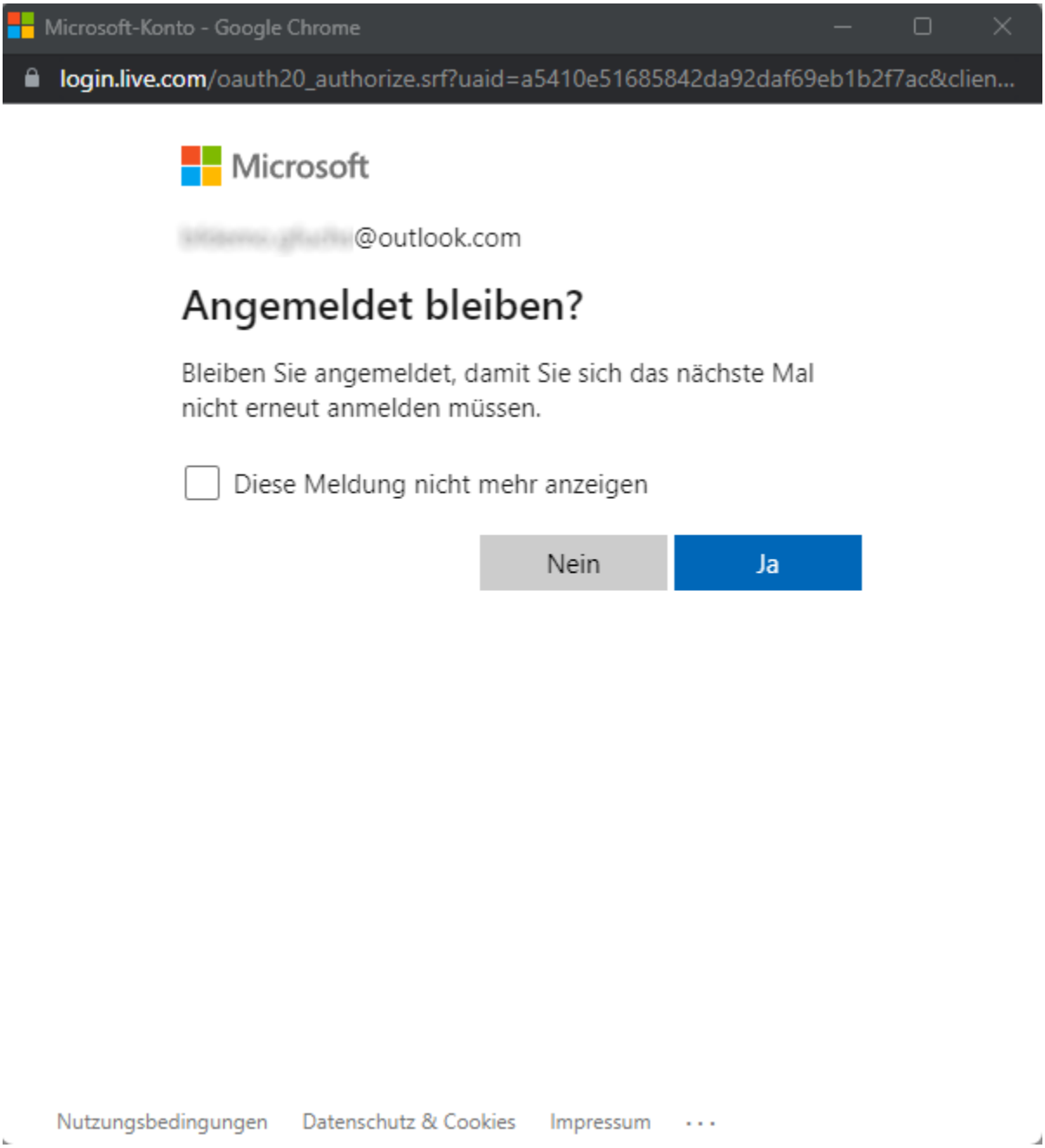
Im nächsten Schritt ist die Eingabe des Kennworts notwendig:



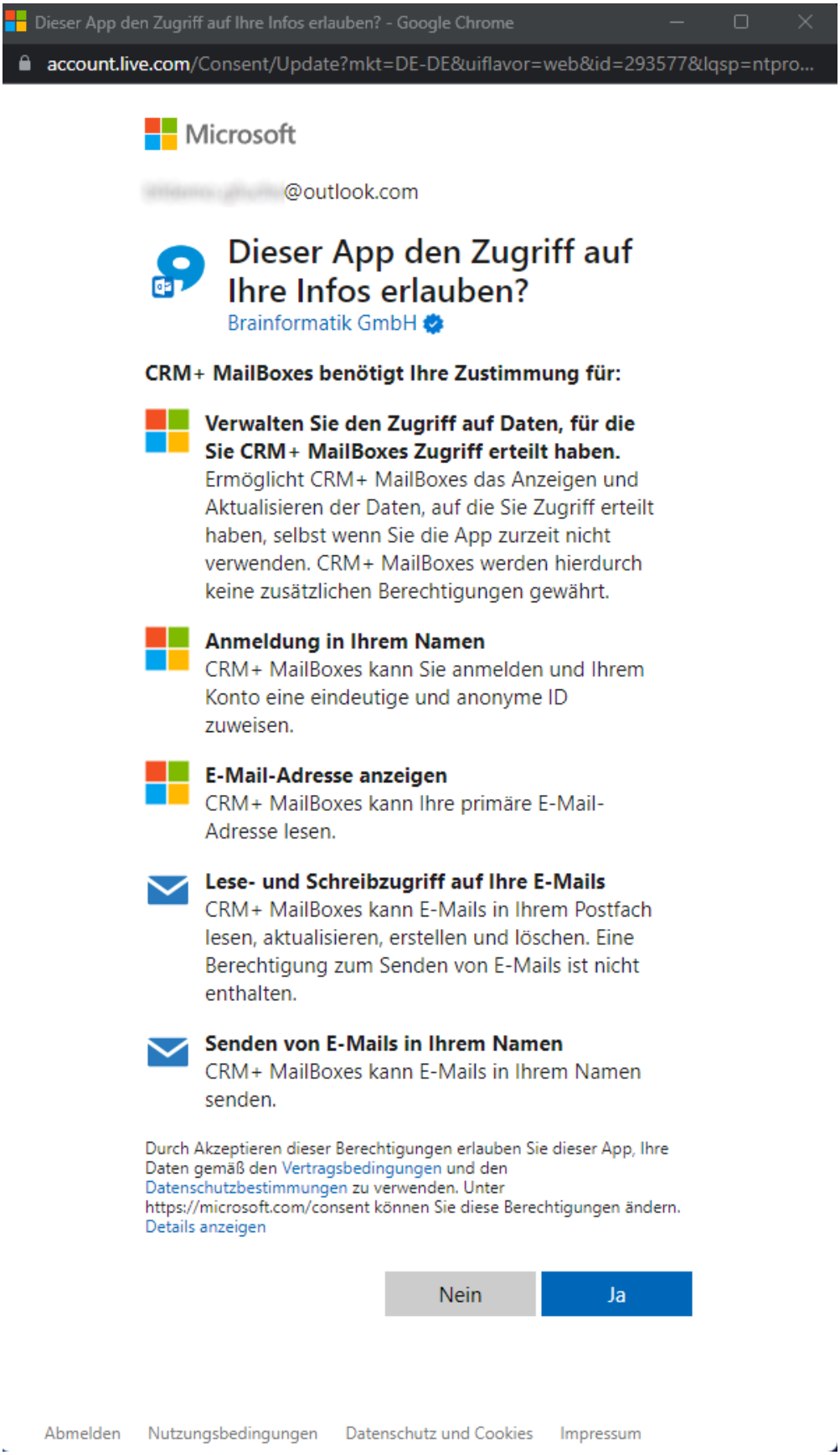
Gegebenenfalls wird noch eine Abfrage eingeblendet, ob Ihre Sicherheitsinformationen noch korrekt sind:



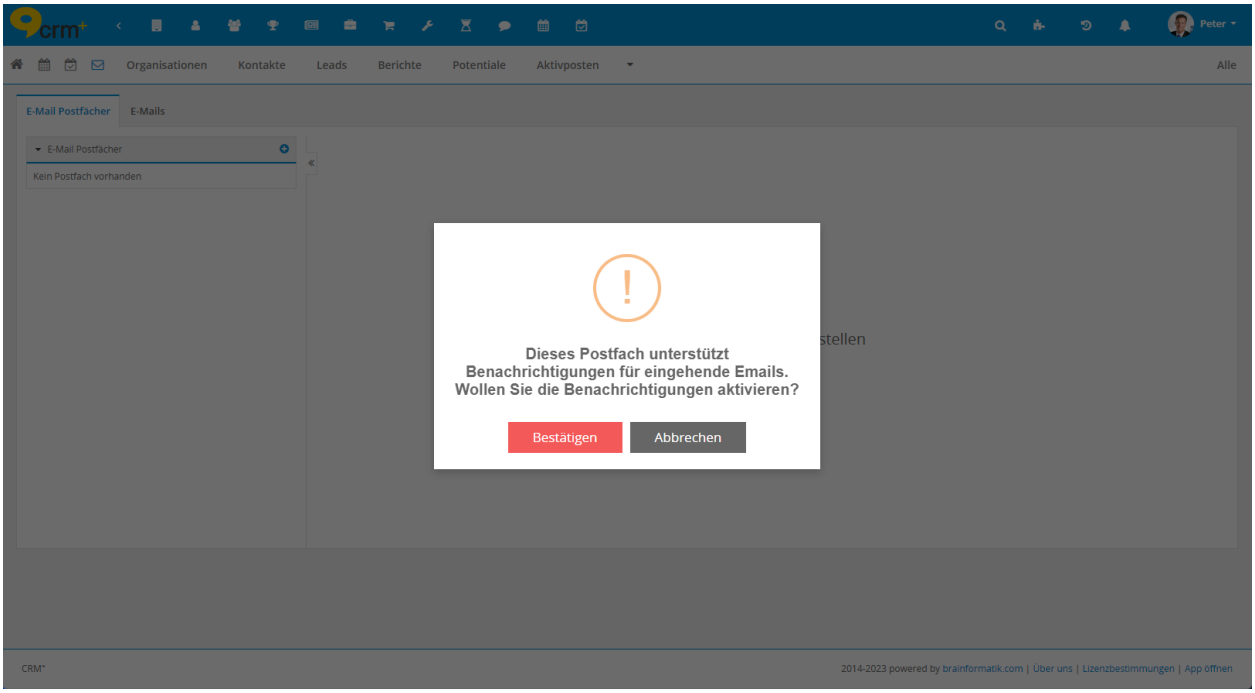
Nach der Bestätigung erscheint die Abfrage, ob man angemeldet bleiben will.



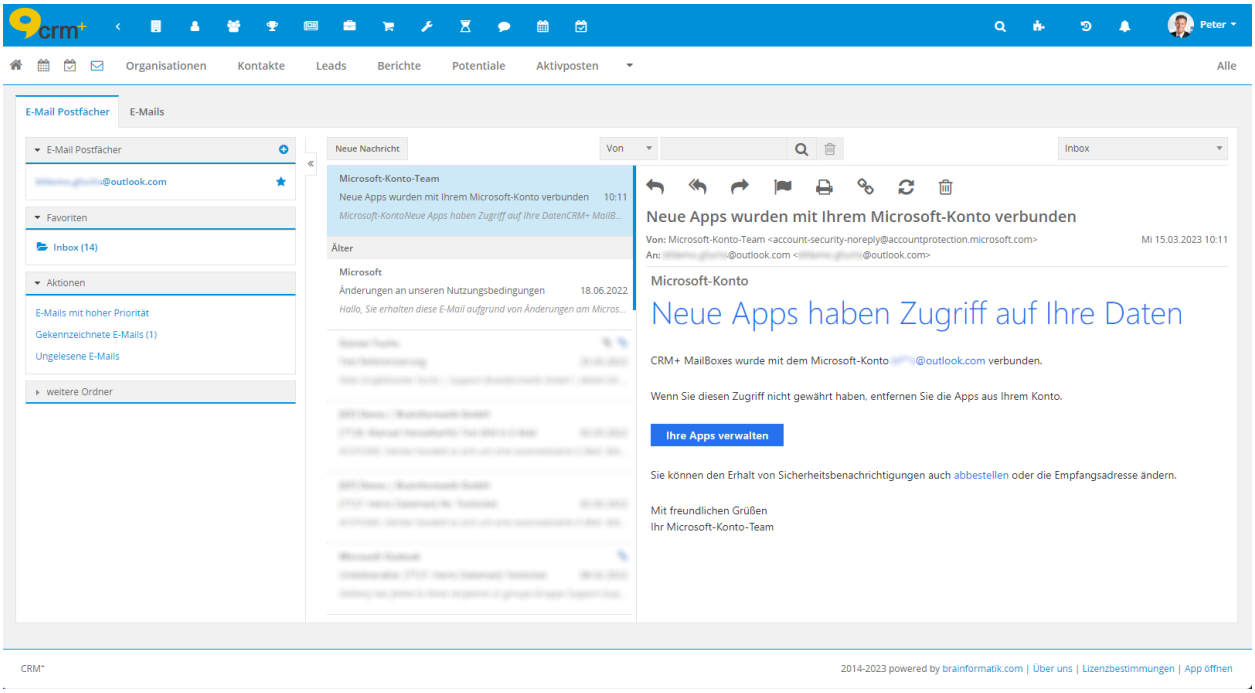
Nach erneuter Bestätigung erscheint die Abfrage, ob diese App auf Ihre Infos zugreifen darf:


Dieser App den Zugriff auf Ihre Infos erlauben? - Google Chrome
account.live.com/Consent/Update?mkt=DE-DE&uiflavor=web&id=293577&lqsp=ntpro...
Microsoft
@outlook.com
Dieser App den Zugriff auf Ihre Infos erlauben?
Brainformatik GmbH
CRM+ MailBoxes benötigt Ihre Zustimmung für:
Verwalten Sie den Zugriff auf Daten, für die Sie CRM+ MailBoxes Zugriff erteilt haben.
Ermöglicht CRM+ MailBoxes das Anzeigen und Aktualisieren der Daten, auf die Sie Zugriff erteilt haben, selbst wenn Sie die App zurzeit nicht verwenden. CRM+ MailBoxes werden hierdurch keine zusätzlichen Berechtigungen gewährt.
Anmeldung in Ihrem Namen
CRM+ MailBoxes kann Sie anmelden und Ihrem Konto eine eindeutige und anonyme ID zuweisen.
E-Mail-Adresse anzeigen
CRM+ MailBoxes kann Ihre primäre E-Mail-Adresse lesen.
Lese- und Schreibzugriff auf Ihre E-Mails
CRM+ MailBoxes kann E-Mails in Ihrem Postfach lesen, aktualisieren, erstellen und löschen. Eine Berechtigung zum Senden von E-Mails ist nicht enthalten.
Senden von E-Mails in Ihrem Namen
CRM+ MailBoxes kann E-Mails in Ihrem Namen senden.
Durch Akzeptieren dieser Berechtigungen erlauben Sie dieser App, Ihre Daten gemäß den Vertragsbedingungen und den Datenschutzbestimmungen zu verwenden. Unter https://microsoft.com/consent können Sie diese Berechtigungen ändern.
Details anzeigen
Nein
Ja
Abmelden
Nutzungsbedingungen
Datenschutz und Cookies
Impressum

Nach der Bestätigung wird nun u.U. (abhängig von Ihrem Postfach) ein Hinweis eingeblendet, dass das Postfach Benachrichtigungen für eingehende E-Mails unterstützt. Mit dem Anklicken des Buttons „Bestätigen“ werden die Benachrichtigungen aktiviert:



Das E-Mail Postfach ist nun in CRM+ eingerichtet und wird entsprechend angezeigt:



Kann ein OAuth Token nicht mehr verlängert werden, erhält der Benutzer eine Benachrichtigung in CRM+.

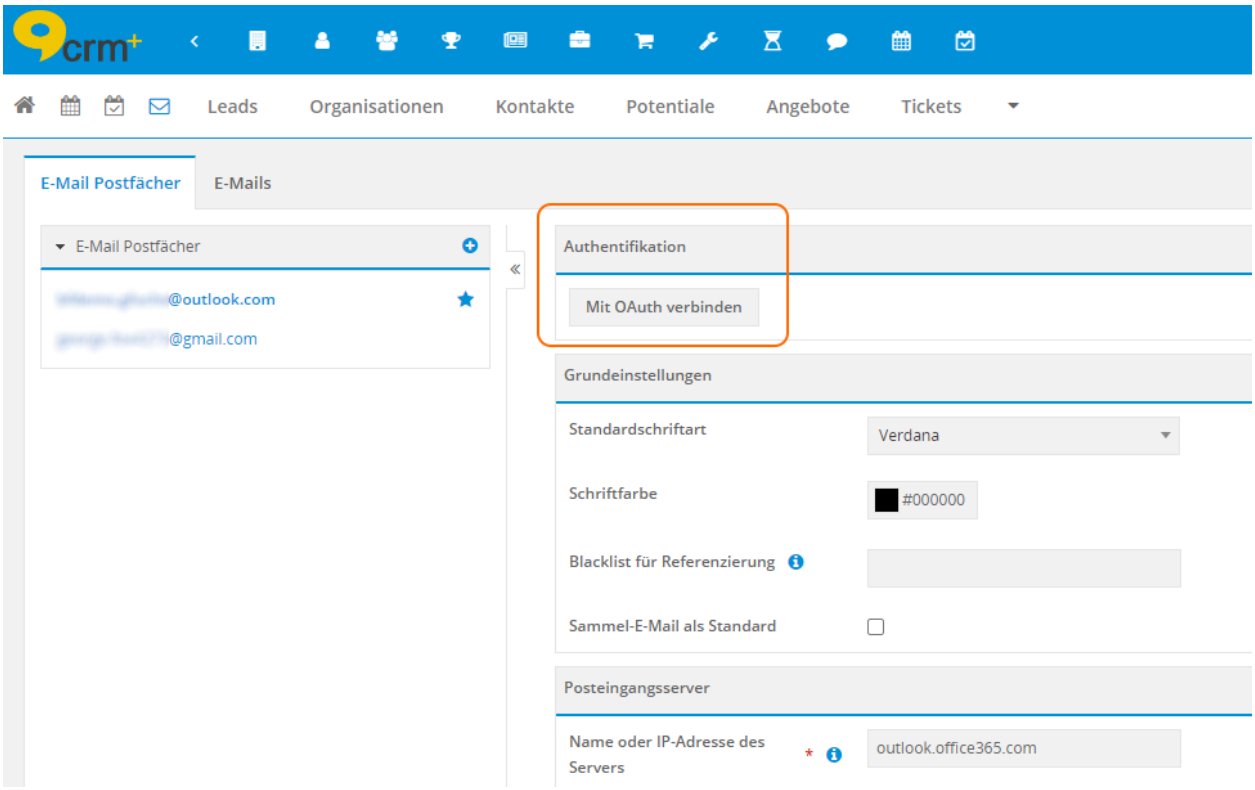
Bemerkung: Bitte beachten Sie auch die *anbieterspezifischen Besonderheiten* bei einem E-Mail Postfach von

Office365.

OAuth-Authentifizierung nachträglich durchführen

Bei bereits angelegten E-Mail Postfächern kann auch nachträglich eine OAuth-Authentifizierung bei den oben genannten E-Mail-Anbietern durchgeführt werden.

Um eine nachträgliche Authentifizierung durchzuführen, muss in den Einstellungen des E-Mail Postfachs im Block „Authentifizierung“ der Button „Mit OAuth verbinden“ angeklickt werden:



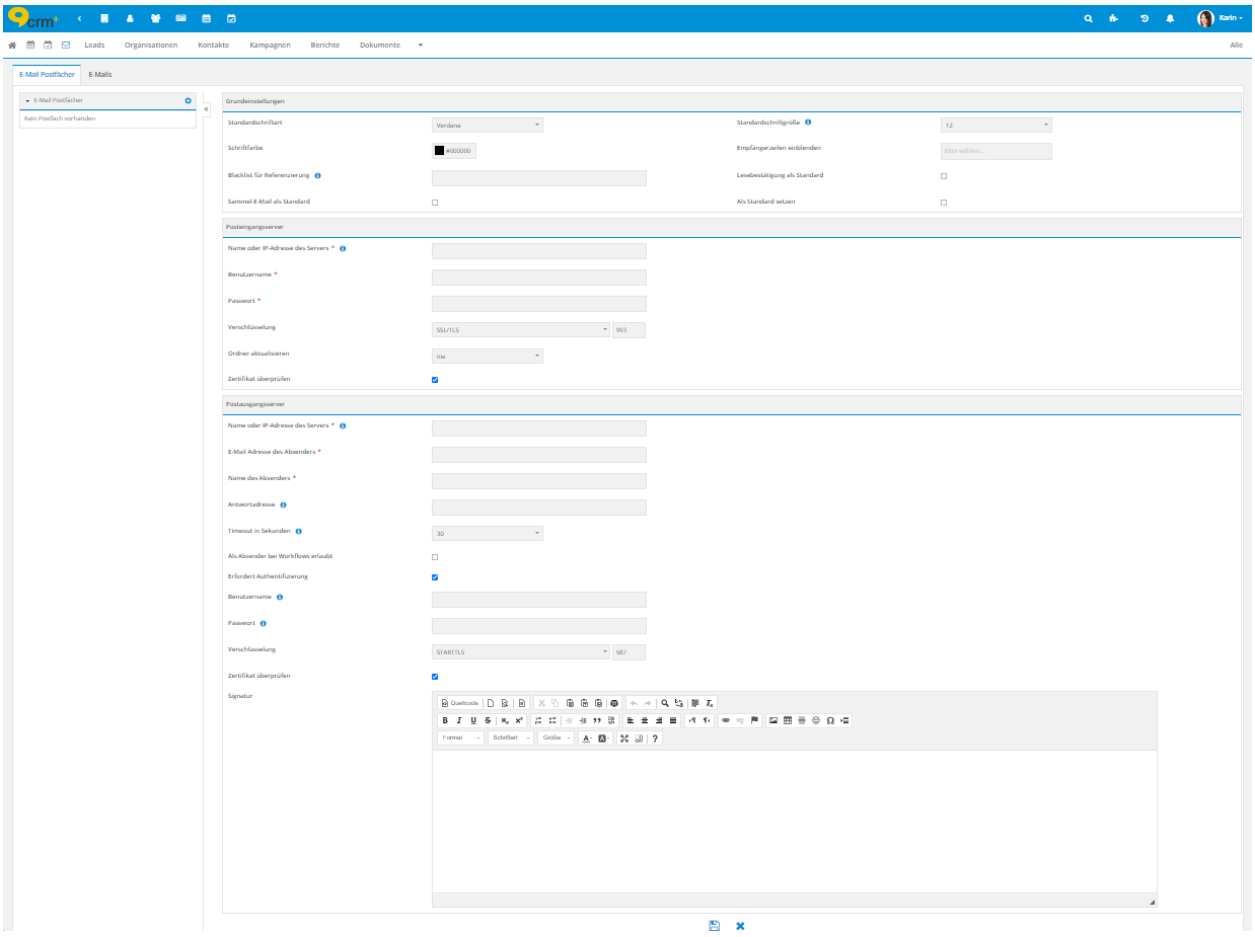
Die Authentifikation erfolgt dann wie im Punkt *Neues Postfach erstellen und OAuth-Authentifizierung nutzen* beschrieben.

Bemerkung:

Sollten mehrere Postfächer angelegt sein und sollte es Probleme bei einer nachträglichen OAuth-Authentifizierung geben, kann evtl. das Löschen des Caches Abhilfe schaffen.
Gleiches gilt beim Löschen eines Postfachs und anschließender Anlage eines anderen/neuen Postfachs.

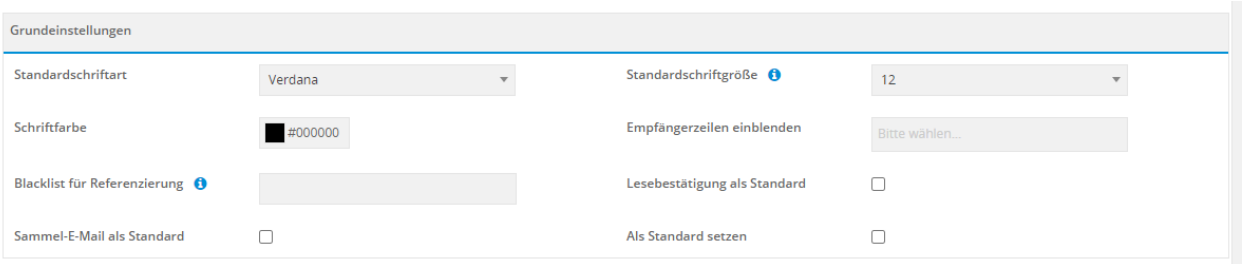
Neues Postfach erstellen - Andere Anbieter

Wurde im Popup „Konto erstellen“ die Option „Andere Anbieter“ gewählt, wird direkt die Eingabemaske zum Anlegen eines neuen Postfachs angezeigt:



Die Eingabemaske zum Anlegen eines Postfachs besteht aus drei Teilen: *Grundeinstellungen*, *Posteingangsserver* und *Postausgangsserver*.

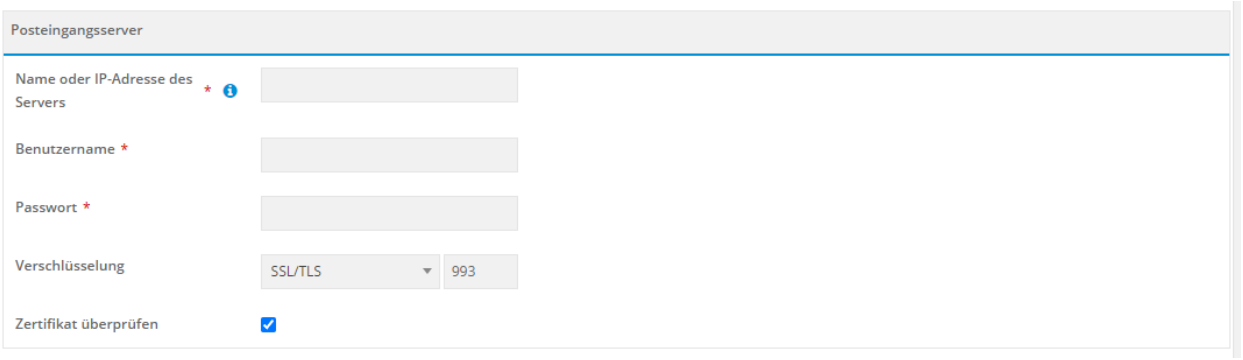
Einstellungspunkt Grundeinstellungen



- **Standardschriftart** - Auswahlliste der in CRM+ verfügbaren Schriftarten zur Festlegung der Standardschriftart für E-Mails.
- **Standardschriftgröße** - Auswahlliste zur Festlegung der Standardschriftgröße (in Pixel) für E-Mails.
- **Schriftfarbe** - Festlegung der Schriftfarbe (mittels Eingabe Hexadezimalzahlen oder per Color Picker).
- **Empfängerzeilen einblenden** - Einstellung ob standardmäßig die Empfängerzeilen *CC* und/oder *BCC* bei der Erstellung einer E-Mail eingeblendet werden sollen.
- **Blacklist für Referenzierung** - Hier kann eine kommaseparierte Liste von Top-Level-Domains eingetragen werden, deren E-Mail Adressen bei der Datensatzsuche während der Referenzierung ignoriert werden sollen (z.B. example.com ignoriert info@example.com).

- **Lesebestätigung als Standard** - Checkbox ob eine Lesebestätigung standardmäßig bei E-Mails gesetzt wird.
- **Sammel E-Mail als Standard** - Checkbox ob eine E-Mail standardmäßig als Sammel E-Mail gekennzeichnet werden soll.
- **Als Standard setzen** - Gibt an, ob das Postfach als Standardpostfach verwendet werden soll. Das als erstes angelegte Postfach ist automatisch das Standardpostfach. Werden weitere Postfächer angelegt, kann eines davon mittels dieser Option als Standardpostfach gesetzt werden. Es kann immer nur ein Postfach als Standard gewählt werden. Wird ein Standardpostfach gelöscht, wird das nächste Postfach in der Liste automatisch als Standardpostfach gekennzeichnet.

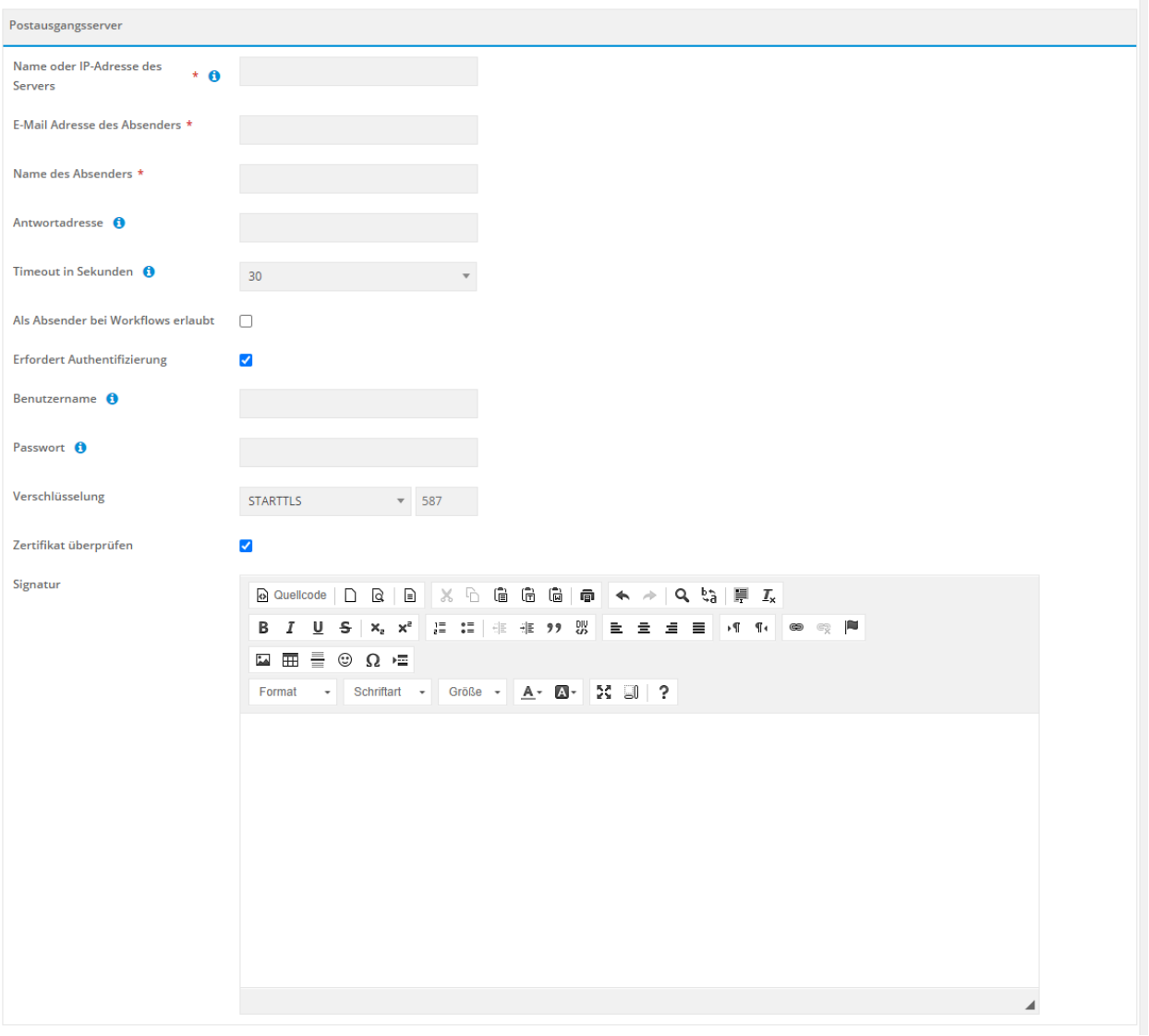
Einstellungspunkt Posteingangsserver:



- **Name oder IP-Adresse des Servers*** - z.B. mail.company.com oder 192.168.10.20
- **Benutzername*** - Benutzername des Postfachs (Benutzername welcher zum Login des Postfachs genutzt wird, meist die E-Mail Adresse)
- **Passwort*** - Passwort des Postfachs
- **Verschlüsselung** - Art der Verschlüsselung. Zur Auswahl stehen “Keine” (Port 143), “STARTTLS” (Port 143) oder “SSL/TLS” (Port 993), abhängig vom Anbieter.
- **Zertifikat überprüfen** - Kann deaktiviert werden, wenn z.B. der Server ein selbst signiertes Zertifikat verwendet.

* = Pflichtfelder

Einstellungspunkt Postausgangsserver:



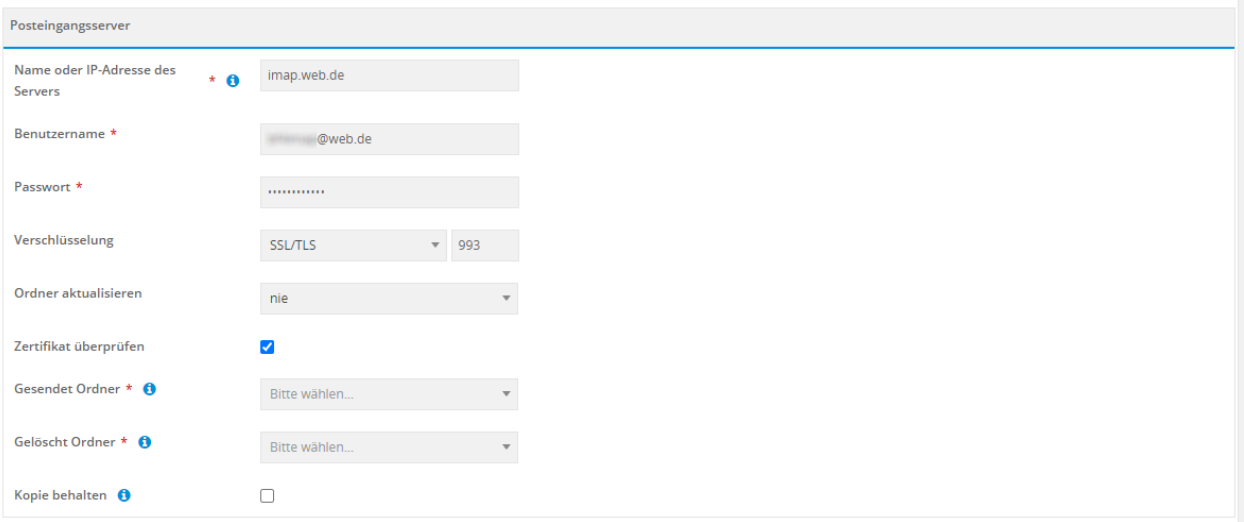
- **Name oder IP-Adresse des Servers***- z.B. smtp.company.com oder 192.168.10.20
- **E-Mail Adresse des Absenders*** - E-Mail Adresse des Absenders
- **Name des Absenders*** - Der in E-Mails angezeigte Name, i.d.R. Vor-/Nachname.
- **Antwortadresse** - Definiert die Standard-Antwortadresse. Der Empfänger Ihrer E-Mail antwortet automatisch auf die vorgegebene E-Mail-Adresse.
- **Timeout in Sekunden** - Auswahlliste zur Auswahl der Zeitspanne bis zum Timeout (Standardeinstellung 30, bei weiteren Fragen hierzu kontaktieren Sie bitte Ihren eigenen Administrator).
- **Als Absender bei Workflows erlaubt** - Ist der Haken gesetzt, kann ein Administrator das Postfach als Absender für eine Aufgabe des Typs *Sende E-Mail* eines *Workflows* verwenden.
- **Erfordert Authentifizierung** - Gibt an, ob der Ausgangsserver eine Anmeldung benötigt.
- **Benutzername** - Kann leer gelassen werden, um die Daten des Posteingangsservers zu verwenden.
- **Passwort** - Kann leer gelassen werden, um die Daten des Posteingangsservers zu verwenden.
- **Verschlüsselung** - Art der Verschlüsselung. Zur Auswahl stehen “Keine” (Port 25), “STARTTLS” (Port 587) oder “SSL/TLS” (Port 465), abhängig vom Anbieter.

- **Zertifikat überprüfen** - Kann deaktiviert werden, wenn der Server ein selbst signiertes Zertifikat verwendet.
- **Signatur** - *CKEditor* zur Erstellung einer Signatur. Diese wird beim Erstellen einer E-Mail automatisch dem Inhalt hinzugefügt.

* = Pflichtfelder

Sind alle Daten eingetragen, werden diese durch einen Klick auf den Button “Weiter” überprüft. Sollte die Überprüfung nicht erfolgreich gewesen sein, erscheint eine entsprechende Fehlermeldung und die Eingaben müssen entsprechend korrigiert werden.

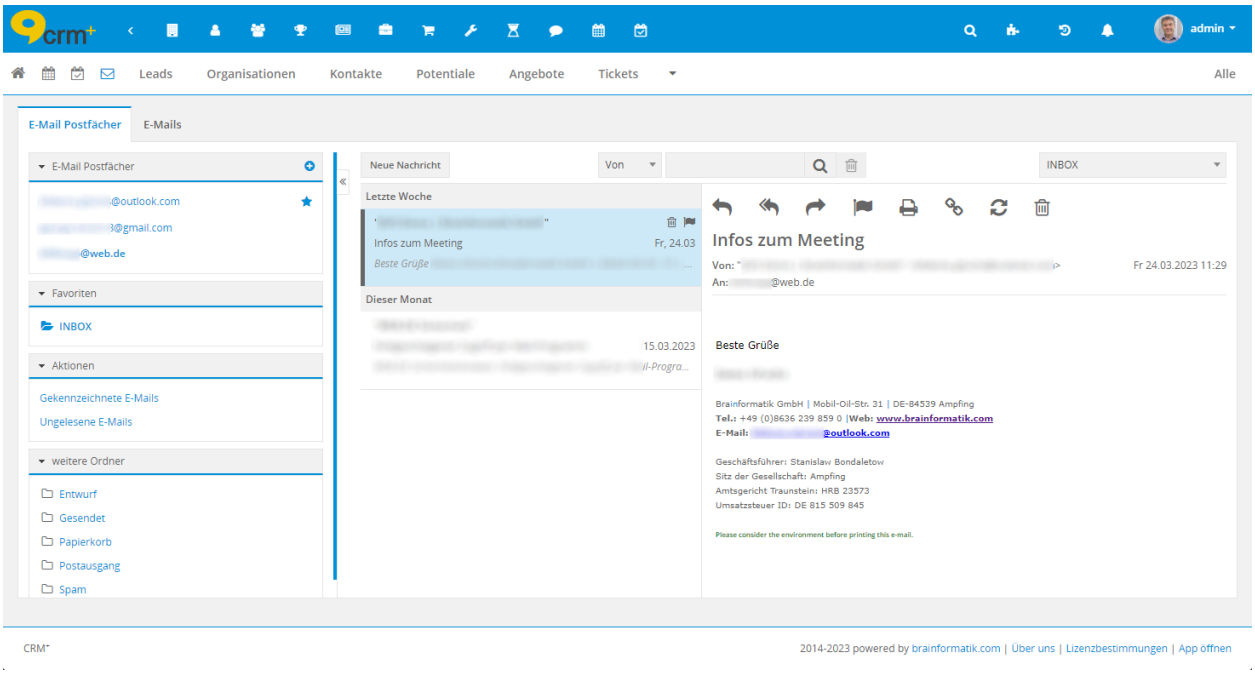
War die Überprüfung erfolgreich, werden die Einstellungen für das Postfach angezeigt und es müssen noch weitere Einstellungspunkte des Postausgangsservers konfiguriert werden:



- **Gesendet Ordner*** - Wird i.d.R. automatisch ermittelt. In seltenen Fällen kann dieser Ordner nicht automatisch ermittelt werden, dann muss dieser manuell ausgewählt werden.
- **Gelöscht Ordner*** - Wird i.d.R. automatisch ermittelt. In seltenen Fällen kann dieser Ordner nicht automatisch ermittelt werden, dann muss dieser manuell ausgewählt werden.
- **Kopie behalten** - Ist der Haken gesetzt, wird eine Kopie einer versendeten E-Mail im “Gesendet Ordner” abgelegt. Zu beachten ist, dass einige Anbieter dieses Verhalten von sich aus aufweisen. In diesem Fall würde bei gesetztem Haken eine zweite Kopie angelegt werden.

Bemerkung: Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir stets die Verwendung einer verschlüsselten Verbindung, sowohl für den Posteingangserver, als auch für den Postausgangsserver.

Das E-Mail Postfach ist nun in CRM+ eingerichtet und wird entsprechend angezeigt:



Bereits referenzierte E-Mails (Icon Kette), welche sich im CRM Papierkorb befinden, werden nicht mit einem Link, sondern mit einem entsprechenden Hinweis „Die verknüpfte E-Mail befindet sich im Papierkorb des CRM Systems.“ bei Mouseover angezeigt.

Anbieterspezifische Besonderheiten

Während der Entwicklung des Moduls “E-Mail Postfächer” sind Besonderheiten bezüglich der Postausgangsserver mancher Anbieter aufgefallen.

Bemerkung: Die folgende Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und kann in Zukunft noch erweitert werden. Bitte beachten Sie auch die Tatsache, dass bei einigen Anbietern sehr strenge Limits für die Anzahl an E-Mails, die pro Tag verschickt werden dürfen, gelten.

Gmail

Google schränkt Gmail gleich an mehreren Stellen ein. Um ein Gmail Postfach mit CRM+ nutzen zu können, müssen drei Punkte erfüllt sein:

1. IMAP muss aktiviert sein. Zu finden ist diese Konfiguration über Gmail > Einstellungen > Weiterleitung und POP/IMAP
2. Der Zugriff für “weniger sichere Apps” muss über folgenden Link aktiviert werden: https://www.google.com/settings/security/lesssecureapps
3. Abschließend muss die Eingabe eines Captchas über folgenden Link deaktiviert werden: https://accounts.google.com/b/0/DisplayUnlockCaptcha

Outlook.com

Bei Outlook.com (oder auch Hotmail, Live Mail) kann es passieren, dass nach einer gewissen Zeit eine E-Mail an das eingerichtete Postfach gesendet wird, in der man durch Eingabe eines *Captcha* bestätigen muss, dass es sich um eine Person handelt und nicht ein automatisches System, welches die Nachrichten versendet.

Office 365

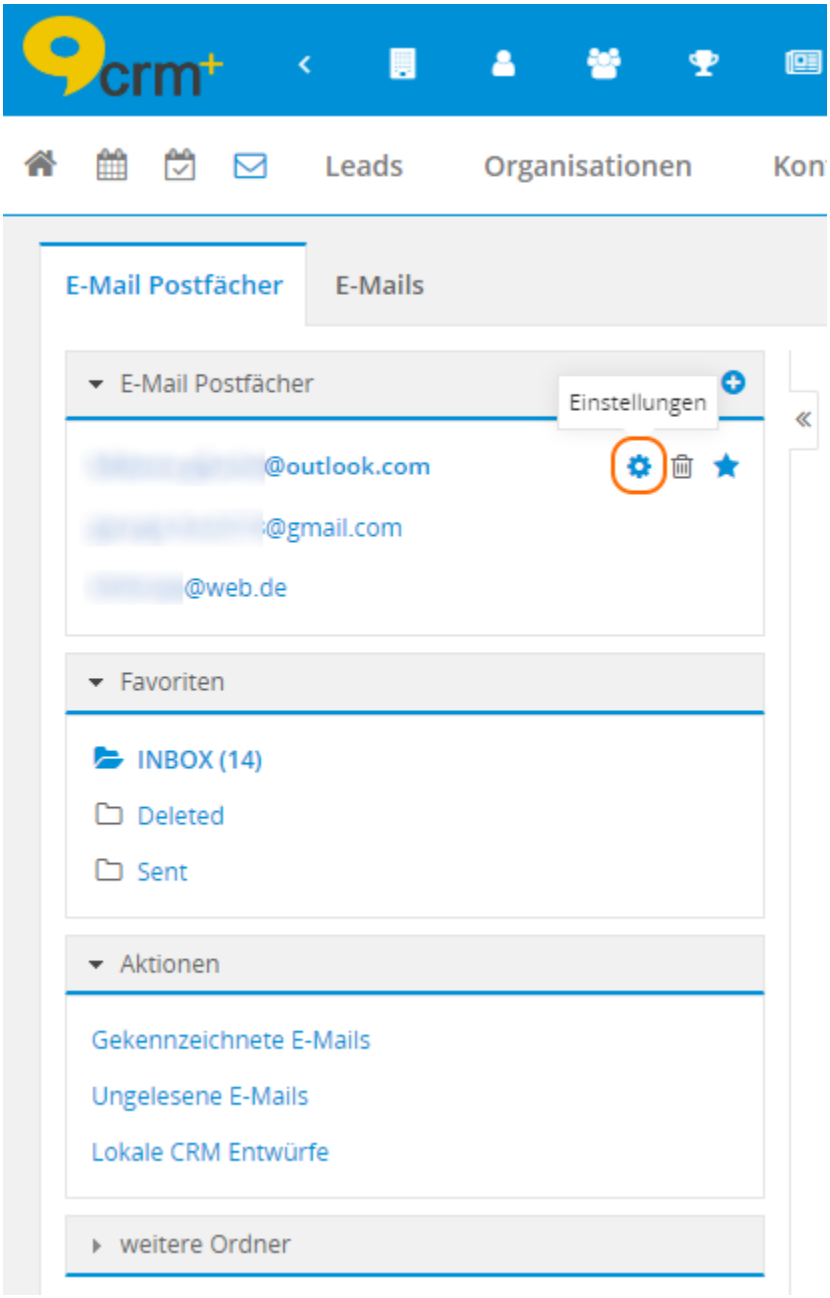
Hier gibt es zwar keine technischen Einschränkungen zu beachten, aber es ist aufgefallen, dass aufgrund der internen Sicherheitsmechanismen von Office 365, diese Konten eher zu den langsameren zählen. Des Weiteren können häufiger Verbindungsprobleme auftreten, die dazu führen, dass Inhalte nicht korrekt geladen werden. In diesem Fall versuchen Sie bitte die E-Mail neu zu laden (Aktion „Vom Server neu laden“ in der E-Mail Vorschau).

Office 365 Konten, welche über die API verbunden sind, unterstützen die Signalisierung eingehender Nachrichten. Dies kann über die Einstellungen des Postfachs aktiviert werden.

E-Mail Postfach Einstellungen

Mittels *Mouseover* werden bei jedem angelegten Postfach drei Icons (Zahnrad, Papierkorb und Stern) angezeigt.

Um die Einstellungen eines Postfachs zu ändern, muss auf das Icon „Zahnrad“ geklickt werden:

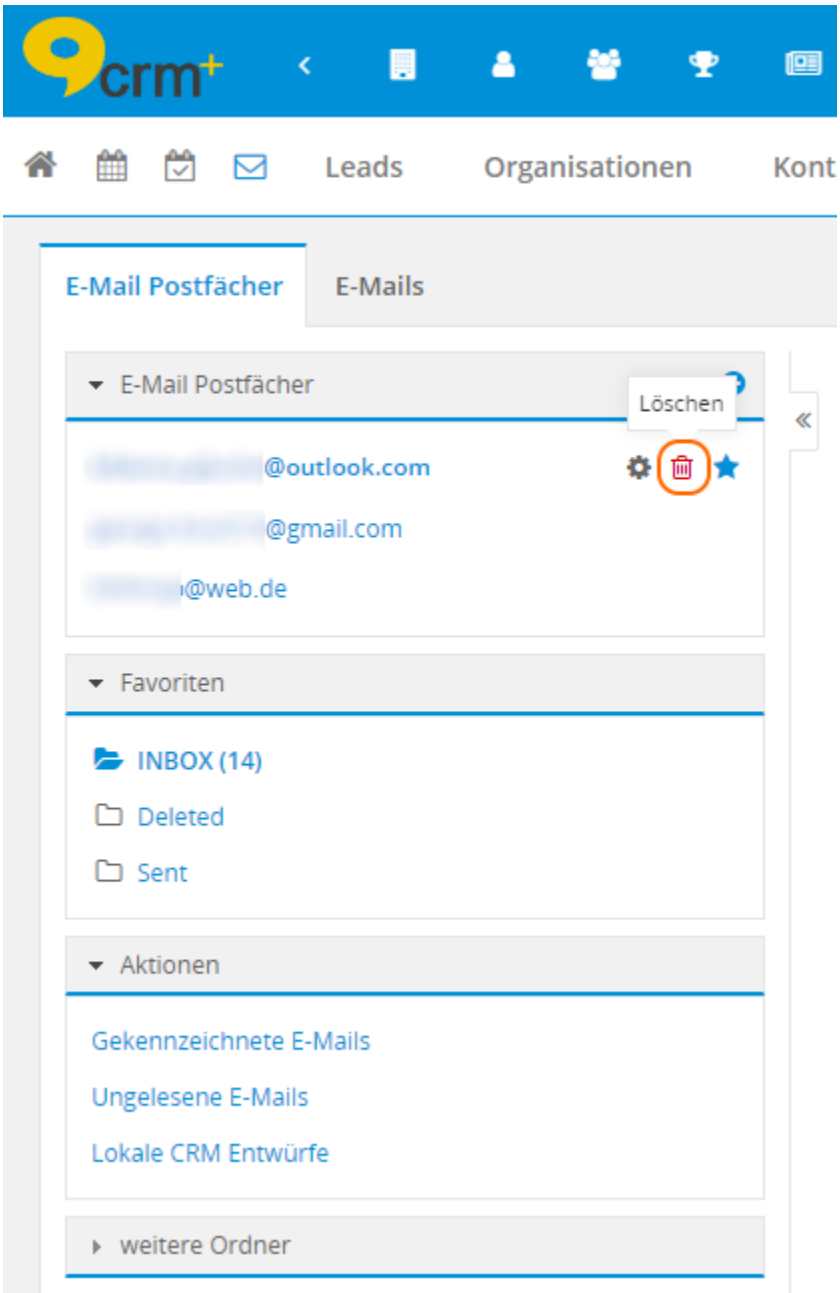


Anschließend wird die Eingabemaske der Einstellungspunkte für den *Posteingangsserver* und *Postausgangsserver* angezeigt.

E-Mail Postfach löschen

Mittels *Mouseover* werden bei jedem angelegten Postfach drei Icons (Zahnrad, Papierkorb und Stern) angezeigt.

Um ein Postfach zu löschen, muss auf das Icon „Papierkorb“ geklickt werden:



Nach der Bestätigung der Abfrage „Wollen Sie dieses Postfach dauerhaft löschen?“ wird das Postfach gelöscht.

Bemerkung:

Sollte das zu löschende Postfach als Absender bei Workflows in Verwendung sein, wird beim Versuch das Postfach zu löschen ein entsprechendes Popup angezeigt. In diesem Popup werden sowohl die Namen

der Workflows als auch die Namen der Workflowaufgaben angezeigt, in denen das Postfach noch in Verwendung ist.
Vor dem Löschvorgang muss dieses Postfach aus den betreffenden *Workflows* als Absender entfernt und ein anderes Postfach, welches als Absender bei Workflows erlaubt ist, ausgewählt werden. Der Löschvorgang des Postfachs kann ansonsten nicht abgeschlossen werden.

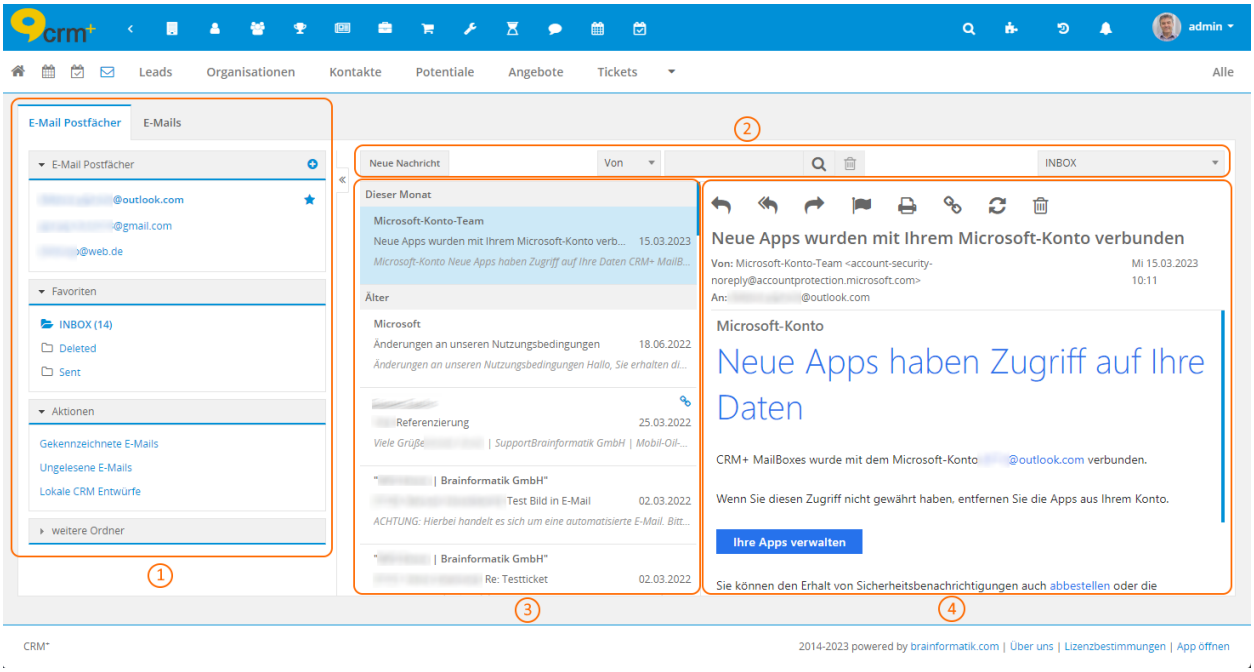
Bemerkung: E-Mails, welche mittels dem zu löschenden Postfachs versendet/empfangen wurden und sich im Modul *E-Mails* befinden, werden nicht gelöscht.

Nutzung

Übersicht

Das Modul E-Mail Postfächer ist in mehrere funktionelle Bereiche eingeteilt:

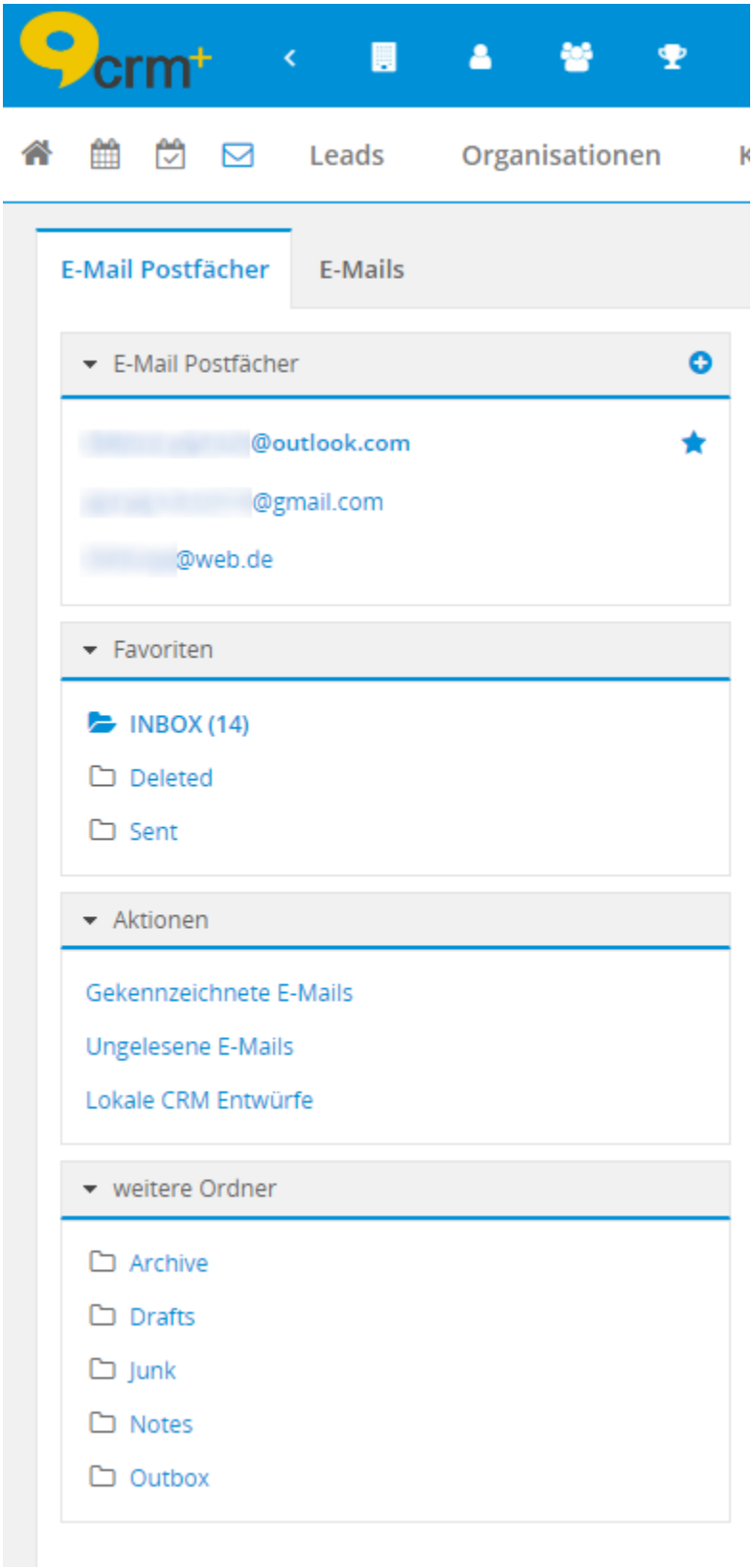
- [1] - *Seitennavigation/E-Mail Postfächer*
- [2] - *Funktionen*
- [3] - *Listenansicht E-Mails*
- [4] - *E-Mail Vorschau*



Seitennavigation

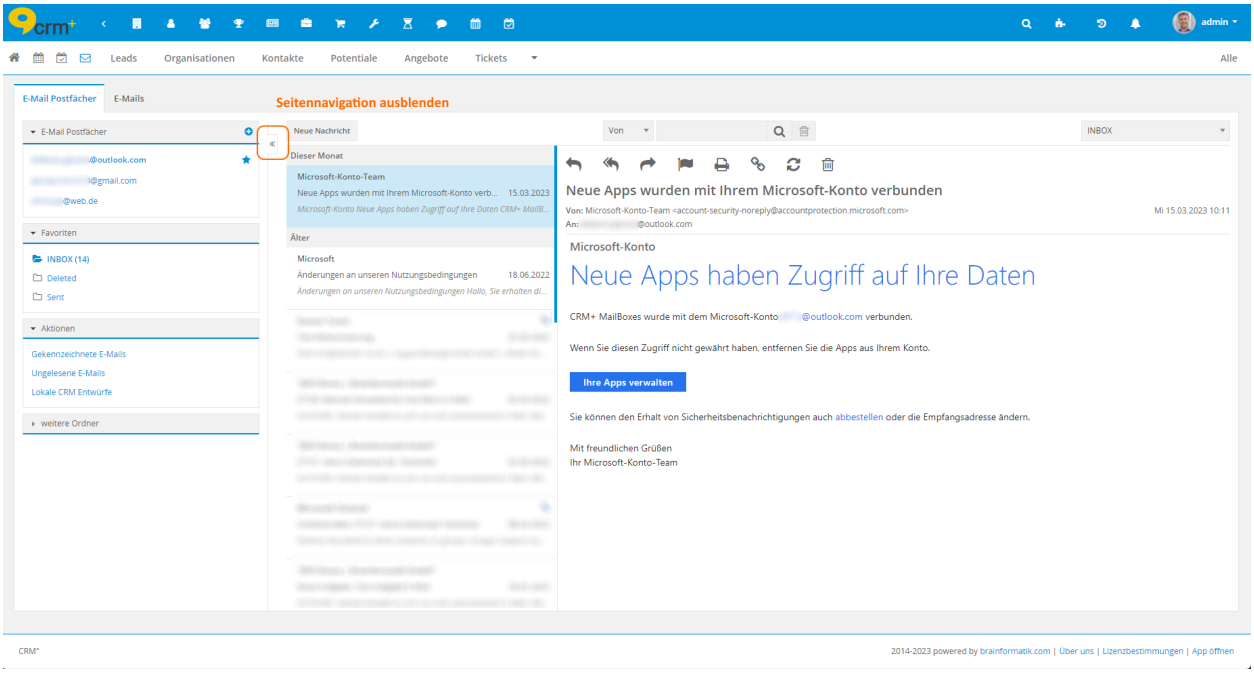
In der sog. „Seitennavigation“ befindet sich die Übersicht eines Postfach. Die Seitennavigation ist in folgende Bereiche/Blöcke eingeteilt:

- *E-Mail Postfächer*
- *Favoriten*
- *Aktionen*
- *weitere Ordner*

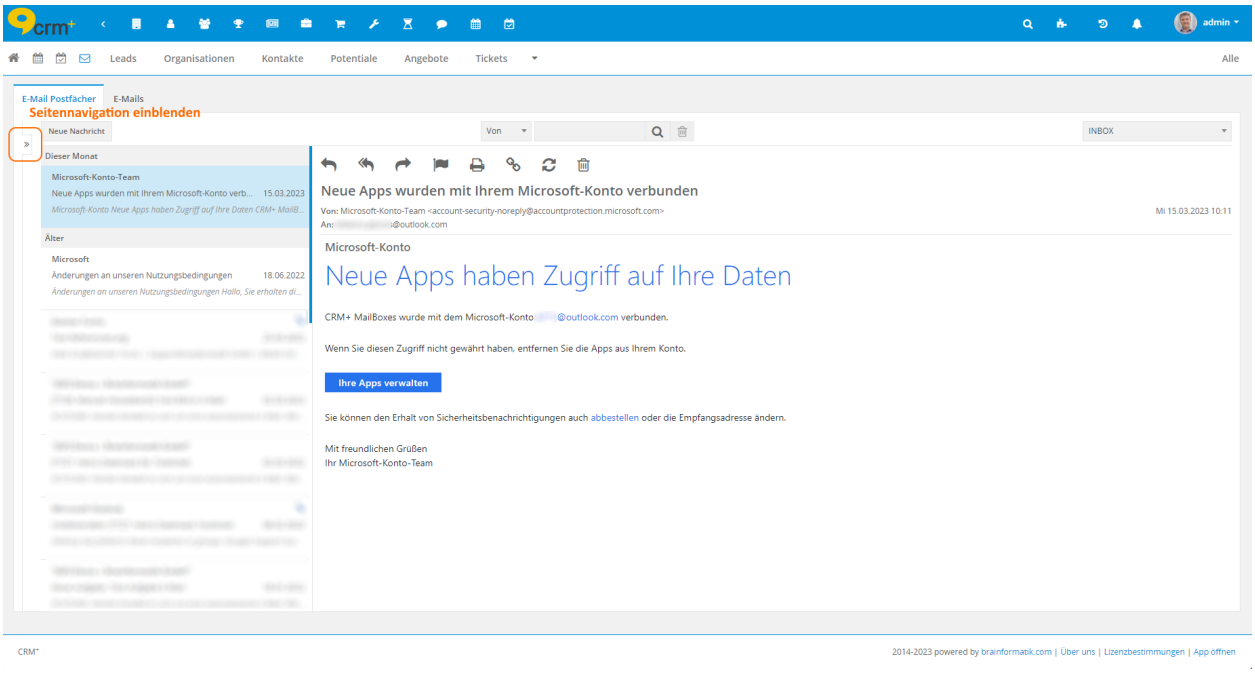

Leads
Organisationen
E-Mail Postfächer
E-Mails
E-Mail Postfächer
@outlook.com
@gmail.com
@web.de
Favoriten
INBOX (14)
Deleted
Sent
Aktionen
Gekennzeichnete E-Mails
Ungelesene E-Mails
Lokale CRM Entwürfe
weitere Ordner
Archive
Drafts
Junk
Notes
Outbox

Bemerkung: Alle Blöcke können durch Klicken auf das Symbol „Dreieck“ auf- und zugeklappt werden.

Die Seitennavigation lässt sich mittels Anklicken des Icons „<<“ komplett ausblenden:



Mittels Anklicken des Icons „>>“ kann die Seitennavigation wieder eingeblendet werden:



E-Mail Postfächer

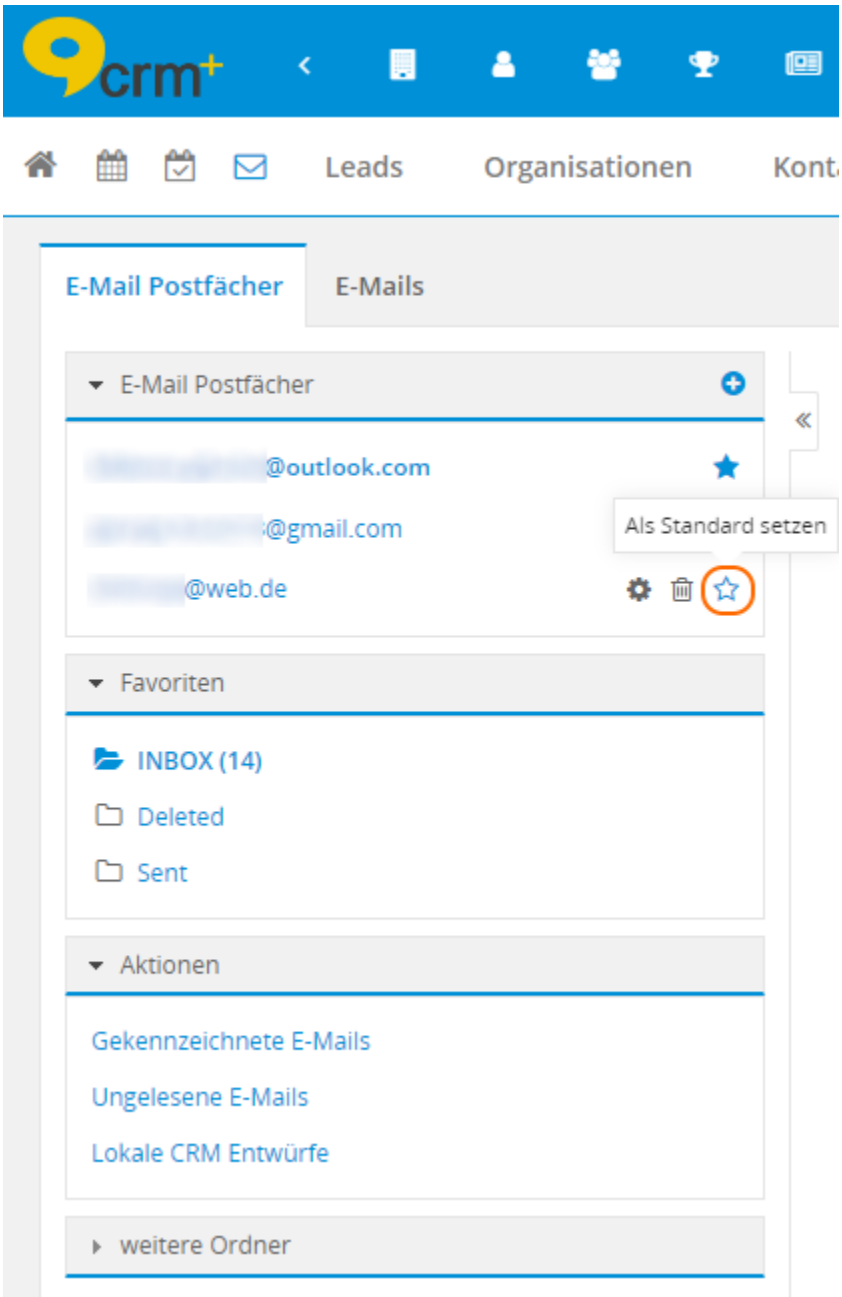
Im Block E-Mail Postfächer sind alle angelegten Postfächer aufgelistet. Das ausgewählte Postfach ist durch Fettschrift hervorgehoben.

Um ein anderes Postfach auszuwählen, muss dieses lediglich angeklickt werden.

Mittels *Mouseover* werden bei jedem angelegten Postfach drei Icons (Zahnrad, Papierkorb und Stern) angezeigt:

- **Zahnrad:** Einstellungen des Postfachs öffnen. Beschreibung siehe Abschnitt *E-Mail Postfach Einstellungen*.
- **Papierkorb:** Postfach löschen. Beschreibung siehe Abschnitt *E-Mail Postfach löschen*.
- **Stern:** Postfach als Standard setzen. Beschreibung siehe nachfolgender Abschnitt.

Durch Anklicken des Icons „Stern“ wird ein Postfach als Standardpostfach festgelegt. Wenn nur ein Postfach vorhanden ist, wird dieses automatisch als Standardpostfach gekennzeichnet.



Favoriten

Ordner können zu den Favoriten hinzugefügt werden, indem sie per *Drag & Drop* aus dem Block „weitere Order“ in den Block „Favoriten“ verschoben werden.

Sollten ungelesene E-Mails in einem der Ordner vorhanden sein, wird die Anzahl dieser hinter dem Ordnernamen angezeigt.

Sollen Ordner wieder aus den Favoriten entfernt werden, kann dies ebenfalls per *Drag & Drop* durchgeführt werden, indem der Order zurück in „weitere Ordner“ verschoben wird.

Ordner können mittels Rechtsklick und der Aktion „Ordner leeren“ komplett geleert werden. Die E-Mails werden gelöscht und in den Papierkorb des E-Mail Postfachs verschoben. Das Leeren findet im Hintergrund statt und kann - je nach Anzahl der E-Mails - etwas Zeit in Anspruch nehmen.

Aktionen

Über Aktionen können E-Mails des geöffneten Ordners auf bestimmte Kriterien gefiltert werden. Grundsätzlich sind hier folgende Kriterien/Filter verfügbar:

- E-Mails mit hoher Priorität: Es werden alle E-Mails mit hoher Priorität angezeigt.
- Gekennzeichnete E-Mails: Es werden alle gekennzeichneten E-Mails angezeigt.
- Ungelesene E-Mails: Es werden alle ungelesenen E-Mails angezeigt.
- Lokale CRM Entwürfe

Der Filter kann durch Anklicken des Icons „x“ wieder entfernt werden.

Welche Aktionen hier verfügbar sind, hängt vom Anbieter des Postfachs ab, als auch von der Authentifizierungsmethode.

weitere Ordner

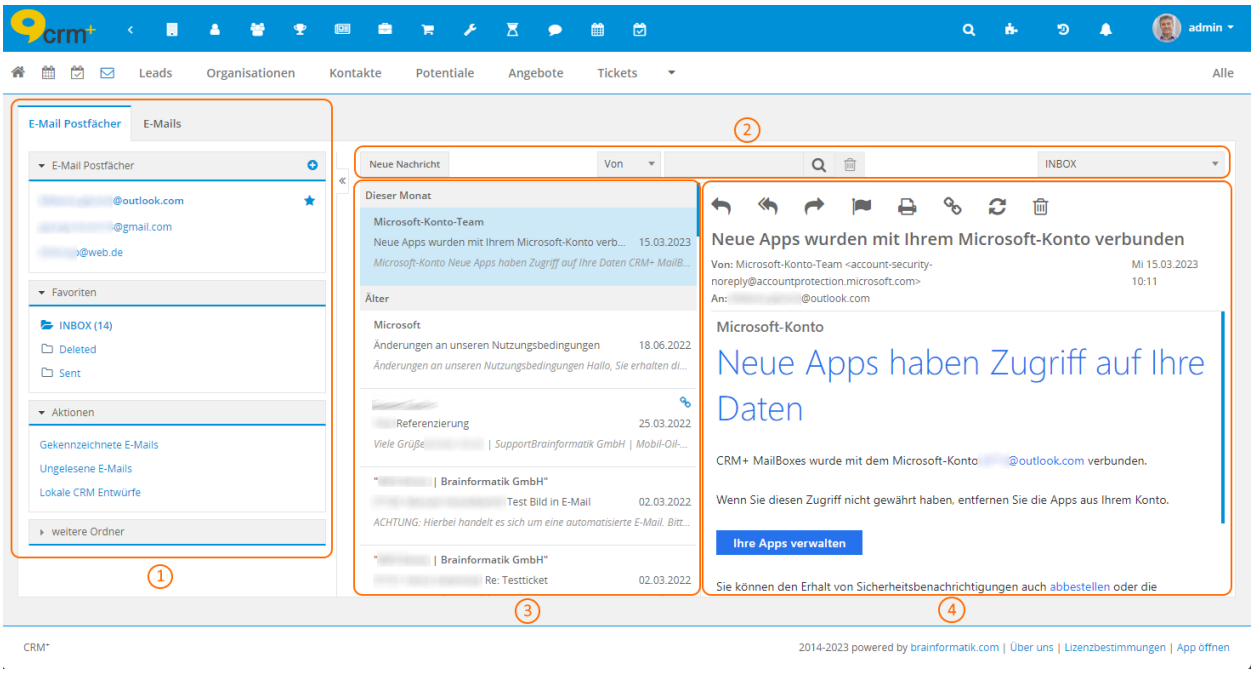
Im Block „weitere Ordner“ befindet sich eine Auflistung aller im Postfach vorhandenen Ordner, welche nicht in den Block „Favoriten“ verschoben wurden.

Sollten ungelesene E-Mails in einem der Ordner vorhanden sein, wird die Anzahl dieser hinter dem Ordnernamen angezeigt.

Ordner können mittels Rechtsklick und der Aktion „Ordner leeren“ komplett geleert werden. Die E-Mails werden gelöscht und in den Papierkorb des E-Mail Postfachs verschoben. Das Leeren findet im Hintergrund statt und kann - je nach Anzahl der E-Mails - etwas Zeit in Anspruch nehmen.

Funktionen

Der im Screenshot markierte Bereich Nr. 2 bietet mehrere Funktionen:

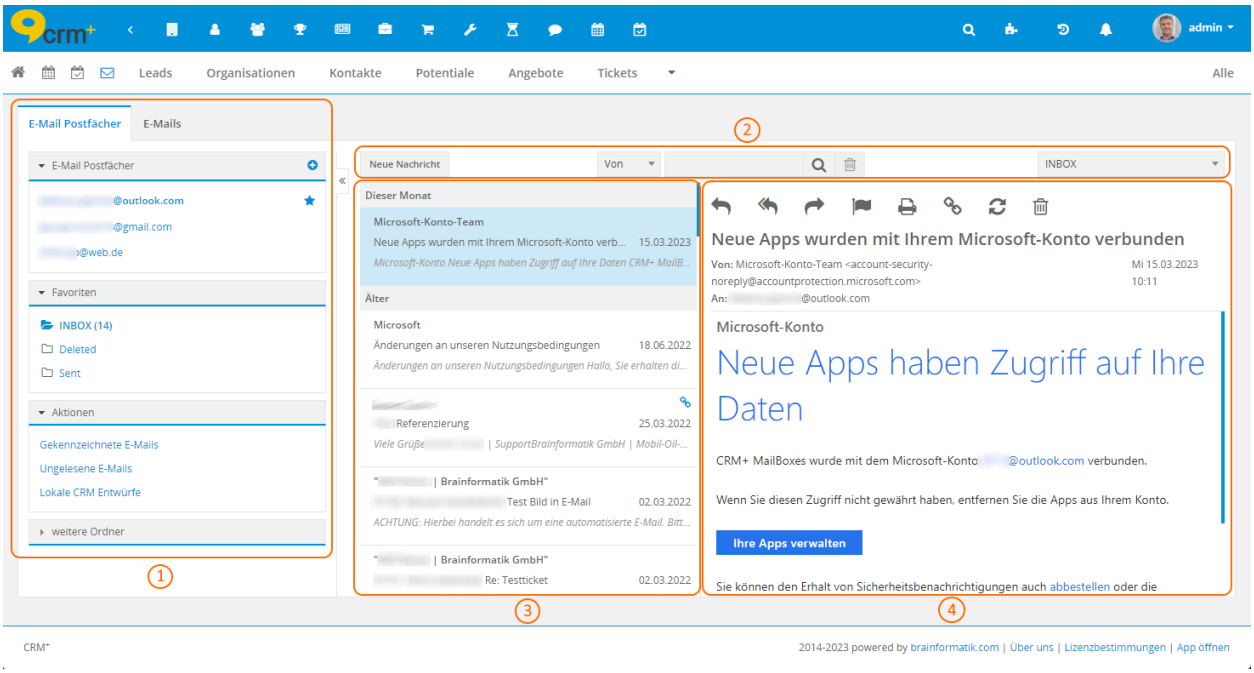


Die Funktionalitäten sind im Detail:

- Button „Neue Nachricht“ -> nach dem Anklicken des Buttons öffnet sich ein neuer Browser-Tab mit der Erstellansicht einer neuen E-Mail
- Auswahlliste für die Suche mit den Werten Von, An, Betreff, Inhalt und CC
- Eingabefeld für Suchtext
- Icon „Lupe“ zum Ausführen der Suche
- Icon „Papierkorb“ zum Löschen der Suche
- Auswahlliste der Ordner im E-Mail Postfach. Der entsprechende Ordner des E-Mail Postfachs wird in der Listenansicht angezeigt (Bereich Nr. 3 im Screenshot).

Listenansicht eines Postfachs

Der im Screenshot markierte Bereich Nr. 3 stellt die E-Mails des jeweiligen Ordners des ausgewählten Postfachs in einer Listenansicht dar:

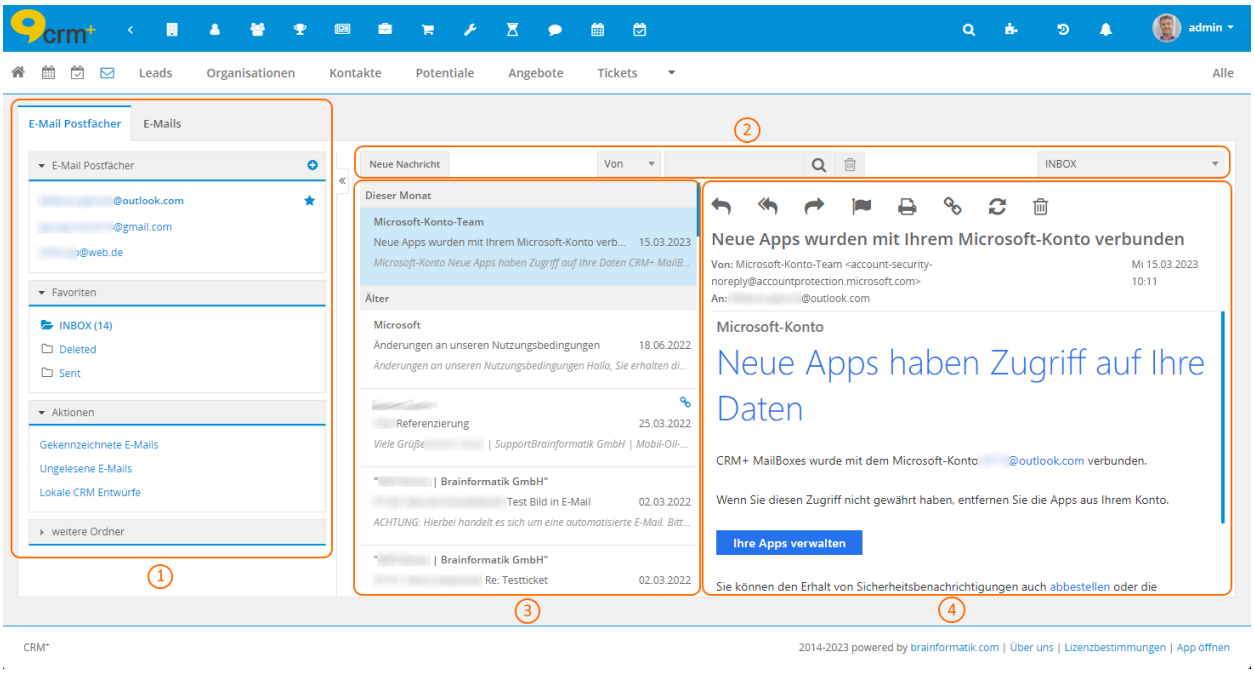


Features der Listenansicht:

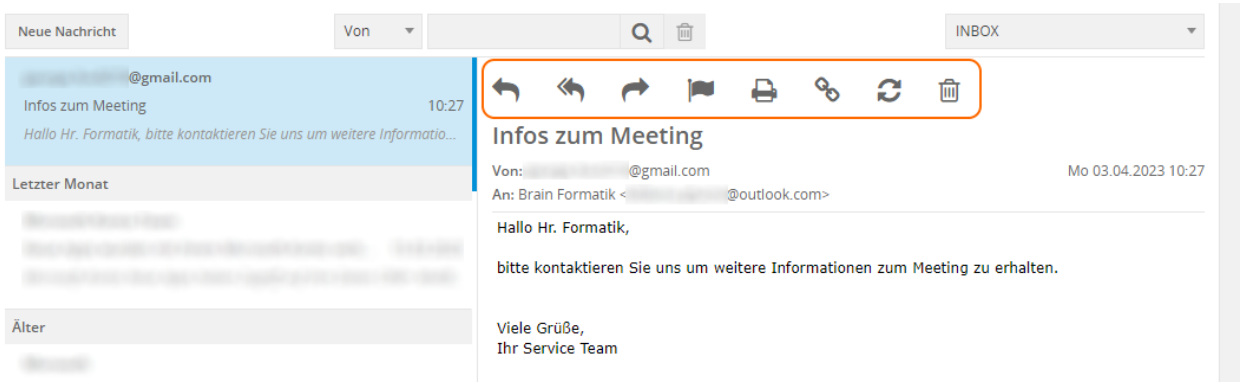
- E-Mails können per *Drag & Drop* in Ordner verschoben werden.
- Mit der Strg- (Windows/Linux) bzw. Cmd-Taste (Mac) können mehrere E-Mails markiert werden. Im Anschluss können für die ausgewählten E-Mails Aktionen ausgeführt oder die ausgewählten Mails auf einmal verschoben werden.
- Per Rechtsklick in der E-Mail Liste öffnet sich ein Kontextmenü welches - abhängig von der Auswahl - verschiedene Aktionen bereitstellt. Die Aktionen entsprechend den im Abschnitt *E-Mail Vorschau* beschriebenen Aktionen.
- Bei der Massenverknüpfung von E-Mails können direkt „weitere Referenzen“ gesetzt werden.

E-Mail Vorschau

Der im Screenshot markierte Bereich Nr. 4 zeigt die E-Mail an, die in der Listenansicht des Postfachs durch Anklicken ausgewählt wurde:



Die E-Mail Vorschau zeigt sowohl den E-Mail Header, als auch den E-Mail Body. Zusätzlich gibt es noch verschiedene Aktionen:



Im Bereich der E-Mail Vorschau sind folgende Aktionen (Reihenfolge von links nach rechts im markierten Bereich des Screenshots) verfügbar:

- *[1]* Antworten
- *[2]* Allen Antworten
- *[3]* Weiterleiten
- *[4]* Kennzeichnen
- *[5]* Drucken
- *[6]* Mit Datensätzen verknüpfen
- *[7]* Vom Server neu laden

- *[8]* Löschen

[1] Antworten: Dem E-Mail Absender antworten.

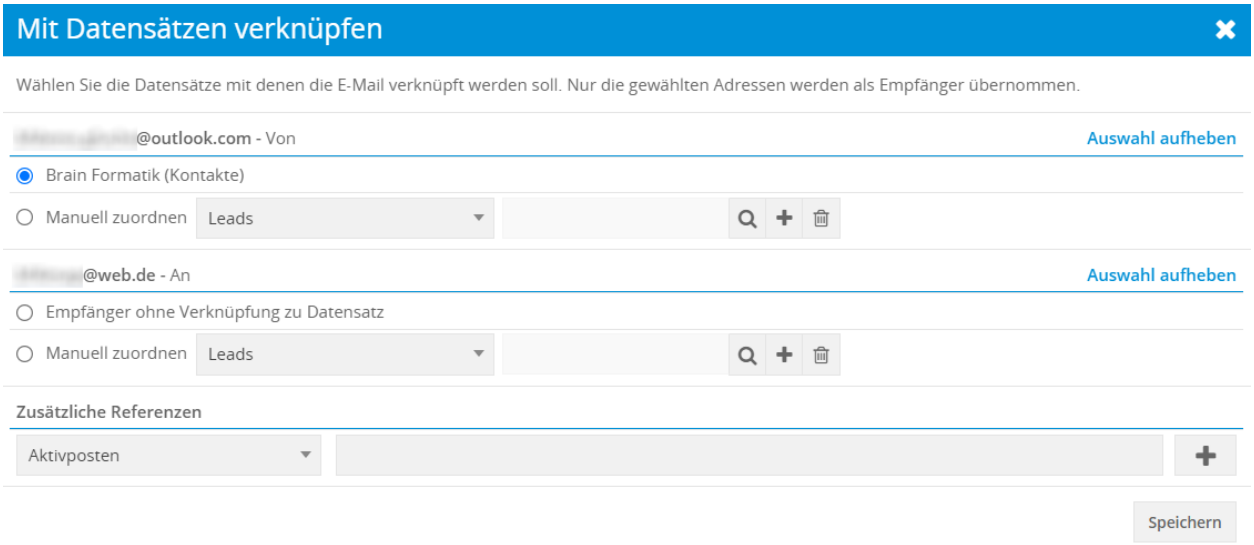
[2] Allen Antworten: Dem E-Mail Absender und allen E-Mail Empfängern antworten.

[3] Weiterleiten: Die E-Mail weiterleiten.

[4] Kennzeichnen: Die E-Mail kennzeichnen (Icon „Flagge“ wird nach der Kennzeichnung rot eingefärbt). Gekennzeichnete E-Mails könnten über die Aktion „Gekennzeichnete E-Mails“ im Block „Aktionen“ (Block E-Mail Postfächer) aufgelistet werden.

[5] Drucken: Der Druckdialog des Betriebssystems wird aufgerufen.

[6] Mit Datensätzen verknüpfen: Nach dem Anklicken öffnet sich das Popup „Mit Datensätzen verknüpfen“:



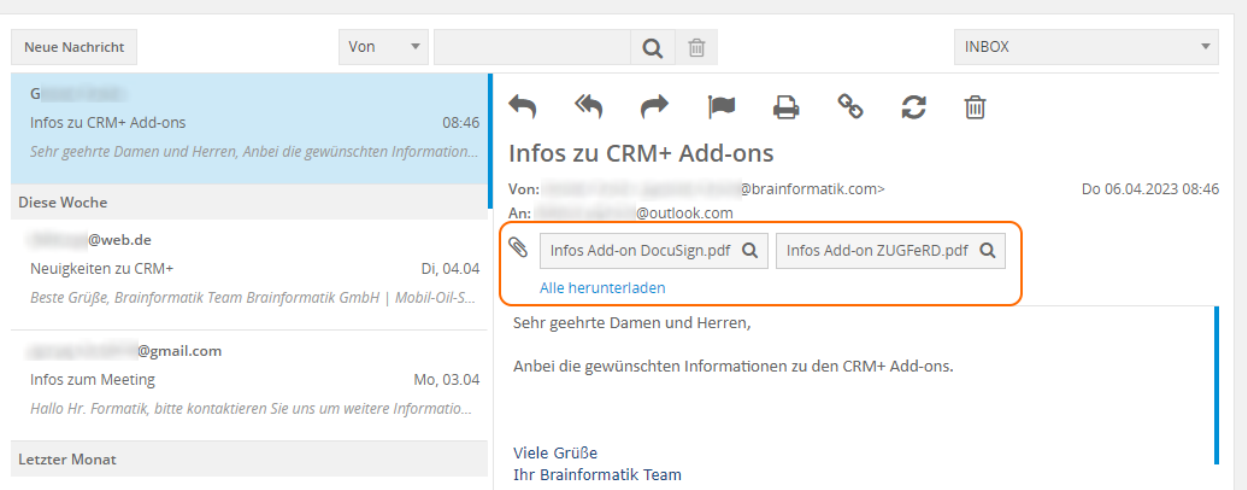
Im Popup kann nun ausgewählt werden, mit welchen Datensätzen die E-Mail verknüpft werden soll. Durch diesen Vorgang wird eine Kopie der E-Mail in der CRM Datenbank gespeichert und die E-Mail ist im Modul *E-Mails* verfügbar.

[7] Vom Server neu laden: Bei Darstellungsproblemen kann die E-Mail vom Server neu geladen werden.

[8] Löschen: Die E-Mail wird gelöscht und in den Ordner „Papierkorb“ des E-Mail Postfachs verschoben.

Dateianhänge

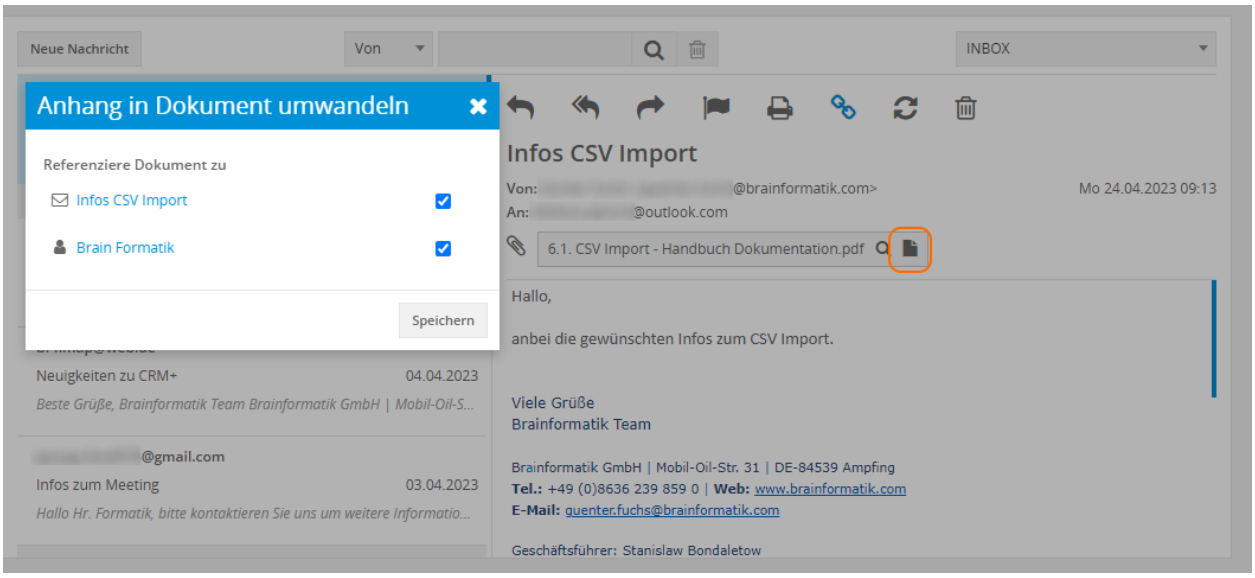
Enthält eine E-Mail Dateianhänge, so wird dies im E-Mail Header angezeigt:



Dateianhänge können einzeln (durch Anklicken des Dateinamens) oder komplett in einem Download-Vorgang (Aktionen-Link „Alle herunterladen“, es wird eine *Zip*-Datei erzeugt) heruntergeladen werden.

Dateianhänge können sowohl einzeln heruntergeladen werden (durch Anklicken des Dateinamens), als auch komplett durch einen Downloadvorgang (Aktionen-Link „Alle herunterladen“, es wird eine *Zip*-Datei erzeugt und autom. heruntergeladen).
Das Aktionen-Icon „Lupe“ neben jedem Dateianhang bietet die Möglichkeit, eine Vorschau der Datei in einem separaten Popup-Fenster anzuzeigen.

Bei bereits referenzierten E-Mails, welche Dateianhänge besitzen, können die Anhänge direkt in Dokumente umgewandelt werden (es wird ein entsprechender Datensatz im Modul Dokumente angelegt). Nach dem Anklicken des Aktionen-Icons „neues Dokument erzeugen“ öffnet sich das Popup „Anhang in Dokument umwandeln“, in welchem festgelegt wird, zu welchen Datensätzen das Dokument referenziert werden soll.



4.9.2 E-Mails

Allgemein

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

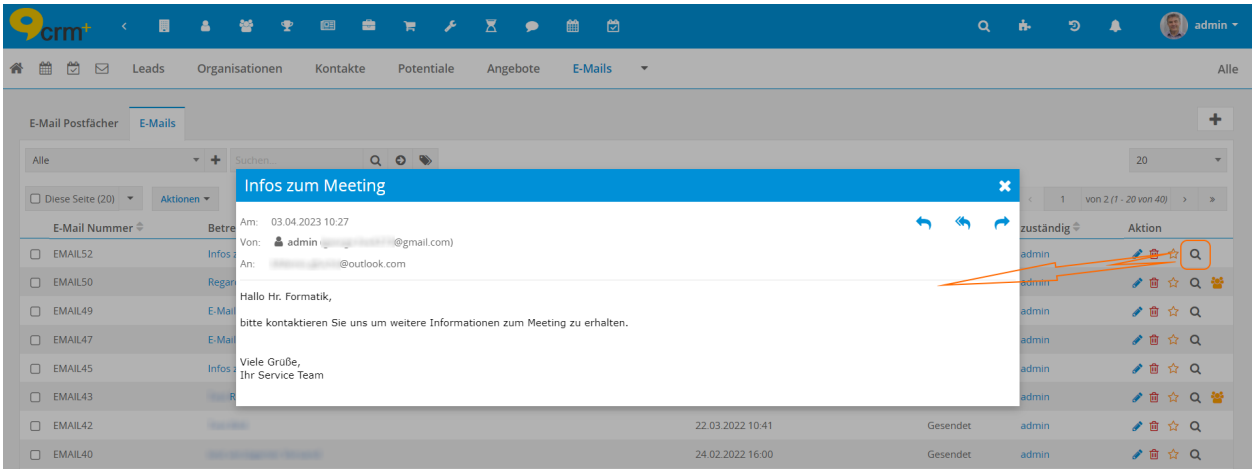
Listenansicht

Die Listenansicht im Modul E-Mails verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Eine Besonderheit in der Listenansicht des Moduls E-Mails ist die Vorschaufunktion. In der Spalte „Aktion“ in der Listenansicht befindet sich neben dem angezeigten Dateinamen das Icon „Lupe“.

Durch Anklicken dieses Icons wird in einem Popupfenster die ausgewählte E-Mail angezeigt:

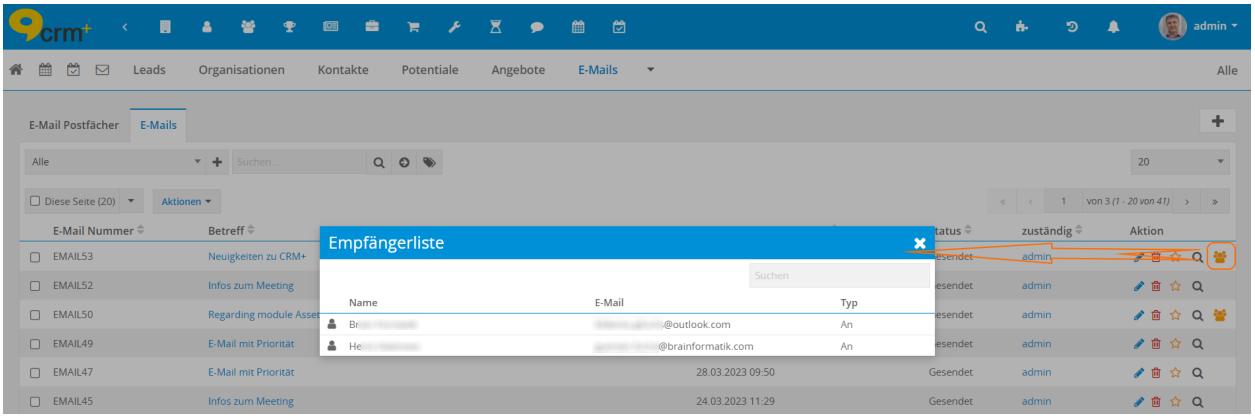


Neben dem Betreff der E-Mail (in der Popup-Überschrift), werden alle relevanten Infos zur E-Mail angezeigt: Datum, Absender, Empfänger sowie der E-Mail Inhalt (E-Mail Body).
In der rechten oberen Ecke des Popups befinden sich noch drei Aktionen-Icons: Antworten, Allen Antworten und Weiterleiten.

Eine weitere Besonderheit in der Listenansicht ist das Icon „Sammel-E-Mail“ in der Spalte „Aktionen“.

Bemerkung: Sammel-E-Mail: Es wird nur eine Nachricht an alle Empfänger gesendet. Empfängerbezogene Platzhalter aus E-Mail Vorlagen werden nicht ersetzt.

Bei allen E-Mails, welche als „Sammel-E-Mail“ versendet wurden, wird in der Listenansicht das entsprechende Icon angezeigt. Mittels Anklicken des Icons öffnet sich das Popup „Empfängerliste“, in welchem alle Empfänger angezeigt werden:



Wurde eine E-Mail für den verzögerten Versand konfiguriert, so ist diese E-Mail am Status „Verzögerter Versand“ (Spalte Status), als auch am Icon „Verzögerter Versand“ (Icon Uhr in der Spalte „Aktionen“) erkennbar.

In der Listenansicht stehen außerdem noch folgende Aktionen zur Verfügung (*Button Aktionen*):

- Löschen - Die ausgewählten Datensätze werden gelöscht und in das Modul *Papierkorb* verschoben.
- Massenbearbeitung - Die ausgewählten Datensätze können mittels Massenbearbeitung gleichzeitig geändert werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt Massenbearbeitung (siehe *Aktionen allge-*

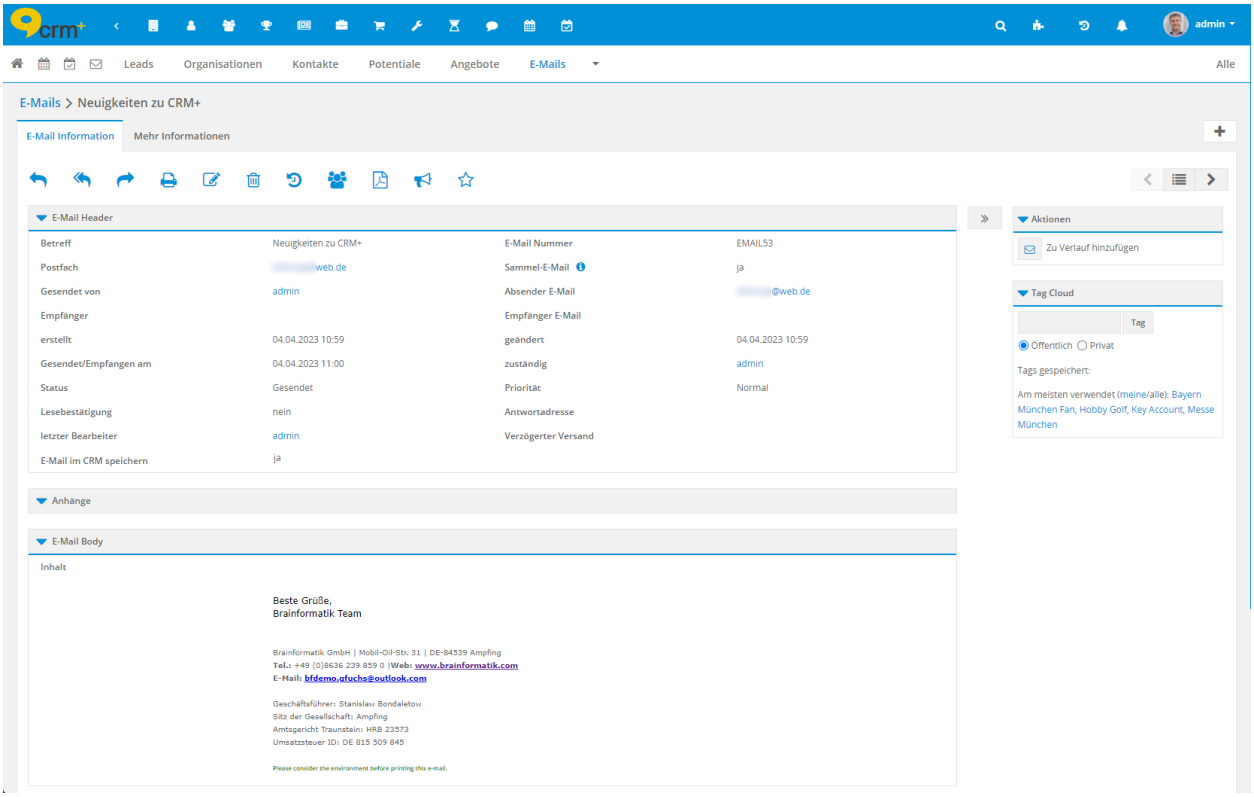
mein) beschrieben.

- Massentaggen - Die ausgewählten Datensätze können mit einem *Tag* versehen werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt Massentaggen (siehe *Aktionen allgemein*) beschrieben.
- Massenabonnieren - Für die ausgewählten Datensätze wird die *Soziale Zusammenarbeit* aktiviert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt Massenabonnieren (siehe *Aktionen allgemein*) beschrieben.
- Abo beenden - Für die ausgewählten Datensätze wird die *Soziale Zusammenarbeit* beendet. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt Abo beenden (siehe *Aktionen allgemein*) beschrieben.
- Private E-Mail Vorlagen - Erstellen und Bearbeiten von privaten E-Mail Vorlagen. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Private E-Mail Vorlagen*.
- Export PDF Plus - Für die ausgewählten Datensätze wird eine PDF Datei anhand einer vorher auswählbaren Vorlage aus dem Modul *PDF Plus* erzeugt. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt Export PDF Plus (siehe *Aktionen allgemein*) beschrieben.

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Detailansicht

Die Detailansicht ist standardmäßig in die Blöcke *E-Mail Header*, *Anhänge*, *E-Mail Body* und Kommentare (siehe Modul *Kommentare*) aufgeteilt. Oberhalb des Blocks „E-Mail Header“ sind die *Aktionen-Icons* positioniert.



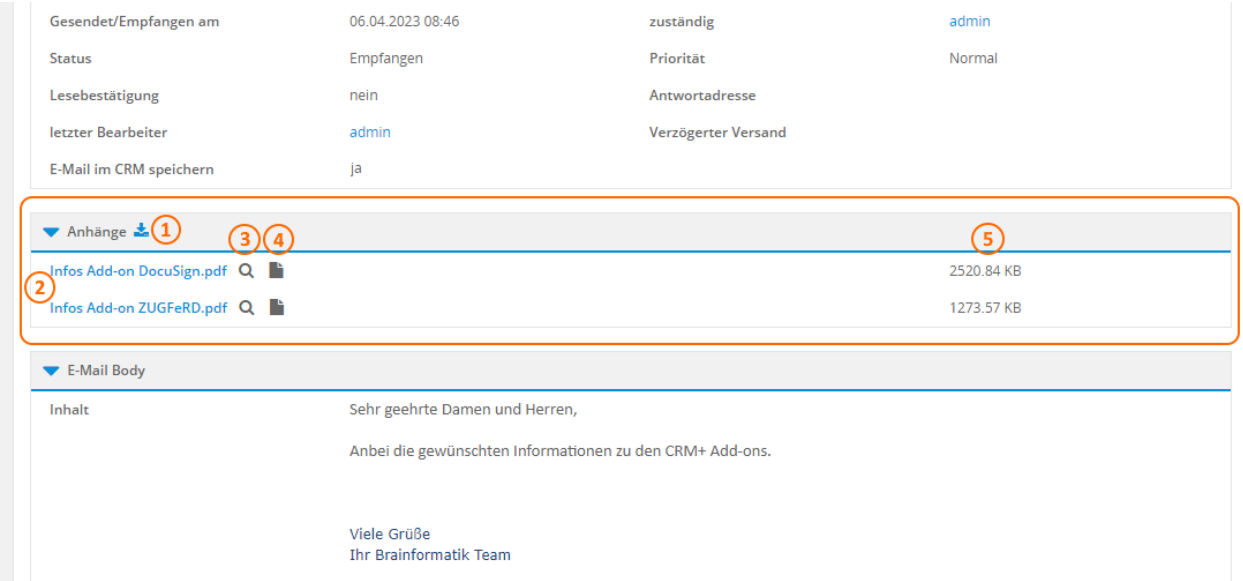
Block E-Mail Header

Felder und deren Bedeutung im Block Header:

Feld	Beschreibung
Betreff	Betreff der E-Mail
E-Mail Nummer	CRM-interne Datensatznummer
Postfach	Postfach des Absenders
Sammel-E-Mail	Info ob die E-Mail als Sammel-E-Mail versendet wurde
Gesendet von	Benutzername des Absenders
Absender E-Mail	E-Mail Adresse des Absenders
Empfänger	Name des Empfängers
Empfänger E-Mail	E-Mail Adresse des Empfängers
erstellt	Datum und Uhrzeit Erstellung Datensatz
geändert	Datum und Uhrzeit Änderung Datensatz
Gesendet/Empfangen am	Datum und Uhrzeit wann die E-Mail gesendet/empfangen wurde
zuständig	zuständiger Benutzer des Datensatzes
Status	Status der E-Mail (Gesendet/Empfangen/Gespeichert)
Priorität	Anzeige der Priorität (Normal/Hoch)
Lesebestätigung	Anzeige ob eine Lesebestätigung angefordert wurde
Antwortadresse	E-Mail Antwortadresse
letzter Bearbeiter	Benutzername des letzten Bearbeiters des Datensatzes
Verzögerter Versand	Anzeige ob E-Mail verzögert gesendet wurde
E-Mail im CRM Speichern	Kann abgewählt werden, um eine E-Mail nicht zu speichern. Beispiel: wurde aus dem Postfach auf eine E-Mail geantwortet oder eine E-Mail weitergeleitet - welche vorher nicht referenziert wurde - kann so eine Speicherung/Referenzierung vermieden werden, falls dies nicht gewünscht ist.

Block Anhänge

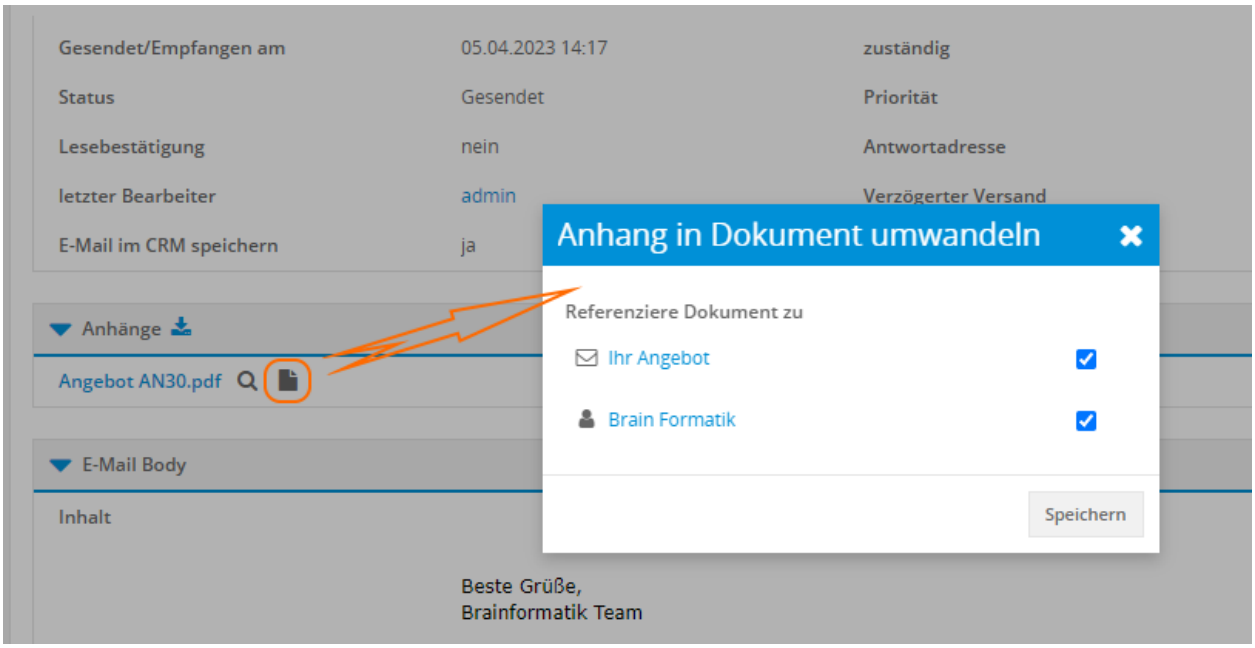
Im Block Anhänge werden - sofern vorhanden - die Dateianhänge der E-Mail angezeigt:



Auflistung der nummerierten Punkte nachfolgend:

- [1] - Anhänge herunterladen
- [2] - Dateiname als Aktionen-Link, durch Anklicken wird die Datei heruntergeladen
- [3] - Icon „Lupe“, durch Anklicken öffnet sich ein Popup, in welchem die Dateivorschau angezeigt wird
- [4] - Icon „Blatt“, durch Anklicken öffnet sich ein Popup, in welchem ein neues Dokument erzeugt und referenziert werden kann
- [5] - Anzeige der Dateigröße in KB (Kilobyte)

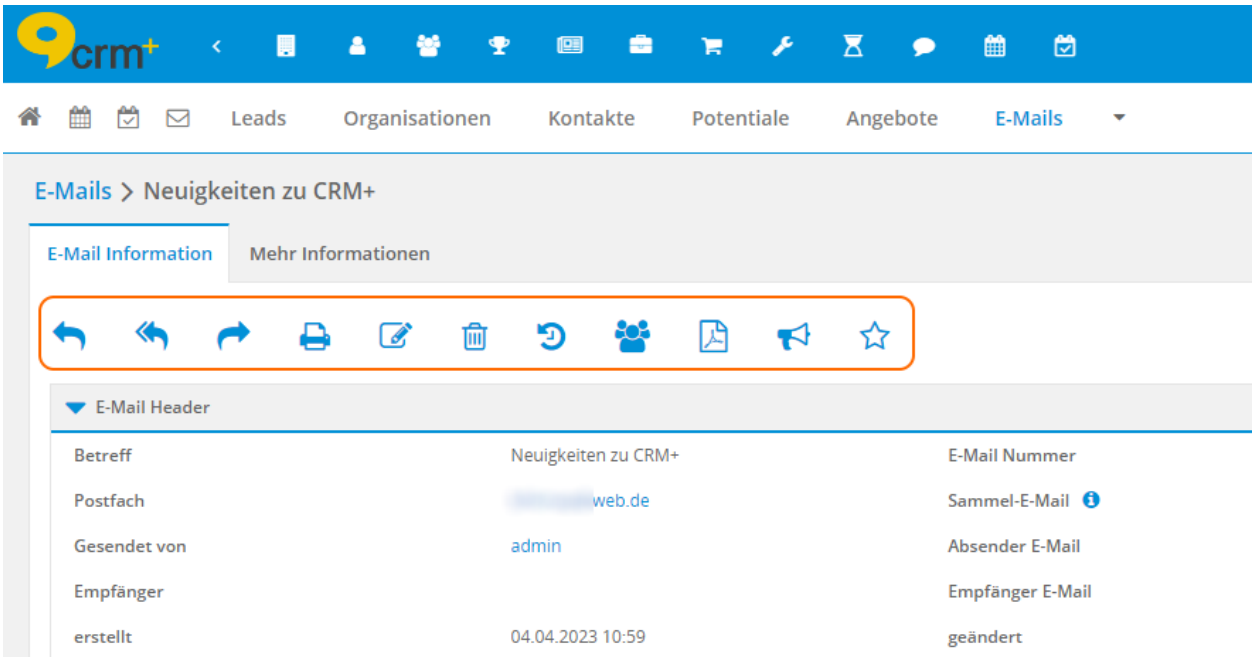
Zu [4]: Ist der Anhang bereits als Datei im Module Dokumente vorhanden (z.B. mittels Aktion PDF Datei erzeugen -> E-Mail mit Referenz), kann der angezeigte E-Mail Anhang zusätzlich referenziert werden (z.B. zur E-Mail und zum Kontakt).



Block E-Mail Body

Im Block E-Mail Body wird der komplette Inhalt der E-Mail angezeigt.

Aktionen



Folgende Aktionen sind verfügbar:

- Antworten
- Allen Antworten
- Weiterleiten
- Drucken
- Bearbeiten
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- Empfängerliste
- PDF Export
- Empfehlen
- Abonnieren

Neben den selbsterklärenden Aktionen „Antworten“, „Allen Antworten“ und „Weiterleiten“ sind noch weitere *Standardaktionen* verfügbar, welche im entsprechenden Abschnitt des Handbuchs detailliert erläutert werden.

Bemerkung: Bei den Aktionen „Antworten“, „Allen Antworten“ und „Weiterleiten“ werden vorhandene Referenzierungen der genutzen E-Mail in die neue E-Mail übernommen:

- Wird auf eine E-Mail geantwortet, werden automatisch alle Referenzen aus der Ausgangsmail auch für die Antwort übernommen.
- Wird eine E-Mail weitergeleitet, kann der Benutzer entscheiden, ob die Referenzen der Ausgangsmail übernommen werden sollen. Die Abfrage zur Übernahme vorhandener Referenzen beim Weiterleiten

einer E-Mail wird nur angezeigt, wenn auch tatsächlich Referenzen bei der Ausgangsnachricht vorhanden sind.

- In beiden Fällen werden Referenzen der Empfängermodule ignoriert (Kontakte, Organisationen, Leads, Partner, Lieferanten), da diese über die Empfänger der neuen E-Mail hergestellt werden.

Benutzerdefinierte Felder

Bemerkung: Über den *Layout Editor* im *Modulmanager* ist es möglich, neue Blöcke und Felder im Modul E-Mails anzulegen. Diese Felder können, wie in jedem anderen Modul, normal erstellt/bearbeitet/gelöscht werden.

Bemerkung:

Im Modul „E-Mail“ ist es nicht möglich, benutzerdefinierte Referenzfelder und benutzerdefinierte Ansichten im *Layout Editor* zu erstellen.
Der Block „E-Mail Header“ im Modul E-Mails ist im *Layout Editor* nicht verschiebbar, um ein konsistentes Layout zu garantieren.

Benutzerdefinierte Aktionen

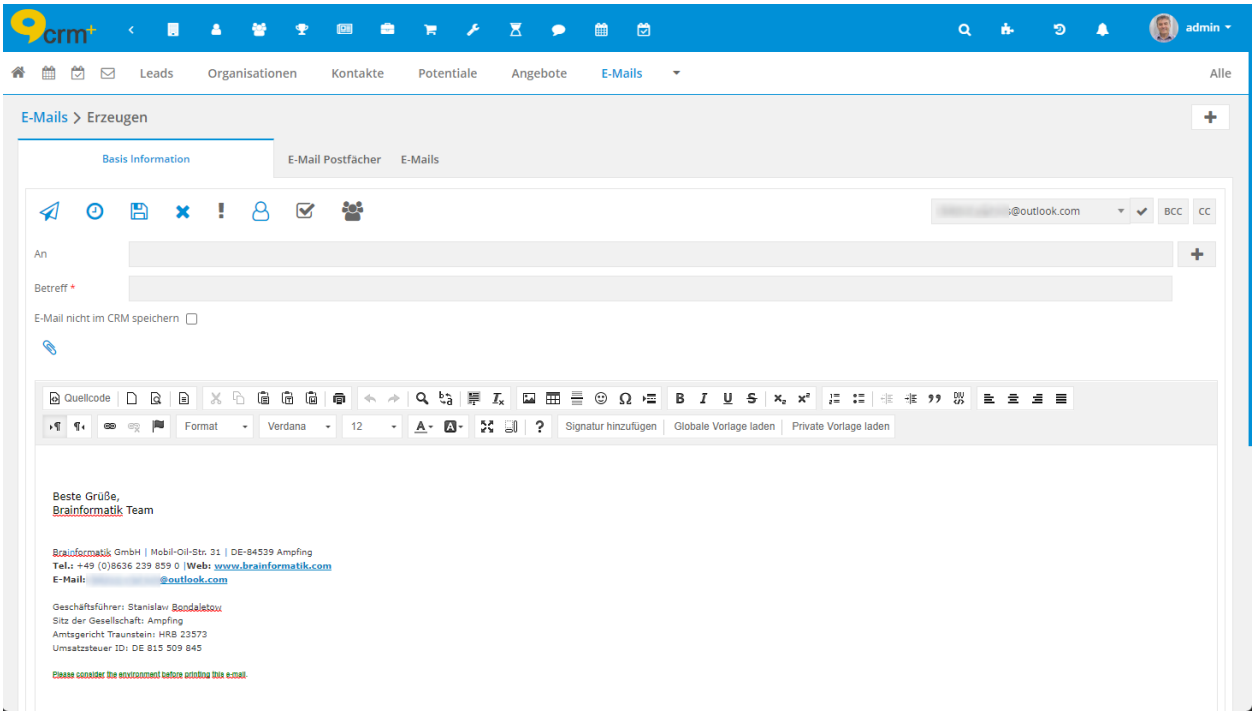
Im *Layout Editor* können benutzerdefinierte Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodule sind hier die Module *Aufgaben*, *Produkte*, *Termine* und *Tickets* möglich.

E-Mail erstellen/versenden

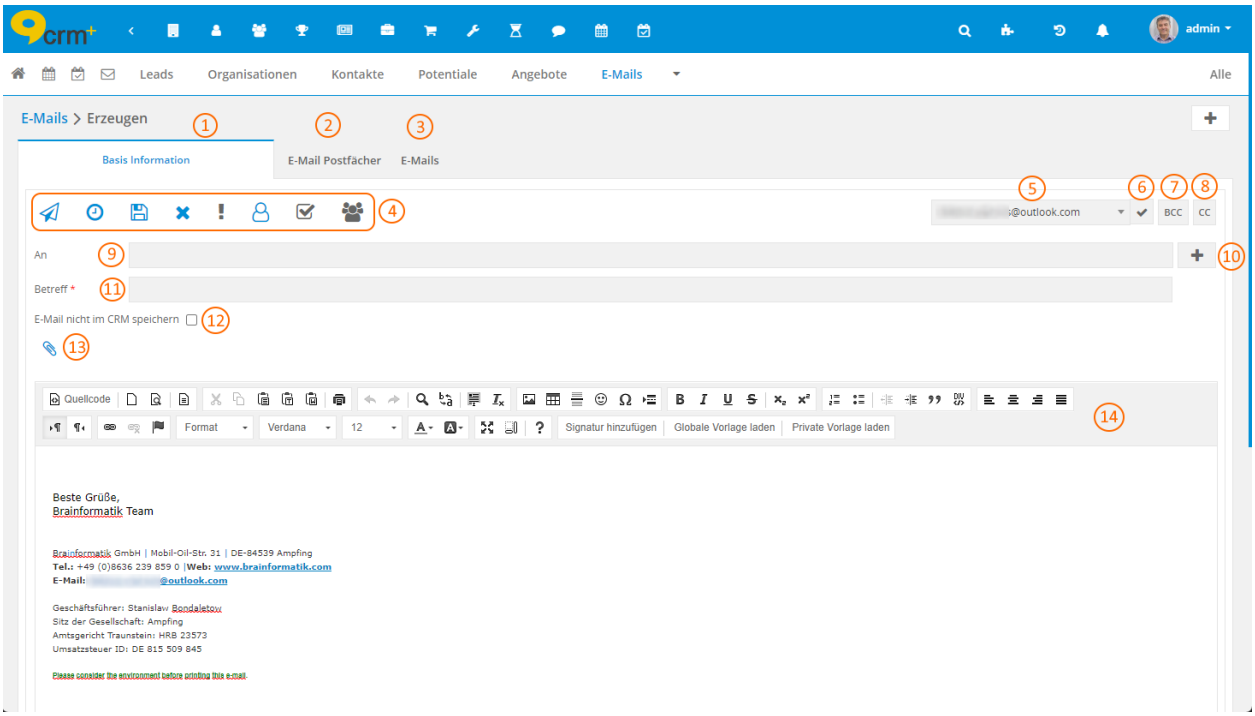
Die Erstellung einer neuen E-Mail kann über mehrere Aktionen gestartet werden:

- Aktion „E-Mail schreiben“ in der *Modulleiste*
- Aktions-Button „Neue Nachricht“ im Modul *E-Mail Postfächer*
- Aktions-Button „Erstelle E-Mail“ im Modul *E-Mails*
- Aktions-Icon „Antworten“, „Allen Antworten“ oder „Weiterleiten“ in der Detailansicht einer E-Mail
- Anklicken einer E-Mail Adresse welche in Feldern vom Typ „E-Mail“ eingetragen ist. Felder vom Typ „E-Mail“ sind in diversen Modulen verfügbar.
- Aktionen-Link „E-Mail senden“ im Block „Aktionen“ in der Detailansicht eines Datensatzes. Der Aktionen-Link ist in diversen Modulen verfügbar. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Detailansicht - Aktionen*.

Die Erstellansicht einer neuen E-Mail stellt sich wie folgt dar:



Zur besseren Erläuterung der diversen Funktionalitäten dient der nachfolgende Screenshot mit den numerierten Punkten:

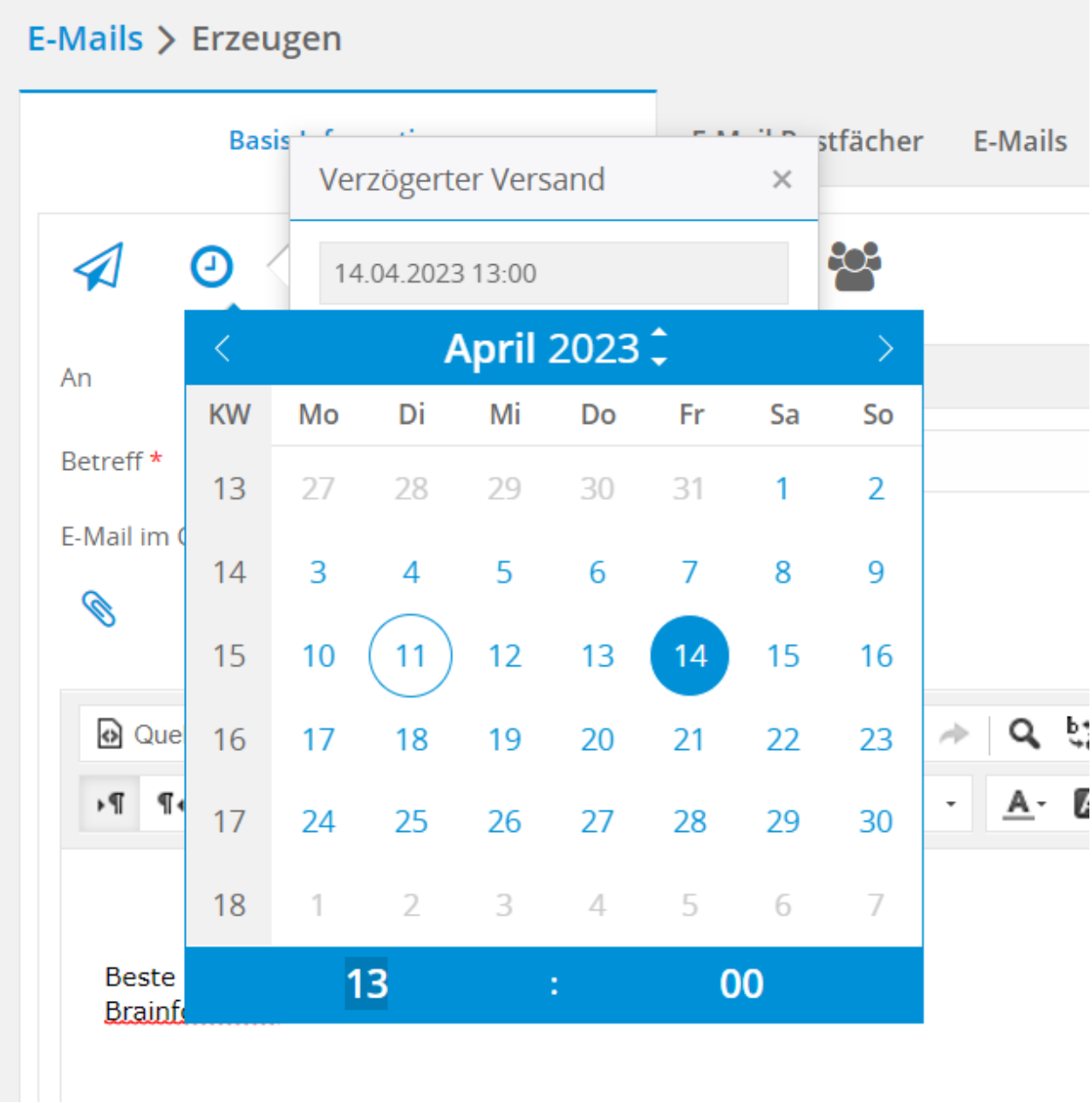


1. Tab „Basis Information“ - aktiver Tab der Erstellansicht
2. Tab „E-Mail Postfächer“ - Durch Anklicken wird das Modul E-Mail Postfächer aufgerufen. Wird der Tab „Basis Information“ verlassen, wird die E-Mail nicht automatisch gespeichert.
3. Tab „E-Mails“ - Durch Anklicken wird das Modul E-Mails aufgerufen. Wird der Tab „Basis Information“ verlassen, wird die E-Mail nicht automatisch gespeichert.

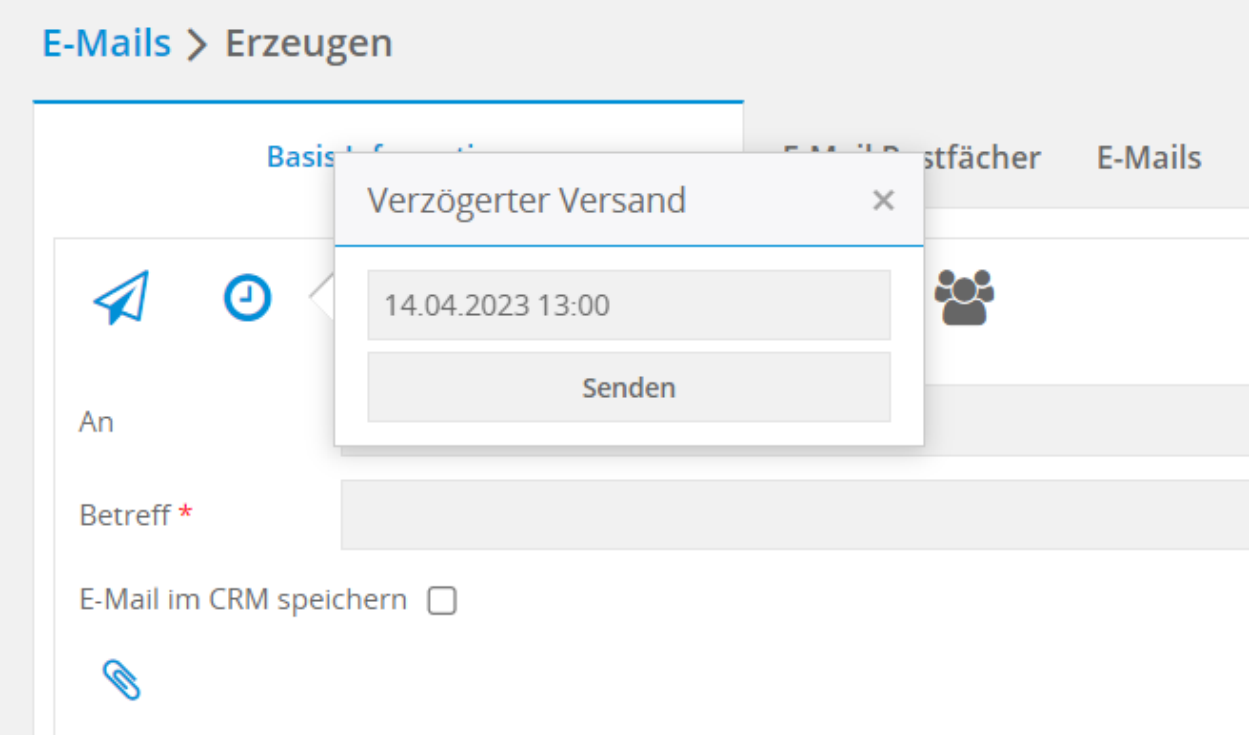
4. Aktionen-Icons
   - Senden (siehe *Hinweis a*)
   - Verzögerten Versand konfigurieren (siehe *Hinweis b*)
   - Als Entwurf speichern (siehe *Hinweis c*)
   - Abbrechen (siehe *Hinweis d*)
   - Priorität (siehe *Hinweis e*)
   - Lesebestätigung (siehe *Hinweis f*)
   - Sammel-E-Mail (siehe *Hinweis g*)
5. Auswahlliste Postfach - Auswahl aller angelegten Postfächer des Benutzers
6. ausgewähltes Postfach als Vorgabe setzen (Standardpostfach)
7. Aktions-Button zum Einblenden des Eingabefeldes für BCC-Empfänger
8. Aktions-Button zum Einblenden des Eingabefeldes für BC-Empfänger
9. Anzeige der An-Empfänger, Hinzufügen von Empfängern durch Anklicken (Popup „Empfänger hinzufügen“ öffnet sich)
10. Aktions-Button „Empfänger hinzufügen“ (Popup „Empfänger hinzufügen“ öffnet sich)
11. Eingabefeld des E-Mail Betreffs (Pflichtfeld)
12. Aktions-Icon für Dateianhänge (siehe *Hinweis h*)
13. CKEditor - Bereich des *CKEditors* zum Verfassen des E-Mail Bodys. Im Bereich der Werkzeugleiste des CKEditors sind auch die Buttons „Signatur hinzufügen“ (siehe *Postausgangsserver - Signatur*), „*Globale Vorlage laden*“ und „*Private Vorlage laden*“ platziert.

Zu a): Die E-Mail wird sofort mittels des in 5) ausgewählten Postfachs versendet.

Zu b): Mittels des Aktionen-Icons kann der verzögerte Versand konfiguriert werden. Nach dem Anklicken des Icons öffnet sich das Popup „Verzögerter Versand“. Nach dem Anklicken des Eingabefeldes öffnet sich ein Kalender-Popup, in dem Datum und Uhrzeit konfiguriert werden, zu denen die E-Mail versendet werden soll:



Nach Eingabe Datum und Uhrzeit stellt sich das Popup wie folgt dar:



Nach dem Anklicken des Buttons „Senden“ wird die E-Mail gespeichert und automatisch zum definierten Zeitpunkt versendet. E-Mails welche für den zeitverzögerten Versand konfiguriert wurden, sind in der Listenansicht des Moduls E-Mails am Status „Verzögerter Versand“ (Spalte Status) als auch am Icon „Verzögerter Versand“ (Icon Uhr) in der Spalte Aktion ersichtlich.

Zu c): Die E-Mail wird als Entwurf gespeichert. E-Mails welche als Entwurf gespeichert wurden, sind in der Listenansicht des Moduls E-Mails am Status „Gespeichert“ (Spalte Status) ersichtlich. Gespeicherte E-Mails können nachträglich bearbeitet und versendet werden.

Zu d): Die Erstellung der E-Mail wird abgebrochen. Alle Eingaben (Empfänger, Betreff u. E-Mail Body) gehen verloren.

Zu e): Durch Anklicken des Aktionen-Icons „Priorität“ (Icon Ausrufezeichen), erhält die E-Mail die Priorität „hoch“.

Zu f): Durch Anklicken des Aktionen-Icons „Lesebestätigung“ (Icon Haken), wird beim Empfänger eine Lesebestätigung angefordert.

Zu g): Durch Anklicken des Aktionen-Icons „Sammel-E-Mail“ (Icon Personen), wird die E-Mail als „Sammel-E-Mail“ gekennzeichnet.

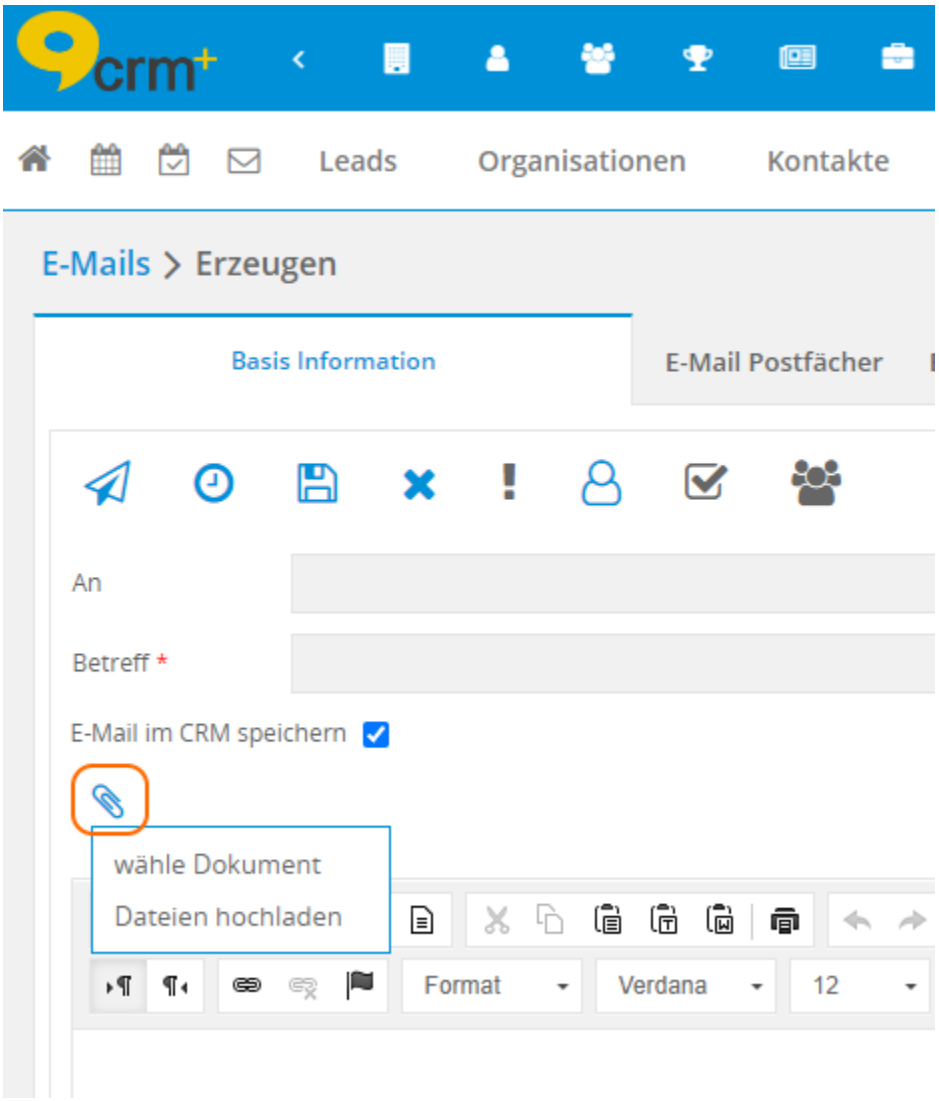
Definition

Sammel-E-Mail: Es wird nur eine Nachricht (E-Mail) an alle Empfänger gesendet. Empfängerbezogene Platzhalter aus *privaten* und *globalen* E-Mail Vorlagen werden nicht ersetzt!
E-Mail Empfänger welche in „*An*“ oder „*CC*“ Feldern eingetragen wurden, können auch die E-Mail Adressen/Namen aller anderer E-Mail Empfänger sehen, welche in den „An“ oder „CC“ Feldern eingetragen wurden. Dieses Verhalten entspricht einem normalen E-Mail Client.

Wurde das Icon geklickt (Farbe wechselt von grau zur eingestellten Systemfarbe), wird beim E-Mail Versand eine einzige Nachricht an alle Empfänger versendet. Dieses Verhalten entspricht dem eines normalen E-Mail Clients.

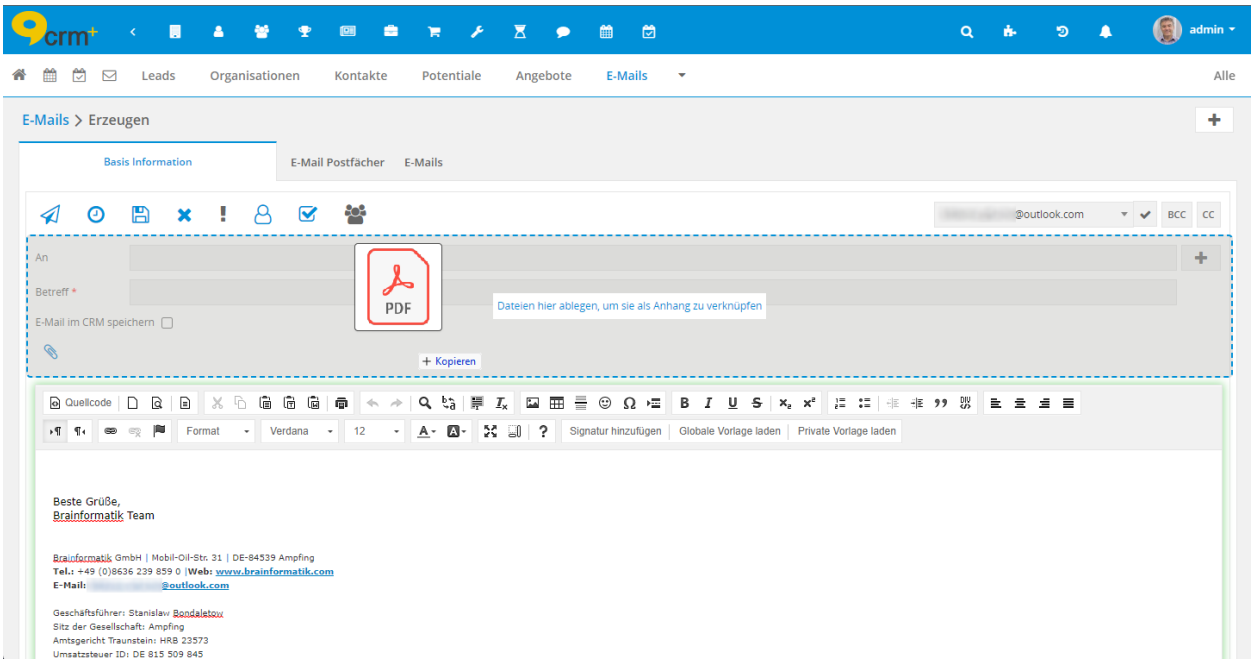
Ist der Haken nicht gesetzt, bekommt jeder Empfänger eine separate E-Mail. Nur damit ist eine korrekte Ersetzung modulbezogener Platzhalter aus den E-Mail Vorlagen gewährleistet. Es findet keine Unterscheidung zwischen „*An*“, „*CC*“ und „*BCC*“ statt. Jeder dieser Empfänger erhält genau eine E-Mail, auch die Adressen von „CC“ und „BCC“ werden dabei in das „An“ Feld der E-Mail übernommen.

Zu h): Durch Anklicken des Aktionen-Icons „Dateien hochladen“ (Icon Büroklammer) können Dateianhänge zur E-Mail hinzugefügt werden:



Es kann ausgewählt werden, ob eine Datei aus dem Modul Dokumente hochgeladen werden soll (Popup Dokumente öffnet sich) oder ob eine lokale Datei des PCs/Laptops (das Fenster Ordner/Datei auswählen des Betriebssystems wird geöffnet) hochgeladen werden soll.
Sollen Dateianhänge aus dem Modul Dokumente hochgeladen werden, können durch Anhaken der Checkboxen im Popup „Dokumente“ mehrere Dokumente ausgewählt und als Dateianhang hinzugefügt werden.

Beim Erstellen einer E-Mail besteht auch die Möglichkeit Anhänge mittels *Drag & Drop* anzufügen:



Bei Auswahl von Dokumenten als Anhang ist bei unterstützen Dateitypen eine Dateivorschau möglich.

Bearbeiten einer E-Mail

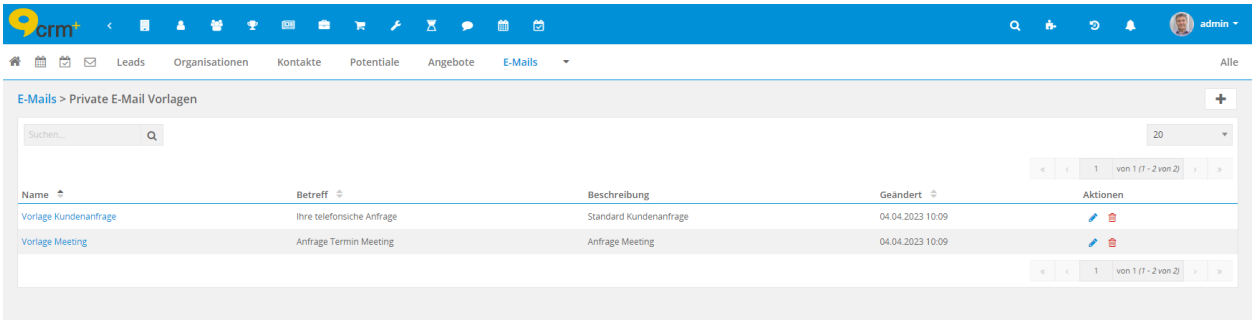
Die im Modul „E-Mails“ gespeicherten E-Mails können entweder in der Listenansicht mittels des Aktionen-Icons „Bearbeiten“ (Icon Stift in der Spalte Aktion) oder in der Detailansicht mittels des Aktionen-Icons „Bearbeiten“ (Icon Quadrat mit Stift) bearbeitet werden.

Bei bereits gesendeten oder empfangenen E-Mails ist die Möglichkeit zur Bearbeitung eingeschränkt. Es können nur Felder wie z.B. „zuständig“ oder selbst erstellte, benutzerdefinierte Felder bearbeitet werden.

E-Mails mit dem Status „Gespeichert“ oder „Verzögerter Versand“ können in vollem Umfang bearbeitet werden. Die zur Verfügung stehenden Funktionalitäten entsprechend denen, wie sie im Abschnitt *E-Mail erstellen/versenden* beschrieben sind.

Private E-Mail Vorlagen

Wenn regelmäßig gleiche Texte verschickt werden, gibt es die Möglichkeit, sich dafür private Vorlagen anzulegen. Die privaten E-Mail Vorlagen können dann bei der Erstellung von E-Mails geladen werden (siehe Abschnitt *E-Mail erstellen/versenden*).
Die Einstellungen, bzw. die privaten E-Mail Vorlagen sind über die Listenansicht erreichbar (Aktion „Private E-Mail Vorlagen“). Siehe hierzu auch den Abschnitt *Aktionen modulspezifisch* im Handbuch.
Die privaten E-Mail Vorlagen werden in einer separaten Listenansicht aufgelistet:



Bemerkung: Die Auswahl einer privaten E-Mail Vorlage bei der Erstellung einer E-Mail überschreibt den aktuellen Inhalt sowie die Betreffzeile der E-Mail.

Die Berechtigung für die Verwaltung von privaten Vorlagen kann vom Administrator über die *Profile* beim Modul E-Mails eingestellt werden.
Private E-Mail Vorlagen sind nur von dem Benutzer verwendbar, der diese erstellt hat.

Globale E-Mail Vorlagen

Neben den privaten E-Mail Vorlagen, können auch globale E-Mail Vorlagen bei der Erstellung einer E-Mail verwendet werden. Mittels des Buttons „Globale Vorlage laden“ wird eine entsprechende globale E-Mail Vorlage geladen.

Bemerkung: Die Auswahl einer globalen E-Mail Vorlage bei der Erstellung einer E-Mail überschreibt den aktuellen Inhalt sowie die Betreffzeile der E-Mail.

Wie globale E-Mail Vorlagen erstellt/bearbeitet werden, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Globale E-Mail Vorlagen*.

Referenzierung von E-Mails

Eine versendete E-Mail wird automatisch zu jedem Datensatz referenziert, der über das Popup-Fenster zur Empfängerauswahl hinzugefügt wurde. Nach dem Versenden ist es möglich, weitere Referenzen zu Datensätzen aus anderen Modulen herzustellen.

Um eine E-Mail aus dem Modul E-Mails zu anderen Datensätzen zu referenzieren, muss der *Tab Mehr Informationen* in der Detailansicht einer E-Mail aufgerufen werden.

Mittels des Buttons “Wähle *Modulname*” kann eine Referenz/Verknüpfung zu folgenden Modulen erzeugt werden:

- *Leads*
- *Kontakte*
- *Organisationen*
- *Partner*
- *Potentiale*

- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Rechnungen*
- *Gutschriften*
- *Storno*
- *Tickets*
- *Projekte*
- *Projektaufgaben*
- *Eingangsrechnungen*
- *Einkaufsbestellung*
- *E-Mails*
- *Dokumente*
- *Kampagnen*
- *Serviceverträge*
- *Social Wiki*
- *Termine*
- *Aufgaben*
- *Timesheet*

Bemerkung: Wenn E-Mails in das System importiert oder aus dem System verschickt werden und mit Kontakten verknüpft sind, werden sie automatisch auch mit der entsprechenden Hauptorganisation der Kontakte verknüpft.

Eine Sonderrolle bezüglich Referenzen spielt das E-Mail Modul selbst.

Eine Referenz zwischen zwei E-Mails wird entweder automatisch erstellt (die automatische Referenzierung erfolgt beim Antworten oder Weiterleiten einer E-Mail), über den *Tab Mehr Informationen* oder über die *Aktion* „Zu Verlauf hinzufügen“ in der Detailansicht.

Bemerkung: Das Antworten oder Weiterleiten einer E-Mail aus einer E-Mail Postfach führt nicht zu einer Referenz des erstellten E-Mail Datensatzes auf die Ursprungsnachricht des Postfachs.

Globale Einstellungen

Ähnlich wie bei der Konfiguration einer Listenansicht sind auch die globalen Einstellungen nahezu identisch mit anderen Standardmodulen.

Die einzige Ausnahme ist beim Modul “E-Mails” der *Layout Editor*. Hier ist es bei einigen Blöcken nicht möglich, Felder anzulegen oder zu verschieben. Des Weiteren können bestimmte Blöcke nicht verborgen werden bzw. können manche Felder nicht bearbeitet werden.

Warnung: Für das Modul „E-Mails“ können keine benutzerdefinierten Ansichten im *Modulmanager* angelegt werden.

Alle anderen Einstellungen, wie Sichtbarkeit von Datensätzen oder Berechtigungen über *Profile*, können wie gewohnt vorgenommen werden.

Workflow mit E-Mail Aufgabe

Als Absender einer E-Mail Aufgabe eines *Workflows* können nur Postfächer gewählt werden, die zuvor vom jeweiligen Benutzer freigegeben wurden (siehe Abschnitt *E-Mail Postfächer*).

Die von einem Workflow versendeten E-Mails befinden sich entsprechend im „Gesendet Ordner“ des Sendekontos. Zudem werden sie als Datensatz erstellt und zu den Empfängern und dem auslösenden Datensatz referenziert, sofern dieser Referenzen zu E-Mails unterstützt.

Bemerkung: Sollte zum Zeitpunkt des Versands das gewählte Postfach nicht mehr existieren, so wird die E-Mail als Entwurf gespeichert. Der Administrator erhält automatisch eine E-Mail Benachrichtigung mit Link zu dem Entwurf, um entsprechend reagieren zu können.

Weitere Aktionen

Einige Stellen in CRM+, an denen E-Mails verschickt werden, weichen etwas vom gewohnten Verhalten ab. Die folgende Liste beschreibt die Unterschiede dieser Stellen zum Standard.

- **E-Mail Datei als Anhang** - Diese Aktion befindet sich in der Detailansicht des Moduls „Dokumente“. Wird der Link geklickt, wird Erstellansicht einer E-Mail angezeigt und das Dokument ist bereits vorausgewählt. Wie üblich, wird die erzeugte E-Mail mit den Empfängern verknüpft.
- **Social Wiki Empfehlung** - Wird ein Beitrag aus dem Modul Social Wiki an einen Benutzer oder eine Gruppe empfohlen, wird eine Sammel-E-Mail an alle Empfänger versendet. Die E-Mail wird nicht im System abgelegt, ist jedoch im Postausgang der empfehlenden Person zu finden. Eine Empfehlung ist nur dann möglich, wenn der aktuelle Benutzer auch ein Postfach konfiguriert hat.
- **E-Mail Benachrichtigungen** - Wurde ein Datensatz abonniert und die E-Mail Benachrichtigung aktiviert, versendet das CRM System eine Nachricht an alle Abonnenten, sollte sich etwas am Datensatz ändern. Diese E-Mail wird nicht im System abgelegt und deshalb auch nicht referenziert. Gleiches gilt für Benachrichtigungen, die aufgrund eines erstellten Kommentars versendet werden.

Hinweise zum Wechsel des E-Mail-Anbieters

Wird der E-Mail-Anbieter gewechselt, so ist dies innerhalb von CRM+ an folgenden Stellen zu berücksichtigen:

- *Globale Einstellungen – Mailserver*: Hier müssen die Daten des neuen Mailservers eingeben werden.
- Modul *E-Mail Postfächer*: Jeder Benutzer, der im Modul „E-Mail Postfächer“ ein Postfach eingerichtet hat, muss hier das neue Postfach einrichten. Das „alte“ Postfach kann dann entsprechend gelöscht werden. Evtl. macht es auch Sinn, eine Zeitlang beide Postfächer konfiguriert zu haben, da sicherlich beide Postfächer („alt“ u. „neu“) eine zeitlang „parallel“ laufen.
- *Workflowaufgaben*, welche E-Mails versenden: Hier werden E-Mail Postfächer verwendet die im Modul E-Mail Postfächer entsprechend gekennzeichnet sind (Modul E-Mail Postfächer - Einstellungen –

beim Postausgangsserver die Checkbox „Als Absender bei Workflows erlaubt“). Die Workflowaufgaben müssen entsprechend bearbeitet und eines der „neuen“ Postfächer ausgewählt werden.

- *E-Mail Scanner*: Falls Sie den E-Mail Scanner in CRM+ nutzen, müssen hier die neuen Postfächer konfiguriert werden, evtl. auch eine zeitlang „parallel“ mit den „alten“ Postfächern.
- Falls sich auch die E-Mail Adressen selbst ändern, müssten diese auch an den entsprechenden Stellen (*Benutzer „Meine Einstellungen“*, *private* und *globale* E-Mail Vorlagen, *PDF Vorlagen* und *Unternehmensinformationen*) geändert werden.

Problembehandlung/Fehlermeldungen

- **Address in mailbox given [...] does not comply with RFC 2822, 3.6.2.**

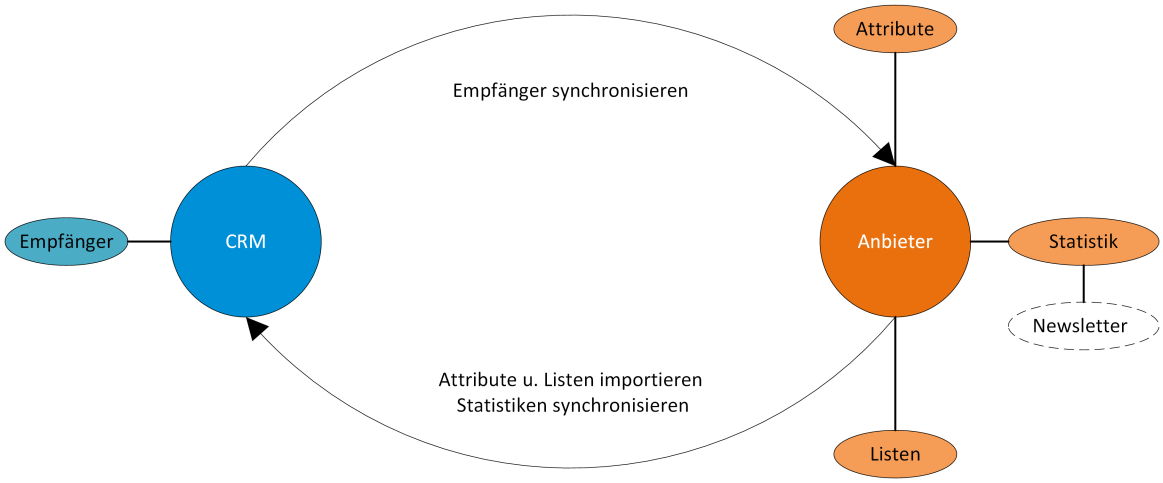
  Diese Meldung bedeutet, dass im Anwenderteil der Adresse (vor dem @ Zeichen) unerlaubte Zeichen verwendet werden, z.B. ü, ö, ä, ß

4.10 E-Mail Marketing

4.10.1 Einführung

Im Gegensatz zu früheren Ansätzen zum Thema E-Mail-Marketing, konzentriert sich das Modul E-Mail Marketing auf die Kernbereiche eines CRM-Systems.

Das bedeutet im Wesentlichen, dass die Kontakte zu Listen hinzugefügt und synchronisiert sowie Statistiken einzelner Empfänger im CRM angezeigt werden können. Außerdem ist es möglich, Felder aus dem CRM mit Feldern von Empfängern des Anbieters zu verknüpfen und so alle nötigen Informationen direkt im CRM pflegen zu können.



Alle anderen Themen rund um das Erstellen und Versenden von Newslettern sowie umfangreiche Auswertungen der Kampagnen müssen über den Anbieter durchgeführt werden.

Es gibt viele Gründe, die für diese Art der Integration in CRM+ sprechen. Die folgende Liste fasst die wichtigsten Punkte zusammen:

- **Funktionsumfang:** Die Anbieter investieren viel Zeit in ihre Lösungen. Einige der daraus resultierenden Funktionen werden oft nicht über eine Schnittstelle angeboten und stehen somit im CRM nicht zur Verfügung.

- **Rechtssicherheit:** Die heute üblichen Verfahren für *Double Opt In* und *Opt Out* sind über das CRM nicht abzubilden.
- **Flexibilität:** Hierunter fallen viele Bereiche wie die Gestaltung von An- und Abmeldeformularen, das responsive Design von Newslettern oder umfangreiche Auswertungen versendeter Kampagnen. Diese Funktionen sollten direkt auf Seiten des Anbieters verwendet werden.

Das Modul E-Mail Marketing erlaubt die Verwaltung mehrerer Anbieter und mehrerer Accounts je Anbieter. Somit können z.B. Marketing- und Vertriebsabteilungen verschiedene Accounts in CRM+ verwenden. Auch die *Mandantenfähigkeit* wird vom Modul E-Mail Marketing unterstützt.

Im Modul E-Mail Marketing sind verschiedene Anbieter für den Versand von Newslettern integriert. Folgende Anbieter sind aktuell verfügbar:

- Brevo (Add-on*)
- CleverReach (Add-on*)
- Inxmail
- MailChimp

*Die Add-ons „Brevo“ und „CleverReach“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, können jedoch separat erworben werden. Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter CRM+ Premium Addons oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.
Eine detaillierte Beschreibung der Add-ons *Brevo* und *CleverReach* ist in den entsprechenden Abschnitten im Handbuch verfügbar.

Bemerkung: Es können im Modul E-Mail Marketing durchaus mehrere Anbieter und mehrere separate Accounts pro Anbieter konfiguriert werden.

Kurzübersicht der Anbieter

Brevo:
Brevo bietet - neben den sehr ausgereiften E-Mail Marketing Funktionalitäten - hervorragende Auswertungs- und Statistikmöglichkeiten zu den wichtigsten Kennzahlen wie Zustellrate, Öffnungsrate, Klickrate und Conversion Rate sowie Abmeldungen und Bounces.
Brevo verfügt über eine ISO Zertifizierung und ist DS-GVO konform. Alle von Brevo genutzten Rechenzentren befinden sich in der EU. Im Vergleich zur Konkurrenz (wie z.B. MailChimp), bietet Brevo ein wesentlich besseres Preis-Leistungs-Verhältnis und gleichzeitig einen größeren Funktionsumfang.

CleverReach:
CleverReach ist ein Anbieter mit Sitz in Deutschland. Alle Daten werden in sicheren Rechenzentren ausschließlich im europäischen Raum gespeichert.
CleverReach bietet sowohl eine kostenfreie Variante (Lite Version), als auch eine kostenpflichtige Variante an. In der Lite Version können bis zu 1.000 E-Mails pro Monat an 250 Empfänger gesendet werden (Stand Q4/2024). Genaue Angaben zu den Preisen finden Sie hier: CleverReach - Preise & Tarife.

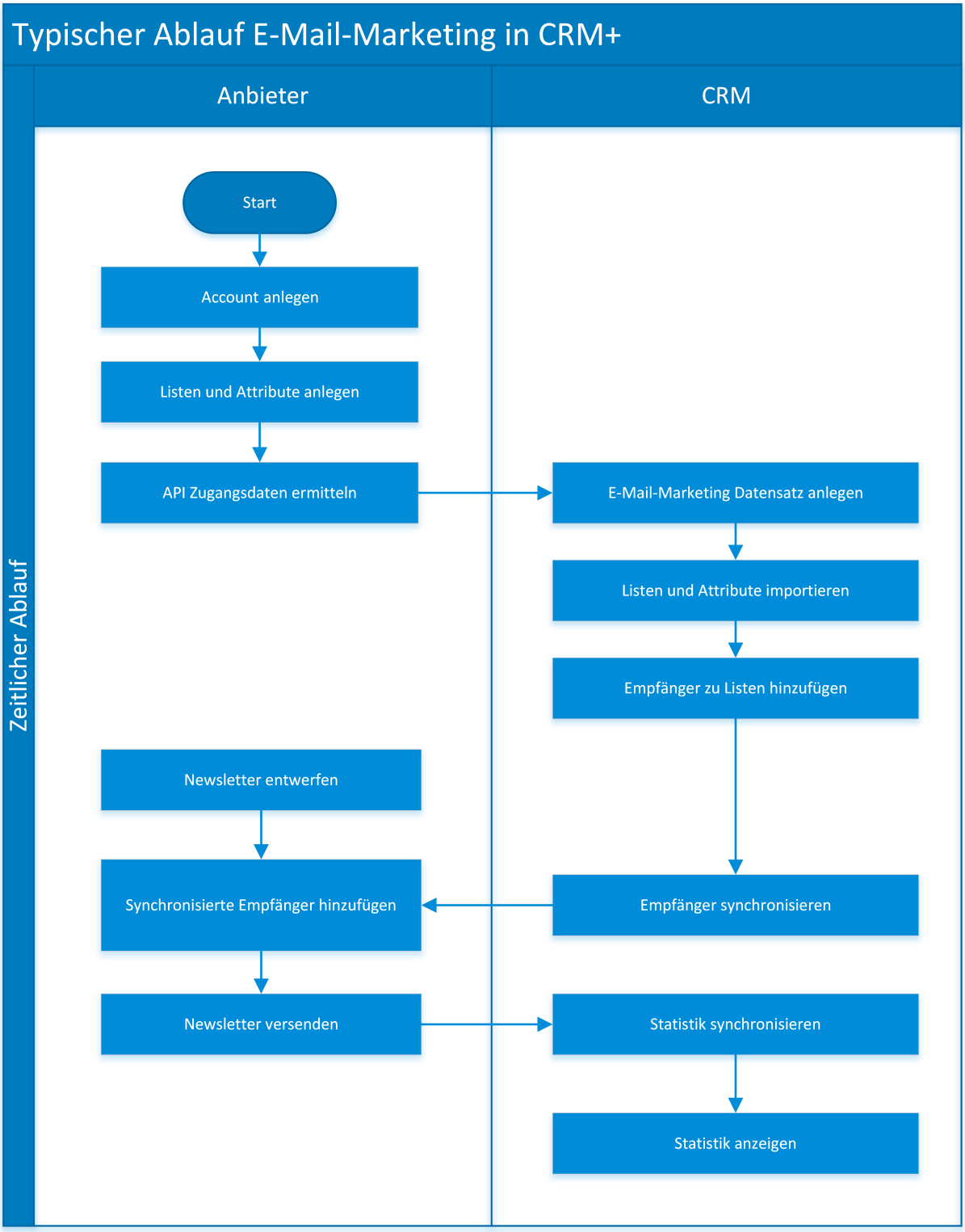
Inxmail:
Inxmail ist eine mehrfach zertifizierte und in Deutschland hergestellte E-Mail Marketing Software.

Falls Sie Inxmail, respektive deren *API*, nutzen möchten, kostet dies initial 150,- EUR (Stand Q4/2024) sowie eine monatliche Gebühr (die Gebühr ist abhängig von der Anzahl der versendeten Newsletter). Für weitere Informationen besuchen Sie bitte die Webseite Inxmail.

MailChimp:
MailChimp ist eines der weltweit führenden E-Mail-Marketing Tools mit Hauptsitz in den USA. Besonders hervorzuheben ist die kostenlose Anmeldung und neben den kostenpflichtigen Tarifen ein Free-Tarif.
Der Free-Tarif umfasst bis zu 500 Kontakte mit 1.000 Sendungen pro Monat und einem Tageslimit von 500 Sendungen (Stand Q4/2024). Genaue Angaben zu den Preisen von MailChimp finden Sie hier: MailChimp - Preise .

Zusammenspiel von CRM+ und Anbieter

Die folgende Abbildung zeigt den Ablauf, um einen Newsletter aus CRM+ in Verbindung mit einem unterstützten Anbieter zu versenden:


Typischer Ablauf E-Mail-Marketing in CRM+
Anbieter
CRM
Zeitlicher Ablauf
Start
Account anlegen
Listen und Attribute anlegen
API Zugangsdaten ermitteln
E-Mail-Marketing Datensatz anlegen
Listen und Attribute importieren
Empfänger zu Listen hinzufügen
Newsletter entwerfen
Synchronisierte Empfänger hinzufügen
Empfänger synchronisieren
Newsletter versenden
Statistik synchronisieren
Statistik anzeigen

Globale Einstellungen

Für den vollen Funktionsumfang des Moduls E-Mail Marketing müssen folgende *Cronjobs* in *Globale Einstellungen - Cronjobs* aktiviert werden:

E-Mail Marketing Events
Synchronisiert die Events (*An-* und *Abmeldungen*, *Hard-Bounces*) aller existierenden *E-Mail Marketing Accounts*.

E-Mail Marketing Statistik
Synchronisiert die *Statistiken* aller E-Mail Kampagnen aller existierenden *E-Mail Marketing Accounts*.

Detaillierte Informationen zu den Cronjobs siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Cronjobs* im Handbuch.

4.10.2 Verknüpfen eines Accounts mit CRM+

Um einen Account eines unterstützen Anbieters mit CRM+ zu verknüpfen, muss ein neuer Datensatz im Modul E-Mail-Marketing angelegt werden. Dies geschieht - wie in jedem anderen Modul - über das „+“ Symbol in der Listenansicht.

Der Datensatz benötigt mindestens einen internen Namen und nach Auswahl eines Anbieters dessen Zugangsdaten. Die Daten können Sie beim jeweiligen Anbieter erfragen, bzw. in den Einstellungen des Anbieter-Accounts einsehen. Beim Speichern des Datensatzes werden die Zugangsdaten direkt überprüft.

Je nach Anbieter unterscheidet sich das Anlegen eines neuen Datensatzes im Modul E-Mail Marketing:

Brevo

Beim Anlegen eines neuen Datensatzes muss im Block „Brevo - API Daten“ im Feld Brevo API Schlüssel der Brevo *API* Key eingetragen werden.

Der API Schlüssel wird bei Brevo selbst generiert und kann dort kopiert werden.

Die weiteren notwendigen *Einstellungen*, der *Import von Listen*, die *Synchronisation von Empfängern* und die Bedienung werden in den folgenden Abschnitten detailliert erläutert.

CleverReach

Um die Lite-Version von CleverReach nutzen zu können, muss die Checkbox „Lite Version“ entsprechend aktiviert werden. Dabei ist Folgendes zu beachten: In der Lite-Version werden keine Daten zu geklickten Links für weiterführende Kampagnen und zu „Mehr Informationen“ der Empfänger erfasst.

Die Eingabe der Zugangsdaten erfolgt beim Anbieter CleverReach erst nach Anlegen des Datensatzes. Im Block „CleverReach - API Zugangsdaten“ befindet sich der Button „CleverReach Anmeldung“. Nach dem Anklicken dieses Buttons öffnet sich autom. ein Browserfenster, um die Anmeldung durchzuführen:



Die weiteren notwendigen *Einstellungen*, der *Import von Listen*, die *Synchronisation von Empfängern* und die Bedienung werden in den folgenden Abschnitten detailliert erläutert.

Bemerkung: Neben der nachfolgenden Beschreibung zur Nutzung ist ebenfalls das Webinar E-Mail Marketing CleverReach auf unseren Hilfeseiten im Bereich Tutorials verfügbar.

Inxmail

Beim Anlegen eines neuen Datensatzes muss im Block „Inxmail - API Zugangsdaten“ die Login-URL (beginnt im Normalfall mit „https://api.inxmail.com/“), sowie der Benutzername und das Passwort eingetragen werden.

Die weiteren notwendigen *Einstellungen*, der *Import von Listen*, die *Synchronisation von Empfängern* und die Bedienung werden in den folgenden Abschnitten detailliert erläutert.

MailChimp

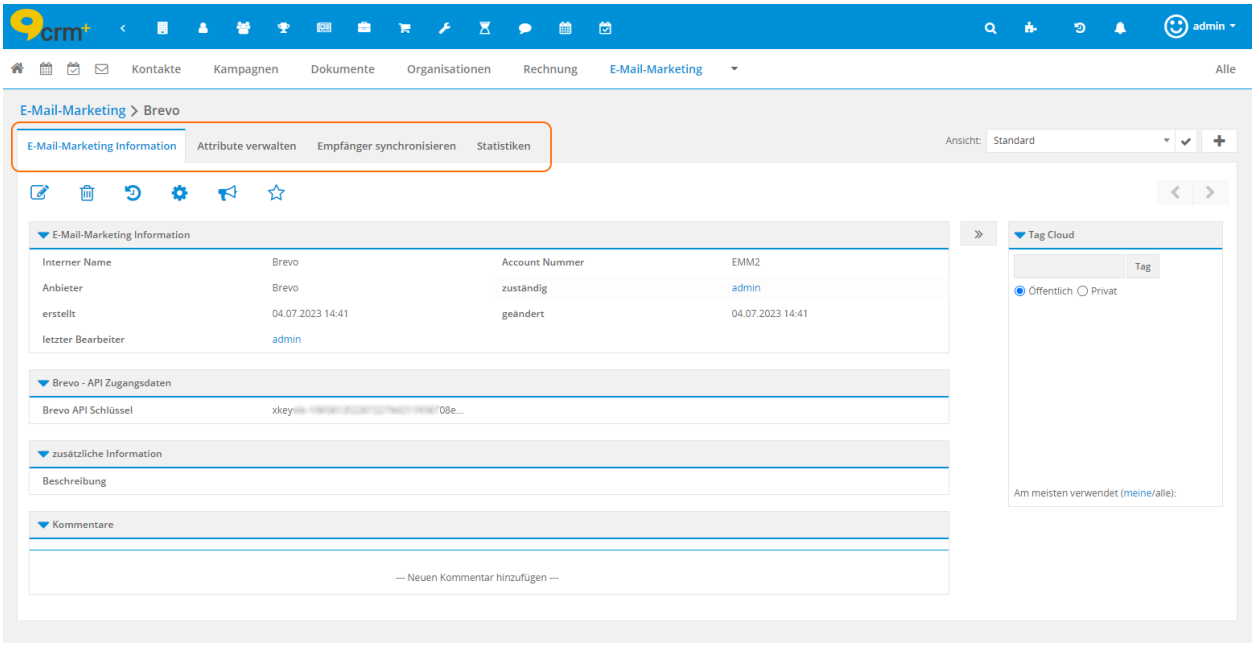
Beim Anlegen eines neuen Datensatzes muss im Block „MailChimp - API Daten“ im Feld API Key der MailChimp *API* Key eingetragen werden.

Der API Schlüssel wird bei MailChimp selbst generiert und kann dort kopiert werden.

Die weiteren notwendigen *Einstellungen*, der *Import von Listen*, die *Synchronisation von Empfängern* und die Bedienung werden in den folgenden Abschnitten detailliert erläutert.

4.10.3 Tabs in der Detailansicht

Die Detailansicht eines Accounts umfasst vier *Tabs* (Reiter):



1. Tab *E-Mail-Marketing Informationen*
   Beinhaltet die Standardinformationen und Zugangsdaten eines Accounts. Des Weiteren können Kommentare und Tags vergeben werden.
2. Tab *Attribute verwalten*
   Ermöglicht das Importieren und Verwalten von Attributen aus Listen und die Verknüpfung mit Feldern aus dem CRM-System.
3. Tab *Empfänger synchronisieren*
   Erlaubt das Importieren von Listen, sowie Auswahl und Synchronisation von Empfängern. Diese können aus den Modulen *Organisationen*, *Kontakte*, *Leads* und *Partner* gewählt werden.
4. Tab *Statistiken*
   Zeigt grundlegende Statistiken aller über den Anbieter verschickten Newsletter an.

Tab „E-Mail-Marketing Informationen“

Der Tab „E-Mail-Marketing Informationen“ beinhaltet die Standardinformationen und Zugangsdaten eines Accounts. Je nach Anbieter sind hier Informationen wie API Schlüssel, Login-URL oder Benutzername/Passwort ersichtlich.

Zusätzlich kann eine Beschreibung eingetragen, Kommentare verfasst und *Tags* vergeben werden.

Neben den *Standardaktionen* (Bearbeiten, Empfehlen, Abonnieren etc.) steht hier auch das Aktionen-Icon



„Einstellungen“ zur Verfügung. Mittels den Einstellungen können die CRM Adresse, die E-Mail Adressfelder, Anmeldungen und die Benachrichtigungen konfiguriert werden. Weitere Informationen siehe Abschnitt *Einstellungen*.

Tab „Attribute verwalten“

Im Tab „Attribute verwalten“ können Attribute aus Listen importiert und Verknüpfung mit Feldern aus dem CRM-System vorgenommen werden.

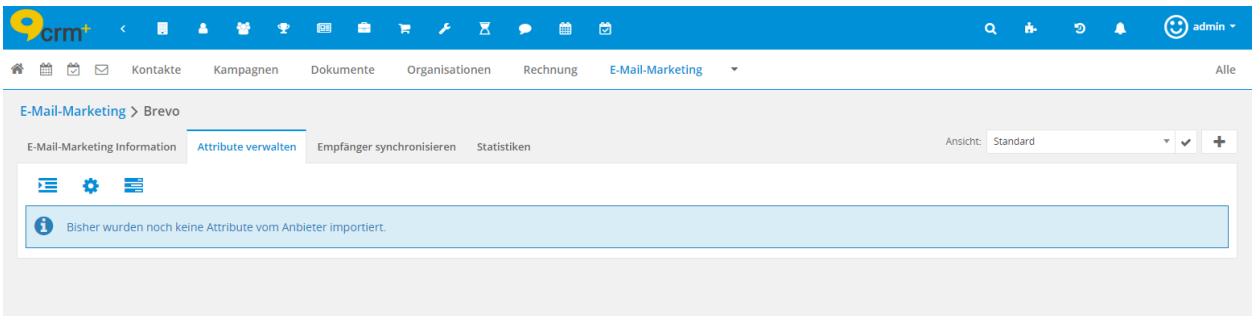


Neben der Aktion „Neues Attribut importieren“ steht hier auch das Aktionen-Icon „Einstellungen“



zur Verfügung.

Beispielhafte Darstellung des Tabs „Attribute verwalten“ eines Brevo-Accounts bei dem noch keine Attribute importiert wurden:



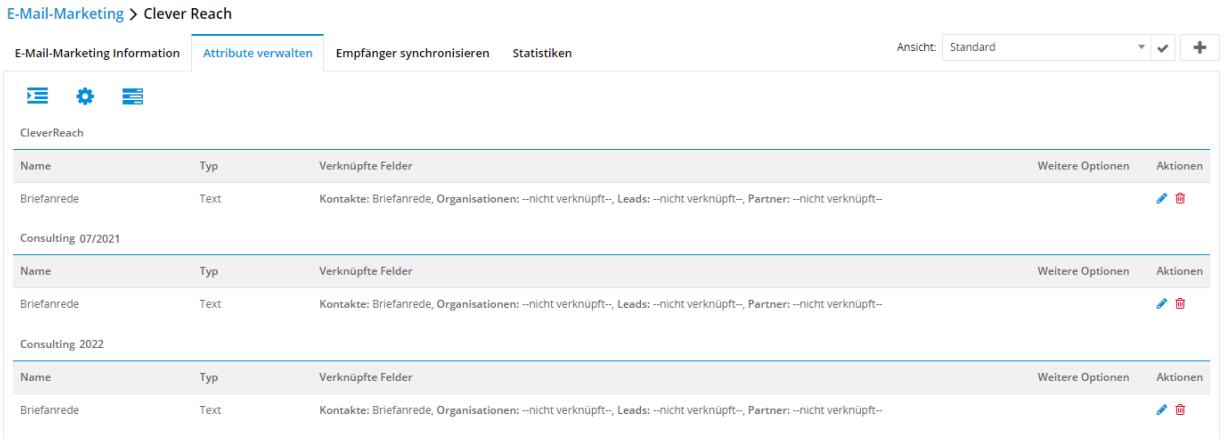
Sobald Attribute importiert und Felder verknüpft wurden, wird dies im Tab „Attribute verwalten“ in einer Listendarstellung entsprechend angezeigt.

In der Übersicht sind folgende Informationen enthalten:

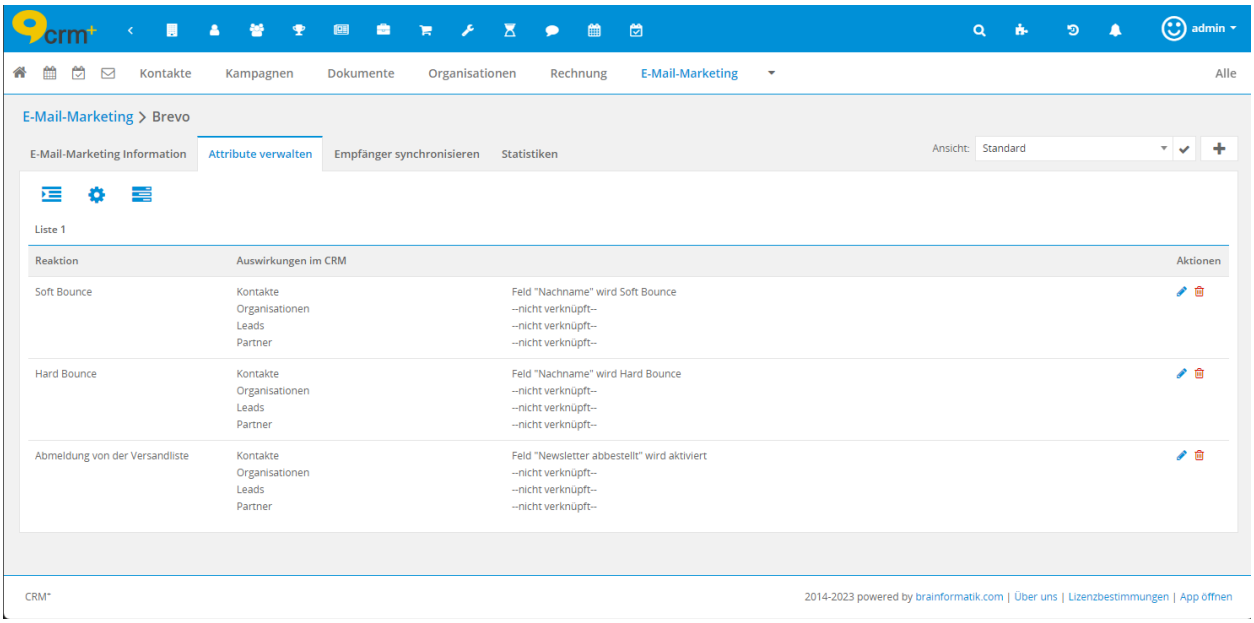
- Listen - Alle Listen, für die Attribute verknüpft sind, werden untereinander angezeigt.
- Attribute - Je Liste werden alle verknüpften Attribute angezeigt.
- Typ - Zu jedem Attribut wird aufgelistet, um welchen Typ es sich handelt.

- Verknüpfte CRM Felder - Für jedes Modul wird angezeigt, welches Feld mit dem Attribut verknüpft ist.
- Weitere Optionen - Für Auswahllisten kann die Information angezeigt werden, welche Werte aus dem CRM mit welchen Werten des Anbieters verknüpft sind.
- Aktionen - Verknüpfungen importierter Attribute können bearbeitet werden und ein importiertes Attribut kann gelöscht werden.

Beispielhafte Darstellung des Tabs „Attribute verwalten“ eines CleverReach-Accounts bei dem bereits Attribute importiert wurden:



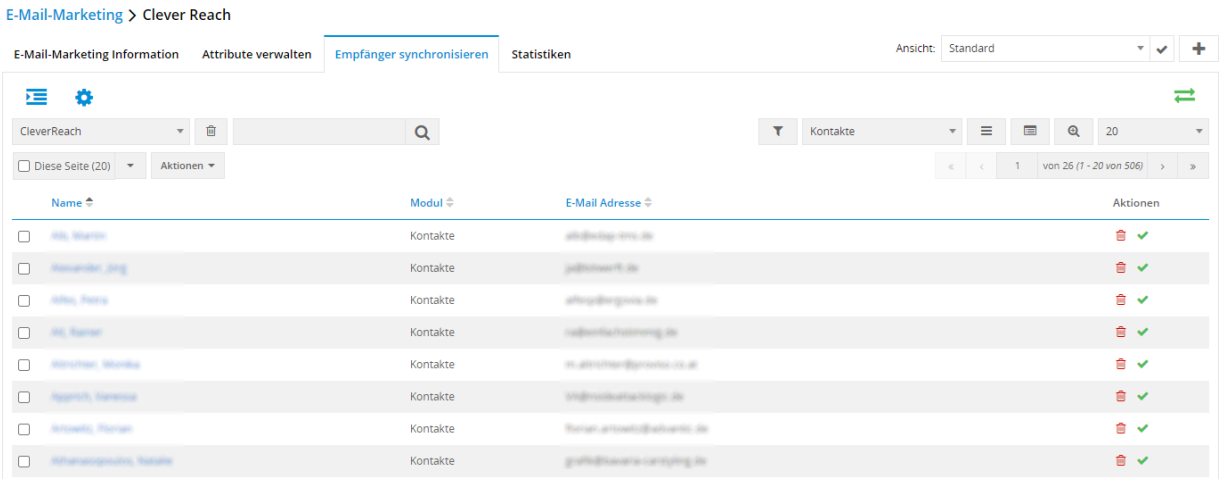
Weiteres Beispiel eines Brevo-Accounts mit importieren Attributen:



Das Importieren und Verwalten von Attributen ist im nachfolgenden Abschnitt *Neues Attribut importieren* detailliert beschrieben.

Tab „Empfänger synchronisieren“

Im Tab „Empfänger synchronisieren“ können Empfängerlisten importiert sowie Empfänger ausgewählt und synchronisiert werden. Diese können aus den Modulen *Organisationen*, *Kontakte*, *Leads* und *Partner* ausgewählt werden.



Die Vorgehensweise bei der Synchronisation von Empfängern ist im nachfolgenden Abschnitt *Empfänger synchronisieren* detailliert beschrieben.

Neben der Aktion „Liste importieren“ steht hier auch das Aktionen-Icon „Einstellungen“



zur Verfügung.

Tab „Statistiken“

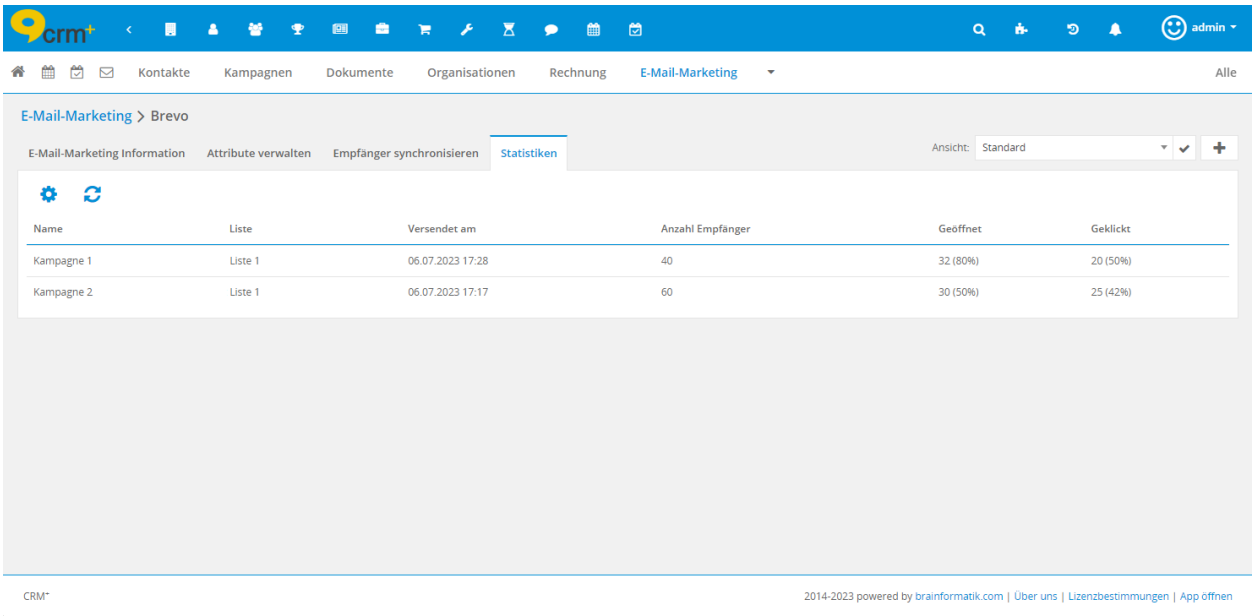
Im Tab „Statistiken“ werden die grundlegende Statistiken aller über den Anbieter verschickten Newsletter angezeigt.

Neben der Aktion „Synchronisation der Statistiken“ steht hier auch das Aktionen-Icon „Einstellungen“



zur Verfügung.

Beispielhafte Darstellung des Tabs „Statistiken“ eines Brevo-Accounts:



Es werden hier alle Newsletter aufgelistet, deren Statistik mit dem CRM synchronisiert wurden.

Bemerkung: Sofern der Anbieter Inxmail verwendet wird, ist eine Nutzung der Funktionalität Statistiken nicht möglich, da die *API* dieses Anbieters dies nicht unterstützt!

Die Synchronisation der Statistiken erfolgt standardmäßig einmal täglich über Nacht mittels des *Cronjobs* „E-Mail Marketing Statistik“. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Globale Einstellungen*.

Die Synchronisation der Statistik muss mind. einmal initial durchgelaufen sein, um alle Daten zu holen.

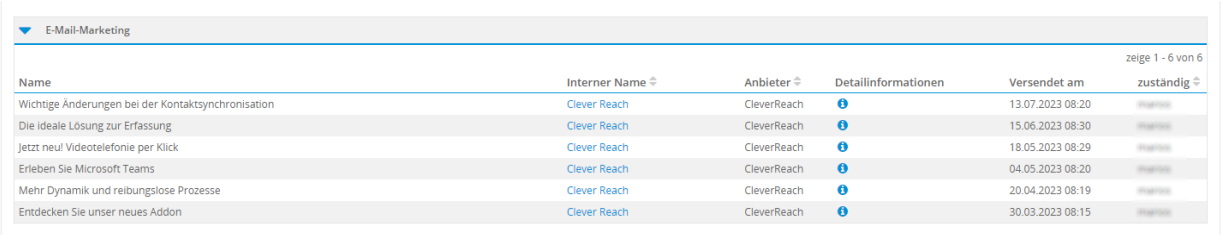
Wenn Sie gerade einen neuen Newsletter verschickt haben und die Statistik in kürzeren Intervallen prüfen möchten, existiert folgende Schaltfläche, um den Vorgang manuell zu starten:



Während der Aktualisierung der Statistiken ist das Symbol deaktiviert.

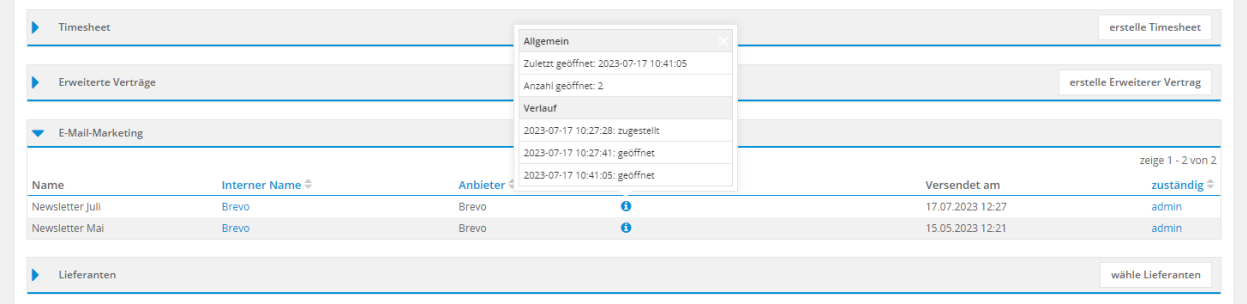
Empfängerstatistiken

In den Modulen *Organisationen*, *Kontakte*, *Leads* und *Partner* sind in der *Detailansicht* im Tab „Mehr Informationen“ im Block „E-Mail-Marketing“ alle Newsletter aufgelistet, welche an eine Organisation, einen Kontakt, einen Lead oder einen Partner gesendet wurden.



Neben den Spalten „Name“, „Interner Name“, „Anbieter“, „Versendet am“ und „Zuständig“ ist hier noch die Spalte „Detailinformationen“ vorhanden. In dieser Spalte befindet sich in jeder Zeile das Icon .

Bei *Mouseover* dies Icons öffnet sich ein kleines Popup, in welchem zusätzliche Statistiken bezogen auf den jeweiligen Empfänger abgerufen werden können:



4.10.4 Aktionen

Neben den *Standardaktionen* (Bearbeiten, Empfehlen, Abonnieren etc.) stehen noch folgende speziell auf E-Mail Marketing bezogene Aktionen zur Verfügung:

- *Einstellungen*
- *Neues Attribut importieren*
- *Reaktionen konfigurieren*
- *Liste importieren*
- *Synchronisation der Statistiken*
- *Empfänger synchronisieren*
- *Fehler anzeigen*

Welche Aktionen angzeigt werden, ist abhängig vom ausgewählten Tab:

- Tab *E-Mail-Marketing Informationen*: Einstellungen
- Tab *Attribute verwalten*: Neues Attribut importieren, Einstellungen und Reaktionen konfigurieren
- Tab *Empfänger synchronisieren*: Liste importieren, Einstellungen Fehler anzeigen
- Tab *Statistiken*: Einstellungen und Synchronisation der Statistiken

Einstellungen

Die Einstellungen eines Accounts lassen sich in allen *Tabs in der Detailansicht* über das folgende Aktionen-Icon öffnen:



Nach dem Anklicken des Aktionen-Icons öffnet sich das Popup „Einstellungen“:



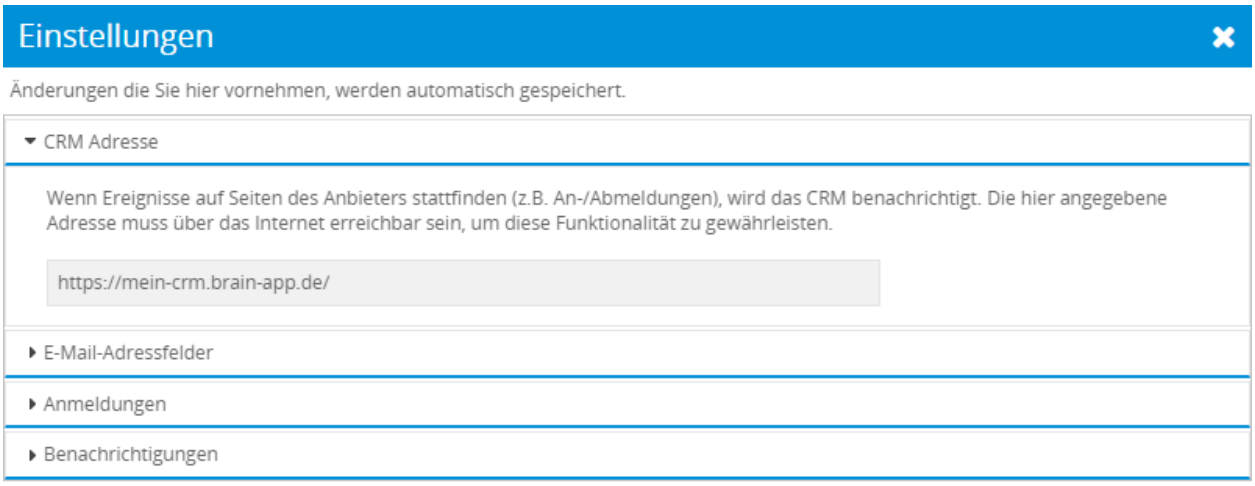
Bemerkung: Jegliche im Popup vorgenommene Änderungen werden automatisch beim Schließen des Popups gespeichert!

Das Popup der Einstellungen ist in mehrere Bereiche unterteilt, die sich je nach Anbieter leicht unterscheiden können. Durch Anklicken eines Bereichs, kann dieser auf-/zugeklappt werden. Das Popup ist in folgende Bereiche der Einstellmöglichkeiten unterteilt:

- *CRM Adresse*
- *E-Mail-Adressfelder*
- *Anmeldungen*
- *Benachrichtigungen*

Die nachfolgenden Abschnitte beschreiben die möglichen Einstellmöglichkeiten dieser Bereiche.

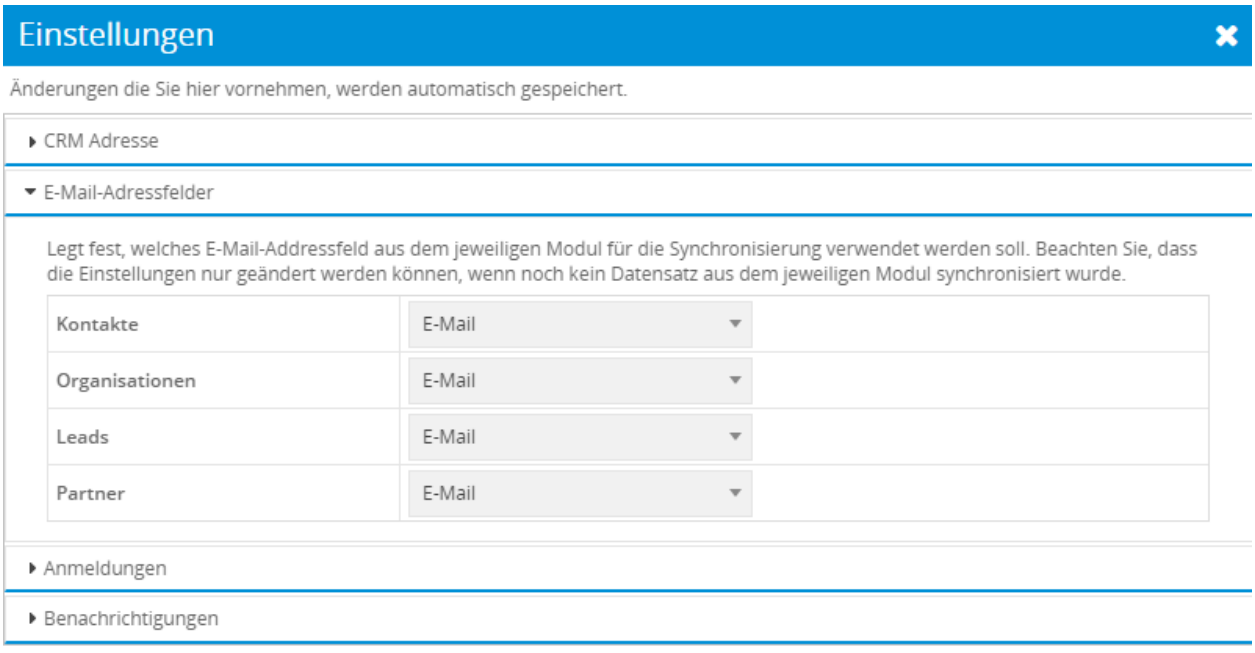
CRM Adresse



Bemerkung: Wenn Ereignisse auf Seiten des Anbieters stattfinden (z.B. An-/Abmeldungen), wird das CRM benachrichtigt. Die hier angegebene Adresse muss über das Internet erreichbar sein, um diese Funktionalität zu gewährleisten.

Sollte es sich um eine InHouse Installation von CRM+ handeln, müssen Sie die Adresse entsprechend anpassen.
Bei Cloud Installationen müssen hier keine Änderungen durchgeführt werden. Die Adresse wird beim Verlassen des Textfeldes automatisch gespeichert. Wird sie gelöscht, setzt sie sich auf den Standard zurück.

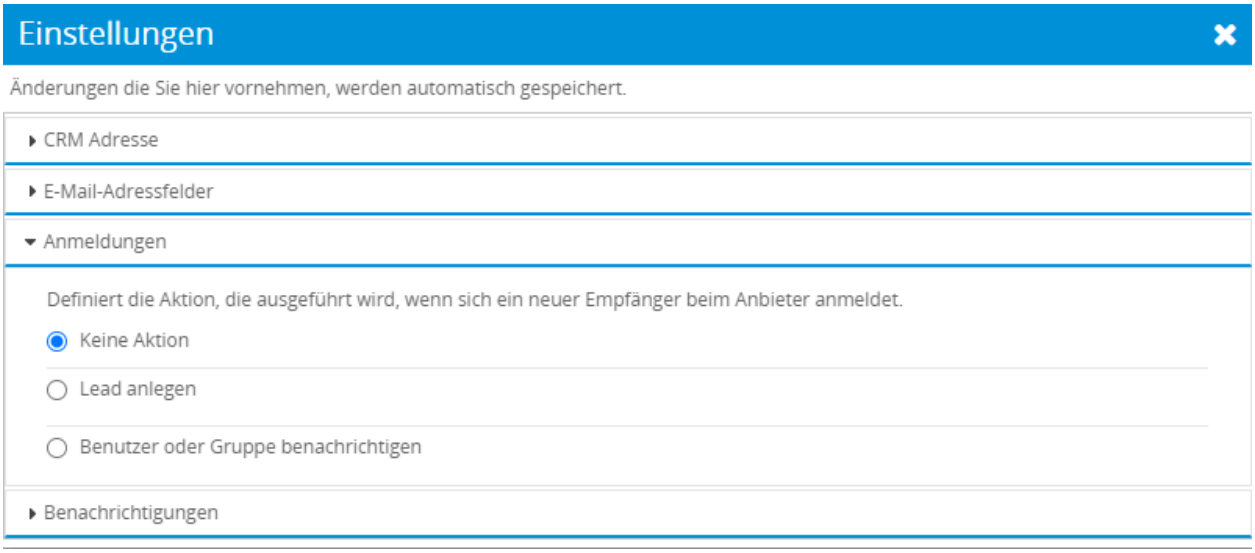
E-Mail-Adressfelder



Die hier getroffenen Einstellungen legen fest, welches E-Mail-Addressfeld aus dem jeweiligen Modul für die Synchronisierung verwendet werden soll. Wird aufgrund einer Neuanmeldung zu einem Newsletter ein Lead erstellt, wird die E-Mail-Adresse ebenfalls in dieses Feld eingetragen.

Warnung: Beachten Sie, dass die Einstellungen nur geändert werden können, wenn noch kein Datensatz aus dem jeweiligen Modul synchronisiert wurde!

Anmeldungen



Es gibt verschiedene Aktionen die ausgeführt werden können, wenn eine Anmeldung vom Anbieter an das

CRM gemeldet wird.

- **Keine Aktion:** Die Anmeldung wird ignoriert.
- **Lead anlegen:**

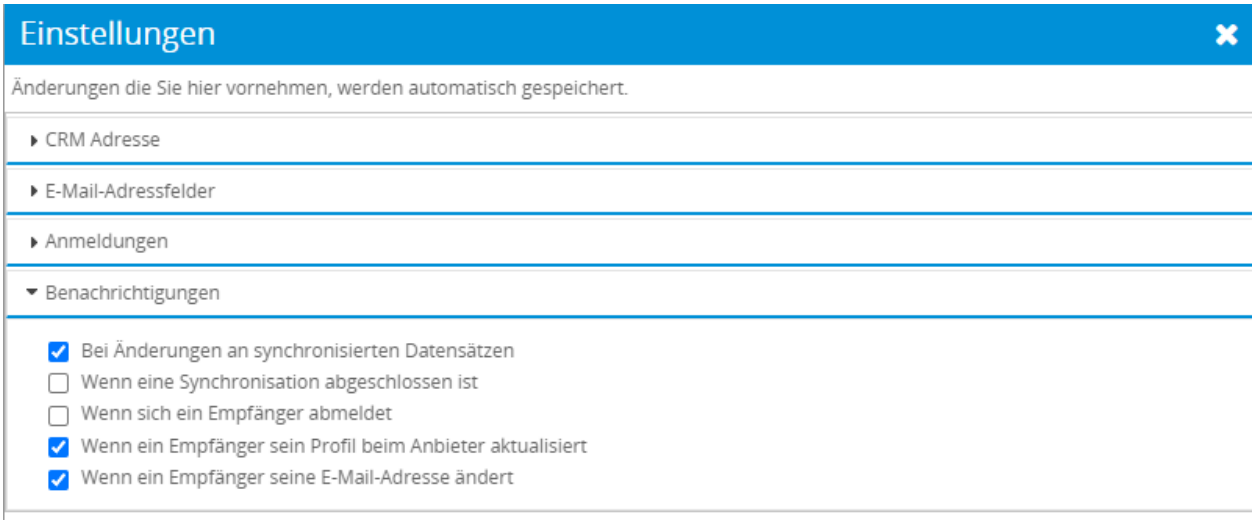


  Sie können die Zuständigkeit und die Leadquelle festlegen. Der Zuständige kann außerdem benachrichtigt werden, wenn eine neue Anmeldung erfolgt ist. Wird der Lead später umgewandelt, wird der erstellte Kontakt als Empfänger verwendet.

- **Benutzer oder Gruppe benachrichten:** Schickt eine Nachricht an den gewählten Benutzer oder die gewählte Gruppe. Folgende Aktionen sind daraufhin möglich:
  - **Lead erstellen:** Es wird ein Lead in CRM+ erstellt.
  - **Beim Anbieter löschen:** Löscht den Empfänger beim Anbieter.
  - **Ignorieren:** Bleibt in der Liste des Anbieters, wird jedoch nicht im CRM angelegt.

  Wird eine Gruppe benachrichtigt, wird die Nachricht aus dem Postfach aller Benutzer gelöscht, sobald einer davon eine der genannten Aktionen ausgeführt hat.

Benachrichtigungen



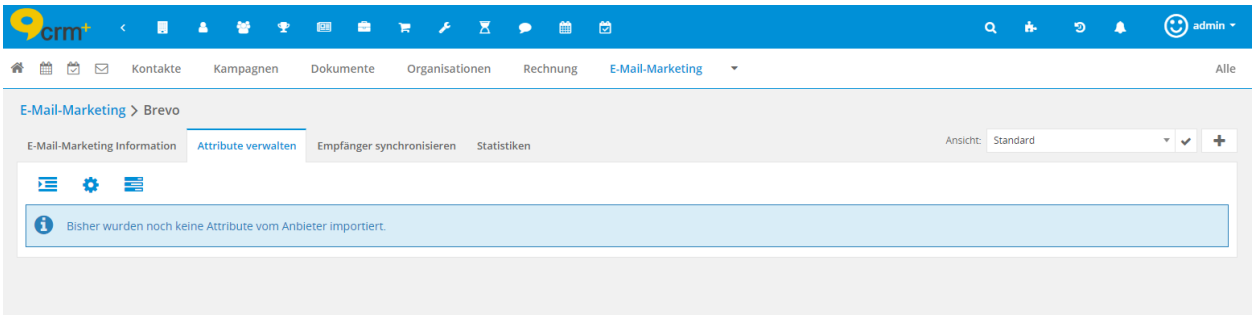
Bei bestimmten Aktionen des Moduls E-Mail-Marketing werden Nachrichten an den Zuständigen des Accounts versendet. Nicht alle können deaktiviert werden, da sie für die Funktion des Moduls notwendig sind. Der Einstellungspunkt erlaubt die Konfiguration einiger dieser Nachrichten, die Sie nach Bedarf ein-/ausschalten können:

- **Bei Änderungen an synchronisierten Datensätzen**
  Wird ein Datensatz im CRM geändert, der bei einem Anbieter synchronisiert ist, wird eine Nachricht verschickt. Überprüft wird dabei das E-Mail-Adressfeld und die mit dem Anbieter verknüpfen CRM Felder des jeweiligen Moduls.

- **Wenn eine Synchronisation abgeschlossen ist**
  Die Synchronisation von Feldern oder Empfängern geschieht im Hintergrund. Ist diese Option aktiv, wird der Initiator (Benutzer) über den Abschluss des Vorgangs informiert.
- **Wenn sich ein Empfänger abmeldet**
  Diese Nachricht wird verschickt, sobald sich ein Empfänger über den Anbieter abmeldet. Außerdem erfolgt eine Benachrichtigung, wenn ein Empfänger durch einen *Hard-Bounce* automatisch abgemeldet wurde.
- **Wenn ein Empfänger sein Profil beim Anbieter aktualisiert**
  Einige Anbieter erlauben den Empfängern, bestimmte Informationen zu bearbeiten. Sie können sich darüber informieren lassen und die Daten im CRM aktualisieren.
- **Wenn ein Empfänger seine E-Mail-Adresse ändert**
  Auch diese Aktion ist bei einigen Anbietern erlaubt. Die E-Mail-Adresse wird in diesem Fall automatisch aktualisiert, um die Synchronisation aufrecht zu erhalten. Sie können sich bei Bedarf über diese Aktion informieren lassen.

Neues Attribut importieren

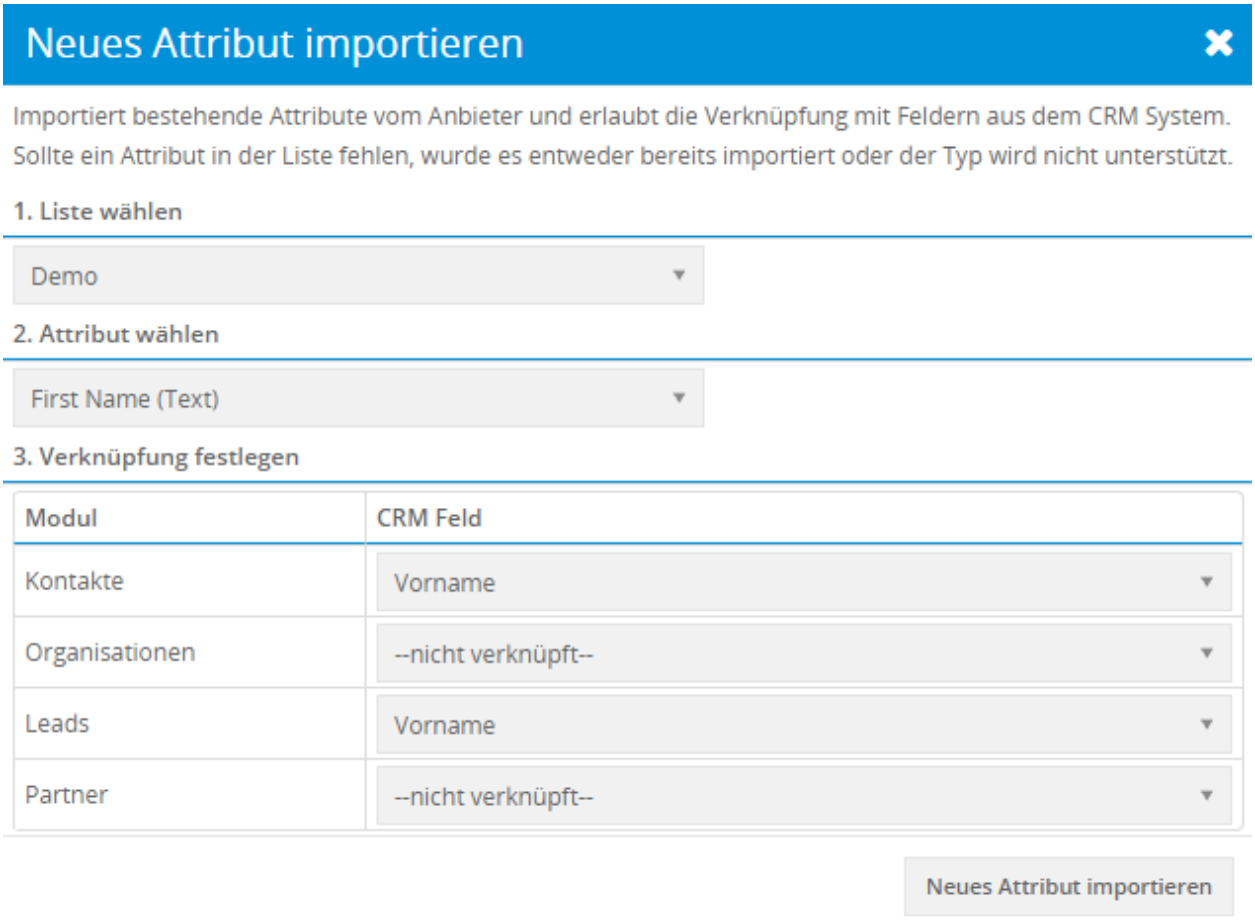
Vor dem erstmaligen Import von Attributen stellt sich der Tab „Attribute verwalten“ wie im nachfolgenden Screenshot dar:



Um ein neues Attribut für eine Liste zu importieren, verwenden Sie das folgende Symbol:



Nach dem Anklicken öffnet sich ein Popup, in dem zuerst die entsprechende Liste, gefolgt vom gewünschten Attribut, gewählt wird. Anschließend können Sie festlegen, welches Feld aus CRM+ für die Synchronisation verwendet werden soll:



Sollte ein Attribut in der Liste fehlen, wurde es entweder bereits importiert, oder der Feldtyp des Anbieters wird aktuell nicht unterstützt. Zu den unterstützten Typen gehören:

- Text
- Telefon (universelles Format)
- Webseite
- Datum
- Zahl
- Auswahlliste

Bemerkung:

Hinweis zum Anbieter Brevo:
Sollte ein Attribut in der Liste fehlen, wurde es entweder bereits importiert oder der Typ wird nicht unterstützt.
Da in Brevo alle Attribute global sind, steht nur eine Liste zur Auswahl, in der alle Attributverknüpfungen dargestellt werden können.

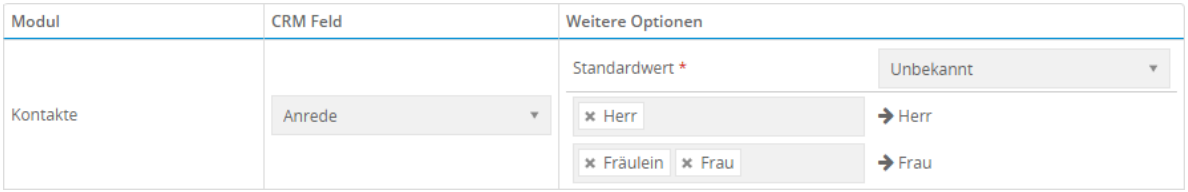
Warnung: Je nach Typ des Felds auf Seiten des Anbieters, wird die Auswahl verfügbarer Felder des CRM-Systems eingeschränkt, d.h. ein Datum kann nur mit Datumsfeldern aus CRM+ verknüpft werden.

Zusatzoptionen

Bei manchen Feldtypen kann es vorkommen, dass für die Verknüpfung zusätzlich Optionen verfügbar sind.

- Auswahllisten

  Um eine fehlerfreie Synchronisation von Auswahllisten zu ermöglichen, müssen Sie einen Standardwert festlegen und können optional einzelne Werte aus dem CRM mit den Werten des Anbieters verknüpfen.

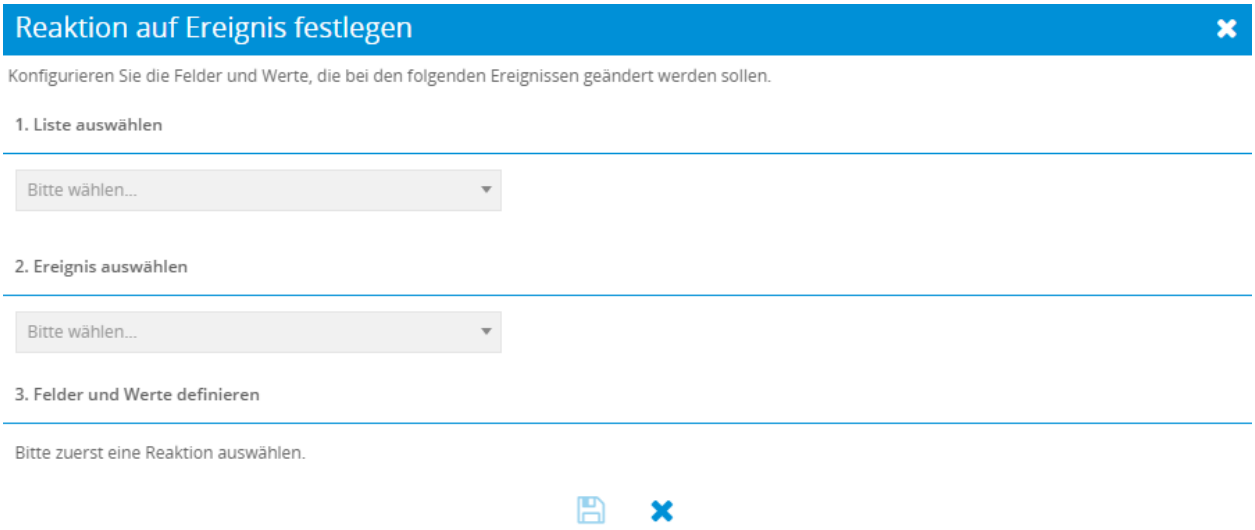


Bemerkung: Nicht verknüpfte Auswahllistenwerte aus dem CRM werden mit dem Standardwert übertragen.

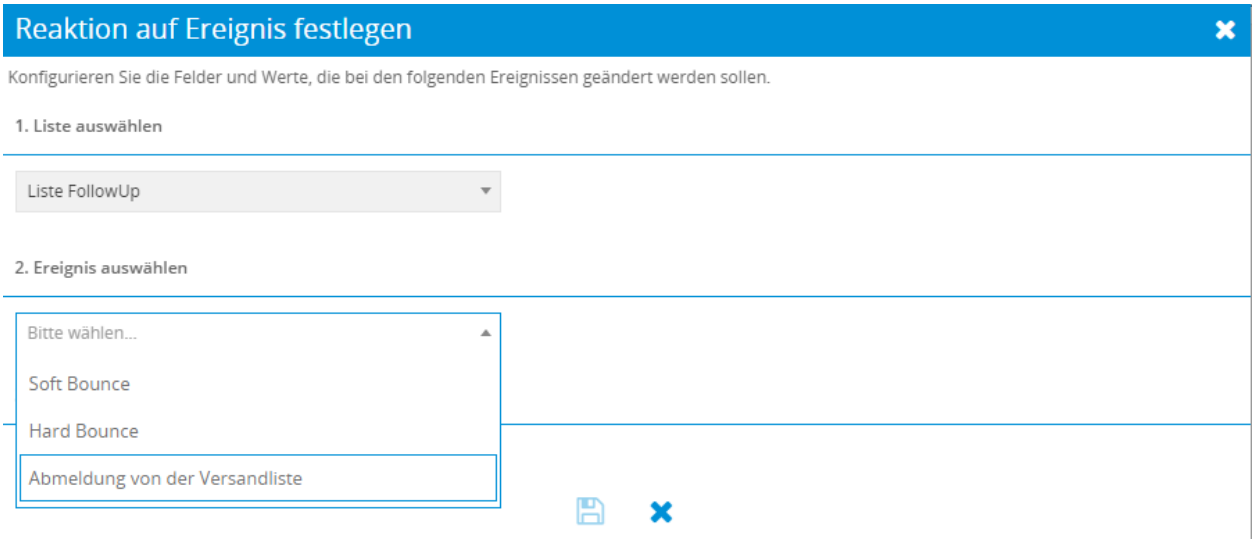
Reaktionen konfigurieren

Bemerkung: Die Funktionalität „Reaktionen konfigurieren“ steht nur bei den Anbietern Brevo, CleverReach und MailChimp zur Verfügung, jedoch nicht bei Inxmail.

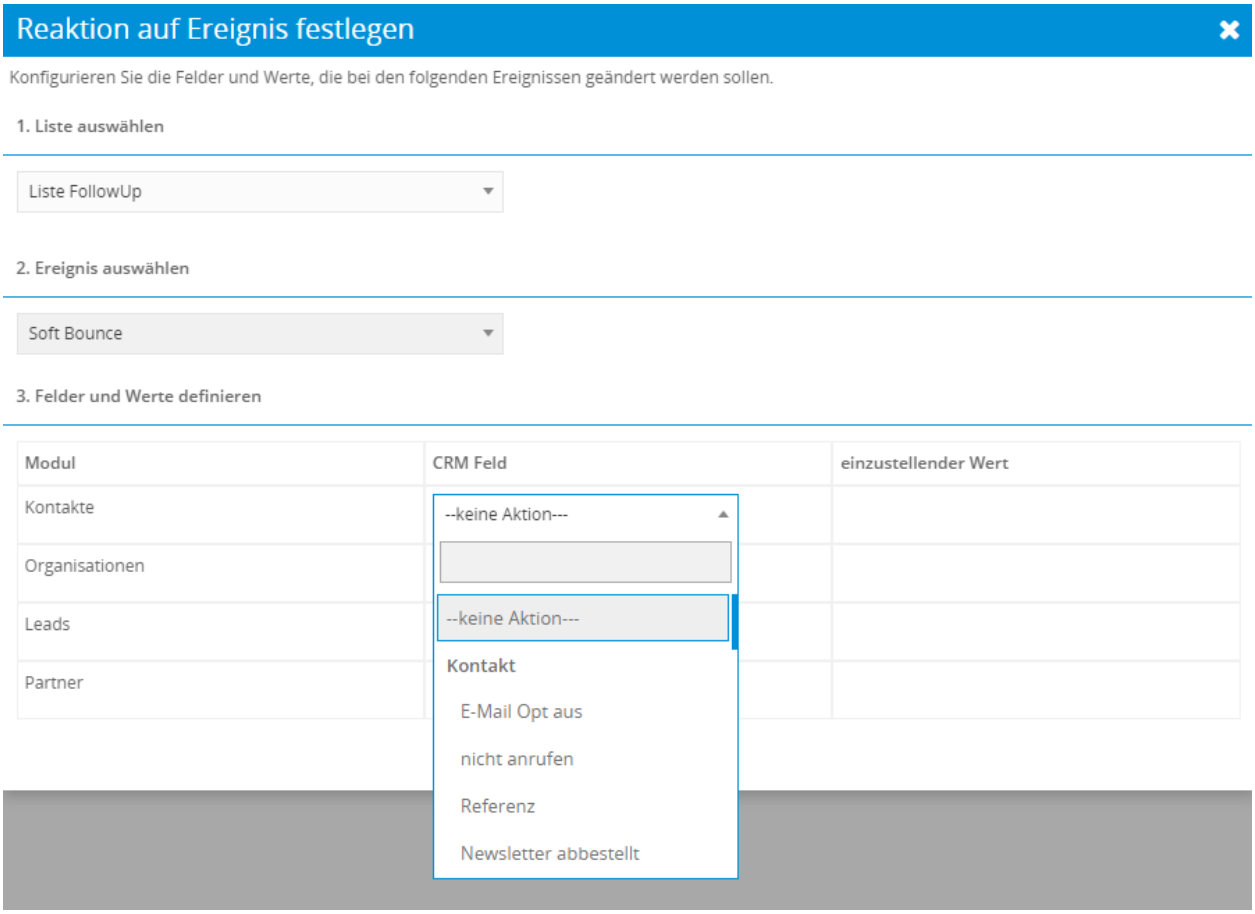
Im Popup „Reaktionen konfigurieren“ werden die Felder und Werte konfiguriert, die bei bei ausgewählten Ereignissen geändert werden sollen.



Nach der Auswahl der Liste kann im zweiten Punkt aus einer Auswahlliste das entsprechende Ereignis ausgewählt werden:



Im letzten Schritt werden modulweise die Felder und Werte definiert, welche sich ändern sollen:



Liste importieren

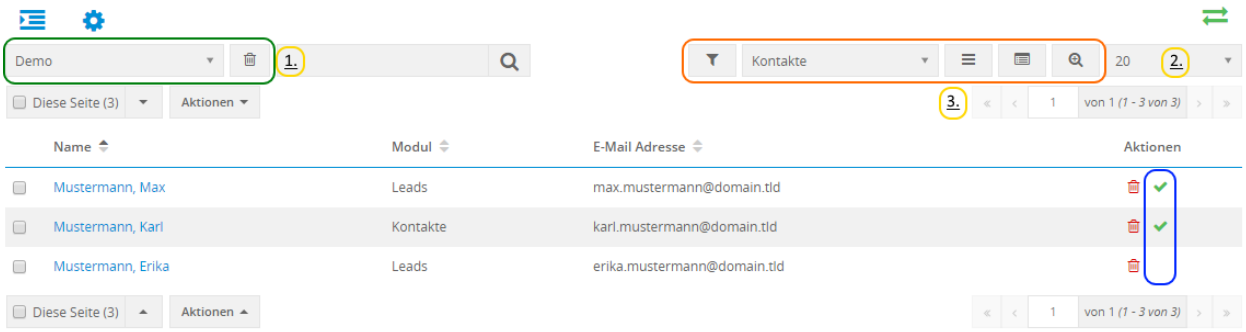
Bevor Empfänger synchronisiert werden können, muss zunächst eine Liste - welche beim E-Mail Marketing Anbieter vorher erstellt wurde - über folgendes Aktionen-Icon importiert werden:



Es öffnet sich eine kleines Popup-Fenser, die in einer Auswahlliste alle Listen enthält, die noch nicht importiert wurden. Nach Auswahl der gewünschten Liste wird diese importiert, die Ansicht aktualisiert und die neue Liste geladen.

Liste wechseln und löschen

Nachdem mehrere Listen importiert wurden, können Sie über die im nachfolgenden Screenshot grün hervorgehobene Auswahlliste zwischen den Listen wechseln.



Mittels des Papierkorb-Symbols in der Spalte „Aktionen“ kann eine importierte Liste wieder gelöscht werden.

Bemerkung: Wenn Sie eine importierte Liste löschen, betrifft das nur CRM+ . Bereits synchronisierte Empfänger werden nicht aus der Liste des Anbieters gelöscht.

Empfänger zur Liste hinzufügen

Es existieren vier Möglichkeiten, um Empfänger zu einer importierten Liste hinzuzufügen. Diese sind in der oberen Abbildung orange markiert. Drei davon hängen vom gewählten Modul ab, die vierte von den Statistiken bereits versendeter Kampagnen. Bei allen Aktionen werden eventuell vorhandene Abmeldungen und das Opt-Out Feld des jeweiligen Datensatzes berücksichtigt.

Modulbezogene Auswahl

- Lade Liste

  Nach Klick auf diese Schaltfläche öffnet sich ein Dialog, um die gewünschte Listenansicht auszuwählen. Beachten Sie, dass die ausgewählte Liste ohne erneute Abfrage geladen wird.

- Lade Bericht

  Ermöglicht das Hinzufügen von Empfängern auf Basis eines *tabellarischen Berichts*.

- Datensätze wählen

  Diese Schaltfläche öffnet das gewohnte Popup, um einen oder mehrere Empfänger manuell auszuwählen.

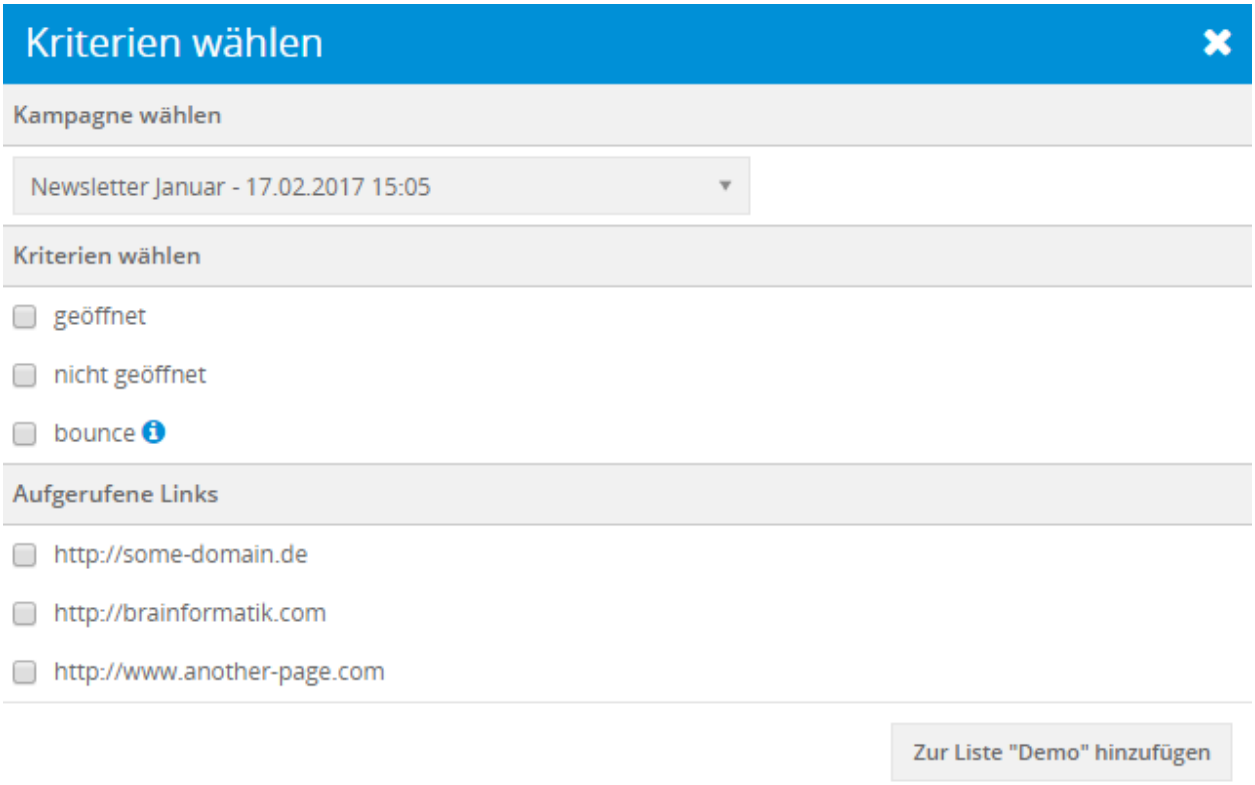
  

Statistikbezogene Auswahl



Diese Aktion öffnet ein Popup, um die Auswahl von Empfängern auf Basis bereits versendeter Newsletter durchzuführen. Die Empfänger werden in die Liste eingefügt, aus der die Aktion gestartet wird.

Bemerkung: Die Aktion ist nur sichtbar, wenn mindestens ein versendeter Newsletter beim Anbieter vorhanden ist, der mit Empfängern aus CRM+ in Verbindung gebracht werden kann. Zudem muss die Statistik dieses Newsletter bereits einmal mit dem CRM synchronisiert worden sein, entweder über den Cronjob (zu konfigurieren in den *Globalen Einstellungen*) oder über die manuelle Aktion im *Tab Statistiken*.



Nachdem Sie die gewünschte Ausgangskampagne gewählt haben, werden die möglichen Kriterien für die Filterung geladen. Neben den stets verfügbaren Optionen “geöffnet”, “nicht geöffnet” und “bounce”, werden auch alle im Newsletter vorhandenen Links angezeigt, die mindestens einen Klick aufweisen. Der Punkt “bounce” beinhaltet alle Empfänger, die beim Versand temporär nicht erreicht wurden. Mögliche Gründe dafür sind volle Postfächer oder der zeitweise Ausfall des Mailservers.

Nachdem Sie Ihre Auswahl getroffen und diese mit “Zur Liste hinzufügen” bestätigt haben, dauert es einen kurzen Moment, bis die Empfänger geladen werden. Anschließend aktualisiert sich die Seite im Browser.

Synchronisation der Statistiken

Im Tab Statistiken kann mittels des Aktionen Icons „Synchronisation der Statistiken“



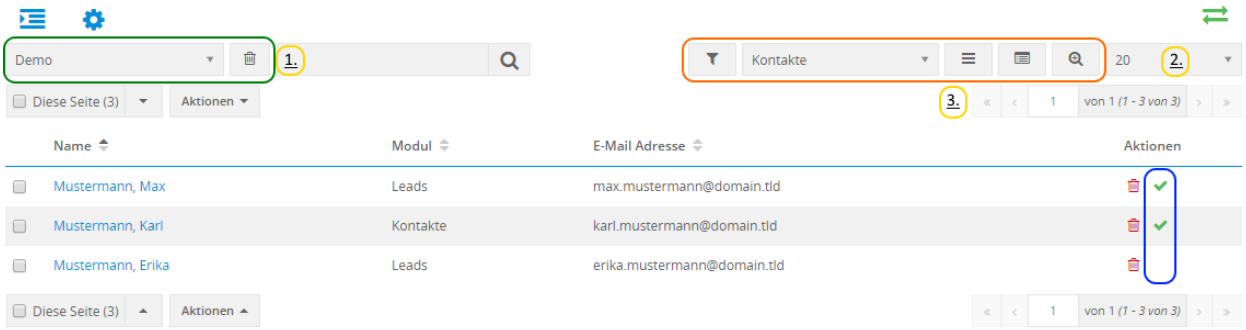
eine Synchronisation der Statistiken des Accounts manuell angestoßen werden. Es erfolgt eine Benachrichtigung wenn der Vorgang abgeschlossen ist.

Bemerkung:

Der *Cronjob* „E-Mail Marketing Statistik“ muss hierzu aktiviert sein!
Dieser Cronjob synchronisiert die Statistiken aller E-Mail Kampagnen aller existierenden Accounts.

Empfänger synchronisieren

Die wichtigste Funktion des Moduls E-Mail-Marketing besteht in der Synchronisation von Empfängern. Die Möglichkeiten dieses Reiters werden anhand der folgenden Abbildung erklärt:



Es gibt einige Standardaktionen, die aus anderen Listen bekannt sind. Diese werden kurz erwähnt, bevor die nachfolgenden Beschreibungen die speziellen Funktionen näher ausführen.

1. Suche nach Datensätzen
2. Anzahl Einträge pro Seite
3. Seitennavigation

Des Weiteren ist hier auch der Button „Aktionen“ - so wie er in den meisten Listenansichten verfügbar ist - vorhanden.
Nach der Auswahl von Datensätzen (mittels Checkbox, „Diese Seite“ oder „Gesamte Liste“) können folgende Aktionen durchgeführt werden:

- Löschen
- Nicht synchronisierte Empfänger entfernen

Immer wenn das CRM eine Veränderung an der Liste der Empfänger erkennt, die noch nicht synchronisiert wurde, erscheint folgendes Aktionen-Icon rechts oben:



Nach dem Klicken wird das Symbol deaktiviert und die Empfänger werden im Hintergrund synchronisiert. Während dieses Vorgangs bekommen Sie eine Statusmeldung in der rechten unteren Ecke des CRM-Systems:



Sollten Sie sich während des Abschlusses der Synchronisation noch im Modul E-Mail-Marketing im Reiter “Attribute verwalten” oder “Empfänger synchronisieren” befinden, ändert sich das deaktivierte Synchronisationssymbol zu einem Aktualisieren-Symbol und das Statusfenster verschwindet:



Nach dem Abschluss der Synchronisation erhalten Sie je nach Einstellung zudem eine Benachrichtigung über das CRM. Jeder Empfänger, der erfolgreich synchronisiert wurde, kann an folgendem Symbol in der Listenansicht erkannt werden:



Bemerkung:

Hinweis zum Anbieter Brevo:

Kontakte, Orgas etc. mit gleichen E-Mail Adresen können nicht synchronisiert werden!

Kontakte die abgemeldet oder *hardbounct* sind, werden ohne weiteren Hinweis nicht mehr zu einer Liste hinzugefügt!

Bemerkung: Alle genannten Funktionen zum Synchronisieren von Empfängern gelten 1:1 für das Verwalten der Attribute. Sobald eine Änderung erkannt wird, erscheint das Symbol zum Übertragen der Änderungen.

Bemerkung: Es kommt in der Praxis öfter vor, dass in CRM+ mehr Kontakte vorhanden sind, als später synchronisiert werden. Mögliche Gründe hierfür können z.B. sein:

- E-Mail Feld im Datensatz in CRM+ ist leer
- E-Mail Newsletter wurde abbestellt
- E-Mail Adresse ist auf Blacklist beim Anbieter
- E-Mail Adresse ist mehrfach vorhanden

Fehler anzeigen

Da das Modul E-Mail-Marketing überwiegend per Schnittstellen mit den Anbietern kommuniziert, kann es zu Fehlern kommen. In jedem Reiter des Accounts kann es deshalb passieren, dass ein Symbol erscheint, das aufgetretene Fehler anzeigt.



Bei Klick auf dieses Symbol öffnet sich ein Popup, dass alle aufgetretenen Fehler unabhängig von der auslösenden Aktion auflistet. Diese können einzeln oder komplett gelöscht werden.

Abmeldungen

CRM+ wird von den Anbietern in der Regel darüber informiert, wenn sich ein Empfänger abmeldet und nimmt die entsprechenden Maßnahmen vor. In manchen Fällen kann es notwendig sein, dass ein Empfänger manuell abgemeldet werden muss. Für diesen Fall existiert bei allen synchronisierten Datensätzen in der Detailansicht unter den Aktionen ein entsprechender Eintrag “E-Mail-Marketing abmelden”.

Es öffnet sich ein Popup, in dem für alle Accounts und Listen, in denen der Datensatz synchronisiert ist, entschieden werden kann, wo die Abmeldung erfolgen soll. Es können sowohl einzelne, als auch alle Listen auf einmal abgemeldet werden.

Nachdem mindestens eine Abmeldung oder vom Anbieter übermittelt wurde, erscheint in der Detailansicht eine weitere Aktion namens „E-Mail-Marketing Abmeldungen“. Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in welchem alle Abmeldungen einzeln aufgelistet sind.

4.10.5 Aktionen durch Anbieter

Das Modul E-Mail-Marketing bietet eine bidirektionale Synchronisation. Dazu wird das CRM vom Anbieter informiert, wenn eine der nachfolgend beschriebenen Aktionen ausgeführt wird. Nicht alle Informationen werden von allen Anbietern übermittelt.

Anmeldung

Wenn sich ein neuer Empfänger über den Anbieter registriert, wird in CRM+ die konfigurierte Aktion ausgeführt. Die Konfiguration findet über die Einstellungen des Accounts statt. Zur Auswahl stehen “Keine Aktion”, “Lead anlegen” oder “Benutzer oder Gruppe benachrichtigen” (siehe hierzu auch Abschnitt *Einstellungen - Anmeldungen*).

Abmeldung

Wenn sich ein Empfänger beim Anbieter abmeldet, wird das CRM benachrichtigt und der Empfänger wird aus der entsprechenden Liste ausgetragen. Es wird sichergestellt, dass dieser Empfänger nicht mehr in diese Liste aufgenommen werden kann.

Manche Anbieter ermöglichen auch die Abmeldung von allen Listen. In diesem Fall wird ausgeschlossen, dass der Empfänger jemals in eine Liste dieses Anbieters eingefügt werden kann.

Hard-Bounce

Wenn ein Newsletter verschickt wird und ein Empfänger nicht erreichbar ist, weil die E-Mail-Adresse ungültig ist, wird dieses Ereignis als Hard-Bounce bezeichnet. In diesem Fall wird der Empfänger automatisch von allen Listen dieses Accounts abgemeldet und je nach Konfiguration der Zuständige für den Account benachrichtigt.

Neben den Hard-Bounces gibt es auch noch sog. Soft-Bounces erwähnen. Bei den Anbietern Brevo und MailChimp gibt es hierzu extra Optionen.
Anbieter gehen auch teilw. unterschiedlich mit Bounces um. So erfolgt z.B. bei MailChimp nach 6 Soft-Bounces ein Hard-Bounce. Wie Bounces im Einzelnen bei den verschiedenen Anbietern behandelt werden, entnehmen Sie bitte den Hilfebereichen der Anbieter.

Profilaktualisierung

Bei einigen Anbietern kann der Empfänger seine E-Mail-Adresse über die eigene Website ändern. In diesem Fall wird das CRM benachrichtigt, welches wiederum den Zuständigen des Accounts in CRM+ informiert, wenn konfiguriert. Dieser kann daraufhin entsprechende Schritte einleiten, um die Informationen ggf. auch im CRM zu aktualisieren.

E-Mail Aktualisierung

Einige Anbieter erlauben dem Empfänger, seine E-Mail-Adresse über die eigene Webseite zu ändern. Das CRM wird in diesem Fall informiert und ändert automatisch die Adresse im konfigurierten Feld, um die Synchronisation aufrecht zu erhalten. Je nach Konfiguration wird der Zuständige des Account Datensatzes informiert.

4.11 Erweiterte Verträge

4.11.1 Allgemein

Erweiterte Verträge werden als Zusatz zu einem *Aktivposten* verwendet. Als „Erweiterte Verträge“ können z.B. erweiterte Garantien, Versicherungen, Zusatzverträge, Sonderausstattungen etc. angesehen werden, welche i.d.R. wiederum zu einem Aktivposten gehören. Erweiterte Verträge können somit auch entsprechend zu einem Aktivposten referenziert werden.

Beispiel

Es wird eine Maschine (*Produkt*) verkauft, zu der ein Wartungsvertrag (*Aktivposten*) vorhanden ist. Zusätzlich gibt es eine erweiterte Garantie, welche als Datensatz im Modul „Erweiterte Verträge“ angelegt ist.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

Bemerkung: Datensätze aus dem Modul Erweiterte Verträge sind im sog. „Produktblock“ auswählbar. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Produktblock* im Handbuch.

4.11.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Erweiterte Verträge verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen

- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.11.3 Detailansicht

Bemerkung: Im Gegensatz zu anderen Modulen, werden in diesem Modul in der Detailansicht nicht die *Ansichten* geladen, welche als Standardansicht definiert wurden. Es wird in der Detailansicht immer die Ansicht geladen, welche zuletzt bei dem aufgerufenen Datensatz verwendet wurde.

Der Grund hierfür ist, dass Erweiterte Verträge - welche z.B. erweiterte Garantien, Versicherungen, Zusatzverträge, Sonderausstattungen darstellen - jeweils spezielle Informationen beinhalten können. Diese Informationen sind meist in eigenen benutzderdefinierten Feldern enthalten, welche wiederum nur in der jeweiligen benutzderdefinierten *Ansicht* dargestellt werden.

Spezielle Felder/Aktionen

Block „Vertrag Basis Informationen“

Felder und deren Bedeutung im Block Vertrag Basis Informationen:

Feld	Beschreibung
Vertragsname*	Titel des Vertrags
Kontaktname	Referenzfeld zu einem Kontakt
Partner	Referenzfeld zu einem Partner
Organisation	Referenzfeld zu einer Organisation

* = Pflichtfelder

4.12 FAQ/Wissensbasis

Bemerkung:

Das Modul wurde - je nach Auslieferungsdatum des CRM Systems - als Modul „FAQ“ oder als Modul „Wissensbasis“ benannt.
In der nachfolgenden Beschreibung wird daher stets der Modulname „FAQ/Wissensbasis“ verwendet.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

Das Modul FAQ/Wissensbasis dient zur Verwaltung und Speicherung von FAQ- bzw. Wissensbasis-Beiträgen in CRM+.

Frequently Asked Questions (englisch für häufig gestellte Fragen oder auch meistgestellte Fragen), kurz FAQ/FAQs, sind eine Zusammenstellung von oft gestellten Fragen und den dazugehörigen Antworten zu einem Thema.

Das Modul FAQ/Wissensbasis kann sowohl in CRM+ als Wissenbasis für CRM-Benutzer dienen, als auch von Ihren Kunden im *Kundenportal* genutzt werden.

4.12.1 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Timesheet verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Aktionen

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus*

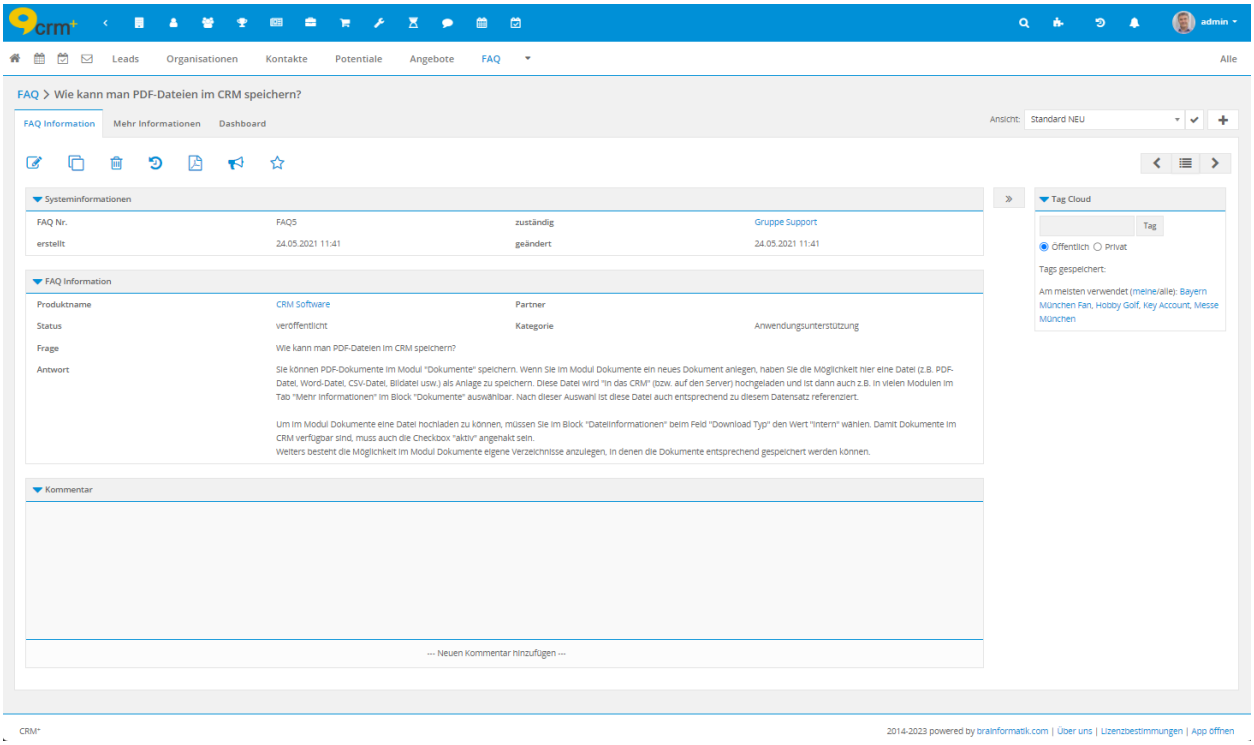
Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

4.12.2 Detailansicht



Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Spezielle Felder/Aktionen

Felder

Feld	Beschreibung
Produktname	Referenzfeld zu einem Produkt
Status*	Auswahlliste mit den Auswahllistenwerten „durchgesehen“, „veröffentlicht“ und „veraltet“ (siehe *[1]*)
Kategorie	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe *[1]*)
Frage*	Textbereich zum Verfassen einer Frage
Antwort*	Textbereich zum Verfassen einer Antwort

* = Pflichtfeld

[1] Auswahllistenwerte können im Auswahllisten Editor erstellt, bearbeitet oder gelöscht werden. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Auswahllisten Editor* im Handbuch.

Für das Modul FAQ/Wissensbasis können im *Modulmanager* auch neue benutzerdefinierte Felder erstellt werden.

Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul FAQ/Wissensbasis in der Detailansicht im Block *Aktionen* keine Aktionen vorhanden. Im *Modulmanager* können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Dokumente*
- *Social Wiki*
- *Termine*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt *Modulmanager - Aktionen* verfügbar.

Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen “wähle” und/oder “erstelle”) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- *Aufgaben*
- *Dokumente*
- *Social Wiki*
- *Termine*

Siehe hierzu auch Abschnitt *Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard* im Handbuch.

4.13 Gutschriften

4.13.1 Allgemein

Das Modul Gutschriften zählt - sowie die nachfolgend aufgelisteten Module - zu den sog. „Faktura Modulen“:

- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Einkaufsbestellung*
- *Rechnungen*
- *Potentiale*
- *Storno* (Produktblock nur eingeschränkt nutzbar)

In allen Faktura Modulen ist der sog. *Produktblock* verfügbar, in welchem *Produkte* und/oder *Dienstleistungen* als auch (eingeschränkt) *Aktivposten* ausgewählt werden können.
Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen*.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.13.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Gutschriften verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- DATEV Export [a]
- DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 [a]
- DATEV Buchungsdatenservice [b]
- DATEV Buchungsdatenexport [b]
- Status „bezahlt“ setzen
- Export PDF Plus

[a] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on DATEV Rechnungsdateservice 1.0 aktiviert wurde.
[b] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on *DATEV Buchungsdatenservice* aktiviert wurde.

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.13.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block „Gutschrift Information“

Felder und deren Bedeutung im Block Gutschrift Information:

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel der Gutschrift
Kundenzeichen	Textfeld zur manuellen Eingabe
Kontaktname	Referenzfeld zu einem Kontakt
Gutschriftsdatum	Datumsfeld zur Eingabe des Gutschriftsdatums
Organisation*	Referenzfeld zu einer
Status	*Auswahlliste*
Kostenstelle	Textfeld zur manuellen Eingabe
Typ	*Auswahlliste* des stornierten Rechnungstyps
Laufzeit	*Auswahlliste*
Abrechnungsintervall	*Auswahlliste*
Abrechnungszeitraum	*Auswahlliste*
Rechnung	Referenzfeld zu einer Rechnung
Angebot	Referenzfeld zu einen Angebot
Partner	Referenzfeld zu eine Partner
Gebucht	Checkbox
original Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
letzter Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument

* = Pflichtfelder

Aktionen Listenansicht

Warnung: Bei Kopie oder Umwandlung von Fakturadatensätzen können keine Positionen kopiert werden, deren Basisprodukt/-dienstleistung bereits gelöscht wurde!

Generelle Aktionen sind im Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen* beschrieben.

Spezielle Aktionen:

- DATEV Export und DATEV Rechnungsdatenservice 1.0: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Rechnungsdateservice 1.0 beschrieben.
- DATEV Buchungsdatenservice und DATEV Buchungsdatenexport: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *DATEV Buchungsdatenservice* beschrieben.
- Status „bezahlt“ setzen: Der Status der ausgewählten Datensätze wird auf “bezahlt” gesetzt. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen* beschrieben.

4.14 Home

4.14.1 Allgemein

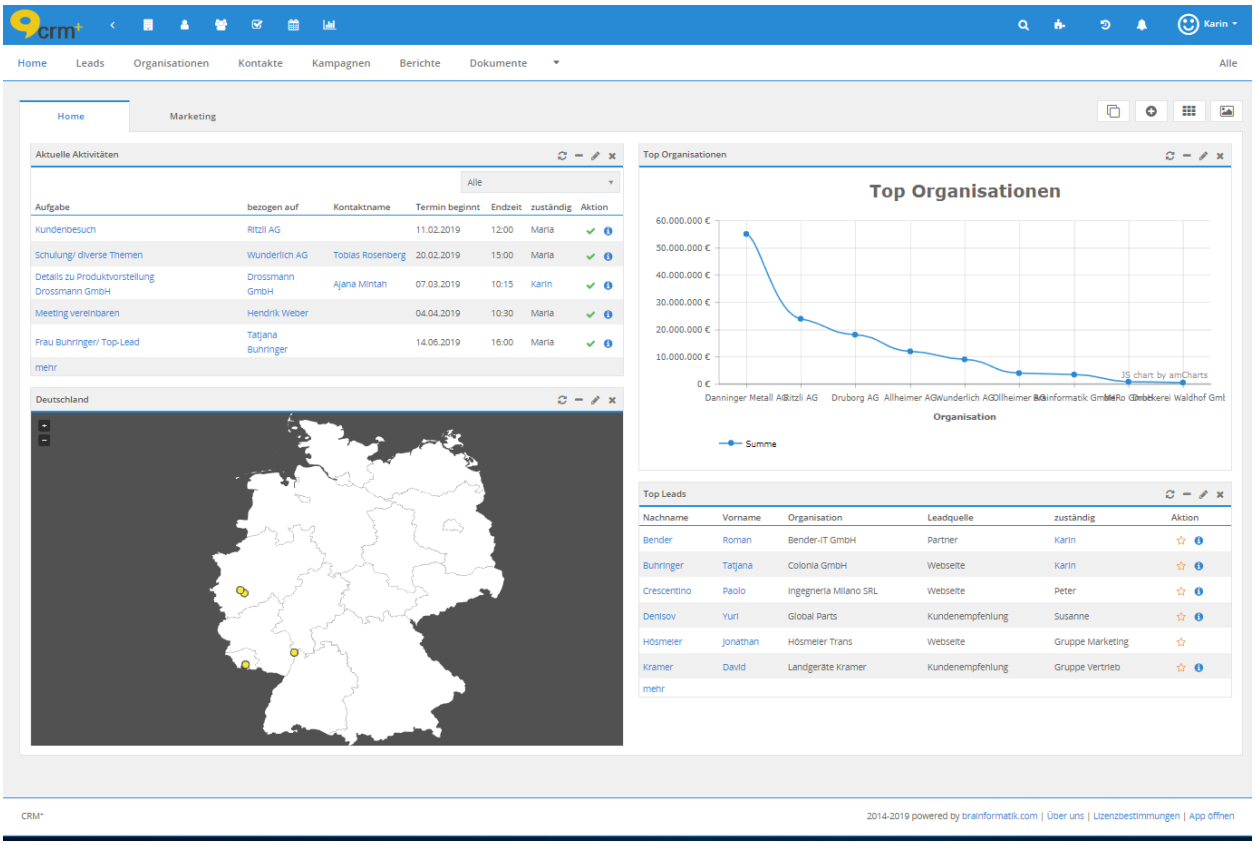
Das Modul “Home” ist das zentrale Modul in CRM+ , welches aufgrund der Möglichkeit individuelle *Widgets* zu erstellen, einen schnellen Überblick über fast alle Module bietet.

Informationen aus Modulen, werden in sog. *Widgets* als Listen oder auch grafisch dargestellt.

Ebenso können spezielle Widgets wie z.B. Länderkarten, Notizblock, Tag Cloud, Streams usw. erstellt werden. Eine Übersicht aller verfügbaren Widgets ist im Abschnitt *Widget erstellen* verfügbar.

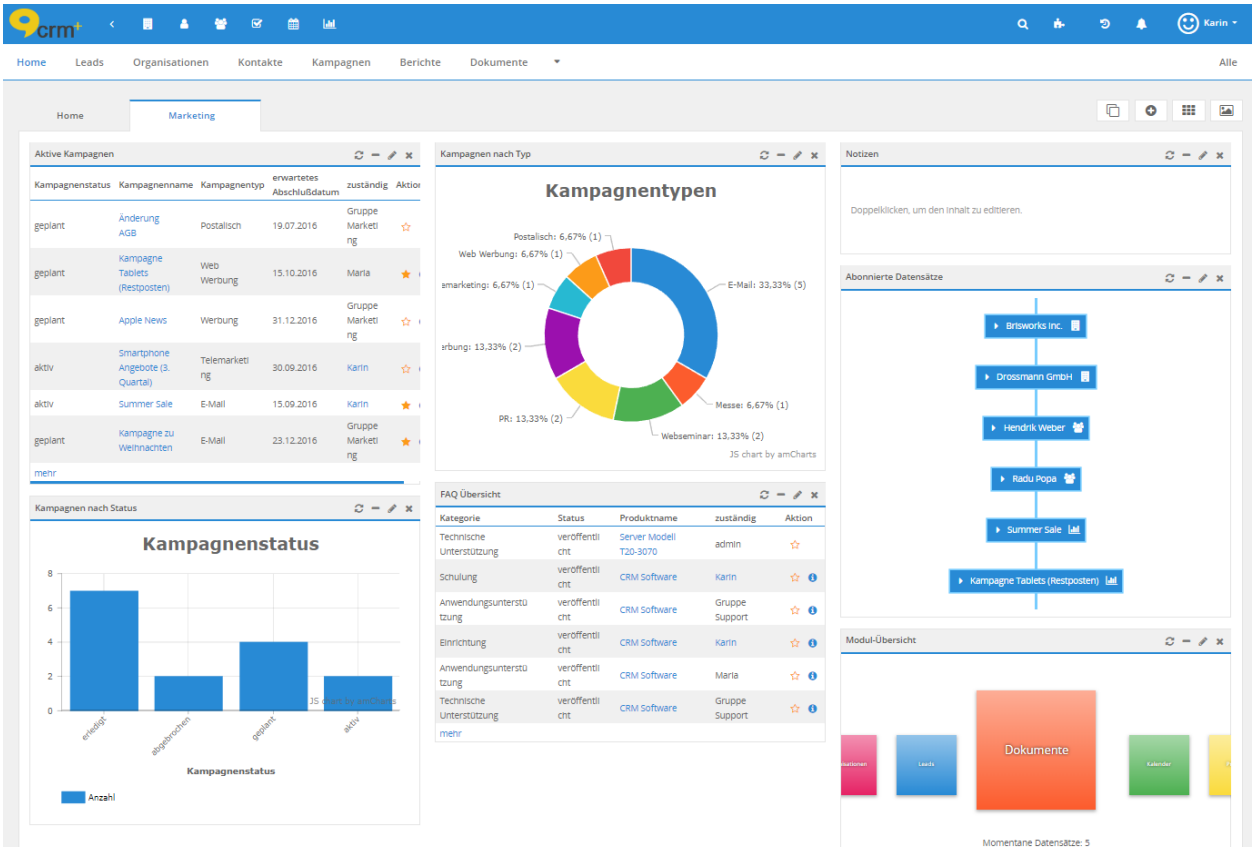
Beispiel

Beispiel 1: Widgets „Aktuelle Aktivitäten“, „Top Organisationen“ und „Top Leads“ im Modul Home mit zweispaltigem Layout:



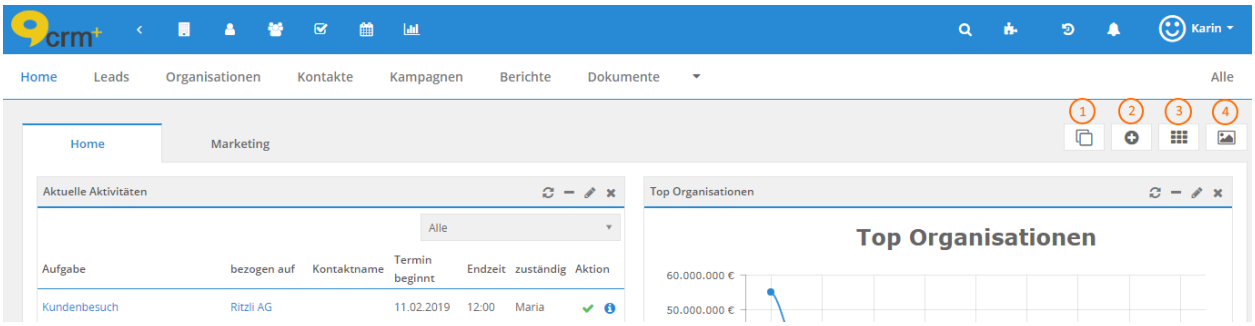
Beispiel

Beispiel 2: Widgets „Aktive Kampagnen“, „Kampagnen nach Typ“, „Notizen“, „Kampagnen nach Status“, „FAQ Übersicht“, „Abonnierte Datensätze“ und „Modul-Übersicht“ im Modul Home mit dreispaltigem Layout:



4.14.2 Aktionen

Im Modul Home befinden sich im rechten, oberen Bereich vier Aktionen-Buttons:



1. *Kopieren von Dashboard-Tabs*
2. *Tab hinzufügen*
3. *Layout bearbeiten*
4. *Widget hinzufügen*

Die Funktionen der jeweiligen Aktionen werden in den nachfolgenden Abschnitten detailliert erklärt.

Tab Kopieren

Um bereits erstellte Widgets bzw. Tabs zeitsparend an andere Benutzer verteilen zu können, kann die Aktion “Kopieren von Dashboard-Tabs” genutzt werden.

Vor allem neuen CRM+ Benutzern können so vorkonfigurierte *Widgets* bzw. *Tabs* zur Verfügung gestellt werden.

Beispiel

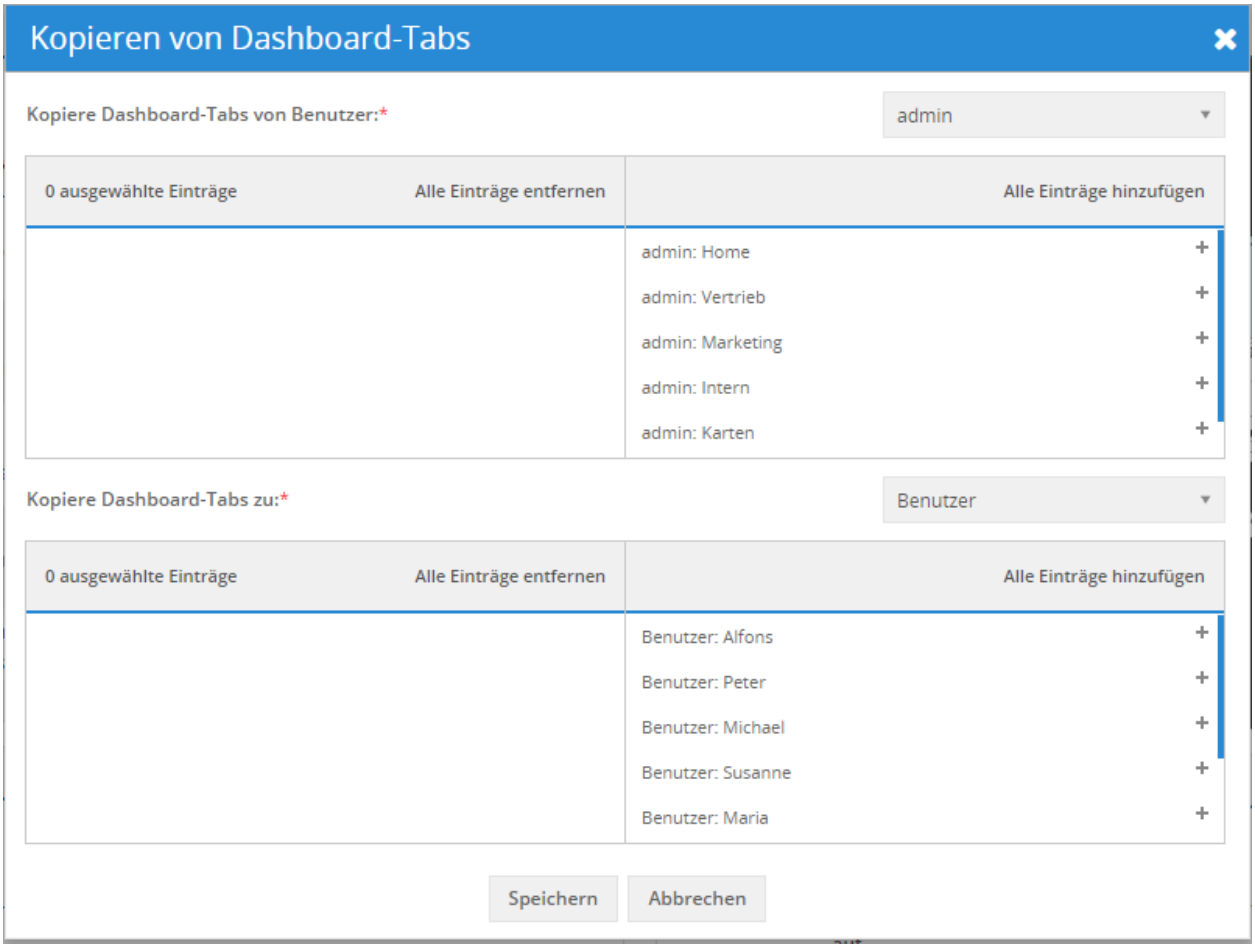
Der Administrator erstellt mit seinem Benutzer den Tab „Marketing“, in welchem sich diverse Widgets befinden, die gerade für die Mitarbeiter der Abteilung Marketing hilfreich sind. Dieser Tab kann nun an Mitarbeiter des Bereichs Marketing mittels Kopieren verteilt werden. Andere Benutzer können sich somit die Zeit sparen, diese Widgets neu erstellen zu müssen.

Da ein Benutzer, zu welchem Tabs kopiert werden sollen, keine Freigabe o.Ä. erteilen muss, damit in “seinem” Modul Home Tabs erstellt werden, ist das Recht zu Kopieren abhängig vom Rechtemanagement.

Es gelten folgende Berechtigungen für das Kopieren von Dashboard-Tabs:

- Kopieren an Benutzer, deren Rollen im *Rollen- und Hierarchiebaum* „unter“ der *Rolle* des Benutzers sind, der kopiert.
- Verfügt ein Benutzer über die *Rechtestufe* „Admin“ oder „CustomerAdmin“, kann dieser unabhängig von seiner eigenen Rolle Tabs zu allen Benutzern kopieren.

Nach dem Anklicken des Buttons “Kopieren von Dashboard-Tabs” öffnet sich das gleichnamige Popup:

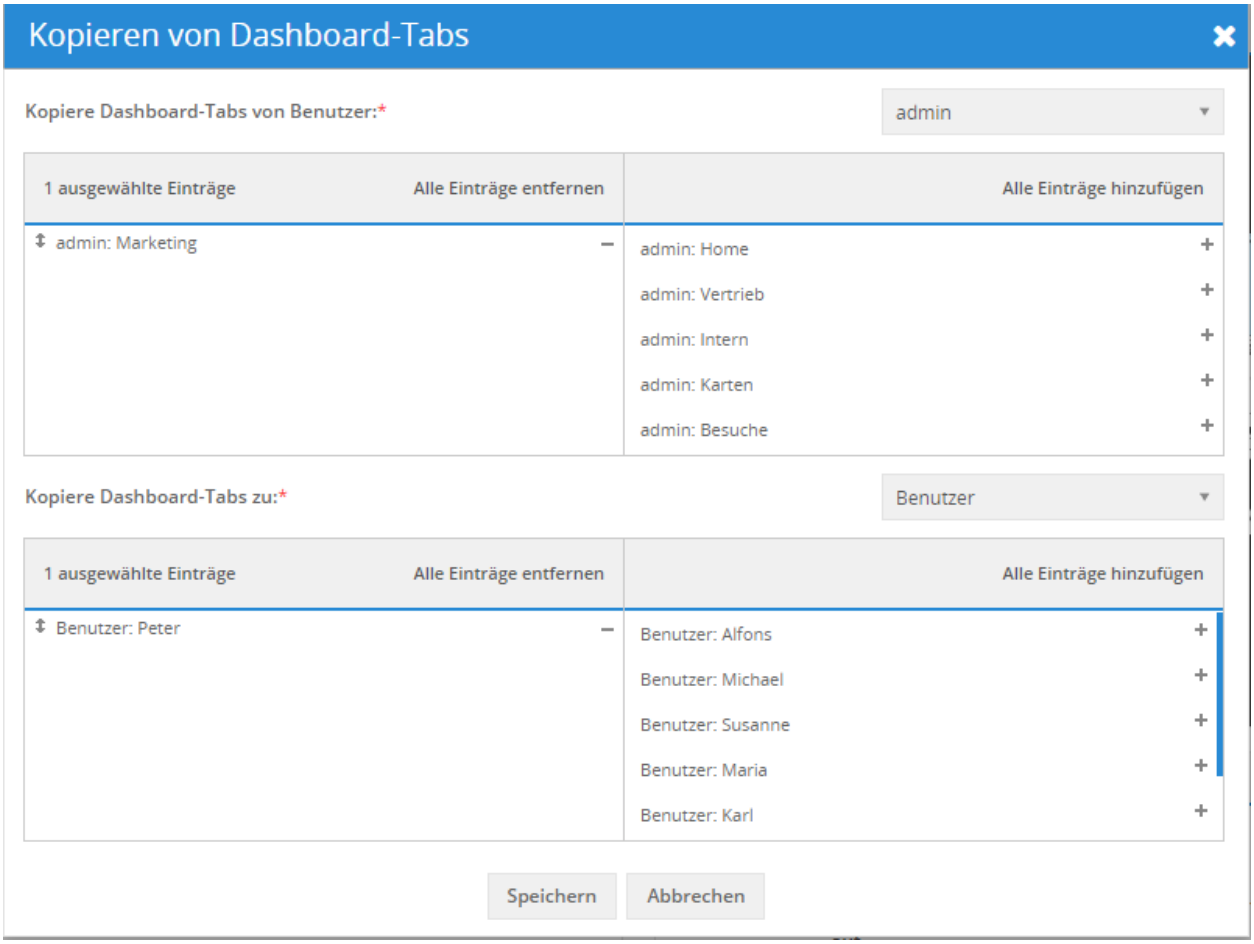


Im oberen Bereich “Kopiere Dashboard von Benutzer” wird der Benutzer ausgewählt, von dem ein Tab kopiert werden soll.

In der rechten Spalte sind alle Tabs aufgelistet, welche kopiert werden können. Tabs die kopiert werden sollen, können mittels des Plus-Icons, oder per *Drag And Drop* der linken Spalte der ausgewählten Einträge hinzugefügt werden.

Die Reihenfolge der zu kopierenden Tabs kann anschließend nochmals per *Drag And Drop* festgelegt werden.

Im unteren Bereich “Kopiere Dashboard zu” wird der Benutzer/die Rolle mittels *Auswahlliste* ausgewählt, zu der die Tabs kopiert werden sollen:

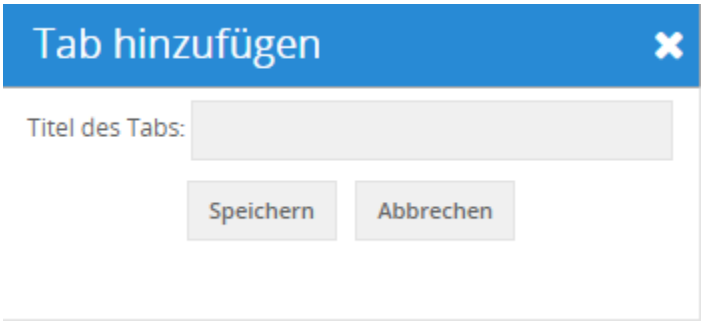


Es können gleichzeitig sowohl Benutzer, als auch *Rollen* gewählt werden, zu denen Tabs kopiert werden.

Durch das Klicken des Buttons “Speichern” wird das Popup-Fenster geschlossen und der Kopiervorgang ausgelöst.

Tab hinzufügen

Nach dem Anklicken des Buttons “Tab hinzufügen” öffnet sich das gleichnamige Popup:



Nach der Eingabe des Titels im Feld “Titel des Tabs” und Klicken auf den Button “Speichern” wird der neue Tab erstellt.

Der neue Tab wird nach dem letzten bereits vorhandenen Tab angefügt. Die Reihenfolge der Tabs kann anschließend nochmals per *Drag And Drop* geändert werden.

Tab umbenennen

Wird der Mauszeiger über dem jeweiligen Tab positioniert, erscheint ein Stiftsymbol. Wird nun ein Doppelklick ausgeführt, wird der Name des Tabs in einem Eingabefeld geladen und kann geändert werden.

Die Änderung wird gespeichert, indem neben den Tab geklickt wird.

Tab verschieben

Tabs können mittels *Drag And Drop* an beliebiger Stelle dauerhaft neu positioniert werden.

Tab löschen

Wird den Mauszeiger über dem jeweiligen Tab positioniert, erscheint ein “X”. Wird dieses angeklickt, erscheint ein Popup mit der Abfrage “Wollen Sie wirklich diesen Tab löschen?”.

Wird hier der Button “Bestätigen” geklickt, wird der Tab gelöscht.

Bemerkung: Es wird nur der Tab selbst gelöscht. Charts, Diagramme etc., welche in diesem Tab ggf. für ein Widget neu angelegt/verwendet wurden, sind auch nach dem Löschen des Tabs weiterhin verfügbar.

Layout bearbeiten

Nach dem Anklicken des Buttons “Layout bearbeiten” öffnet sich ein Popup, in welchem das Layout für den jeweiligen Tab konfiguriert werden kann:



Es kann hier durch das Anklicken der jeweiligen Grafik das entsprechende Layout ausgewählt werden.

Folgende Layouts stehen zur Verfügung:

- einspaltig - 100%
- zweispaltig - 50/50%
- zweispaltig - 33/66%
- zweispaltig - 66/33%
- dreispaltig - 33/33/33%

Das jeweilige gewählte, aktive Layout ist entsprechend mit einem grünen Haken markiert.

Bemerkung: Das Layout kann individuell für jeden Tab einzeln konfiguriert werden.

Widget hinzufügen

Eine detaillierte Beschreibung wie Widgets erstellt werden, sowie welche Widgets zur Verfügung stehen, ist im nachfolgenden Abschnitt *Widget erstellen* beschrieben.

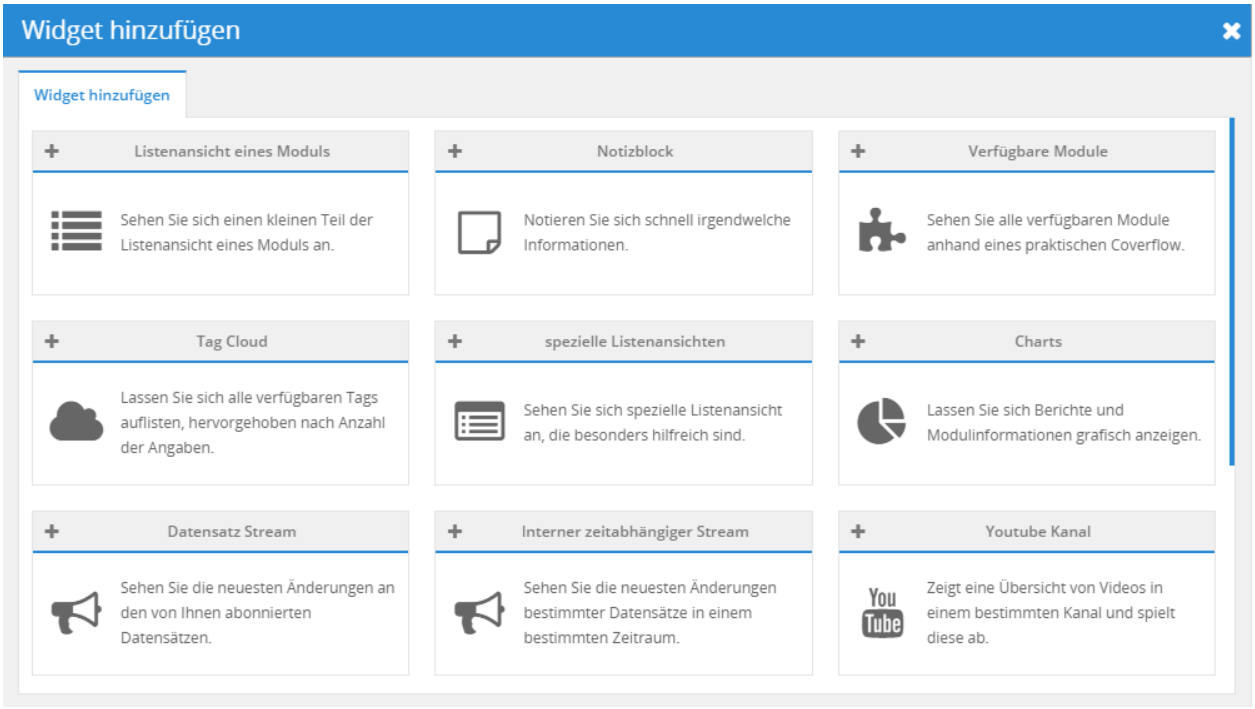
4.14.3 Widgets

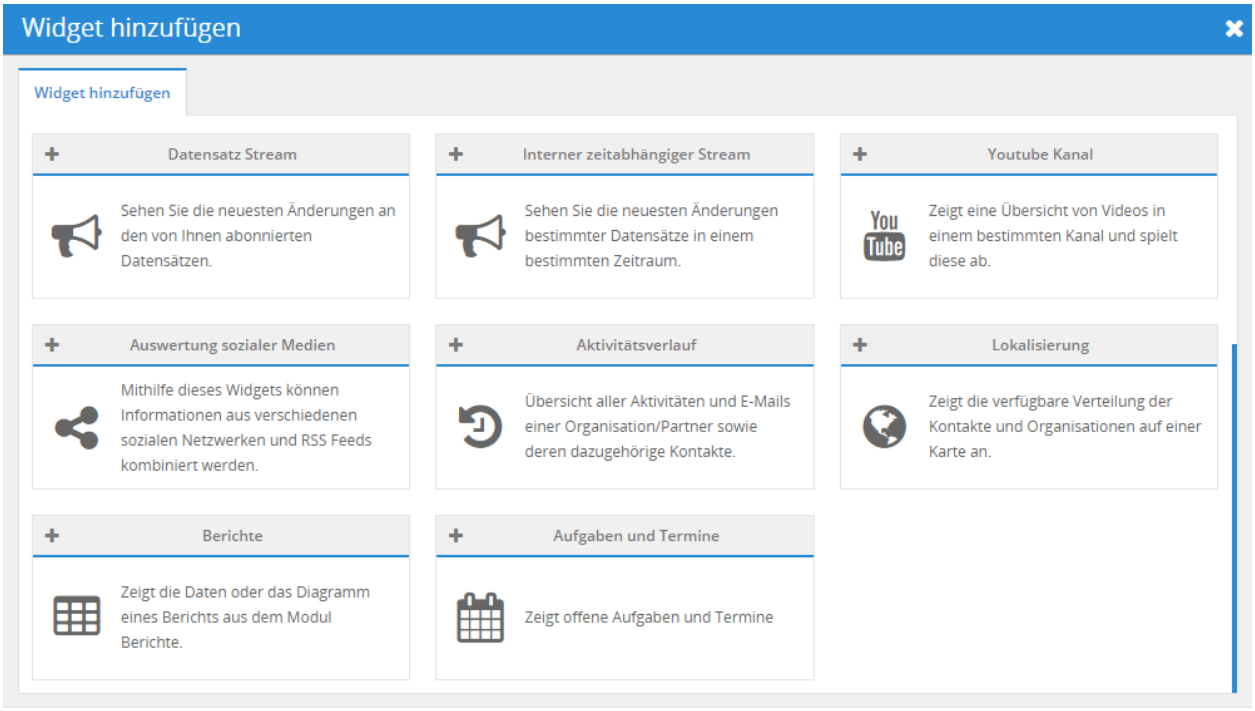
in einem *Widgets* können Listenansichten, Grafiken/Charts oder Karten erstellt werden.

In den nachfolgenden Abschnitten wird detailliert erklärt, wie Widgets *erstellt*, *bearbeitet* oder *gelöscht* werden.

Widget erstellen

Nach dem Anklicken des Aktionen-Buttons “Widget erstellen” (Button Nr. 4 im Screenshot *„Modul Home - Buttons Aktionen“*), öffnet sich ein Popup, in welchem ein Widget ausgewählt werden kann:





Folgende *Widgets* sind verfügbar:

- *Listenansicht eines Moduls*
- *Notizblock*
- *Verfügbare Module*
- *Tag Cloud*
- *spezielle Listenansichten*
- *Charts*
- *Datensatz Stream*
- *Interner zeitabhängiger Stream*
- *Youtube Kanal*
- *Auswertung sozialer Medien*
- *Aktivitätsverlauf*
- *Lokalisierung*
- *Berichte*
- *Aufgaben und Termine*

Nach dem Anklicken eines Widgets wird im Popup ein weiterer Tab angezeigt, in welchem das gewählte Widget konfiguriert werden kann.

Nachfolgend eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Widgets.

Listenansicht eines Moduls

Sehen Sie sich einen kleinen Teil der Listenansicht eines Moduls an.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Anzahl der Datensätze** - Auswahlliste, wie viele Datensätze (1-12) im Widget dargestellt werden sollen
- **Modul** - Auswahlliste aller zur Verfügung stehenden Module, aus welchem die Datensätze angezeigt werden sollen
- **Ansicht** - Auswahlliste aller zur Verfügung stehenden *Listenansichten* des ausgewählten Moduls, auf dem das Widget basiert
- **anzuzeigende Felder** - Multi-Auswahlliste der Felder, welche im Widget dargestellt werden sollen

Beispiel

Im nachfolgenden Screenshot ist eine Listenansicht des Moduls *Kalender* ausgewählt worden.

Aktuelle Aktivitäten

Alle

Aufgabe	bezogen auf	Kontaktname	Termin beginnt	Endzeit	zuständig	Aktion
Meeting Herr Bartsch	Ollheimer AG	Dietmar Bartsch	20.09.2016	11:00	Peter	
Teilnehmer Verkaufsgespräch Danninger Metall AG	Danninger Metall AG	Denis Thomalla	09.11.2016	08:45	Peter	
Verkaufsgespräch Danninger Metall AG	Danninger Metall AG	Denis Thomalla	11.11.2016	12:00	Peter	
Klärung Meeting mit Geschäftsleitung Reichert GmbH	Reichert GmbH	Sebastian Reichert	28.11.2016	14:45	Peter	
Meeting mit Geschäftsleitung Reichert GmbH	Reichert GmbH	Sebastian Reichert	30.11.2016	15:00	Peter	
Details zu Produktvorstellung Drossmann GmbH	Drossmann GmbH	Ajana Mintah	07.12.2016	10:15	Karin	
Meeting vereinbaren	Hendrik Weber		12.12.2016	10:30	Maria	
Nachfrage zu Bedarf 2017 Westcoast Inc.	Westcoast Inc.	Janet Miller	13.12.2016	18:00	Peter	
Frau Buhringer/ Top-Lead	Tatjana Buhringer		14.12.2016	16:00	Maria	
Messe Einladung	Reichert GmbH		22.12.2016	16:25	Gruppe Marketing	

mehr

In der letzten Zeile der Listenansicht im Widget ist das Wort “mehr” als klickbarer Link dargestellt. Wird dieser Link geklickt, wird der Benutzer zur entsprechenden Listenansicht des Moduls weitergeleitet.

Bemerkung: Wurde eine benutzerdefinierte Listenansicht gelöscht, oder die dazugehörige Freigabe widerrufen, wird das darauf basierende Widget weiterhin angezeigt. Im Widget wird dann der Hinweistext „*Die*

grundlegende Listenansicht wurde gelöscht oder die dazugehörige Freigabe widerrufen!“ angezeigt.

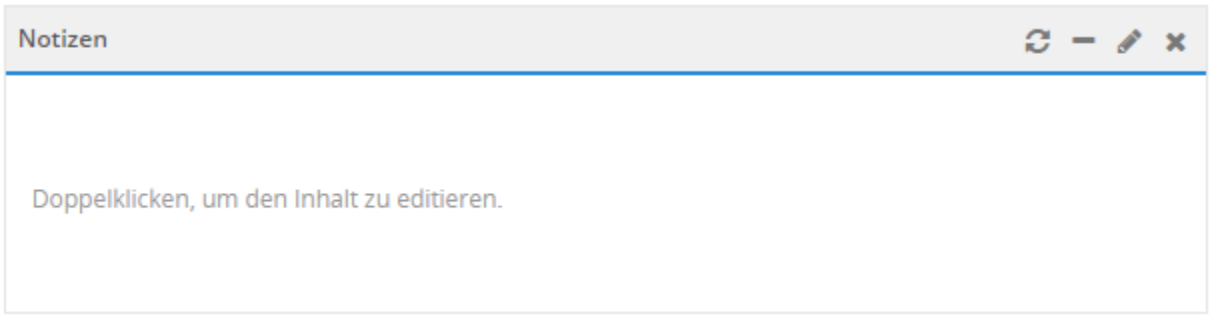
Notizblock

Notieren Sie sich schnell irgendwelche Informationen.

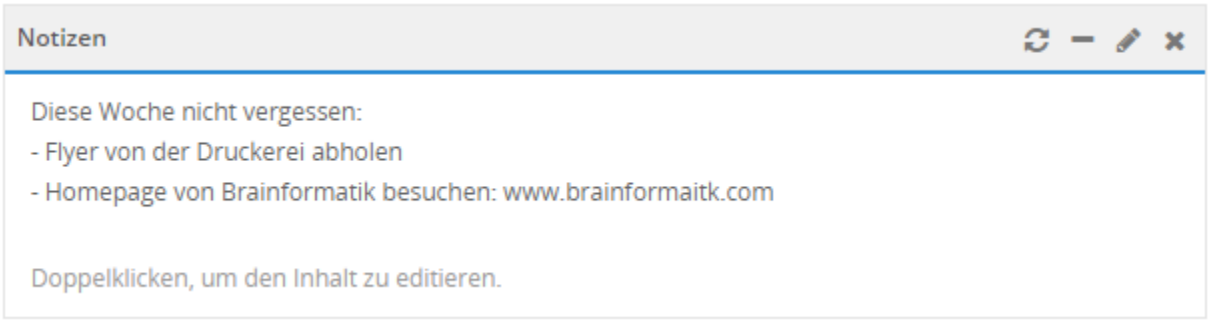
Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets

Im Widget selbst wird nun ein Feld vom Typ “Textbereich” angezeigt. Um Text hinzuzufügen, zu bearbeiten oder zu löschen, muss lediglich ein Doppelklick auf diesen Bereich durchgeführt werden.



Um den Text abzuspeichern, muss abschließend nur neben den Textbereich geklickt werden.



Verfügbare Module

Sehen Sie alle verfügbaren Module anhand eines praktischen Coverflow.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)



In einer grafischen Darstellung werden die Module inkl. der Anzahl der Datensätze angezeigt. Durch Anklicken der grafischen Modul-Icons, kann zwischen den Modulen gewechselt werden.

Beim erneuten Anklicken, des im Vordergrund angezeigten Moduls, wird der Benutzer in die Listenansicht des betreffenden Moduls weitergeleitet.

Tag Cloud

Lassen Sie sich alle verfügbaren Tags auflisten, hervorgehoben nach Anzahl der Angaben.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Ansicht der Tag Cloud** - Auswahlliste mit den Werten „Wolke“, „Statische Ansicht“ und „Dynamische Ansicht“ für die Art der Ansicht
- **Tags mit folgender Sichtbarkeit anzeigen** - Auswahlliste mit den Werten „Meine“, „Öffentlich“ und „Alle“ der Sichtbarkeit der Tags

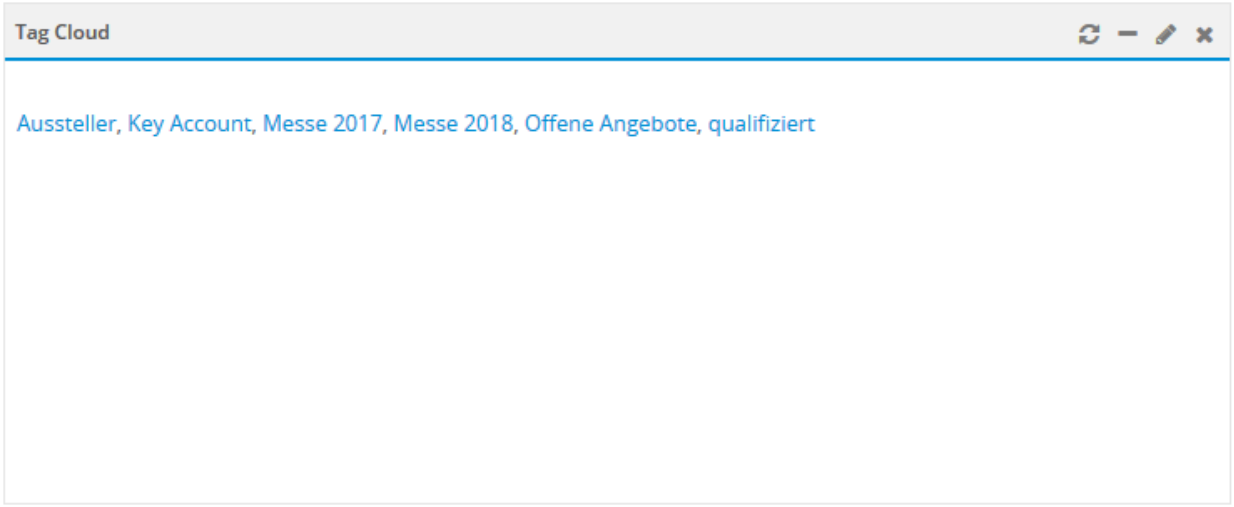
Nachfolgend die Screenshots mit den jeweiligen Ansichten.

Ansicht “Wolke”:



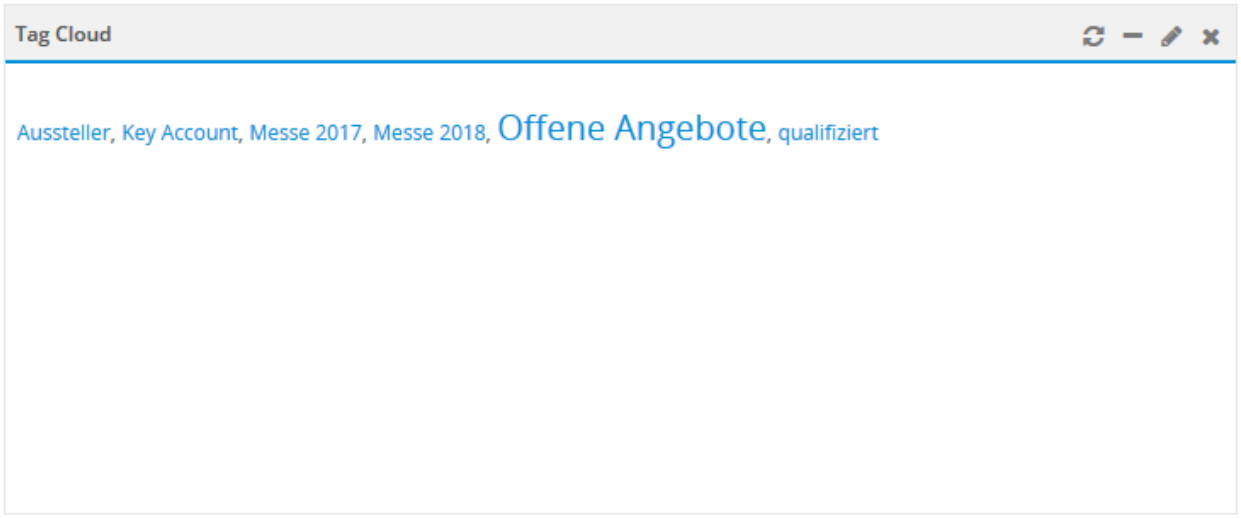
Die Tags werden als “sich bewegende Wolke” dargestellt. Je nach Position des Mauszeigers über der “Wolke”, ändert sich die Richtung und Geschwindigkeit der Rotation der Tags.

Ansicht “Statische Ansicht”:



Die Tags werden in alphabetischer Reihenfolge dargestellt.

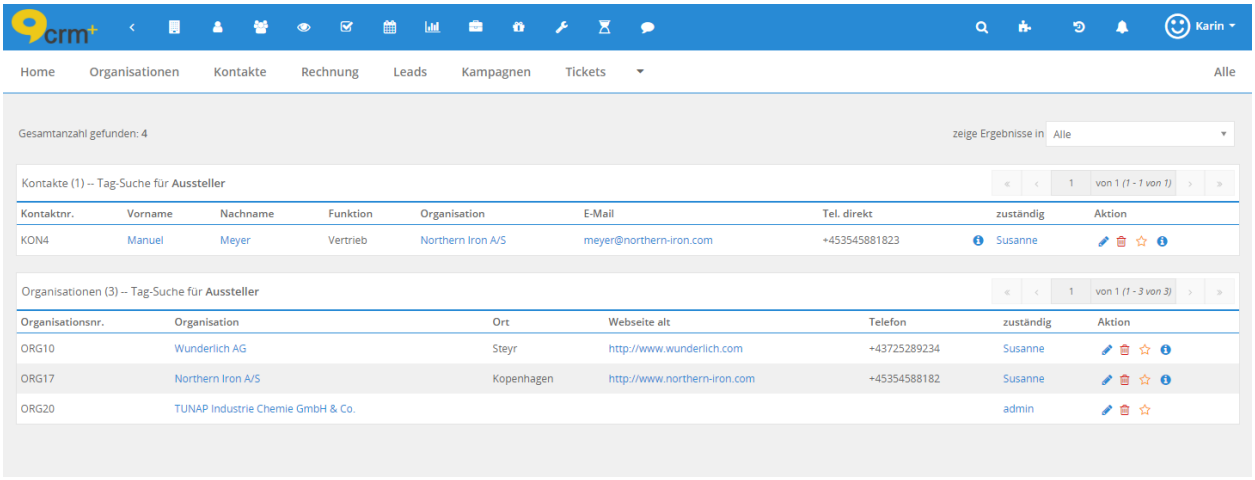
Ansicht “Dynamische Ansicht”:



Die Tags werden in alphabetischer Reihenfolge dargestellt. Die meistverwendeten Tags werden in größerer Schrift dargestellt.

Bemerkung: Unabhängig davon, welche Ansicht für das Widget gewählt wurde, gilt: Wird auf einen Tag geklickt, wird eine Suche nach Datensätzen durchgeführt, welche mit diesem Tag gekennzeichnet sind.

Die gefundenen Datensätze werden anschließend übersichtlich modulweise in einer Listenansicht dargestellt:



In der Listenansicht der Suchergebnisse befindet sich rechts oben die Auswahlliste “zeige Ergebnisse in”. Hier kann die Liste der Suchergebnisse nochmals auf ein gewähltes Modul reduziert werden.

Bei der Auswahl “Alle” werden wieder alle Suchergebnisse dargestellt.

spezielle Listenansicht

Sehen Sie sich spezielle Listenansicht an, die besonders hilfreich sind.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Anzahl der Datensätze** - Auswahlliste, wie viele Datensätze (1-12) im Widget dargestellt werden sollen
- **Ansicht** - Auswahlliste aller zur Verfügung stehenden *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht* eines Moduls, auf dem das Widget basiert

Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht, welche die Kennzeichnung “in Bewertungsliste übernehmen” haben, erscheinen in der Auswahlliste des Feldes “Ansicht”. Detaillierte Informationen hierzu siehe Abschnitt *Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht* im Handbuch.

Charts

Lassen Sie sich Berichte und Modulinformationen grafisch anzeigen.

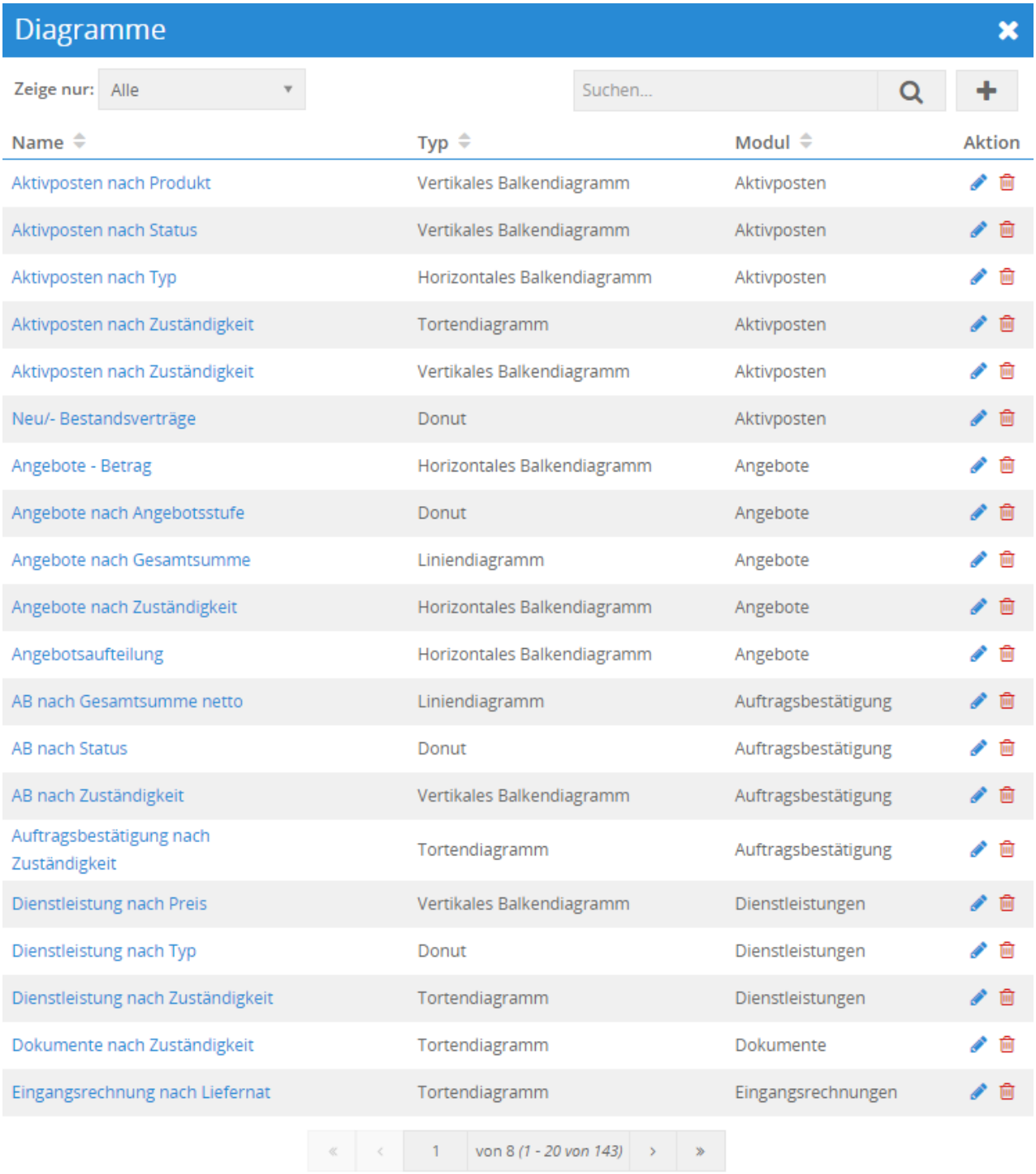
Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Diagramm** - Auswahl eines vorhandenen oder Erstellung eines neuen Diagramms

Mittels des “Plus-Buttons” beim Feld “Diagramm”, kann entweder ein vorhandenes Diagramm ausgewählt, oder ein neues Diagramm erstellt werden.

Auswahl Diagramm

Nach dem Anklicken des “Plus-Buttons” öffnet sich das Popup “Diagramme”:



Das Popup ist in folgende Bereiche untergliedert:

- Feld „Zeige nur“: Auswahlliste mit Modulen, um nur Diagramme des ausgewählten Moduls anzuzeigen.
- Suchfeld: Die angezeigten Spalten „Name“ (Name des Diagramms), „Typ“ (Typ des Diagramms) und „Modul“ werden nach dem eingegeben Suchbegriff durchsucht.
- Button „Plus“: Aktion „Erstelle Diagramm“, es wird das Popup „Erstelle ein neues Diagramm“ geöffnet. Siehe hierzu auch den nächsten Abschnitt *Erstellung Diagramm*.

- Listenansicht: Auflistung aller vorhandenen Diagramme mit Information zum Namen und Typ des Diagramms, sowie für welches Modul dieses erstellt wurde.

Nach dem Anklicken des Namens eines Diagramms, wird dieses entsprechend übernommen.

Erstellung Diagramm

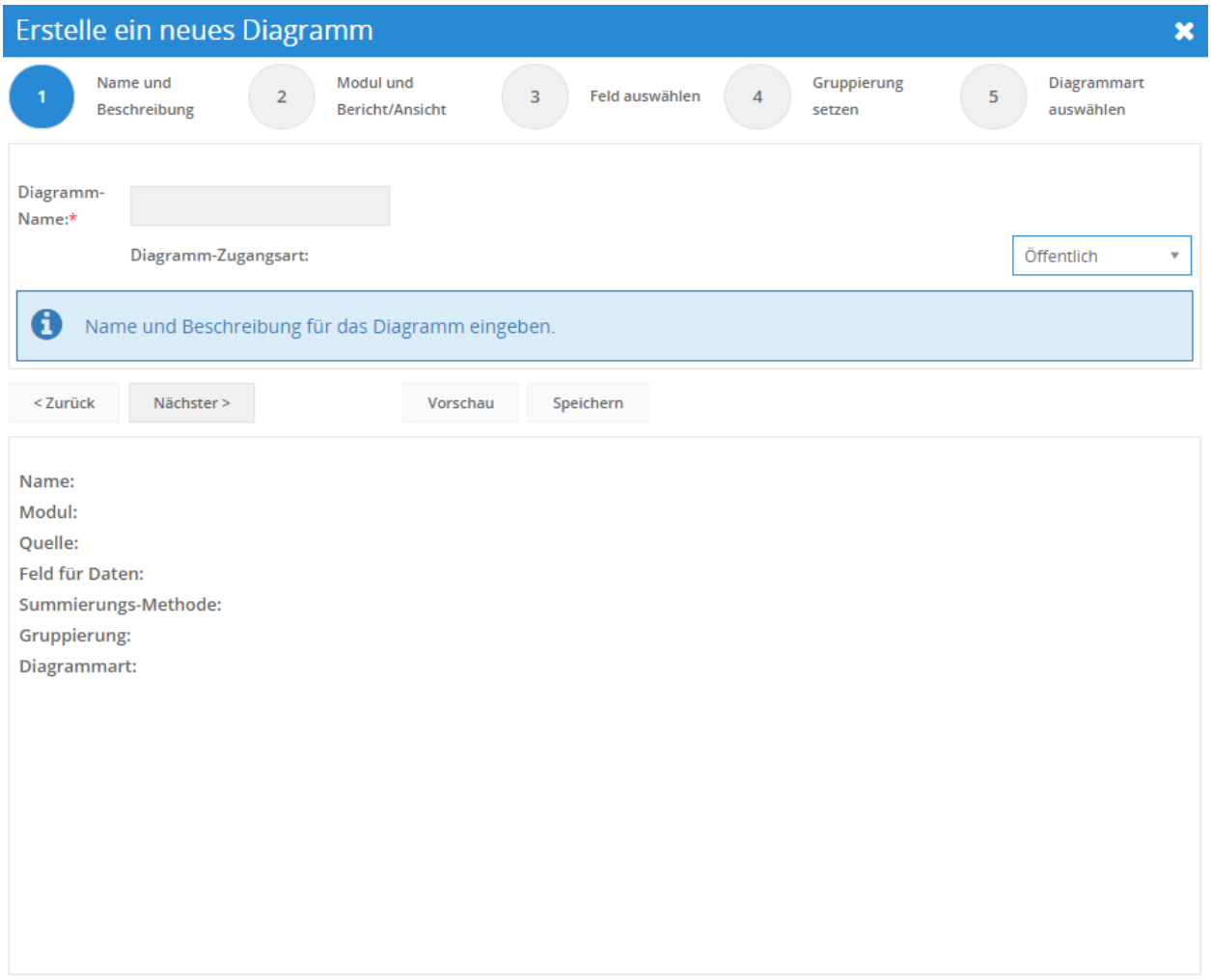
Die Erstellung eines Diagramms für das Widget “Charts”, ist identisch mit der Erstellung eines Diagramms für einen Bericht bzw. ein Berichtsset.

Siehe hierzu auch Abschnitt *Schritt: Diagramm* im Handbuch.

Beispiel

Nachfolgend ein Beispiel für die schrittweise Erstellung eines Diagramms für das Modul *Leads*, welches auf einer *benutzerdefinierten Listenansicht* basiert und die Werte des Feldes „Leadstatus“ grafisch auswertet.

Step 1 - Name und Beschreibung: Name und Beschreibung für das Diagramm eingeben.



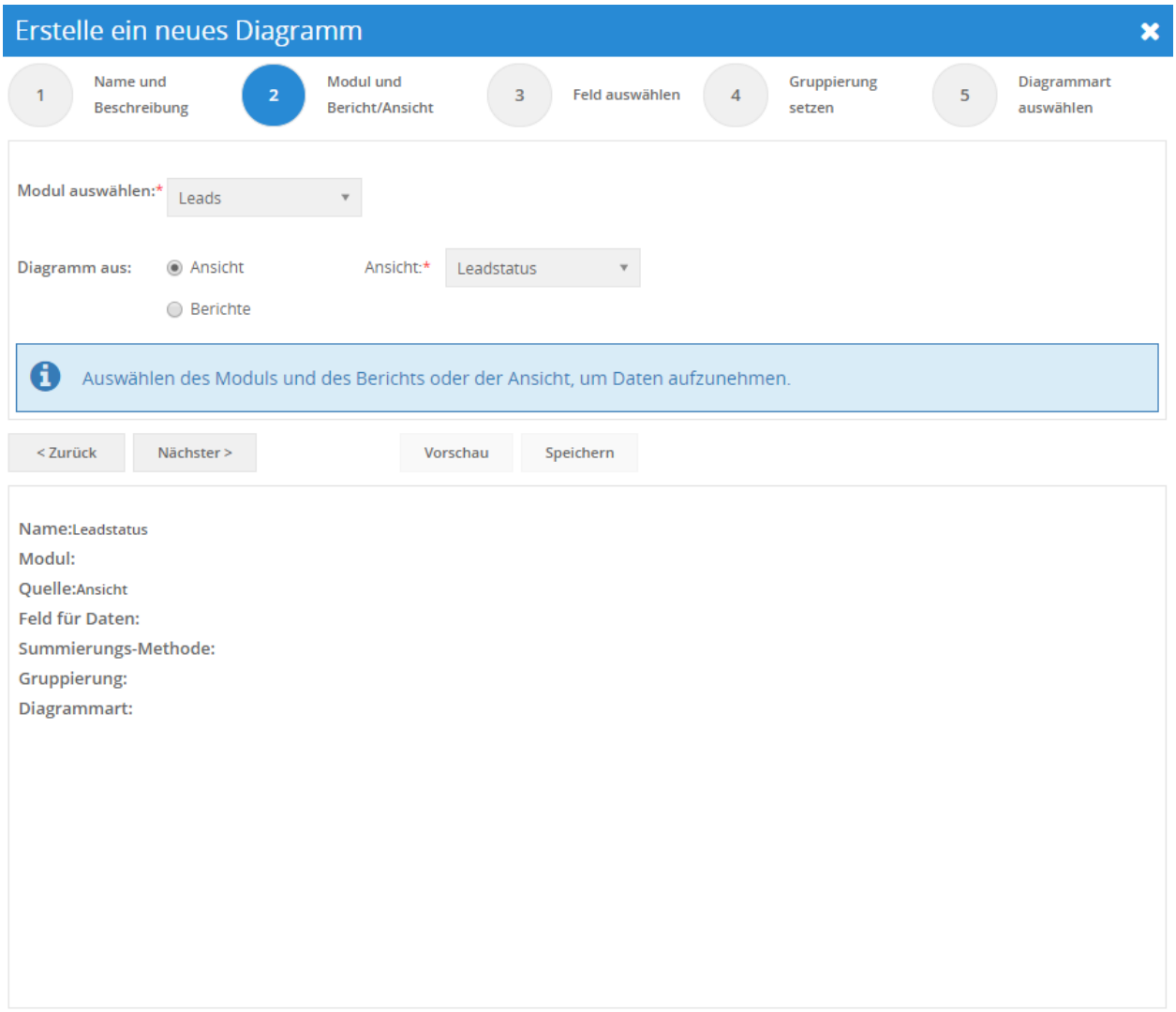
- Feld „Diagramm-Name“: Hier sollte ein möglichst aussagekräftiger Name eingetragen werden.

- Auswahlliste „Diagramm-Zugangsart“: In der Auswahlliste kann gewählt werden, ob das Diagramm „Öffentlich“ (für alle Benutzer verfügbar), oder nur „Privat“ (nur für den Ersteller) verfügbar ist.

Mit dem Button “Nächster >” kann der nächste Schritt aufgerufen werden.

Die Buttons “Vorschau” und “Speichern” sind erst im Step 5 aktiv.

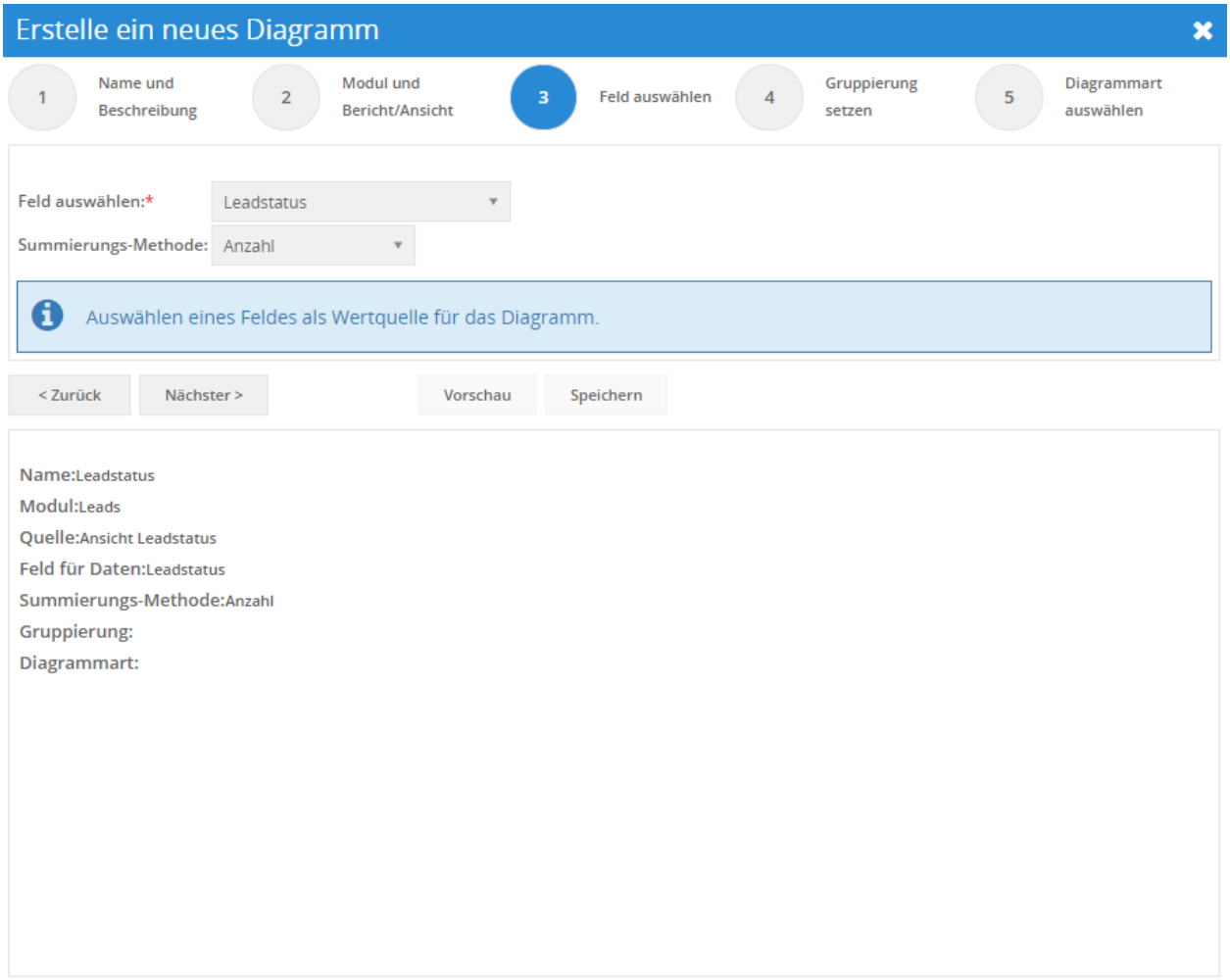
Step 2 - Modul und Bericht/Ansicht: Auswählen des Moduls und des Berichts oder der Ansicht, um Daten aufzunehmen.



- Auswahlliste „Modul auswählen“: Auswahl des Moduls, auf welchem der Chart basieren soll.
- Auswahl „Diagramm aus“: Auswahl, ob der Chart auf einer *benutzerdefinierten Listenansicht*, oder einem *Bericht* basieren soll.
- Die Auswahllisten „Ansicht“ bzw. „Berichte“ werden je nach Auswahl des Feldes „Diagramm aus“ angezeigt. In den Auswahllisten werden jeweils alle zur Verfügung stehenden benutzerdefinierten Listenansichten oder Berichte aufgelistet.

Mit den Buttons “< Zurück” bzw. “Nächster >” kann der vorherige bzw. nächste Schritt aufgerufen werden.

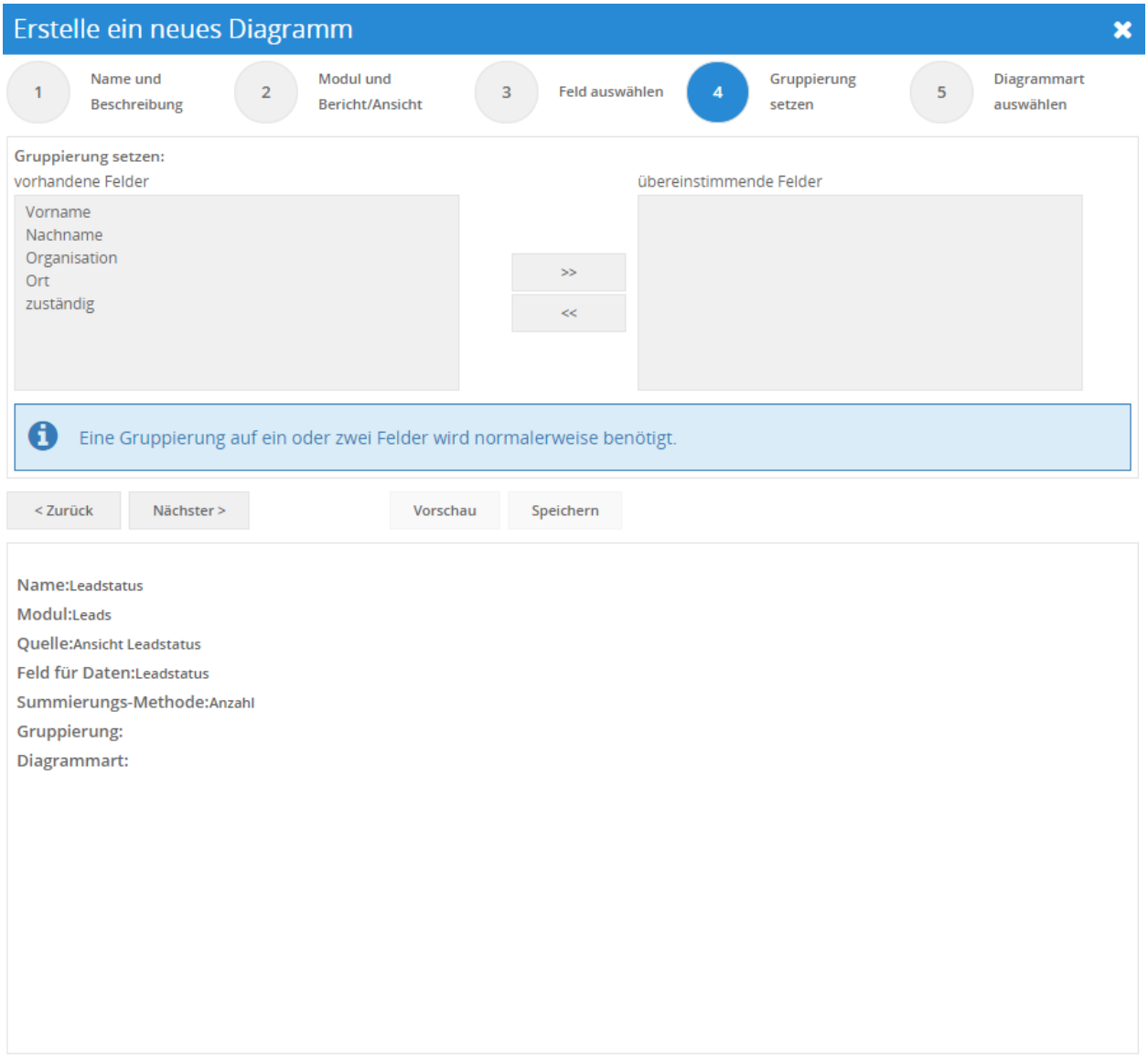
Step 3 - Feld auswählen: Auswählen eines Feldes als Wertquelle für das Diagramm.



- Auswahlliste „Feld auswählen“: Auswahl des Feldes, welches als Wertquelle für das Diagramm dient.
- Auswahlliste „Summierungs-Methode“: In Abhängigkeit welches Feld als Wertquelle ausgewählt wurde, stehen hier bis zu fünf Summierungs-Methoden zur Auswahl (Anzahl, Summe, Minimum, Maximum und Mittelwert).

Mit den Buttons “< Zurück” bzw. “Nächster >” kann der vorherige bzw. nächste Schritt aufgerufen werden.

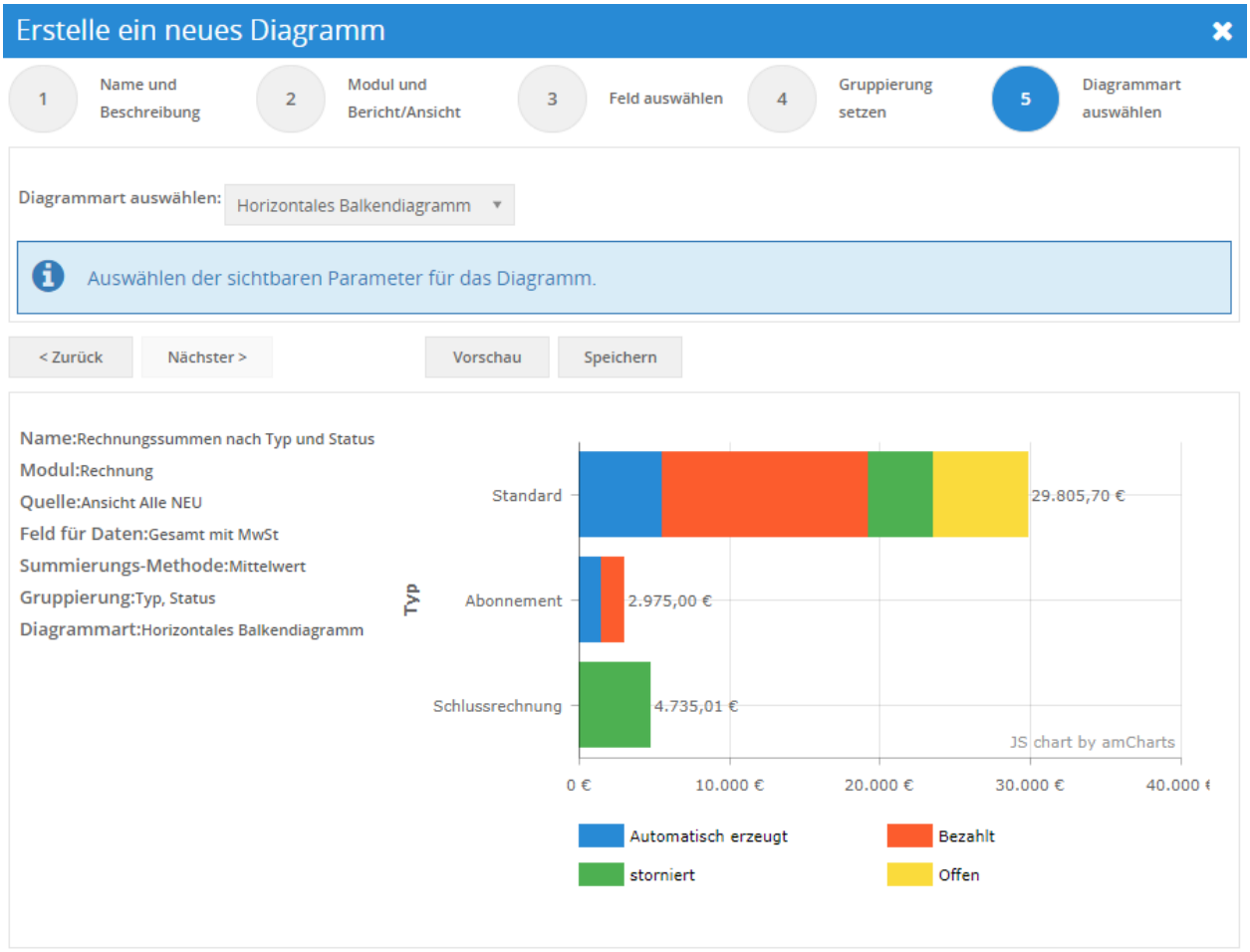
Step 4 - Gruppierung setzen: Eine Gruppierung auf ein oder zwei Felder wird normalerweise benötigt.



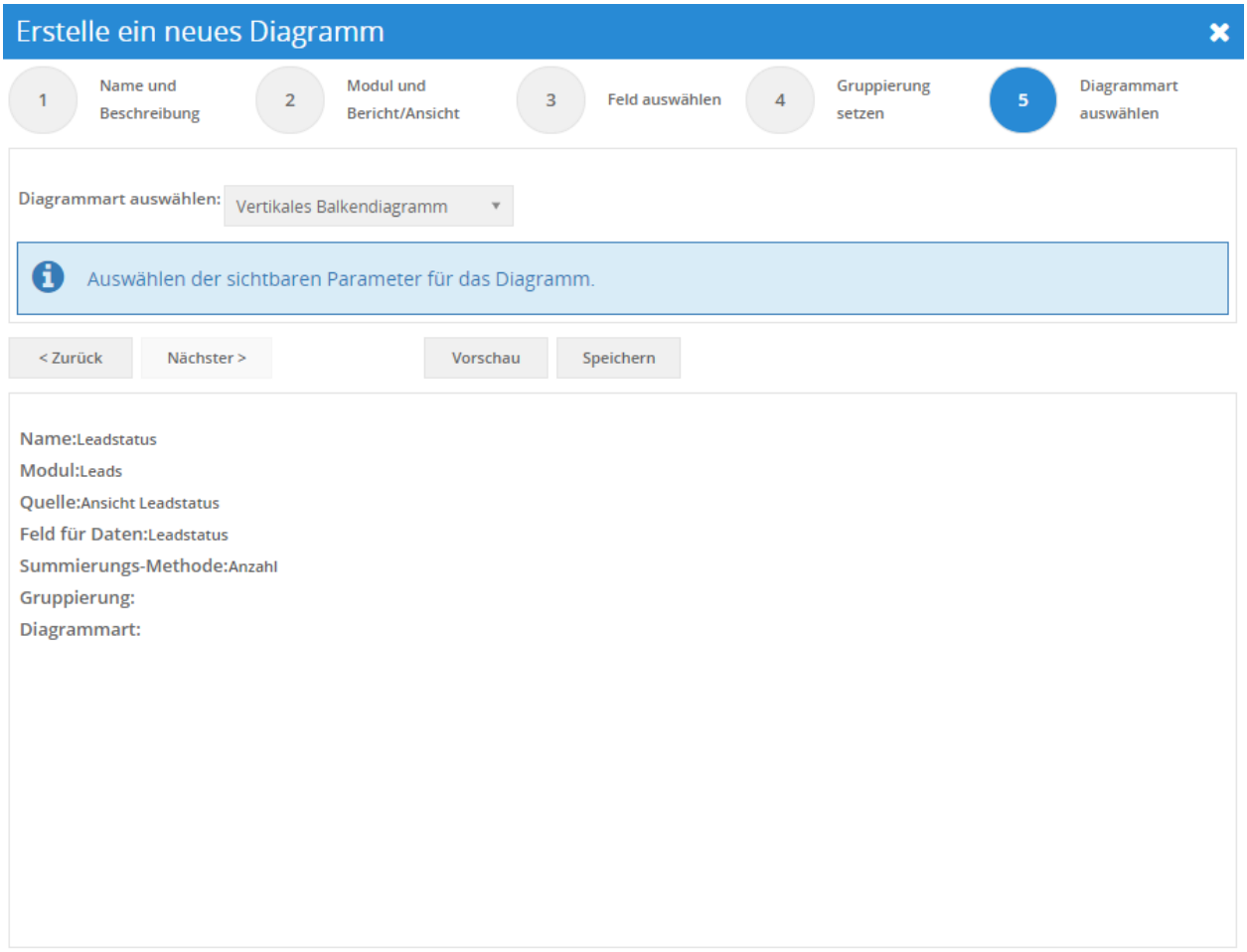
Mit den Buttons “< Zurück” bzw. “Nächster >” kann der vorherige bzw. nächste Schritt aufgerufen werden.

Beispiel

Im nachfolgenden Screenshot ist ein Beispiel für die Gruppierung der Felder „Typ“ und „Status“ im Modul Rechnungen ersichtlich. Als Datenbasis dient der Mittelwert des Feldes „Gesamt mit MwSt“, dargestellt in einem horizontalen Balkendiagramm.

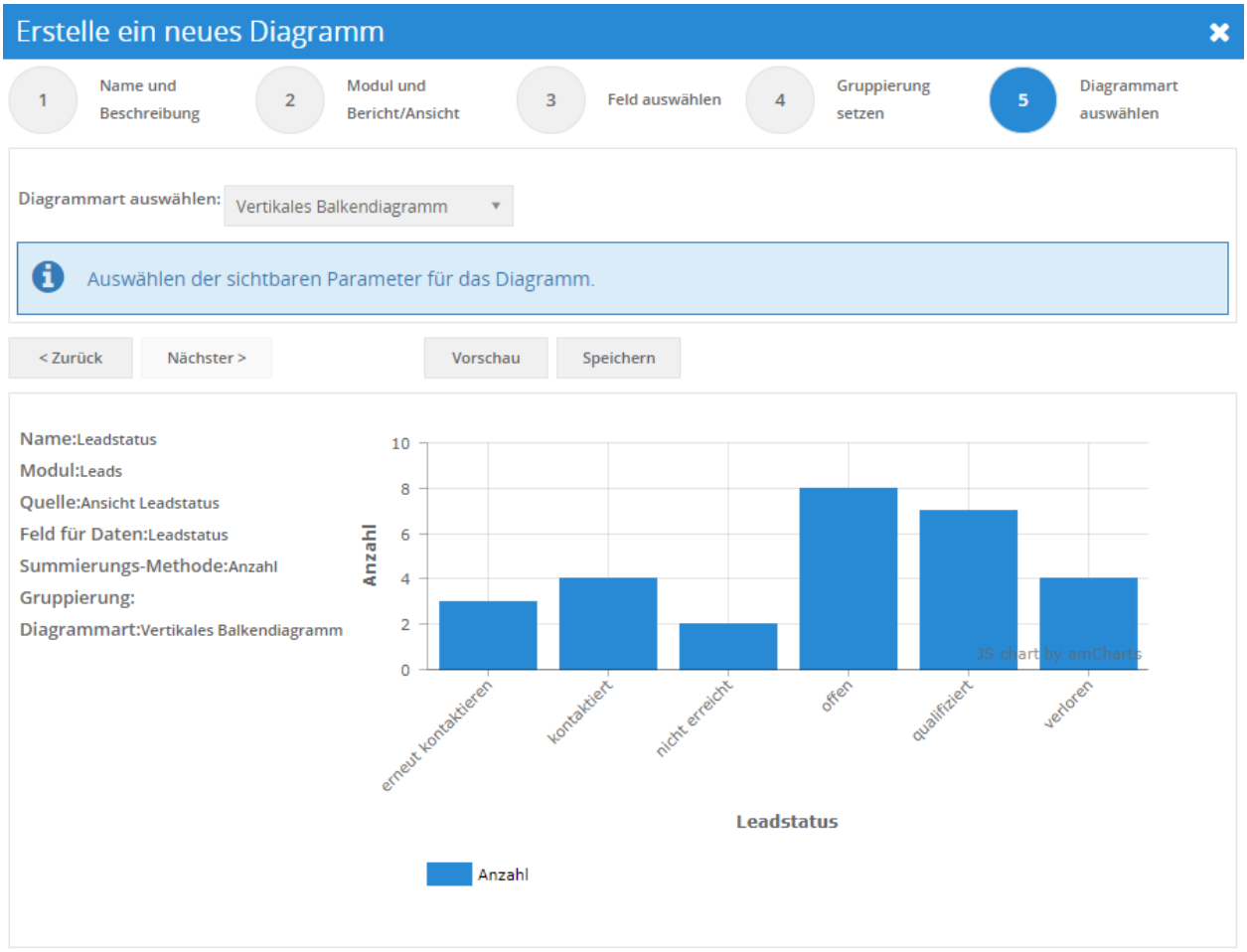


Step 5 - Diagrammart auswählen: Auswählen der sichtbaren Parameter für das Diagramm.

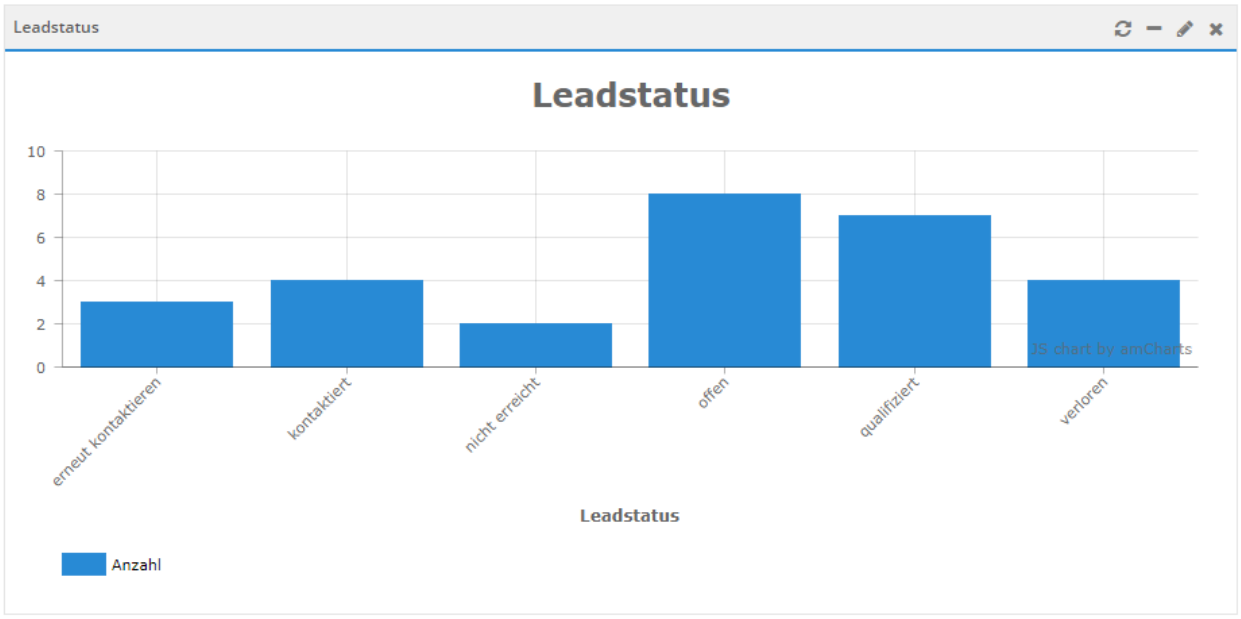


Mit dem Button “< Zurück” kann der vorherige Schritt aufgerufen werden.

Der Button “Vorschau” zeigt die ausgewählte Diagrammart in einer Vorschau an:



Nach dem Anklicken des Buttons “Speichern” wird der Dialog zur Erstellung nach Fertigstellung automatisch geschlossen. Das soeben erzeugte Diagramm ist nun im Feld “Diagramm” bereits ausgewählt.



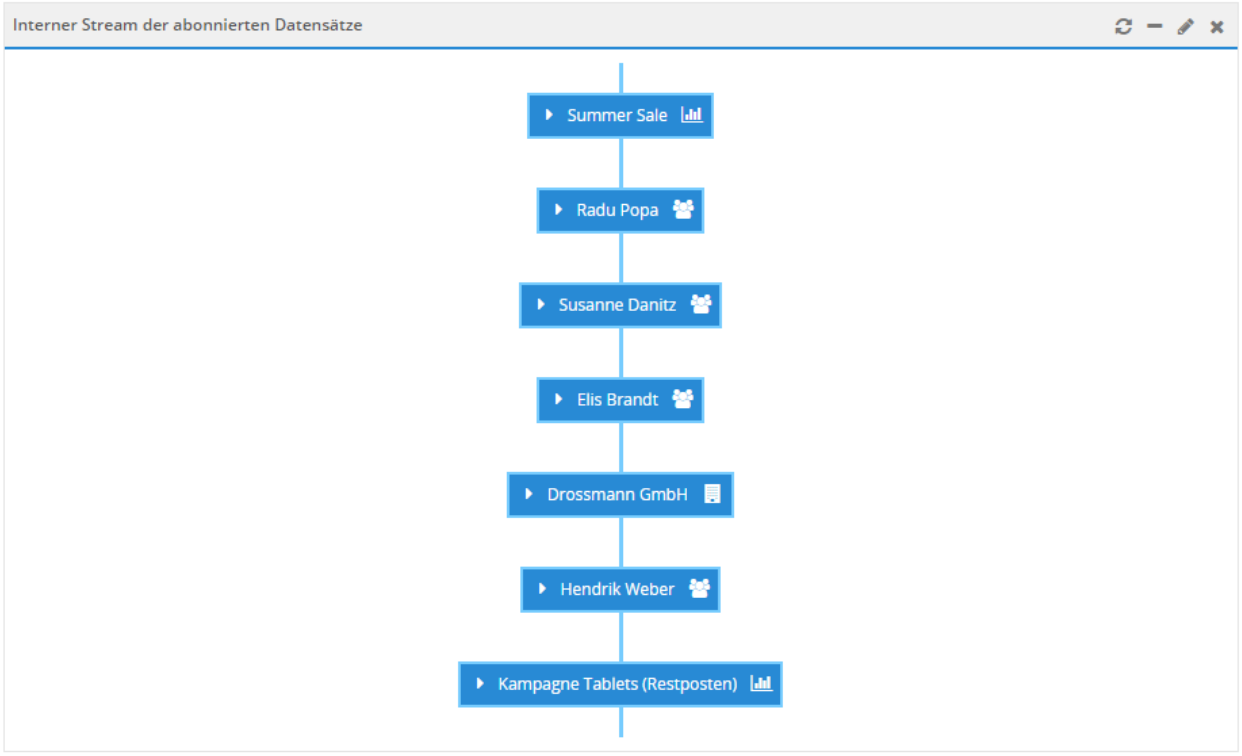
Datensatz Stream

Sehen Sie die neuesten Änderungen an den von Ihnen abonnierten Datensätzen.

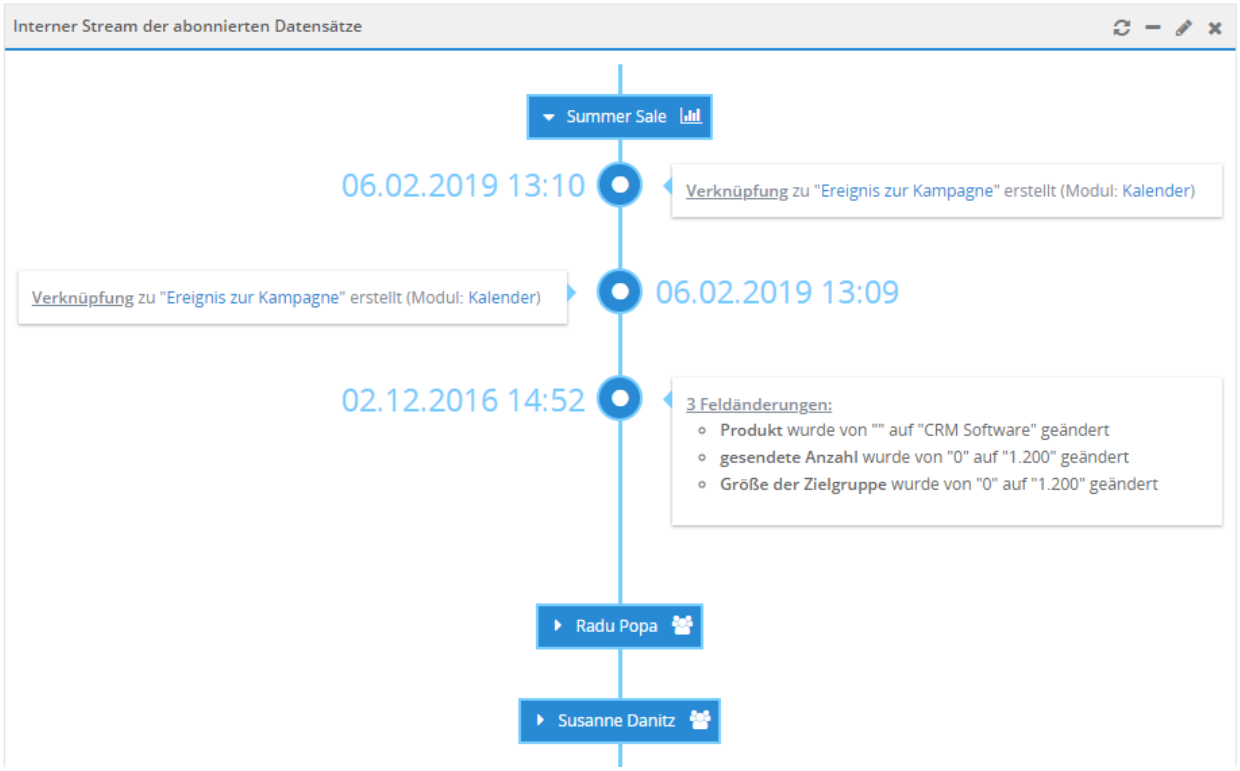
Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Anzeigetyp** - Auswahlliste, ob modulübergreifend alle Änderungen angezeigt werden sollen, oder nur Änderungen aus dem gewählten Modul
- **Maximale Datensätze** - Eingabefeld für den Wert der maximal anzuzeigenden Datensätze
- **Maximale Änderungen pro Datensatz** - Eingabefeld für den Wert der maximalen Änderungen pro Datensatz

Im Widget wird sowohl der Name des Datensatzes (als anklickbarer Link), als auch das entsprechende Icon des Moduls angezeigt:



Nach dem Anklicken des Icons “Dreieck” links neben dem Datensatznamen, werden in einer Zeitlinie die Änderungen des Datensatzes angezeigt. Sowohl das Änderungsdatum/die Uhrzeit, als auch Details zur Art Änderung werden nun detailliert dargestellt:



Interner zeitabhängiger Stream

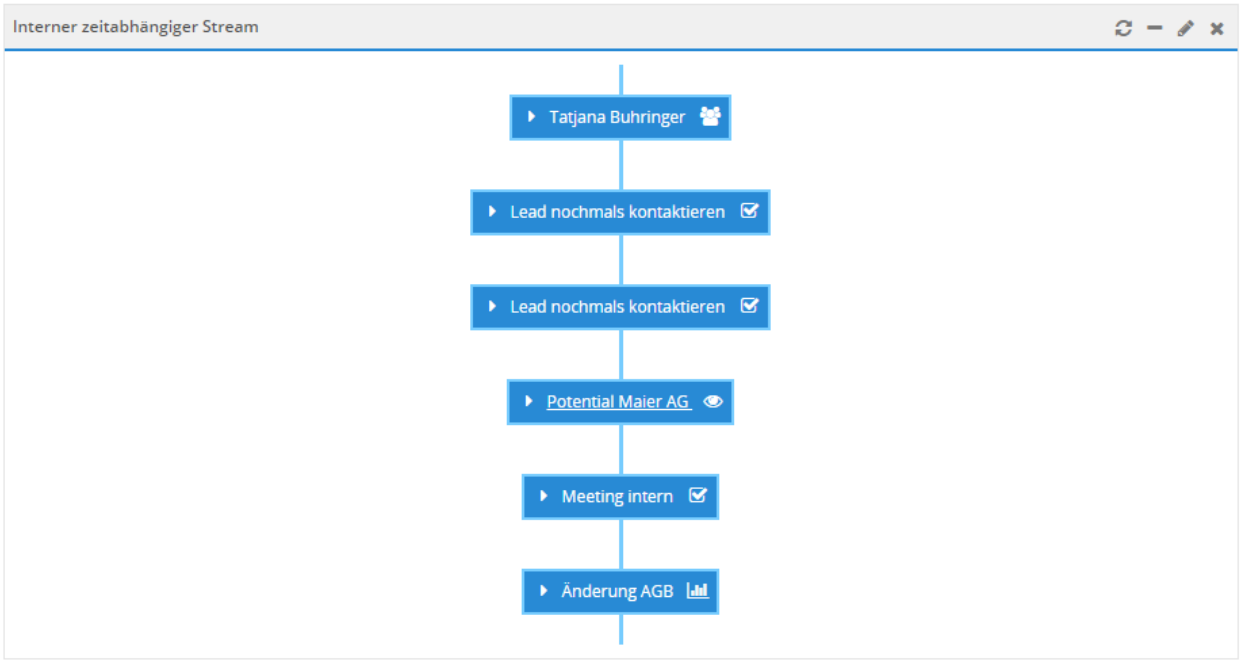
Sehen Sie die neuesten Änderungen bestimmter Datensätze in einem bestimmten Zeitraum.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

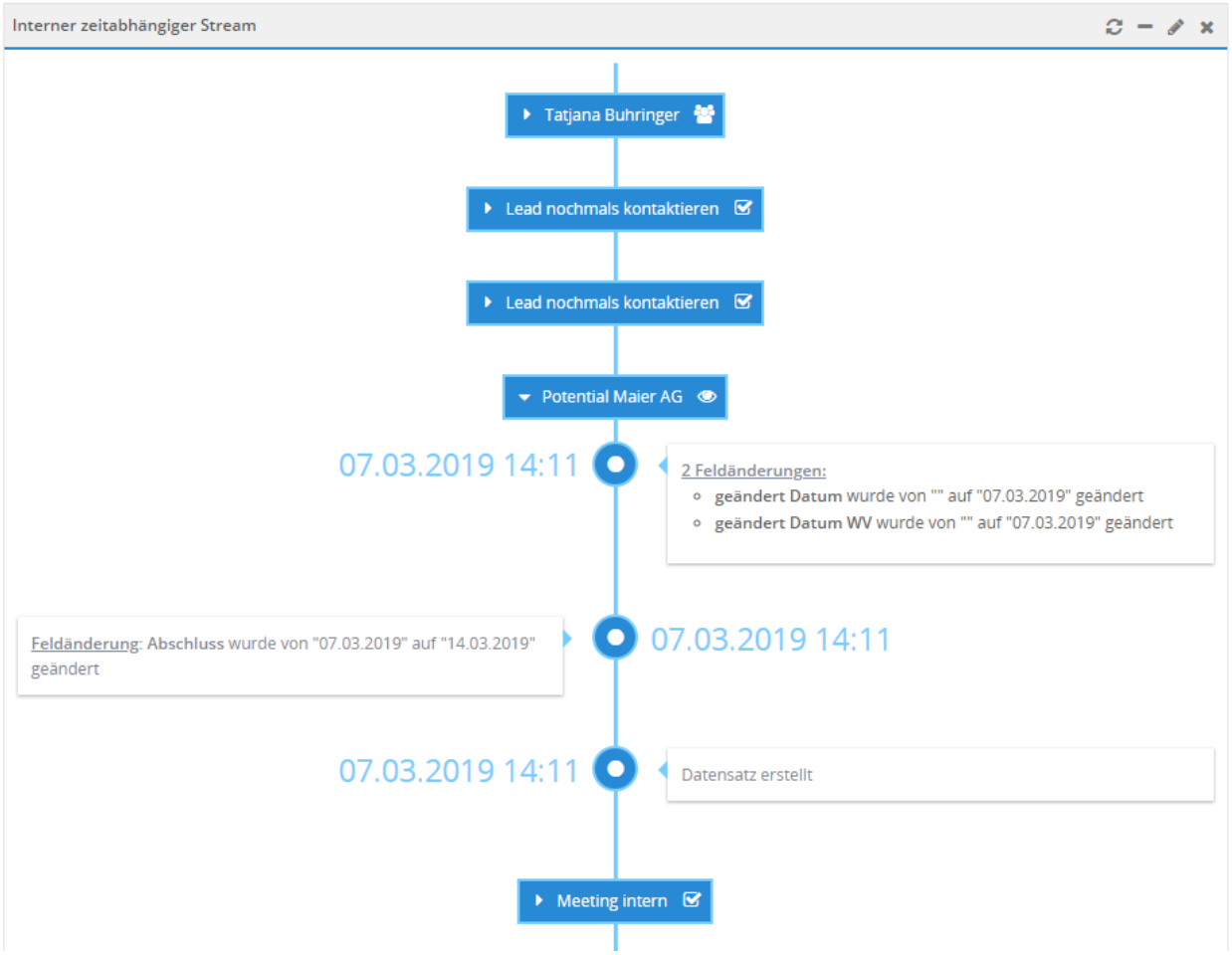
- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Anzeigetyp** - Auswahlliste, ob modulübergreifend alle Änderungen angezeigt werden sollen, oder nur Änderungen aus dem gewählten Modul
- **Maximale Datensätze** - Eingabefeld für den Wert der maximal anzuzeigenden Datensätze
- **Maximale Änderungen pro Datensatz** - Eingabefeld für den Wert der maximalen Änderungen pro Datensatz
- **Anzeige aller Änderungen im Zeitraum von** - Auswahlliste aus welchem Zeitraum (1, 3, 5, 14, 30, 60 oder 365 Tage) die Änderungen dargestellt werden sollen
- **Anzeige der Daten** - Auswahlliste, ob nur „meine Daten“ oder „alle Daten“ angezeigt werden sollen

Das Widget “Interner zeitabhängiger Stream” ist ähnlich dem Widget “Datensatz Stream”.

Es werden hier jedoch alle Datensätze, nicht nur die abonnierten, dargestellt. Weiters kann mittels eines Zeitfilters der Zeitraum der Änderungen definiert werden.



Nach dem Anklicken des Icons “Dreieck” links neben dem Datensatznamen, werden in einer Zeitlinie die Änderungen des Datensatzes angezeigt. Sowohl das Änderungsdatum/die Uhrzeit, als auch Details zur Art Änderung werden nun detailliert dargestellt:



Youtube Kanal

Zeigt eine Übersicht von Videos in einem bestimmten Kanal und spielt diese ab.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Typ** - Auswahllistenwerte „Kanal“ und „Playlist“
- **Name** - Link zum Kanal bzw. zur Playlist

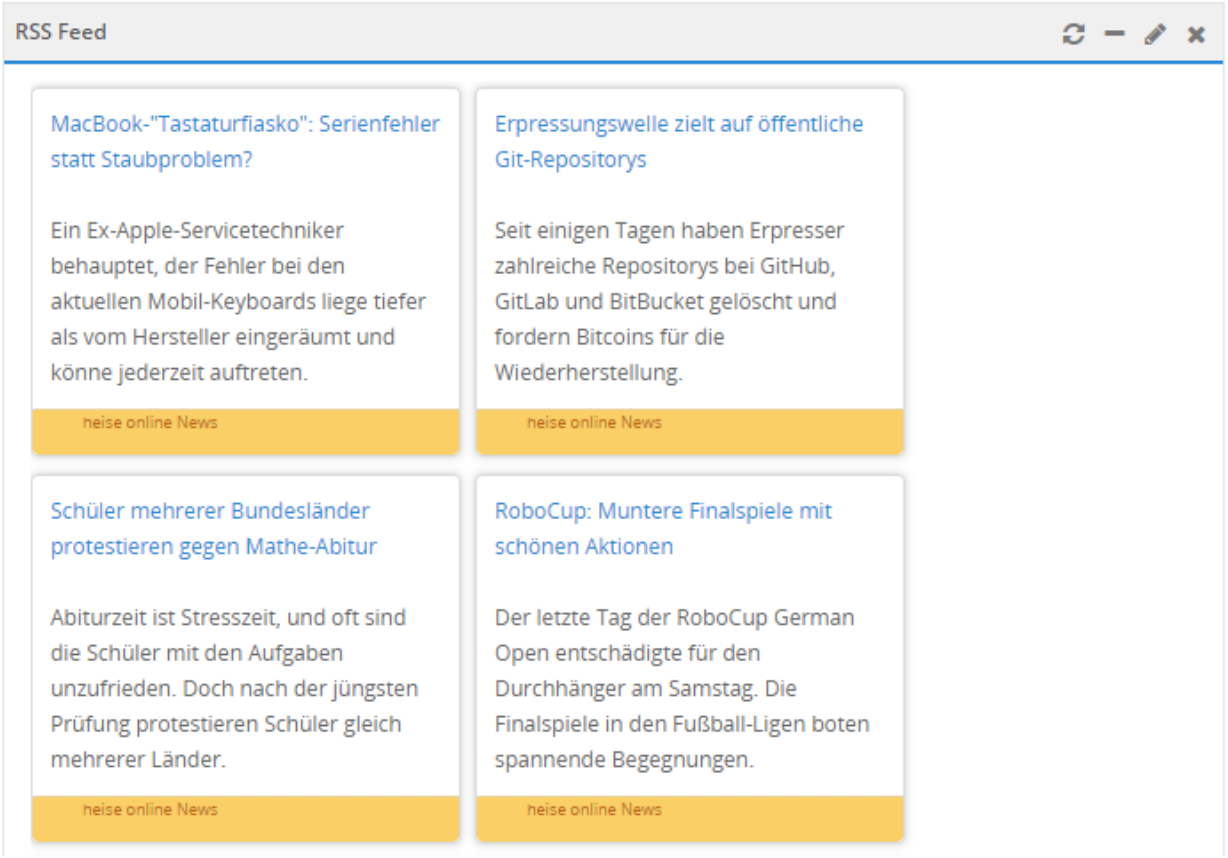
Warnung: Um das Widget nutzen zu können, wird ein *API*-Schlüssel benötigt, welcher in *Soziale Medien Einstellungen* hinterlegt werden muss. Wurden die notwendigen Einstellungen noch nicht vorgenommen, erscheint im Widget der Hinweis „Aktivieren Sie YouTube unter Globale Einstellungen -> Soziale Medien -> YouTube und hinterlegen Sie einen API Schlüssel.“.

Auswertung sozialer Medien

Mithilfe dieses Widgets können Informationen aus verschiedenen sozialen Netzwerken und RSS Feeds kombiniert werden.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **RSS Feed** - *URL* des RSS Feeds
- **Max. Anzahl Einträge je Netzwerk** - Auswahl, wie viele Einträge (5, 10,15, 20, 25, oder 30) angezeigt werden
- **Sortierung** - Sortierung der Einträge (Nach Datum, Nach Quelle oder Zufällig)



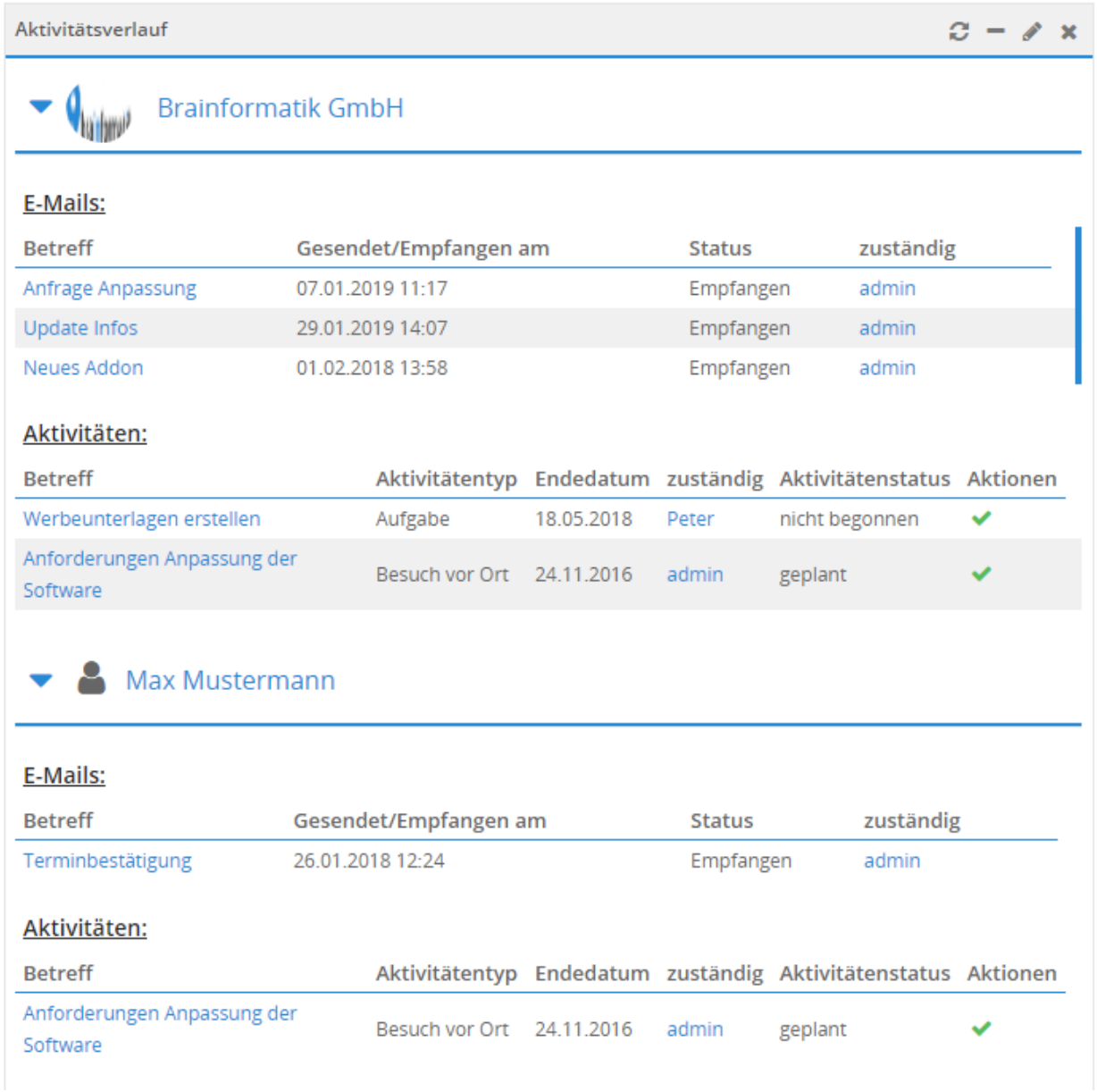
Aktivitätsverlauf

Übersicht aller Aktivitäten und E-Mails einer Organisation/Partner sowie deren dazugehörigen Kontakte.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

Bemerkung:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **bezogen auf** - Auswahl, des Moduls (Organisationen, Kontakte, Leads oder Partner)
- **Anzeigetyp** - Auswahl, wie die Anzeige dargestellt wird (Auswahlwerte: Einzelblöcke - E-Mails, Aktivitäten, Anrufhistorie / Einzelblöcke - Aktivitäten, Anrufhistorie, E-Mails / Kombinierte Blöcke / Alles in einer Liste)
- **Auswahl der darzustellenden Daten** - Auswahl, aus welchen Modulen (Aktivitäten, E-Mails, Anrufhistorie) Daten dargestellt werden.
- **Maximale Anzahl der Datensätze pro Block** - Anzahl der angezeigten Datensätze pro Block
- **Sortierung** - Auswahl der Sortierung (absteigend oder aufsteigend)
- **Scrollbalken nach Anzahl an Datensätzen pro Block** - Festlegung, nach wie vielen Datensätzen der Scrollbalken dargestellt wird



Lokalisierung

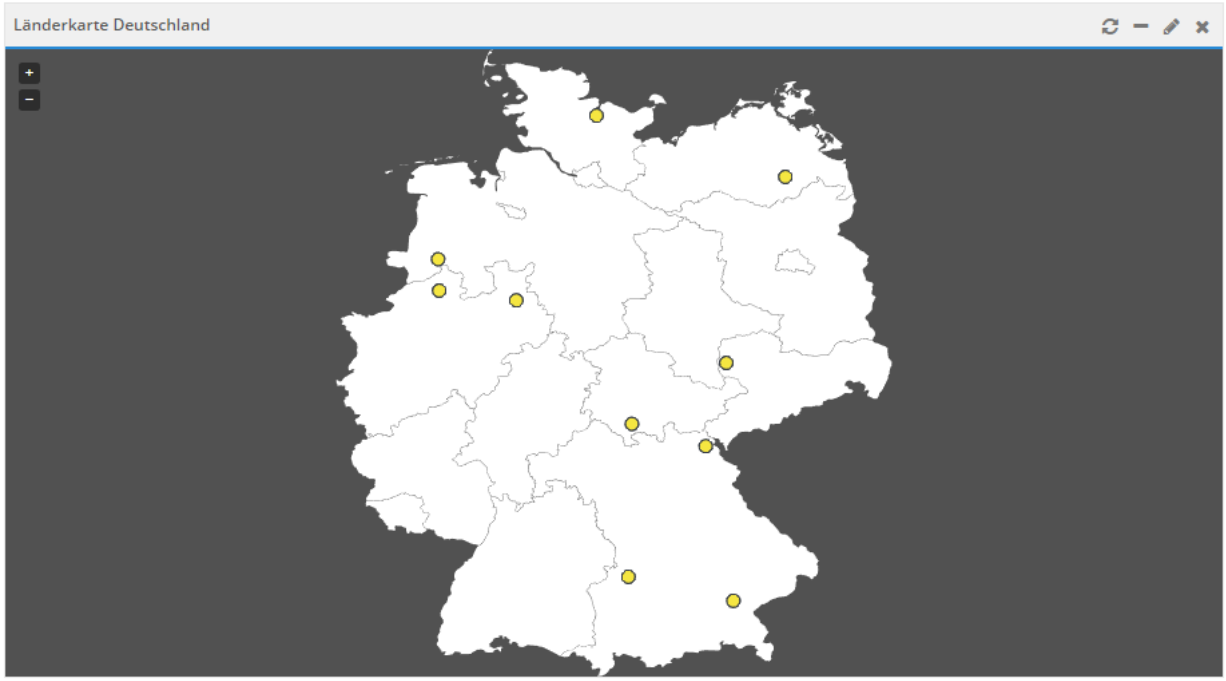
Zeigt die Verteilung von Kontakte, Organisationen, Leads und Partner auf einer Karte an.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

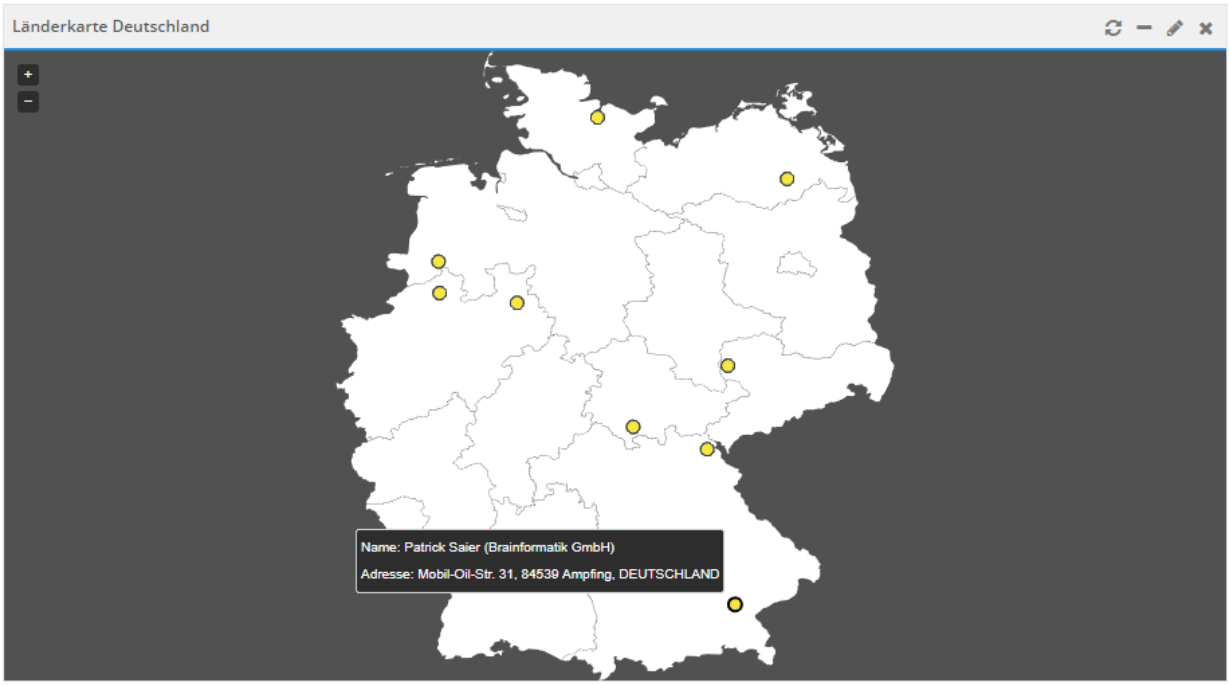
- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Typ der Karte** - Auswahl der Karte (Weltkarte, Europakarte oder Länderkarte)

- **Zu verwendender Ländercode** - Auswahl, welcher Ländercode zur Anzeige genutzt wird (Rechnungsadresse oder Lieferadresse)
- **Zu verwendender Adresse Ländercode** - Auswahl, welcher Ländercode zur Anzeige genutzt wird (Rechnungsadresse oder Lieferadresse). Feld wird nur angezeigt, wenn bei „Typ der Karte“ die Länderkarte gewählt wurde.
- **Karte** - Auswahl des anzuzeigendes Landes (Deutschland, Österreich, Schweiz u.v.m). Feld wird nur angezeigt, wenn bei „Typ der Karte“ die Länderkarte gewählt wurde.
- **Filterung der Anzeige** - Auswahl der Module (Organisationen, Kontakte, Leads und Partner), deren Datensätze angezeigt werden sollen. Eine Mehrfachauswahl bzw. Kombination mehrerer Module ist möglich. Datensätze der ausgewählten Module können basierend auf Listenansichten oder Berichten gefiltert werden. Wenn hier kein Modul ausgewählt wurde, werden alle Module automatisch angezeigt, ansonsten nur die ausgewählten.

Auf der ausgewählten Karte werden nun alle ausgewählten Daten auf der Karte mittels eines gelben Punkts dargestellt:



Bei *Mouseover* eines gelben Punktes werden die Adressdetails angezeigt:



Bemerkung: Um Punkte auf einer Karte anzeigen zu können, werden Koordinaten in Form von Längen- und Breitengraden benötigt. Damit diese Daten im CRM erhoben werden können, müssen folgende Einstellungen hinterlegt werden: * *CRM Konfigurator*: Im Tab „Geodaten“ müssen entsprechende Einstellungen vorhanden sein, damit die Ermittlung der Geodaten grundsätzlich möglich ist. * *Cronjobs*: Der Cronjob „Geodaten-Ermittlung“ muss aktiv sein. Empfohlenes Intervall: nicht kleiner als täglich. Über diesen Cronjob wird die zyklische Erhebung der Längen- und Breitengrade durchgeführt.

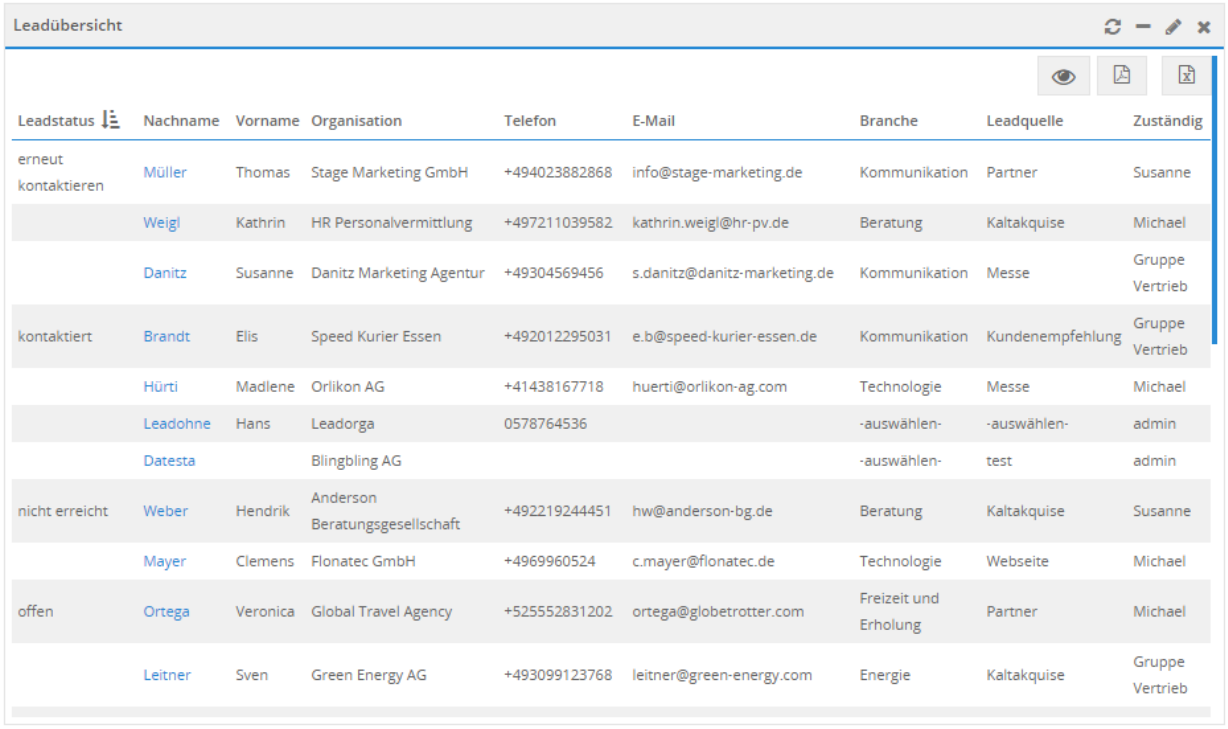
Berichte

Zeigt die Daten oder das Diagramm eines Berichts aus dem Modul Berichte.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Bericht** - Auswahl des Berichts dessen Daten/Diagramm angezeigt werden soll
- **Anzeigetyp** - Auswahl des Anzeigetyps. Je nach Bericht stehen hier die Werte Daten und/oder Diagramm zur Auswahl.

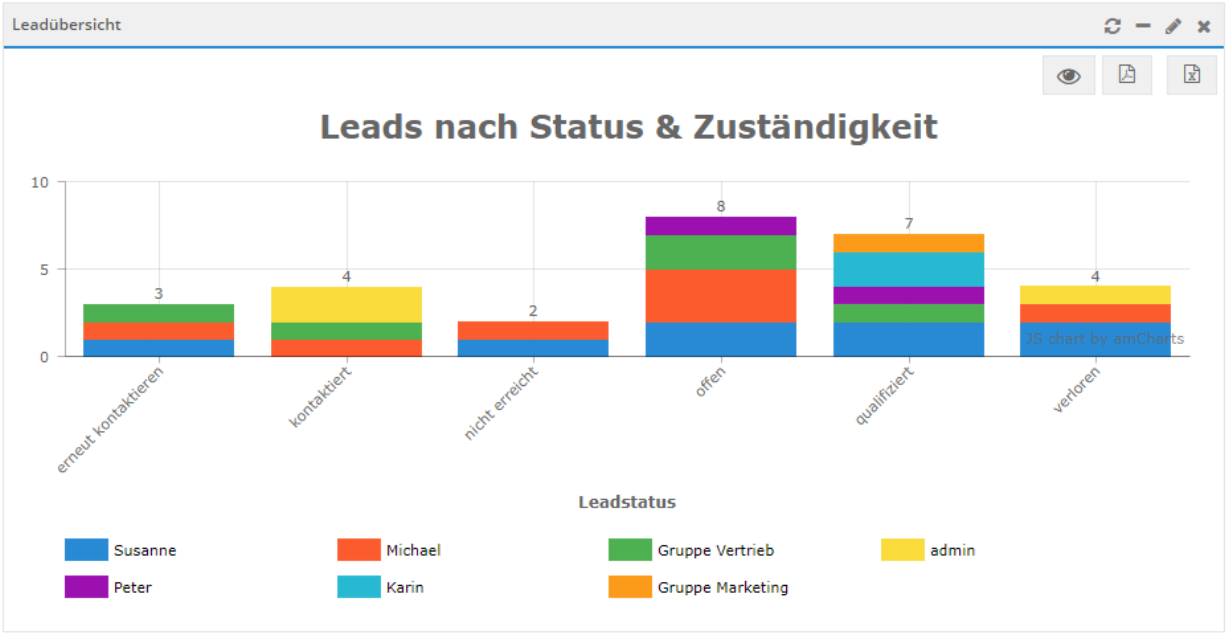
Widget Berichte mit Anzeige der Daten des Berichts:



Leadstatus	Nachname	Vorname	Organisation	Telefon	E-Mail	Branche	Leadquelle	Zuständig
erneut kontaktieren	Müller	Thomas	Stage Marketing GmbH	+494023882868	info@stage-marketing.de	Kommunikation	Partner	Susanne
	Weigl	Kathrin	HR Personalvermittlung	+497211039582	kathrin.weigl@hr-pv.de	Beratung	Kaltakquise	Michael
	Danitz	Susanne	Danitz Marketing Agentur	+49304569456	s.danitz@danitz-marketing.de	Kommunikation	Messe	Gruppe Vertrieb
kontaktiert	Brandt	Elis	Speed Kurier Essen	+492012295031	e.b@speed-kurier-essen.de	Kommunikation	Kundenempfehlung	Gruppe Vertrieb
	Hürti	Madlene	Orlikon AG	+41438167718	huerti@orlikon-ag.com	Technologie	Messe	Michael
	Leadohne	Hans	Leadorga	0578764536		-auswählen-	-auswählen-	admin
	Datesta		Blingbling AG			-auswählen-	test	admin
nicht erreicht	Weber	Hendrik	Anderson Beratungsgesellschaft	+492219244451	hw@anderson-bg.de	Beratung	Kaltakquise	Susanne
	Mayer	Clemens	Flonatec GmbH	+4969960524	c.mayer@flonatec.de	Technologie	Webseite	Michael
offen	Ortega	Veronica	Global Travel Agency	+525552831202	ortega@globetrotter.com	Freizeit und Erholung	Partner	Michael
	Leitner	Sven	Green Energy AG	+493099123768	leitner@green-energy.com	Energie	Kaltakquise	Gruppe Vertrieb

Bemerkung: Werden Berichte in einem Widget dargestellt, ist die Anzahl der dargestellten Datensätze im Widget einstellbar. Überschreitet die Gesamtanzahl der Datensätze die eingestellte Anzahl, wird eine Seitennavigation angezeigt.

Widget Berichte mit Anzeige des Diagramms des Berichts:

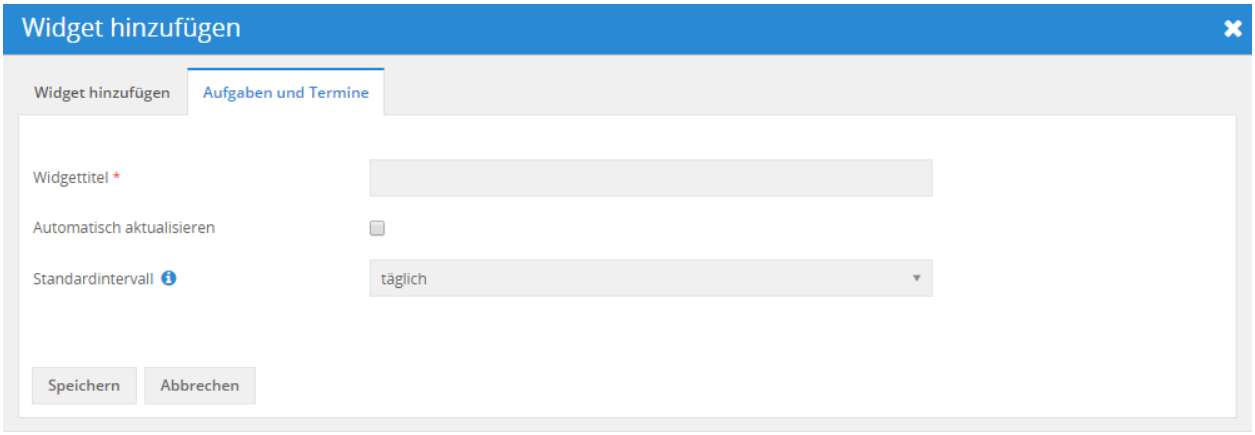


Im Widget stehen zusätzlich drei Aktionen-Icons zur Verfügung:

- Bericht anzeigen (Icon „Auge“) - Durch Anklicken wird der Bericht in einem neuen Browsertab geöffnet.
- Als PDF exportieren - Der *PDF* Export des Berichts wird gestartet.
- Export als CSV - Der *CSV* Export des Berichts wird gestartet.

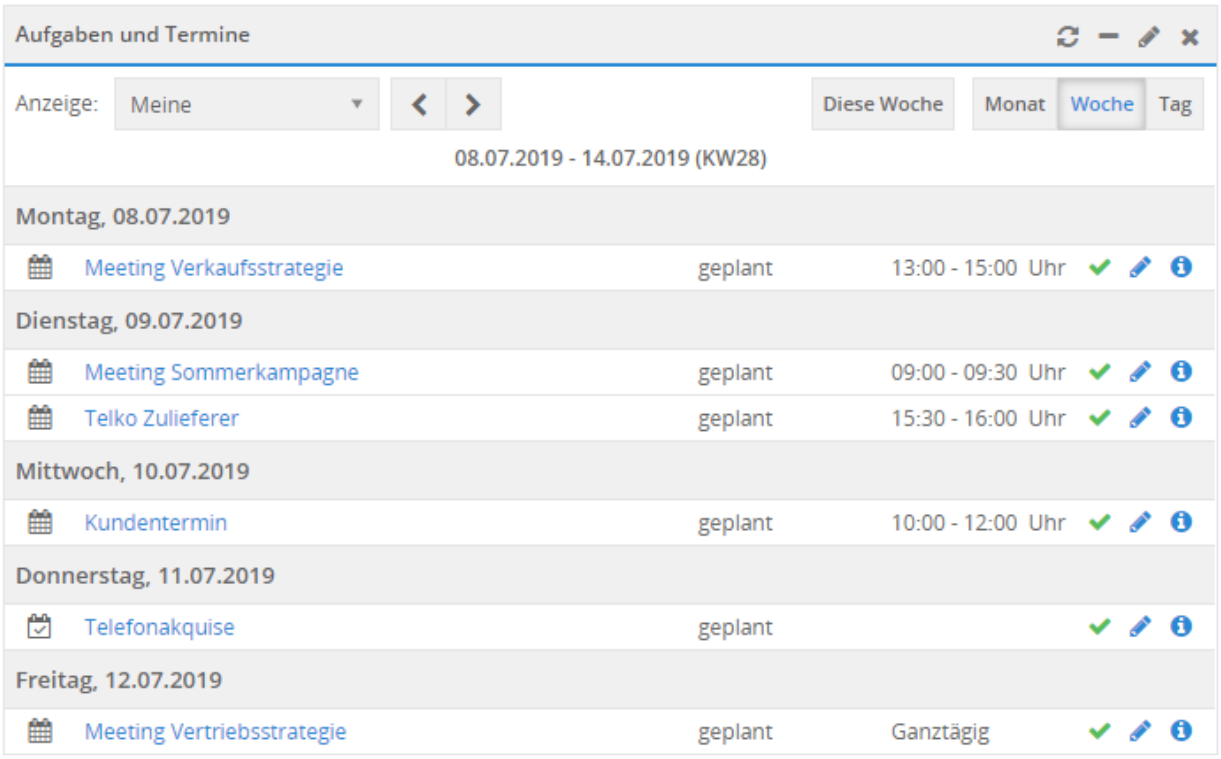
Aufgaben und Termine

Zeigt offene Aufgaben und Termine.



Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Standardintervall** - legt fest, ob beim Laden des Widgets die Tages-/Wochen- oder Monatsansicht geladen wird



Im Widget werden alle Aufgaben und Termine des ausgewählten Zeitraums (Monat/Woche/Tag) angezeigt. Mittels der Buttons "<" und ">" kann in der ausgewählten Ansicht zurück bzw. vor navigiert werden.

In der Auswahlliste "Anzeige" wird festgelegt, welche Aufgaben und Termine angezeigt werden sollen: Meine, Alle oder ausgewählte Benutzer oder Gruppen. Diese Auswahl ist abhängig von den Rechteeinstellungen bzw. Kalenderfreigaben.

Mittels des Icons "grüner Haken" kann eine Aufgabe/ein Termin auch direkt im Widget selbst als erledigt gekennzeichnet werden.

Widget verschieben/positionieren

Nach der Erstellung eines neuen Widgets, wird dieses immer innerhalb des Tabs an der letzten Position hinzugefügt.

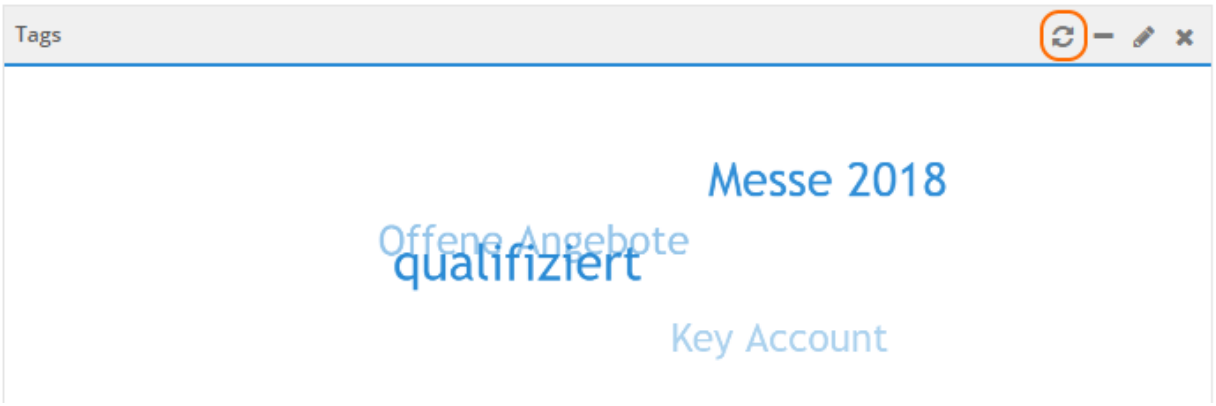
Widgets können mittels *Drag And Drop* innerhalb eines Tabs an beliebiger Stelle dauerhaft neu positioniert werden.

Widget aktualisieren

Grundsätzlich wird ein Widget ebenfalls neu geladen, wenn das Modul Home (neu) aufgerufen wird.

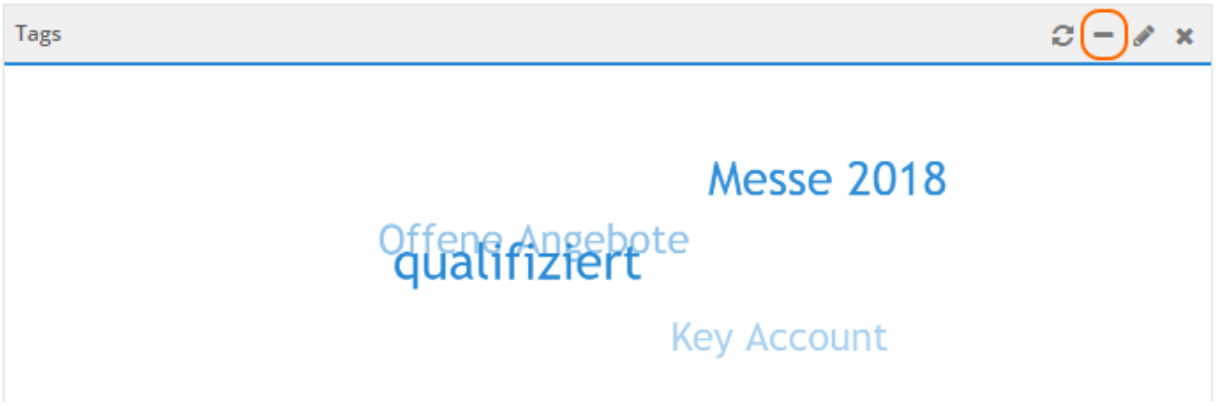
Es gibt zwei weitere Möglichkeiten, um ein Widget zu aktualisieren:

- manuell - klicken auf das Icon „halkreisförmige Pfeile"
- automatisch - beim Widget erstellen/bearbeiten die Checkbox „Automatisch aktualisieren" anhaken und das Intervall (Sekunden) eintragen



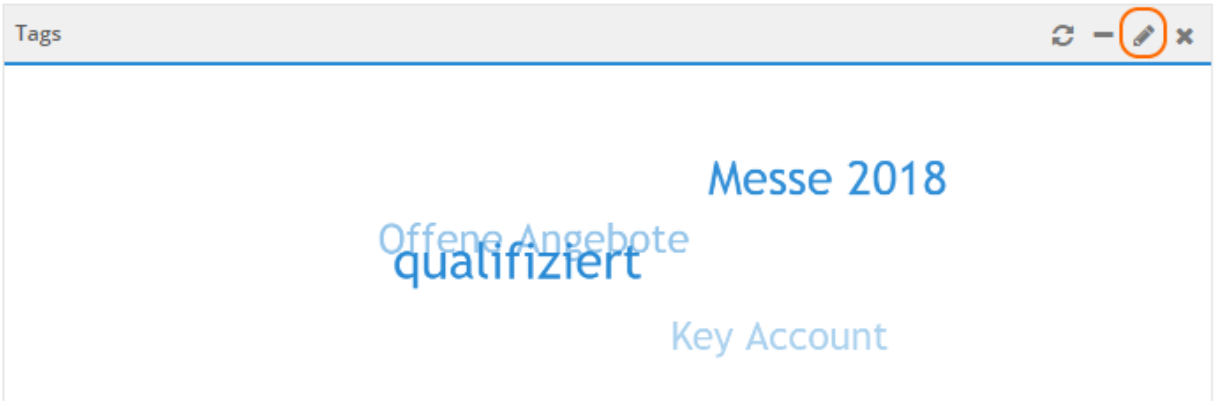
Widget ein-/ausklappen

Durch das Anklicken des Icons “Strich” kann ein Widget für die Anzeige ein-/ausgeklappt werden:



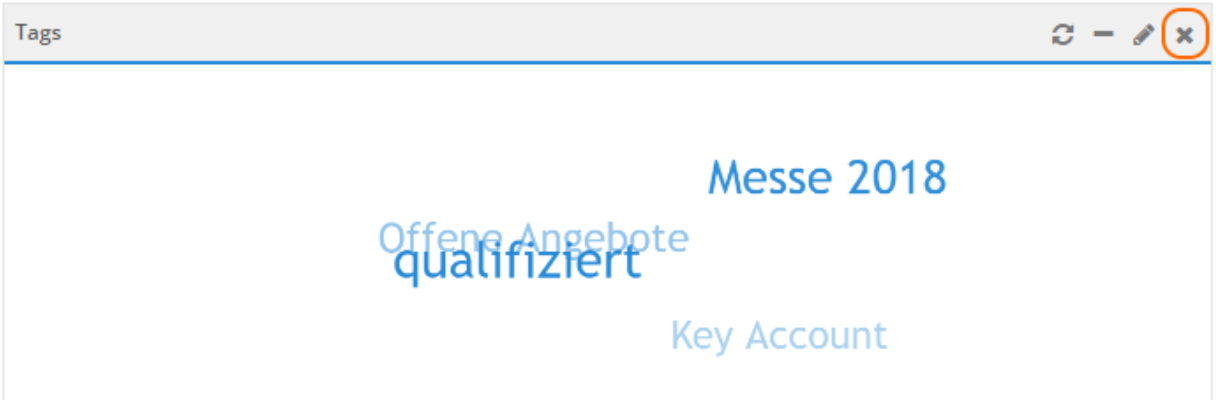
Widget bearbeiten

Durch das Anklicken des Icons “Stift” kann ein Widget bearbeitet/neu konfiguriert werden. Es öffnet sich das Popup, welches bei der Widgeterstellung genutzt wird.



Widget löschen

Durch das Anklicken des Icons “X” kann ein Widget gelöscht werden.



Bemerkung: Das Widget wird lediglich bei dem Benutzer gelöscht, welcher die Aktion ausführt. Es werden keine dem Widget zugrundeliegenden Daten, Diagramme o.ä. gelöscht.

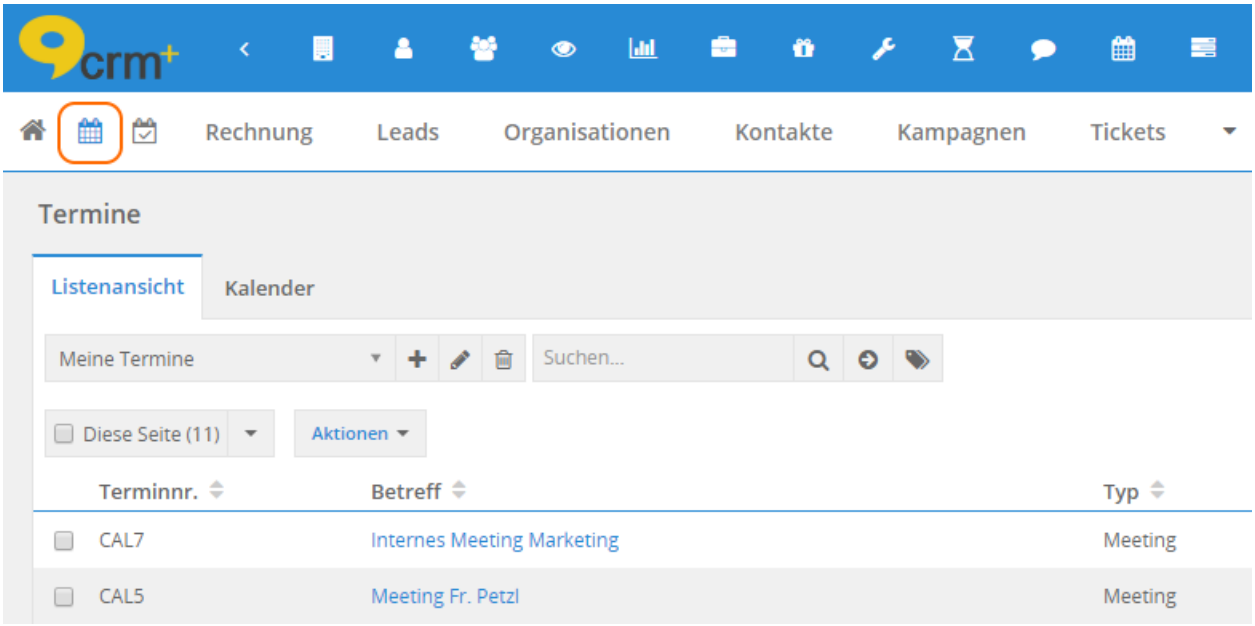
4.15 Kalender

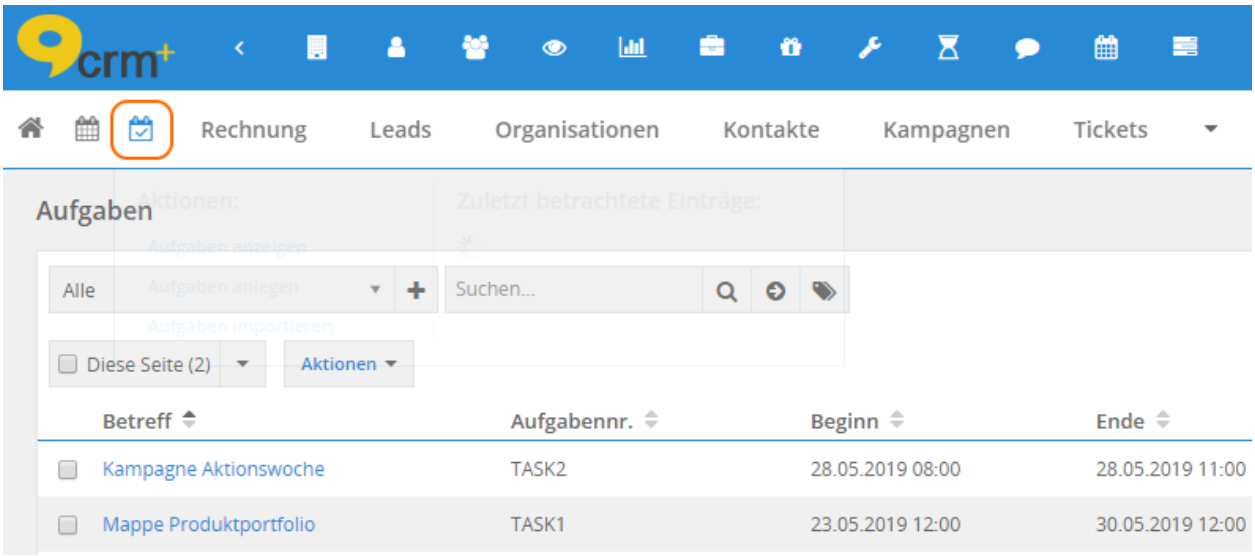
4.15.1 Allgemein

Die folgenden Kapitel beschreiben die Kalendermodule, welche in die Module *Termine* und *Aufgaben* aufgeteilt sind, sowie die Konfigurationsmöglichkeiten in den *Globalen Einstellungen* und in den Benutzereinstellungen in *Meine Einstellungen*.

Aufrufen der Module

Die Module “Termine” und “Aufgaben” werden in der *Modulleiste* nicht mit Namen, sondern mittels Icon dargestellt.





Warnung: Da die Module „Termine“ und „Aufgaben“ nicht mittels Namen angezeigt werden, sind diese über die *Modulsuche* nicht aufrufbar. Die Icons für die Module „Termine“ und „Aufgaben“ werden grundsätzlich neben dem Icon des Moduls *Home* angezeigt und sind nicht - so wie andere Module - in der Modulleiste individuell positionierbar.

4.15.2 Globale Einstellungen

In *Modulmanager* stehen folgende Einstellungspunkte zur Verfügung:

Modul Aufgaben

- *Layout Editor*
- *Feldberechnungen*
- *Kurzinfo Management*
- *Workflow Liste*
- *Auswahllisten Editor*

Die detaillierten Beschreibungen zu diesen Einstellungspunkten sind jeweils in den verlinkten Abschnitten im CRM+ Handbuch verfügbar.

Modul Termine

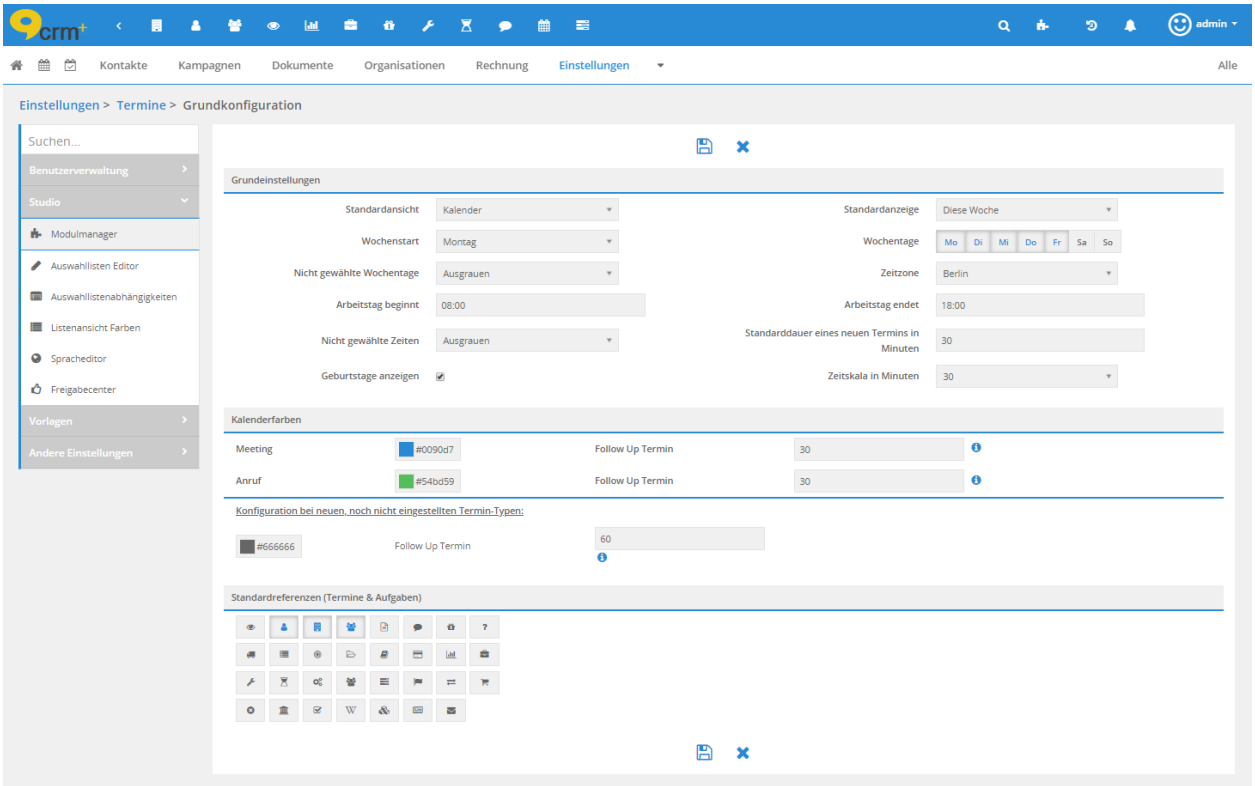
- *Layout Editor*
- *Feldberechnungen*
- *Kurzinfo Management*
- *Workflow Liste*
- *Grundkonfiguration*
- *Auswahllisten Editor*

Die detaillierten Beschreibungen zu diesen Einstellungspunkten sind jeweils in den verlinkten Abschnitten im CRM+ Handbuch verfügbar.

Ausnahme ist hier der Einstellungspunkt “Grundkonfiguration” des Moduls Termine, welcher nachfolgend beschrieben wird.

Grundkonfiguration

Für das Modul *Termine* kann ein Administrator mittels der Grundkonfiguration die Einstellungen für das Modul vorkonfigurieren:



Werden im CRM neue Benutzer angelegt, wird diese Grundkonfiguration übernommen.

Diese Einstellungen können dann von jedem neuen Benutzer in *Meine Einstellungen - Kalender* individuell überarbeitet werden.

Die einzelnen Einstellungspunkte *Grundeinstellungen*, *Kalenderfarben* und *Standardreferenzen (Termine & Aufgaben)* werden detailliert im Abschnitt *Meine Einstellungen - Grundeinstellungen* beschrieben.

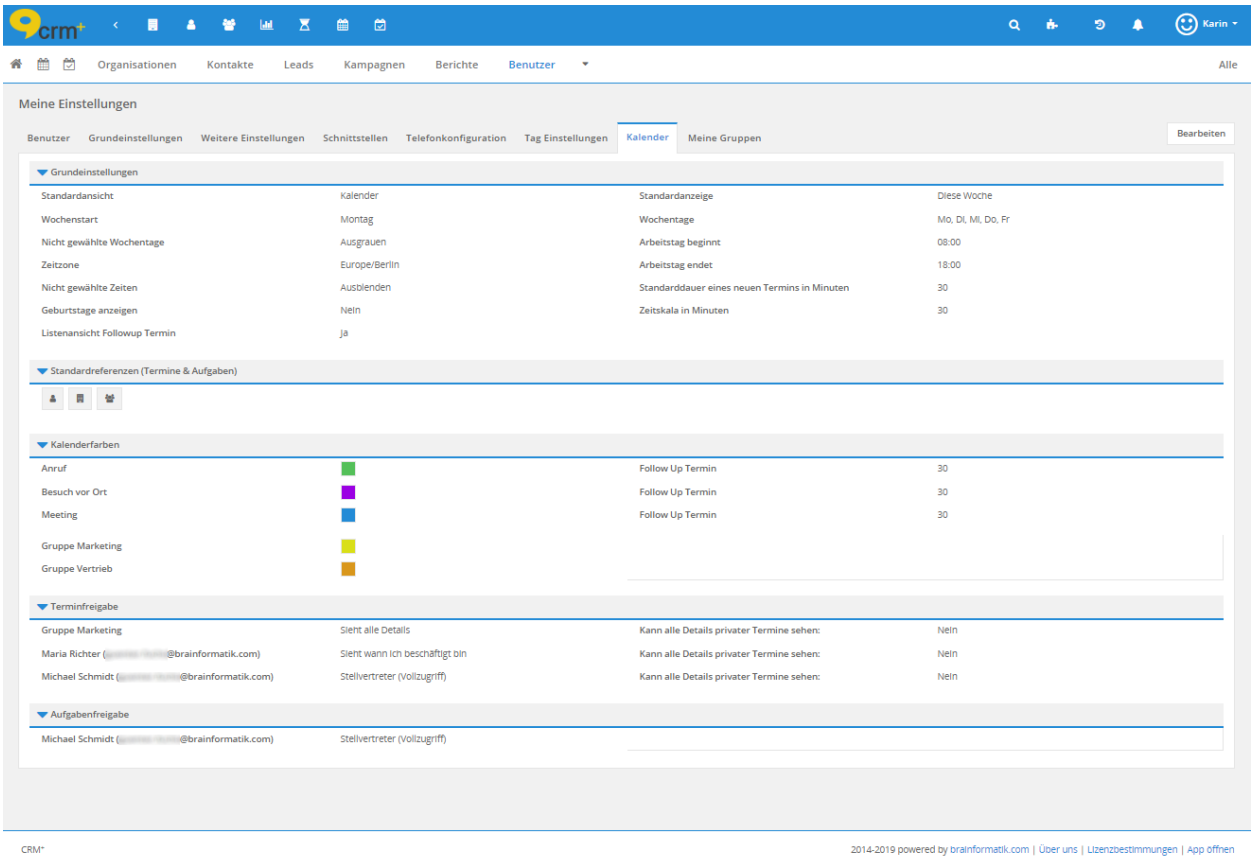
Warnung: Die Checkbox „Geburtstage anzeigen“ wird erst in *Meine Einstellungen - Kalender* angezeigt, wenn diese im *Modulmanager* in der Grundkonfiguration des Moduls Termine aktiviert wurde.

Warnung: Die *Kalenderfreigaben* können in der Grundkonfiguration nicht voreingestellt werden. Diese muss jeder Benutzer für sich selbst individuell konfigurieren.

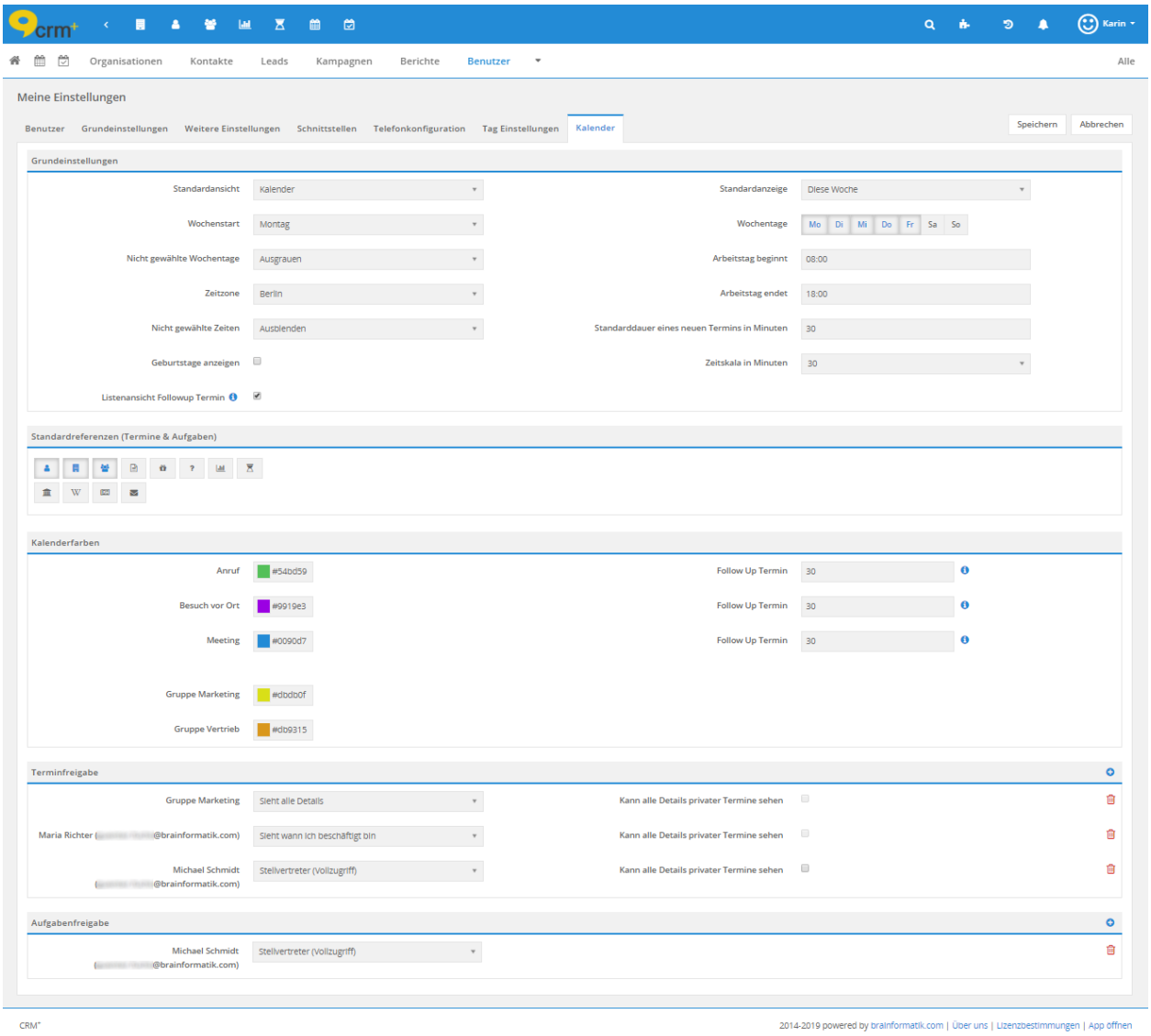
Warnung: Der Einstellungspunkt „Geburtstage anzeigen“ muss vom Administrator in der Grundkonfiguration aktiviert werden, damit dieser Einstellungspunkt grundsätzlich bei den Benutzern in *Meine Einstellungen - Kalender* angezeigt wird.

4.15.3 Meine Einstellungen

Im Tab “Kalender” in *Einstellungspunkte* kann jeder Benutzer die Kalendermodule *Termine* und *Aufgaben* individuell konfigurieren:



Mittels des Buttons “Bearbeiten” wird die Bearbeitungsansicht der Einstellungen aufgerufen:



Die Einstellungspunkte sind in folgende Blöcke aufgeteilt:

- *Grundeinstellungen*
- *Standardreferenzen (Termine & Aufgaben)*
- *Kalenderfarben*
- *Kalenderfreigaben*

Die detaillierten Beschreibungen zu diesen Einstellungspunkten sind nachfolgend jeweils in den verlinkten Abschnitten im Handbuch verfügbar.

Grundeinstellungen

Feld	Funktionalität
Standardansicht	Festlegung, welche Ansicht im Modul “Termine” beim Aufrufen standardmäßig angezeigt wird - Auswahl “Kalender” oder “Listenansicht”
Standardanzeige	Festlegung, welcher Zeitraum im Modul “Termine” beim Aufrufen standardmäßig angezeigt wird - Auswahl “Heute”, “Diese Woche” oder “Dieser Monat”
Wochenstart	Festlegung, mit welchem Wochentag die angezeigte Woche beginnt - Auswahl “Montag” bis “Sonntag”
Wochentage	Festlegung, welche Wochentage im Kalender angezeigt werden - Auswahl/Buttons Mo-So (es kann hier eine beliebige Kombination gewählt werden)
Nicht gewählte Wochentage	Festlegung, wie im Einstellungspunkt “Wochentage” nicht gewählte Wochentage angezeigt werden - Auswahl “Ausgrauen” oder “Ausblenden”
Zeitzone	Festlegung/Auswahl der *Zeitzone* (z.B. Berlin)
Arbeitstag beginnt	Festlegung, um welche Uhrzeit der Arbeitstag beginnt und entsprechend in der *Kalenderansicht* angezeigt wird
Arbeitstag endet	Festlegung, um welche Uhrzeit der Arbeitstag endet und entsprechend in der *Kalenderansicht* angezeigt wird
Nicht gewählte Zeiten	Festlegung, wie Uhrzeiten außerhalb des Arbeitstages in der *Kalenderansicht* angezeigt werden - Auswahl „Ausgrauen“ oder „Ausblenden“
Standarddauer eines neuen Termins in Minuten	Festlegung, wie lange die Standarddauer eines neuen Termins ist. Start/Ende wird in das jeweils andere Feld kopiert (plus/minus der Dauer), wenn dieses noch leer ist.
Geburtstage anzeigen	*Checkbox* für die Anzeige von Geburtstagen *[1]*.
Zeitskala in Minuten	Auswahl (5, 10, 15, 30 u. 60), wie die Zeitskala in Minuten grafisch in der *Kalenderansicht* dargestellt wird
Listenansicht Follow-up Termin	*Checkbox* zur Konfiguration, ob bei Nutzung des “grünen Häkchens” (Termine auf durchgeführt setzen) in der *Listenansicht* das Popup zur Erstellung eines Follow-up Termins angezeigt werden soll.

[1] Geburtstage anzeigen

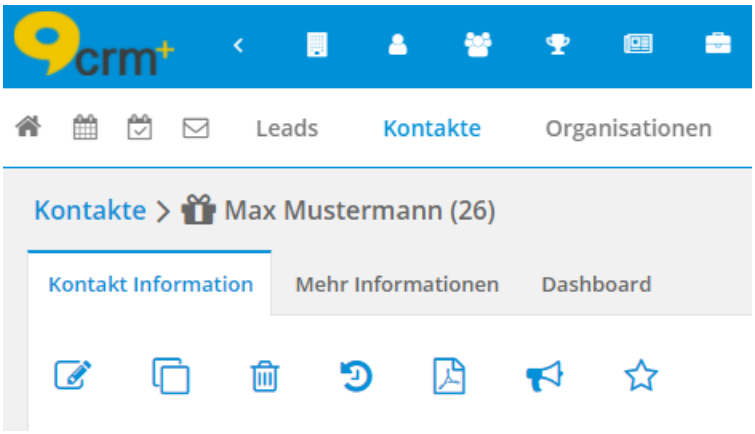
Wurde die Funktion *global vom Administrator aktiviert*, wird für jeden Benutzer in seinen eigenen Kalendereinstellungen die Checkbox „Geburtstage anzeigen“ eingeblendet, um für sich individuell die Anzeige der Geburtstage aktivieren zu können.

- Wird die Funktion global aktiviert, wird der entsprechende *Cronjob* „Geburtstagstermine“ ebenfalls aktiviert. Der Cronjob läuft einmal täglich um 02:00 Uhr. Beim ersten Lauf werden alle Geburtstage aller Datensätze für alle Benutzer für ein Jahr im Voraus erhoben. Ist dies passiert, prüft der Cronjob täglich welche Geburtstage zum Tag der Laufzeit fällig sind und erstellt für das kommende Jahr neue Termine.
- Vergangene Geburtstage (welche bis zu einem Monat vor Erstellung des nächstjährigen Termins im System bleiben) werden auf Status „durchgeführt“ gestellt.
- Für die Erstellung sowie Änderung von Geburtstagsterminen können *Workflows* definiert werden.

Bei aktivierter Checkbox „Geburtstage anzeigen“ in „*Meine Einstellungen - Tab Kalender*“ werden folgende Funktionalitäten aktiviert:

- Ist im Modul *Kontakte* das Feld „Geburtsdatum“ gefüllt, wird dieser als Termin automatisch im Kalender als ganztägiges Ereignis angezeigt.
- Jeder Benutzer sieht die Geburtstage von allen Datensätzen, welche dieser aufgrund der Rechteinstellungen generell sehen darf.

- Es wird der Vor- und Nachname sowie in Klammern das Alter des Kontaktes angezeigt (mittels Klick auf den Namen wird die Detailansicht des Datensatzes aufgerufen).
- Der Ereignistyp „Geburtstag“ kann als Filter (z.B. in benutzerdefinierte Listenansichten oder Berichten) verwendet werden.
- In der Detailansicht (siehe Screenshot unten) und im Anrufpopup wird der Geburtstag grafisch signalisiert (Icon „Geschenk“).
- Der jeweilige Geburtstagstermin wird 11 Monate vor und 1 Monat nach dem Geburtstag angezeigt.
- Die Farbe eines Geburtstags wird global vom Administrator vorgegeben. Jeder Benutzer kann in seinen Kalendereinstellungen die Farbe individuell einstellen.



Standardreferenzen (Termine & Aufgaben)

Festlegung, zu welchen Modulen Standardreferenzen zu Terminen u. Aufgaben angezeigt werden.

Standardreferenzen - respektive standardmäßig verknüpfte Module - werden im Block “Beziehungen” in der *Detailansicht* eines Datensatzes in den Modulen *Termine* und *Aufgaben* angezeigt.

Folgende Module stehen zur Auswahl:

- Potentiale
- Kontakte
- Organisationen
- Leads
- Dokumente
- Tickets
- Produkte
- FAQ
- Lieferanten
- Preislisten
- Angebote
- Einkaufsbestellung
- Auftragsbestätigung

- Rechnung
- Kampagnen
- Serviceverträge
- Dienstleistungen
- Timesheet
- Projekte
- Projektteams
- Projektaufgaben
- Projektmeilensteine
- Gutschriften
- Eingangsrechnungen
- Storno
- Partner
- Aktivposten
- Social Wiki
- Erweiterte Verträge
- Newsletter
- E-Mails
- Besuchsbericht (nur bei aktivierten *Add-on Besuchsbericht*)

Bemerkung: Sollten aufgrund einer individuellen Anpassung von CRM+ weitere Module vorhanden sein, stehen auch diese in der Auswahl für die Standardreferenzen zur Verfügung.

Warnung: Es stehen hier für einen Benutzer nur die Module zur Auswahl, auf welche dieser aufgrund der *Globale Rechtevergabe* auch zugreifen darf.

Soll eine weitere Referenz/Beziehung zu einem Datensatz eines Moduls hergestellt werden, welche nicht als Standardreferenz definiert wurde, ist dies mittels der Aktion "Weitere Referenzen hinzufügen" möglich.

Detaillierte Beschreibung siehe Abschnitt *Termine Detailansicht* bzw. *Aufgaben Detailansicht*.

Kalenderfarben

Für jeden Termintyp (Modul Termine) kann eine eigene Kalenderfarbe definiert werden.

In der Detailansicht in *Einstellungspunkte* wird ein Typ nur dargestellt, wenn eine Farbe definiert wurde, oder die Dauer eines Follow Up Termins eingetragen wurde.

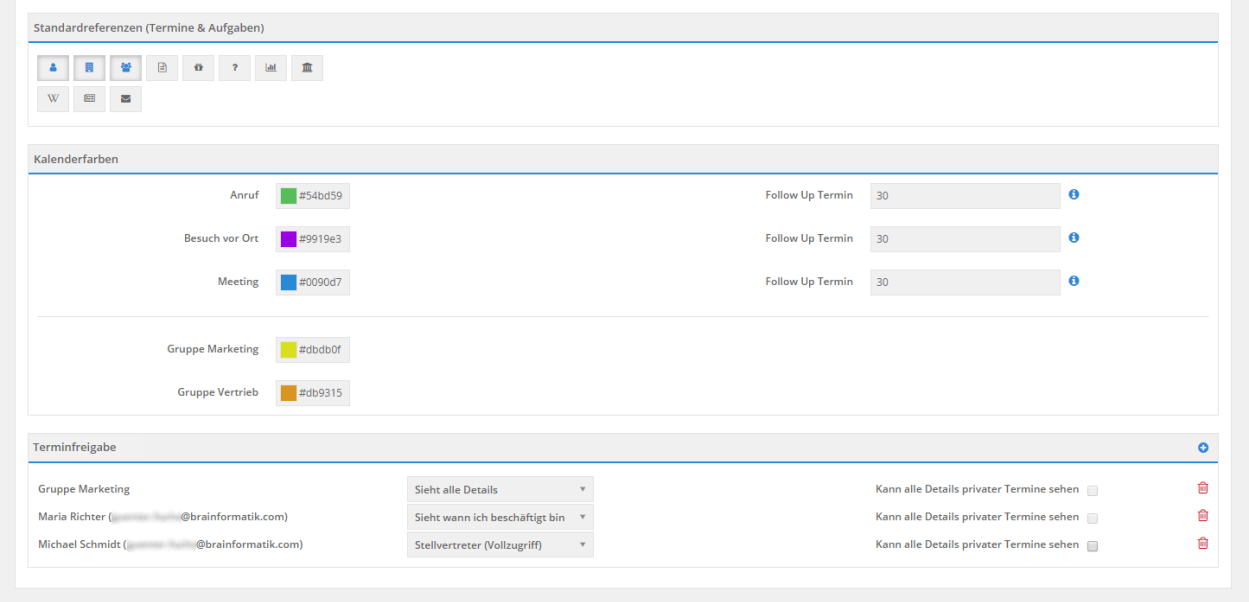
Zusätzlich zu den Typen eines Termins, können auch spezielle Farben für die eigenen *Gruppen* konfiguriert werden.

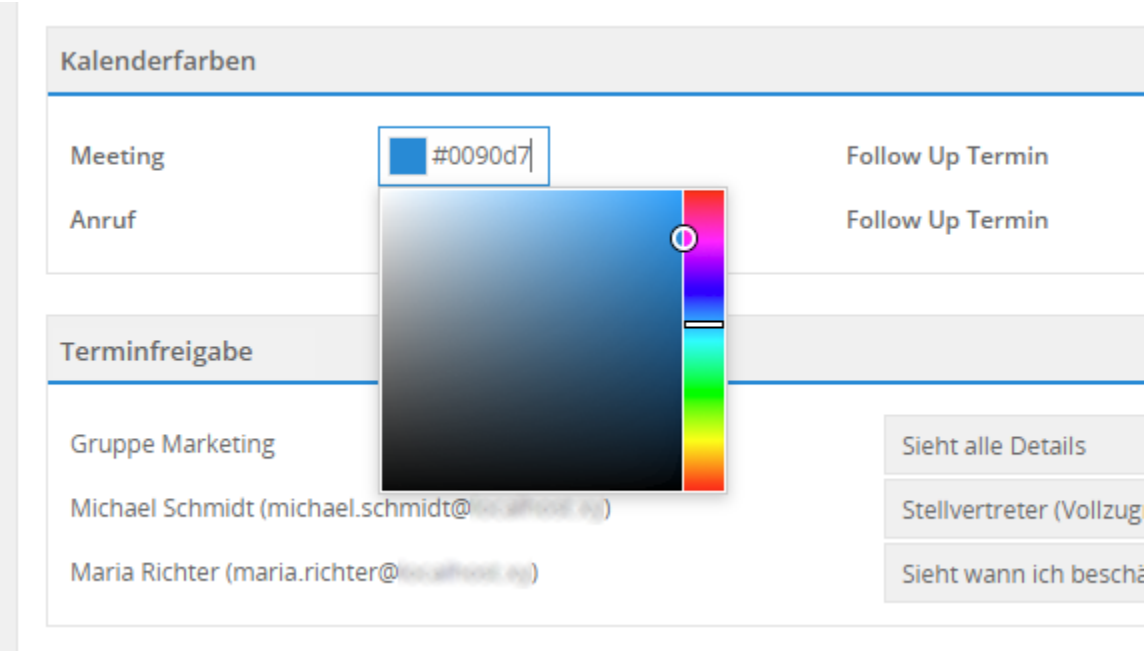
Eigene Gruppe bedeutet in diesem Fall, man ist aufgrund der Rechteeinstellungen ein Mitglied einer Gruppe.

Gruppentermine für Gruppen, die keine eigene Farbdefinition haben, erscheinen in der Farbe des Termintyps, falls konfiguriert.

Bemerkung: Ist sowohl eine Farbe für einen Typ als auch für eine Gruppe definiert, wird zur Anzeige die Farbe der Gruppe verwendet.

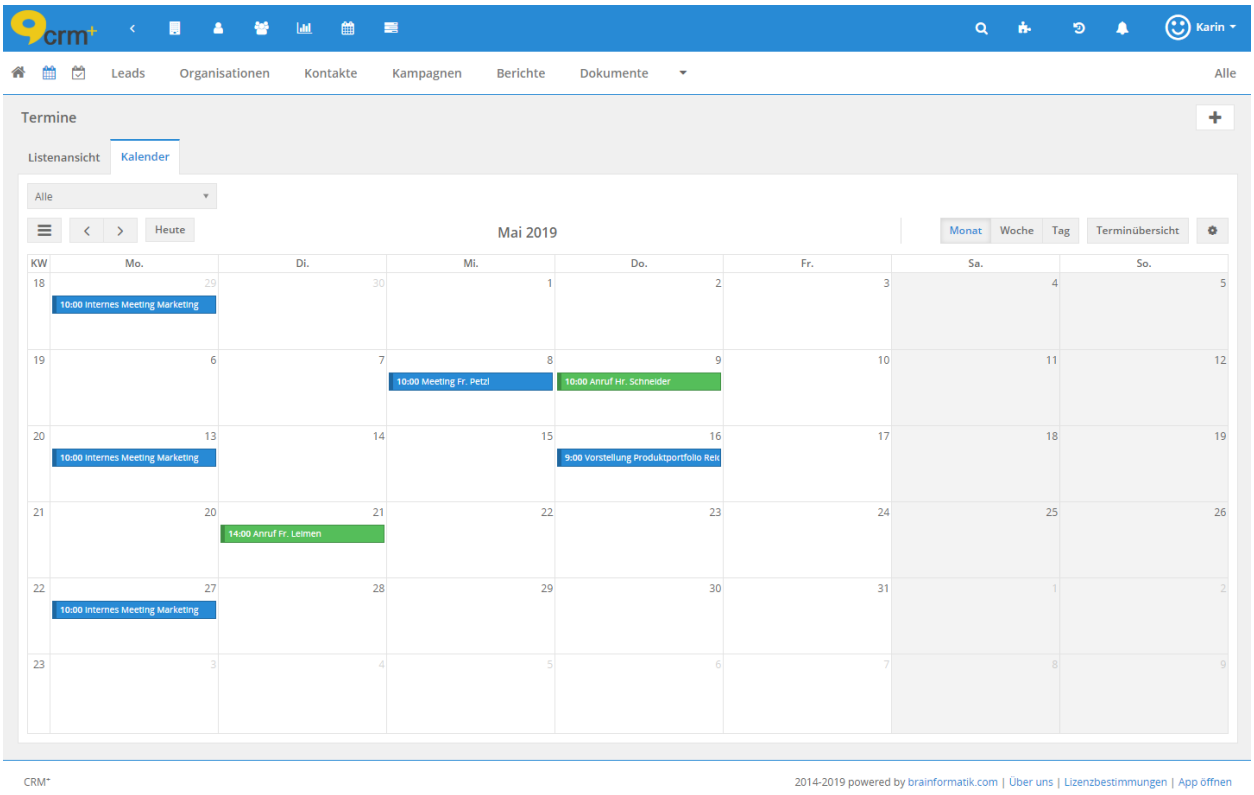
Warnung: Auswahllistenwerte des Feldes „Typ“, für welche noch keine Kalenderfarbe bzw. Dauer eines „Follow Up Termins“ (Nachfolgetermin) definiert wurde, sind nur in der Bearbeitungsansicht vorhanden.





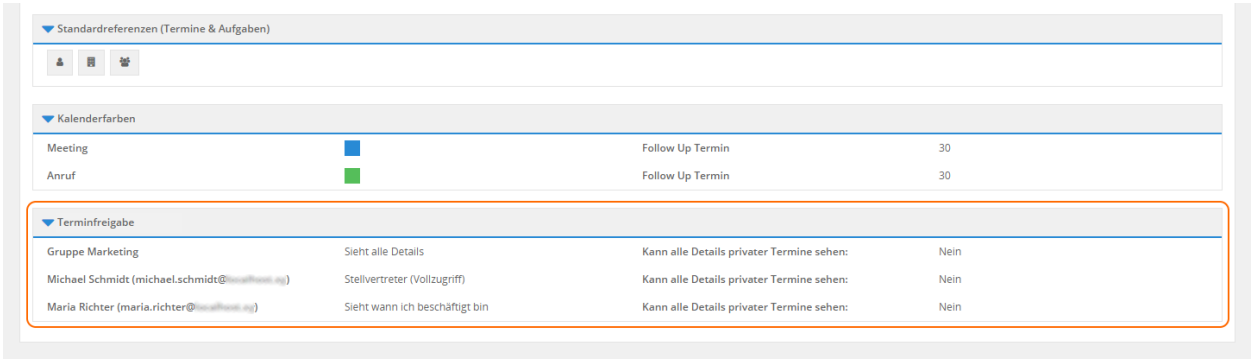
Beispiel

Wurden für die Termintypen „Meeting“ die Farbe Blau und für „Anruf“ die Farbe Grün eingestellt, werden die verschiedenen Termintypen entsprechend in der Kalenderansicht dargestellt:



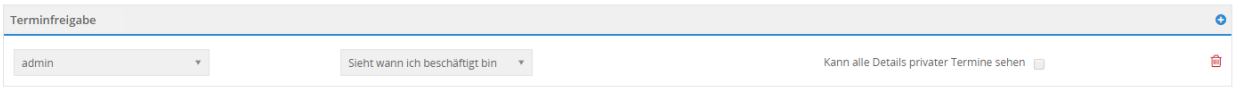
Kalenderfreigaben

Mittels der Kalenderfreigaben können Benutzer anderen Benutzern und/oder Gruppen ihren Kalender freigeben:

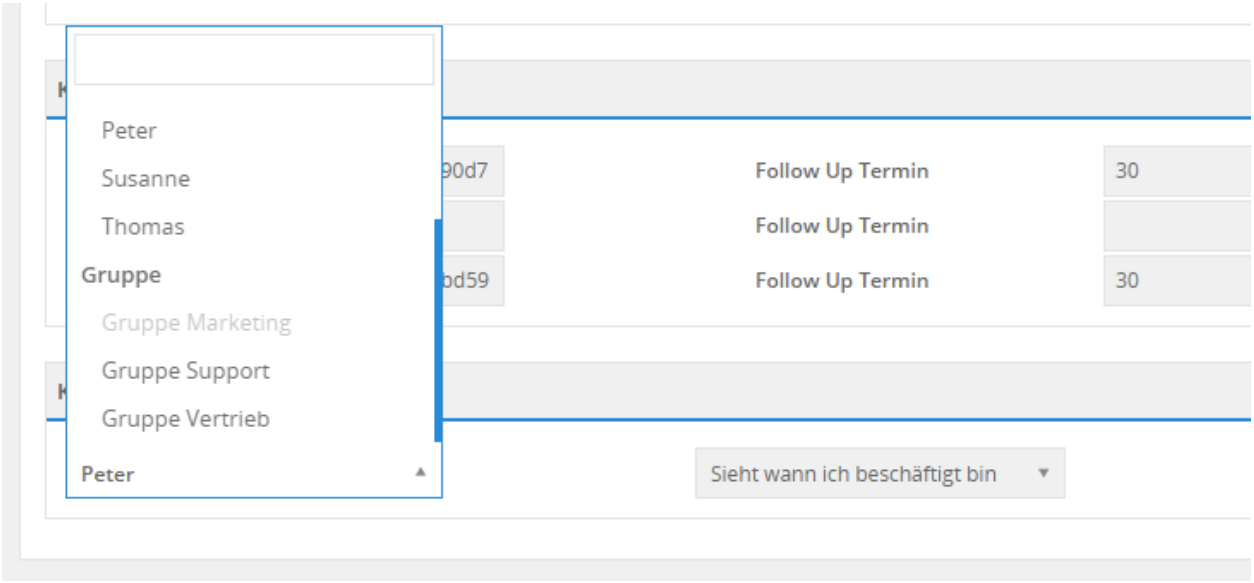


Die Kalenderfreigaben können individuell für die Kalendermodule *Termine* (Block Terminfreigaben) und *Aufgaben* (Block Aufgabenfreigabe) erteilt werden.

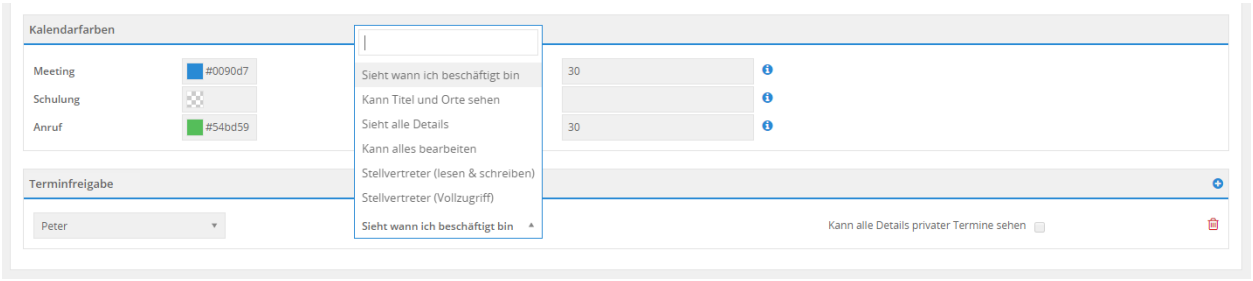
Durch Anklicken des Icons “Plus” im Block “Terminfreigabe” bzw. im Block “Aufgabenfreigabe” in der Bearbeitungsansicht, wird eine weitere Zeile eingeblendet, in der die Freigaben definiert werden:



In jeder Zeile einer Kalenderfreigabe kann eingestellt werden, wer (Benutzer oder Gruppe) Zugriff auf die Datensätze der Module Termine und Aufgaben hat.



In der zweiten Auswahlliste wird festgelegt, welche Berechtigung andere Benutzer auf die eigenen Datensätze der Module Termine und Aufgaben haben:



Es kann zwischen folgenden Berechtigungen gewählt werden:

- *Sieht wann ich beschäftigt bin* - Andere Benutzer sehen lediglich Datum und Uhrzeit, aber keine weiteren Details.
- *Kann Titel und Orte sehen* - Andere Benutzer sehen Datum, Uhrzeit, Titel und Ort, aber keine weiteren Details.
- *Sieht alle Details* - Andere Benutzer sehen alle Details, können aber die Datensätze nicht bearbeiten.
- *Kann alles bearbeiten* - Andere Benutzer sehen alle Details, und können die Datensätze bearbeiten.
- *Stellvertreter (lesen & schreiben)* - Andere Benutzer können lesend und schreibend auf die Datensätze zugreifen.
- *Stellvertreter (Vollzugriff)* - Andere Benutzer haben Vollzugriff auf die Datensätze.

Beispiel

Um Aufgaben für andere Benutzer zu erstellen, ist mind. die Berechtigung „Stellvertreter (lesen & schreiben)“ notwendig.

Mittels der Checkbox “Kann alle Details privater Termine sehen” im Block Terminfreigabe wird bestimmt, ob die ausgewählten Benutzer/Gruppen alle Details eines privaten Termins sehen können. Die Checkbox ist nur bei der Berechtigung “Stellvertreter (Vollzugriff)” verfügbar.

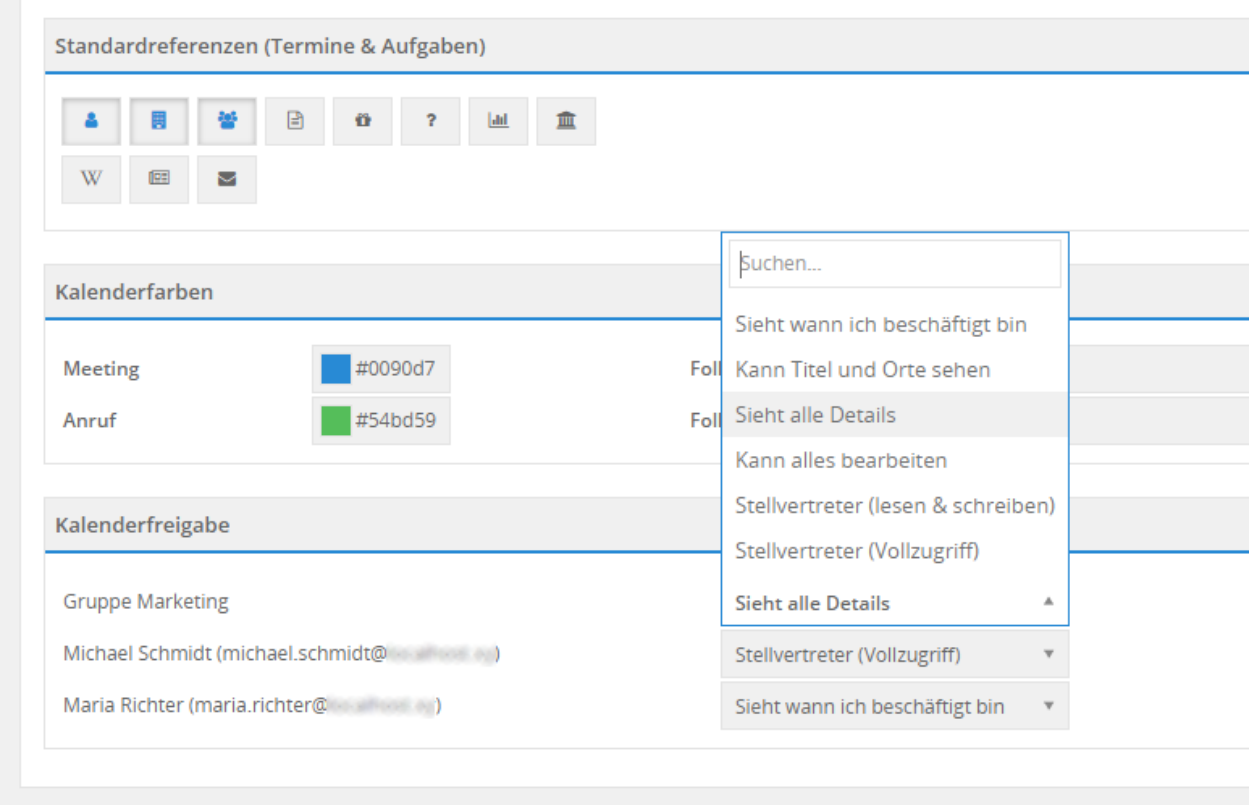
Private Termine können, unabhängig von weiteren Rechteeinstellungen, nur vom zuständigen Benutzer bzw. von der zuständigen Gruppe, bearbeitet/gelöscht werden.

Kalenderfreigabe für private Termine: Die Checkbox „bearbeiten“ wird als weitere Freigabeoption eingeblendet, wenn die Freigabe „Stellvertreter (Vollzugriff)“ ausgewählt ist und die Checkbox „kann alle privaten Termine sehen“ angehakt wird.

Wird ein privater Termin von einem Benutzer für einen anderen erstellt, stehen dem Ersteller nur Benutzer zur Verfügung, die eine Freigabe für private Termine erteilt haben.

Falls keine Freigabe für private Termine vorhanden ist, wird allen anderen Benutzern - unabhängig von der *Rollenhierarchie* (übergeordnete Rollen) und vom *Globale Rechtevergabe* (Admin, CustomerAdmin oder Superuser) - nur angezeigt “privater Eintrag” (inkl. Uhrzeit).

Durch das Hinzufügen weiterer Kalenderfreigaben, kann so genau definiert werden, welche Benutzer/Gruppen welche Rechte für den Zugriff auf die eigenen Datensätze der Module Termine und Aufgaben haben:



Bemerkung: Die Kalenderfreigaben haben nur eine Auswirkung, wenn die Module *Termine* und *Aufgaben* in der *Globalen Rechtevergabe* auf „privat“ stehen. Sind diese Module auf „öffentlich“ gestellt, können alle CRM Benutzer alle Termine und Aufgaben sehen. Ausnahme bilden hier weiterhin die privaten Termine, diese sind grundsätzlich nur als „privater Eintrag“ (inkl. Uhrzeit) sichtbar, solange diese nicht mittels Kalenderfrei-

gabe freigegeben wurden.

Bemerkung:

Termine und *Aufgaben* welche einer Gruppe zugewiesen sind, können nur über spezielle Kalenderfreigaben in den Einstellungen der Gruppen selbst für den gemeinsamen Zugriff freigegeben werden.
Eine detaillierte Beschreibung hierzu finden Sie im Abschnitt *Benutzerverwaltung - Gruppen - Gruppenkalender*.

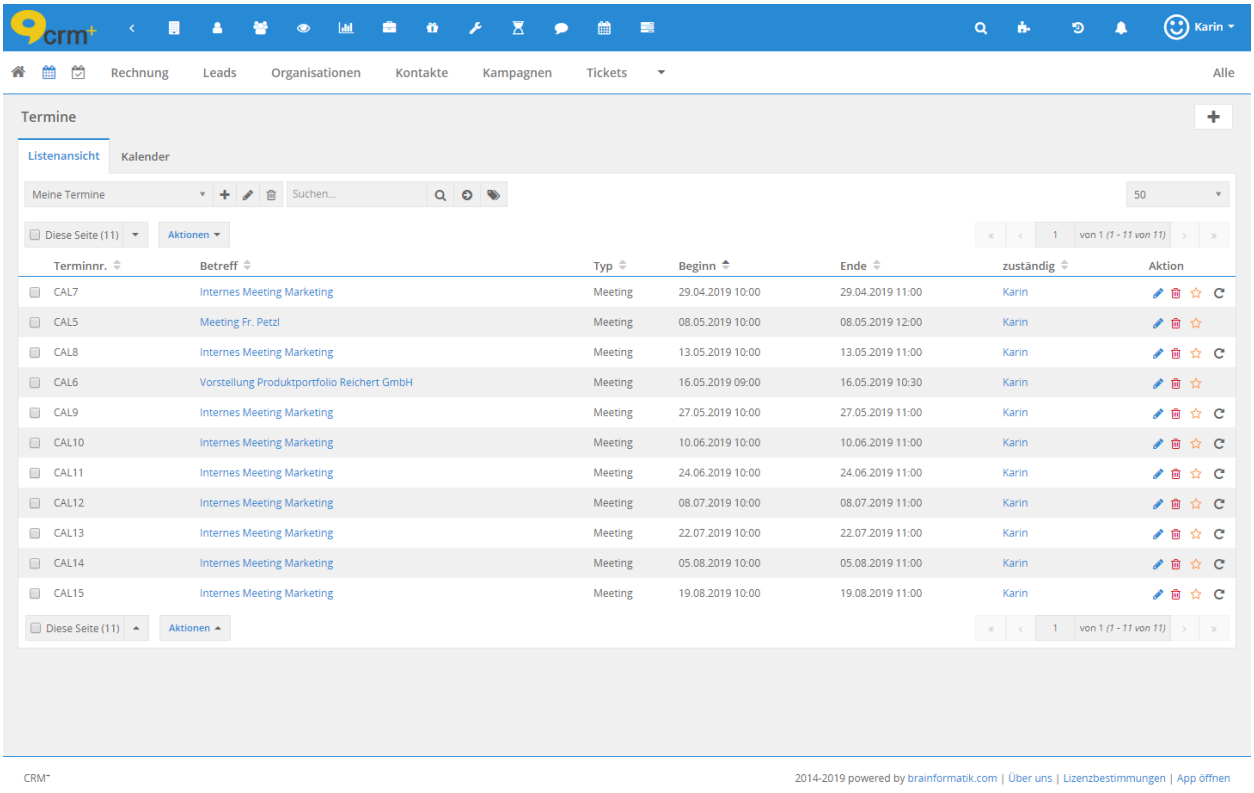
Kalenderfreigaben löschen

Um Kalenderfreigaben zu löschen, muss lediglich in der Bearbeitungsansicht in der Zeile der entsprechenden Freigabe, das Icon “Papierkorb” angeklickt werden. Nach dem Speichervorgang der Einstellungen ist dann diese Kalenderfreigabe entsprechend gelöscht.

4.15.4 Modul Termine

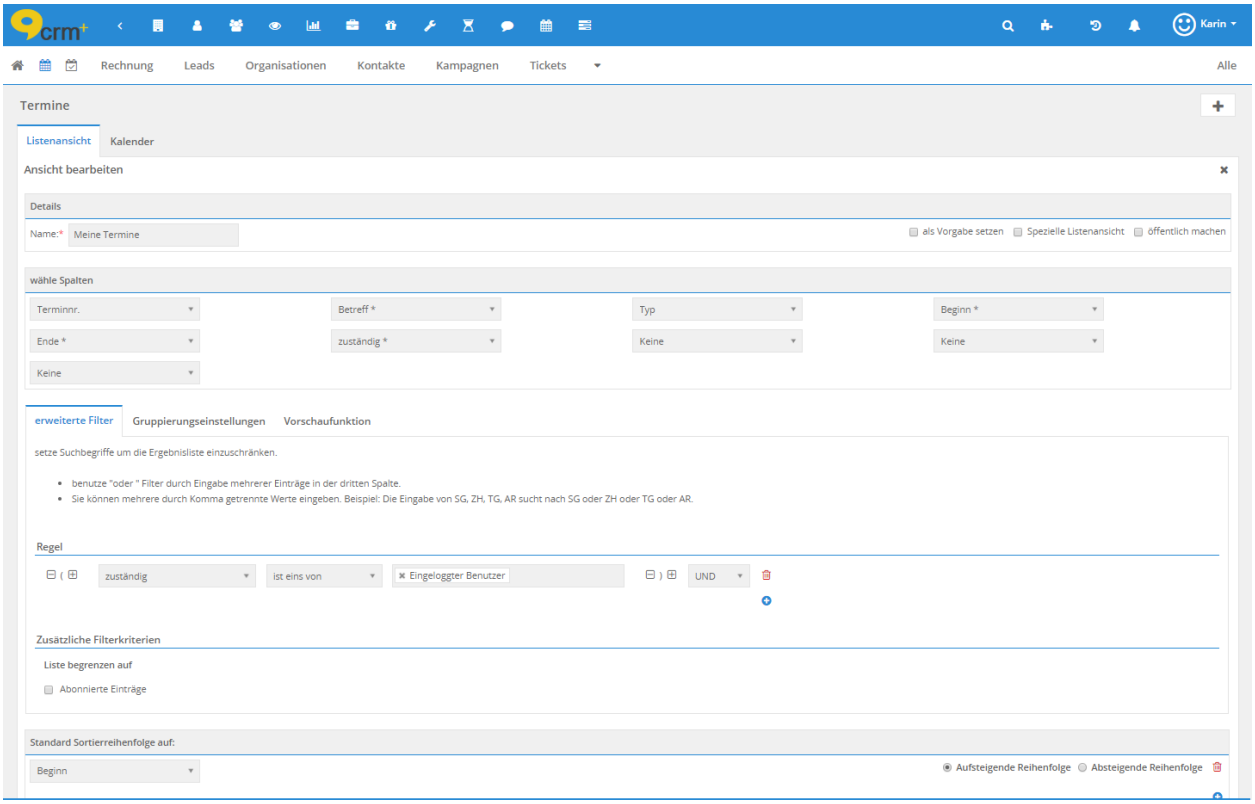
Termine Listenansicht

In der Listenansicht des Moduls werden die Datensätze zeilenweise dargestellt. Wie viele Datensätze pro Seite angezeigt werden, welche Felder für die einzelnen Spalten verwendet werden, oder ob evtl. auch Sortierungen oder Filter verwendet werden, kann frei konfiguriert werden.



Bemerkung: Mit der Veröffentlichung des neuen Kalenders wurde auch eine bereits vorkonfigurierte, neue benutzerdefinierte Listenansicht „Meine“ ausgeliefert.

Falls ein Benutzer in der Listenansicht andere Felder angezeigt haben möchte, kann dieser auch eine eigene, neue benutzerdefinierte Listenansicht erstellen:



Generelle Informationen zu (benutzerdefinierten) Listenansichten siehe Handbuch Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

Neben den standardmäßigen Funktionalitäten einer Listenansicht, ist in der Spalte “Aktion” das Icon “grünes Häkchen” vorhanden.

Durch Anklicken dieses Icons kann ein Termin auf den Status “durchgeführt” gesetzt werden, ohne den Datensatz zur Bearbeitung zu öffnen.

Wurde in *Meine Einstellungen* in den *Grundeinstellungen* zum Kalender die Checkbox “Listenansicht Follow-up Termin” angehakt, wird nach dem Anklicken des Icons “grünes Häkchen” ein Popup angezeigt, ob Sie einen Follow-up Termin erstellen möchten:



Falls ja, kann mittels Klick in das Eingabefeld “Follow-up Startdatum und Zeit” und der Bestätigung mittels des Buttons “Ja” ein Follow-up Termin erstellt werden.

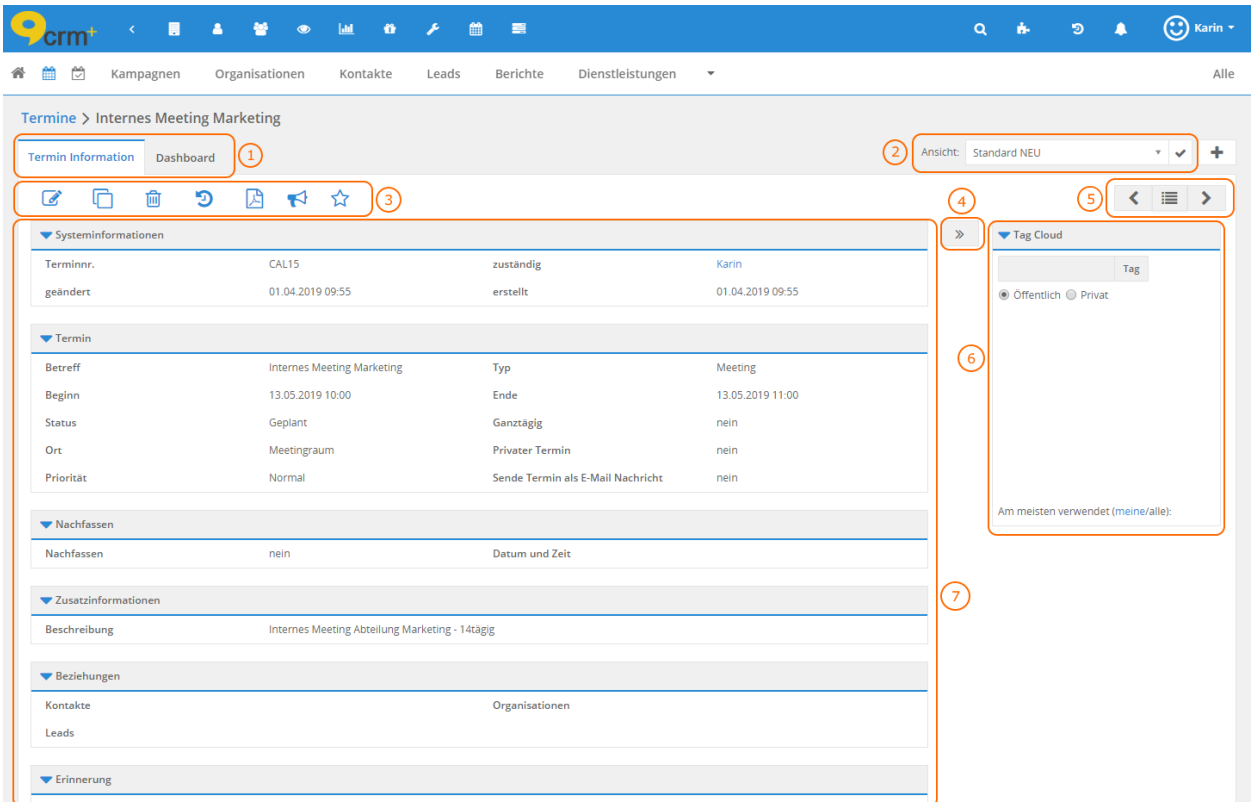
Durch Anklicken des Buttons “Nein” wird der Vorgang abgebrochen und entsprechend kein Follow-up Termin erstellt.

Termine Detailansicht/Bearbeitungsansicht

Wird ein Datensatz in der Detailansicht aufgerufen, ist dieser in mehrere funktionelle Bereiche unterteilt:

1. *Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard*
2. *Ansicht*
3. *Aktionen*
4. *Seitennavigation aus/einblenden*
5. *Datensatznavigation*
6. *Tag Cloud*
7. *Blöcke*

Im nachfolgenden Screenshot sind die Bereiche entsprechend der nummerierten Auflistung gekennzeichnet:



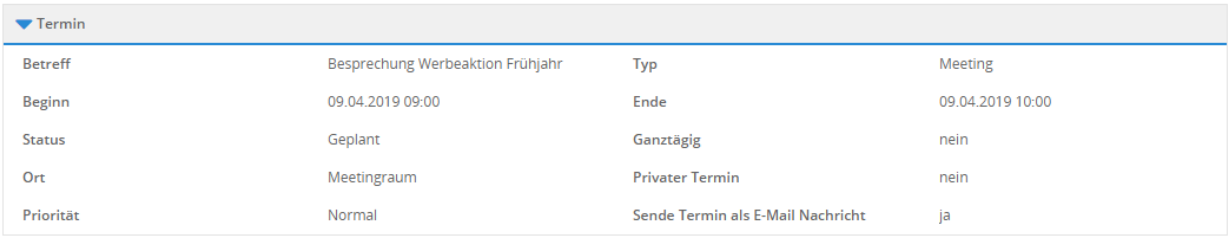
Warnung: Der Tab „Mehr Informationen“ im Bereich Nr. 1 wird nur angezeigt, wenn es sich bei dem Termin um einen *Serientermin* handelt, oder es Termine von Eingeladenen gibt.

Bei Kopie eines Termins werden Eingeladene und Anhänge (falls vorhanden) übernommen.

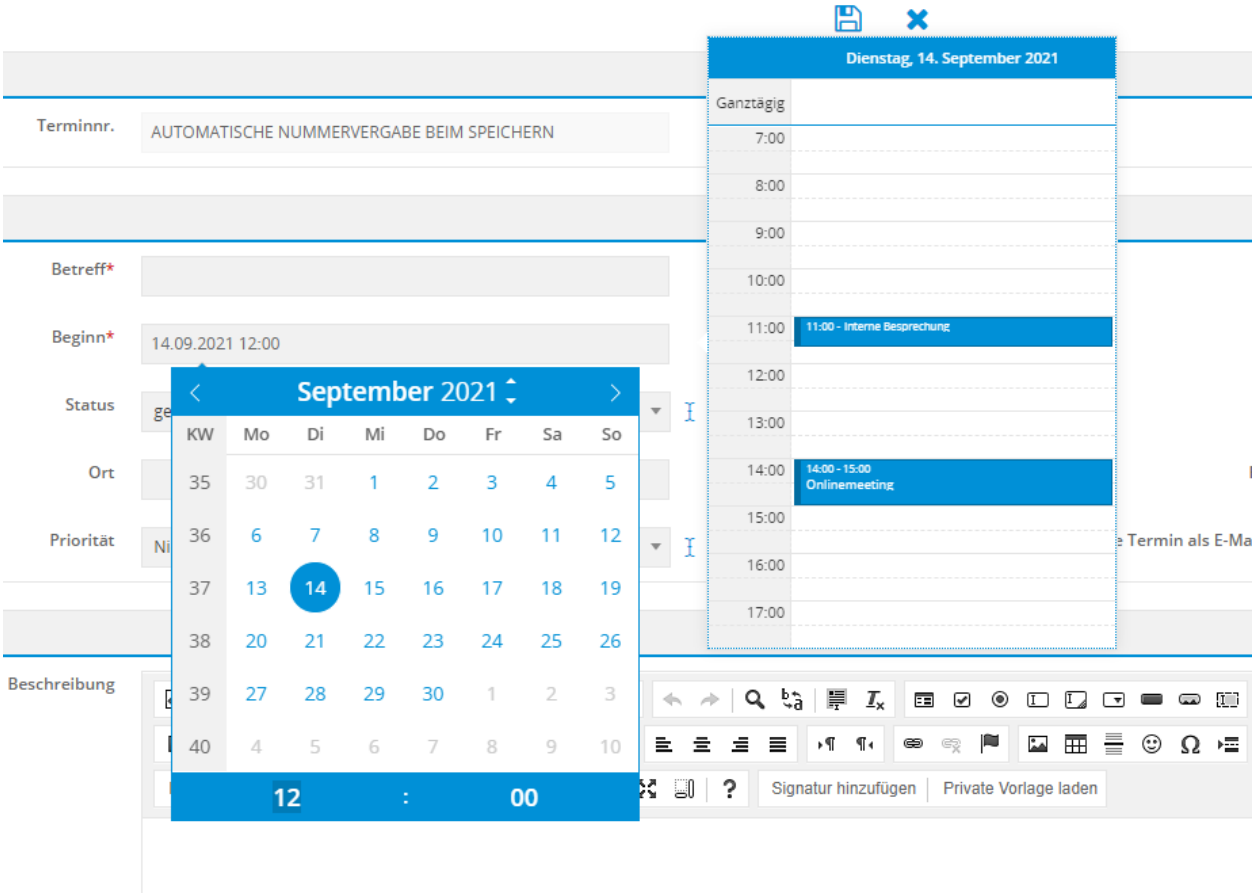
Generelle Informationen zu Detailansichten siehe CRM+ Handbuch Abschnitt *Detailansicht*.

Spezielle Felder des Moduls Termine und deren Funktionen, in der Detail- und Bearbeitungsansicht, werden nachfolgend detailliert beschrieben.

Block Termin

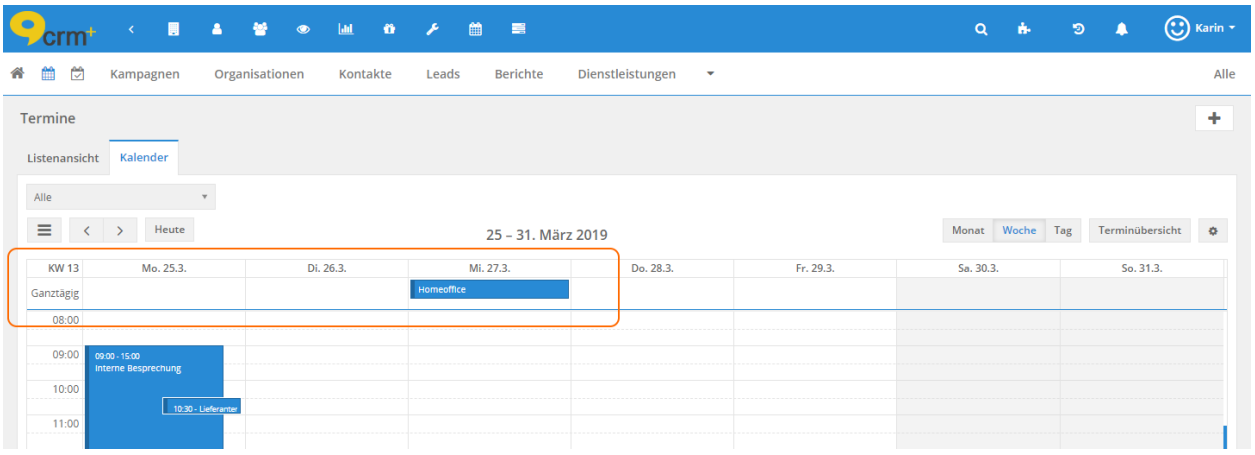


Sobald bei der Erstellung eines Termins ein Tag gewählt wurde, erscheint in einem separaten Popup eine Übersicht aller bereits vorhandenen Termine dieses Tages:



Wenn sich Termine bei der Erstellung mit existierenden Terminen überschneiden, wird eine entsprechende Warnung angezeigt.

Feld/Checkbox “Ganztägig”: Termin wird in der Wochen-/Tagesansicht in der Zeile “Ganztägig” angezeigt:



Feld “Privater Termin”: Ist die Checkbox angehakt, wird der Termin als “privater Termin” gekennzeichnet. Termindetails sind ohne entsprechende *Kalenderfreigabe* für andere Benutzer nicht sichtbar.

Feld “Sende Termin als E-Mail Nachricht”: Wenn der Haken gesetzt ist, werden zusätzlich zur E-Mail an den Ersteller auch Einladungen an Benutzer per E-Mail verschickt.

Auch bei nachträglicher Änderung des Feldes werden Einladungen an die Benutzer verschickt.
Einladungen an Benutzer, die per Mail verschickt werden, enthalten einen Anhang, um den Termin schnell in den Kalender einfügen zu können.

Bemerkung: Um die Funktion „Sende Termin als E-Mail Nachricht“ nutzen zu können, muss im Modul *E-Mail Postfächer* mind. ein E-Mail Postfach beim Benutzer eingerichtet sein.

Bemerkung: Auswahllistenwerte der Felder „Typ“ und „Priorität“ können mittels des *Auswahllisten Editor* geändert, hinzugefügt oder gelöscht werden.

Block Zusatzinformationen

Feld “Beschreibung”: Es wurde hier der *CKEditor* (WYSIWYG-HTML-Editor) integriert, welcher es ermöglicht, formatierten Text einzugeben.

Zusätzlich zu den Funktionalitäten des CKEditors gibt es die beiden Schaltflächen „Signatur hinzufügen“ und „Private Vorlage laden“, um die Signatur aus „Meine Einstellungen“ oder eine private E-Mail Vorlage in die Beschreibung einzufügen.

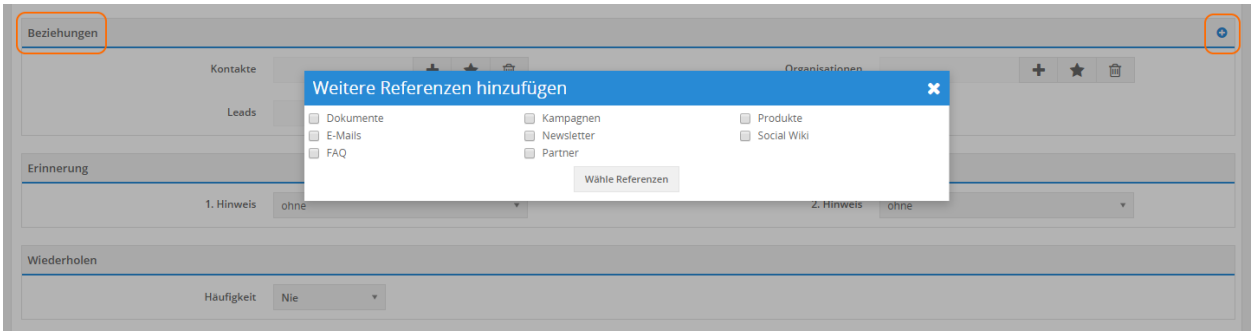
Block Beziehungen

Im Gegensatz zu anderen Modulen, werden bezogene Datensätze aus anderen Modulen nicht im Tab *Mehr Informationen*, sondern im Block “Beziehungen” definiert.

Bemerkung: Welche Module hier standardmäßig angezeigt werden, kann in *Meine Einstellungen - Tab Kalender - Standardardreferenzen* eingestellt werden.

Soll eine weitere Referenz/Beziehung zu einem Datensatz eines Moduls hergestellt werden, welche nicht als Standardreferenz definiert wurde, ist dies mittels der Aktion “Weitere Referenzen hinzufügen” möglich.

Durch Anklicken des Icons “Plus” im Block “Beziehungen” öffnet sich das Popup “Weitere Referenzen hinzufügen” mit der Auswahl der weiteren Module:



Nach Auswahl der Module - durch Anhaken der entsprechenden Checkbox - und Anklicken des Buttons “Wähle Referenzen” werden die Auswahlfelder für die gewählten Module im Block “Beziehungen” hinzugefügt.

Mittels des Plus-Buttons können nun Datensätze aus diesen Modulen gewählt und zum Datensatz eines Termins/einer Aufgabe referenziert werden.

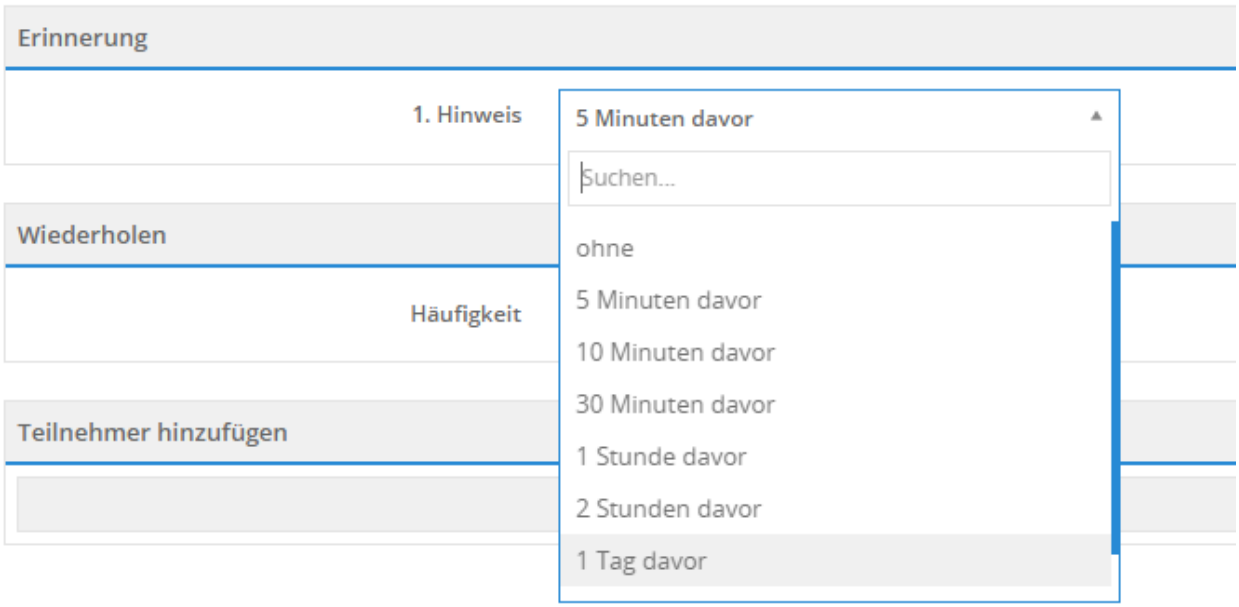
Block Erinnerung

Im Block “Erinnerung” steht jeweils eine Auswahlliste für die Felder “1. Hinweis” und “2. Hinweis” zur Verfügung.

Wird aus der Auswahlliste ein Wert gewählt, wird zum definierten Zeitpunkt eine entsprechende Nachricht im *Nachrichtencenter* angezeigt.

In der Auswahlliste stehen folgende Werte zur Auswahl:

- ohne
- 5 Minuten davor
- 10 Minuten davor
- 30 Minuten davor
- 1 Stunde davor
- 2 Stunden davor
- 1 Tag davor
- 2 Tage davor



Warnung: Damit Terminerinnerungen im Nachrichtencenter angezeigt werden, muss der *Cronjob* „Aufgaben & Termine Erinnerung“ aktiv sein.

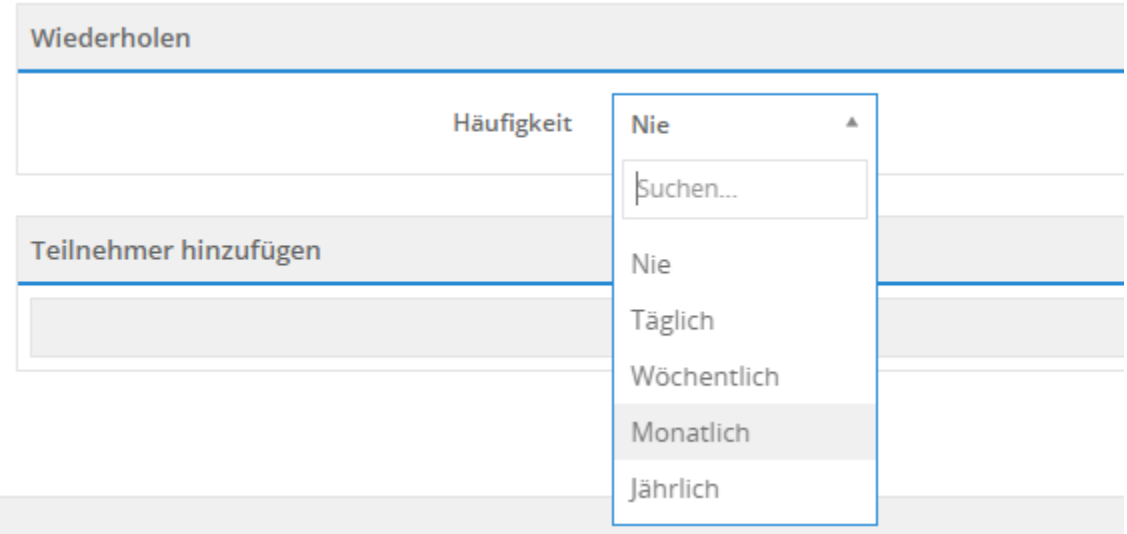
Block Wiederholen (Serientermine)

Im Block “Wiederholen” können wiederkehrende Termine (Serientermine) konfiguriert werden. Beim Anlegen eines Termins wird definiert, in welchem Intervall und bis zu welchem Datum, weitere Termine erzeugt werden sollen.

Im Block “Wiederholen” steht die Auswahlliste “Häufigkeit” zur Verfügung, mittels welcher das Intervall von Serienterminen festgelegt wird.

In der Auswahlliste stehen folgende Werte zur Auswahl:

- Nie
- Täglich
- Wöchentlich
- Monatlich
- Jährlich

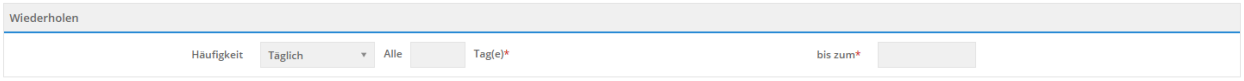


Wird hier ein Intervall ausgewählt, werden je nachdem, welches Intervall gewählt wurde, weitere Felder eingeblendet.

- Häufigkeit/Intervall “Nie”:

Der Termin wird nicht als Serientermin, sondern als Einzeltermin erstellt.

- Häufigkeit/Intervall “Täglich”:

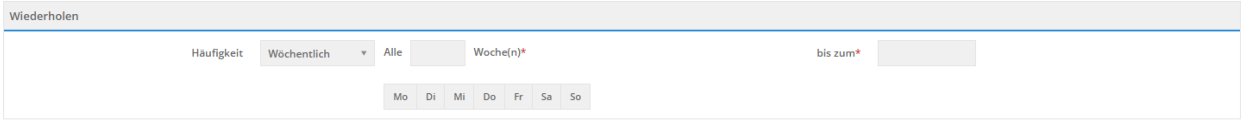


Felder “Alle *X* Tag(e) bis zum *Datum*”

Beispiel

Heute ist der 06.05.2019 Beispiel 1: Alle 1 Tag(e) bis zum 10.05.2019 - es werden 5 Termine vom 06.05.2019 bis zum 10.05.2019 erzeugt. Beispiel 2: Alle 2 Tag(e) bis zum 15.05.2019 - es werden 6 Termine vom 06.05.2019 bis zum 15.05.2019 erzeugt.

- Häufigkeit/Intervall “Wöchentlich”:

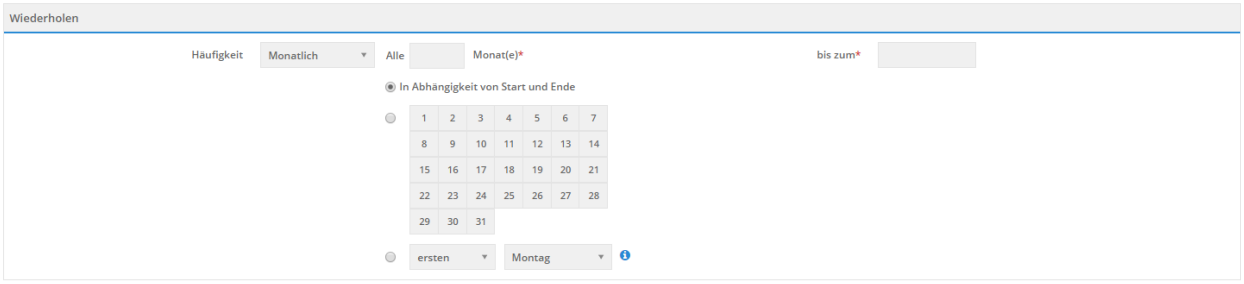


Felder “Alle *X* Woche(n) (Mo-Fr) bis zum *Datum*”

Beispiel

Heute ist der 06.05.2019 Beispiel 1: Alle 1 Woche(n) Mo bis zum 03.06.2019 - es werden 5 Termine (Mo 06.05., Mo 13.05., Mo 20.05., Mo 27.05. u. Mo 03.06.) erzeugt. Beispiel 2: Alle 2 Woche(n) Mo/Mi bis zum 05.06.2019 - es werden 6 Termine (Mo 06.05., Mi 08.05., Mo 20.05, Mi 22.05., Mo 03.06. und Mi 05.06.) erzeugt.

- Häufigkeit/Intervall "Monatlich":

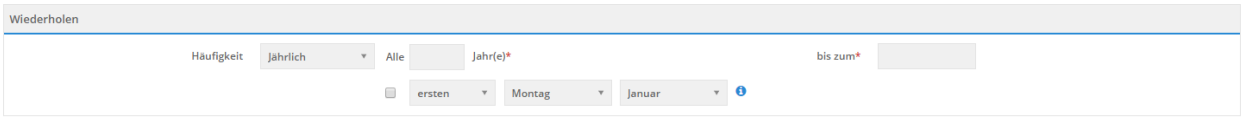


Felder "Alle *X* Monat(e) bis zum *Datum* in Abhängigkeit von Start und Ende, oder Tag 1-31, oder ersten/zweiten/dritten/vierten/letzten Wochentag "

Beispiel

Heute ist der 06.05.2019 Beispiel 1: Alle 1 Monat(e) bis zum 31.08. in Abhängigkeit von Start und Ende - es werden 4 Termine (06.05., 06.06., 06.07. und 06.08) erzeugt. Beispiel 2: Alle 1 Monat(e) bis zum 31.08. Tag 1 - es werden 3 Termine (01.06., 01.07. und 01.08.) erzeugt. Beispiel 3: Alle 2 Monat(e) bis zum 31.12 am zweiten Montag - es werden 4 Termine (Mo 13.05., Mo 08.07, Mo 09.09. und Mo 11.11.) erzeugt.

- Häufigkeit/Intervall "Jährlich":



Felder "Alle *X* Jahr(e) bis zum *Datum*", optional "ersten/zweiten/dritten/vierten/letzten Wochentag Monat"

Beispiel

Heute ist der 06.05.2019 Beispiel 1: Alle 1 Jahr(e) bis zum 31.05.2021 - es werden 3 Termine (06.05.2019, 06.05.2020 und 06.05.2021) erzeugt. Beispiel 2: Alle 1 Jahr(e) bis zum 31.07.2021 am ersten Montag im Juli - es werden 3 Termine (Mo 01.07.2019, Mo 06.07.2020 und Mo 05.07.2021) erzeugt.

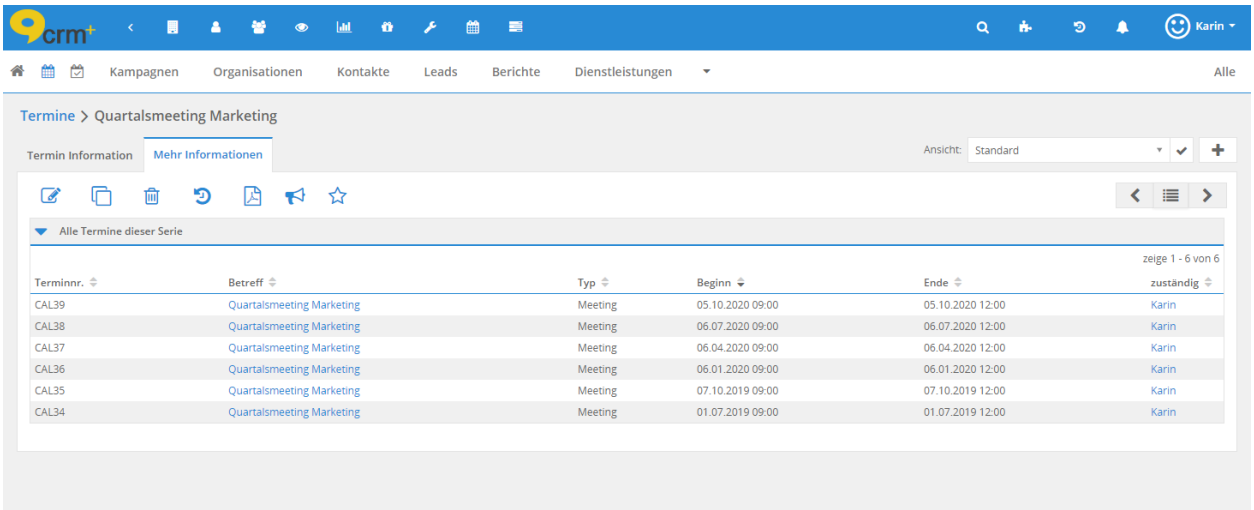
Bemerkung: Bei der Erstellung eines Serientermins ist die aktuelle Uhrzeit wichtig, da keine Termine in der Vergangenheit angelegt werden. Wird eine Terminserie um 11:00 Uhr angelegt, welcher um 10:00 Uhr beginnen soll, so wird ein Termin am 06.05.2019 (wie in den Beispielen genannt) nicht mehr angelegt.

Bemerkung: Wird bei der Erstellung eines Serientermins das Intervall nicht korrekt eingegeben, wird der Hinweis „Die konfigurierte Regel erzeugt keine Termine. Bitte prüfen Sie die Wiederholungsregel." angezeigt.

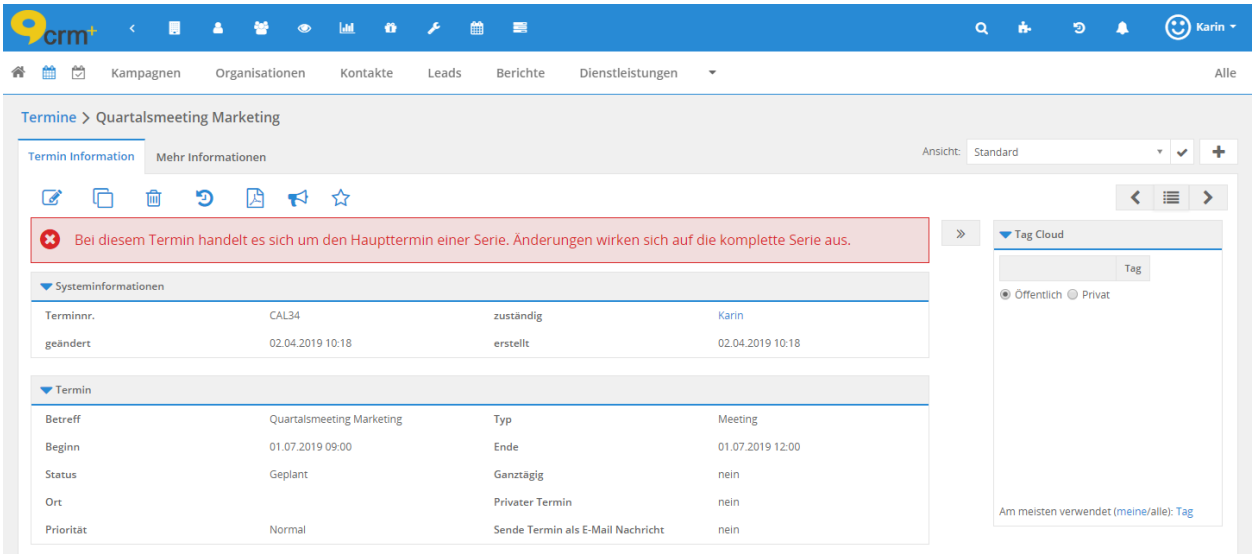
Warnung: Das Limit von Serienterminen liegt aus techn. Gründen bei max. 1000 Terminen.

Anzeige aller Termine einer Serie

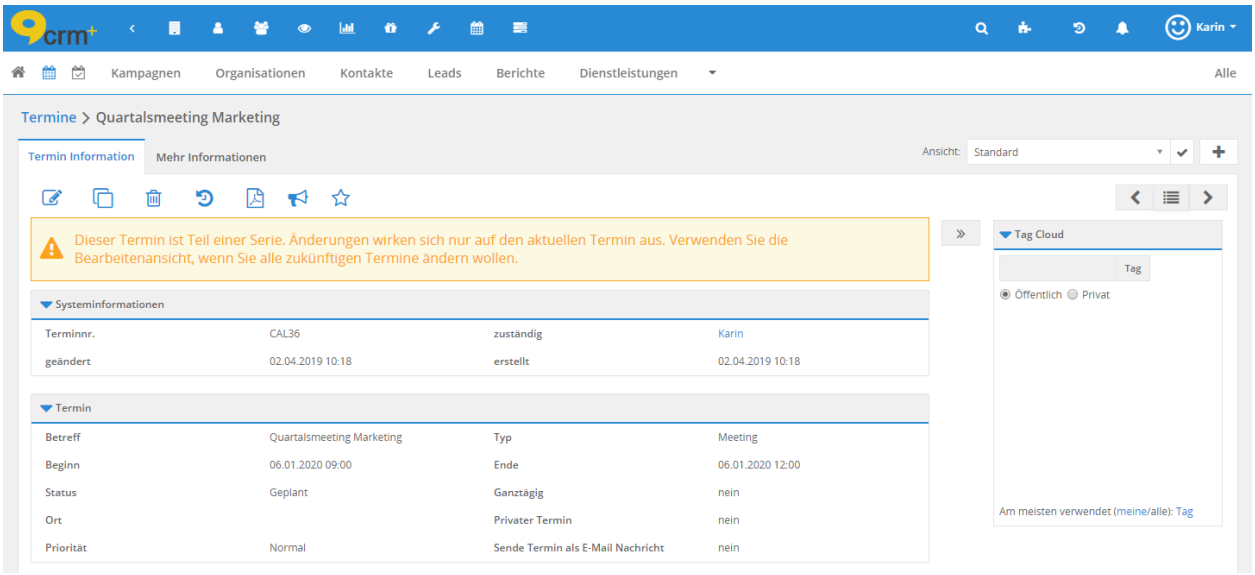
Wird in der Detailansicht eines Serientermins der Tab “Mehr Informationen” aufgerufen, werden alle Termine einer Serie angezeigt:



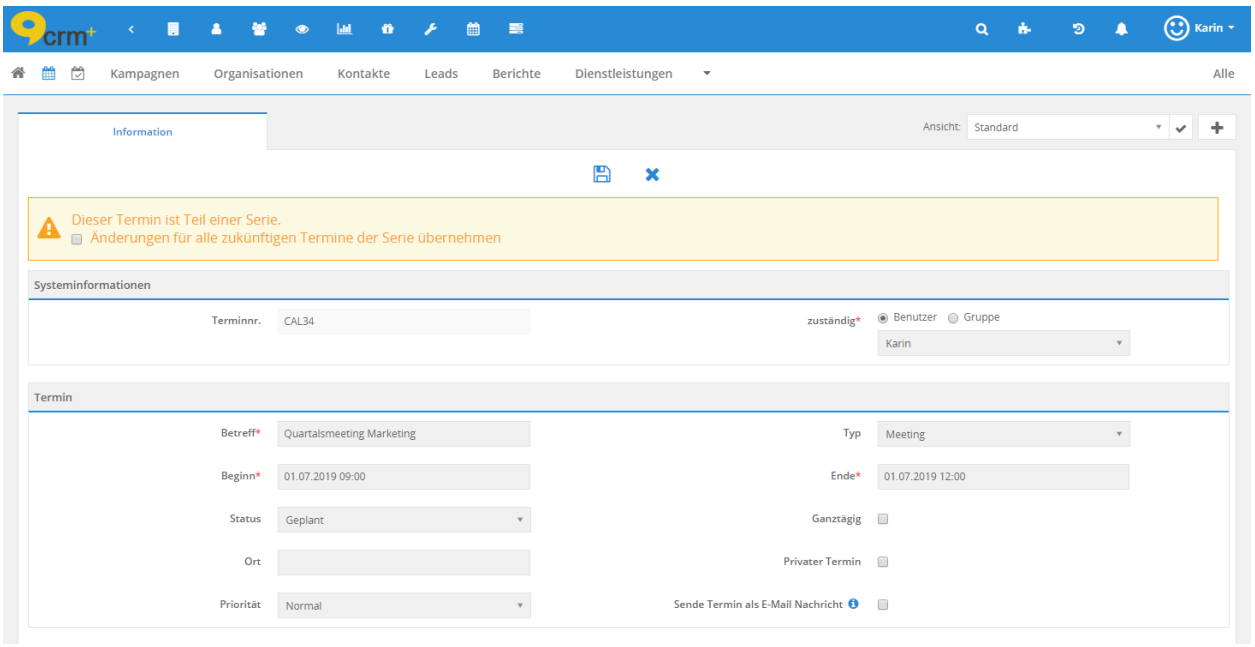
Wird der erste Termin eines Serientermins in der Detail- oder Bearbeitungsansicht aufgerufen, wird der Hinweis “*Bei diesem Termin handelt es sich um den Haupttermin einer Serie. Änderungen wirken sich auf die komplette Serie aus.*” angezeigt:



Wird ein Termin, welcher Teil einer Serie ist, in der Detail- oder Bearbeitungsansicht aufgerufen, wird der Hinweis “*Dieser Termin ist Teil einer Serie. Änderungen wirken sich nur auf den aktuellen Termin aus. Verwenden Sie die Bearbeitenansicht, wenn Sie alle zukünftigen Termine ändern wollen.*” angezeigt:



Um alle Termine eines Serientermins zu ändern, muss die Checkbox beim Hinweis angehakt werden:



Wird der Haupttermin eines Serientermin geändert, wird der Hinweis "*Eine Änderung der Wiederholungsregel löscht den aktuellen und alle zukünftigen Termine der Serie und erstellt eine neue Serie.*" im Block "Wiederholen" angezeigt.

Block Teilnehmer hinzufügen

Im Block "Teilnehmer hinzufügen" werden Kalendereinladungen für andere Teilnehmer definiert.

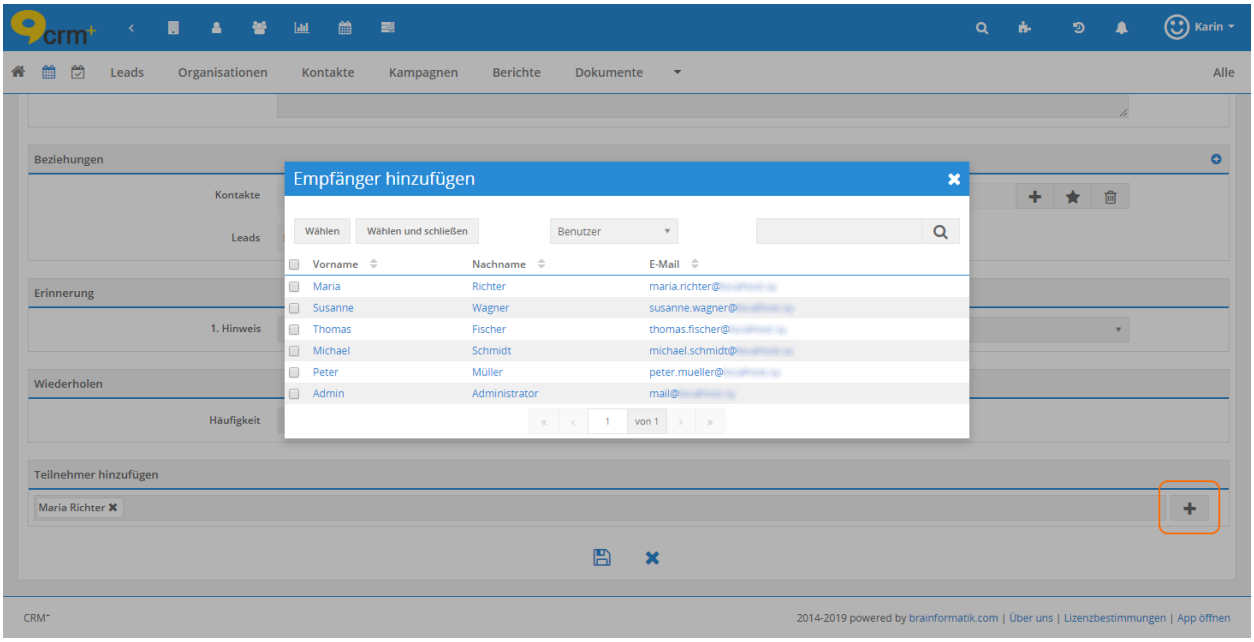
Grundsätzlich können hier andere CRM+ Benutzer, als auch *Kontakte* und *Leads* eingeladen werden.

Die Voraussetzungen, um Kontakte und/oder Leads einladen zu können, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Einladung an Kontakte/Leads* im Handbuch.

Einladung an CRM+ Benutzer

In der Bearbeitungsansicht eines Termins, werden mittels des "Plus-Buttons" (siehe nachfolgender Screens-

hot) oder durch Anklicken des Feldes, die Teilnehmer hinzugefügt, welche zu diesem Termin eingeladen werden:



Um hier CRM+ Benutzer auswählen zu können, muss in der Auswahlliste der Empfängergruppen “Benutzer” ausgewählt sein.

Benutzer können entweder einzeln (Anklicken des Vornamens, Nachnamens oder der E-Mail) hinzugefügt werden, oder es werden mehrere Benutzer mittels Checkbox ausgewählt und mittels des Buttons “Wählen” oder “Wählen und schließen” (schließt nach Auswahl das Popup) als Teilnehmer hinzugefügt.

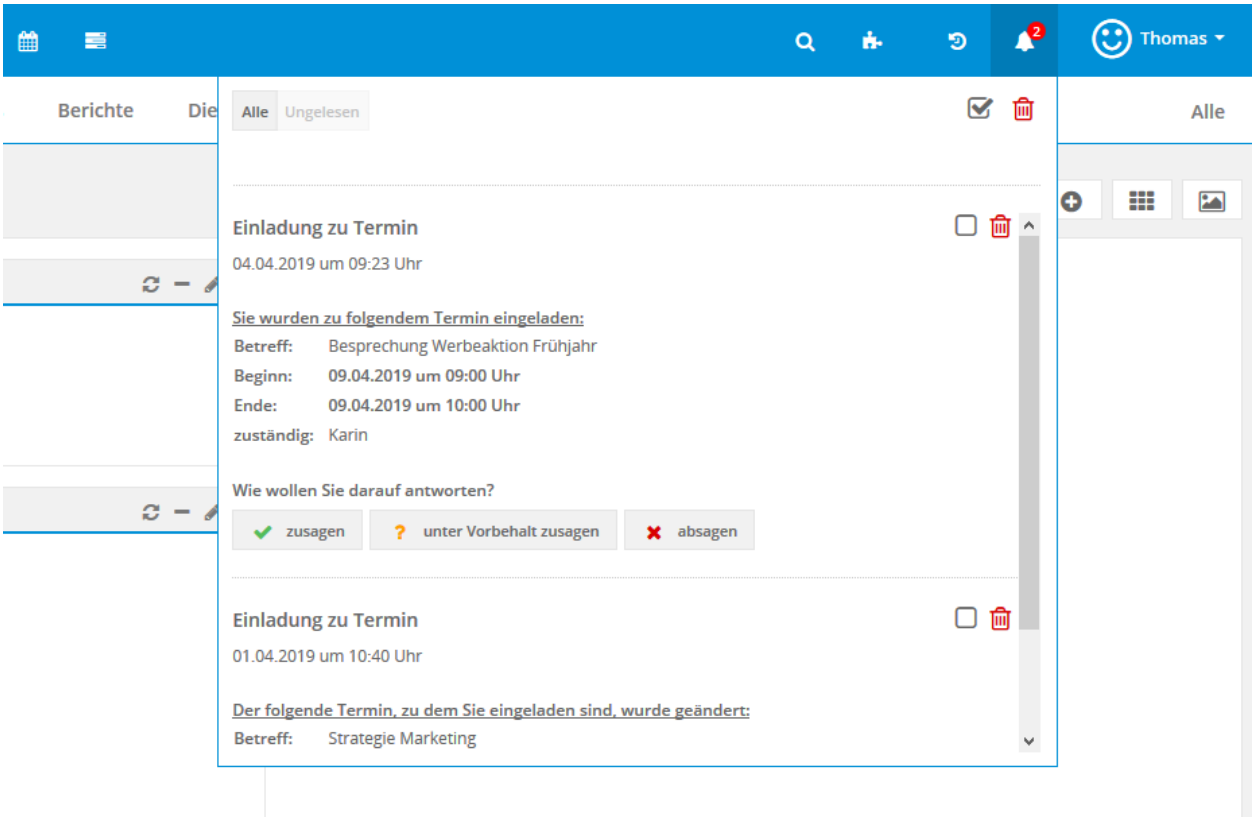
Bezieht sich ein Termin auf eine Organisation, werden bei der Auswahl von Kontakten im Termin primär Kontakte der verknüpften Organisation angezeigt. Die Suche und Auswahl nach allen anderen Kontakten ist weiterhin möglich.

Eingeladene CRM+ Benutzer werden mittels einer Nachricht im *Nachrichtencenter* und optional zusätzlich per E-Mail über eine Einladung informiert.

Soll die Einladung zusätzlich per E-Mail versendet werden, muss bei der Checkbox “Sende Termin als E-Mail Nachricht” (im Block “Termin”) ein Haken gesetzt werden.

Wenn der Haken gesetzt ist, werden zusätzlich zu einer E-Mail an den Ersteller nun auch Einladungen an die eingeladenen CRM+ Benutzer per E-Mail verschickt.

Bemerkung: Um die Funktion „Sende Termin als E-Mail Nachricht“ nutzen zu können, muss im Modul *E-Mail Postfächer* mind. ein E-Mail Postfach beim Benutzer eingerichtet sein.



Es stehen drei Optionen zur Wahl, wie der Eingeladene antworten kann:

- zusagen
- unter Vorbehalt zusagen
- absagen

Antwort "*zusagen*":

Nach dem Zusagen auf eine Einladung (Zusage im Nachrichtencenter oder in der E-Mail) wird in CRM+ ein neuer Termin für den Eingeladenen angelegt.

Eingeladene Benutzer können den Status der eigenen Termine über eine gesonderte Aktion in der Detailansicht setzen.

Wird eine Einladung mittels E-Mail versendet und der Eingeladene bestätigt den Termin durch Anklicken der Option "zusagen", öffnet sich ein Browserfenster, in welchem die Bestätigung angezeigt wird:

CRM+

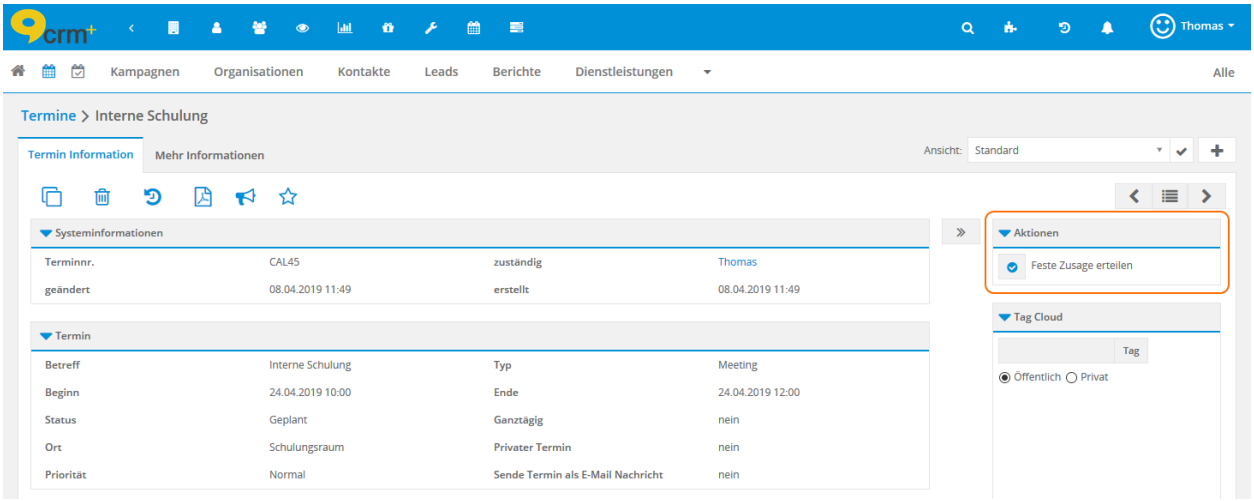
Sie haben den folgenden Termin angenommen.

Betreff	Besprechung Werbeaktion Frühjahr
Beginn	09.04.2019 07:00
Ende	09.04.2019 08:00
Status	Geplant
Priorität	Normal
Ort	
Typ	Meeting
Beschreibung	

Der Termin wurde Ihrem Kalender hinzugefügt.

Antwort "*unter Vorbehalt zusagen*":

Nach dem Zusagen unter Vorbehalt auf eine Einladung (Zusage im Nachrichtencenter oder in der E-Mail) wird in CRM+ ein neuer Termin für den Eingeladenen angelegt. Es erscheint in der Detailansicht im Block "Aktionen" die Aktion "Feste Zusage erteilen":



Durch das Anklicken dieser Aktion wird der Termin fest zugesagt und die Aktion - bzw. der Block "Aktionen" - wird nicht mehr angezeigt.

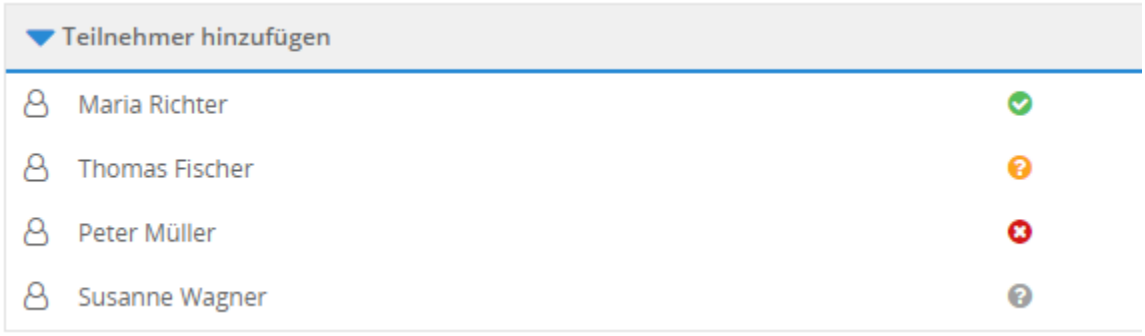
Antwort "*absagen*":

Antwortet der Eingeladene mit "absagen", wird entsprechend kein neuer Termin für den Eingeladenen erzeugt. In der Detailansicht des Termins des Einladenden wird ein entsprechender Hinweis über die Absage angezeigt.

Bemerkung: Nachdem auf eine Einladung reagiert wurde (zusagen, unter Vorbehalt zusagen oder absagen), wird die Nachricht aus dem Nachrichtencenter des Eingeladenen entfernt.

In der Detailansicht des Termins des Einladenden als auch bei den eingeladenen Benutzern werden im Block "Teilnehmer hinzufügen" die verschiedenen Antworten entsprechend angezeigt:

- zugesagt - Icon „Haken“ (grün)
- unter Vorbehalten zugesagt - Icon „Fragezeichen“ (gelb)
- abgesagt - Icon „X“ (rot)
- keine Antwort - Icon „Fragezeichen“ (grau)



Bei den Namen der Eingeladenen wird bei *Mouseover* des Status-Icons angezeigt, wann der Eingeladene den Termin zu-/abgesagt hat. Bei einer Zusage wird eine entsprechende Meldung im CRM angezeigt.

Wird dieser Termin geändert, hat dies Auswirkungen auf die Termine der eingeladenen Teilnehmer.

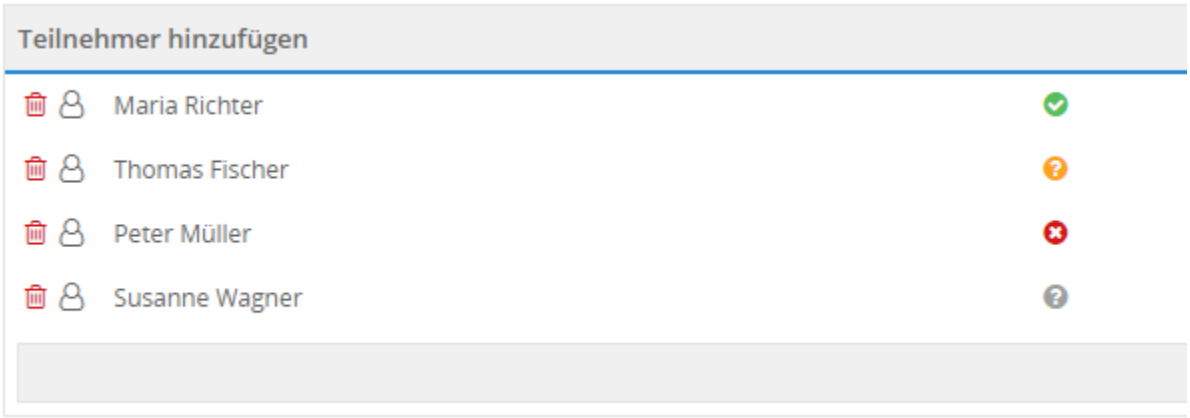
Änderung eines Termins zu dem Teilnehmer eingeladen wurden

Wird ein Termin geändert, erhalten die anderen Teilnehmer eine neue Benachrichtigung (per Nachrichtencenter/E-Mail) und können dem Termin erneut zusagen, unter Vorbehalt zusagen oder diesen ablehnen. Der Termin des Eingeladenen wird entsprechend autom. aktualisiert.

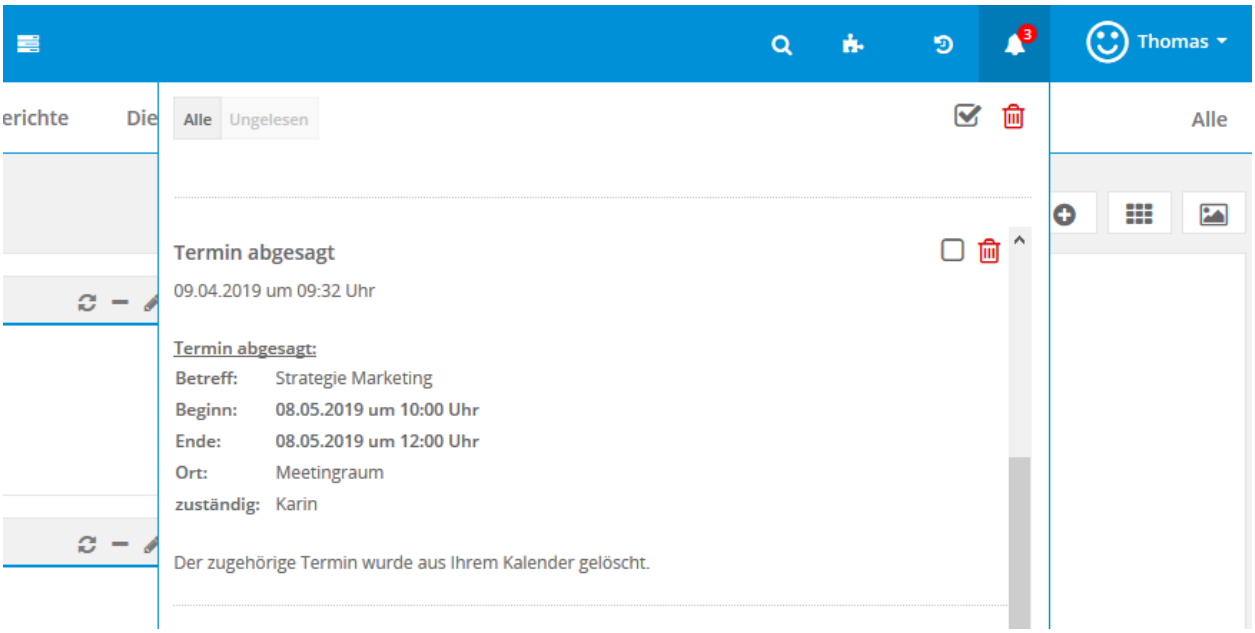
Warnung: Wenn ein CRM Benutzer zu einem Termin eingeladen wurde und der Termin wird vom Organisatior verschoben, dann darf der Termin vom Eingeladenen nicht gelöscht werden, da es sonst zu einem unvorhersehbaren Verhalten kommen kann. Es muss in diesem Fall auf die Aktualisierung des Termins durch den Organisator gewartet und dann die neue Zeit bestätigt werden.

Teilnehmer ausladen:

Um einen bereits Eingeladenen auszuladen, muss in der Bearbeitungsansicht des Termins beim betreffenden Namen das Icon “Papierkorb” angeklickt werden:



Der Ausgeladene erhält daraufhin eine entsprechende Nachricht im Nachrichtencenter (optional per E-Mail), dass der Termin abgesagt wurde und der zugehörige Termin aus dem Kalender gelöscht wurde:



Einladung an Kontakte/Leads

Kalendereinladung an Kontakte und Leads sind ebenfalls möglich. Eingeladene Leads/Kontakte erhalten dann mittels Outlook (Exchange Server) eine entsprechende Benachrichtigung/Einladung.

Bemerkung: Voraussetzung für eine Einladung an Kontakte oder Leads ist ein aktiver/konfigurierter *Exchange Connector*. Falls der Exchange Connector nicht aktiv/konfiguriert ist, können keine Kontakte oder Leads im Popup „Empfänger hinzufügen“ ausgewählt werden.

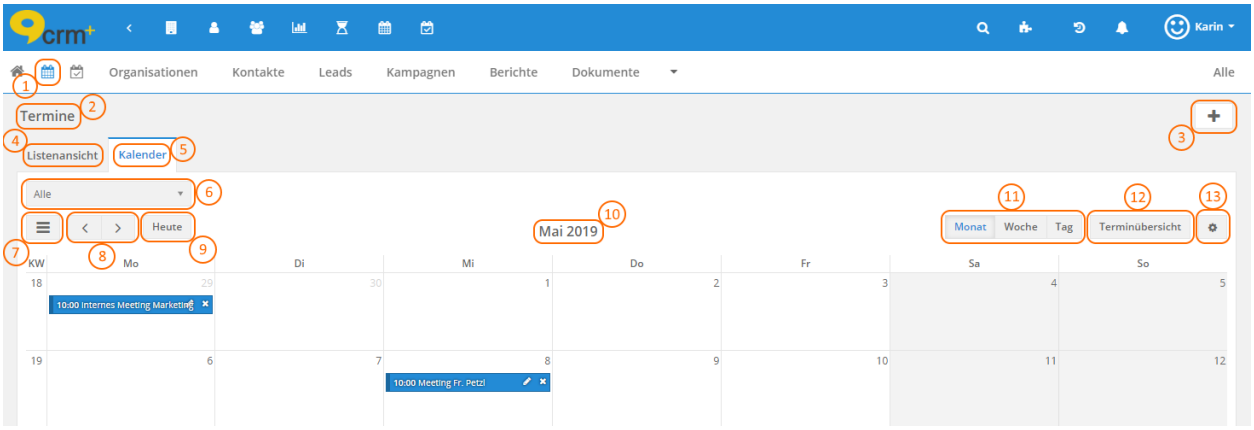
Block Dateianhänge

Dateianhänge können zu Terminen hinzugefügt werden. Diese werden im Modul Dokumente entsprechend gespeichert und sind zum Datensatz des Termins referenziert.
Das Hinzufügen von Dokumenten (Datei-Upload) ist bereits in der Erstellungsmaske möglich.
Dateianhänge können für eingeladene Benutzer freigegeben werden.

Bemerkung: Wurde der *Exchange Connector* konfiguriert, werden die Anhänge entsprechend synchronisiert.

Termine Kalenderansicht

Neben der Listenansicht bietet das Modul Termine zusätzlich eine Kalenderansicht. Die funktionellen Bereiche dieser Kalenderansicht werden im nachfolgenden Screenshot und der zugehörigen Erläuterung detailliert beschrieben.

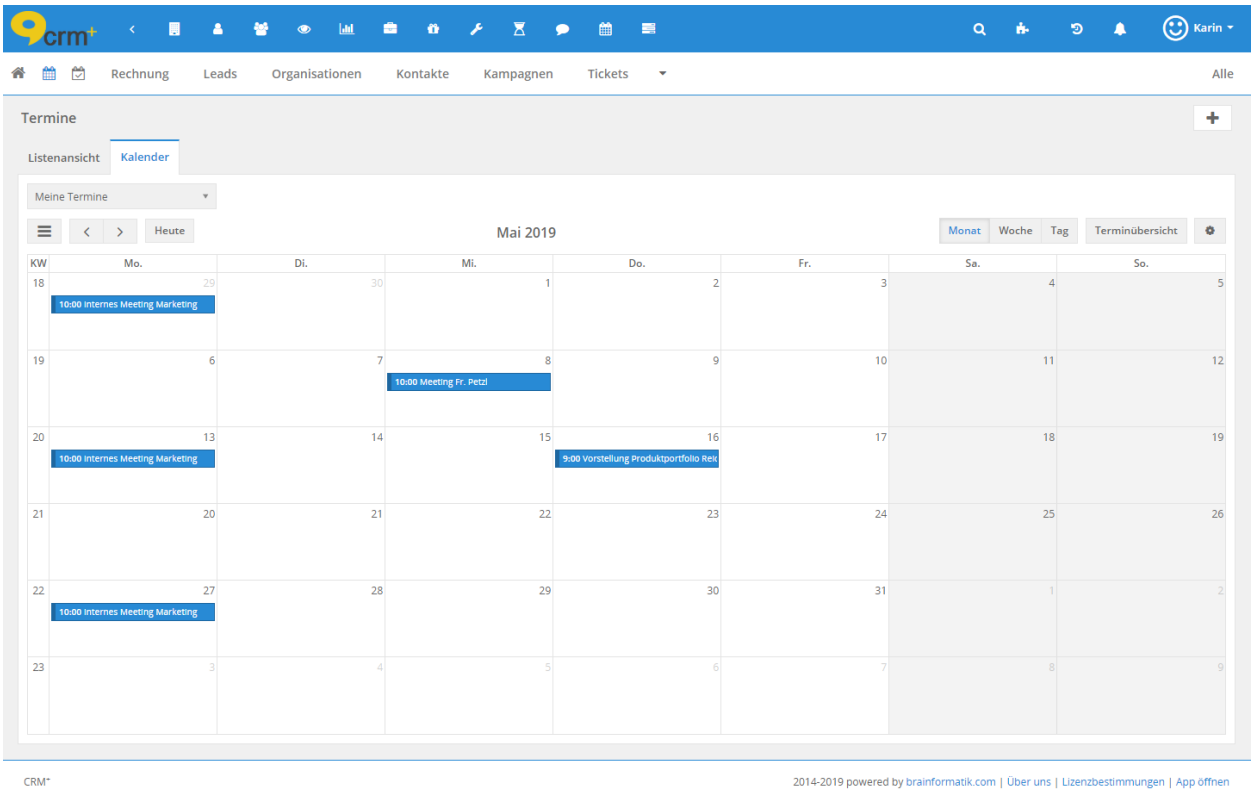


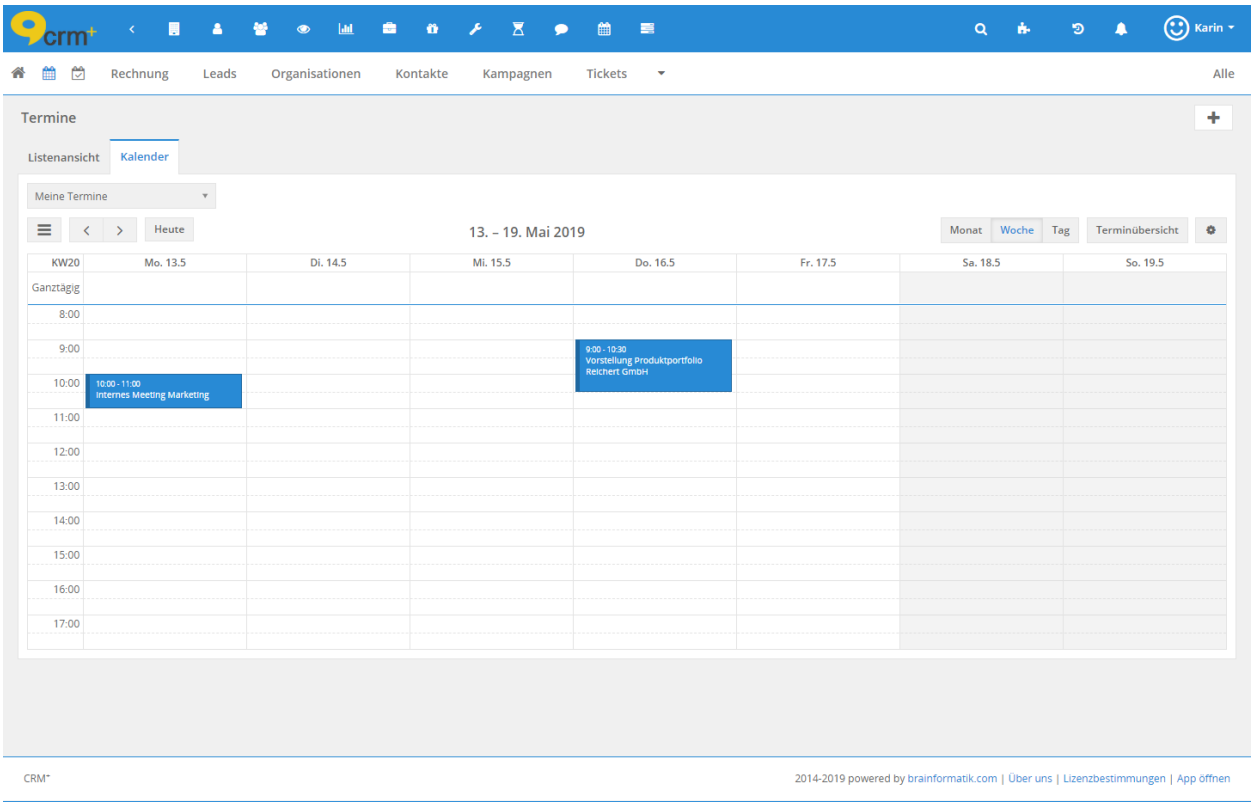
1. aktives Modulicon “Termine” in der Modulleiste
2. Anzeige des aktiven Modulnamens
3. Button zum Erstellen eines neuen Datensatzes (neuer Termin)
4. Tab “Listenansicht” - Anzeige der Listenansicht
5. Tab “Kalender” - Anzeige der *Kalenderansicht*
6. Auswahlliste einer *Benutzerdefinierte Listenansicht*
7. Button “Planungsansicht” - Ein-/Ausblenden der *Planungsansicht*
8. Navigationsbuttons, um in der gewählten Ansicht (Nr. 10 - Monat/Woche/Tag) den angezeigten Zeitraum (Monat/Woche/Tag - vorher/nachher) zu ändern
9. Button “Heute” - es wird in der gewählten Ansicht (Monat/Woche/Tag) derjenige Zeitraum angezeigt, in welchem der heutige Tag liegt
10. Anzeige des in der Ansicht (Monat/Woche/Tag) dargestellten Zeitraums
11. Buttons “Monat”, “Woche” und “Tag” - Wechsel zwischen Monats-, Wochen- oder Tagesansicht
12. Button “Terminübersicht” - Anzeige aller Termine in einer Listenansicht, gruppiert nach Datum inkl. Anzeige von Details (Beginn, Ende, Termintyp, Terminname und Wochentag)
13. Button “Kalendereinstellungen” - die Bearbeitungsansicht des Tabs “Kalender” in *Meine Einstellungen* wird aufgerufen

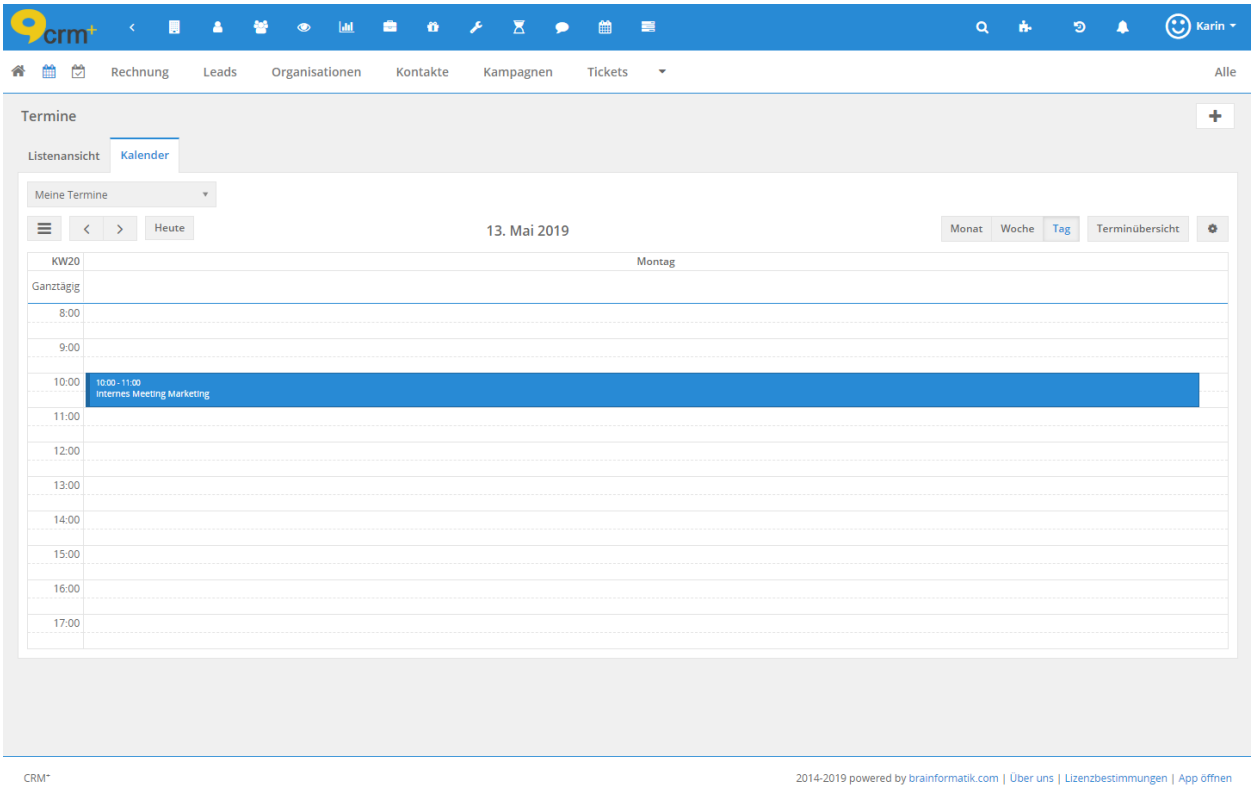
Kalenderansichten - Monat/Woche/Tag und Terminübersicht

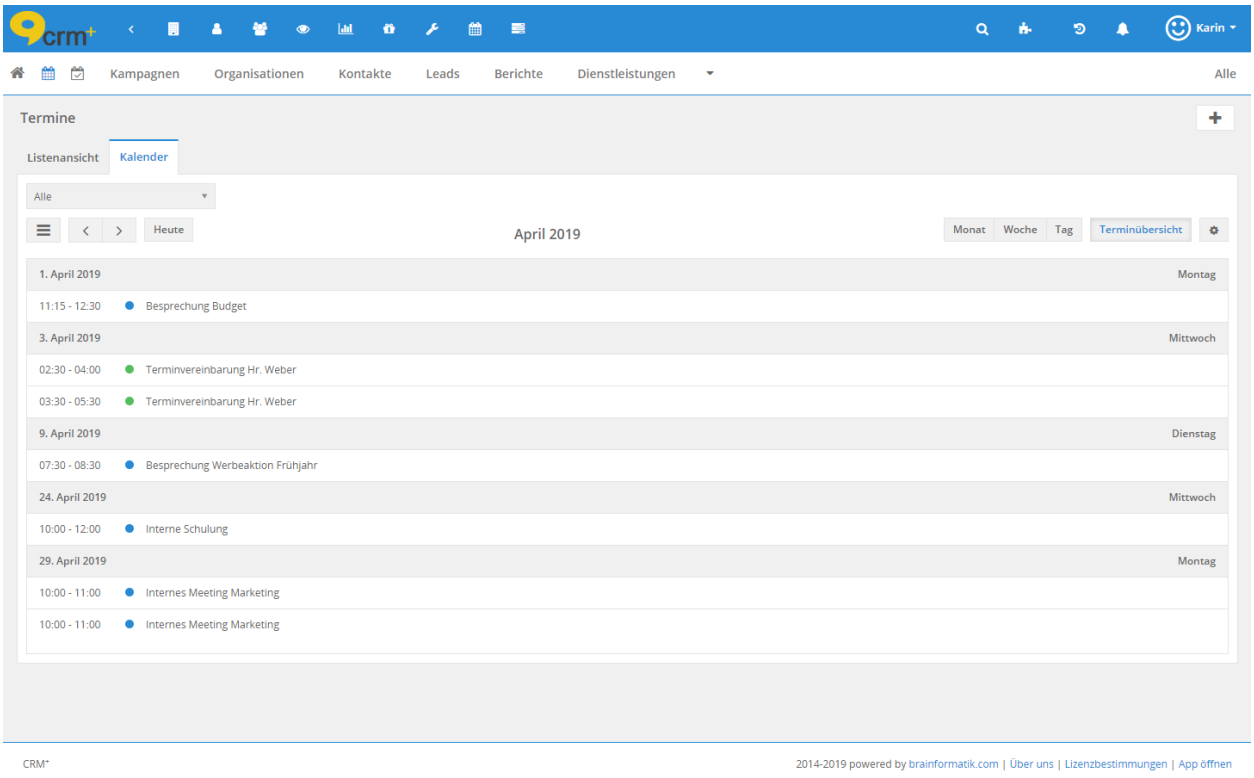
In der Kalenderansicht stehen folgende Ansichten zur Verfügung:

- Monat
- Woche
- Tag
- Terminübersicht




Karin
Rechnung
Leads
Organisationen
Kontakte
Kampagnen
Tickets
Alle
Termine
Listenansicht
Kalender
Meine Termine
Heute
13. – 19. Mai 2019
Monat
Woche
Tag
Terminübersicht
KW20
Mo. 13.5
Di. 14.5
Mi. 15.5
Do. 16.5
Fr. 17.5
Sa. 18.5
So. 19.5
Ganztägig
8:00
9:00
10:00
11:00
12:00
13:00
14:00
15:00
16:00
17:00
9:00 - 10:30
Vorstellung Produktportfolio
Reichert GmbH
10:00 - 11:00
Internes Meeting Marketing
CRM
2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen


Karin
Rechnung
Leads
Organisationen
Kontakte
Kampagnen
Tickets
Alle
Termine
Listenansicht
Kalender
Meine Termine
Heute
13. Mai 2019
Monat
Woche
Tag
Terminübersicht
KW20
Montag
Ganztägig
8:00
9:00
10:00
11:00
12:00
13:00
14:00
15:00
16:00
17:00
10:00 - 11:00
Internes Meeting Marketing
CRM
2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen



Bemerkung: In der CRM Kalenderansicht werden Termine, welche durchgeführt oder nicht durchgeführt wurden, mit einem entsprechenden Icon (grüner Haken bzw. rotes X) dargestellt.

Bemerkung: Termine können direkt in der Kalenderansicht bearbeitet (Icon „Stift“) bzw. gelöscht (Icon „x“) werden, sofern der Benutzer die entsprechenden Rechte für den Datensatz hat. Wird das Icon „Stift“ angeklickt, öffnet sich die Bearbeitungsansicht des Datensatzes. Beim Anklicken des Icons „x“ wird ein Bestätigungsdialog („Möchten Sie diesen Datensatz wirklich löschen?“) angezeigt. Erst nach einer Bestätigung wird der Datensatz entsprechend gelöscht.

Durch Anklicken eines Termins in der Kalenderansicht wird die Detailansicht des entsprechenden Termins aufgerufen.

Kalenderansichten - Planungsansicht

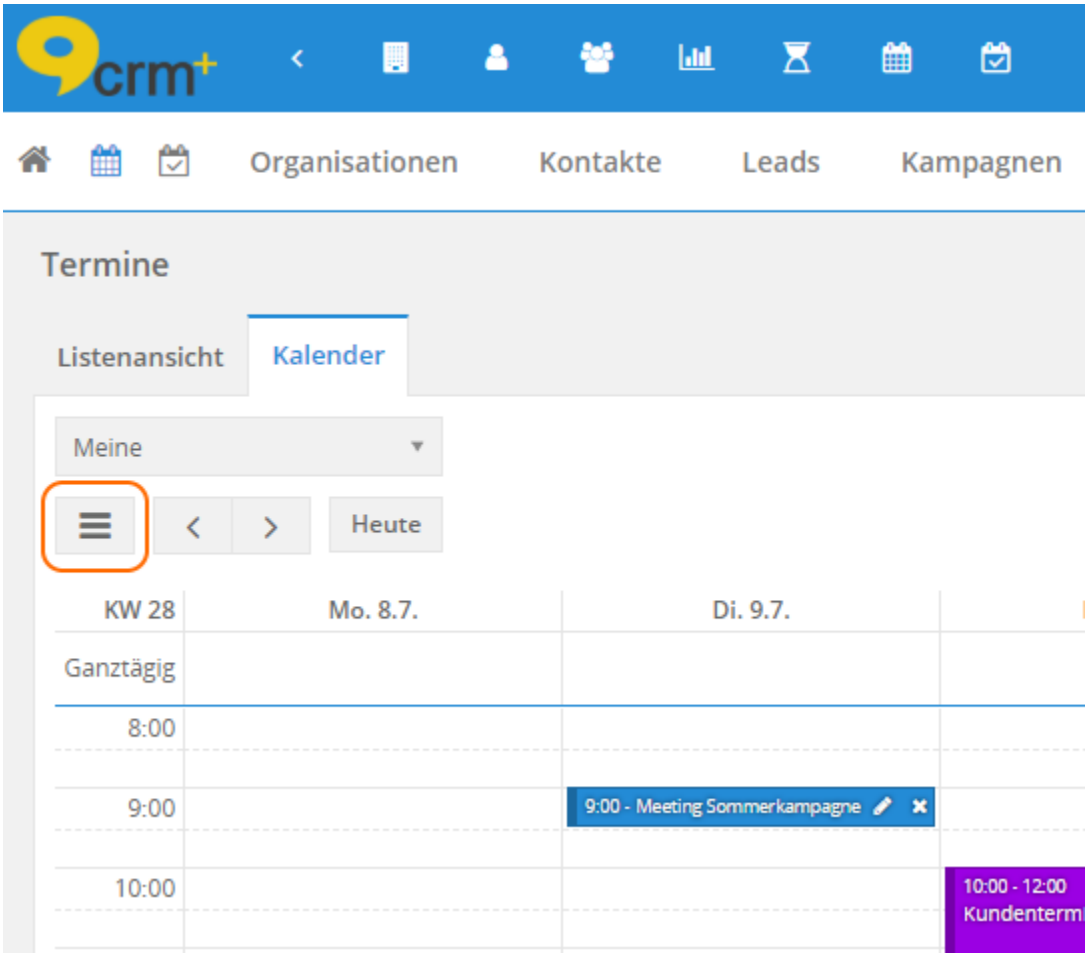
In der Kalenderansicht steht die Planungsansicht zur Verfügung. Bei Klick auf das Icon für die Planungsansicht, wird der eigene Kalender, sowie die ausgewählten Gruppenkalender angezeigt. Zusätzlich können auch freigegebene Kalender von anderen Benutzern ausgewählt werden (sofern die Berechtigung diese zu sehen vorhanden ist).

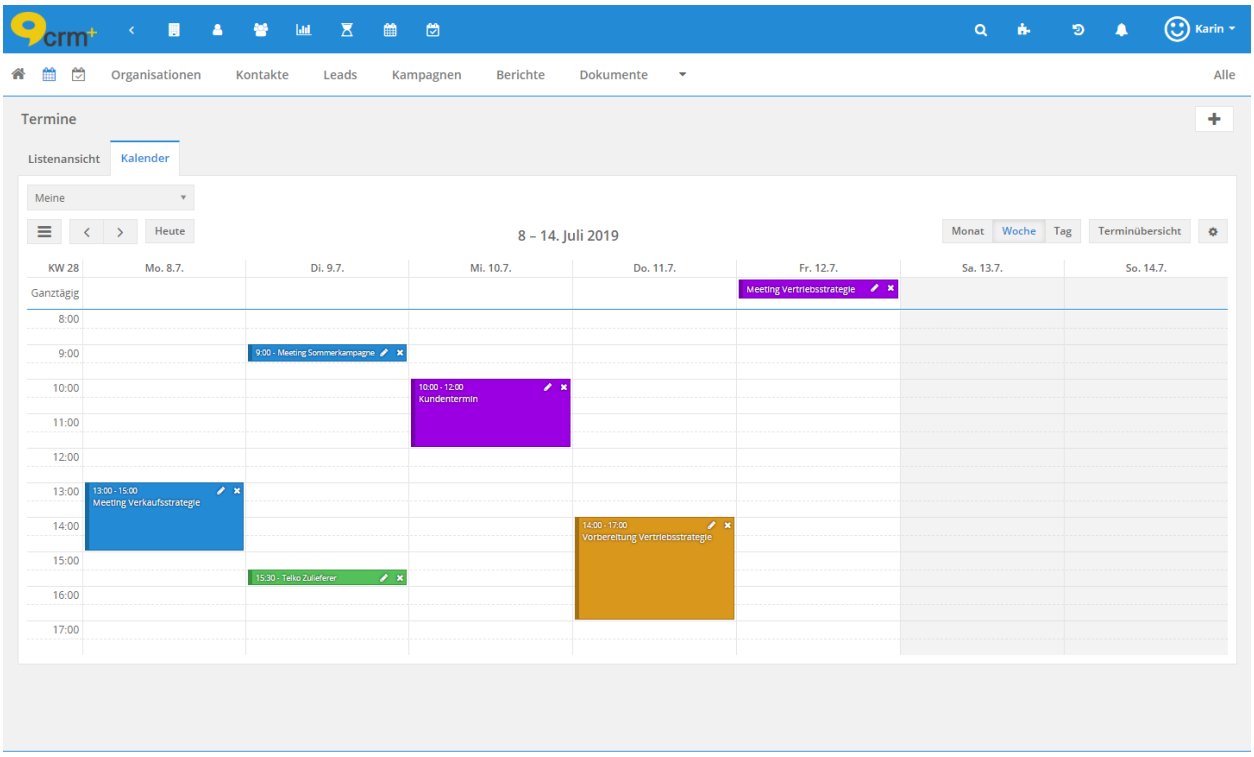
Die Auswahl, welche Kalender angezeigt werden sollen, wird dauerhaft zum Benutzer gespeichert.

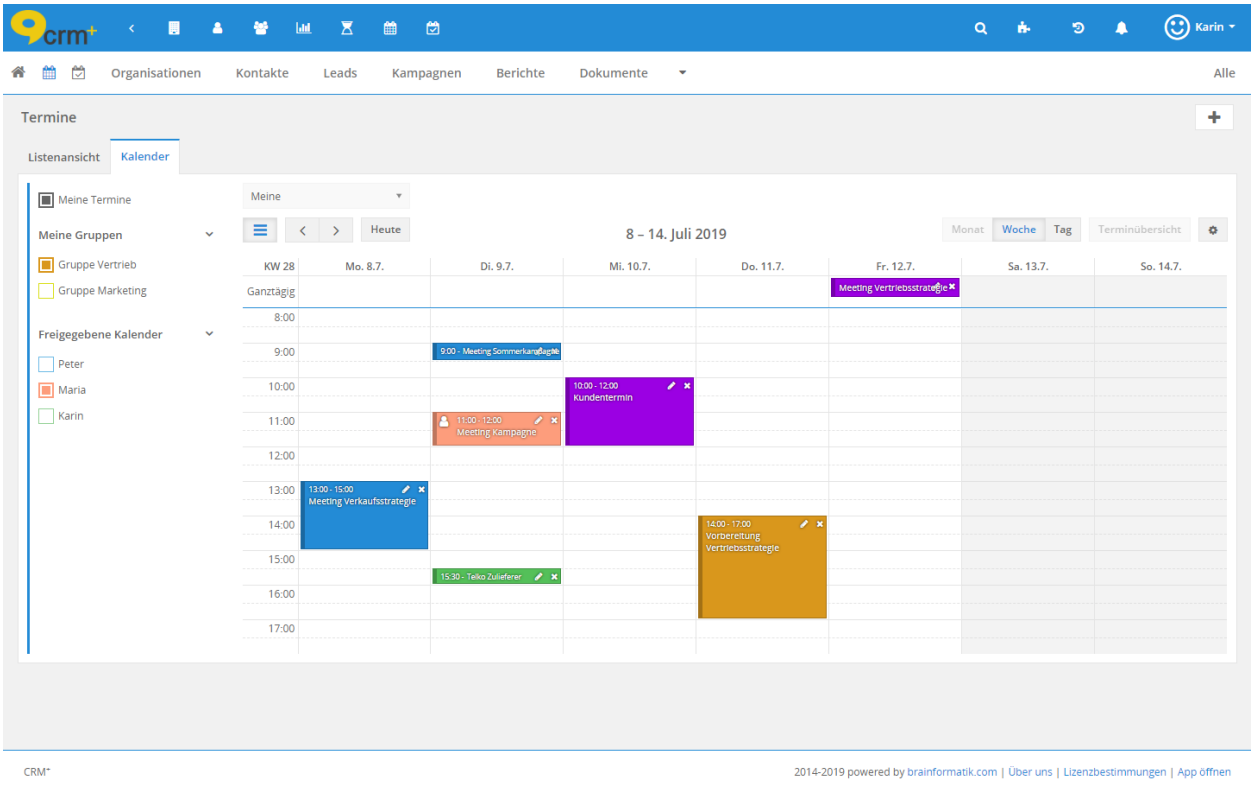
Weiters wird der zuletzt eingestellte Zustand (Ansicht, gewählte Benutzer und Gruppen) dauerhaft gespeichert.

Planungsansicht ein-/ausblenden

Mittels des Buttons “Planungsansicht” kann diese ein-/ausgeblendet werden:


Organisationen
Kontakte
Leads
Kampagnen
Termine
Listenansicht
Kalender
Meine
Heute
KW 28
Mo. 8.7.
Di. 9.7.
Ganztägig
8:00
9:00
9:00 - Meeting Sommerkampagne
10:00
10:00 - 12:00


Karin
Organisationen
Kontakte
Leads
Kampagnen
Berichte
Dokumente
Alle
Termine
Listenansicht
Kalender
Meine
Heute
8 – 14. Juli 2019
Monat
Woche
Tag
Terminübersicht
KW 28
Mo. 8.7.
Di. 9.7.
Mi. 10.7.
Do. 11.7.
Fr. 12.7.
Sa. 13.7.
So. 14.7.
Ganztägig
Meeting Vertriebsstrategie
9:00 - Meeting Sommerkampagne
10:00 - 12:00
Kundentermin
13:00 - 15:00
Meeting Verkaufsstrategie
14:00 - 17:00
Vorbereitung Vertriebsstrategie
15:30 - Telko Zulieferer
CRM+
2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen


Karin
Organisationen
Kontakte
Leads
Kampagnen
Berichte
Dokumente
Alle
Termine
Listenansicht
Kalender
Meine Termine
Meine Gruppen
Gruppe Vertrieb
Gruppe Marketing
Freigegebene Kalender
Peter
Maria
Karin
Meine
Heute
8 – 14. Juli 2019
Monat
Woche
Tag
Terminübersicht
KW 28
Mo. 8.7.
Di. 9.7.
Mi. 10.7.
Do. 11.7.
Fr. 12.7.
Sa. 13.7.
So. 14.7.
Ganztägig
Meeting Vertriebsstrategie
9:00 - Meeting Sommerkampagne
10:00 - 12:00
Kundentermin
11:00 - 12:00
Meeting Kampagne
13:00 - 15:00
Meeting Verkaufsstrategie
14:00 - 17:00
Vorbereitung Vertriebsstrategie
15:30 - Telko Zulieferer
CRM+
2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen

Kalenderansichten - Termine anlegen und ändern

Termin anlegen

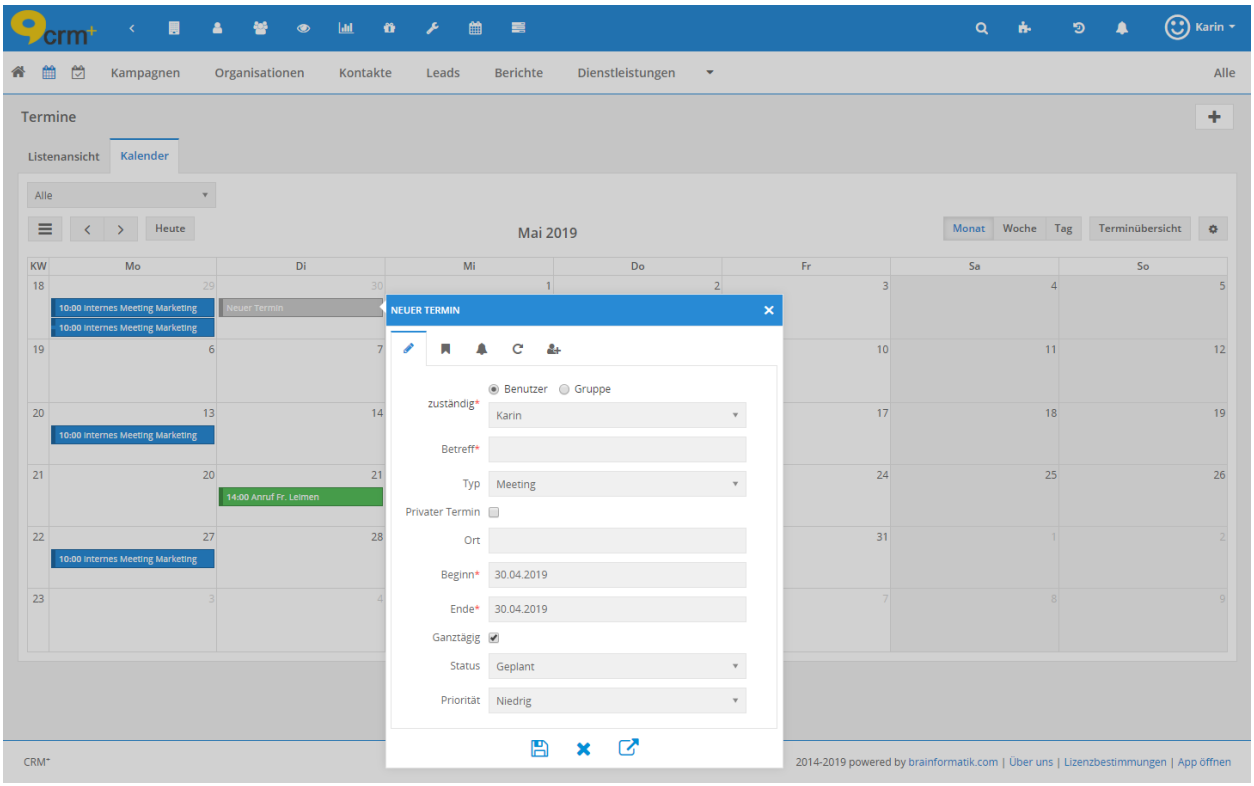
Ein neuer Termin kann mittels verschiedener Aktionen erzeugt werden:

- Schnellmenü
- Modulleiste - Aktion „Termin anlegen“
- „Plus Button“ ganz rechts unterhalb der Modulleiste
- CSV Import

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, in den Kalenderansichten Monat/Woche/Tag einen Termin mittels “Klick” oder “Doppelklick” auf den entsprechenden Kalenderbereich (Tag/Uhrzeit) anzulegen.

In den Kalenderansichten Woche/Tag kann ein neuer Termin auch mittels “ziehen mit der Maus” von der Start- zur Zieluhrzeit erstellt werden.

In beiden Fällen öffnet sich das Popup “Neuer Termin”, in welchem die Details zu diesem Termin konfiguriert werden:



Das Popup “Neuer Termin” besitzt selbst wiederum fünf Unterpunkte (Tabs):

- Termin
- Beziehungen
- Erinnerung
- Wiederholen
- Teilnehmer hinzufügen

Ein Öffnen der vollständigen Erstellansicht, aus der Maske zur Schnellerstellung, ist mittels des Icons „In Erstellansicht öffnen“ möglich.

Wenn sich Termine bei der Erstellung mit existierenden Terminen überschneiden, wird eine entsprechende Warnung angezeigt.

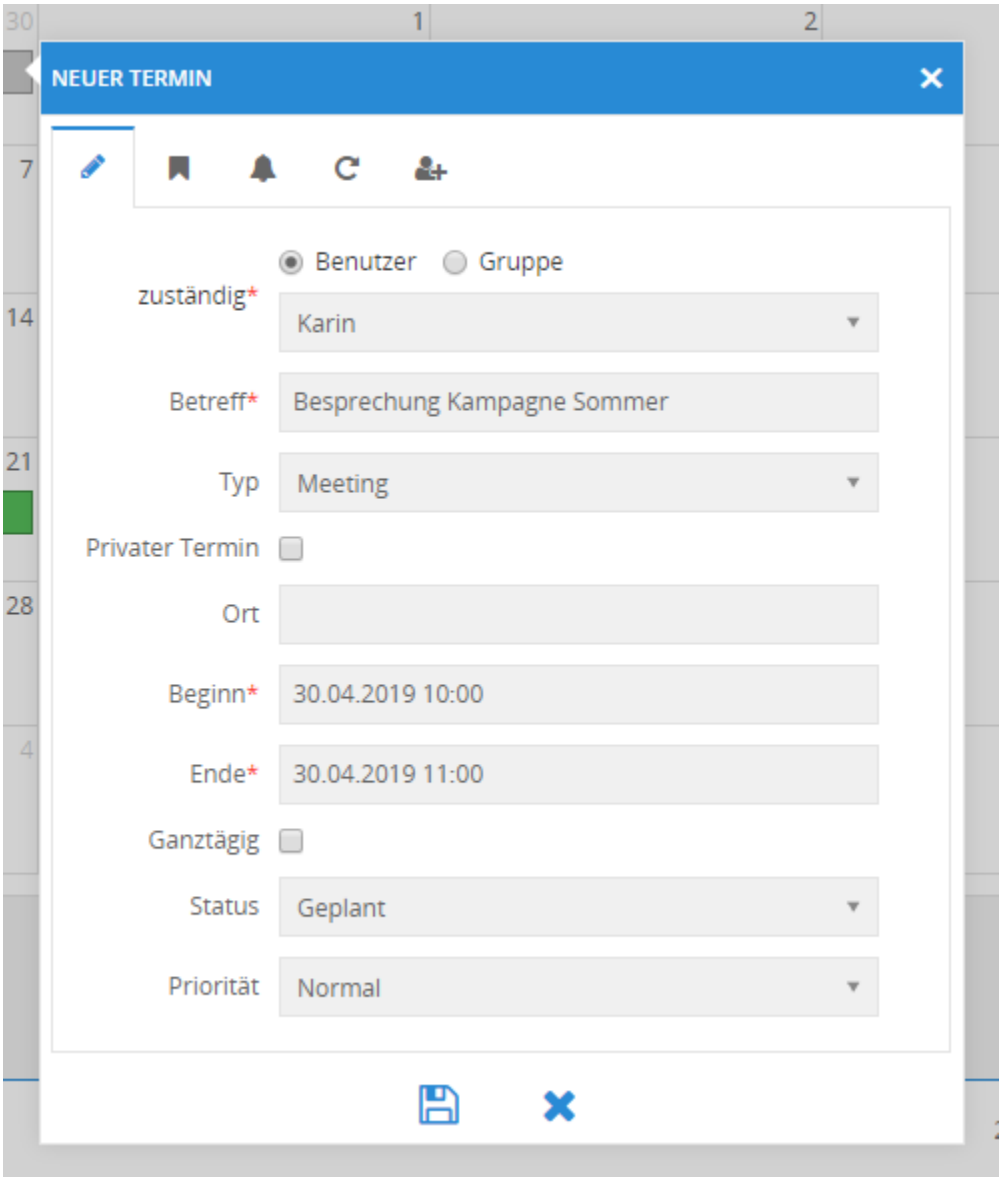
Angebundene CalDAV Kalender können bereits in der Maske der Schnellerstellung gewählt werden.

Tab Termin

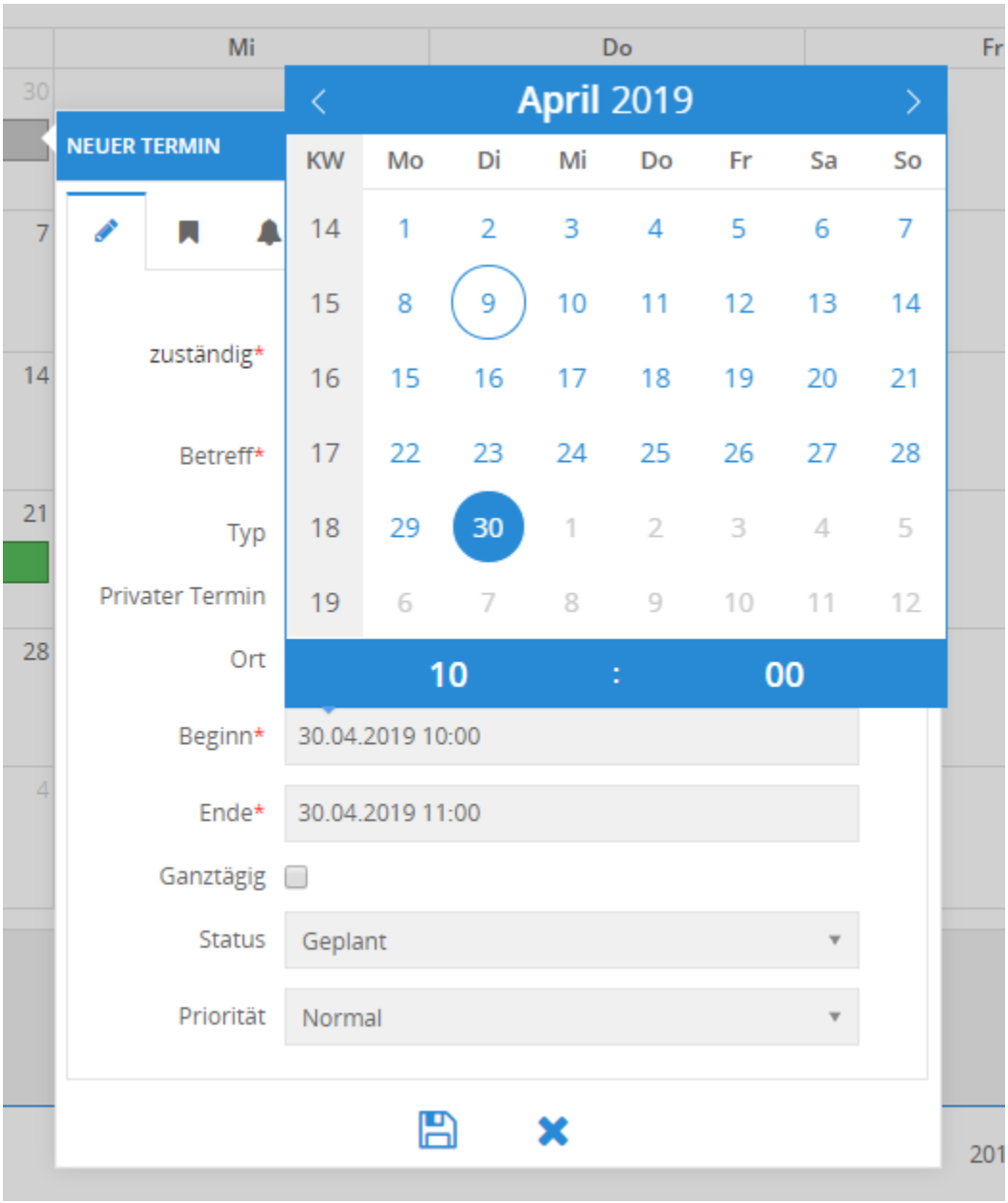
Im Tab “Termin” werden alle Details zum Termin eingetragen.

Es werden hier alle Felder angezeigt, welche die Eigenschaft “schnell erzeugen” besitzen.

Ob ein Feld die Eigenschaft “schnell erzeugen” hat, kann im *Modulmanager* konfiguriert werden.



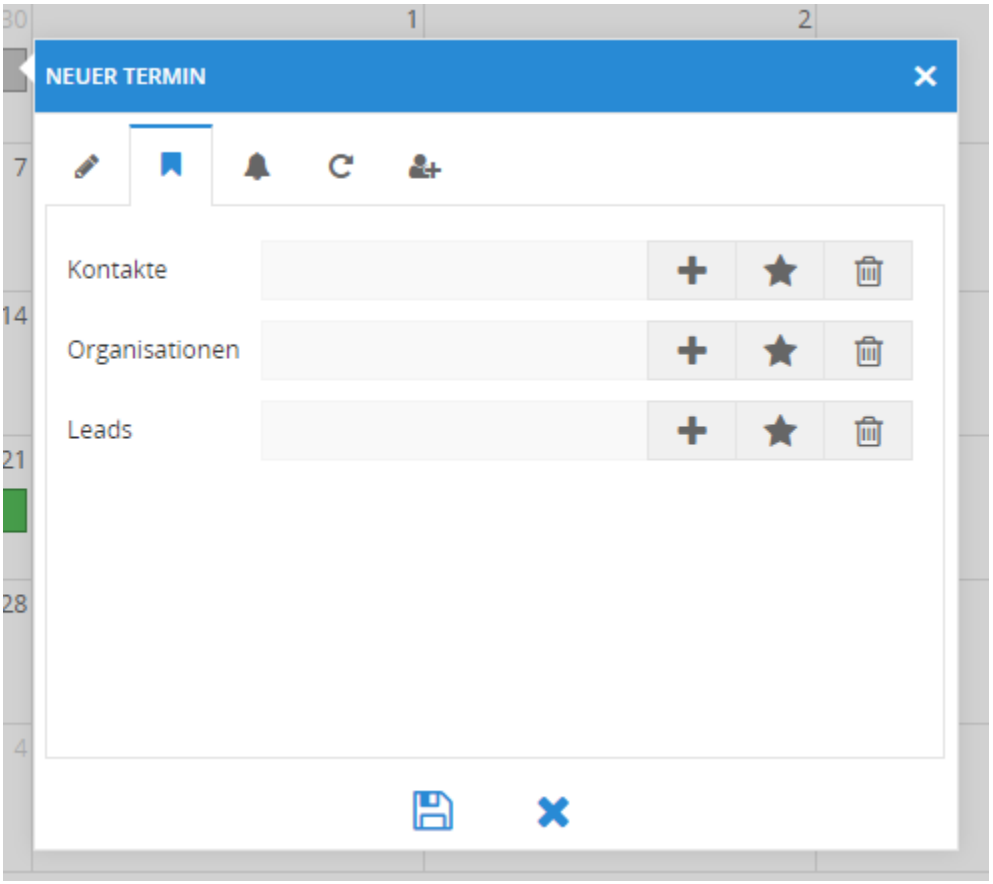
Eintragen von Datum und Uhrzeit: Beim Anklicken der Felder “Beginn” oder “Ende” wird ein Kalenderpopup angezeigt, in welchem das Datum und die Uhrzeit festgelegt wird:



Tab Beziehungen

Im Tab “Beziehungen” können Datensätze aus anderen Modulen gewählt werden, zu denen der Termin referenziert werden soll.

Bemerkung: Es werden hier nur die Module angezeigt, welche in *Meine Einstellungen - Kalender - Standardreferenzen* konfiguriert wurden.

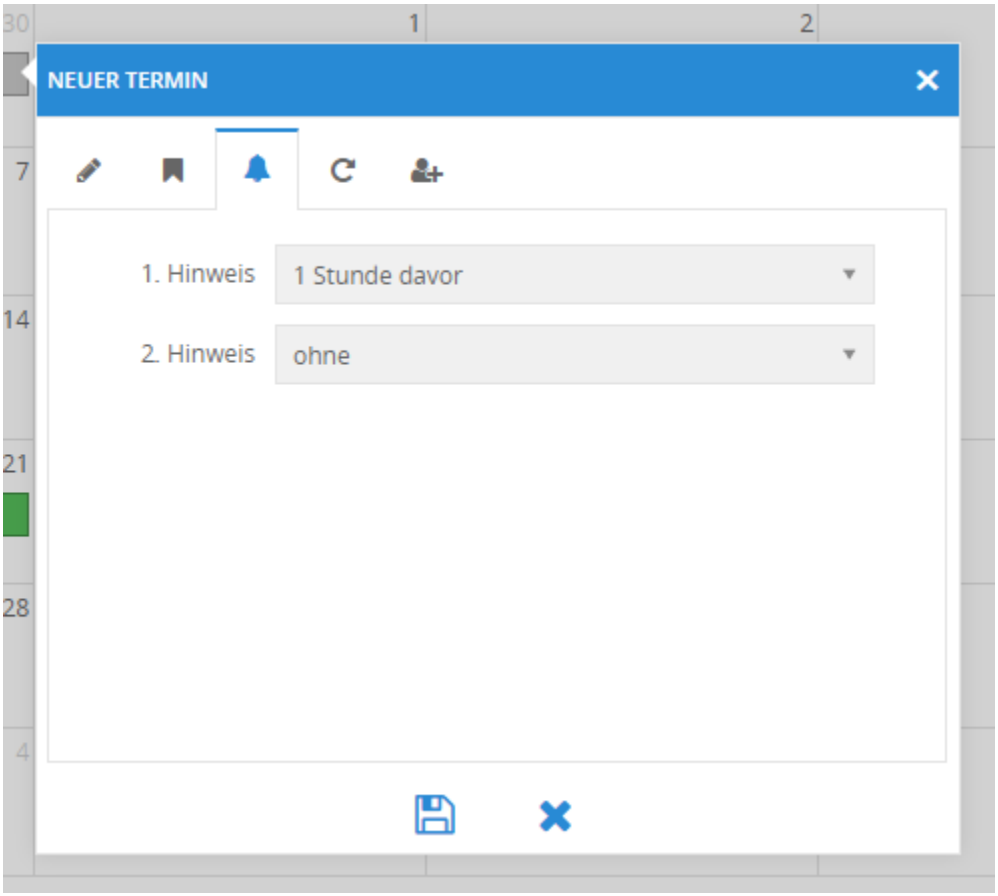


Tab Erinnerung

Im Block “Erinnerung” steht jeweils eine Auswahlliste für die Felder “1. Hinweis” und “2. Hinweis” zur Verfügung.

Wird aus der Auswahlliste ein Wert gewählt, erfolgt zum definierten Zeitpunkt vor dem Termin eine Erinnerung mittels *Nachrichtencenter* an den zuständigen Benutzer bzw. die zuständige Gruppe.

Die detaillierte Beschreibung zu dieser Funktionalität ist im Abschnitt *Termine Detailansicht - Block Erinnerung* verfügbar.

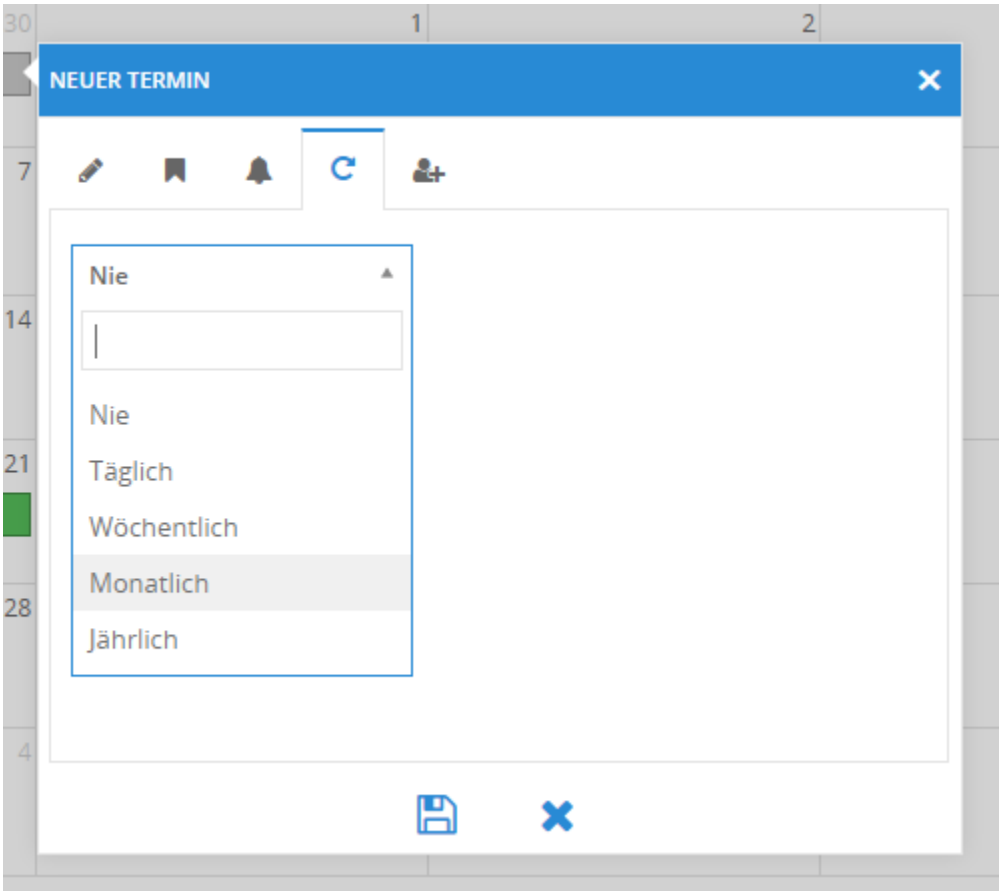


Tab Wiederholen

Im Tab “Wiederholen” können wiederkehrende Termine (Serientermine) konfiguriert werden. Beim Anlegen eines Termins wird definiert, in welchem Intervall und bis zu welchem Datum, weitere Termine erzeugt werden sollen.

Im Block “Wiederholen” steht die Auswahlliste “Häufigkeit” zur Verfügung, mittels welcher das Intervall von Serienterminen festgelegt wird.

Die detaillierte Beschreibung zu dieser Funktionalität ist im Abschnitt *Termine Detailansicht - Block Wiederholen (Serientermine)* verfügbar.



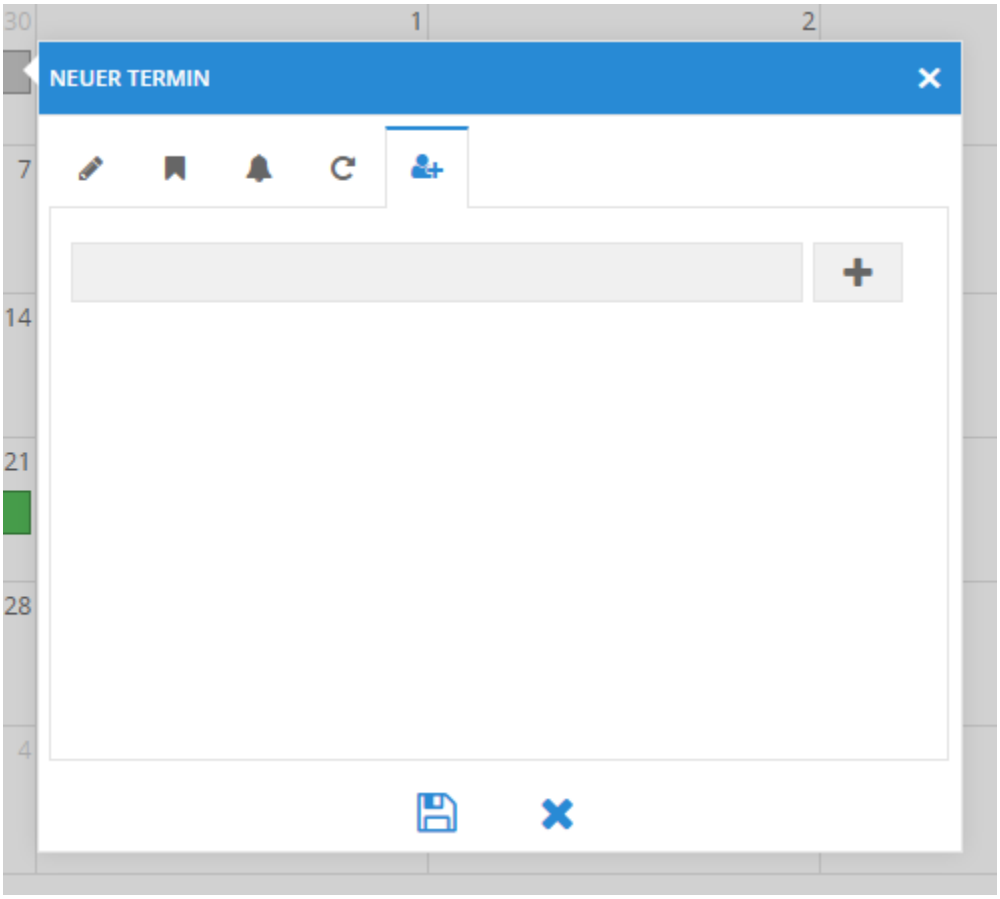
Tab Teilnehmer hinzufügen

Im Tab “Teilnehmer hinzufügen” werden Kalendereinladungen für andere Teilnehmer definiert.

Grundsätzlich können hier andere CRM+ Benutzer, als auch *Kontakte* und *Leads* eingeladen werden.

Mittels des “Plus-Buttons” (siehe nachfolgender Screenshot) werden die Teilnehmer hinzugefügt, welche zu diesem Termin eingeladen werden sollen.

Die detaillierte Beschreibung zu dieser Funktionalität ist im Abschnitt *Termine Detailansicht - Block Teilnehmer hinzufügen* verfügbar.



Termin ändern

In der Kalenderansicht Monat/Tag/Woche können Termine mittels *Drag And Drop* auf einen anderen Tag/eine andere Uhrzeit verschoben werden.

Auch ganztägige Termine können mittels *Drag And Drop* verschoben werden.

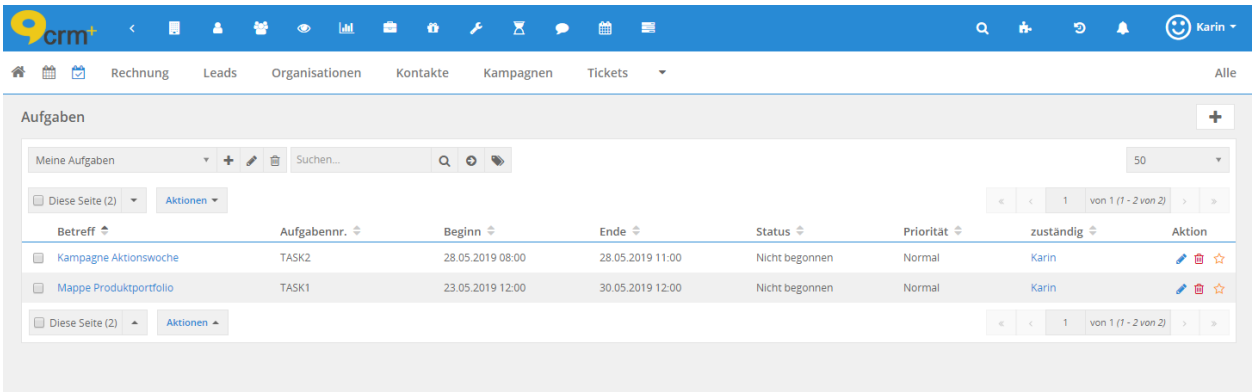
Warnung: Wird versucht einen Termin in die Vergangenheit zu verschieben, ist dies nur mit Terminen möglich, welche den Status „Durchgeführt“ haben. Sollte dies nicht der Fall sein, erscheint der Hinweis „Nur durchgeführte Termine können in die Vergangenheit geschoben werden!“.

Auch die Dauer eines Termins kann direkt in einer der Ansichten Woche oder Tag mittels “verschieben” der Endlinie des Termins nach oben/unten geändert werden.

4.15.5 Modul Aufgaben

Aufgaben Listenansicht

In der Listenansicht des Moduls werden die Datensätze zeilenweise dargestellt. Wie viele Datensätze pro Seite angezeigt werden, welche Felder für die einzelnen Spalten verwendet werden, oder ob evtl. auch Sortierungen oder Filter verwendet werden, kann frei konfiguriert werden.



Bemerkung: Mit der Veröffentlichung des neuen Kalenders wird auch eine, bereits vorkonfigurierte, neue benutzerdefinierte Listenansicht „Meine“ ausgeliefert.

Falls ein Benutzer in der Listenansicht andere Felder angezeigt haben möchte, kann dieser auch eine eigene, neue benutzerdefinierte Listenansicht erstellen.

Generelle Informationen zu Listenansichten siehe Handbuch Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

Neben den standardmäßigen Funktionalitäten einer Listenansicht, ist in der Spalte “Aktion” das Icon “grünes Häkchen” vorhanden.

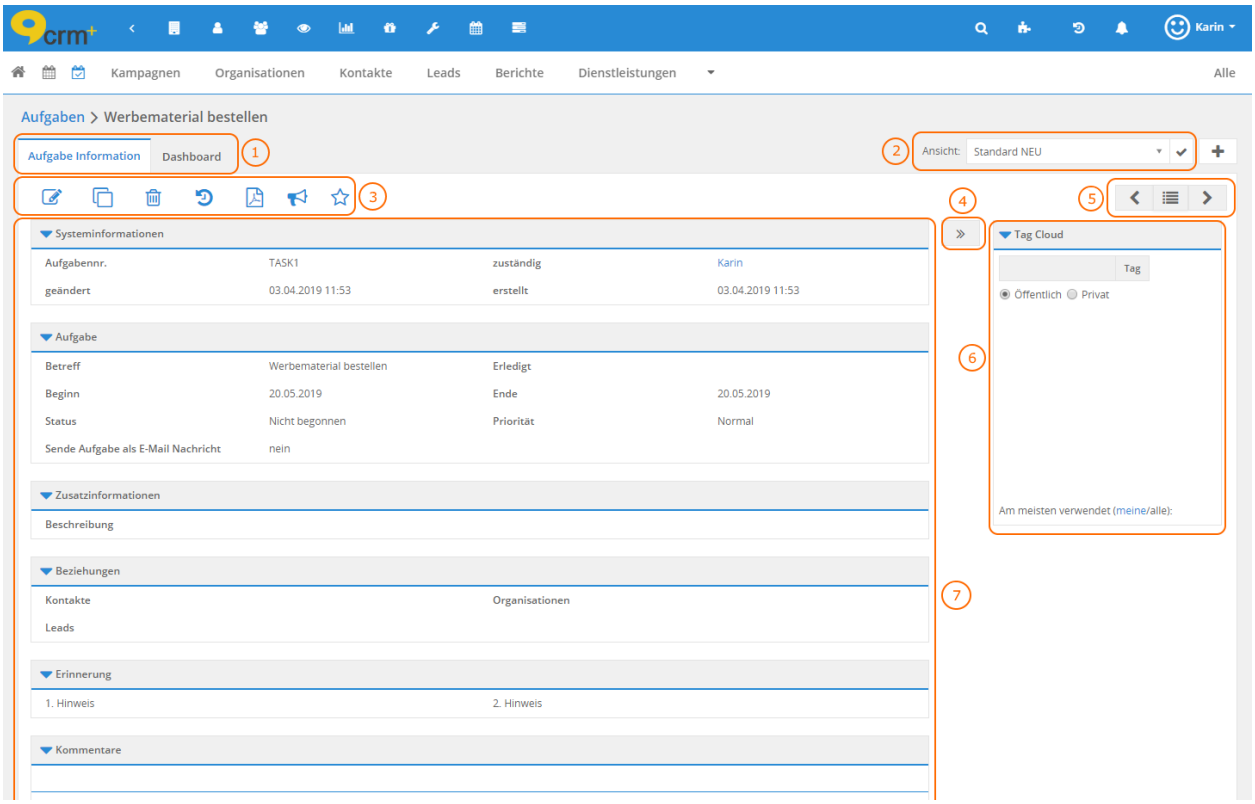
Durch Anklicken dieses Icons kann eine Aufgabe auf den Status “erledigt” gesetzt werden, ohne den Datensatz zur Bearbeitung zu öffnen.

Aufgaben Detailansicht/Bearbeitungsansicht

Wird ein Datensatz in der Detailansicht aufgerufen, ist dieser in mehrere funktionelle Bereiche unterteilt:

1. *Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard*
2. *Ansicht*
3. *Aktionen*
4. *Seitennavigation aus/einblenden*
5. *Datensatznavigation*
6. *Tag Cloud*
7. *Blöcke*

Im nachfolgenden Screenshot sind die Bereiche entsprechend der nummerierten Auflistung gekennzeichnet:



Generelle Informationen zu Detailansichten siehe Handbuch Abschnitt *Detailansicht*.

Spezielle Felder des Moduls Aufgaben und deren Funktionen, in der Detail- und Bearbeitungsansicht, werden nachfolgend detailliert beschrieben.

Block Aufgabe

Feld “Sende Aufgabe als E-Mail Nachricht”: Wenn der Haken gesetzt ist, wird eine E-Mail an den zuständigen Benutzer gesendet.

Bemerkung: Um die Funktion „Sende Aufgabe als E-Mail Nachricht“ nutzen zu können, muss im Modul *E-Mail Postfächer* mind. ein E-Mail Postfach beim Benutzer eingerichtet sein.

Bemerkung: Für die Auswahlliste „Status“ steht u.a. der Wert „überfallig“ zur Verfügung. Zu diesem Status kann ein *Cronjob* aktiviert werden, der den Status „überfallig“ bei überschrittenem Enddatum automatisch setzt.

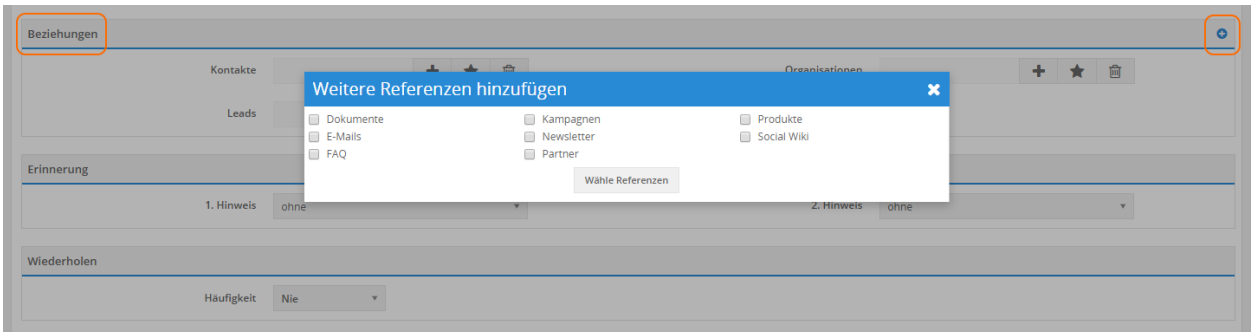
Block Beziehungen

Im Gegensatz zu anderen Modulen, werden bezogene Datensätze aus anderen Modulen nicht im Tab *Mehr Informationen*, sondern im Block “Beziehungen” definiert.

Welche Module hier standardmäßig angezeigt werden, kann in *Meine Einstellungen - Tab Kalender - Standardreferenzen* eingestellt werden.

Soll eine weitere Referenz/Beziehung zu einem Datensatz eines Moduls hergestellt werden, welche nicht als Standardreferenz definiert wurde, ist dies mittels der Aktion “Weitere Referenzen hinzufügen” möglich.

Durch Anklicken des Icons “Plus” im Block “Beziehungen” öffnet sich das Popup “Weitere Referenzen hinzufügen” mit der Auswahl der weiteren Module:



Nach Auswahl der Module - durch Anhaken der entsprechenden Checkbox - und Anklicken des Buttons “Wähle Referenzen” werden die Auswahlfelder für die gewählten Module im Block “Beziehungen” hinzugefügt.

Mittels des Plus-Buttons können nun Datensätze aus diesen Modulen gewählt und zum Datensatz eines Termins/einer Aufgabe referenziert werden.

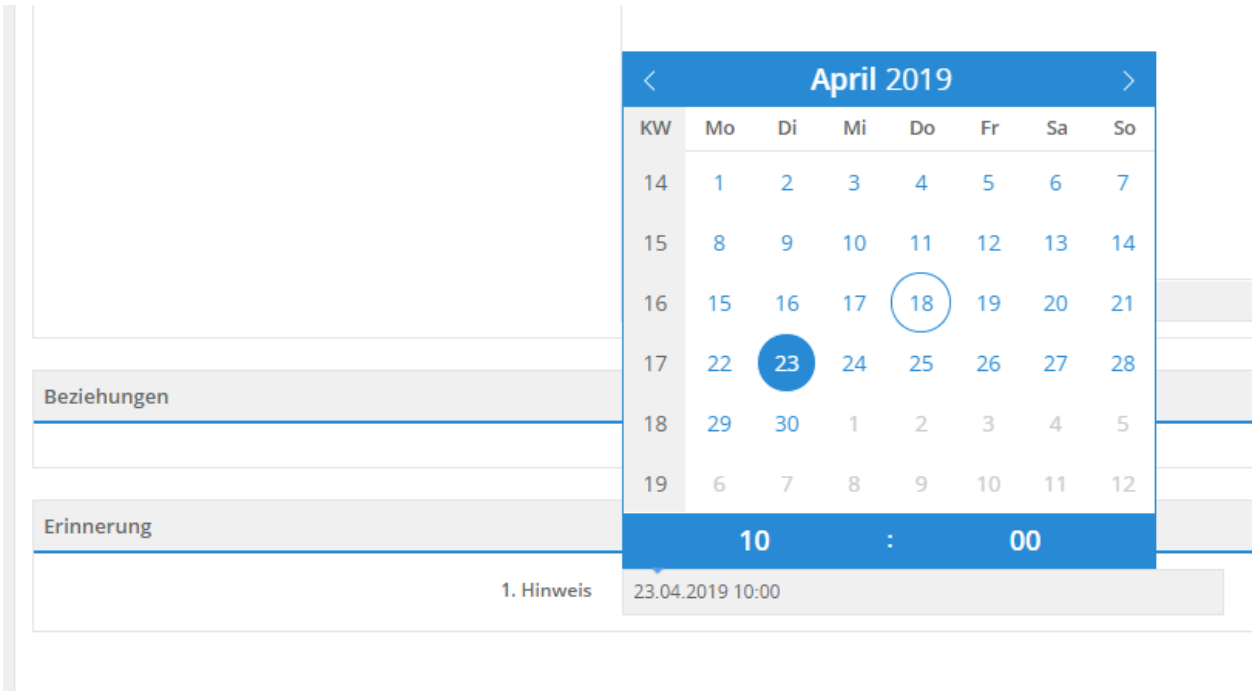
Block Erinnerung

Im Block “Erinnerung” stehen die Felder “1. Hinweis” und “2. Hinweis” zur Verfügung.

Wird hier ein Datum und eine Uhrzeit eingetragen, erfolgt eine Erinnerung mittels *Nachrichtencenter*.

Durch Anklicken eines dieser Felder öffnet sich ein Kalender-Popup, in welchem das Datum und die Uhrzeit für die Erinnerung definiert wird.

Bei Erinnerungen wird im 1. Hinweis der eingestellte Beginn der Arbeitszeit vorausgefüllt, beim 2. Hinweis der eingestellte Beginn + 1 Tag.



Block Dateianhänge

Es können Dateianhänge zu Aufgaben hinzugefügt werden. Diese werden dann im Modul Dokumente entsprechend gespeichert und sind zum Datensatz der Aufgabe referenziert.

Bemerkung: Wurde er Exchange Connector konfiguriert, werden die Anhänge entsprechend synchronisiert.

Block Wiederholen (Serienaufgaben)

Im Block "Wiederholen" können wiederkehrende Aufgaben (Serienaufgaben) konfiguriert werden. Beim Anlegen einer Aufgabe wird definiert, in welchem Intervall und bis zu welchem Datum, weitere Aufgaben erzeugt werden sollen.

Die Funktionalität entspricht der Erstellung von Serienterminen und ist im Handbuch im Abschnitt *Block Wiederholen (Serientermine)* detailliert beschrieben.

Warnung: Aufgaben werden derzeit von der Exchange Synchronisation ausgeschlossen.

4.16 Kampagnen

Das Modul Kampagnen bietet u.a die Möglichkeit, Datensätze aus den Modulen *Leads*, *Kontakte* und *Organisationen* als Teilnehmer zu einer Kampagne hinzuzufügen.

An die ausgewählten Leads, Kontakte und/oder Organisationen kann dann entweder eine (Massen-)E-Mail, oder ein Serienbrief (PDF-Datei) gesendet werden.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.16.1 Modulbezogene Auswahl von Teilnehmern

Tab "Mehr Informationen": In den Blöcken Leads, Kontakte und Organisationen können Empfänger mittels "lade Liste" und/oder mittels "lade Bericht" hinzugefügt werden.

Für jedes der drei Module steht auch der Button zum Wählen oder Erstellen eines Datensatzes des jeweiligen Moduls zur Verfügung, z.b. "wähle Leads" und "erstelle Leads".

- **Lade Liste**

  Nach Auswahl einer Liste (*CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*) und Klick auf den Button "lade Liste", werden alle in der ausgewählten Liste enthaltenen Datensätze zur Kampagne hinzugefügt.

- **Lade Bericht**

  Ermöglicht das Hinzufügen von Empfängern auf Basis eines *Tabellarisch*. Nach Auswahl eines *Berichte* und Klick auf den Button "lade Bericht", werden alle im ausgewählten Bericht enthaltenen Datensätze zur Kampagne hinzugefügt.

- **Datensätze wählen**

  Z.B. Button "wähle Leads". Dieser Button öffnet das gewohnte Popup, um einen oder mehrere Empfänger manuell auszuwählen.

- **erstelle Datensatz**

  Z.B. Button “erstelle Lead”. Dieser Button öffnet die *Erstellansicht* eines neuen Datensatzes im jeweiligen Modul. Nach dem Speichern ist dieser bereits autom. zur Kampagne hinzugefügt.

4.16.2 Spezielle Aktionen

In den Blöcken Leads, Kontakte und Organisationen stehen spezielle Aktionen zur Verfügung:

- *Relation löschen*
- *E-Mail senden*
- *Erstelle Kampagnenfeedback*
- *Serienbrief Plus*

Relation löschen

Mittels der Aktion “Relation löschen” wird der ausgewählte Datensatz aus der Kampagne entfernt (entfernen eines Empfängers, die Relation zur Kampagne wird gelöscht).

Ein Löschen der Relation kann auch in der Listenansicht im Tab “Mehr Informationen” mittels des Icons “Relation löschen” (rotes gebrochenes Kettengliedsymbol) für einzelne Datensätze durchgeführt werden.

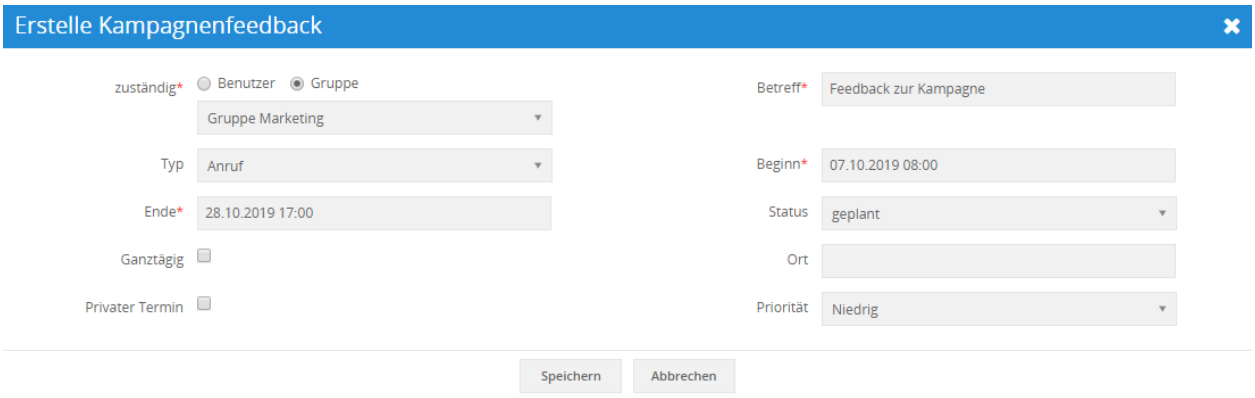
E-Mail senden

Die Erstellansicht eines neues Datensatzes im Modul *E-Mails* wird geöffnet.

Alle ausgewählten Teilnehmer werden als E-Mail Empfänger in die neue E-Mail übernommen. Im Popup kann ausgewählt werden, in welches Feld (An, CC oder BCC) die E-Mail Adressen übernommen werden.

Erstelle Kampagnenfeedback

Es wird für jeden ausgewählten Datensatz ein separater Datensatz im *Modul Termine* erstellt.

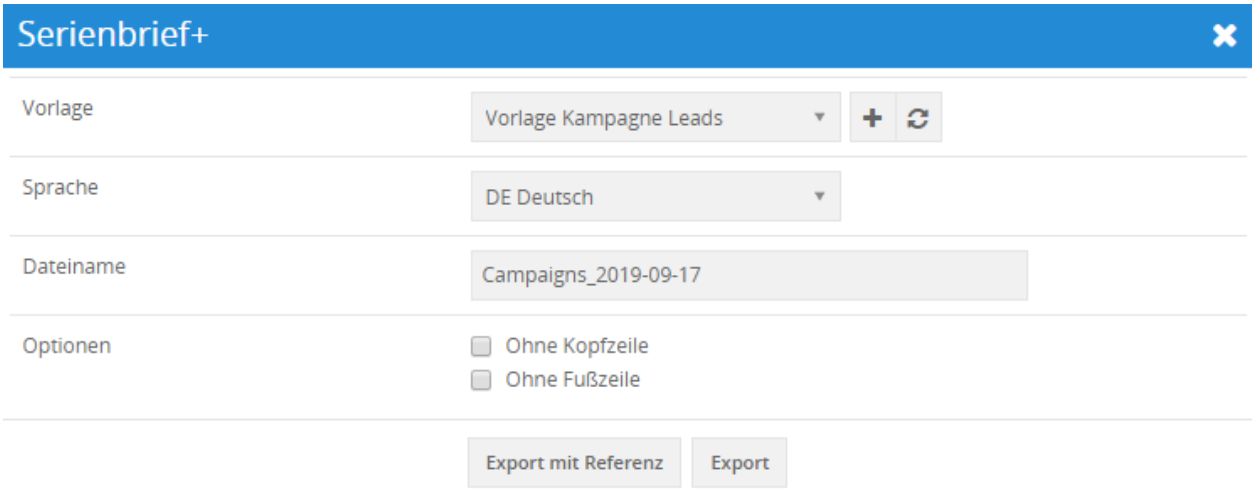


Serienbrief Plus

Mittels der Aktion “Serienbrief Plus” wird aufgrund ein PDF-Vorlage aus dem Modul *PDF Plus* für eine PDF Datei erzeugt, wobei für jeden Empfänger eine eigene Seite verwendet wird.

Bemerkung: Um eine entsprechende Vorlage auswählen zu können, muss im Modul *PDF Plus* zuvor eine Vorlage für das Modul Kampagnen erstellt worden sein.

Nach dem Anklicken der Aktion “Serienbrief Plus” öffnet sich das gleichnamige Popup:



Im Popup wird die gewünschte Vorlage in der Auswahlliste ausgewählt. Weitere Optionen wie Sprache, Dateiname und die Verwendung von Kopf-/Fußzeile können vor dem Export eingestellt werden.

Falls keine "passende" PDF Vorlage bzw. generell noch keine PDF Vorlage vorhanden ist, kann mittels des kleinen Buttons "Plus-Zeichen" direkt eine neue PDF Vorlage erstellt werden. Nach dem Anklicken des Buttons "Plus-Zeichen" öffnet sich in einem neuen Browsertab/-fenster die Erstellansicht einer neuen PDF Vorlage im Modul *PDF Plus*. Wurde diese gespeichert, kann nun im Popup "Serienbrief Plus" durch das Anklicken des Buttons "neu laden" (halbkreisförmige Pfeile) die Auswahlliste der Vorlage neu geladen werden.

Nach dem Anklicken der Buttons "Export mit Referenz" (die PDF Datei wird erzeugt und zu allen ausgewählten Empfängern autom. referenziert) oder "Export" (PDF Datei wird ohne autom. Referenzierung erzeugt) wird der Export durchgeführt.

4.17 Kommentare

In fast allen Modulen steht der Block „Kommentare" zur Verfügung. Siehe hierzu auch Abschnitt *Blöcke*.

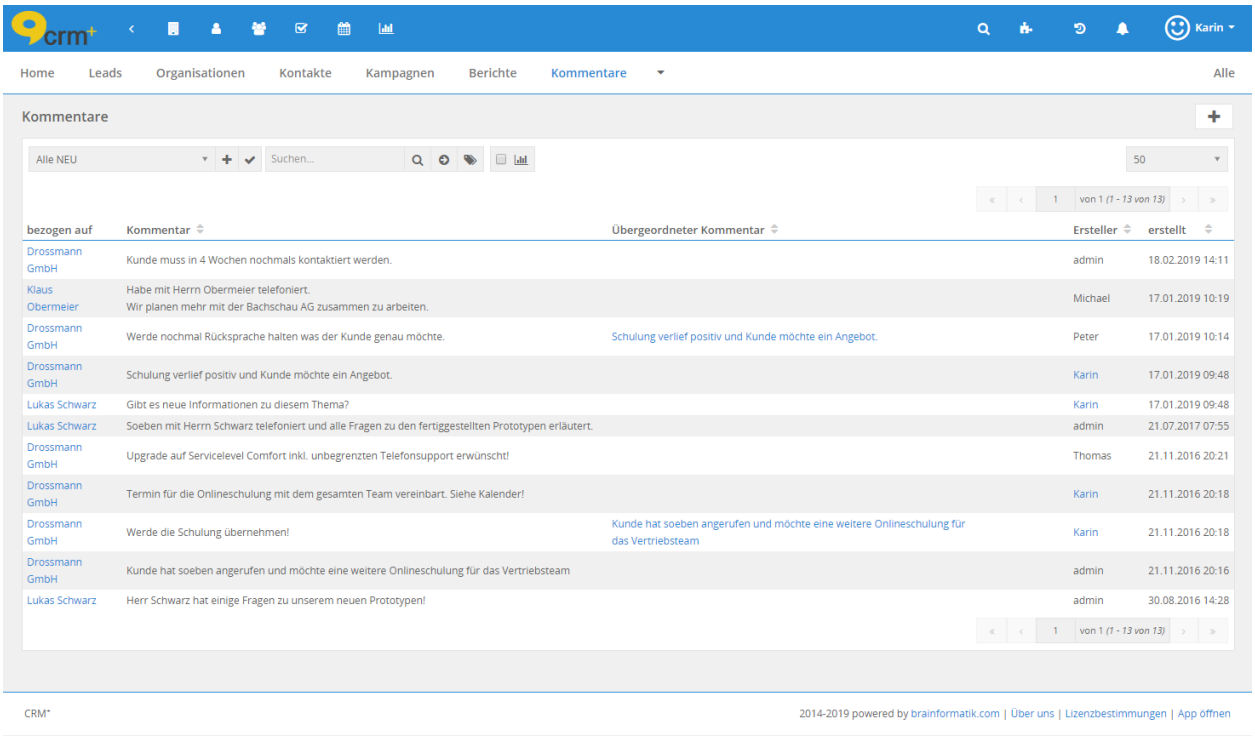
Bemerkung: Kommentare werden immer zum entsprechenden Datensatz gespeichert, sind aber grundsätzlich im Modul *Kommentare* separat gespeichert.

Listenansicht

Das Modul Kommentare ist zwar ein spezielles Modul, es bietet jedoch in der Listenansicht fast die gleichen Funktionalitäten wie andere Standardmodule.

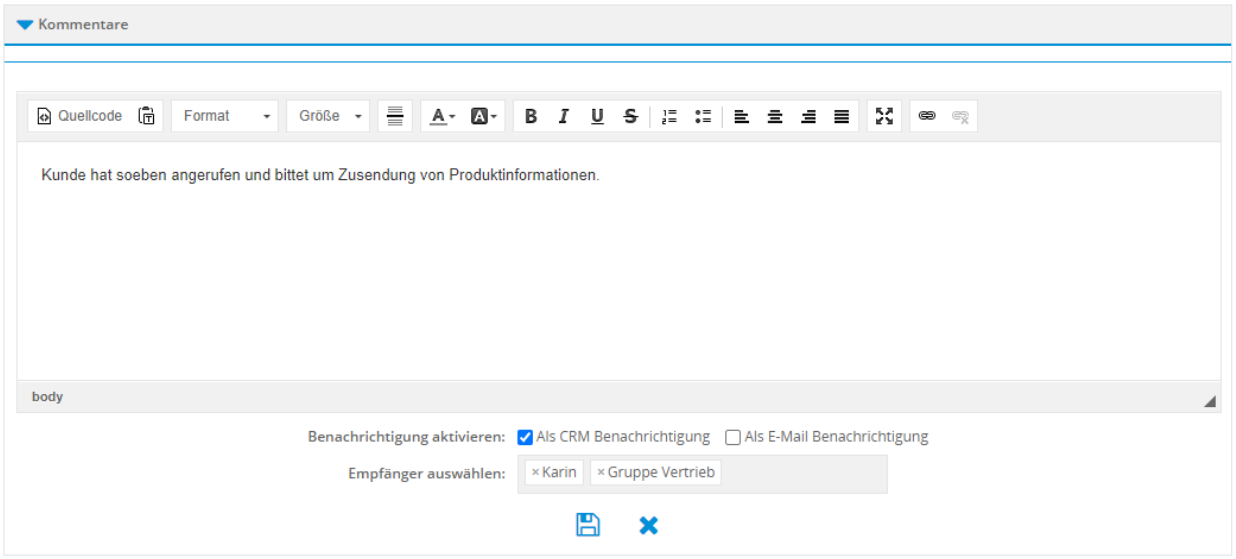
Siehe hierzu bitte den Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

Warnung: Im Modul Kommentare steht weder der Button *Aktionen*, noch die Spalte Aktionen zur Verfügung, da für dieses Modul keine Aktionen ausgeführt werden können.



Kommentare können, wenn die Rechteeinstellungen *Profile* entsprechend eingestellt sind, bearbeitet werden.

Das Bearbeiten von Kommentaren erfolgt stets in der *Detailansicht* eines Datensatzes in dem Modul, für den der Kommentar erstellt wurde.
Im Bearbeitungsmodus ist für das Feld „Kommentare“ ein HTML-Editor (*CKEditor*) verfügbar:



Warnung: Ein Admin, Customer Admin, Superuser oder Ersteller eines Kommentars, kann einen Kommentar nur löschen, wenn auch der bezogene Datensatz aus dem Papierkorb gelöscht wurde.

Detailansicht

Warnung: Im Modul Kommentare steht für einen Datensatz keine Bearbeitungsansicht zur Verfügung, da ein Kommentar nur in dem jeweiligen Datensatz bearbeitet werden kann, zu dem er gespeichert wurde.

Siehe hierzu auch den Abschnitt *Blöcke* im Handbuch.

Benachrichtigungsfunktion für Kommentare

Die Benachrichtigungsfunktion der Kommentare (CRM Benachrichtigung und/oder E-Mail Benachrichtigung) ist detailliert im Abschnitt *Blöcke* erklärt.

4.18 Kontakte

4.18.1 Allgemein

Ein Kontakt ist eine natürliche Person, wobei im Modul Kontakte einerseits alle relevanten Daten einem Kontakt - wie z.B. Vor-/Nachname, Adressen, E-Mail, Telefon usw., als auch die Beziehungen zu zugehörigen (referenzierten) Daten aus anderen Modulen (Organisationen, E-Mails, Angebote, Rechnungen etc.) gespeichert werden.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.18.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Kontakte verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Masenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Erstelle Google Maps Routenplan
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus

- vCard importieren
- Geodaten ermitteln
- E-Mail senden
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Bemerkung: Tipp zur Suche in der Listenansicht nach Vor- u. Nachname: Im Modul Kontakte werden Vor- u. Nachname in getrennten Feldern gespeichert. Entsprechend funktionert eine Suche in der Listenansicht nach Vor- u. Nachname nicht, da nur jeweils separat in einem Feld gesucht wird.

Durch Erstellung eines neuen benutzerdefinierten Feldes „Vor-/Nachname“ und die Erstellung einer Feldformel oder Workflows - welche(r) die beiden Felder Vor-/Nachname konkateniert - kann das Feld Vor-/Nachname autom. gefüllt werden. Eine Suche nach Vor-/Nachname in der Listenansicht ist dann möglich.

4.18.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Feld “E-Mail Opt aus”:
Wenn das Feld aktiviert ist, dann werden an Kontakte keine automatisierten E-Mails mehr aus CRM+ versendet.

Zu den automatisierten E-Mails zählen:

- Kundenportal Zugangsdaten
- Trouble Ticket Kommunikation
- Workflow E-Mails
- Support-Benachrichtigungen

Mit dem Feld “E-Mail Opt aus” kann verhindert werden, dass diese E-Mails an einen Kontakt versendet werden. Ist das Feld “E-Mail Opt aus” auf “ja” gesetzt, können über CRM+ nur noch direkt E-Mails (Module *E-Mail Postfächer* bzw. *E-Mails*) an die Person gesendet werden.

Feld “Referenz”:
Dient nur der Information und verfügt über keine spezielle Funktionalität.

Feld “Newsletter abbestellt”:
Ist die Checkbox angehakt, wird die E-Mail Adresse beim Hinzufügen zur Empfängerliste eines Newsletters (z.B. Modul *E-Mail Marketing*) ignoriert.

Feld “erstellt durch Leadumwandlung”:

Wurde der Kontakt durch eine *Leadumwandlung* erzeugt, ist diese Checkbox angehakt. Dieses Feld kann manuell nicht bearbeitet werden.

Feld "nicht anrufen":
Wenn eine *Telefonanbindung (PBX)* eingerichtet ist und dieses Feld auf "ja" steht, ist die Telefonnummer nicht klickbar.

Block "Kundenportal":
Im Block Kundenportal sind im Standard drei Felder verfügbar:

- Aktiv?
- Support Startdatum
- Support Enddatum

Wird ein Datensatz eines Kontaktes bearbeitet, die Checkbox "Aktiv?" auf "ja" gesetzt und ein Datum in den Feldern "Support Startdatum" sowie "Support Enddatum" eingetragen, wird vom CRM automatisch eine E-Mail an diesen Kontakt versendet. Als E-Mail Adresse wird die im Feld "E-Mail" hinterlegte Adresse verwendet.

Das "heutige" Datum - also das Datum, an dem Felder gefüllt und der Datensatz gespeichert wird - muss nach dem Start- und vor dem Enddatum sein.

Für den E-Mail Versand wird die Vorlage "Customer Login Details" (siehe Abschnitt *Globale E-Mail Vorlagen*) verwendet.

In der versendeten E-Mail sind folgende Daten für den Login im *Kundenportal* enthalten:

- User ID (Benutzername)
- Passwort
- Kundenportal-Link

Aktion "Zurücksetzen des Kundenportalpassworts":
Nach dem Anklicken der Aktion werden nochmals die Zugangsdaten (inkl. neuem Passwort) per E-Mail an den Kontakt versendet.

Diese Aktion ist nur sichtbar, wenn der Kontakt über einen aktiven Kundenportalzugang (siehe Abschnitt *Spezielle Felder/Aktionen*) verfügt. Siehe hierzu auch Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Beim Versand der E-Mail zum Zurücksetzen des Kundenportalpassworts wird die E-Mail Vorlage „Customer Login Details Reset" verwendet. Siehe hierzu auch Abschnitt *Globale E-Mail Vorlagen*.

Bemerkung:

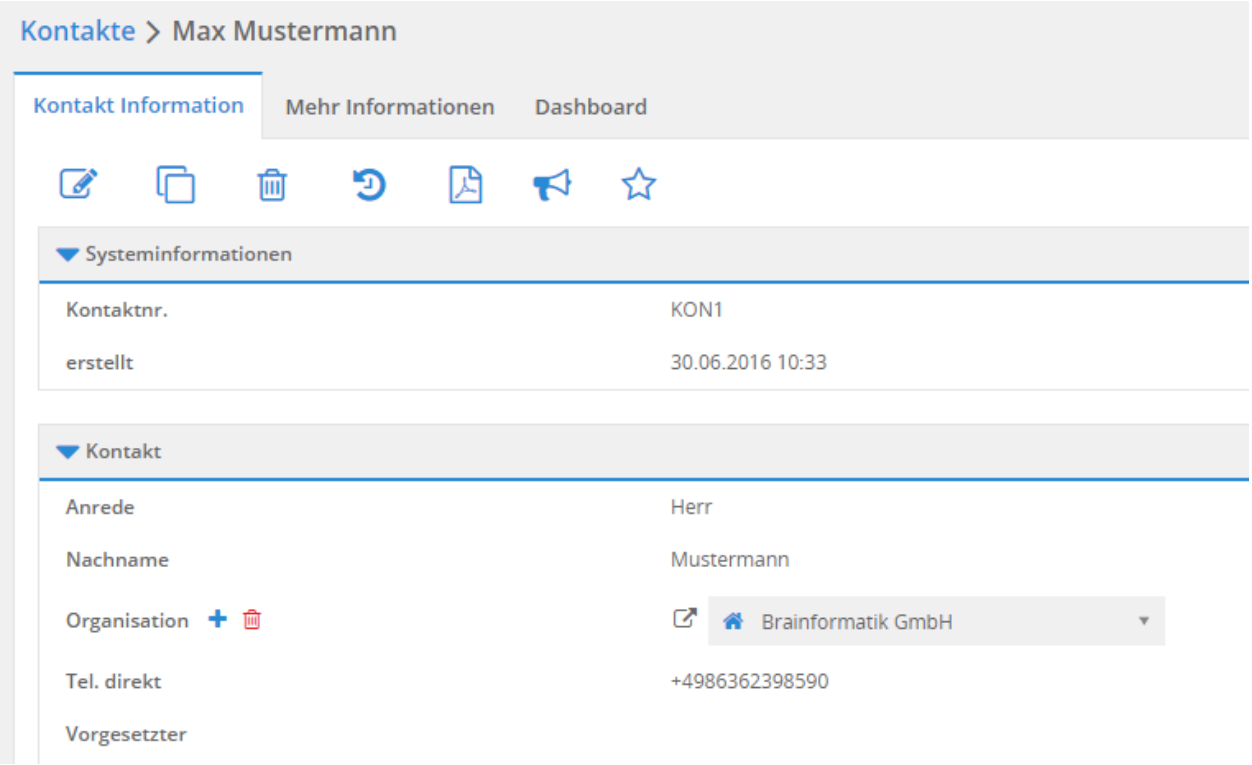
Sowohl für den erstmaligen Versand der Logindetails für das Kundenportal, als auch für die Aktion „Zurücksetzen des Kundenportalpassworts", muss der globale Mailserver im CRM konfiguriert sein.
Detaillierte Informationen Zum Mailserver siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Mailserver*.

Spezielle Funktionalitäten

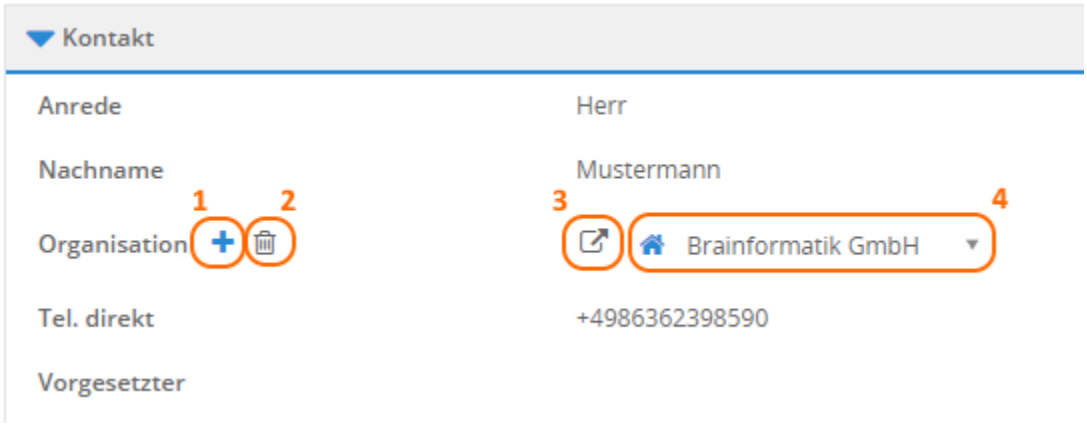
Eine Besonderheit im Modul Kontakte stellt das Feld “Organisationen” dar.

Dieses Feld ist grundsätzlich ein Referenzfeld (also ein Feld, in welchem ein bezogener Datensatz ausgewählt werden kann), jedoch können in diesem speziellen Fall mehrere Referenzen zu Datensätzen aus dem Modul Organisationen erstellt werden.

Hintergrund ist, dass ein Kontakt durchaus für mehrere Organisationen tätig sein kann (z.B. als Dienstleister, techn. Ansprechpartner usw.).



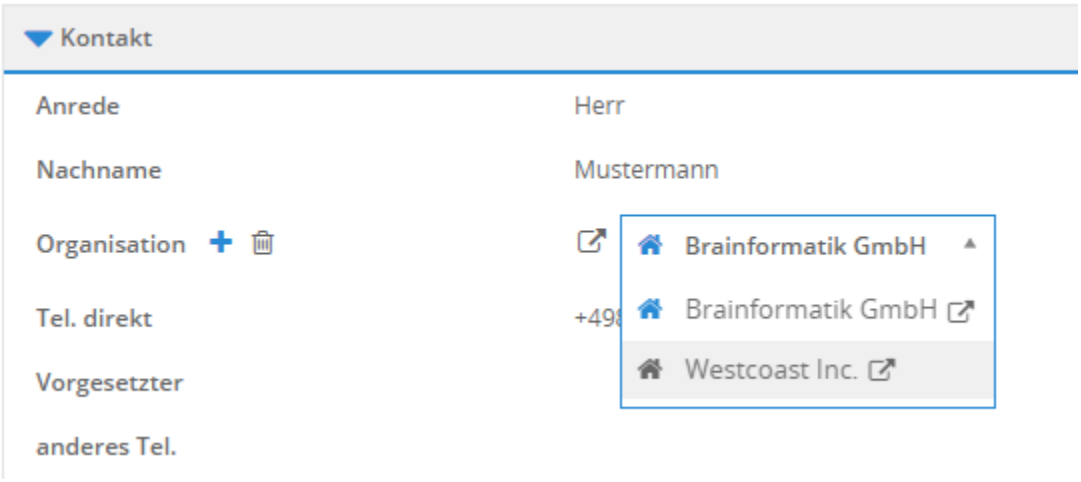
Das Feld “Organisationen” verfügt über mehrere spezielle Funktionen:



- 1 - Auswahl bezogene Organisation: Nach dem Anklicken des Icons öffnet sich ein Popup, in welchem die zu referenzierende Organisation ausgewählt werden kann. Die ausgewählte Organisation wird dann in der Auswahlliste der Organisationen (Nr. 4 im Screenshot) angezeigt.

- 2 - Lösche bezogene Organisation: Die Referenz/Verknüpfung zu der in der Auswahlliste der Organisationen (Nr. 4 im Screenshot) angezeigten Organisation wird gelöscht. Der eigentliche Datensatz dieser Organisation im Modul Organisationen wird hierbei nicht gelöscht!
- 3 - Organisation aufrufen: Nach dem Anklicken des Icons wird die in der Auswahlliste der Organisationen (Nr. 4 im Screenshot) angezeigte Organisation im Browser aufgerufen.
- 4 - Auswahlliste der referenzierten Organisationen: Nach der Auswahl einer Organisation, wird der Datensatz neu geladen und alle organisationsbezogenen Felder zeigen andere Feldwerte an.

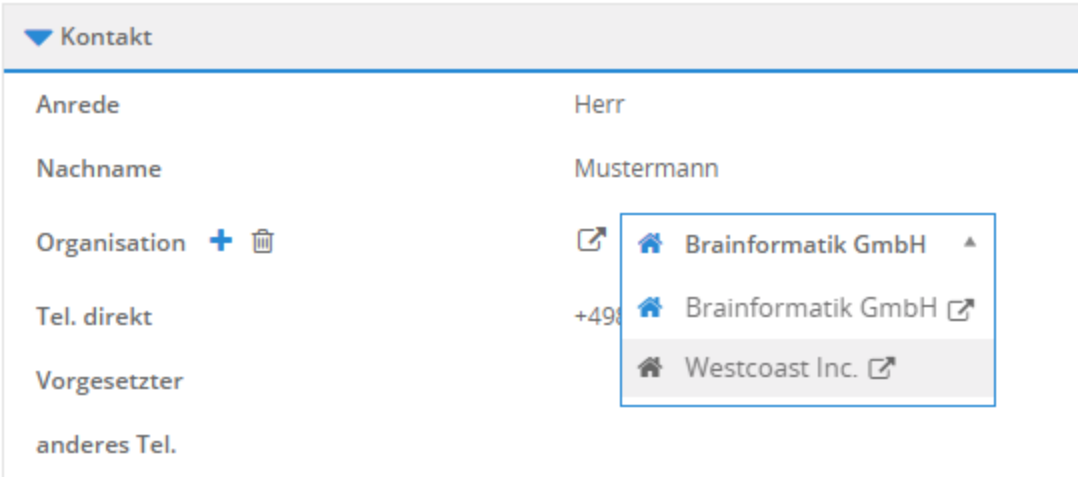
Auswahl einer anderen Organisation:



Bemerkung: Zu den organisationsbezogenen Daten gehören alle Felder, welche im Modulmanager im *Layout Editor* als „organisationsbezogen“ gekennzeichnet sind. Es gibt einerseits bereits durch CRM+ standardmäßig als organisationsbezogen gekennzeichnete Felder, andererseits können auch neue benutzerdefinierte Felder beim Anlegen im Modulmanager als „organisationsbezogen“ gekennzeichnet werden.

Wurden zu einem Kontakt mehrere Organisationen referenziert, ist immer eine Organisation die “Hauptbeziehung”.

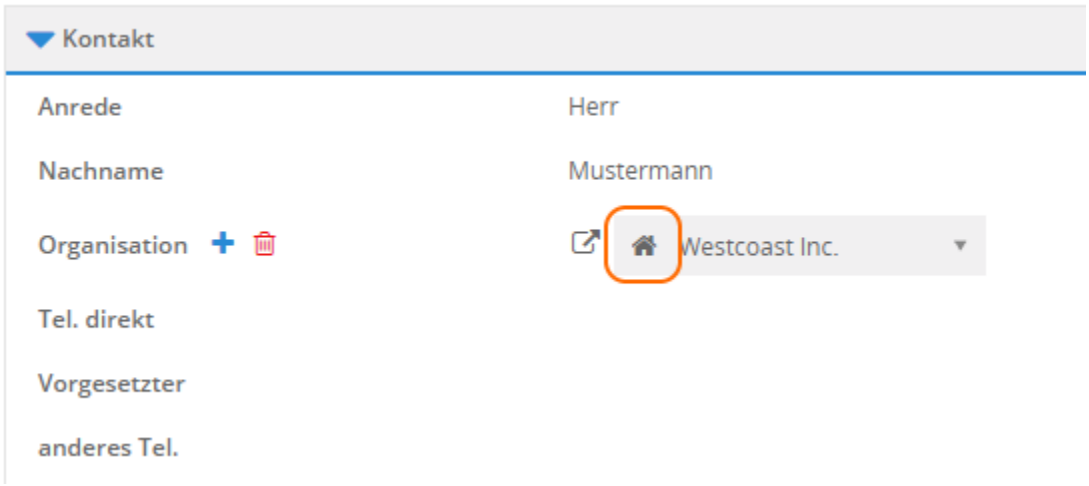
Die aktuelle Hauptbeziehung ist anhand des Icons „Häuschen“ ersichtlich, welches in der eingestellten Hauptfarbe (siehe hierzu auch *Theme Anpassungen*) von CRM+ dargestellt wird (im nachfolgenden Beispielen blau):



Beispiel

Die Organisation „Brainformatik GmbH“ ist im Screenshot oberhalb als Hauptbeziehung definiert. Das Icon „Häuschen“ wird daher in blau (hier die eingestellte Hauptfarbe) angezeigt. Der Kontakt ist im Beispiel ebenfalls zur Organisation „Westcoast Inc.“ referenziert. Das Icon „Häuschen“ wird in grau angezeigt.

Um eine in der Auswahlliste eine ausgewählte Organisation zur Hauptbeziehung zu machen, muss lediglich das Icon “Häuschen” angeklickt werden:



Nach dem Anklicken ist dann diese Organisation die Hauptbeziehung zum Kontakt. Die Farbe des Icons entspricht nun der eingestellten Hauptfarbe von CRM+.

Bemerkung:

Bei Verwendung der Aktionen „*Duplikate suchen*“ bzw. „*Duplikate zusammenführen*“ in der Listenansicht im Modul Kontakte werden bei einem Kontakt der zu mehreren Organisationen referenziert ist, bei der Zusammenführung immer alle Referenzen zu den Organisationen - und somit alle organisationsbezogenen Feldwerte - des primär ausgewählten Kontakts übernommen.

Die organisationsbezogenen Felder der Organisation(en) der weiteren Kontakte werden bei der Zusammenführung nicht genutzt. Bei der Zusammenführung von Datensätzen gehen alle Feldwerte der organisationsbezogenen Felder des nicht als primär ausgewählten Kontakts verloren!

4.19 Leads

4.19.1 Allgemein

Begriffserklärung: “Lead” ist ein Begriff aus dem Marketing. Ein Lead ist ein qualifizierter Interessent, der sich zum einen für ein Unternehmen oder ein Produkt interessiert und der zum anderen dem Werbungtreibenden aus eigenem Antrieb seine Adresse und ähnliche Kontaktdaten (Lead = Datensatz) für einen weiteren Dialogaufbau überlässt und daher mit hoher Wahrscheinlichkeit zum Kunden wird. Leads in hoher Qualität zu generieren ist eine fundamentale Aufgabe zur Neukundengewinnung.

Im Modul Leads werden sowohl Informationen zu einer *Organisation*, als auch zu einem *Kontakt* gespeichert.

Nach einer Umwandlung eines Leads (siehe Abschnitt *Lead umwandeln*), werden diese Informationen als separate Datensätze in diesen Modulen angelegt.

4.19.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Leads verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Masenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Erstelle Google Maps Routenplan
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus
- Geodaten ermitteln
- E-Mail senden
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.19.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Feld "E-Mail Opt aus":
Wenn das Feld aktiviert ist, dann werden an Kontakte keine automatisierten E-Mails mehr aus CRM+ versendet.

Zu den automatisierten E-Mails zählen z.B. Workflow E-Mails.

Mit dem Feld "E-Mail Opt aus" kann verhindert werden, dass diese E-Mails an einen Lead versendet werden. Ist das Feld "E-Mail Opt aus" auf "ja" gesetzt, können über CRM+ nur noch direkt E-Mails (Module *E-Mail Postfächer* bzw. *E-Mails*) an den Lead gesendet werden.

Feld "Newsletter abbestellt":
Ist die Checkbox angehakt, wird die E-Mail Adresse beim Hinzufügen zur Empfängerliste eines Newsletters (z.B. Modul *E-Mail Marketing*) ignoriert.

4.19.4 Lead umwandeln

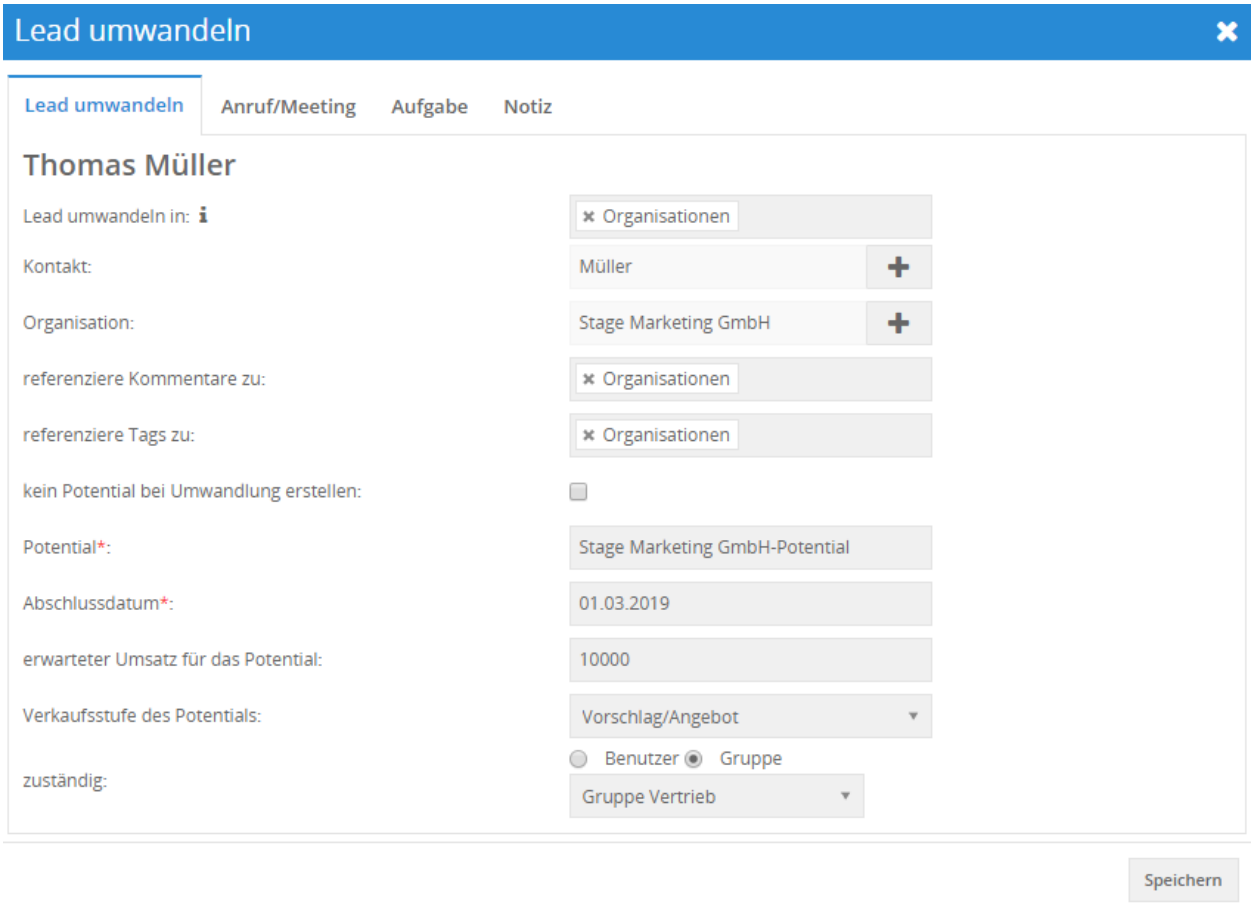
Mittels der Aktion "Lead umwandeln" kann ein Lead-Datensatz "umgewandelt" werden.

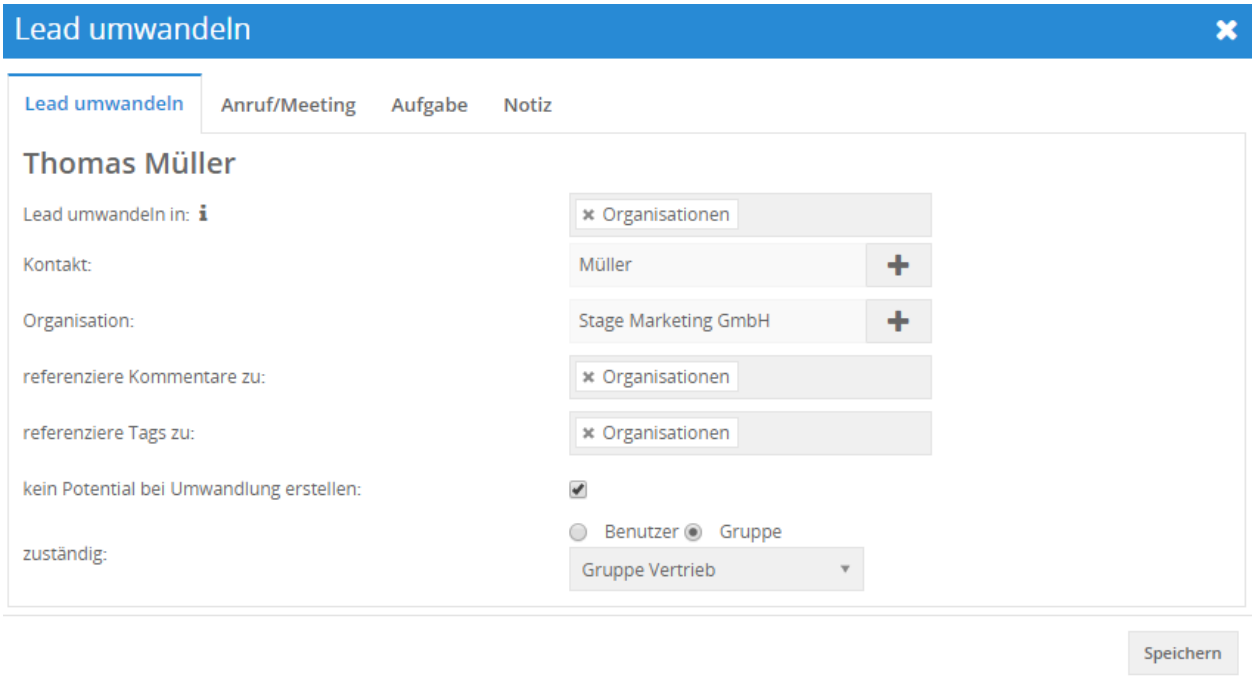
Umwandeln bedeutet, der Datensatz des Leads wird gelöscht und es wird automatisch ein neuer Datensatz im Modul *Kontakte* erzeugt.

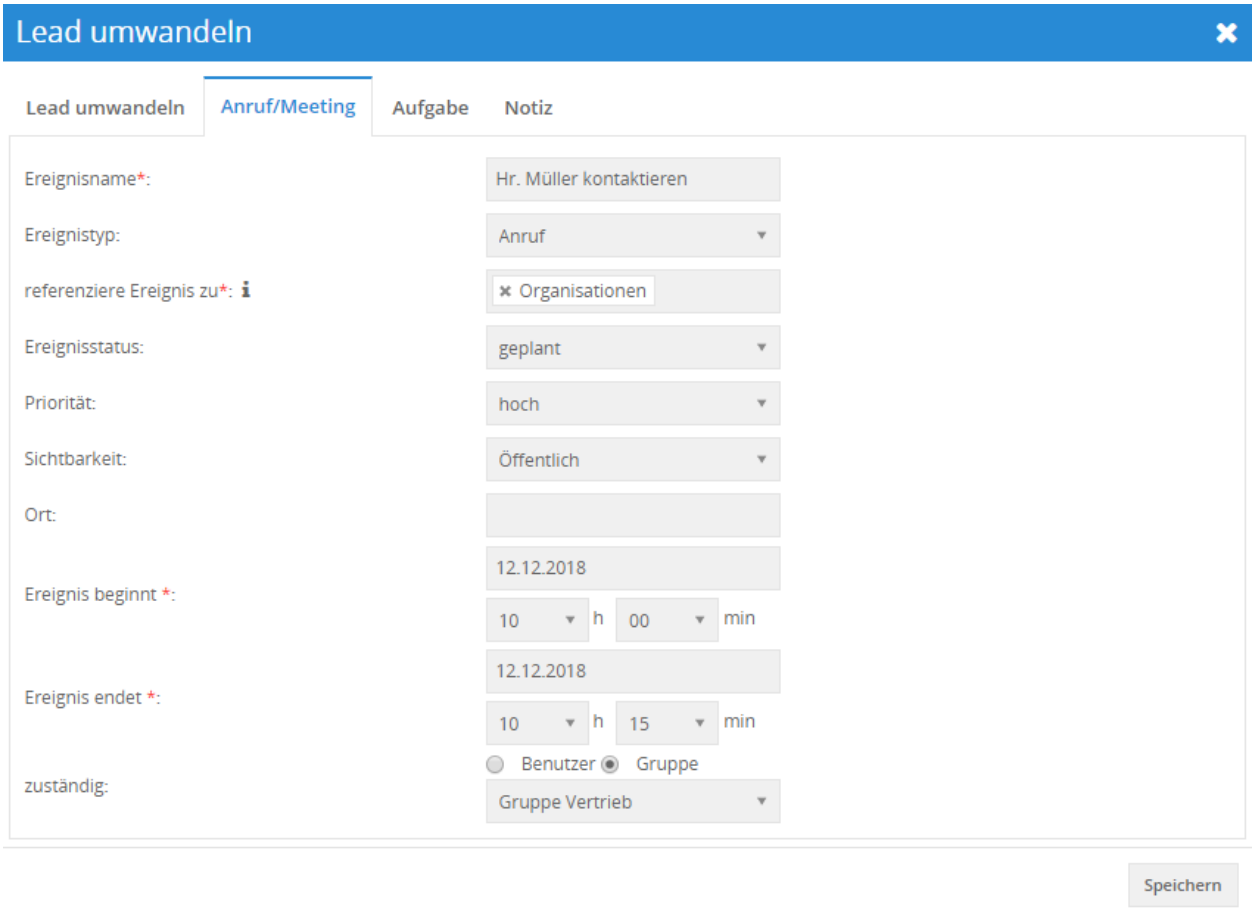
Optional können auch zusätzlich Datensätze in den Modulen *Organisationen*, *Partner*, *Potentiale*, *Kalender* und *Dokumente* erzeugt werden.

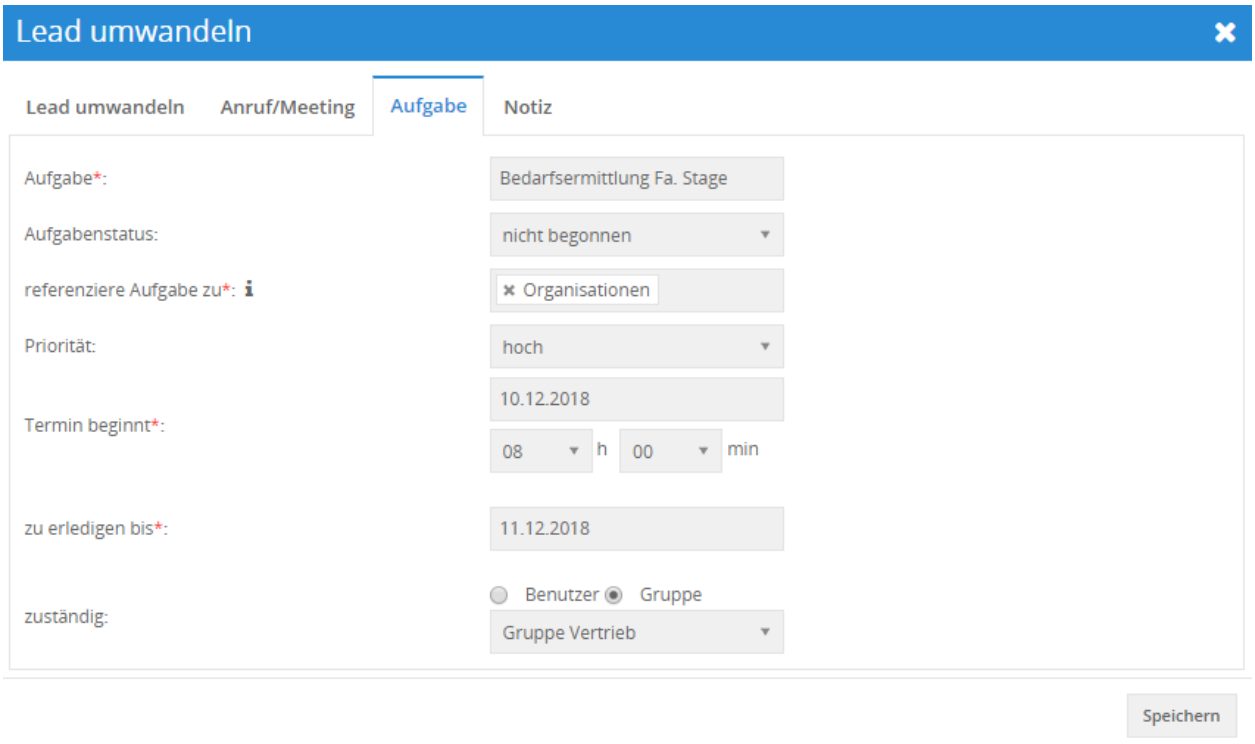
In welchen Modulen hier zusätzliche Datensätze bei der Leadumwandlung angelegt werden, wird im Popup "Lead umwandeln" definiert.

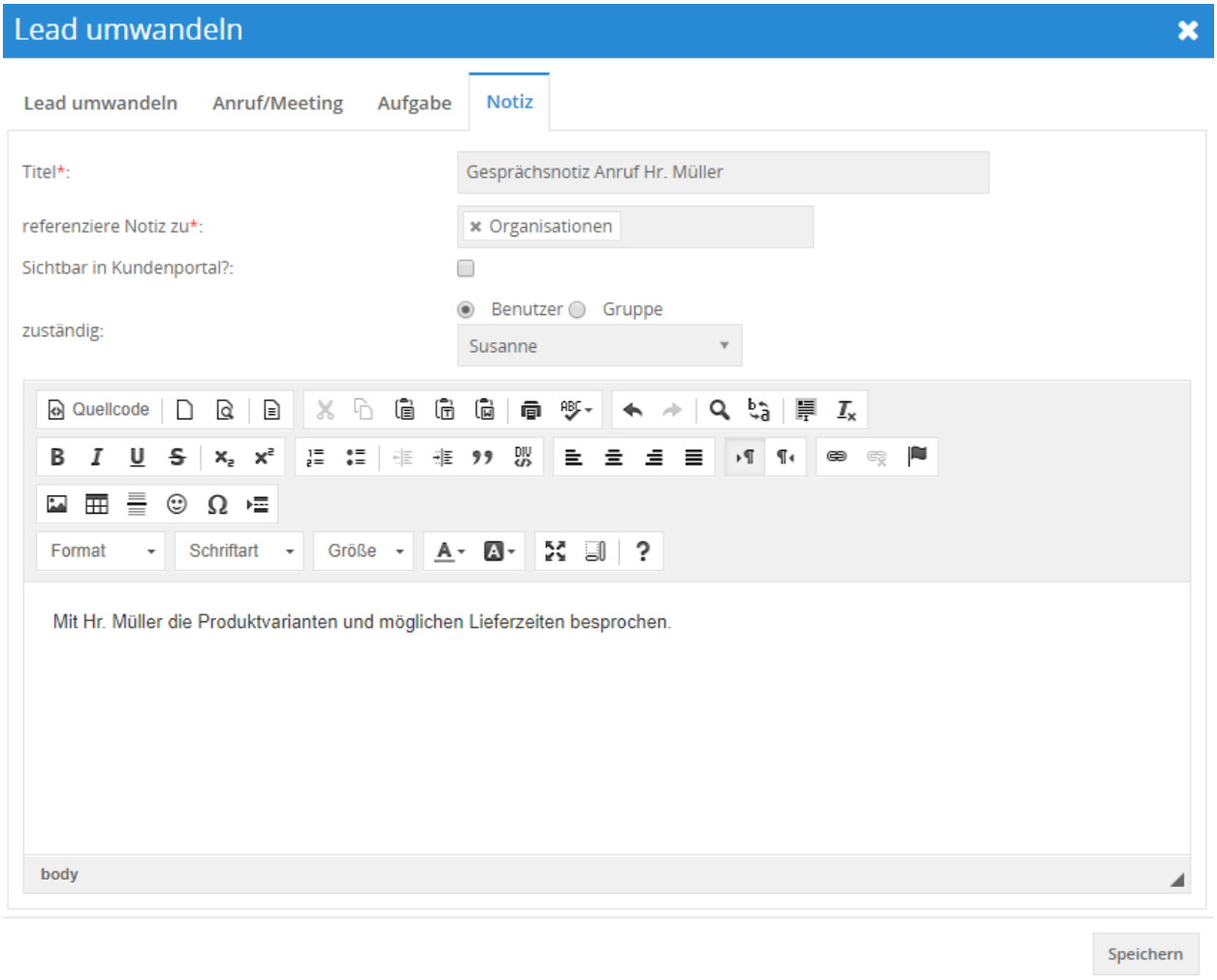
Nachfolgend hierzu Screenshots mit den jeweiligen gewählten Optionen:


Lead umwandeln
Lead umwandeln
Anruf/Meeting
Aufgabe
Notiz
Thomas Müller
Lead umwandeln in:
Organisationen
Kontakt:
Müller
Organisation:
Stage Marketing GmbH
referenziere Kommentare zu:
Organisationen
referenziere Tags zu:
Organisationen
kein Potential bei Umwandlung erstellen:
Potential*:
Stage Marketing GmbH-Potential
Abschlussdatum*:
01.03.2019
erwarteter Umsatz für das Potential:
10000
Verkaufsstufe des Potentials:
Vorschlag/Angebot
zuständig:
Benutzer
Gruppe
Gruppe Vertrieb
Speichern


Lead umwandeln
Lead umwandeln
Anruf/Meeting
Aufgabe
Notiz
Thomas Müller
Lead umwandeln in:
Organisationen
Kontakt:
Müller
Organisation:
Stage Marketing GmbH
referenziere Kommentare zu:
Organisationen
referenziere Tags zu:
Organisationen
kein Potential bei Umwandlung erstellen:
zuständig:
Benutzer
Gruppe
Gruppe Vertrieb
Speichern


Lead umwandeln
Lead umwandeln
Anruf/Meeting
Aufgabe
Notiz
Ereignisname*:
Hr. Müller kontaktieren
Ereignistyp:
Anruf
referenziere Ereignis zu*:
Organisationen
Ereignisstatus:
geplant
Priorität:
hoch
Sichtbarkeit:
Öffentlich
Ort:
Ereignis beginnt *:
12.12.2018
10
h
00
min
Ereignis endet *:
12.12.2018
10
h
15
min
zuständig:
Benutzer
Gruppe
Gruppe Vertrieb
Speichern


Lead umwandeln
Lead umwandeln
Anruf/Meeting
Aufgabe
Notiz
Aufgabe*:
Bedarfsermittlung Fa. Stage
Aufgabenstatus:
nicht begonnen
referenziere Aufgabe zu*:
Organisationen
Priorität:
hoch
Termin beginnt*:
10.12.2018
08
h
00
min
zu erledigen bis*:
11.12.2018
zuständig:
Benutzer
Gruppe
Gruppe Vertrieb
Speichern



Bei der Leadumwandlung werden die Informationen bestimmter Felder aus dem Modul Leads in andere Module übernommen. Welche Felder aus dem Modul Leads in welche Felder der anderen Module übertragen werden, kann den nachfolgenden Tabellen entnommen werden.

Folgende Felder aus dem Modul Leads werden bei der Leadumwandlung autom. in das Modul *Kontakte* übernommen:

Feld Modul Leads	Feld Modul Kontakte
Anrede	Anrede
Vorname	Vorname
Nachname	Nachname
Organisation	Organisation
Telefon	Tel. direkt
Mobil	Mobil
E-Mail	E-Mail
Leadquelle	Quelle
Funktion	Funktion
Webseite	Webseite
Newsletter abbestellt	Newsletter abbestellt
Partner	Partner
Straße	Straße
PLZ	PLZ
Ort	Ort
Länderkennzeichen	Länderkennzeichen

Folgende Felder aus dem Modul Leads werden bei der Leadumwandlung autom. in das Modul *Organisationen* übernommen:

Feld Modul Leads	Feld Modul Organisationen
Organisation	Organisation
Telefon	Telefon
Fax	Fax
E-Mail	E-Mail
Branche	Branche
Webseite	Webseite
Newsletter abbestellt	Newsletter abbestellt
Partner	Partner
Anzahl Mitarbeiter	Anzahl Mitarbeiter
Straße	Straße
PLZ	PLZ
Ort	Ort
Länderkennzeichen	Länderkennzeichen

Folgende Felder aus dem Modul Leads werden bei der Leadumwandlung autom. in das Modul *Partner* übernommen:

Feld Modul Leads	Feld Modul Partner
Organisation	Partner
Telefon	Telefon
Fax	Fax
E-Mail	E-Mail
Branche	Branche
Webseite	Webseite
Newsletter abbestellt	Newsletter abbestellt
Partner	Partner
Anzahl Mitarbeiter	Anzahl Mitarbeiter
Straße	Straße
PLZ	PLZ
Ort	Ort
Länderkennzeichen	Länderkennzeichen

Kommentare und *Tag Cloud* können zu einem Modul (Organisationen oder Kontakte) oder zu beiden Modulen referenziert werden. Dies kann während der Leadumwandlung festgelegt werden.

Bemerkung: Weitere Zuordnungen der Felder - allerdings nur *Benutzerdefinierte Felder* - für die Leadumwandlung können im *Modulmanager* festgelegt werden. Siehe hierzu Abschnitt Modulmanager - Modul Leads - *Zuordnung von Lead Feldern*.

Warnung: Durch das Umwandeln eines Leads wird der Lead-Datensatz Datensatz endgültig gelöscht und wird nicht in das Modul *Papierkorb* verschoben. Die Umwandlung eines Leads kann nicht rückgängig gemacht werden!

4.20 Lieferanten

4.20.1 Allgemein

Als Lieferant bezeichnet man eine *Wirtschaftseinheit*, welche bei einem Kunden Waren oder Dienstleistungen durch Lieferung übergibt oder überlässt.

In CRM+ sind Lieferanten Firmen, welche Ihnen Waren oder Dienstleistungen verkaufen. Lieferanten sind nicht im Modul *Organisationen* zu pflegen, da Datensätze des Moduls Lieferanten z.B. zu Datensätzen der Module *Eingangsrechnungen* und *Einkaufsbestellungen* referenziert werden müssen.
Datensätze des Moduls *Organisationen* verfügen jedoch über keine Möglichkeit, zu Datensätzen der Module *Eingangsrechnungen* und *Einkaufsbestellungen* referenziert zu werden.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.20.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Dienstleistungen verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.20.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block „Lieferanteninformation“

Felder und deren Bedeutung im Block Lieferanteninformation:

Feld	Beschreibung
Name*	Name des Lieferanten
Telefon	Textfeld zur manuellen Eingabe der Telefonnr.
E-Mail	Textfeld zur manuellen Eingabe der E-Mail Adresse
Kategorie	*Auswahlliste* der Kategorie
Webseite	URL Feld zu manuellen Eingabe einer Webadresse
Bewertung	*Auswahlliste* der Bewertung

* = Pflichtfelder

Block „Bankverbindung“

Felder und deren Bedeutung im Block Bankverbindung:

Feld	Beschreibung
Bankname	Textfeld zur manuellen Eingabe des Banknamens
Inhaber	Textfeld zur manuellen Eingabe des Inhabers
IBAN	Textfeld zur manuellen Eingabe der IBAN
BIC/SWIFT	Textfeld zur manuellen Eingabe der BIC/SWIFT

4.21 Organisationen

4.21.1 Allgemein

Eine Organisation ist z. B. ein Unternehmen, eine Firma, eine Behörde, ein Verein usw. Im Modul Organisationen werden einerseits alle relevanten Daten einer Organisation - wie z.B. Organisationsname, Adressen, E-Mail, Telefon usw - als auch die Beziehungen zu zugehörigen (referenzierten) Daten aus anderen Modulen (Kontakte, E-Mails, Angebote, Rechnungen etc.) gespeichert.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.21.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Organisationen verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Masenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Erstelle Google Maps Routenplan
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus
- Geodaten ermitteln
- E-Mail senden
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.21.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Feld "E-Mail Opt aus":
Wenn das Feld aktiviert ist, dann werden an Organisationen keine automatisierten E-Mails mehr aus CRM+ versendet.

Zu den automatisierten E-Mails zählen:

- Kundenportal Zugangsdaten
- Trouble Ticket Kommunikation
- Workflow E-Mails
- Support-Benachrichtigungen

Mit dem Feld "E-Mail Opt aus" kann verhindert werden, dass diese E-Mails an eine Organisation versendet werden. Ist das Feld "E-Mail Opt aus" auf "ja" gesetzt, können über CRM+ nur noch direkt E-Mails (Module *E-Mail Postfächer* bzw. *E-Mails*) an die Organisation gesendet werden.

Feld "Newsletter abbestellt":
Ist die Checkbox angehakt, wird die E-Mail Adresse beim Hinzufügen zur Empfängerliste eines Newsletters (z.B. Modul *E-Mail Marketing*) ignoriert.

Feld "erstellt durch Leadumwandlung":
Wurde der Kontakt durch eine *Leadumwandlung* erzeugt, ist diese Checkbox angehakt. Dieses Feld kann manuell nicht bearbeitet werden.

Mitglied von:
Referenzfeld, in welchem eine andere Organisation ausgewählt werden kann. Referenzierte Organisationen werden in der "Organisationshierarchie" dargestellt. Siehe hierzu Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Währung
Auswahl der Währung, welche z.B. bei Erstellung eines Angebots, einer Rechnung usw. nach Auswahl der Organisation autom. in den *Produktblock in Faktura Modulen* übernommen wird.

Steuertyp
Auswahl des Steuertyps (individuell/Guppe/Ohne), welcher z.B. bei Erstellung eines Angebots, einer Rechnung usw. nach Auswahl der Organisation autom. in den *Produktblock in Faktura Modulen* übernommen wird. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Steuer Einstellungen* im Handbuch.

Sprache
Auswahl der Sprache, welche z.B. bei Erstellung eines Angebots, einer Rechnung usw. nach Auswahl der Organisation autom. in den *Produktblock in Faktura Modulen* übernommen wird. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Spracheditor* im Handbuch.

Basisrabatt
Eingabefeld (%) in welchem ein Basisrabatt für alle Produkte u. Dienstleistungen hinterlegt wird, welcher z.B. bei Erstellung eines Angebots, einer Rechnung usw. nach Auswahl der Organisation autom. in den *Produktblock in Faktura Modulen* übernommen wird.

4.22 Partner

4.22.1 Allgemein

Das Partnermodul bietet eine übersichtliche Darstellung von Organisationen, die als Partnergesellschaft separat von den sonstigen Organisationen gepflegt werden können. Das Referenzfeld zum Partnermodul ist in vielen anderen Modulen wie Organisationen, Angebote, Aufträge, Rechnungen, Aktivposten (Verträge), Tickets uvm. vorhanden.

Beispiel

Ein neuer Lead oder Interessent im Modul Organisationen wurde von einem Partner vermittelt. Nun kann bei diesem Lead bzw. Interessenten (Organisation) der Partner verknüpft werden. So ist jederzeit nachvollziehbar, über welchen Partner dieser neue Lead/Interessent generiert wurde. Im Tab „Mehr Informationen" sind - so wie in anderen Modulen auch - alle weiteren referenzierten Datensätze einsehbar.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.22.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Partner verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export
- Duplikate suchen
- Erstelle Google Maps Routenplan
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus

- Geodaten ermitteln
- E-Mail senden

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.22.3 Detailansicht

Partner - Spezielle Felder/Aktionen

Feld "E-Mail Opt aus":

Wenn das Feld aktiviert ist, dann werden an Partner keine automatisierten E-Mails mehr aus CRM+ versendet.

Zu den automatisierten E-Mails zählen u.a *Workflow E-Mails*.

Mit dem Feld "E-Mail Opt aus" kann verhindert werden, dass diese E-Mails an einen Partner versendet werden. Ist das Feld "E-Mail Opt aus" auf "ja" gesetzt, können über CRM+ nur noch direkt E-Mails (Module *E-Mail Postfächer* bzw. *E-Mails*) an den Partner gesendet werden.

Feld "Newsletter abbestellt":

Ist die Checkbox angehakt, wird die E-Mail Adresse beim Hinzufügen zur Empfängerliste eines Newsletters (z.B. Modul *E-Mail Marketing*) ignoriert.

Feld "erstellt durch Leadumwandlung":

Wurde der Partner durch eine *Leadumwandlung* erzeugt, ist diese Checkbox angehakt. Dieses Feld kann manuell nicht bearbeitet werden.

Mitglied von:

Dieses Feld ist ein Referenzfeld, in welchem ein anderer Partner ausgewählt werden kann.

Referenzierte Partner werden in der "Partnerhierarchie" dargestellt. Siehe hierzu Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.23 Papierkorb

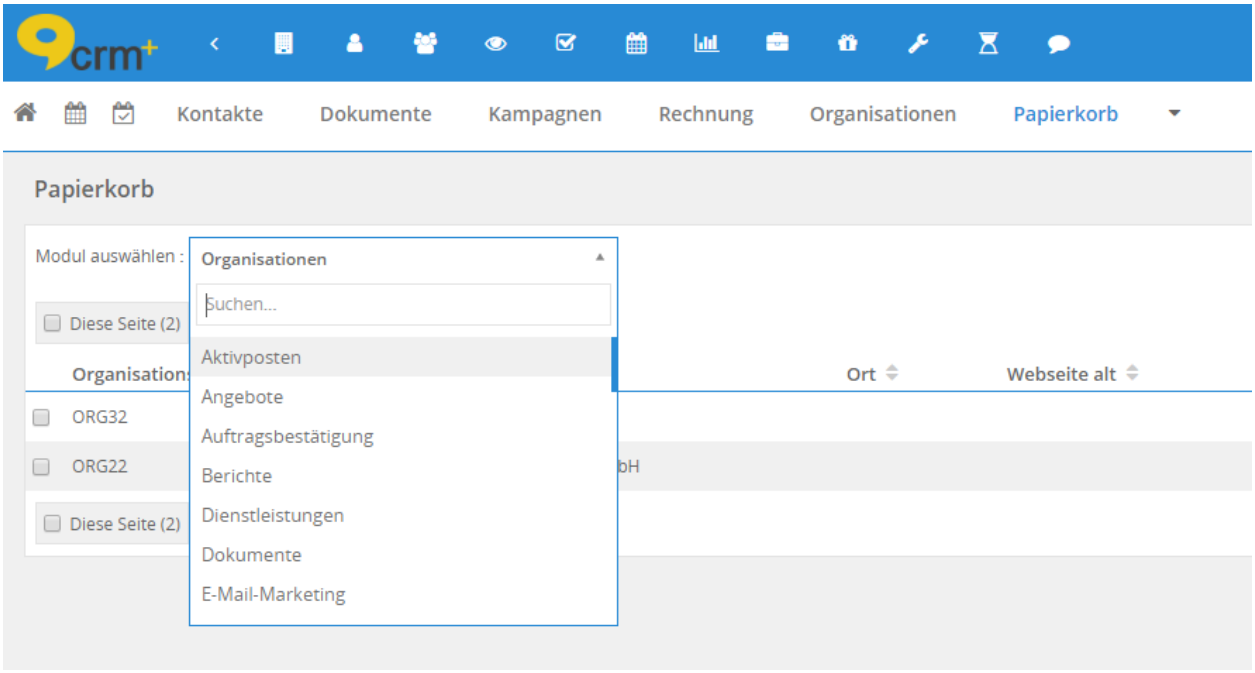
Wird in CRM+ in einem Modul ein Datensatz gelöscht, wird dieser lediglich als "gelöscht" in der Datenbank markiert. Der Datensatz ist physisch noch vorhanden und wird nun im Modul "Papierkorb" angezeigt.

Datensätze aus folgenden Modulen werden nach dem Löschen in das Modul Papierkorb verschoben:

- Aktivposten
- Angebote
- Aufgaben
- Auftragsbestätigung
- Berichte
- Dienstleistungen
- Dokumente
- E-Mail Marketing
- E-Mails

- Eingangsrechnungen
- Einkaufsbestellungen
- Erweiterte Verträge
- FAQ
- Gutschriften
- Kampagnen
- Kommentare
- Kontakte
- Leads
- Lieferanten
- Newsletter
- Organisationen
- Partner
- PBX Manager
- PDF Vorlagen Plus
- Potentiale
- Preislisten
- Produkte
- Projektaufgaben
- Projekte
- Projektmeilensteine
- Projektteams
- Rechnung
- Serviceverträge
- Social Wiki
- Storno
- Termine
- Tickets
- Timesheet

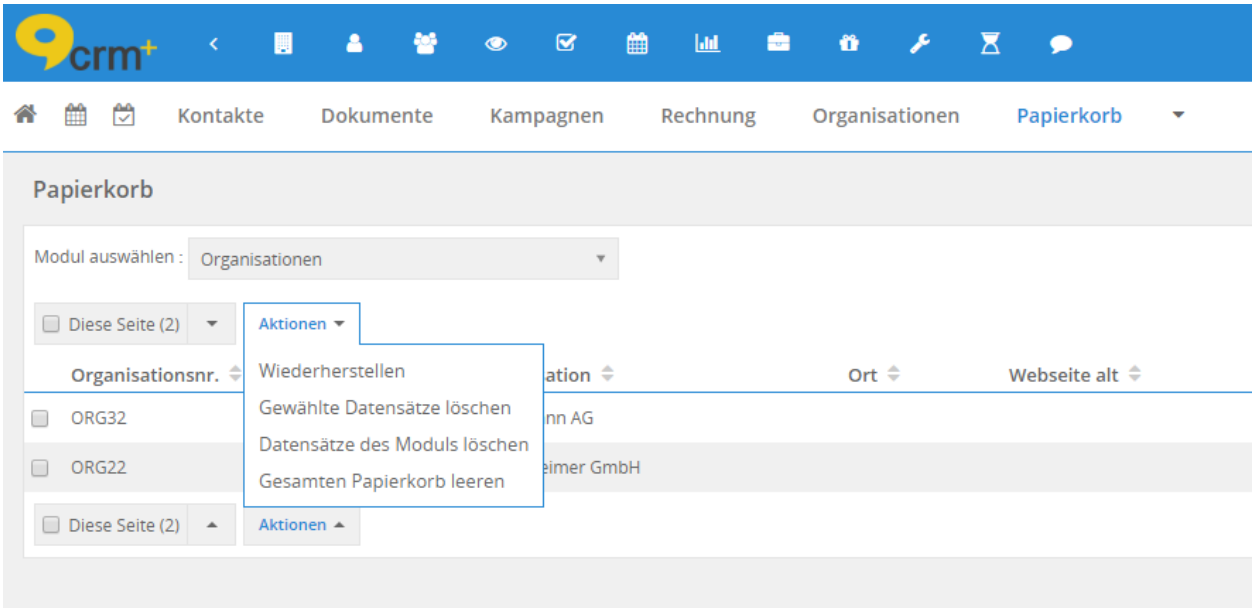
Die Datensätze werden in der Listenansicht modulweise dargestellt. Um die gelöschten Datensätze eines bestimmten Moduls anzuzeigen, muss das entsprechende Modul mittels der Auswahlliste “Modul auswählen” gewählt werden:



Für alle Module werden in der Listenansicht die gleichen Spalten angezeigt. Zudem kann direkt aus der Listenansicht abgelesen werden, welcher Benutzer einen Datensatz zu welchem Zeitpunkt gelöscht hat.

Der Button “Aktionen” in der Listenansicht bietet folgende Funktionen:

- Wiederherstellen - ausgewählte Datensätze werden wiederhergestellt
- Gewählte Datensätze löschen - ausgewählte Datensätze werden gelöscht
- Datensätze des Moduls löschen - alle Datensätze des ausgewählten Moduls werden gelöscht
- Gesamten Papierkorb leeren - alle Datensätze aller Module werden gelöscht



Bemerkung: Wird ein Datensatz auch aus dem Modul Papierkorb gelöscht, wird dieser endgültig gelöscht!

In der Spalte “Aktion” der Listeneinträge gibt es für jeden einzelnen Datensatz folgende Aktionen: “wiederherstellen” (Icon Dreiviertelkreis mit Pfeil) und “Löschen” (Icon Papierkorb).

Warnung: Über die Berechtigung Datensätze im Module Papierkorb zu löschen - also diese unwiederbringlich aus CRM+ zu löschen - verfügen nur Benutzer, welche aufgrund des *Rechtemanagements* „Admin“ oder „CustomerAdmin“ sind.

Die Berechtigung, welche Benutzer ansonsten Datensätze im Modul Papierkorb löschen dürfen, kann mittels anderer Rechteeinstellungen nicht weiter konfiguriert werden. Hintergrund ist hier, dass nicht autorisierte Benutzer Daten unwiederbringlich löschen können.

Werden Datensätze wiederhergestellt, wird ein Hinweis mit dem Text “*Sind Sie sicher, dass Sie die gelöschten Einträge wieder herstellen wollen?*” angezeigt.

Mittels des Buttons “Bestätigen” werden die gelöschten Datensätze wiederhergestellt. Mittels des Buttons “Abbrechen” wird der Vorgang abgebrochen.

Bemerkung: Wird ein Datensatz wiederhergestellt, werden auch alle vorher vorhandenen Relationen (Verknüpfungen) wiederhergestellt. Das Löschen und Wiederherstellen eines Datensatzes wird in der Änderungsverfolgung (siehe Abschnitt *Aktionen*) protokolliert.

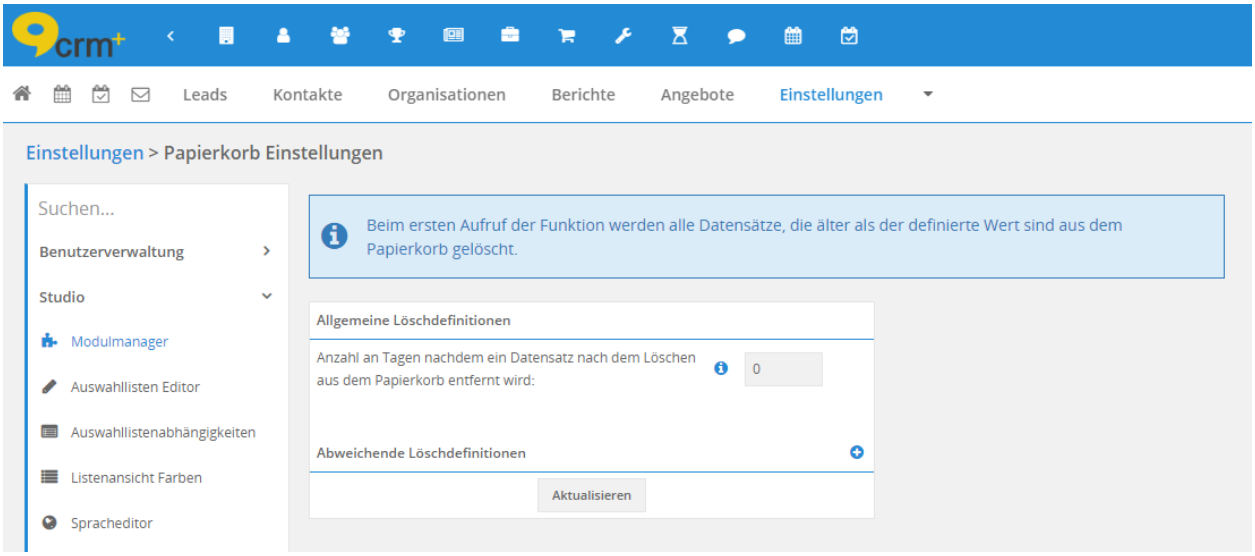
Automatische Löschroutine

Bemerkung: In den globalen Einstellungen kann eine automatische Löschroutine mit Eingabe von Tagen individuell für jedes Modul definiert werden. Der Adminstrator erhält mittels Nachrichtencenter entsprechende Benachrichtigungen über durchgeführte Löschvorgänge.

Es kann sowohl eine allgemeine Löschdefinition, als auch eine pro Modul abweichende Löschdefinition in *Globale Einstellungen - Modulmanager - Papierkorb* konfiguriert werden.

Allgemeine Löschdefinitonen:

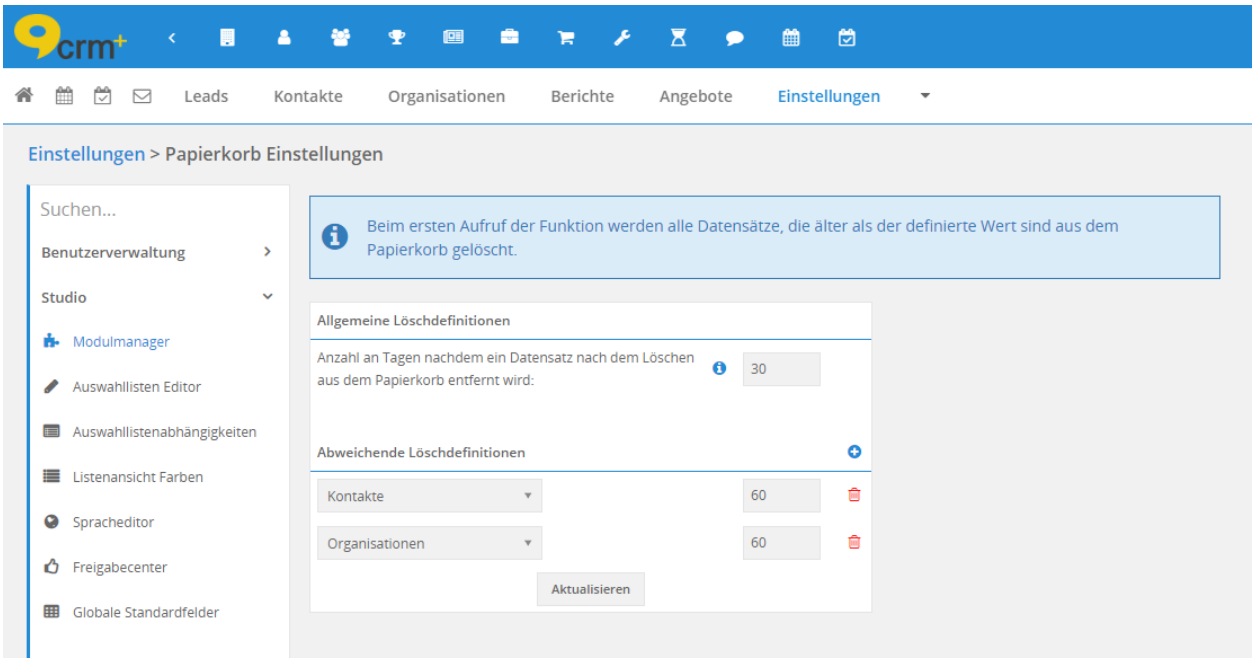
Angabe der Anzahl an Tagen, nachdem ein Datensatz nach dem Löschen aus dem Papierkorb entfernt wird. Um das automatische Leeren des Papierkorbs zu deaktivieren, muss hier der Wert 0 eingetragen werden.



Abweichende Löschdefinitionen:

Zusätzlich können abweichende Löschdefinitionen pro Modul konfiguriert werden, nach wievielen Tagen Datensätze autom. gelöscht werden.

Jeweils weitere abweichende Löschdefinitionen werden mittels des Icons „Plus“ hinzugefügt:



Warnung: Beim ersten Aufruf der Funktion werden alle Datensätze, die älter als der definierte Wert sind aus dem Papierkorb gelöscht.

Bemerkung: Wird ein Datensatz mit personenbezogenen Daten (z.B. Kontakt, Lead, etc.) über die Bereinigung des Papierkorbs endgültig aus dem CRM System gelöscht, wird auch die *Änderungsverfolgung* entsprechend anonymisiert. Dieses Verhalten ist unabhängig vom Add-on *DS-GVO* und somit immer aktiv!

4.24 PBX Manager

Grundsätzlich kann an CRM+ eine Asterisk-, Starface- oder Sipgate-Telefonanlage angebunden werden.

Vorteile:

- Per Klick Kontakte, Organisationen, Leads, Partner oder Lieferanten anrufen (Outbound).
- Eingehende Anrufe werden als Popup mit entsprechenden Kontaktdaten angezeigt (Inbound).
- Anrufhistorie mit Anrufer, Anrufdauer und Anrufstatus (In- & Outbound).

Bemerkung: Es ist zwingend erforderlich, dass die genutzte Telefonanlage IP-Telefonie (*VoIP*) unterstützt!

Die Anbindung einer Telefonanlage ist detailliert im Abschnitt *Telefonanbindung (PBX)* beschrieben.

Wurde der PBX Manager konfiguriert, bzw. eine Telefonanlage an CRM+ angebunden, werden alle ein- und ausgehenden Anrufe in CRM+ detailliert protokolliert.

Im Modul PBX Manager werden diese protokollierten Anrufe in einer Listenansicht dargestellt.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Folgende Felder stehen bei der Erstellung einer *Benutzerdefinierte Listenansicht* zur Auswahl:

- Anruf von
- Anruf zu
- Anrufzeit
- Status
- Anrufdauer
- zuständig

Weiters steht auch die Auswertung von Telefonanrufen mittels des Moduls *Berichte* zur Verfügung.

Warnung: Eine *Detailansicht* von Datensätzen innerhalb dieses Moduls ist nicht verfügbar.

4.25 PDF Vorlagen Plus

4.25.1 Aktivierung

Das Add-on „PDF Vorlagen Plus“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter CRM+ Premium Addons oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.

4.25.2 Allgemein

Mit dem Modul PDF Vorlagen Plus können für nahezu alle Module Vorlagen für PDF Exporte erstellt werden. Somit können auf einfache Weise z.B. Rechnungen oder Angebote als PDF Datei generiert und anschließend gedruckt werden.

Darüber hinaus bietet das Modul noch eine ganze Reihe weitere Funktionen, die im Folgenden genauer beschrieben werden.

Bemerkung:

Bitte beachten Sie auch die Videos/Webinare zum Add-on „PDF Vorlagen Plus“, welche in der Onlinehilfe im Bereich „Tutorials“ verfügbar sind:
PDF Vorlagen Plus
PDF Vorlagen Plus - Produktblock

4.25.3 Erstellen einer Vorlage

Das Modul PDF Vorlagen Plus befindet sich innerhalb der *Modulgruppe* “Werkzeuge”.

Das Modul bietet eine Listenansicht mit drei vorgefertigten Filtern, welche nicht bearbeitet werden können. Es können auch keine neuen Filter angelegt werden.

Über die bereits existierenden Filter können die normalen Vorlagen, sowie Kopf- und Fußzeilenvorlagen gewählt werden.

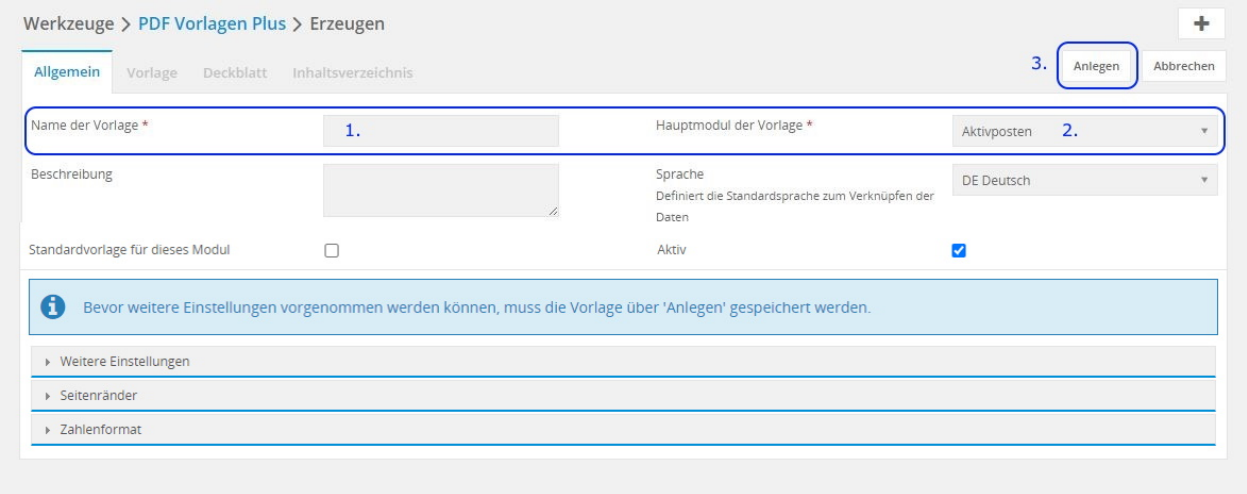
Wie bei fast jedem Modul, wird eine neue Vorlage über die “+” Schaltfläche hinzugefügt.

Mittels Button “Aktionen” ist es möglich, Kopf- oder Fußzeilenvorlagen zu erstellen, die später in eine Vorlage importiert werden können.

Die Bearbeitungsmöglichkeiten einer Kopf- oder Fußzeilenvorlage sind im Vergleich zur normalen Vorlage eingeschränkt, da sie unabhängig von dem Modul erstellt werden, welches später in der Vorlage gewählt wird.

Allgemein

Bevor spezielle Einstellungen vorgenommen werden können, müssen zunächst Name, Modul, Beschreibung und Sprache der Vorlage eingegeben bzw. gewählt und die Vorlage angelegt werden.



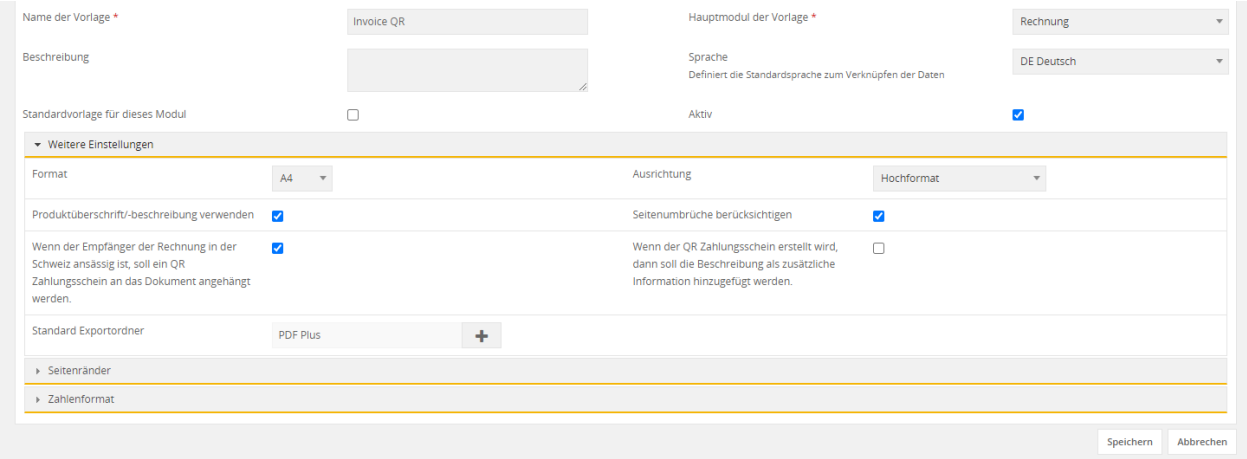
Erst nach dem Anlegen der Vorlage werden weitere Einstellmöglichkeiten aktiviert.

Weitere Einstellungen

Der Bereich „Weitere Einstellungen“ verfügt über folgende Einstellungspunkte:

- [1] Format
- [2] Ausrichtung
- [3] Produktüberschrift/-beschreibung verwenden
- [4] Seitenumbrüche berücksichtigen
- [5] Wenn der Empfänger der Rechnung in der Schweiz ansässig ist, soll ein QR Zahlungsschein an das Dokument angehängt werden.
- [6] Wenn der QR Zahlungsschein erstellt wird, dann soll die Beschreibung als zusätzliche Information hinzugefügt werden.

- [7] Standard Exportordner



Beschreibung der Einstellungspunkte:

[1] Format: Einstellung zum erzeugten Format der PDF Datei. Es stehen die Formate A3, A4, A5, A6, Letter und Legal zur Auswahl.

[2] Ausrichtung: Einstellung, ob die PDF Datei im Hoch- oder Querformat erzeugt werden soll.

[3] Produktüberschrift/-beschreibung verwenden: Ist die Checkbox angehakt, werden Platzhalter für Produktüberschrift oder -beschreibung innerhalb des Produktblocks (von Modulen wie Rechnungen oder Angebote) in der PDF Datei ausgegeben. Ist die Checkbox nicht angehakt, werden Platzhalter für Produktüberschrift oder -beschreibung mit leerem Inhalt ersetzt.

[4] Seitenumbrüche berücksichtigen: Ist die Checkbox angehakt, werden die in der Vorlage eingefügten Seitenumbrüche bei der PDF Erzeugung berücksichtigt. Ist die Checkbox nicht angehakt, werden Seitenumbrüche ignoriert.

[5] Mit dieser Einstellung kann der Benutzer festlegen, dass ein QR-Zahlungsschein an das generierte PDF angehängt wird, wenn der Rechnungsempfänger eine Schweizer Adresse hat (siehe *Swiss QR Bill*).

[6] Wenn der QR Zahlungsschein erstellt wird, dann wird die Beschreibung als zusätzliche Information im QR Zahlungsschein hinzugefügt (siehe *Swiss QR Bill*).

[7] Standard Exportordner: Auswahl des Standard Exportordners, in welchen die erzeugte PDF Datei exportiert wird.
Nach dem Anklicken des Buttons „Standard Exportorder wählen“ (Icon „Plus“) öffnet sich das Popup „Standard Exportorder wählen“. Im Popup kann der Standard Exportorder für die PDF Vorlage gewählt werden. Weiters können neue Verzeichnisse angelegt, bestehende Verzeichnisse umbenannt oder gelöscht werden.
Die Ordner beziehen sich letztendlich auf das Modul Dokumente. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Dokumente - Verzeichnisse verwalten* im Handbuch.

Swiss QR Bill

Eine detaillierte Beschreibung, was ein „QR-Zahlungsschein“ (Swiss QR Bill) ist und wann dieser verwendet werden soll, ist im Abschnitt *PDF Vorlagen Plus - Swiss QR Bill* verfügbar.

Hinweis zu Punkt [5]: Ein Schweizer Rechnungsempfänger wird autom. am Länderkennzeichen erkannt und ein QR Zahlungsschein wird an das erzeugte PDF Dokument angehängt.

Hinweis zu Punkt [6]: Wenn der QR Zahlungsschein erstellt wird (Punkt [5] ist aktiviert), wird die Beschreibung als zusätzliche Information im QR Zahlungsschein hinzugefügt. Voraussetzung: Feld „Beschreibung“ (Block „Zusatzinformation“) ist im Ausgangsdatensatz gefüllt.

Bemerkung: Sind die Einstellungspunkte [5] bzw. [6] angehakt und das Länderkennzeichen ist nicht „CH“ (Schweiz), wird kein QR Zahlungsschein erzeugt!

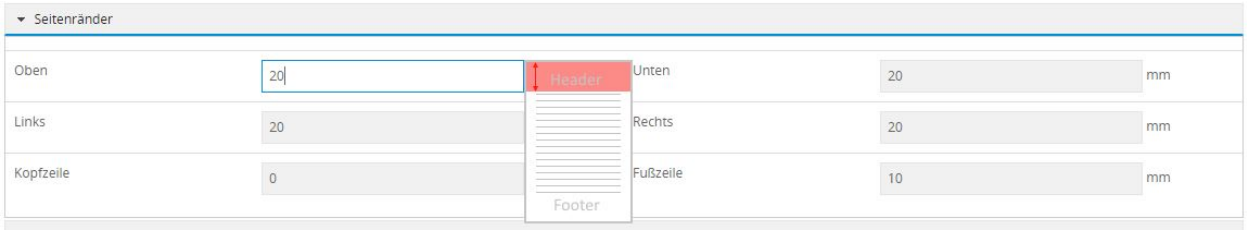
Warnung: Eine Rechnung mit Gesamtbetrag 0,- EUR oder Franken ist nicht zur Zahlung geeignet! Im erzeugten QR Zahlungsschein wird dann autom. beim Feld „Zusätzliche Informationen“ der Text „Nicht zur Zahlung verwenden“ ausgegeben. Informationen aus dem Feld „Beschreibung“ - sofern vorhanden - werden in diesem Fall überschrieben!

Bemerkung: Soll die PDF Datei in englischer Sprache erzeugt werden, muss im Produktblock bei „Positionsgruppe Grundeinstellungen“ ebenfalls die Sprache Englisch gewählt sein. In diesem Fall wird auch der QR Zahlungsschein in Englisch ausgegeben.

Seitenränder

Jeder der vier Ränder, sowie der Abstand von Kopf- und Fußzeile zum oberen bzw. unteren Rand, können individuell eingestellt werden.

Zur Visualisierung wird jeweils ein kleines Bild angezeigt, welcher Abstand genau einzustellen ist.



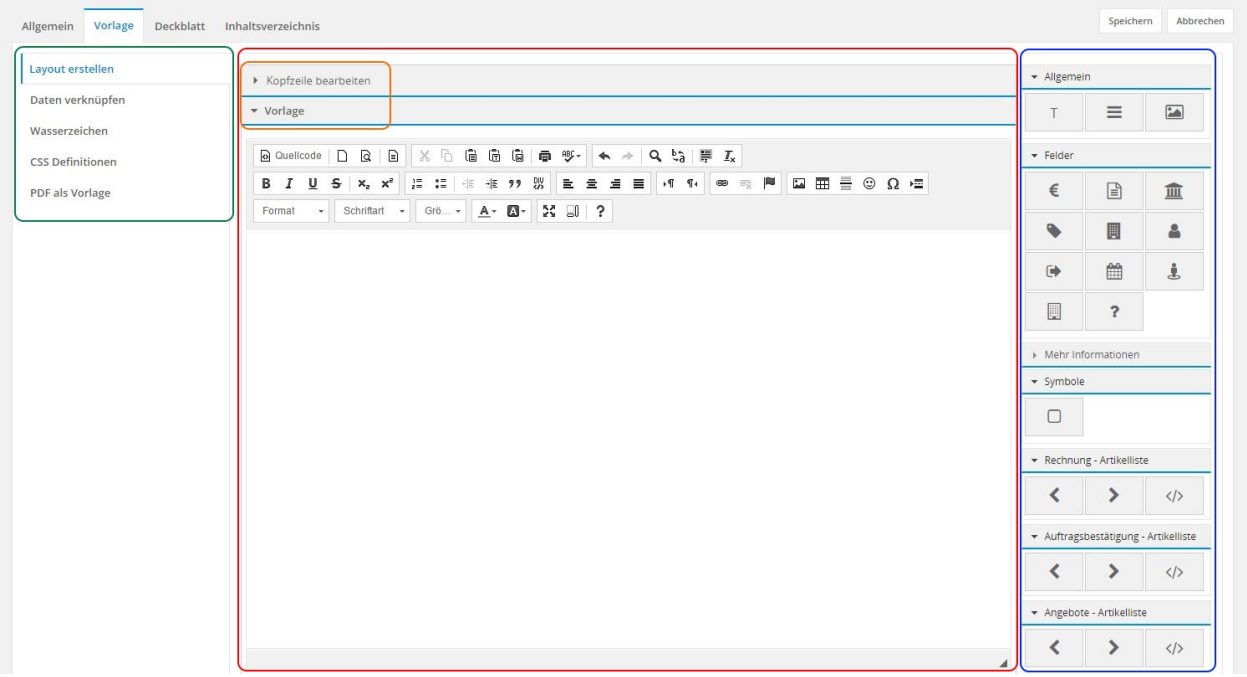
Zahlenformat

Über diesen Punkt lassen sich Dezimaltrennzeichen, Tausender Trennzeichen und die Anzahl der Dezimalstellen für Zahlen, Währungen und Prozentwerte getrennt einstellen. Die Formatierung von Zahlenfeldern ist je Feld separat möglich.

Als Standards werden die Werte für die Währungsformatierung des Benutzers geladen, der die Vorlage erstellt.

Vorlage

Das Erstellen einer Vorlage erfolgt in mehreren Schritten, die im Folgenden näher beschrieben werden. Dazu zunächst eine Abbildung, die die einzelnen Teile für das Erstellen einer Vorlage farbig hervorhebt und den weiteren Erläuterungen dient.



Der grün markierte Bereich kennzeichnet die einzelnen Schritte während des Erstellens einer Vorlage. Dabei ist es auf jeden Fall sinnvoll, sowohl das Layout zu erstellen als auch die Daten mit den Platzhaltern zu verknüpfen. Die weiteren Schritte sind optional. Nähere Beschreibungen dazu folgen in den nächsten Abschnitten.

Der rot umrandete Bereich beinhaltet die Maske des jeweiligen Schrittes. Bei den detaillierten Erläuterungen der einzelnen Schritte, wird die entsprechende Maske nochmals als Abbildung gezeigt.

Layout erstellen

Im ersten Schritt muss das Layout der Vorlage angelegt werden.

Zu diesem Zweck steht ein Editor zur Verfügung, der nahezu beliebigen Gestaltungsspielraum bietet, was das Layout der Vorlage angeht und in der obigen Abbildung durch die rote Umrandung markiert ist.

Die Editoren für die Kopf- und Fußzeile werden standardmäßig ausgeblendet, können bei Bedarf jedoch ausgeklappt werden. In der Abbildung ist diese Funktion orange markiert.
Der *CKEditor* bietet u.a. auch die Möglichkeit, eingebettete Formulare in PDF Vorlagen hinzuzufügen.

Der Editor für die Vorlage wird in der Zwischenzeit ausgeblendet, um Platz zu sparen.

Beim Bearbeiten von Kopf- und Fußzeile können global erstellte Vorlagen importiert werden, sofern vorhanden.

Achtung! Es wird dabei der aktuelle Inhalt ersetzt.

Der in der obigen Abbildung blau markierte Teil beinhaltet alle Platzhalter, die für das gewählte Modul der Vorlage verfügbar sind. Zur besseren Übersicht sind die Platzhalter in verschiedene Kategorien eingeteilt, die bei Bedarf geschlossen werden können. Außerdem sind Platzhalter, die Modulfelder einfügen, durch ein dunkleres Grau des Icons hervorgehoben.

Über einen Klick auf den entsprechenden Platzhalter kann er in das Layout eingefügt werden und zwar an die Stelle, an der sich der Textcursor gerade befindet. Die verschiedenen Arten von Platzhaltern werden später im Detail beschrieben.

Wenn eine Vorlage mehrsprachig gestaltet werden soll, empfiehlt es sich, Texte nicht direkt über das Layout einzufügen. Hierfür stehen die beiden Platzhalter “Text” und “Textbereich” auf der rechten Seite zur Verfügung. Im nächsten Schritt - dem Verknüpfen der Daten - können für diese Platzhalter die jeweiligen Texte in der gewünschten Sprache hinterlegt werden.

Grundsätzlich gibt es für verschiedenste, variable Teile einer Vorlage bestimmte Platzhalter, darunter z.B. Bilder, Datumsfelder oder auch Symbole.

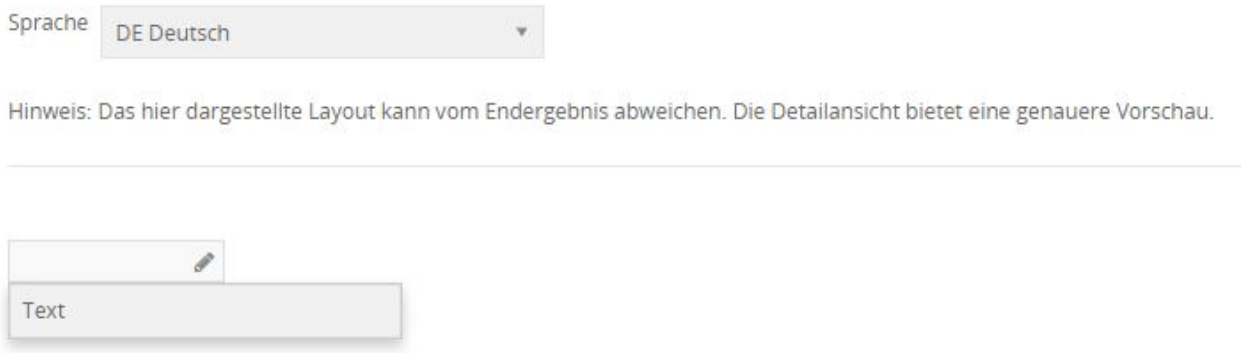
Neben den Standardplatzhaltern existieren in manchen Modulen auch spezielle Platzhalter, die z.B. den Produktblock oder die Liste der Zahlungen einer Rechnung abbilden können. Auch diese werden später im Detail beschrieben.

Nachdem ein Platzhalter in das Layout eingefügt wurde, kann dieser beliebig formatiert werden. Formatierungen wie Schriftfarbe oder -größe wirken sich später direkt auf den PDF Export aus. Wichtig hierbei ist, dass der Platzhalter immer komplett markiert werden muss, um ihn zu formatieren (inklusive #).

Sollte die Position eines Platzhalters verändert werden müssen, wird empfohlen ihn komplett zu löschen und über das entsprechende Symbol neu einzufügen. Im Anschluss daran müssen eventuell die Daten dieses Platzhalters neu verknüpft werden.

Daten verknüpfen

Nachdem das Layout fertiggestellt ist, müssen als nächstes die Daten mit den eingefügten Platzhaltern verknüpft werden.



Die Abbildung zeigt die Eingabe für den Platzhalter vom Typ Text. Welche Eingaben bzw. Einstellungen die einzelnen Platzhalter erlauben, wird in einem späteren Abschnitt beschrieben. Unabhängig vom Typ, öffnet sich das kleine Popup für die Einstellungen mit einem Klick auf den grau hinterlegten und somit hervorgehobenen Platzhalter.

Über die Sprachauswahl ist es möglich, die Platzhalter für mehrere Sprachen zu füllen. Bei Feldplatzhalter wird hierbei lediglich das Label des gewählten Feldes in die gewählte Sprache übersetzt. Bei manchen Platzhaltern wirkt sich die Sprache dagegen nicht aus, z.B. beim Kreis.

Bei Platzhaltern für Bilder ist es möglich, für jede Sprache ein separates Bild einzufügen. Somit können auch Schriftzüge in Form von Bildern mehrsprachig gestaltet werden.

Beim erstmaligen Wählen einer Sprache, ungleich zur Standardsprache der Vorlage, werden alle bisher verknüpften Daten für diese Sprache kopiert. Daher wird empfohlen, zuerst alle Daten in der Standardsprache zu verknüpfen und im Anschluss daran alle weiteren benötigten Sprachen zu hinterlegen. Dadurch müssen beispielsweise Feldverknüpfungen nicht doppelt und dreifach vorgenommen werden.

Sollte beim Export eine Sprache gewählt werden, für die keine Daten verknüpft wurden, werden die Verknüpfungen der Standardsprache verwendet.

Wenn beim Bearbeiten einer Vorlage die Verknüpfung der Daten verändert werden soll, muss dies für alle Sprachen erfolgen, für die bereits eine Verknüpfung durchgeführt wurde.

Wasserzeichen



Nach dem Hochladen eines Bildes kann die gewünschte Transparenz eingestellt werden. Außerdem kann das Wasserzeichen über das entsprechende Symbol jederzeit wieder gelöscht werden.

CSS Definitionen

Wenn im Layout einer Vorlage häufig wiederkehrende *CSS* Definitionen verwendet werden sollen, bietet sich dieser Reiter an.

Es wird empfohlen, nur über diesen Reiter die globalen Definitionen zu ändern. Sollte parallel über die Quellcodeansicht des Editors eine Änderung vorgenommen werden, kann nicht sichergestellt werden, dass diese Änderung auch gespeichert wird.

Bemerkung: Für die CSS Definitionen können keine ID Selektoren (#) verwendet werden.

PDF als Vorlage

Anstatt in Kopf- und/oder Fußzeile Hintergrundbilder einzufügen, gibt es auch die Möglichkeit, eine PDF Datei als Vorlage zu hinterlegen.

Wie bei einem Briefpapier wird die Vorlage auf jede Seite des Exports angewendet (inkl. Deckblatt und Inhaltsverzeichnis). Die PDF Datei der Vorlage kann dabei beliebig viele Seiten haben.

Ein Sonderfall tritt ein, wenn die PDF Vorlage weniger Seiten beinhaltet als der spätere Export. In diesem Fall wird die letzte Seite der PDF Vorlage auf allen folgenden Seiten des Exports verwendet.

Im einfachsten Fall besteht die Datei mit der PDF Vorlage aus einer Seite, die auf jeder Seite des Exports verwendet wird. Über das entsprechende Symbol ist es jederzeit möglich, die PDF Vorlage zu löschen.



Bemerkung: Sollte eine PDF Datei als Vorlage in Verbindung mit dem Inhaltsverzeichnis verwendet werden, ist zu beachten, dass das Inhaltsverzeichnis technisch gesehen immer als letztes erzeugt und an den Anfang verschoben wird. D.h. das Inhaltsverzeichnis erhält den Hintergrund der PDF Vorlage, der auf der letzten Seite des Exports zu finden ist.

Warnung: Bitte beachten Sie, dass nur PDF Dateien mit der Version 1.4 oder weniger verwendet werden können.

Deckblatt

Das Deckblatt bietet ähnliche Funktionalität wie die Vorlage selbst. Es wird zunächst das Layout erstellt und anschließend werden die Daten verknüpft. Alle Platzhalter der Vorlage stehen auch auf dem Deckblatt zur Verfügung.

Zudem kann entschieden werden, ob das Deckblatt im späteren Export angezeigt und ein eventuell vorhandenes Wasserzeichen dargestellt werden soll.

Inhaltsverzeichnis

Auch für das Inhaltsverzeichnis kann entschieden werden, ob es im Export erstellt werden soll. Zudem kann je nach Einsatz des Exports festgelegt werden, ob die Einträge verlinkt sind oder nicht.



Für jede Ebene des Inhaltsverzeichnisses, welche automatisch aus den Überschriften des Layouts erstellt wird, können Schriftart, -größe, -farbe und Formatierung festgelegt werden.

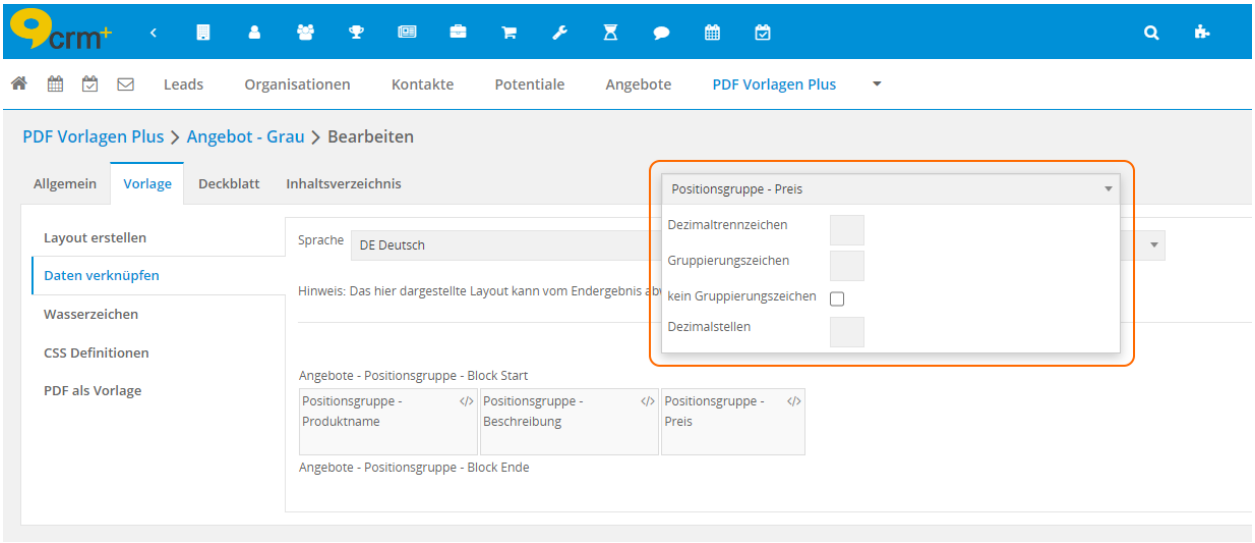
4.25.4 Typen von Platzhaltern

Dieser Abschnitt bietet eine detaillierte Erläuterung aller verfügbaren Platzhalter. Es wird darauf eingegangen, wozu sie verwendet werden können und welche Konfigurationsoptionen jeweils zur Verfügung stehen. Außerdem wird darauf hingewiesen, wie Einstellungen der Vorlage Einfluss auf die Darstellung im späteren Export haben.

Grundsätzlich wird beim Export jeweils der in der jeweiligen Sprache hinterlegte Wert verwendet. Sollte für die Sprache des Exports in der Vorlage kein Wert hinterlegt sein, wird der Wert der Standardsprache der Vorlage verwendet.

Zur leichteren Unterscheidung der Platzhalter erscheint beim Überfahren mit der Maus ein entsprechender Hinweistext.

Bemerkung: Beim Erstellen einer PDF Vorlage lassen sich für alle Zahlen-, Währungs- und Prozentfelder Formatierungen ändern, unabhängig vom verwendeten Platzhalter.



Text

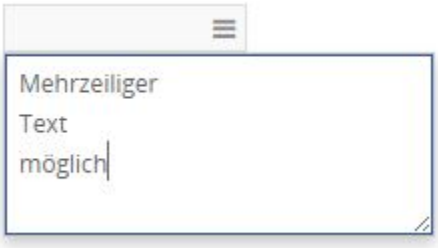
Erlaubt die Eingabe von Text. Dabei gibt es keine Längenbeschränkung. Zu finden in der Kategorie Allgemein.



Um die Eingabe zu speichern, genügt ein Klick neben das Popup zur Texteingabe. Der eingegebene Text erscheint nun im Platzhalter.

Textbereich

Erlaubt die Eingabe von mehrzeiligem Text. Auch hierbei gibt es keine Längenbeschränkung. Zu finden in der Kategorie Allgemein.



Um die Eingabe zu speichern, genügt ein Klick neben das Popup zur Texteingabe. Der eingegebene Text erscheint nun im Platzhalter.

Bild

Erlaubt das Hochladen eines Bildes, zu finden in der Kategorie Allgemein. Es gibt grundsätzlich kein Limit, was Abmessungen und Dateigröße des Bildes angeht. Aus Geschwindigkeitsgründen wird jedoch empfohlen, beides moderat zu gestalten.



Nach dem Hochladen wird das Bild direkt im Platzhalter angezeigt und es können die Abmessungen eingestellt werden. Dabei kann festgelegt werden, dass die Proportionen erhalten bleiben sollen. Um das Popup für die Einstellungen des Platzhalters zu schließen, genügt ein Klick daneben.

Modulfelder

Über diesen Typ von Platzhalter können Felder aus Modulen in die Vorlage eingefügt werden. Zu finden in der Kategorie Felder. Dort ist der erste Platzhalter immer für Felder des Hauptmoduls, die folgenden für Felder von Datensätzen aus bezogenen Modulen (z.B. Organisation bei Kontakten).

Um die Platzhalter der verschiedenen Module auseinanderhalten zu können, wurde für jedes Modul ein passendes Icon verwendet. Es wird sowohl für den Platzhalter beim Erstellen des Layouts als auch beim Verknüpfen der Daten verwendet.

Folgende Abbildung zeigt das Icon für ein Feld aus dem Modul Rechnungen. Links beim Erstellen des Layouts, rechts beim Verknüpfen der Daten.



Nach der Auswahl des gewünschten Feldes reicht ein Klick neben das Popup für die Feldauswahl, um es zu schließen und die Auswahl zu speichern. Der Name des Feldes erscheint daraufhin im Platzhalter und wird jeweils in die aktuelle Sprache übersetzt. Beim Export werden Werte von Auswahllistenfeldern in die gewählte Sprache übersetzt.

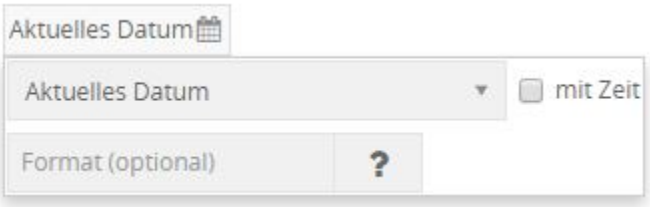
Es gibt eine erweiterte Form dieses Platzhalters, der angezeigt wird, wenn mehr als eine Referenz zum selben Modul existiert. Dies gilt auch, wenn das Hauptmodul der Vorlage eine Referenz zu sich selbst besitzt. Ein Beispiel dafür ist das Feld “Mitglied von” aus dem Modul Organisationen.



In diesem Fall muss zusätzlich zum gewünschten Feld gewählt werden, von welchem Datensatz die Information geladen werden soll. Dabei steht der Wert “ohne (Hauptdatensatz)” jeweils für den Datensatz, der exportiert wird.

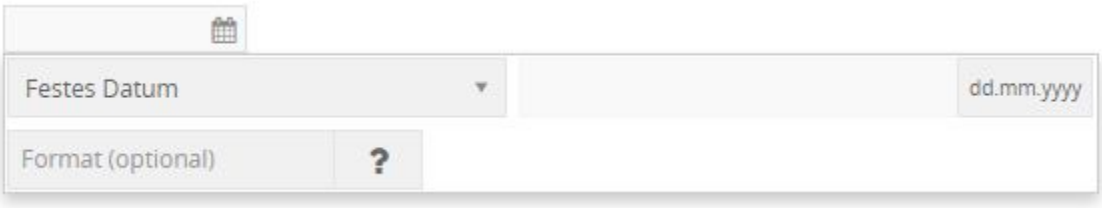
Datum/Zeit

Über diesen Platzhalter kann das aktuelle Datum optional mit Zeit in eine Vorlage eingefügt werden. Wenn gewünscht, können Sie ein eigenes Format für die Ausgabe des Datums angeben. Die Formatierung von Datumsfeldern ist je Feld separat möglich.
Über das Icon mit dem Fragezeichen können alle verfügbaren Formatoptionen eingesehen werden (zu finden in der Kategorie Felder).



Um die Einstellungen für das Datum zu schließen, reicht ein Klick neben das Popup. Im Platzhalter wird angezeigt, was aktuell konfiguriert ist.

Die zweite Möglichkeit für diesen Platzhalter erlaubt die Angabe eines festen Datums, das über einen Dialog gewählt werden kann. Auch hier besteht die Möglichkeit, ein eigenes Format für die Ausgabe zu definieren.



Für beide Möglichkeiten gilt, sollte kein eigenes Format angegeben sein, werden die Datumswerte beim Export in das Format des Benutzers umgewandelt, der den Export durchführt.

Benutzerinformation

Erlaubt die Auswahl eines Feldes aus dem Modul Benutzer, zu finden in der Kategorie Felder.



Beim Export wird dieses Feld mit dem Wert des aktuell angemeldeten Benutzers ersetzt. Es sind ebenfalls Platzhalter für den zuständigen Benutzer, welcher für den jeweiligen Datensatz zuständig ist, verfügbar.

Unternehmensinformation

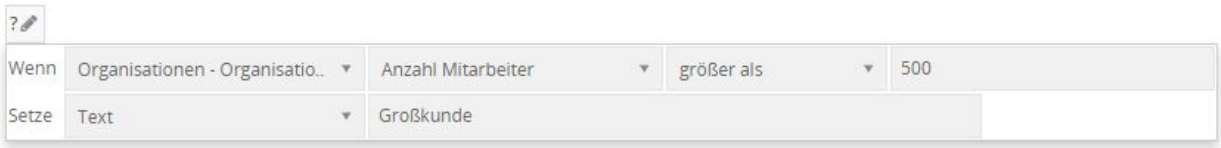
Erlaubt die Auswahl eines Feldes der *Globalen Einstellungen - Unternehmensinformationen*. Der Platzhalter ist in der Kategorie Felder zu finden.



Bedingung

Dieser Platzhalter ist einer der komplexesten Typen. Er erlaubt das Setzen eines Wertes in Abhängigkeit eines anderen Wertes. Zu finden ist der Platzhalter in der Kategorie Felder.

Die folgende Abbildung zeigt eine Beispielkonfiguration, die im Anschluss näher erläutert werden soll.



Die gezeigte Konfiguration setzt für den Platzhalter den Wert “Großkunde”, wenn der Wert des Feldes Mitarbeiter aus dem Modul Organisationen größer als 500 ist.

Die verfügbaren Module für die Bedingung entsprechen der Auswahl beim Platzhalter für Modulfelder. Es stehen daher Felder aus dem Hauptmodul der Vorlage sowie Felder von bezogenen Modulen zur Verfügung.

Wenn die eingestellte Bedingung zutrifft, gibt es drei Möglichkeiten, die über “Setze” ausgewählt werden können:

- Text: Wie in der Abbildung zu erkennen, kann damit beliebiger Text oder ein *Symbol* anstelle des Platzhalters eingefügt werden.
- Feldwert: Damit kann der Wert eines beliebigen Feldes aus allen für die Vorlage verfügbaren Modulen gesetzt werden.
- Zeile löschen: Nur sinnvoll, wenn die Bedingung innerhalb einer Tabelle eingefügt wurde. Trifft die Bedingung zu, wird die Zeile der Tabelle, in der der Platzhalter zu finden ist, aus dem Export entfernt.

  Ein mögliches Szenario wäre die Anzeige eines Rabatts bei Rechnung nur dann, wenn er größer null ist. Andernfalls wird die Zeile nicht angezeigt.

Sind alle Einstellungen vorgenommen, reicht ein Klick neben das Popup, um diese zu speichern.

In der Detailansicht einer Vorlage, wird bei *Mouseover* eine Textbeschreibung der eingestellten Bedingung angezeigt.

Symbol

Über den Symbol Platzhalter können weit über 500 Symbole in eine Vorlage eingefügt werden. Über die Schriftgröße und -farbe des Platzhalters kann das Aussehen des Symbols auf die eigenen Wünsche angepasst werden.



Zu den wichtigsten Symbolen zählen u.a. das Quadrat und der Kreis, um Auswahlmöglichkeiten in Vorlagen zu ermöglichen.

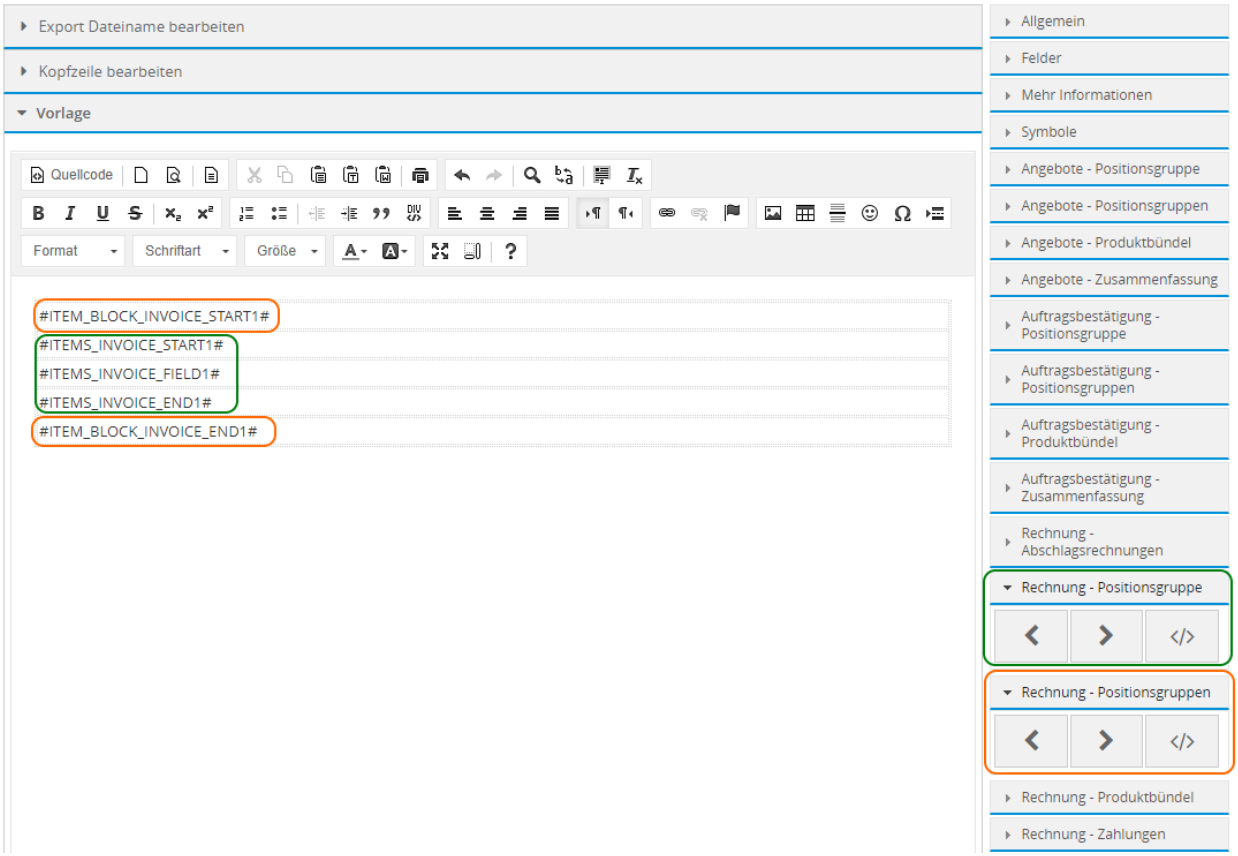
Barcodes

Dieser Platzhalter Typ erlaubt die Erzeugung von Barcodes für verschiedene Standards, z.B. EAN-13.
Weiters ist die Erstellung von QR-Codes über den Platzhalter vom Typ „Barcode“ möglich. Dabei können vCard Informationen, vCalendar Informationen oder beliebige Textinhalte je nach Feldtyp gewählt werden.

Modulbezogene Blöcke

Neben den bisher genannten Platzhaltern, die jeweils für alle Module verfügbar sind, gibt es auch spezielle Blöcke, die nur bei bestimmten Modulen angezeigt werden.

Die folgende Abbildung zeigt die Blöcke für die Positionsgruppe und die Positionsgruppen aus dem Modul Rechnungen.



Alle modulbezogenen Blöcke besitzen drei Typen von Platzhaltern:

- Block Start: Kennzeichnet den Start eines modulbezogenen Blockes.
- Block Ende: Kennzeichnet das Ende eines modulbezogenen Blockes.
- Block Feld: Stellt ein Feld innerhalb des Blockes dar.

Jeder Block in der Vorlage muss einen Start und ein Ende aufweisen. Innerhalb dieser beiden Platzhalter sind beliebige HTML Strukturen erlaubt und es kann eine beliebige Anzahl an Feldern des Blockes eingefügt werden. Innerhalb eines modulbezogenen Blockes, können auch alle anderen Platzhalter, die in den Abschnitten zuvor erwähnt wurden, verwendet werden. Umgekehrt können Felder aus modulbezogenen Blöcken nicht außerhalb des jeweiligen Blockes verwendet werden.

Die Auswahl des Feldes, das für einen Platzhalter eingesetzt werden soll, geschieht wie beim Platzhalter für Modulfelder über eine Auswahlliste.

Je nach Block wird der Inhalt zwischen Start und Ende so oft ersetzt, wie Daten vorhanden sind. Beim Beispiel der Artikelliste aus dem Modul Rechnung, wird für jede Position der Teil zwischen Start und Ende des Blockes in den Export eingefügt.

Es werden zu den Blöcken des Hauptmoduls der Vorlage auch die Blöcke bezogener Module angezeigt. In der obigen Abbildung sind deshalb neben der Artikelliste des Moduls Rechnung auch die Artikellisten von

Auftragsbestätigung (Verkaufsbestellung) und Angeboten zu sehen.

Blöcke Produktposition und Produktpositionen

Diese Blöcke werden verwendet, um die Positionen aus den Modulen Angebote, Auftragsbestätigung (Verkaufsbestellung), Einkaufsbestellung, Gutschriften, Rechnung, Storno und Potentiale in einer Vorlage einzufügen. Beim Modul Potentiale ist die Feldauswahl dabei eingeschränkt.

Die Variablen für „Positionsgruppe“ werden für die Positionsgruppe selbst (Produktposition) verwendet, die Variablen für „Positionsgruppen“ wiederum für die Artikel (Produktpositionen) innerhalb der Positionsgruppe.

Warnung: Bitte beachten Sie, dass in den Artikellisten der Module Angebote, Auftragsbestätigung (Verkaufsbestellung), Einkaufsbestellung und Potentiale für Produkte und Dienstleistungen zwar benutzerdefinierte Felder verwendet werden können, diese aber nicht immer revisionssicher sind. D.h. ändert sich ein Produkt nach Erstellung eines Angebots, wird diese Änderung auch beim PDF Export dieses Angebots sofort sichtbar.

Es sind sowohl mehrere Artikellisten möglich, als auch eine Zusammenfassung der Artikellisten.
Weiters können benutzerdefinierte Felder der Positionen und die Menge der Produktbündel als Variable in einer Vorlage eingefügt werden.
Im PDF Vorlagen Editor können Blöcke für *Positionsgruppen* anhand der Bezeichnungen gefiltert werden. Somit lassen sich Layouts abhängig von den verschiedenen Produktblöcken gestalten.

Bemerkung: Es ist nicht zwingend notwendig vor und nach einem Start bzw. Ende eines jeden „Positionsgruppe-Blocks“ auch ein Start bzw. Ende eines „Positionsgruppen-Blocks“ zu setzen. Wird jedoch mind. ein „Positionsgruppen-Block“ verwendet, muss - falls vorhanden - bei jedem weiteren „Positionsgruppe-Block“ auch ein „Positionsgruppen-Block“ gesetzt werden.

Bemerkung:

Erscheint beim PDF Export die Fehlermeldung *„PDF Erstellung fehlgeschlagen: Die Anzahl der „Positionsgruppe“ Blöcke stimmt nicht mit der Anzahl der „Positionsgruppen“ Blöcke überein“*, dann muss die Anzahl der Blöcke geprüft und korrigiert werden.
Es muss vor und nach dem Start und Ende eines jeden „Positionsgruppe-Blocks“ jeweils auch ein Start und Ende eines „Positionsgruppen-Blocks“ plaziert werden (siehe Screenshot oberhalb).

Bemerkung:

Bitte beachten Sie auch die Videos/Webinare zum Add-on „PDF Vorlagen Plus“, welche in der Onlinehilfe im Bereich „Tutorials“ verfügbar sind:
PDF Vorlagen Plus
PDF Vorlagen Plus - Produktblock

Block Zahlungen

Dieser Block ist nur für das Modul Rechnung verfügbar. Der Block Zahlungen ermöglicht die Auflistung der geleisteten Zahlungen zu einer Rechnung.

Block Abschlagsrechnungen

Dieser Block ist nur für das Modul Rechnung verfügbar. Der Block Abschlagsrechnungen ermöglicht die Auflistung von Abschlagsrechnungen in einer Schlussrechnung.

Block Serienbrief - Organisationen

Dieser Block ist nur im Modul Kampagnen verfügbar. Er ermöglicht das Erstellen einer Vorlage, die für einen Serienbrief verwendet werden soll.

Für Serienbriefe sollte pro Modul (Organisationen, Kontakte und Leads) eine Vorlage erstellt werden. Bei einem Serienbrief für das Modul Organisationen werden Platzhalter der Module Leads und Kontakte nicht ersetzt.

Eine Besonderheit beim Block für einen Serienbrief ist, dass alle Platzhalter für die Vorlage innerhalb von Start und Ende des Blockes stehen müssen. Andernfalls kann es zu einem unerwünschten Verhalten beim Export kommen.

Beim Export eines Serienbriefs, wird automatisch nach dem Ende des Blockes ein Seitenumbruch eingefügt. Somit ist gewährleistet, dass sich die Informationen von verschiedenen Datensätzen nicht auf der gleichen Seite befinden können.

Block Serienbrief - Kontakte

Analog zum Block Serienbrief - Organisationen

Block Serienbrief - Leads

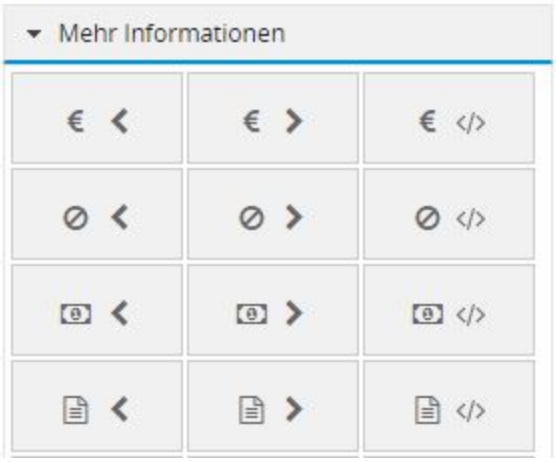
Analog zum Block Serienbrief - Organisationen

Mehr Informationen

In der Liste der Platzhalter, existiert eine eigene Kategorie, die Platzhalter für die Erstellung von Blöcken für “Mehr Informationen” eines Datensatzes beinhaltet. Diese Kategorie ist standardmäßig eingeklappt.

Für jedes Modul, das unter den “Mehr Informationen” des Hauptmoduls der Vorlage aufgelistet ist, existieren drei Platzhalter. Wie bei modulbezogenen Blöcken, können dabei je Modul Platzhalter für den Start, das Ende und Felder eines Blockes in das Layout eingefügt werden.

Werden Platzhalter der “Mehr Informationen” eines Datensatzes verwendet und der jeweilige Block ist leer, kann der Bereich aus der Vorlage ausgeblendet werden, solange Tabellen verwendet werden.

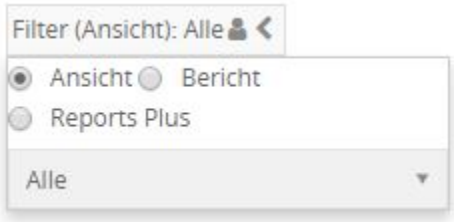


Um besser erkennen zu können, welches Modul aus den “Mehr Informationen” eingefügt werden soll, wurden entsprechende Icons hinzugefügt, die auch bei den Platzhaltern der Modulfelder verwendet werden.

Innerhalb eines Blockes für “Mehr Informationen” können zudem beliebige Platzhalter aus den Kategorien Allgemein, Felder und Symbole verwendet werden.

Block Start

Im Gegensatz zu modulbezogenen Blöcken, besitzt der Platzhalter für den Start eines Blockes der “Mehr Informationen” eigene Einstellungen.



Um die Liste der Datensätze im späteren Export einzuschränken, können Listenansichten und Berichte des entsprechenden Moduls gewählt werden. Bei der Auswahl gibt es hierbei keinerlei Einschränkungen durch das Rechtekonzept. Der Ersteller einer Vorlage kann aus allen Ansichten und Berichten des Moduls wählen. Sollte kein spezieller Filter gewählt werden, wird immer die Ansicht “Alle” des jeweiligen Moduls verwendet.

Beim Export gibt es jedoch einen Unterschied bei der Behandlung der Berechtigungen. Sollte ein Benutzer eine Vorlage exportieren, in der eine Listenansicht zur Filterung verwendet wird, die derjenige nicht sehen darf, wird sie trotzdem zur Filterung verwendet. Im Falle eines Berichtes, der nicht vom exportierenden Benutzer gesehen werden darf, bleibt die Liste der Einträge leer.

Zusätzlich zum gewählten Filter greift außerdem das normale Rollenkonzept aus CRM+ . Der exportierende Benutzer sieht damit in jedem Fall nur die Datensätze, die für ihn bestimmt sind.

Mit einem Klick neben das Popup für die Einstellungen wird der gewählte Filter übernommen.

Block Feld

Die Auswahl von Feldern unterscheidet sich nicht von denen der Modulfelder oder auch modulbezogener Blöcke.



Unabhängig vom gewählten Filter beim Start des Blockes, können alle Felder des jeweiligen Moduls gewählt werden. Mit einem Klick neben das Popup wird die Auswahl gespeichert.

4.25.5 Detailansicht einer Vorlage

Die Detailansicht für das Modul PDF Vorlagen Plus unterscheidet sich etwas von anderen Modulen.

Bis auf die wichtigsten Informationen zur Vorlage und dem eigentlichen Inhalt, sind alle Informationen zuerst einmal versteckt. Sie können jederzeit über den Pfeil vor dem Einstellungspunkt geöffnet werden.

Beim Inhalt der Vorlage kann die Hervorhebung der Platzhalter deaktiviert werden, um eine exaktere Vorschau auf das Ergebnis des Exports zu bekommen.

4.25.6 Kopieren einer Vorlage

Um die Erstellung mehrerer Vorlagen mit ähnlichem Layout zu vereinfachen, existiert die Möglichkeit, Vorlagen zu kopieren. Wie auch beim Erstellen müssen dabei zunächst die Einstellungen für Name, Modul, Sprache und Beschreibung gespeichert werden, bevor weitere Einstellungen angepasst werden können.

Erst nach dem Anlegen kann das Modul geändert werden. Wenn es geändert wird, erscheint eine Abfrage, ob die Änderung wirklich durchgeführt werden soll.

Wird diese Abfrage bestätigt, werden alle modulbezogenen Platzhalter aus dem Layout entfernt und das Layout sowie das Modul sofort gespeichert. Diese Aktion kann nicht mehr rückgängig gemacht werden!

4.25.7 Export und Import von Vorlagen

Falls eine Vorlage in ein anderes CRM+ System übernommen werden soll, besteht die Möglichkeit, diese über die Detailansicht zu exportieren und im gewünschten System über die Listenansicht -> Aktionen -> Vorlage importieren wieder einzuspielen.

Warnung: Bitte beachten Sie, dass PDF Dateien die Sie als Vorlage für den Export hochgeladen haben, nicht exportiert werden (vgl. *PDF als Vorlage*). Diese müssen nach dem Import erneut hinzugefügt werden. Gleiches gilt für alle Bilder, die nicht über den entsprechenden Platzhalter eingefügt wurden.

4.25.8 Berechtigungen und Sichtbarkeiten

Zuständigkeit der PDF Vorlagen

In der Listenansicht in der Spalte „zuständig“ ist ersichtlich, welcher Benutzer für die jeweilige Vorlage zuständig ist.

Bei der Erstellung einer neuen PDF Vorlage, wird der erstellende Benutzer immer autom. im Feld „zuständig“ eingetragen.

Da die Zuständigkeit einer PDF Vorlage nicht direkt beim Bearbeiten einer PDF Vorlage geändert werden kann, muss hier die Zuständigkeit mittels der Aktion „Massenbearbeitung“ in der Listenansicht geändert werden.
Detaillierte Informationen hierzu siehe Abschnitt *Listenansicht - Aktionen* im Handbuch.

Sichtbarkeit von Datensätze und Feldwerten beim Export

Bevor in den folgenden Abschnitten der Export beschrieben wird, soll zuvor auf das Rechtekonzept von CRM+ eingegangen werden.

Über die *Rollen* kann die Sichtbarkeit von Datensätzen eines Moduls geregelt werden.

Ist ein referenzierter Datensatz nicht sichtbar, werden die Platzhalter aus dem Datensatz mit einem leeren Wert ersetzt.

Über *Profile* kann die Sichtbarkeit einzelner Felder eines Datensatzes geregelt werden. Ist ein Feld für den Benutzer, der den Export durchführt, nicht sichtbar, wird auch hier der Platzhalter mit einem leeren Wert ersetzt.

Bemerkung: Läuft gerade ein Massenexport für eine Vorlage, kann dieser weder bearbeitet noch gelöscht werden!

4.25.9 Einzelexport

Sobald das Modul für PDF Vorlagen Plus installiert ist, erscheint in der Detailansicht eines Datensatzes eines unterstützten Moduls eine Schaltfläche für den PDF Export.

Sollte für ein Modul noch keine Vorlage erstellt worden sein, gibt es einen Hinweis und bei ausreichender Berechtigung auch eine Schaltfläche, um direkt eine Vorlage für das Modul zu erstellen.

Neben der Auswahl der Vorlage, ist es möglich, die Exportsprache zu wählen und den Dateinamen für die Exportdatei anzupassen. Bei Auswahl einer Vorlage wird automatisch deren Standardsprache eingestellt.

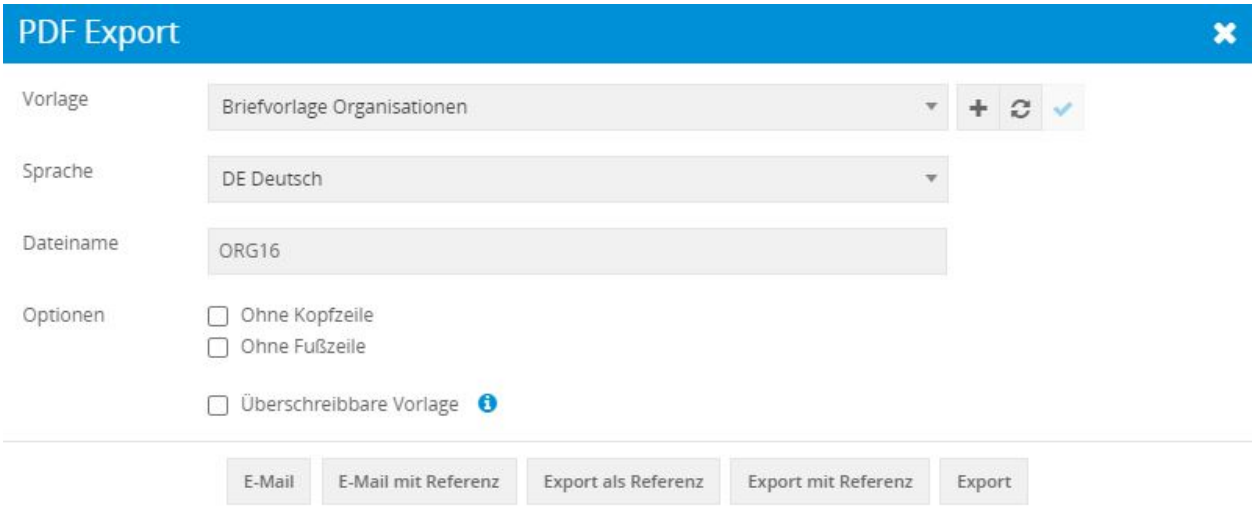
Es stehen folgende Optionen beim PDF Export zur Verfügung, welche mittels Anhaken der entsprechenen Checkbox aktiviert werden:

- Ohne Kopfzeile - PDF Export ohne Kopfzeile
- Ohne Fußzeile - PDF Export ohne Fußzeile
- Überschreibbare Vorlage - erlaubt das vorherige Betrachten und Bearbeiten der Exportdatei
- Als Buchungsbeleg verwenden - PDF Exportdatei wird als Buchungsbeleg verwendet*

Einzelne Vorlagen können auch deaktiviert werden, wodurch sie beim Export nicht mehr zur Auswahl stehen.

Vorlagen können über den Dialog des Exports (Popup) vom Benutzer als Standard markiert werden. Der Standard greift somit je Benutzer und Modul.

* Bei einem PDF Export in den Modulen *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen*, *Gutschriften* sowie *Storno* wird die erzeugte PDF Datei im Modul *Dokumente* gespeichert und zum jeweiligen Datensatz referenziert (Feld „original Buchungsbeleg“ bzw. „letzter Buchungsbeleg“).
Weitere Infos siehe Abschnitt Add-on DATEV.
Ist das Add-on „DATEV“ aktiv, dann ist beim PDF Export die Option „Als Buchungsbeleg verwenden“ standardmäßig aktiv.



Es existieren die folgenden Methoden einen Datensatz zu exportieren:

- E-Mail: Die Exportdatei wird an eine E-Mail angehängt.
- E-Mail mit Referenz: Die Exportdatei wird per E-Mail verschickt und als Referenz zum Datensatz gespeichert.
- Export als Referenz: Referenz des Exports zum Datensatz ohne die Datei anzuzeigen.
- Export mit Referenz: Wie normaler Export aber mit Referenz des Exports zum Datensatz.
- Export: Normaler Export, der die Datei direkt im Browser anzeigt.

Bemerkung: Die Aktionen, die eine Referenz erzeugen, sind nur verfügbar, wenn das Modul eine Verknüpfung zum Modul Dokumente aufweist.

4.25.10 Massenexport

Der Massenexport von Datensätzen befindet sich in den Listenansichten der Module unter den *Aktionen*.

Wie auch beim Einzelexport, erfolgt ein Hinweis bei fehlenden Vorlagen für das Modul. Nach Auswahl von Vorlage und Sprache sowie der eventuellen Anpassung des Dateinamens stehen zwei Exportarten zur Auswahl:

- Export: Normaler Export, der als Ergebnis eine Datei mit allen Exporten erzeugt.
- Export mit Referenz: Wie normaler Export, aber mit Referenz der Einzelexporte zu den Datensätzen.

Da der Massenexport normalerweise länger dauert als ein Einzelexport, wird er über einen *Cronjob* ausgeführt.

Siehe hierzu auch Abschnitt Globale Einstellungen - *Cronjobs* im Handbuch.

Sobald ein Auftrag zum Massenexport im System registriert wurde, erscheint unten rechts im Browser ein Statusfenster, welches über den Fortschritt des Exports informiert.



Sobald der Export abgeschlossen ist, kann die erzeugte Datei heruntergeladen werden. Falls das Ergebnis nicht benötigt wird, kann die Datei auch gelöscht werden.

Vor und während der Ausführung kann der Export jederzeit abgebrochen werden. Eventuell erstellte Referenzen werden dabei wieder gelöscht.

Bemerkung: Damit der Massenexport ausgeführt wird, ist es notwendig, dass der Cronjob „PDF Vorlagen Plus“ den Status „aktiv“ hat. Detaillierte Information hierzu siehe Abschnitt Globale Einstellungen - *Cronjobs*.

4.25.11 Serienbrief für Kampagnen

Der Serienbrief in Kampagnen ist nahezu identisch zu einem normalen Massenexport. Wird ein Export mit Referenz durchgeführt, wird hier das Ergebnis als komplette Datei zur Kampagne und als Einzeldateien zu den jeweiligen Datensätzen referenziert.

Zu finden ist die Serienbrief Funktion im Modul Kampagnen in den bezogenen Listen von Organisationen, Kontakten und Leads.

Für Vorlagen eines Serienbriefs ist es wichtig, die folgenden Hinweise zu beachten:

- Modulbezogene Blöcke: Bei Vorlagen für das Modul Kampagnen gibt es je einen modulbezogenen Block für Organisationen, Kontakte und Leads. Start und Ende dieser Blöcke müssen ganz am Anfang bzw. am Ende der Serienbriefvorlage stehen. Alle Felder müssen zwischen Start und Ende des Blocks eingefügt werden.
- 1 Vorlage pro Modul: Für Organisationen, Kontakte und Leads muss je eine eigene Vorlage erstellt werden.
- Modul beachten: Beim Export des Serienbriefs muss die zugehörige Vorlage für Organisation, Kontakte oder Leads verwendet werden. Platzhalter anderer Module werden jeweils nicht ersetzt.
- Bei der Auswahl von Vorlagen für normale PDF Exporte, stehen keine Serienbriefvorlagen zur Auswahl.
- Bei Serienbriefexporten stehen keine normalen Vorlagen zur Auswahl.
- Serienbriefvorlagen ermöglichen keine Blöcke für „mehr Informationen“.
- Normale Vorlagen erlauben keine Blöcke für Serienbriefe.

4.25.12 Schriftartenverwaltung

Um beliebige Schriftarten zum Erstellen von Vorlagen und dem PDF Export von Datensätzen verwenden zu können, wurde für das Modul PDF Vorlagen Plus eine Schriftartenverwaltung integriert. Damit können sehr einfach neue Schriftarten für den PDF Export hinterlegt werden. Die hier verwalteten Schriften beziehen sich nur auf das Modul PDF Vorlagen Plus und beeinflussen das restliche CRM System nicht.

Zu finden ist die Verwaltung in der Listenansicht unter Aktionen -> Schriftarten verwalten.

Listenansicht der Schriftarten

Die Listenansicht liefert alle relevanten Informationen über die vorhandenen Schriftarten. Die vorhandenen Funktionen sollen anhand der folgenden Abbildung erklärt werden.



Über die Schaltfläche “Schriftart hinzufügen” können neue Schriftarten hochgeladen werden. Dieser Vorgang wird im nächsten Abschnitt beschrieben.

Über die linke Spalte der Liste können die Schriftarten per *Drag And Drop* sortiert werden. Diese Sortierung bestimmt die Reihenfolge der Schriftauswahl im Editor der PDF Vorlage.

Um eine Vorschau auf die Schriftart zu erhalten, wird der Name der Schriftart in der Liste in selbiger formatiert.

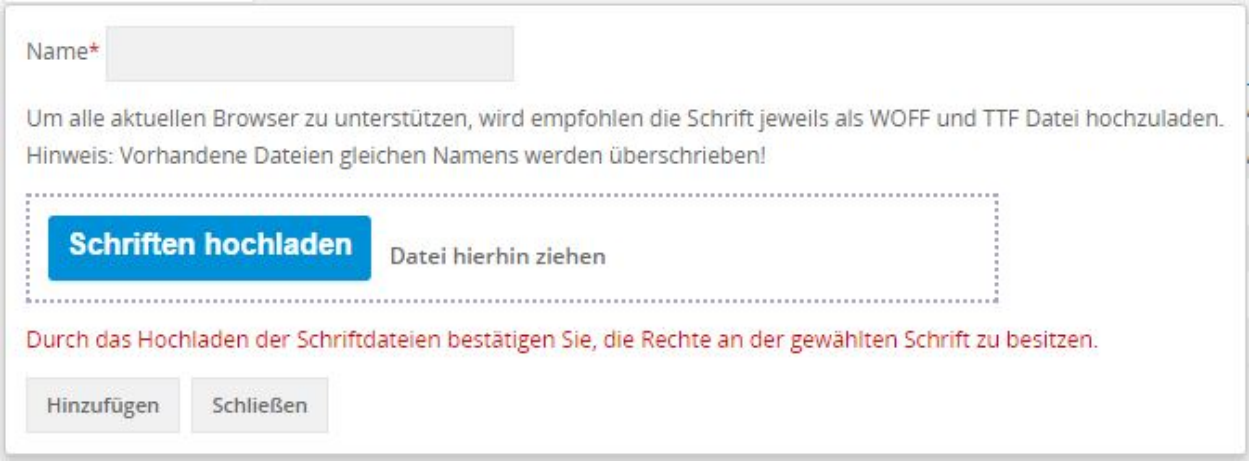
Welche Ausprägungen einer Schriftart hochgeladen wurden, ist in der gleichnamigen Spalte ersichtlich. Beim Hochladen einer Schriftart versucht das System selbständig die Ausprägungen anhand des Dateinamens zu erkennen. Sollte das nicht klappen, kann auch nachträglich über das Bearbeiten eine entsprechende Markierung erfolgen. Es wird empfohlen, für jede Ausprägung, die später im Export verwendet werden soll, eine Schriftartdatei zu hinterlegen. Sollte eine Schriftart nicht in der gewünschten Ausprägung vorliegen, so versucht der Export diese nachzubilden. Das entspricht meist nicht dem gewünschten Ergebnis.

Die Spalte “Varianten” enthält die Anzahl insgesamt zu dieser Schriftart hochgeladenen Dateien.

Über die Aktionen können Schriftarten bearbeitet und gelöscht werden.

Schriftart hinzufügen

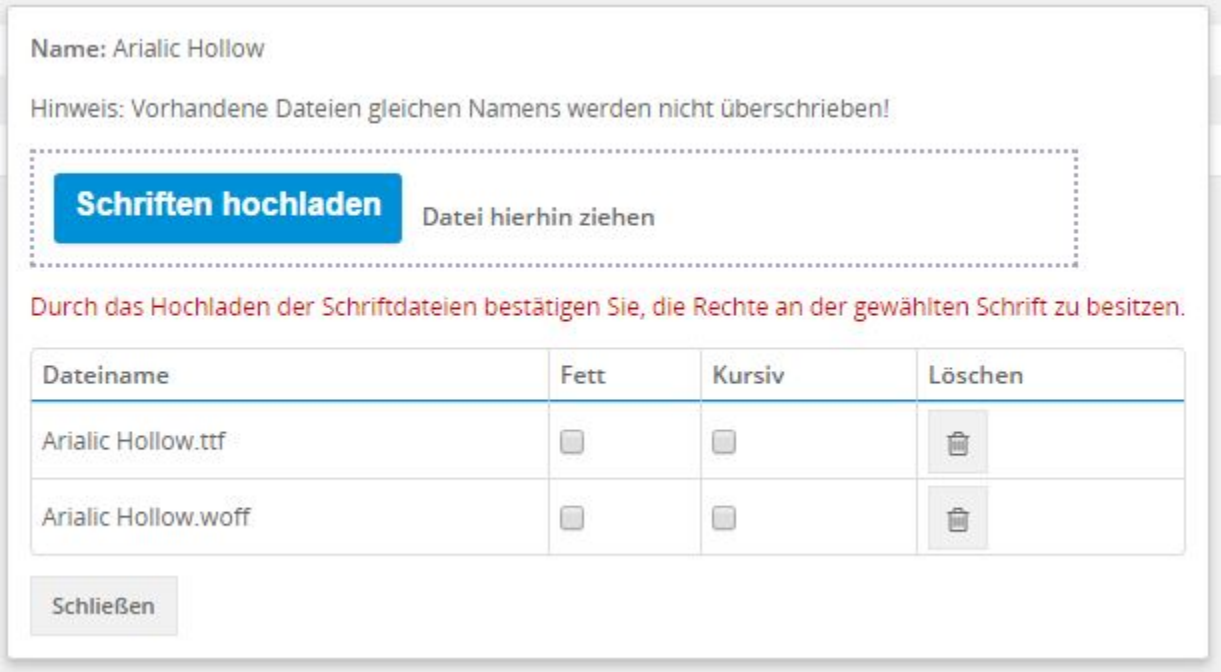
Über die Schaltfläche “Schriftart hinzufügen” können neue Schriftarten für den PDF Export hinterlegt werden.



In dem sich öffnenden Dialog müssen der Name und die Dateien für die Schriftart angegeben werden. Durch den Klick auf “Hinzufügen” bestätigt der Anwender, dass er die Rechte an der Schriftart besitzt. Um die Unterstützung sowohl im Browser als auch beim Export zu gewährleisten, muss die Schriftart als .ttf und .woff Datei hochgeladen werden.

Schriftart bearbeiten

Nach dem Klick auf “Bearbeiten” in der Listenansicht öffnet sich folgender Dialog:



Hier eine Auflistung möglicher Aktionen des Dialogs:

- Hinzufügen einer Datei für die Schriftart
- Festlegen bestimmter Ausprägungen je Datei
- Löschen einzelner Dateien

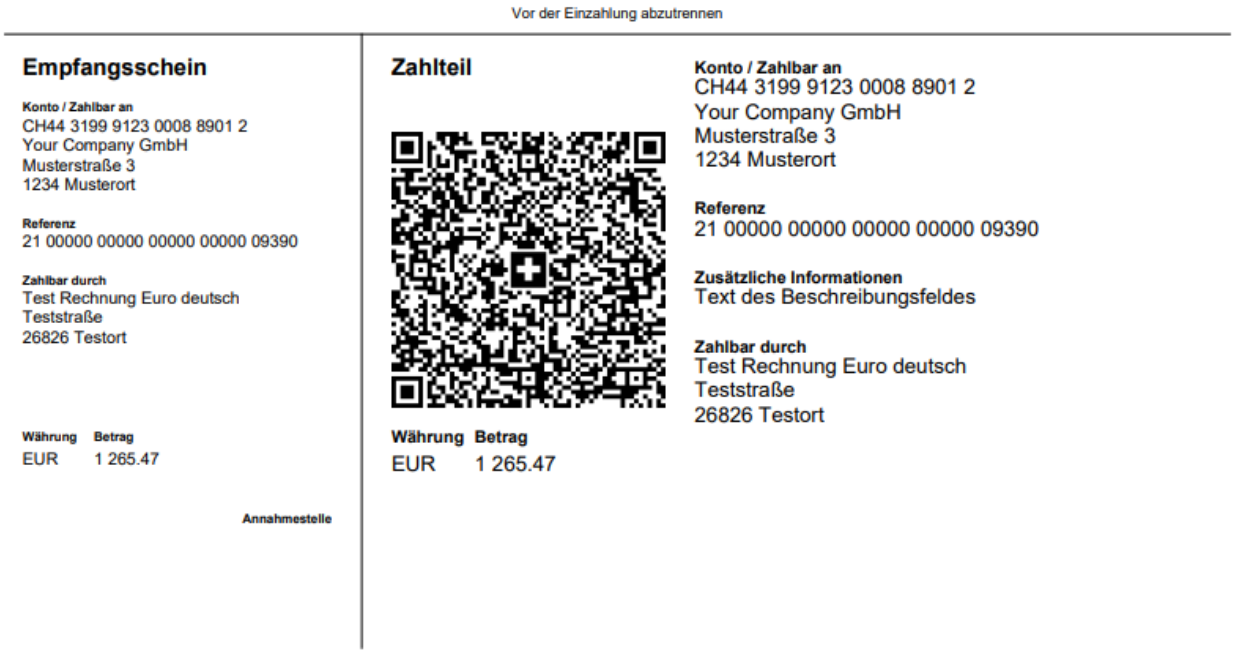
Auch beim Bearbeiten gilt: Mit dem Hochladen einer Datei bestätigt der Anwender, dass er eine Lizenz für diese Schriftart besitzt.

4.25.13 Swiss QR Bill

Was ist eine Swiss QR Bill (Schweizer QR-Rechnung)?

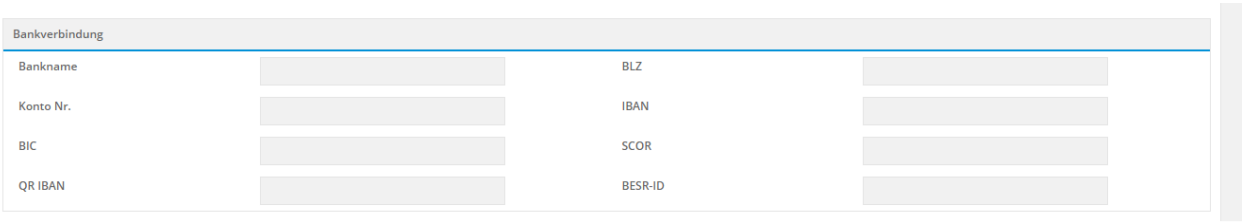
Eine QR-Rechnung ist eine Rechnung mit Zahlungsteil und Quittung, die in der Schweiz die bisherigen orangefarbenen und roten Einzahlungsscheine ersetzt. Der Zahlungsteil enthält den Swiss QR Code, der alle relevanten Informationen enthält, die sowohl für die Rechnungsstellung als auch für die Zahlung notwendig sind.

Am 1. Oktober 2022 wurden die die roten und orangefarbenen Einzahlungsscheine abgeschafft und vollständig durch die QR-Rechnung ersetzt. Seit diesem Zeitpunkt müssen alle Rechnungen einen QR-Code enthalten, der mit dem Smartphone, der PC-Kamera oder einem speziellen Scanner des Empfängers gescannt werden kann, um die Zahlung durchzuführen. Dies vereinfacht die Zahlung, bietet zusätzliche Sicherheit und reduziert Überweisungsfehler.



Alle in- und ausländischen Unternehmen, die mit Schweizer Unternehmen zusammenarbeiten, müssen einen QR-Code empfangen (Kreditoren) oder senden (Debitoren) können.

Voraussetzung um eine PDF Datei zu erzeugen, welche einen QR-Code beinhaltet, ist die Angabe der Details zur Bankverbindung der eigenen Firma. Diese müssen in *Globalen Einstellungen - Vorlagen - Unternehmens-informationen* im Block „Bankverbindung“ eingetragen werden.



Neben den standardmäßigen Feldern Bankname, BLZ, Konto Nr., IBAN und BIC, sind die Felder SCOR, QR IBAN und BESR-ID in den Unternehmensinformationen auszufüllen.

SCOR (Kreditorenreferenz nach ISO 11649): Dies ist eine 25-stellige alphanumerische Referenz, die mit RF beginnt, gefolgt von 2 Prüfziffern, die auf dieselbe Weise berechnet werden wie die IBAN-Prüfziffern.
SCOR wird benötigt, wenn der eigene Firmensitz nicht in der Schweiz ist. Für die Swiss QR Bill ist zudem die IBAN zwingend erforderlich.

QR IBAN: Die QR-IBAN ist eine Variante der Kontonummer (IBAN). Sie ersetzt die ESR-Teilnehmernummer als Verfahrensmerkmal und wird für den Rechunungstyp „QR-Referenz“ benötigt. Ausserdem ist sie das Identifikationsmerkmal des Verfahrens, das sicherstellt, dass bei der Bezahlung der QR-Rechnung die strukturierte Referenz immer mitgegeben wird.
Wird nur benötigt, wenn die eigene Firma in der Schweiz ansässig ist.

BESR-ID: BESR steht für «BankEinzahlungsSchein mit Referenznummer». Die BESR-ID besteht aus einer 6-stelligen individuellen Nummer, die spezifisch einem Konto zugewiesen ist und bei der Referenznummer

die ersten Ziffern bildet.
Wird nur benötigt, wenn die eigene Firma in der Schweiz ansässig ist und das Konto NICHT bei der Bank „Post Finance“ ist.

Bemerkung:

Eine QR Rechnung wird nur erzeugt, wenn die Währung der Rechnung Euro oder Schweizer Franken ist! Bei allen anderen Währungen schlägt die Generierung der PDF Erstellung fehl!
Es wird in diesem Fall folgende Fehlermeldung angezeigt: „*PDF Erstellung fehlgeschlagen: Die Währung des Datensatzes ist weder Euro noch Schweizer Franken.*“

Die zur Erzeugung eins QR Zahlungsscheins notwendigen Einstellungen in der PDF Vorlage selbst, sind im Abschnitt *Erstellen einer Vorlage - Weitere Einstellungen* beschrieben!

4.26 Potentiale

4.26.1 Allgemein

Potentiale (Verkaufspotentiale) sind im Verkaufsprozess die logischen Nachfolger eines *Leads*. Bei der Leadumwandlung ist es gleichzeitig möglich, ein Potential mit Betrag und Abschlussdatum zu erstellen (siehe Abschnitt *Lead umwandeln*).

Ein neuer Datensatz im Modul Potentiale kann auch ohne eine Leadumwandlung erzeugt werden. Es ist also nicht zwingend notwendig, einen Lead umzuwandeln, damit ein neues Potential erstellt werden kann.

Potentiale sind dadurch gekennzeichnet, dass ein offensichtliches Interesse eines potentiellen Kunden an einem Angebot aus Ihrem Unternehmen besteht. Der Vertrieb erwartet, dass einem potentiellen Kunden in der Zukunft ein Angebot gemacht werden kann und schätzt ein, dass es zweckmäßig ist die zu einem Lead erfassten Daten zur weiteren Arbeit zu übernehmen.

Das Modul Potentiale zählt - sowie die nachfolgend aufgelisteten Module - zu den sog. „Faktura Modulen“:

- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Einkaufsbestellung*
- *Gutschriften*
- *Rechnungen*
- *Storno* (Produktblock nur eingeschränkt nutzbar)

In allen Faktura Modulen ist der sog. *Produktblock* verfügbar, in welchem *Produkte* und/oder *Dienstleistungen* als auch (eingeschränkt) *Aktivposten* ausgewählt werden können.
Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen*.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.26.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Potentiale verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.26.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block „Information“:

Im Block Information sind im Standard folgende Felder verfügbar:

- Potential: Titel des Potentials
- Bezogen auf: Referenzfeld zu einem Kontakt oder einer Organisation
- Partner: Referenzfeld zu einem Partner
- Betrag: Höhe des möglichen Betrags. Wird der Block „Forecast“ genutzt, wird dieses Feld anhand der Summe der gewählten Produkte/Dienstleistungen automatisch gefüllt.
- Typ: Auswahlliste des Potentialtyps (z.B. Neuumsatz, Bestandsumsatz usw.)
- Abschluss: erwartetes Abschlussdatum
- Leadquelle: Wird bei einer Leadumwandlung ein Potential erstellt, so wird der Wert der Leadquelle hier übernommen.
- nächster Schritt: Textfeld zur Eingabe eines Freitextes
- Verkaufsstufe: Auswahlliste mit den standardmäßigen Werten offen, Aufwand benötigt, Angebot erstellen, in Zukunft kontaktieren, gewonnen und verloren
- Kampagne: Referenzfeld zu einer existierenden Kampagne

- Wahrscheinlichkeit (%): Gewichtung (in Prozent) des Verkaufspotentials. Nach Eingabe eines Prozentwertes, wird der Wert im Feld „Summe Wahrscheinlichkeit Gesamtbetrag“ automatisch berechnet und eingetragen.
- Summe Wahrscheinlichkeit Gesamtbetrag. Nach Eingabe eines Prozentwertes im Feld „Wahrscheinlichkeit (%)“, wird der Wert automatisch berechnet und eingetragen. Das Feld ist manuell nicht editierbar.
- Zeitangabe - Datumsfeld ohne spezielle Funktionalität
- Übergeordnetes Potential - Referenzfeld zu einem übergeordneten Potenzial
- erstellt durch Leadumwandlung - wird bei einer Leadumwandlung ein Potential erstellt, wird hier autom. der Wert „Ja“ eingetragen.
- Ticket - Referenzfeld zu einem Datensatz im Modul Tickets.

Block „Forecast“:

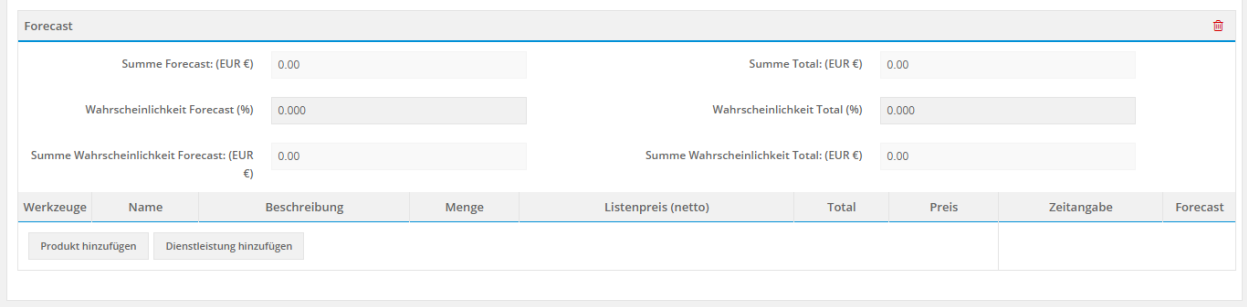
Eine Besonderheit des Moduls „Potentiale“ ist der Block Forecast. Der Block Forecast kann optional genutzt werden. Anders wie im Modul Angebote, kann hier pro eingefügte Position mittels der Checkbox „Forecast“ gekennzeichnet werden, welche Positionen am wahrscheinlichsten beauftragt werden. Mittels des Blocks „Forecast“ können detaillierte Prognosen erstellt werden.

Beispiel

Ein Kunde hat Interesse an einer Produktkategorie und es werden drei Varianten angeboten. Aufgrund vorheriger Gespräche mit dem potentiellen Käufer kann eingeschätzt werden, welches der angebotenen Produkte am interessantesten für den Käufer ist. Diese Position kann mit der Checkbox zum Forecast hinzugefügt werden, wodurch auch eine Berechnung im Block Forecast im Feld „Summe Forecast: (EUR €)“ stattfindet.

Somit gibt es einen Unterschied zur Summe aller Positionen und zu den markierten Forecast Positionen. Dies führt zu einer besseren Auswertungsmöglichkeit.

Um den Inhalt dieses Blocks einzublenden, muss in der Erstell-/Bearbeitungsansicht das blaue Plus-Icon angeklickt werden. Nach dem Anklicken werden diverse Felder, als auch ein *Produktblock* eingeblendet:



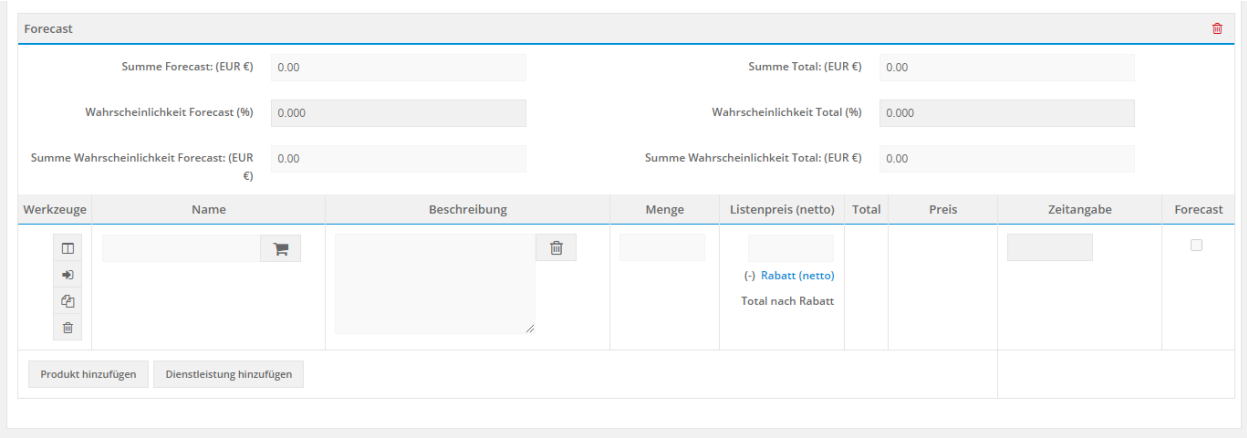
Im Block Forecast sind im Standard folgende Felder verfügbar:

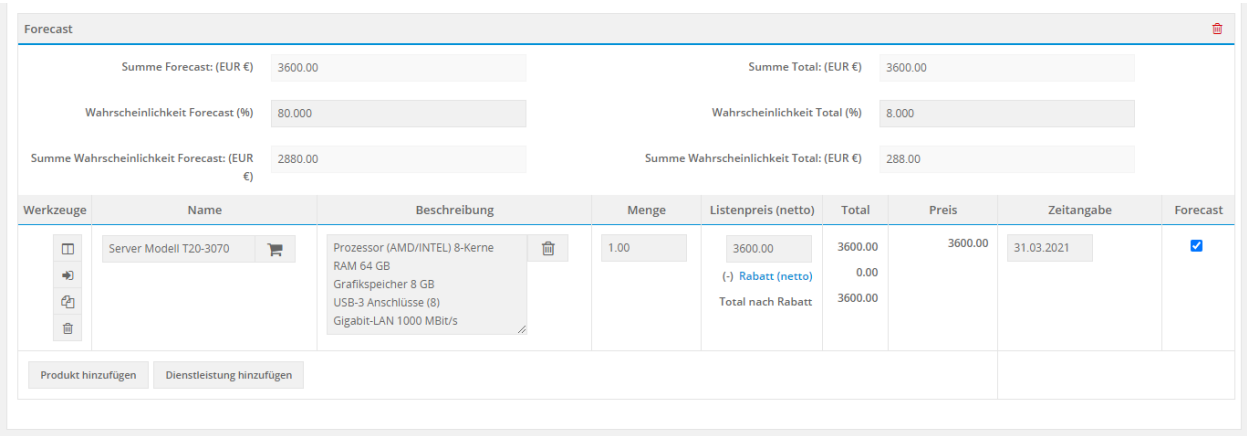
- Summe Forecast (EUR): Feld wird autom. gefüllt, nachdem Produkte und/oder Dienstleistungen ausgewählt wurden und die Checkbox „Forecast“ bei Produkten und/oder Dienstleistungen angehakt wurde. Das Feld ist manuell nicht editierbar.
- Wahrscheinlichkeit Forecast (%): Gewichtung (in Prozent) des Verkaufspotentials. Nach Eingabe eines Prozentwertes, wird der Wert im Feld „Summe Wahrscheinlichkeit Forecast (EUR)“ automatisch berechnet und eingetragen.

- Summe Wahrscheinlichkeit Forecast (EUR): Nach Eingabe eines Prozentwertes im Feld „Wahrscheinlichkeit Forecast (%)“, wird der Wert automatisch berechnet und eingetragen. Das Feld ist manuell nicht editierbar.
- Summe Total: Feld wird autom. gefüllt, nachdem Produkte und/oder Dienstleistungen ausgewählt wurden. Das Feld ist manuell nicht editierbar.
- Wahrscheinlichkeit Total (%): Gewichtung (in Prozent) des Verkaufspotentials. Nach Eingabe eines Prozentwertes, wird der Wert im Feld „Summe Wahrscheinlichkeit Total (EUR)“ automatisch berechnet und eingetragen.
- Summe Wahrscheinlichkeit Total (EUR): Nach Eingabe eines Prozentwertes im Feld „Wahrscheinlichkeit Total (%)“, wird der Wert automatisch berechnet und eingetragen. Das Feld ist manuell nicht editierbar.

Der eingeblendete Produktblock entspricht weitestgehend dem standardmäßigen Produktblock, wobei hier noch zusätzlich die Spalten „Zeitangabe“ und „Forecast“ angezeigt werden.

Grundsätzlich können in diesem Produktblock mittels der Buttons „Produkt hinzufügen“ und „Dienstleistung hinzufügen“ entsprechende Produkte/Dienstleistungen aus den gleichnamigen Modulen ausgewählt und hinzugefügt werden.





Spalte „Zeitangabe“: In der Spalte Zeitangabe steht pro Produkt/Dienstleistung ein Datumsfeld zur Verfügung, in welchem ein Datumswert eingetragen werden kann.

Der Datumswert repräsentiert das voraussichtliche Lieferdatum der jeweiligen Position. Dieses Datum hat informativen Charakter und kann z.B. in *Berichten* zur Auswertung genutzt werden.

Spalte „Forecast“: In der Spalte Forecast befindet sich lediglich eine Checkbox pro Position im Produktblock. Wird die Checkbox einer Position angehakt, wird diese Position zur Berechnung der Felder „Summe Forecast (EUR)“ bzw. „Summe Wahrscheinlichkeit Forecast (EUR)“ genutzt.

Bemerkung: Aus einem Potential kann auch ein *Angebot*, eine *Auftragsbestätigung* oder eine *Rechnung* erstellt werden. Falls im Potential im Block Forecast Produkte und/oder Dienstleistungen eingetragen wurden, werden diese Daten auch an die genannten drei Module bei der Erstellung weitergegeben.

Bemerkung: Alle Felder können z.B. mittels eines *Berichts* detailliert ausgewertet werden.

Warnung: Bei Kopie oder Umwandlung von Fakturadatensätzen können keine Positionen kopiert werden, deren Basisprodukt/-dienstleistung bereits gelöscht wurde!

Aktion „Zeige Potentialshierarchie:

Referenzierte Potentiale werden in der „Potentialshierarchie“ dargestellt. Siehe hierzu Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Aktion „Erstelle Angebot“

Mittels der Aktion „Erstelle Angebot“ kann ein neuer Datensatz im Modul *Angebote* erstellt werden, welche dann nach der Erstellung auch direkt zum Ausgangsdatensatz referenziert ist.

Bemerkung: Falls im Potential im Block Forecast Produkte und/oder Dienstleistungen eingetragen wurden, werden diese Daten ebenfalls an das Modul Angebote weitergegeben.

Aktion „Erstelle Auftragsbestätigung“

Mittels der Aktion „Erstelle Auftragsbestätigung“ kann ein neuer Datensatz im Modul *Auftragsbestätigung* erstellt werden, welche dann nach der Erstellung auch direkt zum Ausgangsdatensatz referenziert ist.

Bemerkung: Falls im Potential im Block Forecast Produkte und/oder Dienstleistungen eingetragen wurden, werden diese Daten ebenfalls an das Modul Auftragsbestätigung weitergegeben.

Aktion „Erstelle Rechnung“

Mittels der Aktion „Erstelle Rechnung“ kann ein neuer Datensatz im Modul *Rechnungen* erstellt werden, welche dann nach der Erstellung auch direkt zum Ausgangsdatensatz referenziert ist.

Bemerkung: Falls im Potential im Block Forecast Produkte und/oder Dienstleistungen eingetragen wurden, werden diese Daten ebenfalls an das Modul Rechnung weitergegeben.

Bemerkung: Die standardmäßig vorhandenen Aktionen können im *Layout Editor* konfiguriert/bearbeitet werden. Auch neue Aktionen können erstellt werden, in welchem die Zielmodule und Werte der zu übergebenden Felder festgelegt werden. Siehe hierzu auch Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.27 Preislisten

4.27.1 Allgemein

CRM+ bietet die Möglichkeit mit verschiedenen Preislisten zu arbeiten. Es können eine unbegrenzte Anzahl von Preislisten erstellt werden. Beispiele dafür sind Preislisten für Endkunden, Händler oder Sonderaktionen.

Eine Preisliste beinhaltet *Produkte* und/oder *Dienstleistungen*, für die spezielle Preise für bestimmte Kunden gelten.

Im *Produktblock* der Faktura Module wird das Aktionen-Icon „Preisliste auswählen“ in der Spalte „Listenpreis (netto)“ angezeigt.

Wurde für die ausgewählte Organisation eine Preisliste im gleichnamigen Modul erstellt, wird der Listenpreis aus der entsprechenden Preisliste gezogen.

Wenn ein *Produkt* oder eine *Dienstleistung* im Produktblock ausgewählt wurde, welche(s) zu einer Preisliste hinzugefügt wurde, wird nach der Auswahl der Preisliste der Preis aus dieser Preisliste autom. übernommen.

Beispiel

Bestimmte Kunden erhalten generell - z.B. aufgrund eigener Verträge - günstigere Preise bieten sich Preislisten an (Preisliste „Kunde xy“). Preislisten können auch bei bestimmten Abnahmemengen genutzt werden (Preisliste 1-24 Stck. 25-49 Stck. usw.).

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.27.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Preislisten verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.27.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

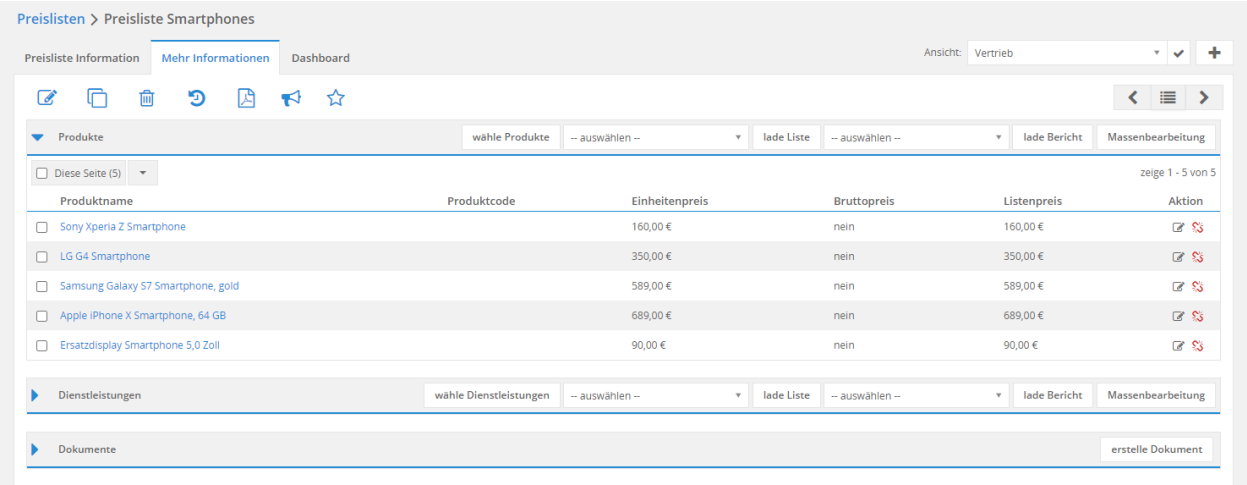
Block „Preislisteninformation“

Felder und deren Bedeutung im Block Preislisteninformation:

Feld	Beschreibung
Preislistenname*	Titel der Preisliste
Aktiv	Checkbox um die Preisliste als aktiv/inaktiv zu kennzeichnen
Währung*	Auswahl der verwendeten Währung. Es stehen alle Währungen zur Verfügung, welche in *Globale Einstellungen - Währungseinstellungen* den Status „Aktiv“ haben.

* = Pflichtfelder

Nach der Erstellung eines neuen Datensatzes im Modul Preislisten, wird die eigentlich Preisliste im Tab „Mehr Informationen“ des Datensatzes erstellt.



4.27.4 Hinzufügen von Produkten und/oder Dienstleistungen zu einer Preisliste

Im Tab “Mehr Informationen” können in den Blöcken Produkte und/oder Dienstleistungen Datensätze aus diesen Modulen der Preisliste hinzugefügt werden.

Es stehen hier drei Möglichkeiten zur Verfügung:

- **Datensätze wählen**

  Z.B. Button „wähle Produkte“. Dieser Button öffnet das gewohnte Popup, um ein oder mehrere Produkt(e) manuell auszuwählen.

- **Lade Liste**

  Nach Auswahl einer Liste (*CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*) und Klick auf den Button „lade Liste“, werden alle in der ausgewählten Liste enthaltenen Datensätze zur Preisliste hinzugefügt.

- **Lade Bericht**

Ermöglicht das Hinzufügen von Produkten und/oder Dienstleistungen auf Basis eines *Tabellarischen Berichts*. Nach Auswahl eines *Berichts* und Klick auf den Button „“lade Bericht“, werden alle im ausgewählten Bericht enthaltenen Datensätze zur Preisliste hinzugefügt.

4.27.5 Entfernen von Produkten und/oder Dienstleistungen aus einer Preisliste

Im Tab “Mehr Informationen” können in den Blöcken Produkte und/oder Dienstleistungen Datensätze aus diesen Modulen aus der Preisliste entfernt werden.

Zum Entfernen eines Produkts bzw. einer Dienstleistung muss lediglich auf das Icon „gebrochene Kette“ (Relation löschen) geklickt werden. Es wird die Relation (Verknüpfung) zwischen den Datensätzen gelöscht und der Datensatz wird aus der Preisliste entfernt.

4.27.6 Listenpreis bearbeiten

Um die Listenpreise zu bearbeiten, steht die Aktion „Listenpreis bearbeiten“ (Stift Symbol) oder der Button „Massenbearbeitung“ zur Verfügung, um die Listenpreise festzulegen.

Aktion „Listenpreis bearbeiten“

Nach dem Anklicken der Aktion „Listenpreis bearbeiten“ (Icon Stift) öffnet sich das Popup „Listenpreis bearbeiten“.
Im Popup kann dann im Feld „Listenpreis bearbeiten“ der Listenpreis eingegeben und mittels des Buttons „Speichern“ gespeichert werden.

Button „Massenbearbeitung“

Nach dem Anklicken des Buttons „Massenbearbeitung“ öffnet sich das Popup „Listenpreis bearbeiten“.
Im Popup kann dann im Feld „Listenpreis bearbeiten“ der Listenpreis eingegeben und mittels des Buttons „Speichern“ gespeichert werden.
Bei *Mouseover* des Informationsicons wird folgende Info angzeigt: Um die Berechnung mit Feldinhalten durchführen zu können benutzen Sie die Operationen + (Plus), - (Minus), * (Mal), / (geteilt) oder % (Prozent). Das Format ist [op]nummer[%].

Die nachfolgenden Beispiele zeigen den einzugebenden Text der Berechnungen im Popup:

Beispiel

Reduzierung des Preises um 10,50 Eur: -10.5
Reduzierung des Preises um 15%: -15%

4.28 Produkte

4.28.1 Allgemein

Ein Produkt ist im Allgemeinen ein Wirtschaftsgut, das von einem Unternehmen auf einem Markt angeboten wird und durch Kunden erworben werden kann. Im engeren Sinne bezeichnet ein Produkt ein *materielles Gut*.

Unter dem Begriff Produkte werden in CRM+ alle die von Ihrem Unternehmen fest bepreisten Waren verstanden. Ähnlich wie in einem Katalog, können im gleichnamigen Modul Produkte erfasst, kategorisiert und bepreist werden. Diese können dann aktiv in der Arbeit mit Kunden genutzt werden (z.B. in den Modulen *Angebote*, *Auftragsbestätigung*, *Rechnungen* usw.).

In Ergänzung dazu, können in CRM+ auch Dienstleistungen in einem separaten Modul erfasst werden. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Dienstleistungen im Handbuch.

Bemerkung: Datensätze aus dem Modul Produkte sind im sog. „Produktblock“ auswählbar. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Produktblock* im Handbuch.

Bemerkung: Felder im Modul Produkte können mehrsprachig konfiguriert werden, um diese - je nach gewählter Sprache im Produktblock - nutzen zu können. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Produktblock* im Handbuch.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.28.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Produkte verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.28.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block „Produkt“

Felder und deren Bedeutung im Block Produkt:

Feld	Beschreibung
Produkt*	Titel des Produkts
Aktiv	Checkbox um das Produkt als aktiv/inaktiv zu kennzeichnen. Hinweis: Inaktive Produkte stehen in der Auswahl im *Produktblock* nicht mehr zur Verfügung.
Produktcode	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Produkcodes
Verkaufsstart	Datumsfeld zur Eingabe des Verkaufsstarts
Hersteller	*Auswahlliste* der Hersteller
Produktkategorie	*Auswahlliste* der Produktkategorien
Support Start	Datumsfeld zur Eingabe des Support Startdatums
Verkaufsende	Datumsfeld zur Eingabe des Verkaufsendes
Support Ende	Datumsfeld zur Eingabe des Support Enddatums
Lieferant	Referenzfeld zu einem Lieferanten
Webseite	URL Feld zu manuellen Eingabe einer Webadresse
Händlernr.	Textfeld zur manuellen Eingabe einer Händlernummer
Herstellernr.	Textfeld zur manuellen Eingabe einer Herstellernummer
Produktblatt	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Produktblatts
Seriennummer	Textfeld zur manuellen Eingabe einer SeriennummerTextfeld zur manuellen Eingabe einer Seriennummer
FIBU Konto	*Auswahlliste* der FIBU Konten
Bruttopreis	Checkbox zur Kennzeichnung, ob es sich bei den Preisangaben um Bruttopreise handelt. Bitte nachfolgenden *[Warnhinweis]* beachten!
interne Arktikelnummer	Textfeld zur manuellen Eingabe einer Arktikelnummer
Gewicht in KG [1]	Gewicht in KG des Produkts

* = Pflichtfelder

Warnung: Wurde die Checkbox „Bruttopreis“ beim Anlegen eines neuen Produkts angehakt, kann dies nach dem erstmaligen Speichern nicht mehr geändert werden!

[1] Erläuterungen zum Feld „Gewicht in KG“:

- Um die dahinterliegenden Prozesse zu aktivieren, muss ein administrativer Benutzer das standardmäßig versteckte Feld „Gesamtgewicht Position“ in *Globale Einstellungen - Faktura - Produktblock* einblenden. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Revisionssichere und optionale Felder für Produktpositionen* im Handbuch.
- In allen Faktura Modulen gibt es zusätzlich das Feld „Gesamtgewicht aller Positionen“, das ggf. in eigenen Ansichten über den *Layout Editor* eingeblendet werden muss.
- Im Anschluss wird aus Menge und Gewicht des Produkts das Gewicht der Position errechnet und alle Positionen summiert in das Gesamtgewicht eingetragen.

Block „Preise“

Felder und deren Bedeutung im Block Preise:

Feld	Beschreibung
Verkaufspreis: (EUR €)	Währungsfeld zur Eingabe des Verkaufspreises. Siehe auch den Abschnitt *Aktionen Link „weitere Währungen“* zur Einstellung der Basiswährung.
Kommission (%)	Prozentfeld zur Eingabe der Kommission
Einkaufspreis: (EUR €)	Währungsfeld zur Eingabe des Einkaufspreises. Siehe auch den Abschnitt *Aktionen Link „weitere Währungen“* zur Einstellung der Basiswährung.
MwSt. Stufe	Auswahl der MwSt Stufe. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Globale Einstellungen - Steuer Einstellungen* im Handbuch.

Block „Lager“

Felder und deren Bedeutung im Block Lager:

Feld	Beschreibung
Mengeneinheit	*Auswahlliste* der Mengeneinheiten
Menge/Einheit	Textfeld zur manuellen Eingabe der Menge/Eiheit
Lagerbestand	Textfeld zur manuellen Eingabe des Lagerbestands. Der Lagerbestand wird autom. durch den im Standard Rechnungen *Workflow* „UpdateInventoryProducts“ um die Menge reduziert, welche für ein Produkt in einer *Rechnung* eingetragen wird. Weiters wird der Lagerbestand auch autom. durch diesen Workflow erhöht, wenn in einer *Einkaufsbestellung* der Status auf „geliefert“ geändert wird.
Minimalbestand	Textfeld zur manuellen Eingabe des Minimalbestands. Das Feld Minimalbestand hat im Standard keine spezielle Funktionalität, kann aber z.B. für einen *Workflow* genutzt werden, welcher z.B. Benutzer benachrichtigt, wenn der Minimalbestand den Lagerbestand unterschreitet.
Verantwortlicher	Auswahlliste aller CRM+ Benutzer
Bestellmenge	Textfeld zur manuellen Eingabe der Bestellmenge

Block „Produktbilder“

Im Block Produktbilder ist im Standard folgendes Feld verfügbar:

- Produktbild: Button „Datei hinzufügen“

In der Bearbeitungsansicht eines Datensatzes im Modul Produkte, wird der Button “Datei hinzufügen” angezeigt. Nach dem Anklicken des Buttons öffnet sich ein Suchfenster Ihres verwendeten Betriebssystems, in welchem eine lokale Datei auswählt werden kann.

Nach der Auswahl wird - abhängig vom hochzuladenden Dateityp - auch eine Vorschau inkl. Anzeige von Dateinamen und -größe angezeigt.

Wird der Mauszeiger über den Vorschaubereich der Datei bewegt, wird das Icon “Papierkorb” angezeigt, mittels welchem die Auswahl direkt wieder entfernt werden kann.

Wird Datensatz des Moduls Produkte nun gespeichert, wird die ausgewählte Datei autom. in CRM+ hochgeladen.

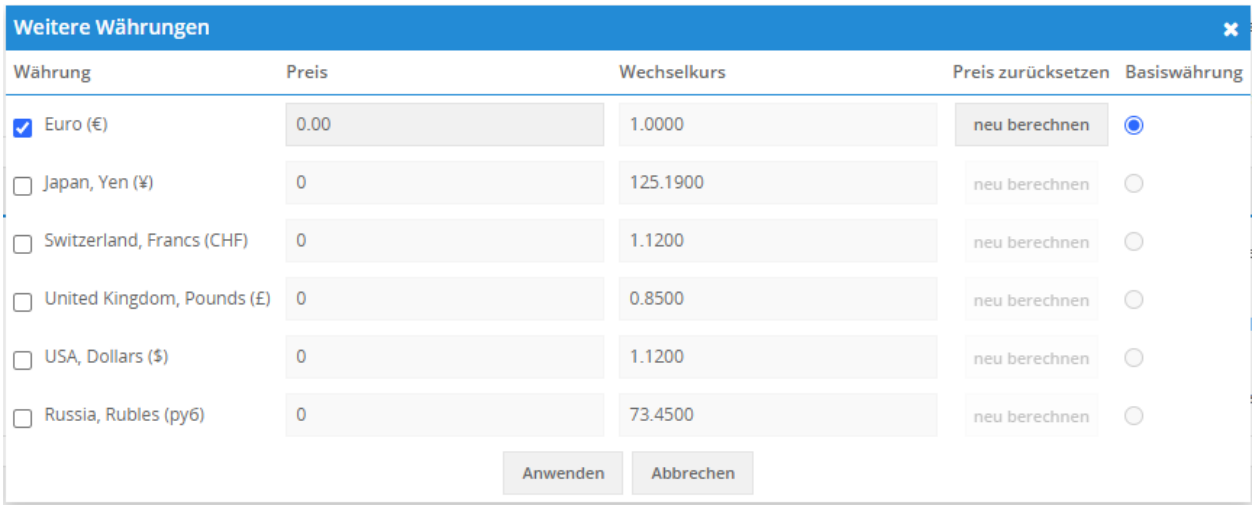
Die Datei wird dann auf dem Server, auf welchem CRM+ installiert ist, im sog. “Storage-Ordner” gespeichert.

Bemerkung:

Bitte beachten Sie, dass die Größe des Storage-Ordners begrenzt ist und von Ihrer gebuchten CRM+ Cloud-Variante abhängt. Es kann jedoch jederzeit zusätzlicher Speicherplatz hinzugebucht werden. Ausnahme bilden hier natürlich InHouse Installationen.
Den aktuellen Stand zu Ihrem gebuchten bzw. noch verfügbaren Speicher, finden Sie unter *Globalen Einstellungen - CRM Informationen*.

Aktion Link „weitere Währungen“

Nach dem Anklicken der Aktion „weitere Währungen“ öffnet sich ein gleichnamiges Popupfenster.



Im Popup „weitere Währungen“ sind alle Währungen aufgelistet, welche in *Globale Einstellungen - Währungseinstellungen* den Status „aktiv“ haben.

Im Popup kann mittels der Checkbox definiert werden, welche Währungen für das Produkt verfügbar sind. In der Spalte „Basiswährung“ wird mittels Radiobutton definiert, welche der Währungen als Basiswährung festgelegt werden soll. Bei allen aktivierten „Nicht-Basiswährungen“ kann nun mittels des Buttons „neu berechnen“ der jeweilige Preis berechnet werden. Als Grundläge wird hier der angezeigte Wechselkurs - welcher wiederum in den *Währungseinstellungen* defieniert ist - verwendet.

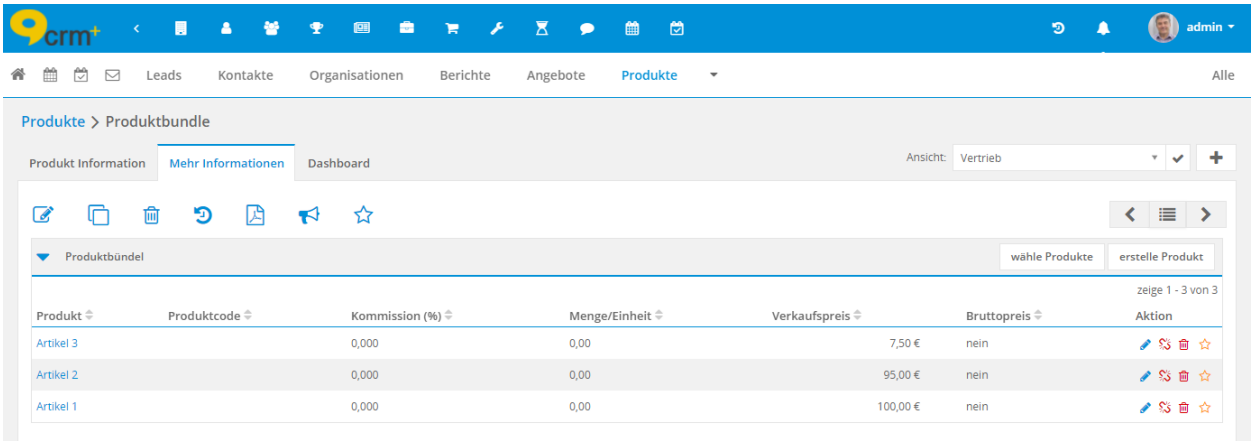
Durch Anklicken des Buttons „Anwenden“ werden die Preise gespeichert. Nach dem Speichern des Produkts wird der Preis in der Währung angezeigt, welcher der Benutzer in *Meine Einstellungen - Grundeinstellung* beim Feld „Währung“ eingestellt hat.

Produktbündel

Definition

Mehrere Produkte können zu einem sog. „Produktbündel“ zusammengefasst werden. Ein Produktbündel besteht somit aus mehreren, beliebig vielen „Einzelprodukten“.
Diese Einzelprodukte müssen wiederum bereits als eigener Datensatz im Modul Produkte vorhanden sein, um ausgewählt und zu einem Produktbündel hinzugefügt werden zu können.

Um Produkte zu einem Produktbündel hinzuzufügen, muss der Button „wähle Produkte“ oder „erstelle Produkt“ in der *Detailansicht* im *Tab Mehr Informationen* angeklickt werden.



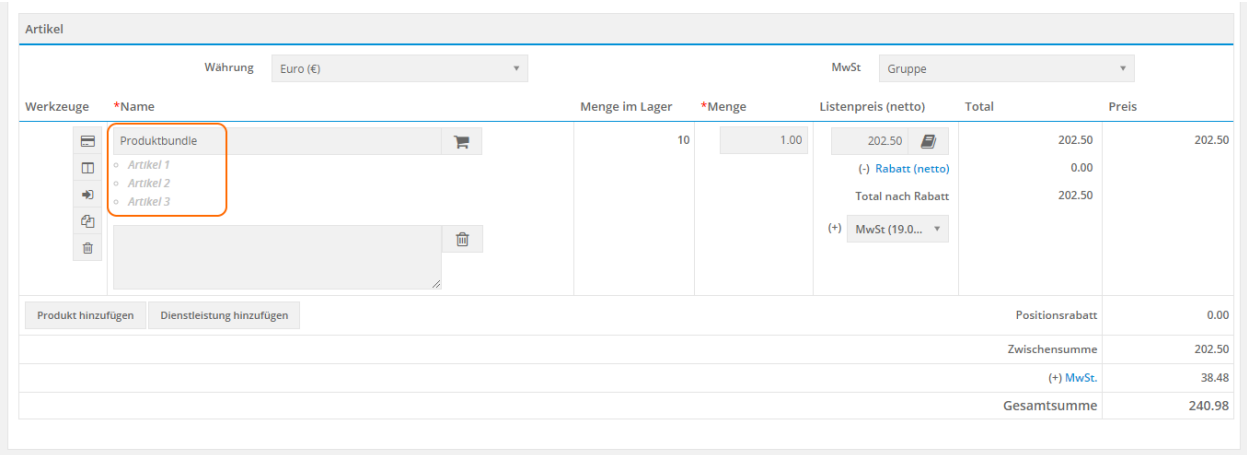
Nach dem Anklicken des Buttons „wähle Produkt“ öffnet sich ein Popup, in welchem ein oder mehrere Produkt(e) ausgewählt (Checkbox) und mittels Button „wähle Produkte“ hinzugefügt werden können.

Einzelne Produkte können durch Anklicken des Produktnamens im Popup auch direkt zum Produktbündel hinzugefügt werden.

Bemerkung: Der Verkaufspreis des Produktbündels wird nicht autom. berechnet und muss manuell eingetragen werden!

Ein Produktbündel wird im *Produktblock* - z.B. in Modulen wie *Angebote*, *Auftragsbestätigung* und *Rechnungen* - wie jedes andere Produkt hinzugefügt.

In der *Bearbeitungsansicht* eines Datensatzes werden alle im Produktbundle enthaltenen Produkte angezeigt:



4.29 Projektaufgaben

4.29.1 Allgemein

Zu den Projektmodulen von CRM+ gehören die Module:

- *Projektaufgaben*
- *Projekte*
- *Projektmeilensteine*
- *Projektteams*

Diese vier Module sind eng miteinander verzahnt. Zur Abbildung eines Projekts in CRM+ werden letztendlich alle vier Module benötigt.

Schnellübersicht Modul Projektaufgaben

Über das Modul Projektaufgaben erstellt der Projektleiter die notwendigen Aufgaben unter Berücksichtigung der dazugehörigen Projektmitarbeiter. Angaben wie die geplante Dauer oder der aktuelle Fortschritt einer Tätigkeit sind hier ersichtlich.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.29.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Projektaufgaben verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Duplikate zusammenführen
- Export PDF Plus*

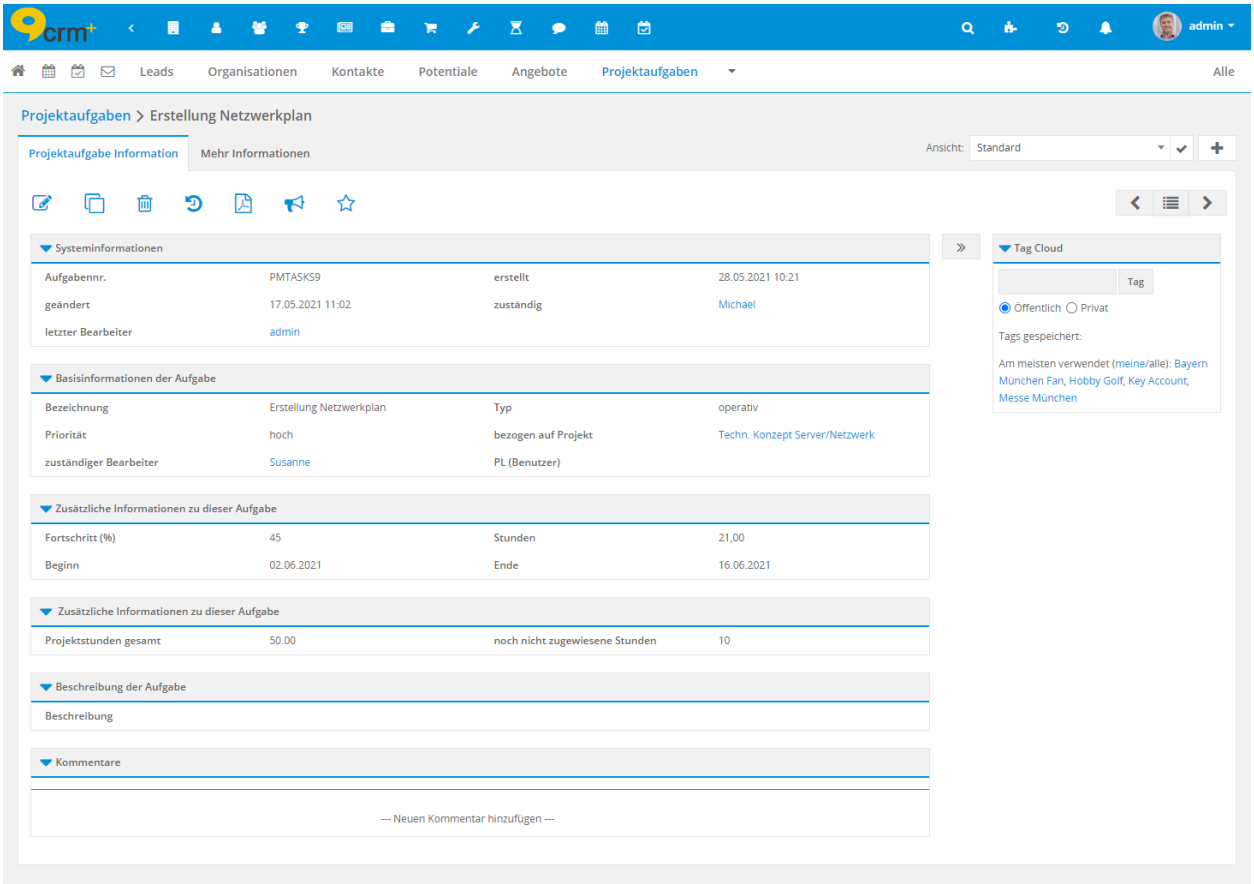
Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

4.29.3 Detailansicht



Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Block Basisinformationen der Aufgabe

Feld	Beschreibung
Bezeichnung*	Bezeichnung/Name der Projektaufgabe
Typ	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe *[1]*)
Priorität	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe *[1]*)
bezogen auf Projekt*	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul *Projekte*
zuständiger Bearbeiter*	Referenzfeld zu einem CRM+ Benutzer

* = Pflichtfeld

[1] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Mit dem *Auswahllisten Editor* können Auswahllistenwerte bearbeitet, gelöscht und neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

Zusätzliche Informationen zu dieser Aufgabe

Feld	Beschreibung
Fortschritt (%)	Eingabe des Projektfortschritts in Prozent (Zahlen mit maximal 2 Dezimalstellen möglich)
Stunden	Eingabefeld des Projektaufgabenvolumens in Stunden
Beginn	Datumsfeld zur Eingabe des Beginn Datums
Ende	Datumsfeld zur Eingabe des geplanten Ende Datums

Zusätzliche Informationen zu dieser Aufgabe

Feld	Beschreibung
Projektstunden gesamt	Anzeige des gesamten Projektvolumens in Stunden (siehe *[2]*)
noch nicht zugewiesene Stunden	Anzeige der noch nicht zugewiesenen Stunden (siehe *[2]*)

[2] Die Berechnung der „Projektstunden gesamt“ und „noch nicht zugewiesene Stunden“ werden autom. vom System durchgeführt. Grundlage der Berechnung der „Projektstunden gesamt“ ist das Projektvolumen in Stunden des bezogenen Projekts. Die „noch nicht zugewiesene Stunden“ entsprechen „Projektstunden gesamt“ minus der Summe aller bisher zugewiesenen Stunden aller Projektaufgaben des Projekts.

Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul Projektaufgaben in der Detailansicht im Block *Aktionen* keine Aktionen vorhanden. Im *Modulmanager* können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Social Wiki*
- *Termine*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt *Modulmanager - Aktionen* verfügbar.

Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen “wähle” und/oder “erstelle”) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- *Termine*
- *Aufgaben*
- *E-Mails*

Siehe hierzu auch Abschnitt *Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard* im Handbuch.

4.30 Projekte

4.30.1 Allgemein

Zu den Projektmodulen von CRM+ gehören die Module:

- *Projektaufgaben*
- *Projekte*
- *Projektmeilensteine*
- *Projektteams*

Diese vier Module sind eng miteinander verzahnt. Zur Abbildung eines kompletten Projekts in CRM+ werden letztendlich alle vier Module benötigt.

Schnellübersicht Modul Projekte

Mit einem Klick können neue Projekte angelegt werden. Wählen Sie den dazugehörigen Kunden, Ihren Projektleiter und weitere Daten wie Budget oder Kontingent in einer Maske. Daneben ist die Angabe des Projektteams und somit der Mitarbeiter unumgänglich. Weitere individuelle Daten können jederzeit erweitert werden.

Bemerkung:

Die Rechteeinstellungen der Projektmodule unterscheiden sich - auch aufgrund der Synergien der Projektmodule untereinander - von den generellen Rechteinstellungen in CRM+.
Die Rechteeinstellungen werden detailliert im Abschnitt *Rechteeinstellungen Projektmodule* erläutert.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.30.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Projekte verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen

- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Duplikate zusammenführen
- In Zeiterfassungssystem exportieren*
- Export PDF Plus**

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „In Zeiterfassungssystem exportieren“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *Zeiterfassung* aktiv ist.

Mittels der Aktion „In Zeiterfassungssystem exportieren“ kann ein Datensatz (Aktion in der Detailansicht), oder mehrere Datensätze (Aktion in der Listenansicht inkl. vorheriger Auswahl der Datensätze), zu Clockodo exportiert/synchronisiert werden.
Bei Projekten wird ein referenzierter Datensatz aus dem Feld „bezogen auf“ (z.B. Organisation) ebenfalls synchronisiert!

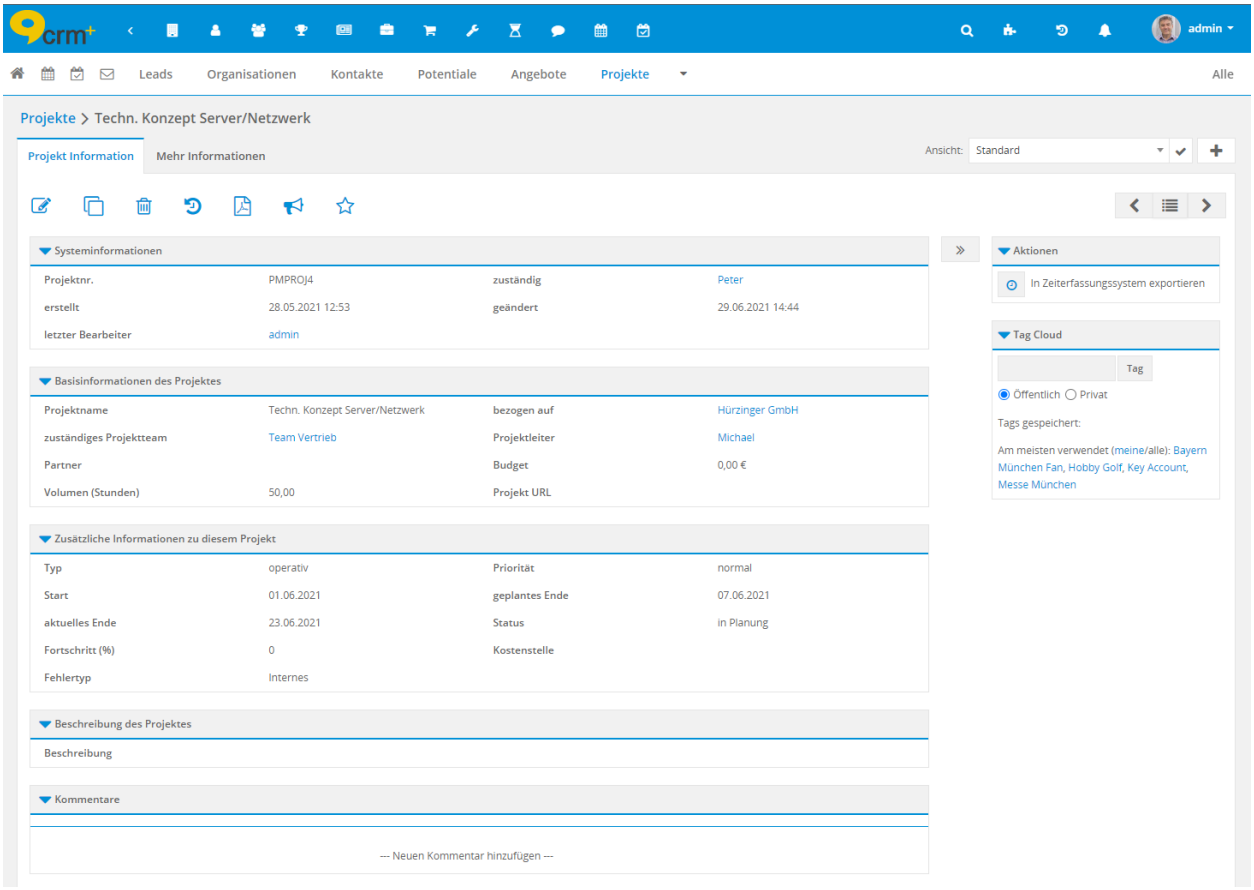
Eine detaillierte Beschreibung der Aktion ist im Abschnitt *Add-on Zeiterfassung* verfügbar.

Bemerkung: **Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

4.30.3 Detailansicht



Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Block Basisinformationen des Projektes

Feld	Beschreibung
Projektname*	Name des Projekts
bezogen auf	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul *Kontakte* oder *Organisationen*
zuständiges Projektteam*	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul *Projektteams*
Projektleiter*	Referenzfeld zu einem CRM+ Benutzer
Partner	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul *Partner*
Budget	Währungsfeld zur Eingabe des Budgets (siehe *[1]*)
Volumen (Stunden)*	Eingabefeld des Projektvolumens in Stunden
Projekt URL	Eingabefeld der Projekt *URL*

* = Pflichtfeld

[1] Die Währung entspricht der Standardwährung, wie diese in den *Währungseinstellungen* definiert wurde.

Zusätzliche Informationen zu diesem Projekt

Feld	Beschreibung
Typ	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe *[2]*)
Priorität	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe *[2]*)
Start*	Datumsfeld zur Eingabe des Start Datums
geplantes Ende	Datumsfeld zur Eingabe des geplanten Ende Datums
aktuelles Ende*	Datumsfeld zur Eingabe des aktuellen Ende Datums
Status	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe *[2]*)
Fortschritt (%)	Eingabe des Projektfortschritts in Prozent (Zahlen mit maximal 2 Dezimalstellen möglich)
Kostenstelle	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Kostenstelle
Fehlertyp	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe *[2]*)

* = Pflichtfeld

[2] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Mit dem *Auswahllisten Editor* können Auswahllistenwerte bearbeitet, gelöscht und neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul Projekte in der Detailansicht im Block *Aktionen* keine Aktionen vorhanden. Im *Modulmanager* können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Dokumente*
- *Projektaufgaben*
- *Projektmeilensteine*
- *Social Wiki*
- *Termine*
- *Tickets*
- *Timesheet*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt *Modulmanager - Aktionen* verfügbar.

Bemerkung: Sollte das Add-on „Zeiterfassung“ aktiv sein, steht im Block Aktionen die Aktion „In Zeiterfassungssystem exportieren“ zur Verfügung. Eine detaillierte Beschreibung der Aktion ist im Abschnitt *Add-on Zeiterfassung* verfügbar.

Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen „wähle“ und/oder „erstelle“) zu folgenden Modulen erstellt werden:

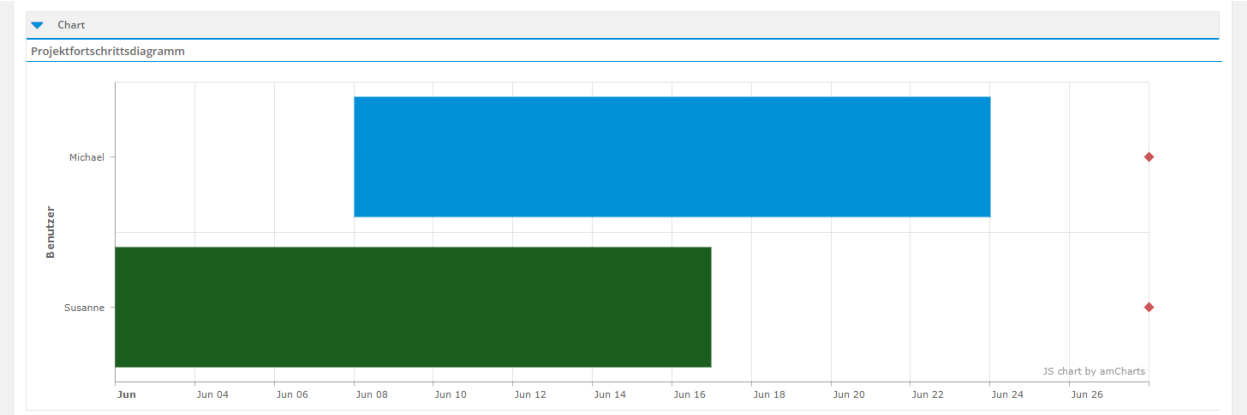
- *Projektaufgaben*
- *Projektmeilensteine*
- *Dokumente*
- *Tickets*
- *Social Wiki*
- *Termine*
- *Aufgaben*
- *E-Mails*
- *Timesheet*

Siehe hierzu auch Abschnitt *Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard* im Handbuch.

Block Chart - Fortschrittsdiagramm

Eine Besonderheit im Tab „Mehr Informationen“ ist der Block „Chart - Fortschrittsdiagramm“. Hier werden die *Projektaufgaben* und - sofern vorhanden - die *Projektmeilensteine* in einem *Gantt-Diagramm* übersichtlich dargestellt.

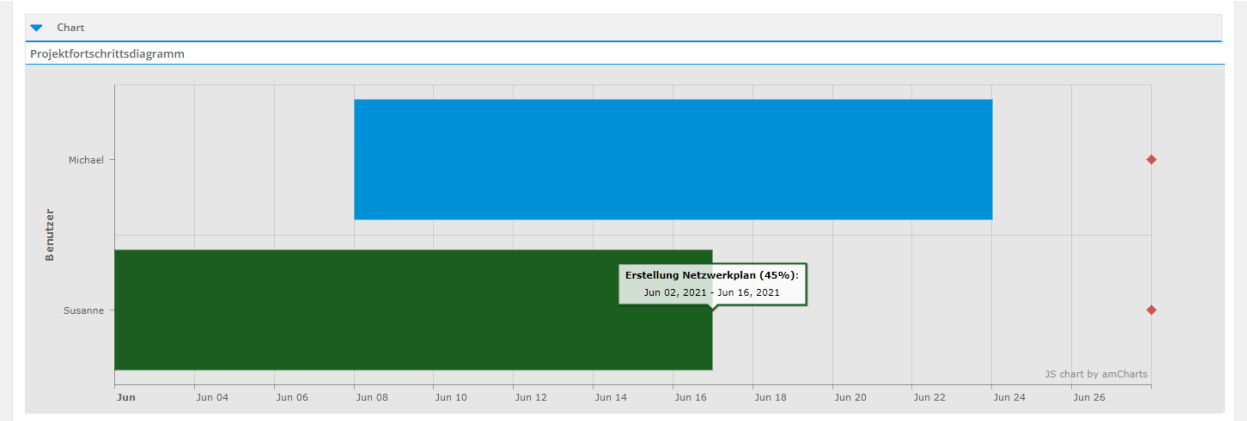
Beispielhafte Darstellung eines Projektfortschrittsdiagramms mit zwei Projektaufgaben und einem Projektmeilenstein:



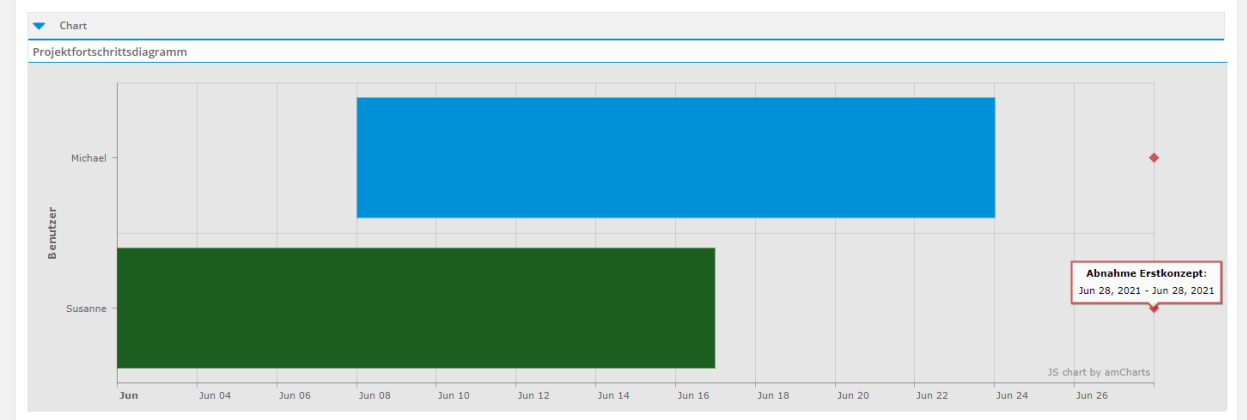
Auf der linken Seite des Diagramms werden die zuständigen Bearbeiter der jeweiligen Projektaufgabe angezeigt. Im unteren Bereich des Diagramms wird die Zeitachse abgebildet.

Bei *Mouseover* der einzelnen Elemente werden Detailinformationen angezeigt.

Beispielhafte Darstellung von Details (Bezeichnung, Beginn, Ende und Fortschritt) zu einer Projektaufgabe:



Beispielhafte Darstellung von Details (Bezeichnung, Beginn und Ende) zu einem Projektmeilenstein:



4.30.4 Rechteeinstellungen Projektmodule

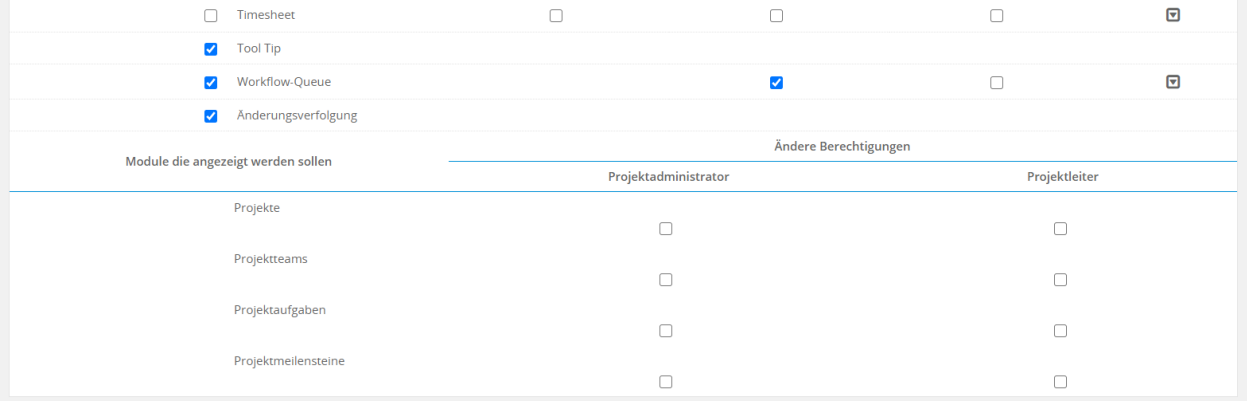
Bemerkung: Die Rechteeinstellungen der Projektmodule unterscheiden sich - auch aufgrund der Synergien der Projektmodule untereinander - von den generellen Rechteinstellungen in CRM+.

In der *Globalen Rechtevergabe* sind „Globale Zugangsregeln“ und *Benutzerdefinierte Zugangsregeln* für alle Projektmodule möglich.

In den *Profilberechtigungen bei Projektmodulen* kann in *Profilen* bei „Setze Privilegien für jedes Modul“ für die Projektmodule bei den Berechtigungen nur „Ansehen“ (auf Modulebene) ausgewählt werden. Bei den Lese- und Schreibrechten auf Feldebene kann dies pro Feld eingestellt werden.

Bei den Einstellungen der Projektmodule selbst, ist nur die Checkbox für die Berechtigung „Ansehen“ verfügbar. Es kann hier nur eingestellt werden, ob jemand alles darf oder nicht. Somit ist es nicht möglich, dass z.B. Benutzer Projekte erstellen aber nicht löschen können.

Für die Projektmodule Projekte, Projektteams, Projektaufgaben und Projektmeilensteine können spezielle Berechtigungen erteilt werden. Die möglichen Einstellungen sind in den Profileinstellungen jeweils ganz unten zu finden:



Die Berechtigungen für die Projektmodule sind separat für den Projektadministrator und den Projektleiter einstellbar.

Erklärung der Checkboxen „Projektadministrator“ und „Projektleiter“:

- Projektadministrator: Darf Projekte mit anderen Projektteams und Projektleitern erstellen. Ein Projektadministrator sieht alle Projekte, bzw. die dazugehörenden Datensätze der anderen Projektmodule.
- Projektleiter: Darf nur für seine eigenen Teams Datensätze erstellen. Ein Projektleiter sieht nur eigene Projekte, bzw. die dazugehörenden Datensätze der anderen Projektmodule.

4.31 Projektmeilensteine

4.31.1 Allgemein

Zu den Projektmodulen von CRM+ gehören die Module:

- *Projektaufgaben*
- *Projekte*
- *Projektmeilensteine*
- *Projektteams*

Diese vier Module sind eng miteinander verzahnt. Zur Abbildung eines Projekts in CRM+ werden letztendlich alle vier Module benötigt.

Schnellübersicht Modul Projektmeilensteine

Projektmeilensteine teilen den Projektverlauf in Etappen mit überprüfbaren Zwischenzielen und erleichtern damit sowohl die Projektplanung, als auch die Kontrolle des Projektfortschritts.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.31.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Projektmeilensteine verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Duplikate zusammenführen
- Export PDF Plus*

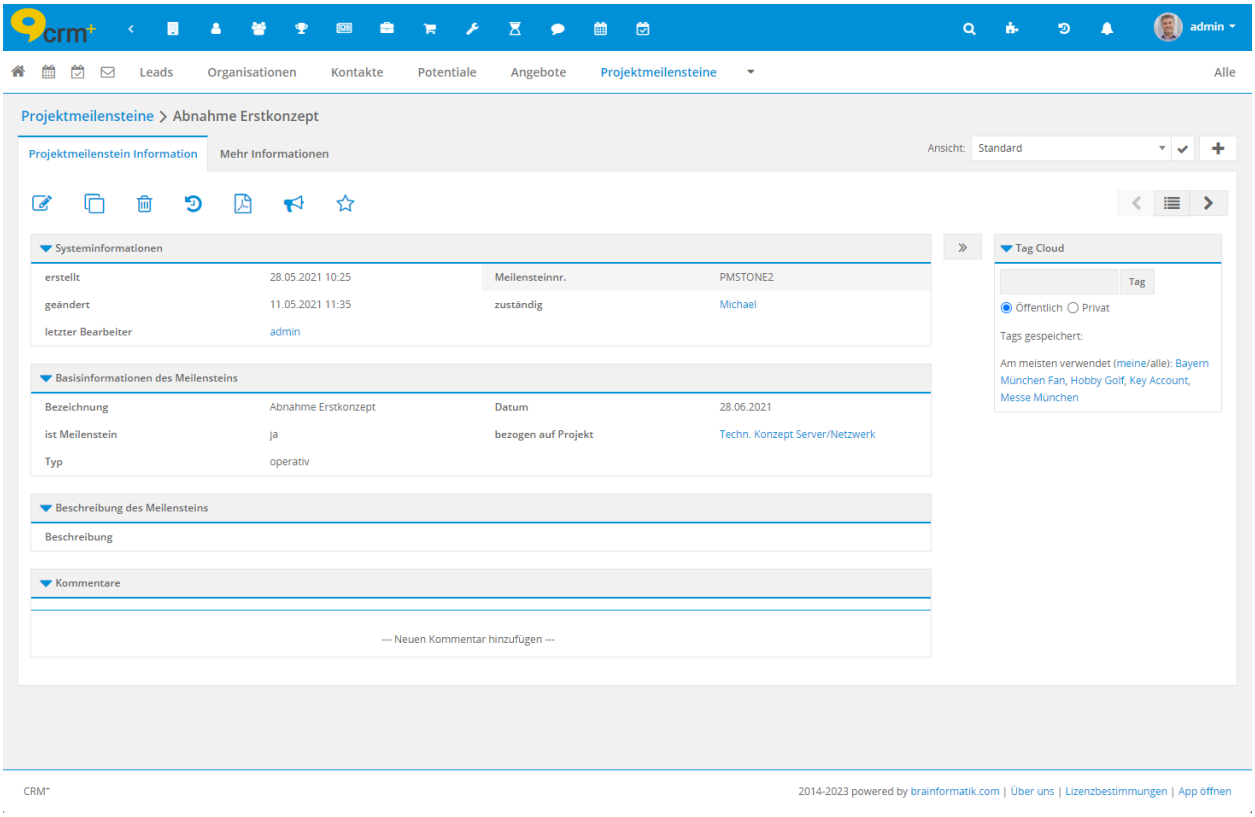
Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

4.31.3 Detailansicht



Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Block Basisinformationen des Meilensteins

Feld	Beschreibung
Bezeichnung*	Bezeichnung/Name des Projektmeilensteins
Datum	Datumsfeld zur Eingabe des Datums
ist Meilenstein	Checkbox ob Projektmeilenstein ein Meilenstein ist (siehe *[1]*)
bezogen auf Projekt*	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul *Projekte*
Typ	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe *[2]*)

* = Pflichtfeld

[1] Die Checkbox „ist Meilenstein“ ist standardmäßig bei der Erstellung eines neuen Datensatzes angehakt. Falls der Haken der Checkbox entfernt wird, wird im Modul Projekte - Tab „Mehr Informationen“ - Block Chart im Fortschrittsdiagramm der Projektmeilenstein nicht mehr angezeigt.

[2] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Mit dem *Auswahllisten Editor* können Auswahllistenwerte bearbeitet, gelöscht und neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul Projektmeilensteine in der Detailansicht im Block *Aktionen* keine Aktionen vorhanden. Im *Modulmanager* können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Social Wiki*
- *Termine*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt *Modulmanager - Aktionen* verfügbar.

Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen “wähle” und/oder “erstelle”) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- *Termine*
- *Aufgaben*

Siehe hierzu auch Abschnitt *Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard* im Handbuch.

4.32 Projektteams

4.32.1 Allgemein

Zu den Projektmodulen von CRM+ gehören die Module:

- *Projektaufgaben*
- *Projekte*
- *Projektmeilensteine*
- *Projektteams*

Diese vier Module sind eng miteinander verzahnt. Zur Abbildung eines Projekts in CRM+ werden letztendlich alle vier Module benötigt.

Schnellübersicht Modul Projektteams

Vor der Erstellung eines Projekts ist die Definition eines Projektteams als Pflichtinformation zu hinterlegen. In einem Projektteam werden CRM+ Benutzer als Mitglieder ausgewählt.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.32.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Projektteams verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Duplikate zusammenführen
- Export PDF Plus*

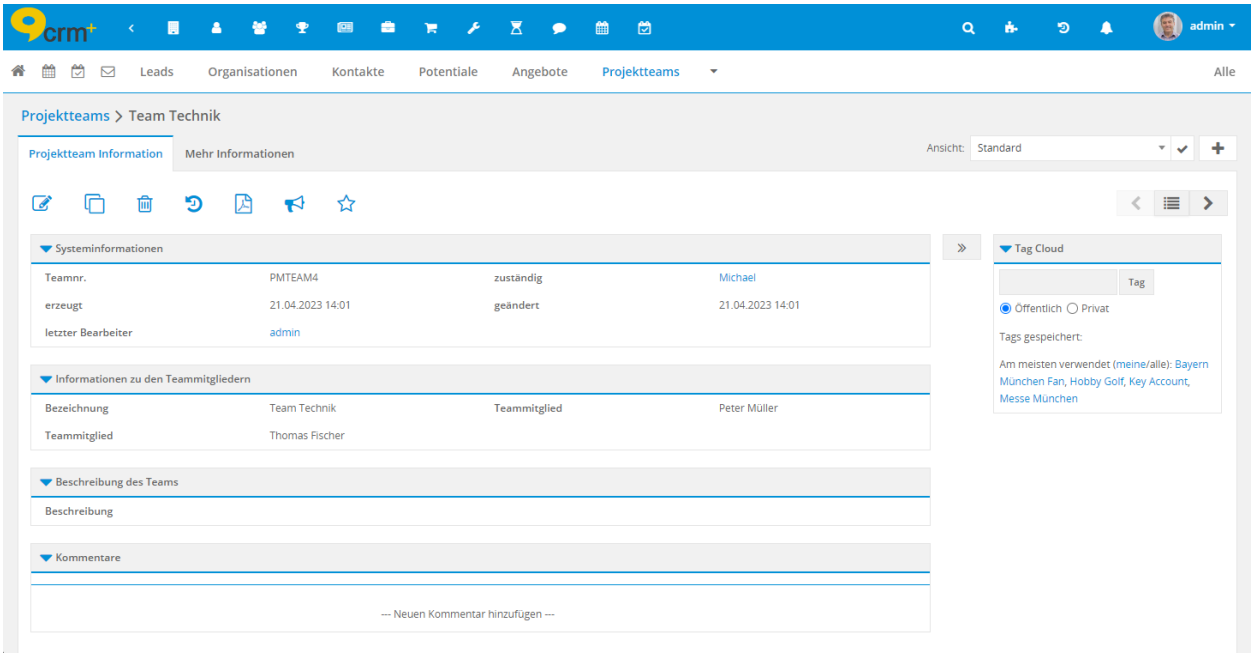
Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

4.32.3 Detailansicht



Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

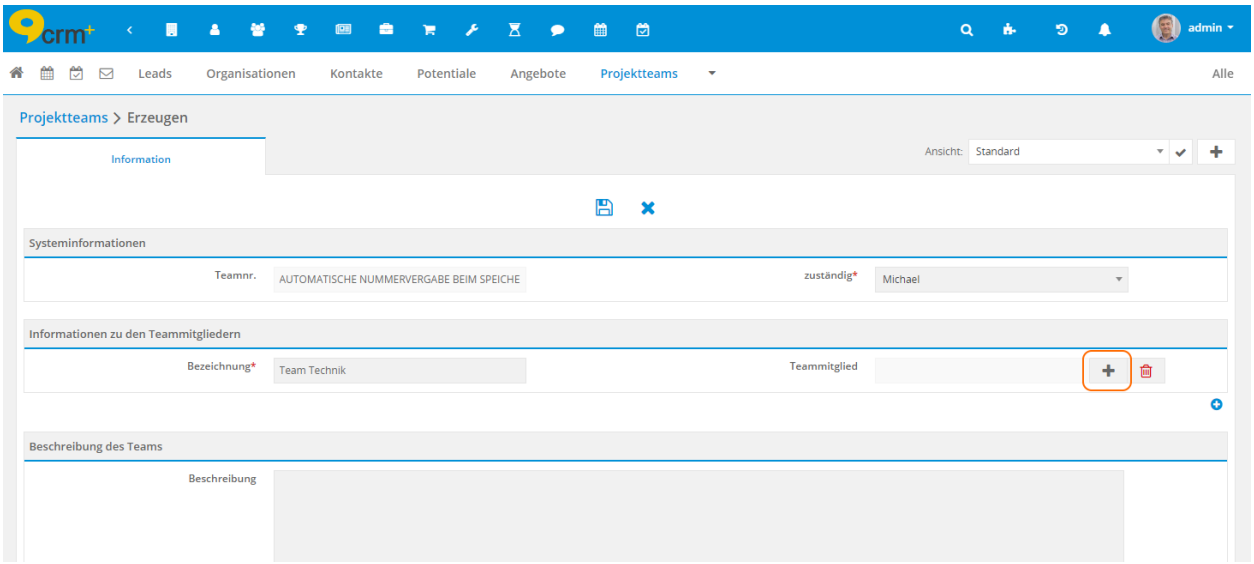
Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Block Informationen zu den Teammitgliedern

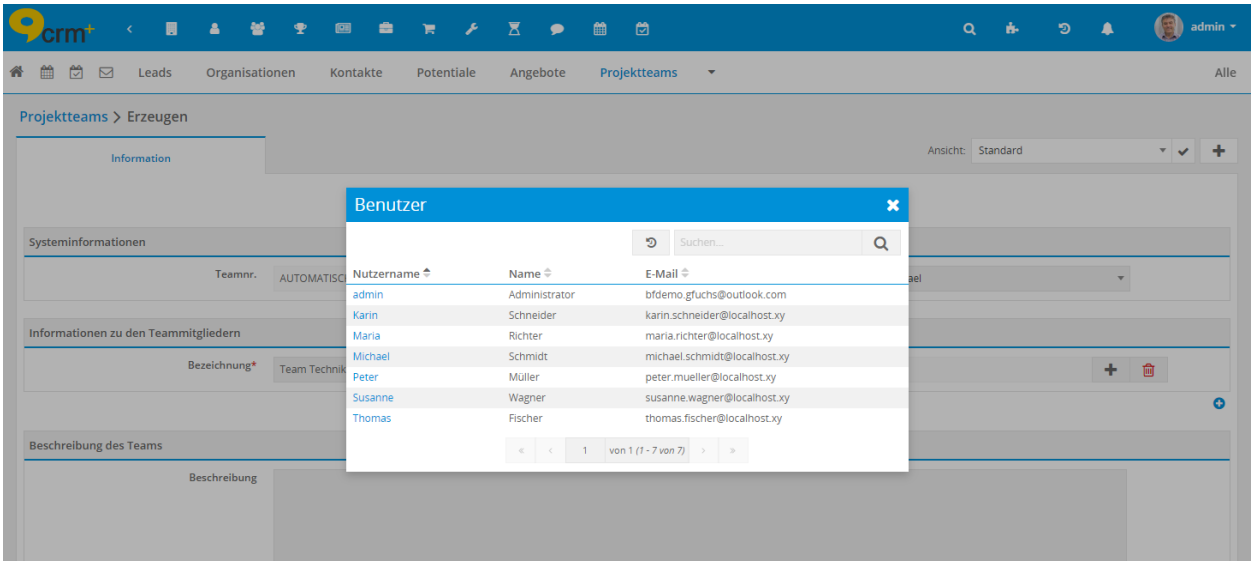
Feld	Beschreibung
Bezeichnung*	Bezeichnung/Name des Projektteams
Teammitglied	Referenzfeld zu einem CRM+ Benutzer (siehe *[1]*)

* = Pflichtfeld

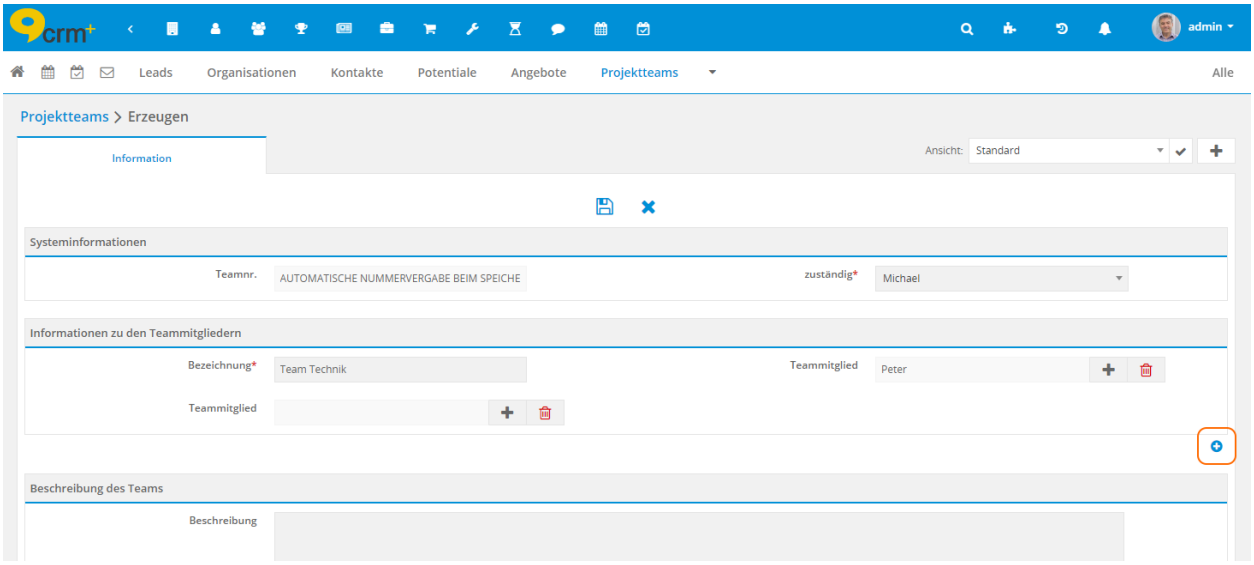
[1] Es können beliebig viele CRM+ Benutzer zu einem Projektteam hinzugefügt werden. Im Referenzfeld „Teammitglied“ kann mittels des Aktionen-Buttons „+“ ein Teammitglied hinzugefügt werden:



Nach dem Anklicken öffnet sich das Popup „Benutzer“, in welchem ein weiteres Teammitglied ausgewählt werden kann:



Um weitere Teammitglieder - bzw. weitere Referenzfeld zu einem CRM+ Benutzer - hinzuzufügen, muss das Aktionen-Icon „+“ angeklickt werden:



Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul Projektteams in der Detailansicht im Block *Aktionen* keine Aktionen vorhanden. Im *Modulmanager* können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Dokumente*
- *Projekte*
- *Social Wiki*
- *Termine*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt *Modulmanager - Aktionen* verfügbar.

Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen “wähle” und/oder “erstelle”) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- *Projekte*
- *Dokumente*
- *Social Wiki*
- *Termine*
- *Aufgaben*

Siehe hierzu auch Abschnitt *Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard* im Handbuch.

4.33 Rechnungen

4.33.1 Allgemein

Im Modul Rechnungen können Standard- , Ratenzahlungs- , Abonnement- , Abschlag- oder Schlussrechnungen (siehe hierzu auch Abschnitt *Rechnungstypen*) erstellt werden.
Rechnungen können auch direkt aus einem *Angebot* oder einer *Auftragsbestätigung* heraus erstellt werden. Die zuvor darin gespeicherten Daten werden direkt übernommen und können bei Bedarf angepasst werden.

Das Modul Rechnungen zählt - sowie die nachfolgend aufgelisteten Module - zu den sog. „Faktura Modulen“:

- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Einkaufsbestellung*
- *Gutschriften*
- *Potentiale*
- *Storno* (Produktblock nur eingeschränkt nutzbar)

In allen Faktura Modulen ist der sog. *Produktblock* verfügbar, in welchem *Produkte* und/oder *Dienstleistungen* als auch (eingeschränkt) *Aktivposten* ausgewählt werden können.
Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen*.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

Bemerkung: Als zusätzliche Informationsquelle zum Modul Rechnungen ist in der Onlinehilfe im Bereich Tutorials das Video Sales Prozess verfügbar.

4.33.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Rechnungen verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Massenabonnieren

- Abo beenden
- DATEV Export [a]
- DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 [a]
- DATEV Buchungsdatenservice [b]
- DATEV Buchungsdatenexport [b]
- Status „bezahlt“ setzen
- Export PDF Plus
- Zahlung [1]

[a] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on DATEV Rechnungsdateservice 1.0 aktiviert wurde.
[b] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on *DATEV Buchungsdatenservice* aktiviert wurde.

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

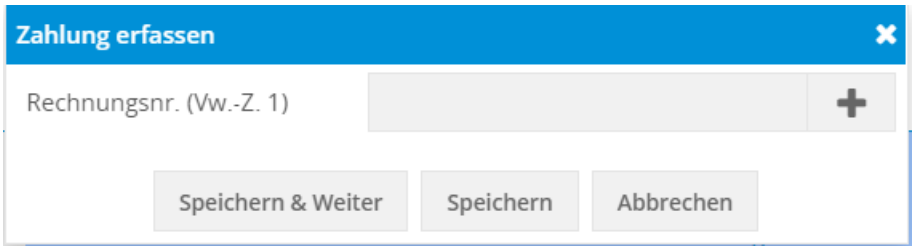
[1] Beschreibung der speziellen Aktion „Zahlung“:

Aktion Zahlung

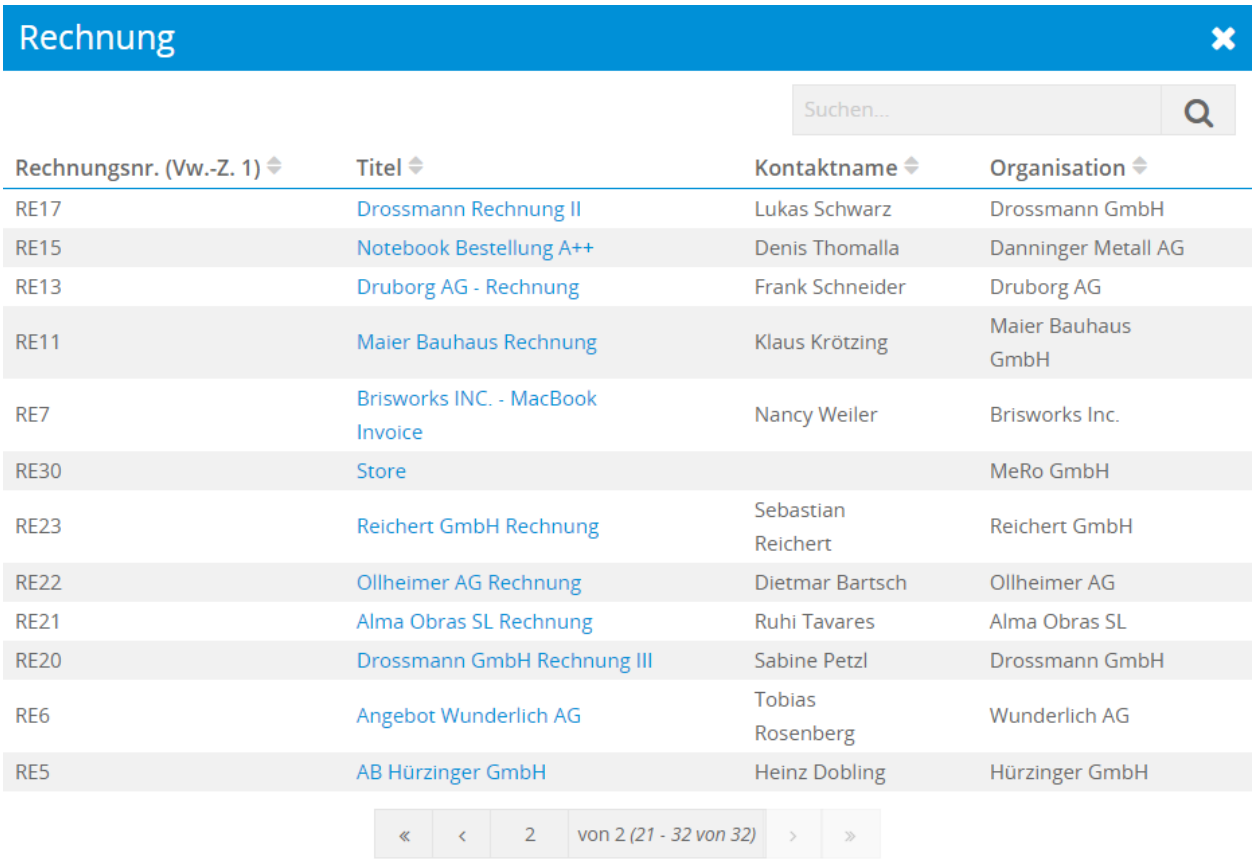
Bemerkung: Allgemeine Aktionen sind im Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen* beschrieben.

Eine spezielle Aktion des Moduls Rechnungen ist „Zahlung“. Eine Zahlung kann nur einen Teilbetrag, oder auch den Gesamtbetrag einer Rechnung beinhalten.

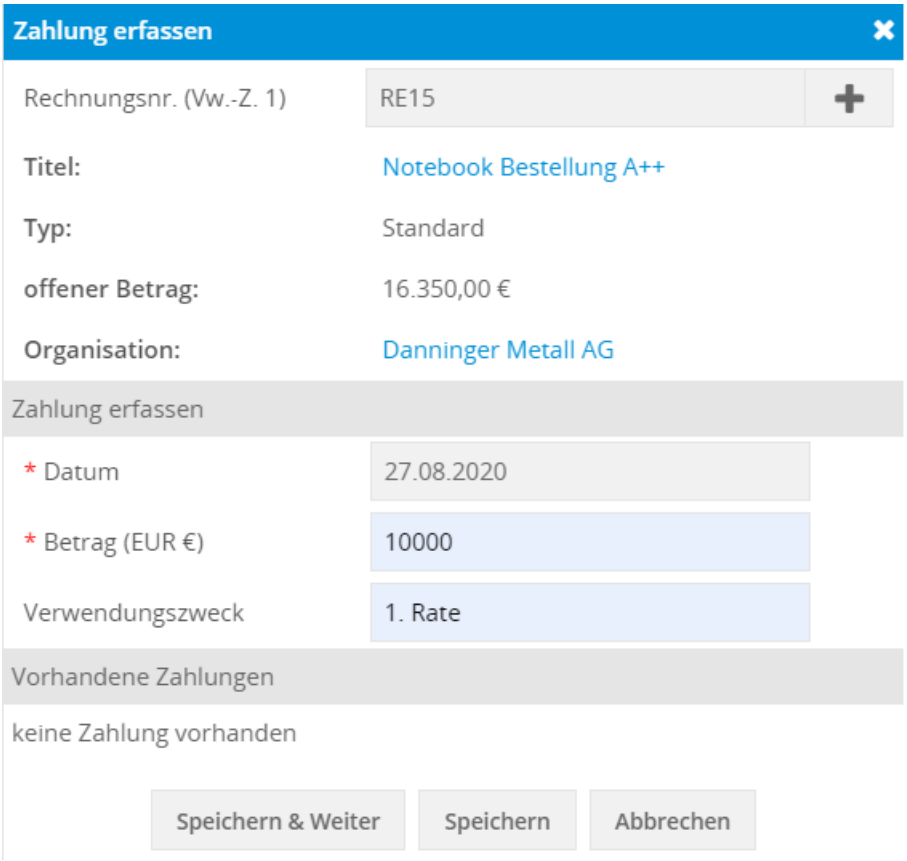
Nach dem Anklicken der Aktion „Zahlung“ öffnet sich folgendes Popupfenster:



Im ersten Schritt muss nun mittels des Plus-Buttons eine Rechnung ausgewählt werden, für die eine Zahlung erfasst werden soll. Nach dem Anklicken des Plus-Buttons öffnet sich folgendes Popupfenster:



Durch Anklicken eines Rechnungstitels wird die ausgewählte Rechnung in folgendes Popupfenster geladen:



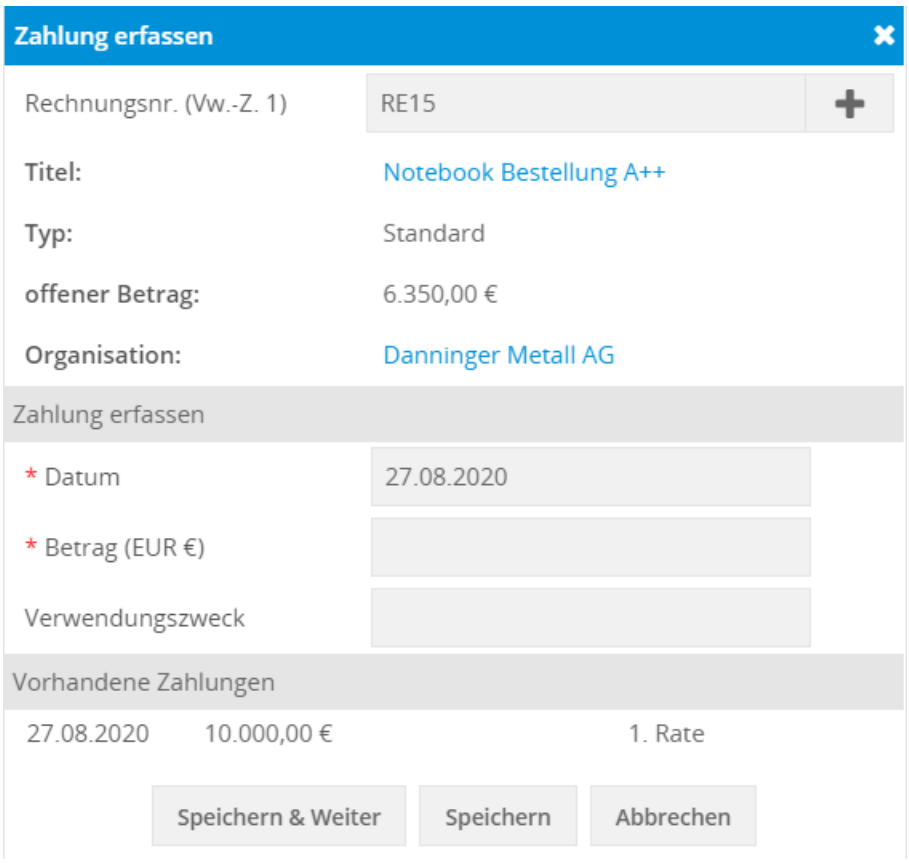
Die Informationen zu Rechnungsnr., Titel, Typ, offener Betrag und die Organisation werden im ersten Abschnitt dargestellt.

Block „Zahlung erfassen“: Die Felder „Datum“ und „Betrag“ sind Pflichtfelder und müssen entsprechend gefüllt werden. Das Feld „Verwendungszweck“ ist optional.

Dieses Popupfenster verfügt weiterhin über drei Buttons:

- Speichern & Weiter: Die Zahlung wird gespeichert und es öffnet sich autom. das Popupfenster „Zahlung erfassen“ erneut um weitere Zahlungen zu erfassen.
- Speichern: Die Zahlung wird gespeichert und das Popupfenster wird geschlossen.
- Abbrechen: Die Aktion wird abgebrochen, die Zahlung wird nicht gespeichert und das Popupfenster wird geschlossen.

Sollten für eine Rechnung bereits eine oder mehrere Zahlungen erfasst worden sein, wird dies im Block „Vorhandene Zahlungen“ dargestellt:



Weitere spezielle Aktionen:

- DATEV Export und DATEV Rechnungsdatenservice 1.0: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Rechnungsdateservice 1.0 beschrieben.
- DATEV Buchungsdatenservice und DATEV Buchungsdatenexport: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *DATEV Buchungsdatenservice* beschrieben.
- Status „bezahlt“ setzen: Der Status der ausgewählten Datensätze wird auf “bezahlt” gesetzt. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen* beschrieben.

4.33.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block „Rechnung Information“

Felder und deren Bedeutung im Block Produkt:

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel der Rechnung
Auftragsbestätigung	Referenzfeld zu einer Auftragsbestätigung
Kundenzeichen	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Kundenzeichens
Verwendungszweck 2	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Verwendungszwecks

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 1 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Feld	Beschreibung
Verwendungszweck 3	Textfeld zur manuellen Eingabe eines weiteren Verwendungszwecks
Kontaktname	Referenzfeld zu einem Kontakt
Rechnungsdatum	Datumsfeld zur Eingabe des Rechnungsdatums
Fälligkeit*	Datumsfeld zur Eingabe des Fälligkeitsdatums. Damit das *Mahnverfahren* automatisiert durchgeführt werden kann, muss das Feld „Fälligkeit“ zwingend gefüllt werden.
Auftrag	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Auftrags
Abgaben	Textfeld zur manuellen Eingabe von Abgaben
Provision	Textfeld zur manuellen Eingabe einer Provision
Organisation*	Referenzfeld zu einer Organisation
Partner	Referenzfeld zu einem Partner
Typ	*Auswahlliste* des Rechnungstyps
Kostenstelle	Textfeld zur manuellen Eingabe der Kostenstelle
Status	*Auswahlliste* des Rechnungsstatus. Der Rechnungsstatus ist eines der Auführungskriterien für den *Cronjob „Faktura - Mahnwesen“*. Bitte den der Tabelle folgenden *[Hinweis zum Feld „Status“]* beachten!
Laufzeit	*Auswahlliste* der Laufzeit (z.B. 1 Monat, 3 Monate, 6 Monate usw.). Die Auswahlliste ist nur bei den Rechnungstypen „Ratenzahlung“ und „Abonnement“ bearbeitbar.
Abrechnungsintervall	*Auswahlliste* des Abrechnungsintervalls (z.B. monatlich, vierteljährlich usw.). Die Auswahlliste ist nur bei den Rechnungstypen „Ratenzahlung“ und „Abonnement“ bearbeitbar.
Angebot	Referenzfeld zu einen Angebot
Abrechnungszeitraum	*Auswahlliste* des Abrechnunszeitraums (im Voraus und Im Nachhinein). Die Auswahlliste ist nur beimRechnungstyp „Abonnement“ bearbeitbar.
Sachkonto	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Sachkontos
Kündigung zum	Datumsfeld zur Eingabe des Kündigungsdatums
Gebucht	Checkbox um die Rechnung als „gebucht“ zu markieren. Bitte den der Tabelle folgenden *[Hinweis zum Feld „Gebucht“]* beachten!
original Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
letzter Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
geleistete Zahlungen: (EUR €)	Währungsfeld zur Anzeige der bisher geleistenen Zahlungen
Offener Forderungsbetrag: (EUR €)	Währungsfeld zur Anzeige des noch offenen Forderungsbetrags
Ratenbetrag: (EUR €)	Währungsfeld zur Anzeige des Ratenbetrags
Abschlag in Prozent	Prozentfeld zur Eingabe des Abschlags
Kampagne	Referenzfeld zu einer Kampagne

* = Pflichtfelder

Hinweis zum Feld „Gebucht“

- Gebuchte Rechnungen können nicht mehr bearbeitet werden, auch nicht per Workflow oder über eine der APIs!
- Ausnahmen bilden nur Felder, die auch nach der Buchung über die Oberfläche änderbar sind!
- Weiters können nur Datensätze an DATEV exportiert werden, die bisher noch nicht gebucht wurden!

Hinweis zum Feld „Status“

Wird ein Datensatz mit dem Auswahllistenwert „storniert“ oder „Forderungsverlust“ im Feld „Status“ gespeichert, kann dieser Datensatz danach weder bearbeitet noch gelöscht werden!

Bemerkung:

Das Feld „Titel“ ist systemseitig ein Pflichtfeld, die Eigenschaft „Pflichtfeld“ kann nicht geändert werden. Die Eigenschaft „Pflichtfeld“ kann bei den Feldern „Fälligkeit“ und „Organisation“ mittels des *Modulmanagers* entfernt werden.

Es wird jedoch empfohlen, das Feld „Fälligkeit“ als Pflichtfeld zu belassen, da für das *Mahnverfahren* - welches bei entsprechender Konfiguration automatisiert durchgeführt wird - das Feld „Fälligkeit“ zwingend gefüllt sein muss.

Sollte die Eigenschaft „Pflichtfeld“ beim Feld „Organisation“ entfernt werden, ist hier ein anderes Modul als Pflichtfeld auzuwählen, da eine Rechnung immer einen Rechnungsempfänger beinhalten muss. Es bietet sich hier dann das Modul *Kontakte*, u.U. auch das Modul *Partner* an.

Block „Mahnung“

Felder und deren Bedeutung im Block Produkt:

Feld	Beschreibung
Zahlungserinnerung gesendet am	Datumsfeld zur Eingabe
2. Mahnung gesendet am	Datumsfeld zur Eingabe
3. Mahnung gesendet am	Datumsfeld zur Eingabe

Block „Konditionen“

Felder und deren Bedeutung im Block Konditionen:

Feld	Beschreibung
AGB	Beim Anlegen einer Rechnung wird in diesem Feld der in *Globale Einstellungen - Geschäftsbedingungen* hinterlegte Text geladen.

Block „Artikelliste“

Im Block Artikelliste befindet sich der Produktblock. Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen*.

Bemerkung: Wird im Produktblock ein Aktivposten gewählt, findet eine entsprechende Prüfung auf das Produkt statt. Je nach Ergebnis, werde entsprechende Aktionen angeboten.

Block „Mahnstufe“

Im Block Mahnstufe befindet sich in der *Erstellansicht* lediglich die Checkbox „Automatisiert“. Die Checkbox ist bei der Erstellung einer neuen Rechnung standardmäßig angehakt.

Die Checkbox „Automatisiert“ ist eines der Auführungskriterien für den *Cronjob „Faktura - Mahnwesen“*. Dieser Cronjob übernimmt das automatisierte Setzen einer Mahnstufe in Rechnungen, wenn die dafür konfigurierten Mahnkriterien der vorhandenen Mahnstufen zutreffen. Die Ausführungskriterien sind: *Rechnungstyp*, *Status*, *Greift nach* und *Automatisiert*. Gesetzt wird: Mahnstufe, Mahngebühr und optionale Gebühr.

Jede Mahnstufe hat auch eine sog „Mahnstufen ID“ (interne Nummer der Mahnstufe). Die Mahnstufen ID wird nicht in der Detailansicht eines Datensatzes dargestellt, kann aber in einer *benutzerdefinierte Listenansicht* sowohl angezeigt, als auch als Filterkriterium verwendet werden.
Eine detaillierte Beschreibung zur Konfiguration des Mahnverfahrens siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Mahnstufen* im Handbuch.

Block Aktionen

- Erstelle Gutschrift aus Rechnung
- Erstelle Storno aus Rechnung
- Status „bezahlt“ setzen
- Aktion „Abo kündigen“*

Aktionen

*Aktion „Abo kündigen“ ist nur verfügbar wenn folgende Kriterien zutreffen: - es sich um den Typ „Abonnenment“ handelt - der Datensatz mit „gebucht“ gekennzeicnnet ist - ein DATEV Export durchgeführt ist

Ein Datensatz mit diesen Kriterien ist ja nicht mehr bearbeitbar. Um aber dennoch ein Abonnement kündigen zu können, gibt es die Aktion „Abo kündigen“, welche dann im Feld „Kündigung zum“ ein Datumswert setzt. Das Datum im Feld „Kündigung zum“ hat wiederum Einfluß auf die Erstellung von künftigen Abo-Rechnungen.

Die Aktion „Abo kündigen“ kann nicht mittels Modulmanager ausgeblendet werden, da diese Aktion a) eine systemeigene Funktion ist und b) zwingend benötigt wird um ein Abonnement zu kündigen.

4.33.4 Rechnungstypen

Übersicht und Kurzbeschreibung der Rechnungstypen

- **Standard:** Standardrechnung ohne spezielle Mechaniken oder Automatismen.
- **Ratenzahlung:** Der Rechnungsbetrag entspricht dem Gesamtbetrag eines Auftrags. Die Ratenzahlungen werden über Teilzahlungen abgebildet, welche innerhalb der Rechnung in einem separaten Block dargestellt werden. Es wird eine Rechnung für X Raten erstellt.
- **Abonnement:** Eine Aborechnung wird vom Cronjob automatisiert kopiert (aus dem Original erstellt), abhängig vom Intervall und der Laufzeit. Im Gegensatz zur Ratenzahlung entspricht die Summe einer Aborechnung stehts dem Betrag eines Abrechnungszeitraums. Es wird pro Rate eine Rechnung erstellt. Es werden grundsätzlich keine Inhalte von *benutzerdefinierte Feldern* (selbst erstellten Feldern) bei der Erzeugung von Abo-Rechnungen übernommen!
- **Abschlagsrechnung:** Eine oder mehrere Abschlagsrechnungen werden bei einer Schlussrechnung berücksichtigt. Abschlagsrechnungen werden i.d.R. in unregelmäßigen Zeitabständen und evtl. auch

in unterschiedlich hohen Beträgen erstellt. Eine Abschlagsrechnung umfasst einen Teilbetrags eines Auftrags.

- **Schlussrechnung:** Abschlagsrechnungen werden autom. berücksichtigt und bei der Berechnung der zu zahlenden Gesamtsumme abgezogen. Eine Schlussrechnung umfasst den Gesamtbetrag eines Auftrags von dem die Abschlagsrechnungen abgezogen werden.

Standard

Eine Standardrechnung besitzt keine spezielle Mechaniken oder Automatismen.

Ratenzahlung

Der Rechnungsbetrag entspricht dem Gesamtbetrag eines Auftrags. Die Ratenzahlungen werden über Teilzahlungen abgebildet, welche innerhalb der Rechnung in einem separaten Block dargestellt werden. Es wird eine Rechnung für X Raten erstellt.

Abonnement

Eine Aborechnung wird vom *Cronjob* „Faktura - Abo Rechnungen“ automatisiert kopiert (aus dem Original erstellt), abhängig vom Intervall und der Laufzeit. Im Gegensatz zur Ratenzahlung entspricht die Summe einer Aborechnung stehts dem Betrag eines Abrechnungszeitraums. Es wird pro Rate eine Rechnung erstellt.
Es werden grundsätzlich keine Inhalte von *benutzerdefinierte Feldern* (selbst erstellten Feldern) bei der Erzeugung von Abo-Rechnungen übernommen!

Bemerkung: Um eine bestehende Aborechnung vor der nächsten Ausführung zu stoppen, muss im Feld „gekündigt zum“ ein Datum vor der nächsten Ausführung des *Cronjobs* „Faktura - Abo Rechnungen“ eingetragen werden (je nach Abrechnungsintervall).

Abschlagsrechnung

Eine oder mehrere Abschlagsrechnungen werden bei einer Schlussrechnung berücksichtigt. Abschlagsrechnungen werden i.d.R. in unregelmäßigen Zeitabständen und evtl. auch in unterschiedlich hohen Beträgen erstellt. Eine Abschlagsrechnung umfasst einen Teilbetrags eines Auftrags.

Schlussrechnung

Abschlagsrechnungen werden autom. berücksichtigt und bei der Berechnung der zu zahlenden Gesamtsumme abgezogen. Eine Schlussrechnung umfasst den Gesamtbetrag eines Auftrags von dem die Abschlagsrechnungen abgezogen werden.

4.34 Serviceverträge

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

Das Modul Serviceverträge dient der Erstellung und Verwaltung von Serviceverträgen. Ein Servicevertrag ist ein Vertrag zwischen Auftraggeber und Dienstleister für wiederkehrende Dienstleistungen.

Mit Serviceverträgen, die direkt zu einem Kunden referenziert werden, wird stets der Überblick über alle Supportfälle gewahrt. Man erhält so die gewünschten Statistiken zu Start- und Enddatum, oder den aktuellen Verbrauch der Serviceleistung. Zusätzlich sind automatische Benachrichtigungen über den Vertragsstand des Kunden in CRM+ konfigurierbar.

4.34.1 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Serviceverträge verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Aktionen

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus*

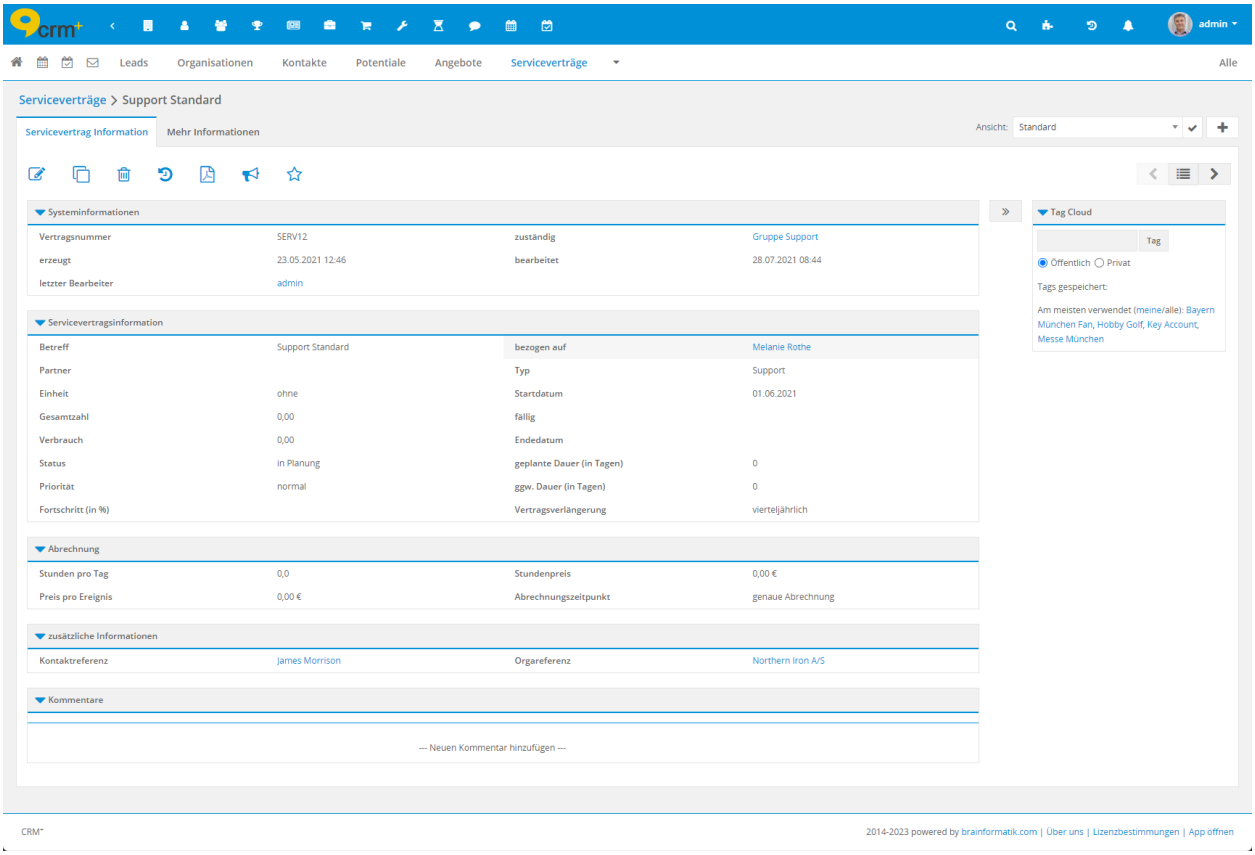
Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

4.34.2 Detailansicht



Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Block Servicevertragsinformation

Feld	Beschreibung
Betreff*	Betreff/Name des Servicevertrags
Partner	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul *Partner*
Einheit	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe *[1]*)
Gesamtzahl	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Gesamtzahl (Zahlen mit maximal 2 Dezimalstellen möglich)
Verbrauch	Anzeigefeld zum Verbrauch (wird automatisch vom System ermittelt)
Währung	Auswahlliste mit den aktiven Währungen (nur in Bearbeitungsansicht verfügbar)
Priorität	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe *[1]*)
Fortschritt (in %)	Anzeigefeld zum Fortschritt (wird automatisch vom System ermittelt)
bezogen auf	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul Kontakte oder Organisationen
Typ	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe *[1]*)
Startdatum*	Datumsfeld zur Eingabe des Startdatums
fällig	Datumsfeld zur Eingabe des Fälligkeitsdatums
Endedatum	Datumsfeld zur Eingabe des Endedatums
geplante Dauer (in Tagen)	Anzeigefeld zum Fortschritt (wird automatisch vom System ermittelt)
ggw. Dauer (in Tagen)	Anzeigefeld zur ggw. Dauer in Tagen (wird automatisch vom System ermittelt)
Vertragsverlängerung*	Auswahlliste mit den Auswahllistenwerten monatlich, vierteljährlich, halbjährlich und jährlich (siehe *[1]*)

* = Pflichtfeld

[1] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Mit dem *Auswahllisten Editor* können Auswahllistenwerte bearbeitet, gelöscht und neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

Beispiel

Im Feld „bezogen auf“ wird ein Kontakt oder eine Organisation referenziert. Es kann nun definiert werden, wie die Vertragsverlängerung des Servicevertrags erfolgen soll (z.B. „monatlich“). Des Weiteren kann die Einheit, wie der Servicevertrag abgerechnet wird, ausgewählt werden (z.B. pro Ereignis). Ein Ereignis kann z.B. wiederum die Erstellung eines *Tickets* sein.

Das Feld Verbrauch wird automatisch gefüllt, wenn ein Mitarbeiter ein Ticket mit dem Servicevertrag verknüpft. Die Verknüpfung (Referenzierung) eines Tickets zu einem Servicevertrag erfolgt im Ticket selbst. Sobald Tickets zu diesem Servicevertrag verknüpft und gespeichert werden, sind die Tickets im Servicevertrag im Tab „Mehr Informationen“ sichtbar und das System ermittelt automatisch den Fortschritt in Prozent. Ist z.B. im Feld „Gesamtzahl“ der Wert „10“ eingetragen und es wurden zwei Tickets referenziert, dann wäre der Fortschritt entsprechend 20%.

Für das Feld „Forschritt“ kann auch ein Workflow erstellt werden, der z.B. beim einem Wert von 90% den Mitarbeiter und/oder den Kunden automatisch informiert.

Block Abrechnung

Feld	Beschreibung
Stunden pro Tag	Zahlfeld zur manuellen Eingabe der Stunden pro Tag
Preis pro Ereignis	Währungsfeld zur manuellen Eingabe des Preises pro Ereignis
Stundenpreis	Währungsfeld zur manuellen Eingabe des Stundenpreises
Abrechnungszeitpunkt*	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten „genaue Abrechung“ und „Abrechnung zum Ende des Intervalls“ (siehe *[2]*)

* = Pflichtfeld

[2] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Die Auswahlistenwerten können mittels *Auswahllisten Editor* bearbeitet, gelöscht als auch neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul Serviceverträge in der Detailansicht im Block *Aktionen* keine Aktionen vorhanden. Im *Modulmanager* können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Dokumente*
- *Social Wiki*
- *Termine*
- *Tickets*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt *Modulmanager - Aktionen* verfügbar.

Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen “wähle” und/oder “erstelle”) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- *Tickets*
- *Dokumente*
- *Social Wiki*
- *E-Mails*
- *Termine*
- *Aufgaben*

Siehe hierzu auch Abschnitt *Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard* im Handbuch.

4.35 Social Wiki

4.35.1 Allgemein

Der Name des Moduls “Social Wiki” kommt von Wikipedia und bietet berechtigten Benutzern die Möglichkeit geschäftsbezogene Texte zu verfassen und intern zu veröffentlichen. Wie bei einem Redakteur bringt das “Lexikon” die Grundlage, verschiedene Versionen zu speichern und zu bearbeiten oder an gewisse Benutzer und Gruppen zu empfehlen.

Da der Leser die Beiträge bewerten kann, wurde aus dem Wiki das Social Wiki. Alle Beiträge können auf Wunsch auch mit allen Kundendatensätzen verknüpft werden.

4.35.2 Konfiguration

In den *Globalen Einstellungen* können im *Modulmanager* grundsätzliche Einstellungen für das Modul Social Wiki konfiguriert werden.

Weitere Informationen siehe Abschnitt *Modulmanager* im Handbuch.

4.35.3 Rechteeinstellungen

Das Modul Social Wiki ist sowohl in den *Globalen Rechteeinstellungen*, als auch in den *Profilen* konfigurierbar.

Speziell in den *Profile* kann im Einstellungspunkt "Werkzeuge zur Anzeige" konfiguriert werden, welche Profile - also letztendlich welche *Benutzer* - die Aktionen

- *Migration von Dokumenten zu Wiki*
- *Wiki Kategorien verwalten*
- *PDF Export*

nutzen können.

Migration von Dokumenten zu Wiki

Die Aktion "Migration von Dokumenten zu Wiki" befindet sich in der Listenansicht des Moduls Dokumente.

Siehe hierzu auch Abschnitt *Modulspezifische Aktionen in der Listenansicht* im Modul *Dokumente*.

Wiki Kategorien verwalten

In den Profileinstellungen zum Modul Social Wiki kann im Einstellungspunkt "Werkzeuge zur Anzeige" konfiguriert werden, welche *Benutzer* die Kategorien verwalten dürfen.

Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Kategorien*.

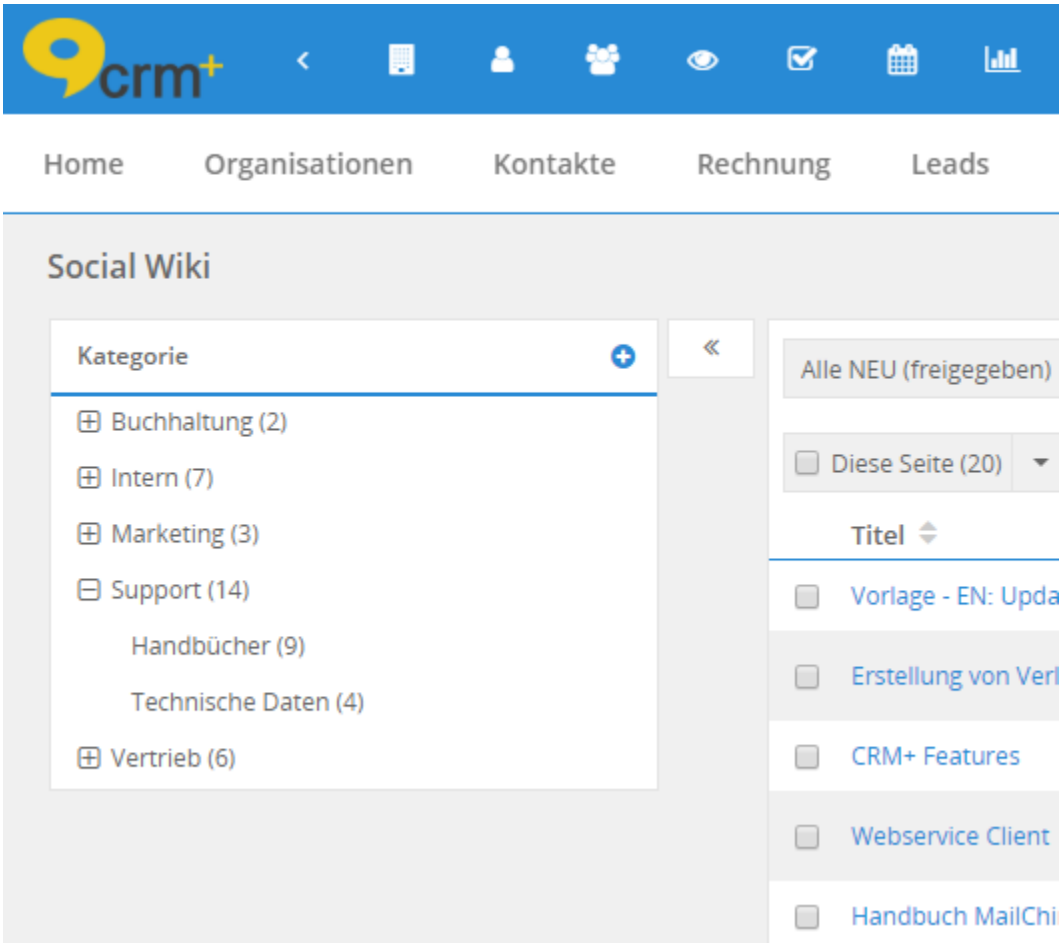
PDF Export

In den Profileinstellungen zum Modul Social Wiki kann im Einstellungspunkt "Werkzeuge zur Anzeige" konfiguriert werden, welche *Benutzer* die Aktion "Exportieren" nutzen dürfen.

Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Aktionen - Exportieren*.

4.35.4 Kategorien

Kategorien dienen dazu, um Beiträge strukturiert ablegen und verwalten zu können. Die Übersicht der Kategorien, welche in einer Baumstruktur dargestellt wird, wird nach dem Aufruf des Moduls auf der linken Seite angezeigt:



Kategorien anzeigen

Der Block “Kategorien” kann mittels des Buttons “Katgegorien ein-/ausblenden”, welcher sich zwischen dem Block Kategorien und der Listenansicht befindet, aus- (Button “<<”) bzw. eingeblendet (Button “>>”) werden.

Gerade bei kleineren Bildschirmen ist dies hilfreich, um die ganze Breite für die *Listenansicht* nutzen zu können.

Verfügt eine Kategorie über mind. eine Unterkategorie, wird vor dem Namen der Kategorie ein klickbares Plus-Icon angezeigt, mittels welchem die weiteren Unterkategorien eingeblendet werden.

Nach dem Anklicken des Plus-Icons ändert sich dieses in ein klickbares Minus-Icon, mittels welchem die angezeigten Unterkategorien wieder ausgeblendet werden.

Kategorien hinzufügen

Für Benutzer, welche über die *Berechtigung* verfügen, Verzeichnisse (Kategorien) zu verwalten, wird im Block Kategorien ein kleines Plus-Icon angezeigt.

Nach dem Anklicken dieses Icons wird das Popup “Kategorie hinzufügen” eingeblendet:

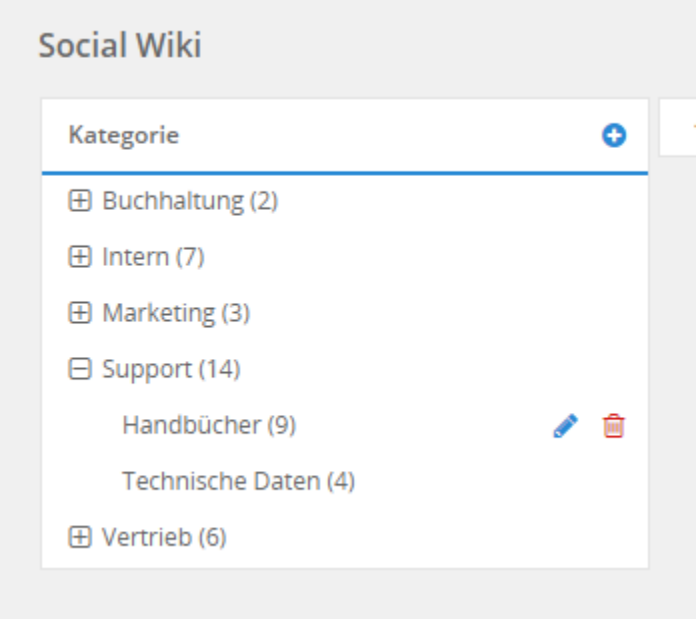


Im Popup sind folgende Felder verfügbar:

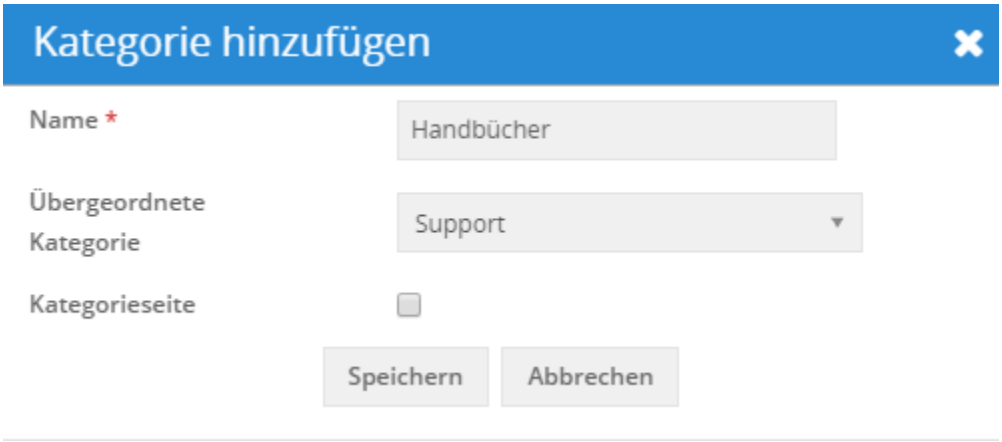
- Name: Name der neuen Kategorie
- Übergeordnete Kategorie: Auswahlliste aller vorhandenen Kategorien, um - falls gewünscht - eine übergeordnete Kategorie festzulegen.
- Kategorieseite: Wird die Checkbox angehakt, wird eine sog. „Kategorieseite“ erstellt. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Kategorieseite*.

Kategorien bearbeiten

Benutzern, welche über die *Berechtigung* verfügen, Verzeichnisse (Kategorien) zu bearbeiten, werden im Block Kategorien bei *Mouseover* die Icons “Bearbeiten” (Stift-Symbol) und “Löschen” (Papierkorb-Symbol) angezeigt:



Nach dem Anklicken des Icons “Bearbeiten” (Stift-Symbol) wird das Popup “Kategorie hinzufügen” eingeblendet, in welchem die Kategorie bearbeitet werden kann:



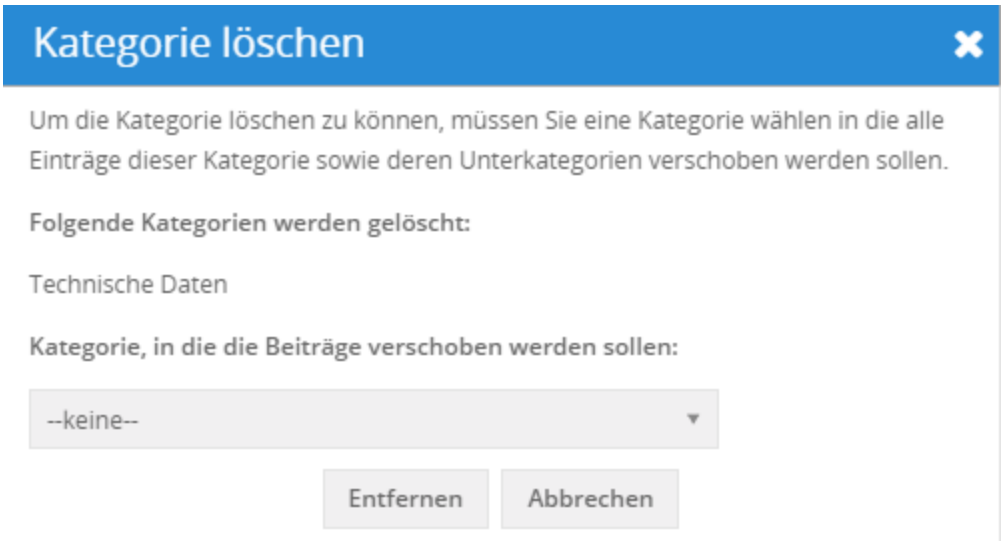
Kategorien löschen

Benutzern, welche über die *Berechtigung* verfügen, Verzeichnisse (Kategorien) zu bearbeiten, werden im Block Kategorien bei *Mouseover* die Icons “Bearbeiten” (Stift-Symbol) und “Löschen” (Papierkorb-Symbol) angezeigt (siehe Screenshot “Modul Social Wiki - Kategorie bearbeiten”).

Je nachdem, ob sich in der zu löschenden Kategorie noch Social Wiki Beiträge befinden, werden unterschiedliche Popups angezeigt.

Es befinden sich noch Social Wiki Beiträge in der zu löschenden Kategorie:

Nach dem Anklicken des Icons “Löschen” (Papierkorb-Symbol), wird das Popup “Kategorie löschen” angezeigt:



Um die Kategorie löschen zu können, müssen Sie eine Kategorie wählen, in die alle Einträge dieser Kategorie sowie deren Unterkategorien verschoben werden sollen. Die Kategorie, in die die Beiträge verschoben werden sollen, kann mittels einer Auswahlliste ausgewählt werden.

Nach dem Anklicken des Buttons “Entfernen” werden alle Einträge dieser Kategorie, sowie deren Unterkategorien, verschoben und die Kategorie selbst wird gelöscht.

Es befinden sich keine Social Wiki Beiträge in der zu löschenden Kategorie: Nach dem Anklicken des Icons “Löschen” (Papierkorb-Symbol), wird ein Bestätigungsdialog mit der Frage “Soll die Kategorie wirklich gelöscht werden?” angezeigt.

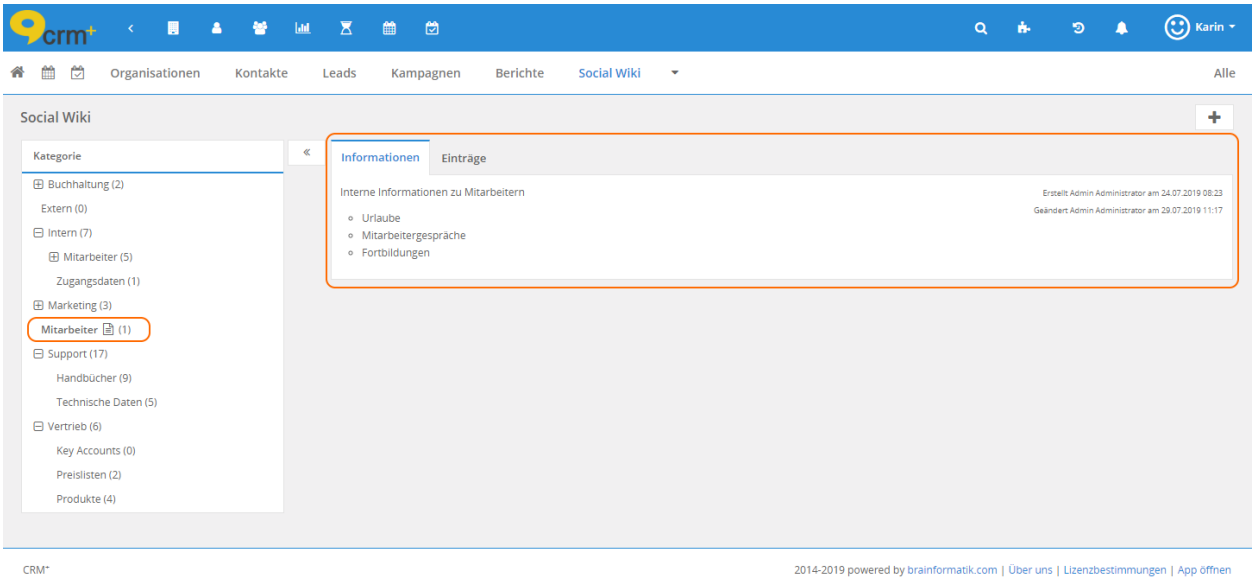
Wird dieser Dialog bestätigt, wird die Kategorie gelöscht.

Kategorieseite

Beim Anlegen oder Bearbeiten einer Kategorie kann eine sog. “Kategorieseite” hinzugefügt werden.

Welche Benutzer eine Kategorieseite anlegen bzw. bearbeiten dürfen, ist von der eingestellten *Berechtigung* abhängig.

Eine Kategorieseite ist eine Art Übersichtsseite, in welcher Informationen zu den enthaltenen Social Wiki Beiträgen abgelegt werden können:



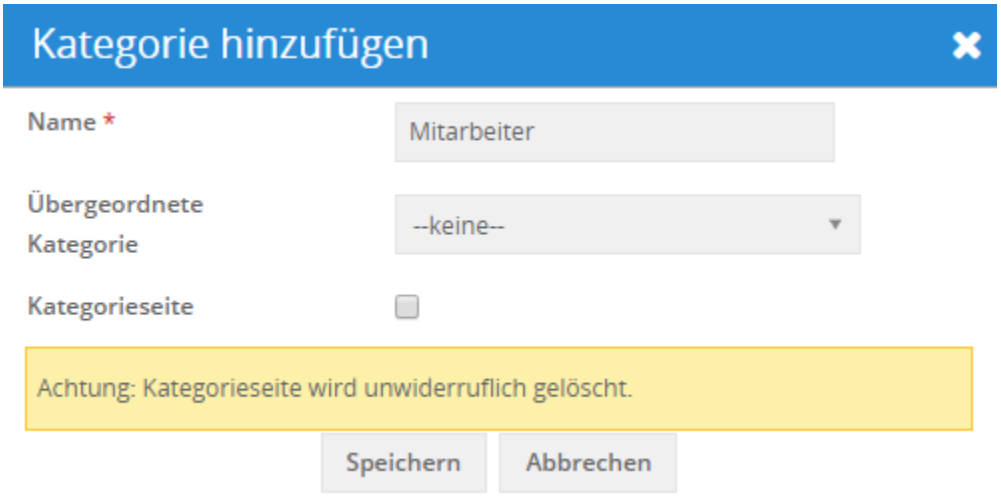
Wurde eine Kategorieseite angelegt, wird im Block “Kategorie” neben dem Kategorienamen ein entsprechendes Icon angezeigt.

Um von der Kategorieseite auf die *Listenansicht* der Einträge zu wechseln, muss auf den Tab “Einträge” gewechselt werden.

Kategorieseite löschen

Um eine Kategorieseite zu löschen, muss die *Kategorie bearbeitet* werden.

Wird nun bei der Checkbox “Kategorieseite” das Häckchen entfernt, wird der Hinweis “Achtung: Kategorieseite wird unwiderruflich gelöscht.” angezeigt:



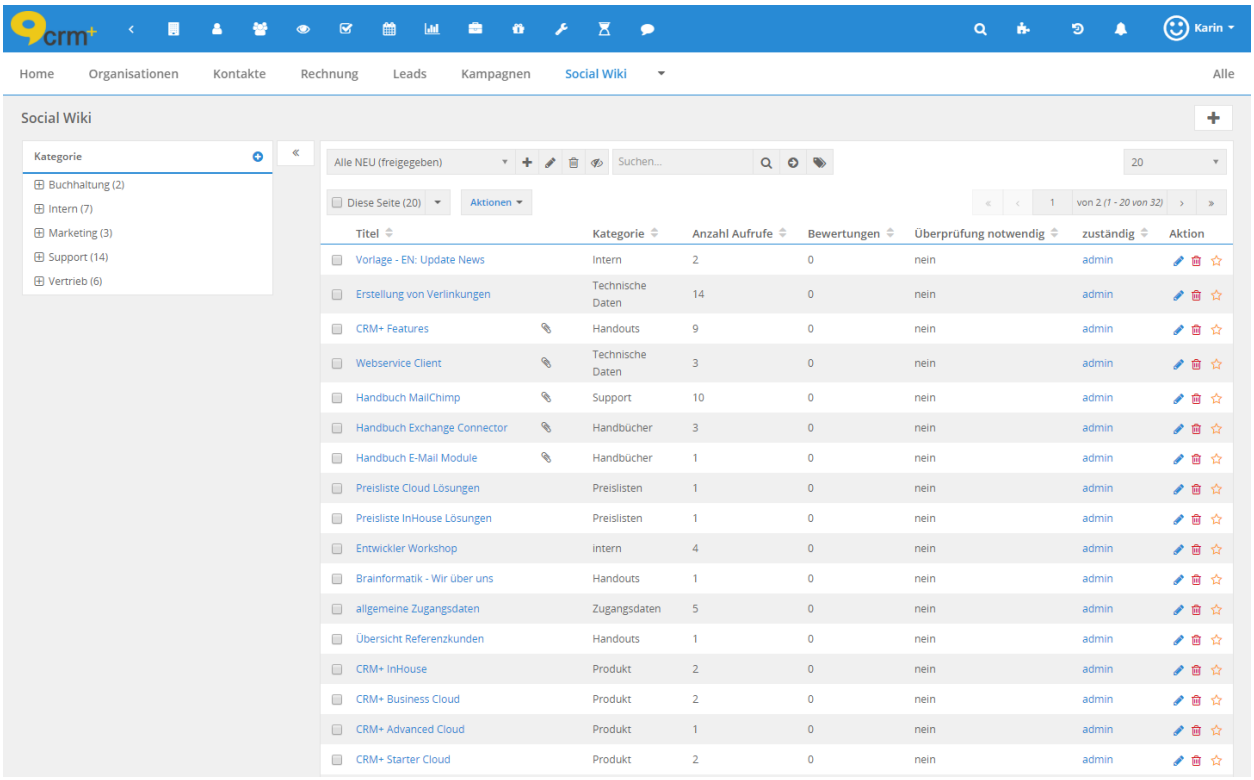
Nach dem Anklicken des Buttons “Speichern” wird die Kategorieseite gelöscht. Mittels des Buttons “Abbrechen” kann der Löschvorgang abgebrochen werden, es finden dann keine Änderungen statt.

4.35.5 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Social Wiki verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - z.B. auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Eine zusätzliche Funktionalität in der Listenansicht ist die Anzeige, ob in einem Datensatz Dateien vorhanden sind. Dies wird mittels des Icons “Büroklammer” (*Tooltip* “Dateien vorhanden”) angezeigt:



In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- importiere Social Wiki
- aktualisiere Social Wiki
- exportiere Social Wiki
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden

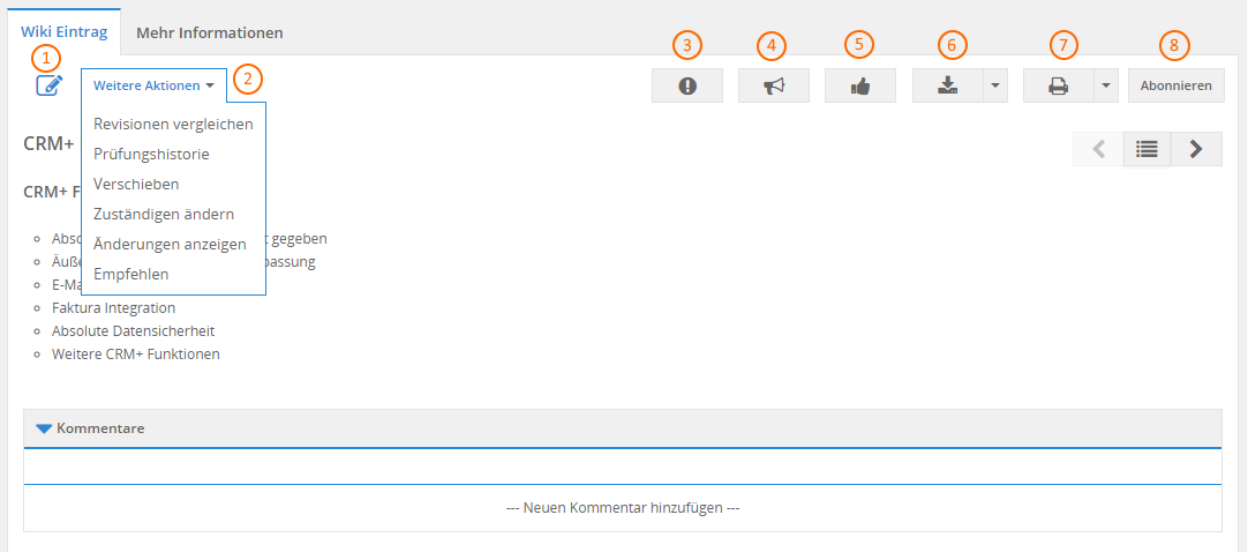
Siehe hierzu auch Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.35.6 Detailansicht

Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

1. *Bearbeiten/Löschen*
2. Button “Weitere Aktionen”
    - *Revisionen vergleichen*
    - *Prüfungshistorie*
    - *Verschieben*
    - *Zuständigen ändern*
    - *Sichtbarkeit*
    - *Änderungen anzeigen*
    - *Empfehlen*
3. *Überprüfung*
4. *Empfehlen*
5. *Bewerten*
6. *Exportieren*
7. *Drucken*
8. *Abonnieren*



Die Aktionen im Detail:

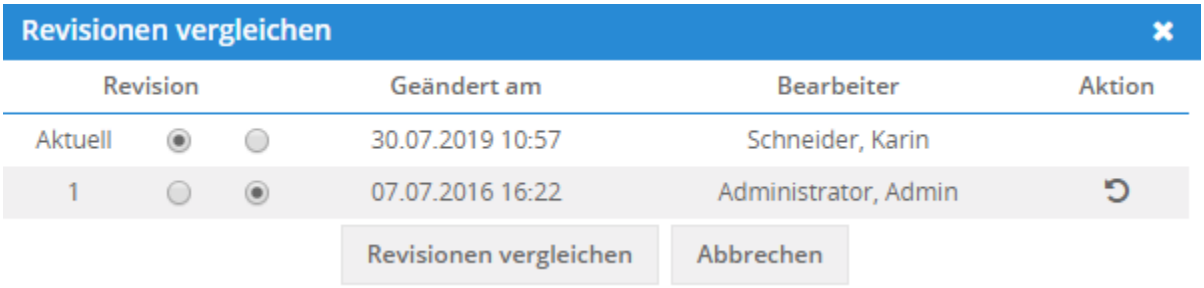
Bearbeiten/Löschen:

Die Aktionen Bearbeiten/Löschen entsprechen den allgemeinen Aktionen in einer Detailansicht (siehe *Bearbeiten* und *Löschen*).

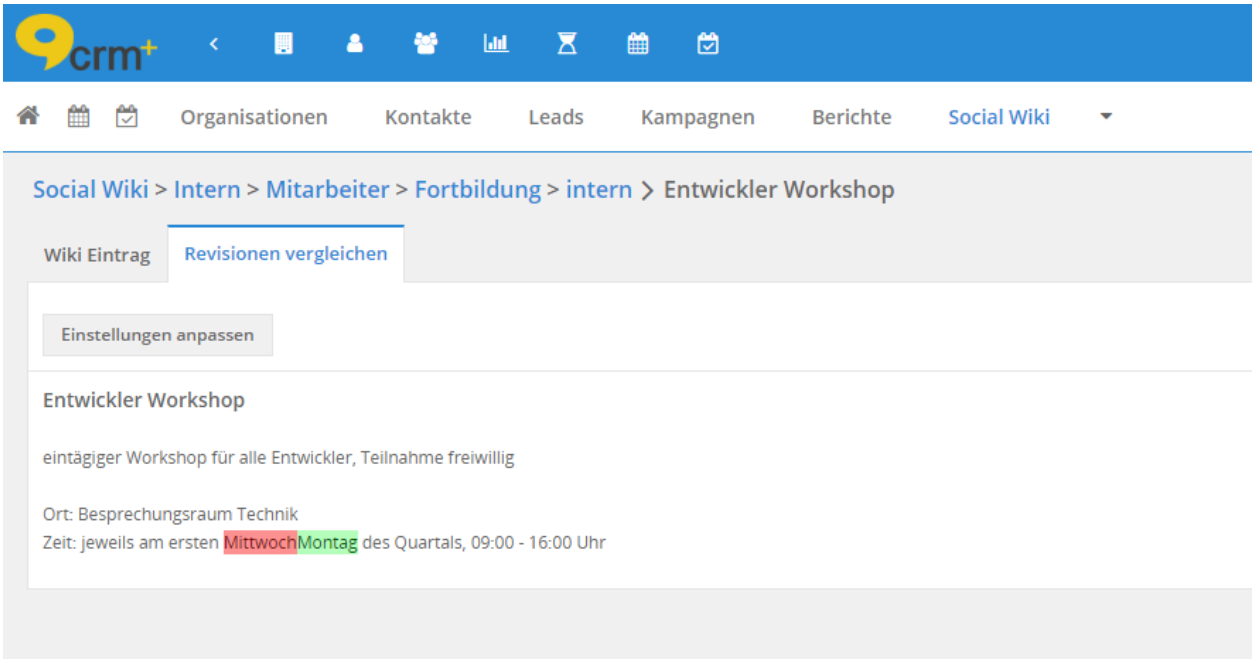
Revisionen vergleichen:

Die Funktion “Revisionen vergleichen” ermöglicht es, alle bisher durchgeführten Änderungen an einem Social Wiki Eintrag direkt miteinander zu vergleichen.

Im Popup “Revisionen vergleichen” können hierzu zwei Versionen ausgewählt werden:



Nach dem Anklicken des Buttons “Revisionen vergleichen” im Popup werden in einer Übersicht die Änderungen farblich markiert: der neue Text wird rot, der alte Text wird grün markiert:

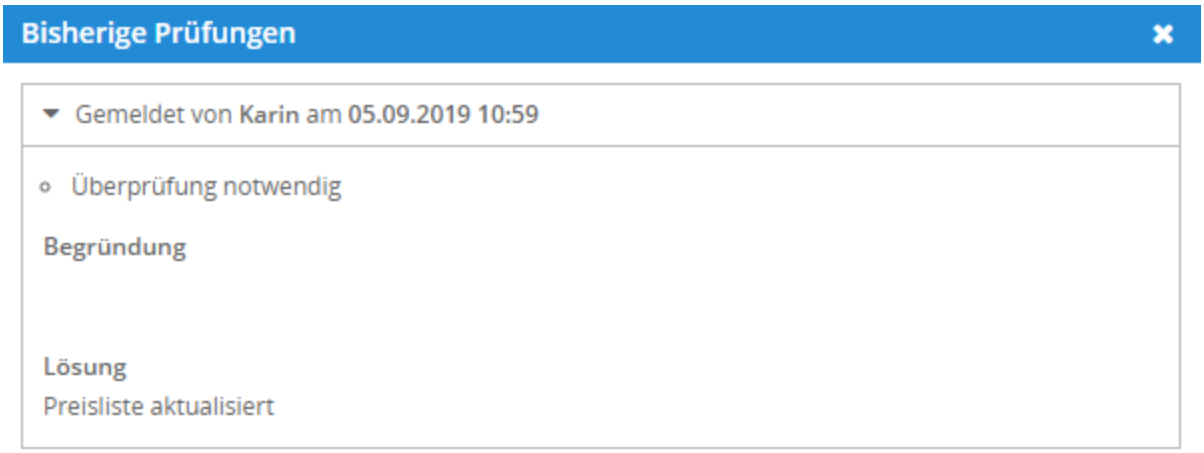


Mittels des Buttons “Einstellungen anpassen” öffnet sich das Popup “Revisionen vergleichen” erneut und es können andere Versionen zum Vergleich ausgewählt werden. Mittels der Aktion “Auf diese Revision zurücksetzen” (Icon “Dreiviertelkreis”) kann eine frühere Version wiederhergestellt werden.

Prüfungshistorie:

Mittels der Aktion “Überprüfung” kann beim Zuständigen des Social Wiki Beitrags eine Überprüfung beantragt werden. Siehe hierzu Abschnitt *Überprüfung* im Handbuch.

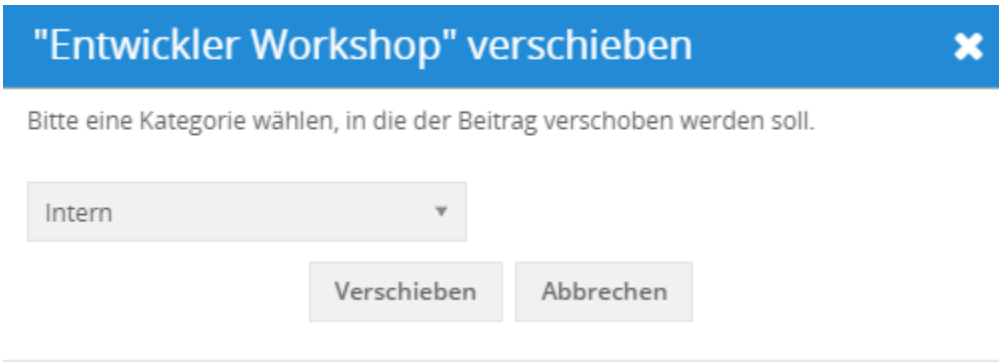
Wurden Überprüfungen angefordert bzw. der Beitrag überarbeitet, wird dies im Popup “Bisherige Prüfungen” angezeigt, nachdem die Aktion “Überprüfung” angeklickt wurde:



Wurde noch keine Prüfung durchgeführt, wird im Popup “Bisherige Prüfungen” lediglich der Text “Dieser Beitrag wurde bisher noch nicht für eine Überprüfung gemeldet.” angezeigt.

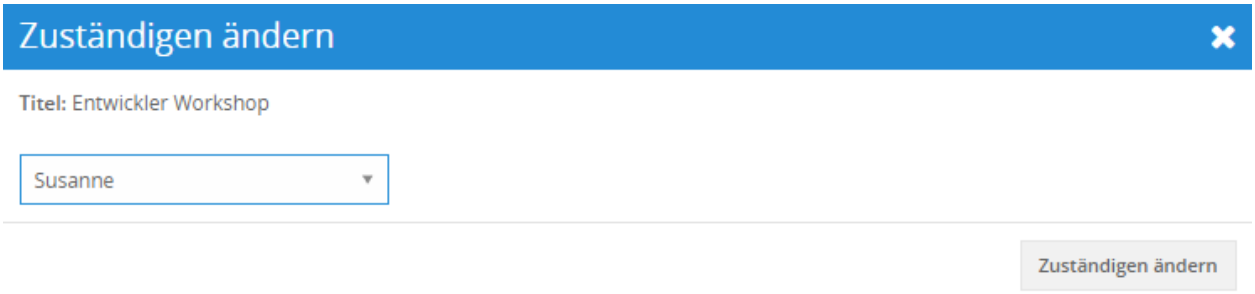
Verschieben:

Mittels der Aktion “Verschieben” kann ein Social Wiki Beitrag in eine andere Kategorie verschoben werden. Im Popup “Verschieben” kann in der Auswahlliste die Kategorie/Unterkategorie ausgewählt werden, in welche der Social Wiki Beitrag verschoben werden soll:



Zuständigen ändern:

Mittels der Aktion “Zuständigen ändern” kann die Zuständigkeit eines Social Wiki Beitrags geändert werden. Im Popup “Zuständigen ändern” kann in der Auswahlliste ein *Benutzer*/eine *Gruppen* ausgewählt werden, auf welche(n) die Zuständigkeit geändert wird:



Sichtbarkeit:

Mittels der Aktion “Sichtbarkeit” kann die Sichtbarkeit eines Social Wiki Beitrags für andere Benutzer/Gruppen konfiguriert werden. Im Popup “Sichtbarkeit” kann in der Auswahlliste ein/mehrere *Benutzer* und/oder eine *Gruppen* ausgewählt werden, welche den Social Wiki Beitrag sehen dürfen:



Warnung: Die Aktion „Sichtbarkeit“ steht nur für den/die aktuelle(n) zuständige(n) Benutzer/Gruppe zur Verfügung.

Änderungen anzeigen:

Mittels der Aktion “Änderungen anzeigen” wird das aus anderen Modulen bekannte Popup der Änderungsverfolgung (siehe Abschnitt *Aktionen*) angezeigt.

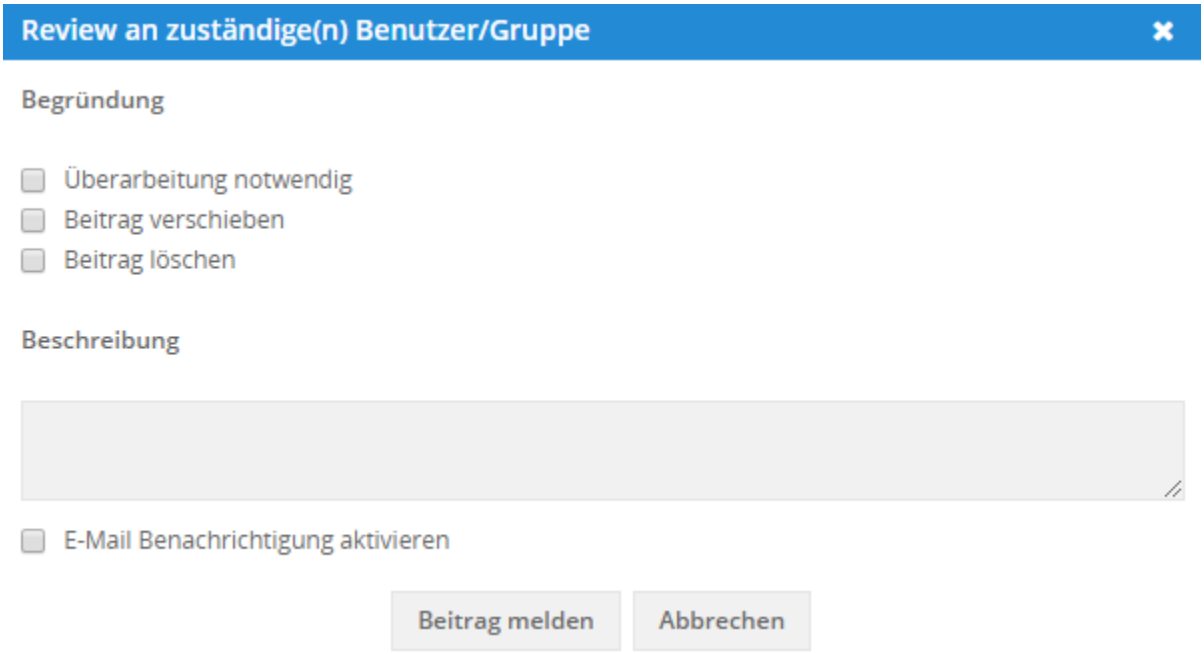
Hier werden alle Änderungen der Felder und Verknüpfungen angezeigt. Dabei sehen Sie, welches Feld geändert wurde, den alten und neuen Wert, den Benutzer, der die Änderung durchgeführt hat und das Änderungsdatum mit Uhrzeit.

Weitere Informationen siehe Abschnitt Änderungsverfolgung (siehe Abschnitt *Aktionen*) im Handbuch.

Überprüfung:

Mittels der Aktion “Überprüfung” haben Benutzer die Möglichkeit, den Zuständigen eines Social Wiki Beitrags über eine evtl. notwendige Überprüfung zu informieren. Eine Überprüfung ist gegebenenfalls notwendig, wenn z.B. Inhalte überarbeitet werden müssen, oder Beiträge verschoben oder gelöscht werden sollen.

Nach dem Anklicken der Aktion “Überprüfung”, öffnet sich ein Popup, in welchem sowohl der Grund für die Überprüfung ausgewählt werden kann (Überarbeitung notwendig, Beitrag verschieben oder Beitrag löschen), als auch ein kurzer Beschreibungstext eingegeben werden kann:

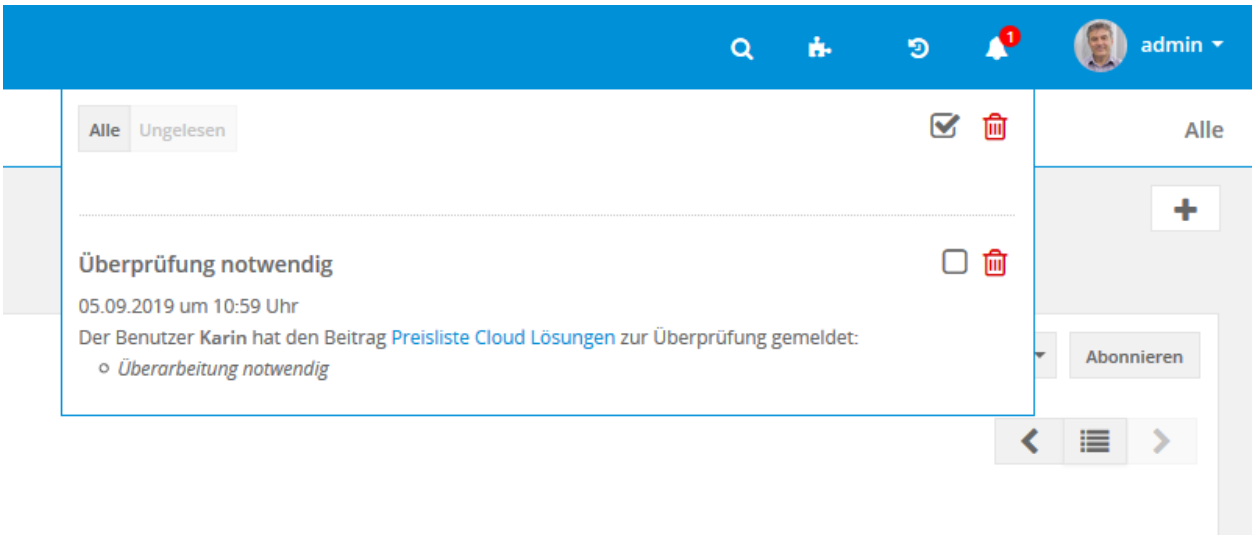


Optional kann noch mittels Checkbox eine E-Mail Benachrichtigung für den zuständigen Benutzer bzw. die zuständige Gruppe aktiviert werden.

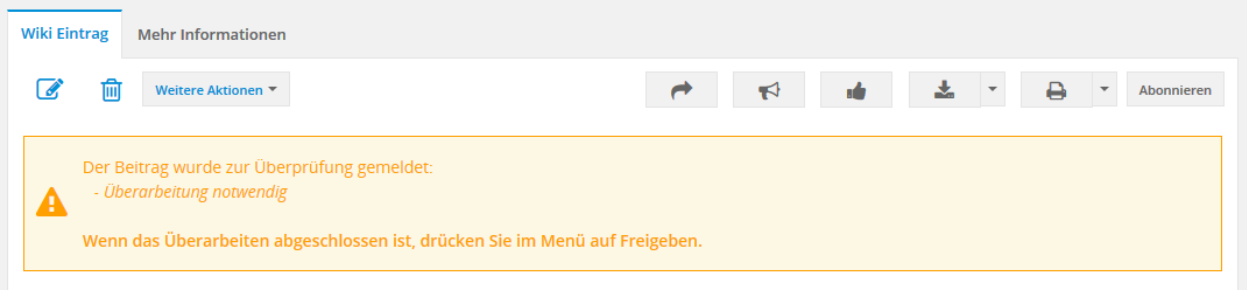
Bemerkung: Damit eine E-Mail Benachrichtigung versendet wird, muss der *Mailserver* in den globalen Einstellungen konfiguriert sein.

Wurde ein Beitrag bereits gemeldet, wird der Button “Überprüfung” ausgegraut und kann nicht mehr angeklickt werden.

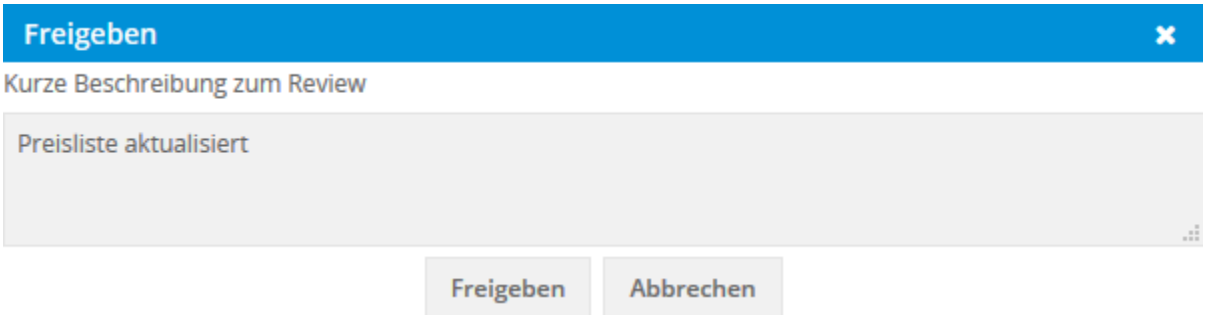
Der zuständige Benutzer bzw. die zuständige Gruppe erhält dann im *Nachrichtencenter* eine entsprechende Meldung:



Ruft der zuständige Benutzer den betreffenden Datensatz auf, wird ein entsprechender Hinweis angezeigt:



Wenn die Überarbeitung abgeschlossen ist, kann durch Anklicken des Buttons “Freigeben” (Icon “Pfeil nach rechts”) der Beitrag wieder freigegeben werden:

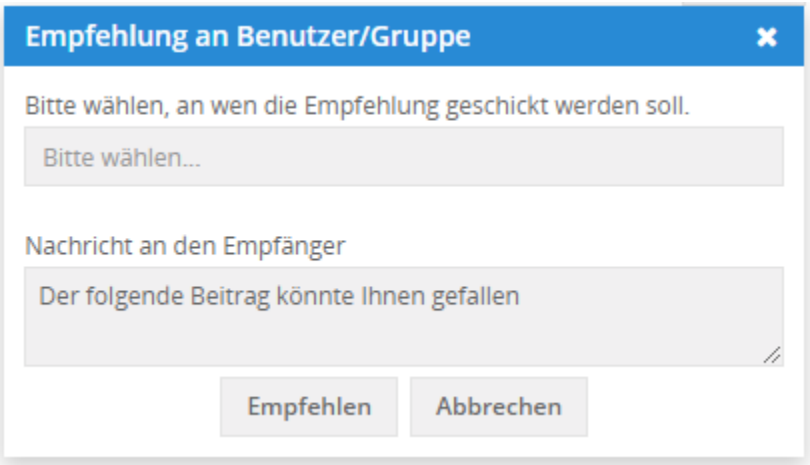


Bisherige Prüfungen können mittels der Aktion “Prüfungshistorie” eingesehen werden. Siehe hierzu auch Abschnitt *Prüfungshistorie* im Handbuch.

Empfehlen:

Mittels der Aktion “Empfehlen” kann ein Social Wiki Beitrag einem Benutzer/einer Gruppe empfohlen werden. Im Feld “Bitte wählen, an wen die Empfehlung geschickt werden soll.” werden die Benutzer und/oder Gruppen ausgewählt, welche die Empfehlung erhalten sollen.

Im Feld “Nachricht an den Empfänger” kann optional noch ein Text eingegeben werden. Standardmäßig ist hier der Text “Der folgende Beitrag könnte Ihnen gefallen” vorgegeben, welcher gelöscht oder durch einen eigenen Text ersetzt werden kann:



Nach dem Anklicken des Buttons “Empfehlen” erhalten die ausgewählten Empfänger autom. eine entsprechende E-Mail.

Bemerkung: Damit eine E-Mail Benachrichtigung versendet wird, muss der *Mailserver* in den globalen Ein-

stellungen konfiguriert sein.

Bewerten:

Die Aktion “Bewerten” entspricht einem “Like” aus den sozialen Netzwerken.

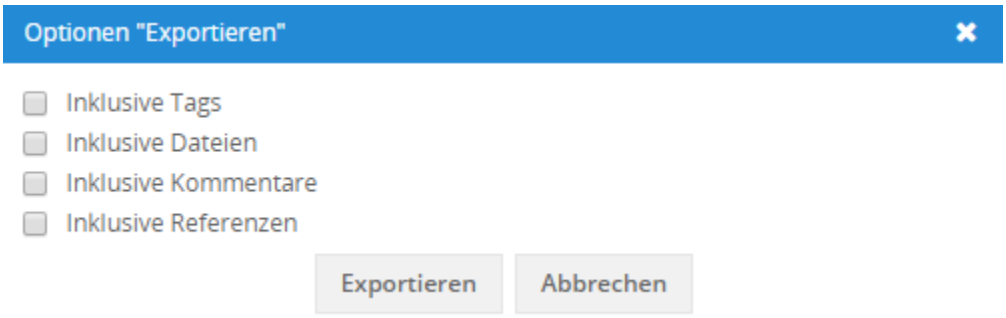
Nach dem Anklicken der Aktion “Bewerten” erscheint die Hinweismeldung “*Sie haben diesen Beitrag positiv bewertet.*” und der Button “Bewerten” wird ausgegraut/inaktiv angezeigt.

In der *Listenansicht* wird die Anzahl der positiven Bewertungen in der Spalte “Bewertungen” angezeigt.

Exportieren:

Durch Anklicken der Aktion “Exportieren” wird eine *PDF* generiert, welche autom. im Download-Ordner des Browsers gespeichert wird.

Der Button “Exportieren” bietet auf der rechten Seite noch die Schaltfläche “Optionen Exportieren” an. Wird diese angeklickt, werden in einem Popup weitere Optionen (inklusive Tags, Dateien, Kommentar und Referenzen) zum Export angeboten:



Drucken:

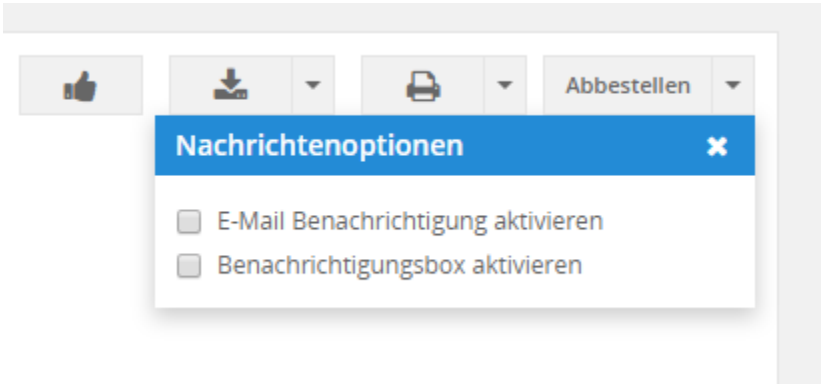
Durch Anklicken der Aktion „Drucken“ wird der Druckdialog des verwendeten Betriebssystems angezeigt.

Sinngemäß der Aktion “Exportieren”, wird auch hier Schaltfläche die “Optionen Drucken” (inklusive Tags, Dateien, Kommentar und Referenzen) angeboten.

Abonnieren:

Durch Anklicken der Aktion “Abonnieren” wird der Datensatz abonniert. Durch das Abonnieren wird der Benutzer autom. über durchgeführte Änderungen des Datensatzes informiert.

Der Button ändert sich nach dem Anklicken zu “Abbestellen” und auf der rechten Seite des Buttons werden durch Anklicken die Nachrichtenoptionen in einem Popup angeboten. Es kann sowohl nur eine, als auch beide Nachrichtenoption(en) ausgewählt werden:



- E-Mail Benachrichtigung aktivieren: eine autom. E-Mail Benachrichtigung wird versendet
- Benachrichtigungsbox aktivieren: Änderungen werden im *Nachrichtencenter* angezeigt

---

Bemerkung: Damit eine E-Mail Benachrichtigung versendet wird, muss der *Mailserver* in den globalen Einstellungen konfiguriert sein.

CKEditor

Für den eigentlichen Wiki-Beitrag steht der sog. *CKEditor* (WYSIWYG-HTML-Editor) zur Verfügung, welcher u.a. eine Formatierung des Textes (Schriftart, Schriftgröße usw.), sowie die Erstellung von Tabellen erlaubt.

Beitrag als Vorlage oder Entwurf speichern

Wir ein Social Wiki Beitrag erstellt, bzw. bearbeitet, werden unterhalb des CKEditors folgende Checkboxen angezeigt:

- Als Vorlage speichern: Wird diese Checkbox angehakt, steht der Beitrag als Vorlage zur Verfügung. Vorlagen werden im CKEditor selbst mittels des Icons „Vorlagen“ geladen. Zusätzlich kann die Checkbox „global“ angehakt werden. Der Beitrag - bzw. die Vorlage - ist dann öffentlich und steht dann allen Benutzern zur Verfügung.
- Als Entwurf speichern: Wird diese Checkbox angehakt, wird der Social Wiki Beitrag für eine spätere Bearbeitung als Entwurf gespeichert.

Kommentare

Wie in den meisten Modulen in CRM+ , steht auch im Modul “Social Wiki” der Block *Kommentare* zur Verfügung.

Siehe hierzu auch Abschnitt *Kommentare* im Handbuch.

Tag Cloud

Für einen Wiki-Beitrag können ebenfalls sog. *Tags* vergeben werden.

Weitere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Tag Cloud*.

Dateianhänge

Zu einem Wiki-Beitrag können Dateien (Dokumente, Bilder etc.) hochgeladen werden. Welche Dateitypen hochgeladen werden können, entnehmen Sie bitte der Übersicht *Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden?* im FAQ-Bereich.

4.35.7 Konfiguration Social Wiki

Grundsätzliche Einstellungen des Moduls Social Wiki werden im *Layout Editor* vorgenommen.

Da das Modul Social Wiki anders als die Standardmodule aufgebaut ist, stehen im Modulmanager nur folgende Einstellungspunkte zur Verfügung:

- *Layout Editor*
- *Kurzinfo Management*
- *Workflow Liste*

Layout Editor

Im Layout Editor können lediglich neue *Benutzerdefinierte Felder* hinzugefügt bzw. bearbeitet und gelöscht werden. Weiters können die Module der bezogenen Listen im (Tab "Mehr Informationen") sortiert werden.

Siehe hierzu auch Abschnitt *Layout Editor* im Handbuch.

Warnung: Eine Erstellung/Konfiguration von Blöcken ist für dieses Modul nicht möglich.

Kurzinfo Management

Mit dem Kurzinfo Management können Sie Felder aus dem gleichen Modul zu einem Zielfeld als Informations-Popup hinzufügen. Diese Informationen werden sowohl in der Listenansicht als auch in der Liste der "Mehr Informationen" (wenn verfügbar) angezeigt.

Siehe hierzu auch Abschnitt *Kurzinfo Management* im Handbuch.

Workflow Liste

Über diesen Link gelangen Sie direkt in den Workflow Manager (siehe Abschnitt *Workflows*) mit bereits ausgewähltem Modul. Workflows werden ausschließlich im Workflow Manager erstellt und konfiguriert.

Siehe hierzu auch Abschnitt *Workflow Liste* im Handbuch.

4.36 Storno

4.36.1 Allgemein

Sollte versehentlich eine falsche Rechnung erstellt worden sein, oder ein Produkt oder eine Dienstleistung wird vom Kunden storniert, kann direkt aus einer Rechnung heraus ein Storno verbucht, bzw. erstellt werden.
Eine Stornorechnung wird beim entsprechenden Kunden und auch der jeweiligen Rechnung historisiert bzw. referenziert.

Das Modul Storno zählt - sowie die nachfolgend aufgelisteten Module - zu den sog. „Faktura Modulen":

- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Einkaufsbestellung*
- *Gutschriften*
- *Rechnungen*

- *Potentiale*

In allen Faktura Modulen ist der sog. *Produktblock* verfügbar, in welchem *Produkte* und/oder *Dienstleistungen* als auch (eingeschränkt) *Aktivposten* ausgewählt werden können.
Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen*.

Warnung:

Datensätze im Modul Storno können grundsätzlich nicht bearbeitet noch gelöscht werden!
Der Produktblock ist im Modul Storno nur eingeschränkt nutzbar!

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.36.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Storno verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- DATEV Export [a]
- DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 [a]
- DATEV Buchungsdatenservice [b]
- DATEV Buchungsdatenexport [b]
- Export PDF Plus

[a] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on DATEV Rechnungsdateservice 1.0 aktiviert wurde.
[b] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on *DATEV Buchungsdatenservice* aktiviert wurde.

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

4.36.3 Detailansicht

Spezielle Felder/Aktionen

Block „Storno Information“

Felder und deren Bedeutung im Block Storno Information:

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel des Storno
Rechnung*	Referenzfeld zu einer Rechnung
Stornodatum	Datumsfeld zur Eingabe des
Grund*	Textfeld zur manuellen Eingabe des Stornogrundes
Gebucht	Checkbox
original Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
letzter Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument

* = Pflichtfelder

Block „Konditionen“

Felder und deren Bedeutung im Block Konditionen:

Feld	Beschreibung
AGB	Beim Anlegen einer Rechnung wird in diesem Feld der in *Globale Einstellungen - Geschäftsbedingungen* hinterlegte Text geladen.

Sonderfall: nicht bearbeitbare Blöcke

Dei Blöcke „Rechnung Information“, „Adresse“, „Zahlungen“ und „Artikelliste“ sind bei der Erstellung eines neuen Datensatzes für das Modul Storno nicht bearbeitbar.

Alle Felder dieser Blöcke werden autom. mit den Informationen aus der Rechnung gefüllt, welche storniert wird.

Nach dem Speichern des Datensatzes wird der Status der entsprechenden Rechnung autom. zu „storniert“ geändert.

Bemerkung: Einmal stornierte Rechnungen können nicht mehr bearbeitet werden!

---

* = Pflichtfelder

Aktionen Listenansicht

Generelle Aktionen sind im Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen* beschrieben.

Spezielle Aktionen:

- DATEV Export und DATEV Rechnungsdatenservice 1.0: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Rechnungsdateservice 1.0 beschrieben.
- DATEV Buchungsdatenservice und DATEV Buchungsdatenexport: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt *DATEV Buchungsdatenservice* beschrieben.

4.37 Synchronisationskonflikte

In diesem Modul werden alle Datensätze aufgelistet, bei welchen Synchronisationsprobleme aufgrund von fehlenden Werten in Pflichtfeldern aufgetreten sind.

Synchronisationsprobleme/Konflikte können im Zusammenhang mit folgenden Funktionen auftreten:

- *Exchange Connector*
- *VCard*
- *Workflows*
- *Add-on Zeiterfassung*

In der Listenansicht werden die betroffenen Datensätze, inkl. des Hinweises auf die Konfliktquelle, angezeigt. Aus der Listenansicht heraus können die betreffenden Datensätze direkt aufgerufen und die Konflikte behoben werden.

Wird ein Datensatz in der Listenansicht mittels der Aktion “Konflikt auflösen” in der Spalte “Aktion” ausgewählt, öffnet sich der Datensatz in der Bearbeitungsansicht im betreffenden Modul. Die fehlenden Werte in den Pflichtfeldern können nun entsprechend ergänzt und der Konflikt behoben werden.

Es können auch mehrere Datensätze ausgewählt (Checkbox Listenansicht) und mittels der Aktion “Massenauflösen” bearbeitet werden, um Synchronisationskonflikte zu beheben.

Das Modul Synchronisationskonflikte verfügt in der Listenansicht über die Spalten:

- Konfliktnr.
- erstellt
- Zielmodul
- Konfliktquelle
- Zusatzinformationen
- zuständig
- Aktion

Warnung: Im Modul Synchronisationskonflikte ist es nicht möglich *Benutzerdefinierte Listenansicht* zu erstellen. Eine *Detailansicht* von Datensätzen innerhalb dieses Moduls ist ebenfalls nicht verfügbar.

4.38 Tickets

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

4.38.1 Allgemein

Das Modul Tickets ist eine vollständige und professionelle Integration in CRM+ und bringt alle nötigen Voraussetzungen für die Erstellung, Bearbeitung und Fertigstellung eines Tickets mit. Tickets können mit *Serviceverträgen* verknüpft werden, um damit auch eigene Reaktionszeiten und Supportfälle zu messen und auszuwerten.

Definition

Als Ticket versteht man die elektronische Form eines Anliegens. Dabei kann es sich um eine Störung, eine andere Anfrage (Service Request) wie z.B. einen Änderungswunsch (ChangeRequest), eine Informationsanfrage oder auch eine Anfrage zur (Funktions-)Erweiterung (Request for Enhancement) an den Service Desk oder die Supporteinheiten handeln.

In den allermeisten Fällen wird das Modul Tickets in Verbindung mit dem Kundenportal genutzt. Eine Ausnahme kann z.B. sein, wenn CRM-Benutzer intern Tickets erstellen, welche für den internen Support genutzt werden.
Das *Kundenportal* ist eine eigenständige Software, die mit CRM+ bidirektional verbunden ist. Kunden können über eigene Login-Daten auf das Portal zugreifen und alle nötigen Informationen wie eigene Kundendaten, *Angebote* oder *Rechnungen* einsehen.
Des Weiteren kann auch das Modul *FAQ/Wissensbasis* genutzt werden. Das wichtigste Feature des Kundenportals ist aber sicherlich die Möglichkeit, Tickets zu erstellen und zu bearbeiten, um bei Fragen oder Problemen schnell und unkompliziert mit Ihrem Support zu kommunizieren.

Tickets können nicht nur manuell in CRM+ oder im Kundenportal erstellt werden, sondern es beseht auch die Möglichkeit diese automatisiert mittels des *E-Mail Scanners* zu erstellen.
Der E-Mail-Scanner ermöglicht es, ein über IMAP angebundenes E-Mail-Postfach anhand vordefinierter Regeln automatisch nach passenden E-Mails zu durchsuchen und bei Übereinstimmung eine bestimmte Aktion - wie z.B. die Erstellung eines Tickets - durchzuführen.
Mittels E-Mail Scanner können sowohl neue Tickets angelegt als auch vorhandene Tickets aktualisiert werden. Detaillierte Informationen zum *E-Mail Scanner* und dessen Konfiguration siehe entsprechenden Abschnitt im Handbuch.

4.38.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Tickets verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Aktionen

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen

- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus*
- CSV Import
- CSV Export

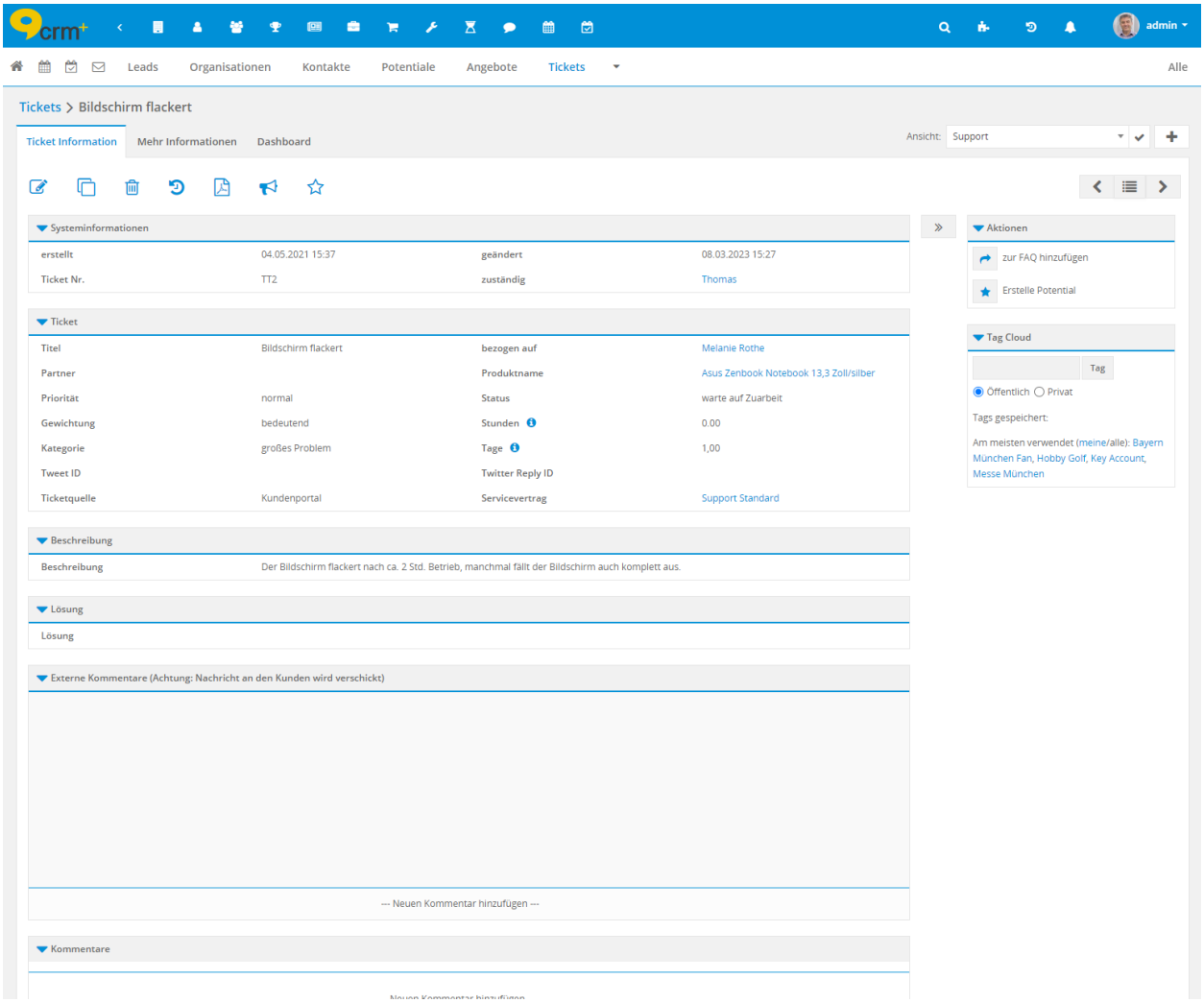
Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

4.38.3 Detailansicht



Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Block Ticket

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel des Tickets
bezogen auf	Referenzfeld zu einem Datensatz aus den Modulen *Kontakte*, *Organisationen* oder *Projekte*
Partner	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul *Partner*
Produktname	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul *Produkte*
Priorität	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe *[1]*)
Status*	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe *[1]*)
Gewichtung	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe *[1]*)
Stunden	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Stunden (Zahlen mit maximal 2 Dezimalstellen möglich)
Kategorie	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe *[1]*)
Tage	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Gesamtzahl (Zahlen mit maximal 2 Dezimalstellen möglich)
Tweet ID	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Tweet ID
Twitter Reply ID	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Twitter Reply ID
Ticketquelle	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe *[1]*)
Serviceverträg	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul *Serviceverträge*

* = Pflichtfeld

[1] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Die Auswahlistenwerten können mittels *Auswahllisten Editor* bearbeitet, gelöscht als auch neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

Bemerkung:

Um die Funktionalitäten des Kundenportals nutzen zu können, muss für einen Kontakt der entsprechende Kundenportalzugang freigeschaltet sein. Weiters muss der „globale Mailserver“, mittels welchem die Ticketantworten versendet werden, eingerichtet sein.
Detaillierte Informationen zum *Mailserver* und dessen Konfiguration siehe entsprechenden Abschnitt im Handbuch.

Block Beschreibung

Im Feld Beschreibung wird manuell der Text zu einer Frage oder einem Problem eingetragen. Das Feld „Beschreibung“ entspricht im Kundenportal dem Feld „Beschreibung“ im Block „Beschreibungsinformation“.

Block Lösung

Im Feld Lösung wird manuell die Antwort zu einer Frage oder einem Problem eingetragen. Das Feld „Lösung“ entspricht im Kundenportal dem Feld „Lösung“ im Block „Lösungsinformation“.

Wird im Feld „Lösung“ im Modul Tickets etwas eingetragen, erhält sowohl der Kunde (Feld „bezogen auf“) als auch der Zuständige des Datensatzes eine E-Mail (sofern der Mailversand konfiguriert ist).

Block Externe Kommentare (Achtung: Nachricht an den Kunden wird verschickt)

Das Feld „Externe Kommentare“ wird hauptsächlich genutzt, wenn nicht sofort eine Lösung parat ist und evtl. seitens Support auch noch Nachfragen bestehen. Das Feld „Externe Kommentare“ entspricht im Kundenportal dem Block/Feld „Kommentare“.

Wird im Feld „Externe Kommentare“ im Modul Tickets etwas eingetragen, erhält sowohl der Kunde (Feld „bezogen auf“) als auch der Zuständige des Datensatzes eine E-Mail (sofern der Mailversand konfiguriert ist).
Wird innerhalb des Kundenportals Block/Feld „Kommentare“ etwas eingetragen, wird das Ticket in CRM+ automatisch aktualisiert und der Zuständige des Datensatzes erhält ebenfalls eine E-Mail (sofern der Mailversand konfiguriert ist).
In der Bearbeitungsansicht eines Tickets, befindet sich unterhalb des Feldes „Neuer Kommentar“ ein Upload-Feld, um Dateianhänge - z.B. Screenshots, PDF-Dateien oder Logdateien - anzuhängen. Der Dateianhang wird in der Detailansicht im Feld „Externe Kommentare“ mit Dateinamen angezeigt. Über das Aktionen-Icon „Lupe“ neben dem Dateinamen kann der Dateianhang als Dateivorschau angezeigt werden. Über das Aktionen-Icon „Mülleimer“ kann der Dateianhang direkt gelöscht.

Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul Tickets in der Detailansicht im Block *Aktionen* folgende Aktionen vorhanden:

- zur *FAQ* hinzufügen
- Erstelle *Potential*

Im *Modulmanager* können weitere eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Besuchsbericht*
- *Dienstleistungen*
- *Dokumente*
- *FAQ*
- *Potentiale*

- *Social Wiki*
- *Termine*
- *Timesheet*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt *Modulmanager - Aktionen* verfügbar.

Bemerkung: Das Modul „Besuchsbericht“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat als Add-on erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter CRM+ Premium Addons oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen “wähle” und/oder “erstelle”) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- *Dokumente*
- *Termine*
- *Aufgaben*
- *Dienstleistungen*
- *Social Wiki*
- *Timesheet*
- *E-Mails*
- *Potentiale*
- *Besuchsbericht*

Siehe hierzu auch Abschnitt *Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard* im Handbuch.

Bemerkung: Das Modul „Besuchsbericht“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat als Add-on erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter CRM+ Premium Addons oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

4.38.4 Kundenportal

CRM+ bietet mit dem Kundenportal und dem Modul Tickets eine sehr gute Möglichkeit, Kunden - oder auch Lieferanten - besten Service zu bieten. Innerhalb des Kundenportals besteht neben der Möglichkeit, Tickets zu erstellen, auch die Möglichkeit, den Zugriff auf dessen Kundendaten (z.B. Rechnungen, Angebote, Produkte oder Dienstleistungen) zu ermöglichen.

Aktivierung und Einstellungen

Zur Aktivierung müssen lediglich bestimmte Voraussetzungen erfüllt werden, um das Kundenportal nutzen zu können. Eine Aktivierung - ähnlich wie bei CRM+ Add-ons - ist hier nicht notwendig.

Voraussetzungen um das Kundenportal nutzen zu können:

- Das Modul *Kundenportal* muss aktiv sein (*Globale Einstellungen - Modulmanager*).
- Der globale Mailserver im CRM muss konfiguriert sein (*Globale Einstellungen - Mailserver*).

Weitere Einstellungen zum Kundenportal können in *Globale Einstellungen - CRM Konfigurator* im Tab „Kundenportal“ vorgenommen werden. Die Konfiguration des Kundenportals selbst, also welche Module z.B. sichtbar sein sollen, kann in *Globale Einstellungen - Kundenportal* vorgenommen werden.

E-Mail Vorlagen

Wird ein neues Ticket erstellt oder auf ein Ticket geantwortet, wird - sofern der autom. E-Mail Versand konfiguriert ist - jeweils automatisch eine E-Mail versendet.

Für den E-Mail Versand werden E-Mail Vorlagen genutzt, welche in *Globale Einstellungen - Globale E-Mail Vorlagen* bereits systemseitig vorhanden sind. Diese Vorlagen können bei Bedarf individuell angepasst werden.

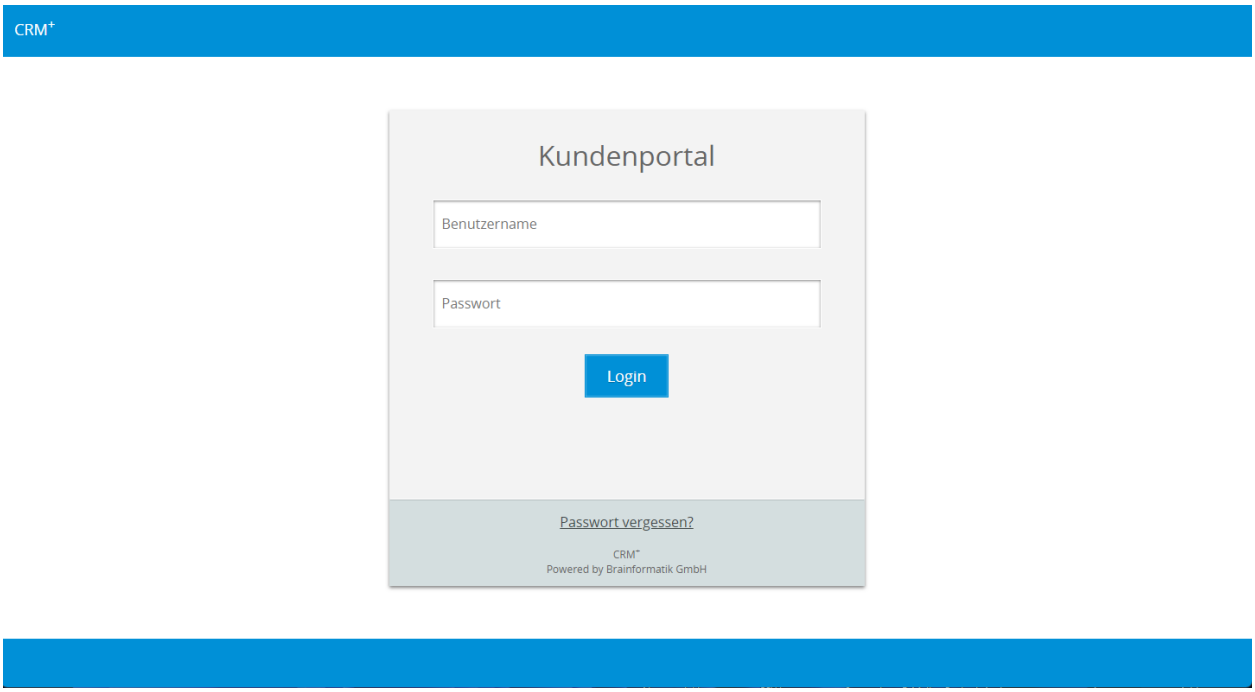
Kundenportalzugang

Damit Kunden im Kundenportal ein Ticket erstellen bzw. bearbeiten können, benötigen diese einen „Kundenportalzugang“, sprich einen Benutzernamen und ein Passwort, um sich im Kundenportal einloggen zu können.

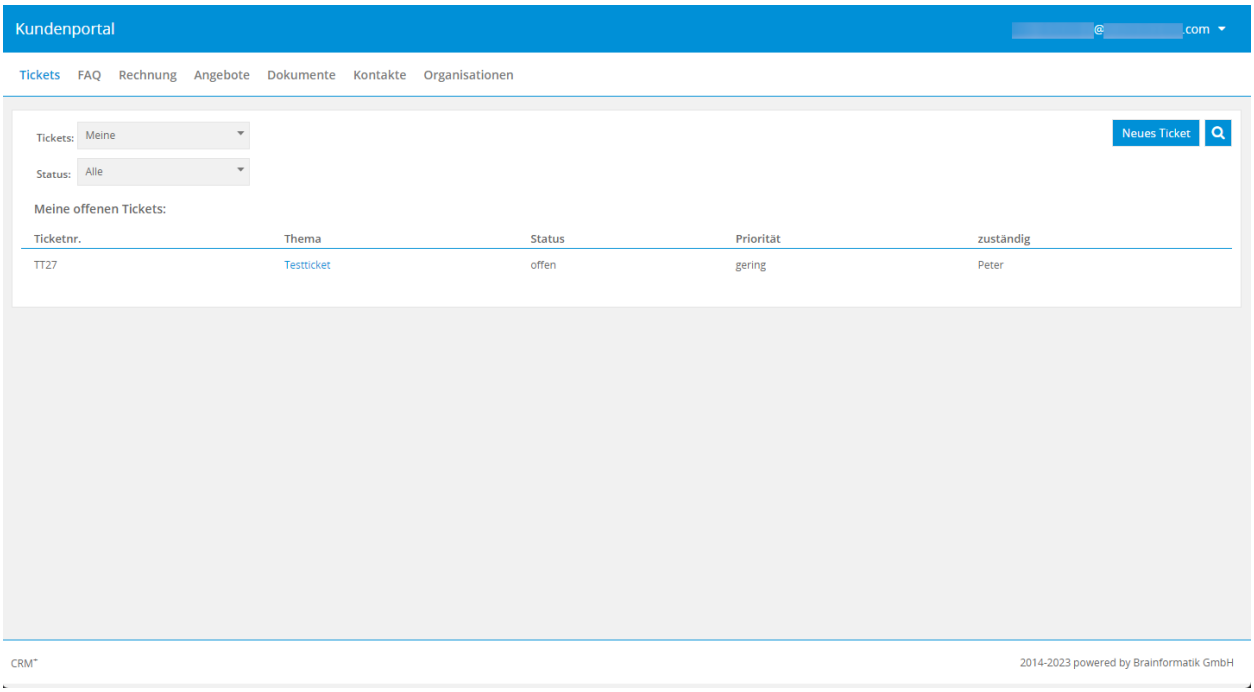
Im Modul *Kontakte* muss in einem Datensatz im Block „Kundenportal“ das Feld „Portal Nutzer“ angehakt und bei „Support Startdatum“ und „Support Enddatum“ müssen Werte eingetragen sein. Der Wert „Support Enddatum“ darf nicht kleiner als das aktuelle Datum sein, da ansonsten kein Zugang zum Kundenportal mehr möglich ist.
Wurden die drei genannten Felder korrekt gefüllt, erhält der Kunden eine E-Mail mit den Zugangsdaten zum Kundenportal (inkl. Link zum Kundenportal). Der Link zum Kundenportal ist innerhalb von CRM+ auch in *Globale Einstellungen - CRM Konfigurator* im Tab „Kundenportal“ einsehbar.
Beim ersten Login wird der Kundenportalnutzer aus Sicherheitsgründen aufgefordert, ein neues Passwort zu vergeben.

Bemerkung: Tipp: Falls ein Kunde, welcher die Zugangsdaten des Kundenportals bereits erhalten hatte, diese nicht mehr verfügbar hat, kann im Modul Kontakte die Funktion „Kundenportal Passwort zurücksetzen“ genutzt werden. Diese Aktion ist in der Detailansicht eines Kontaktes im Block „*Aktionen*“ zu finden und versendet an den Kontakt eine E-Mail mit den neuen Zugangsdaten.

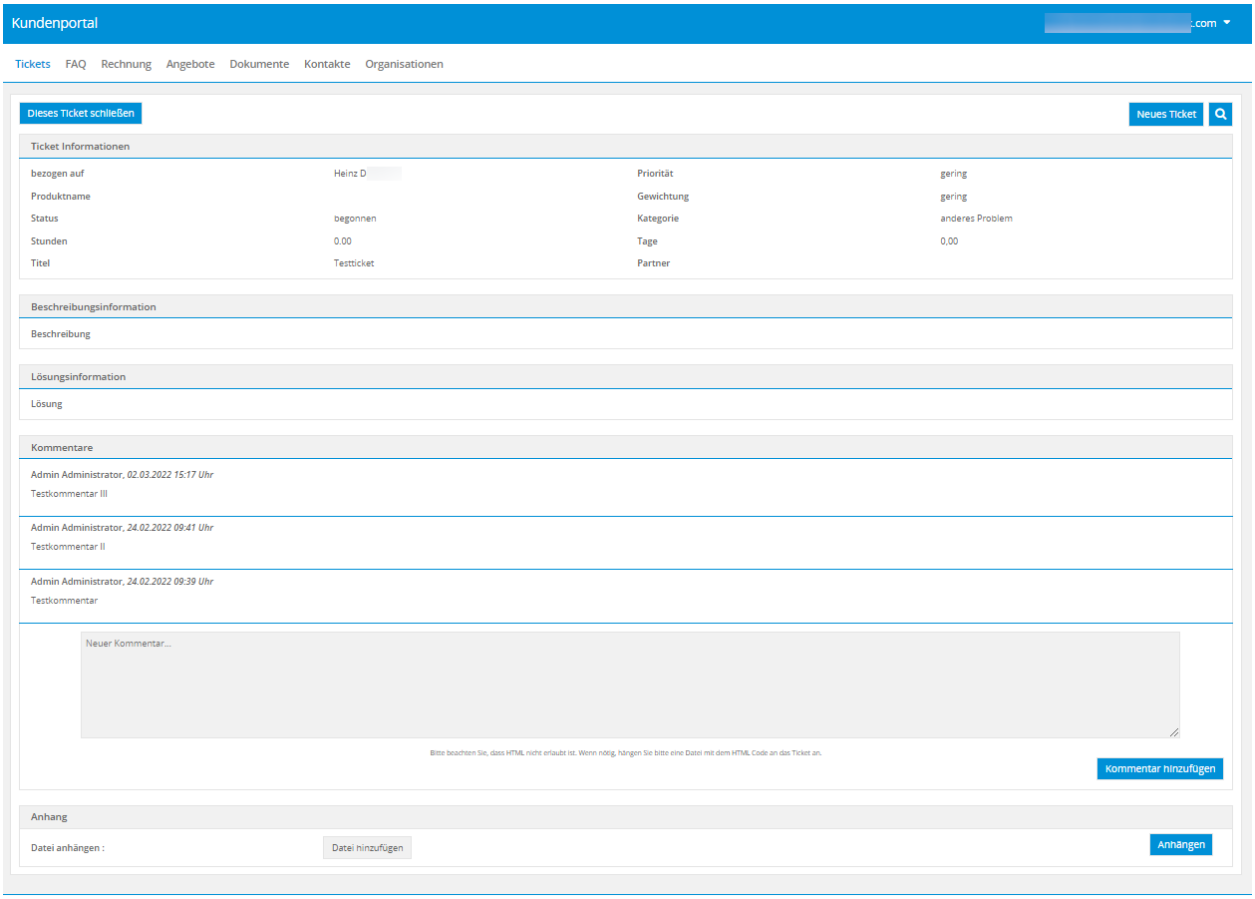
Über den o.g. Link ist die Loginseite des Kundenportals zu erreichen:



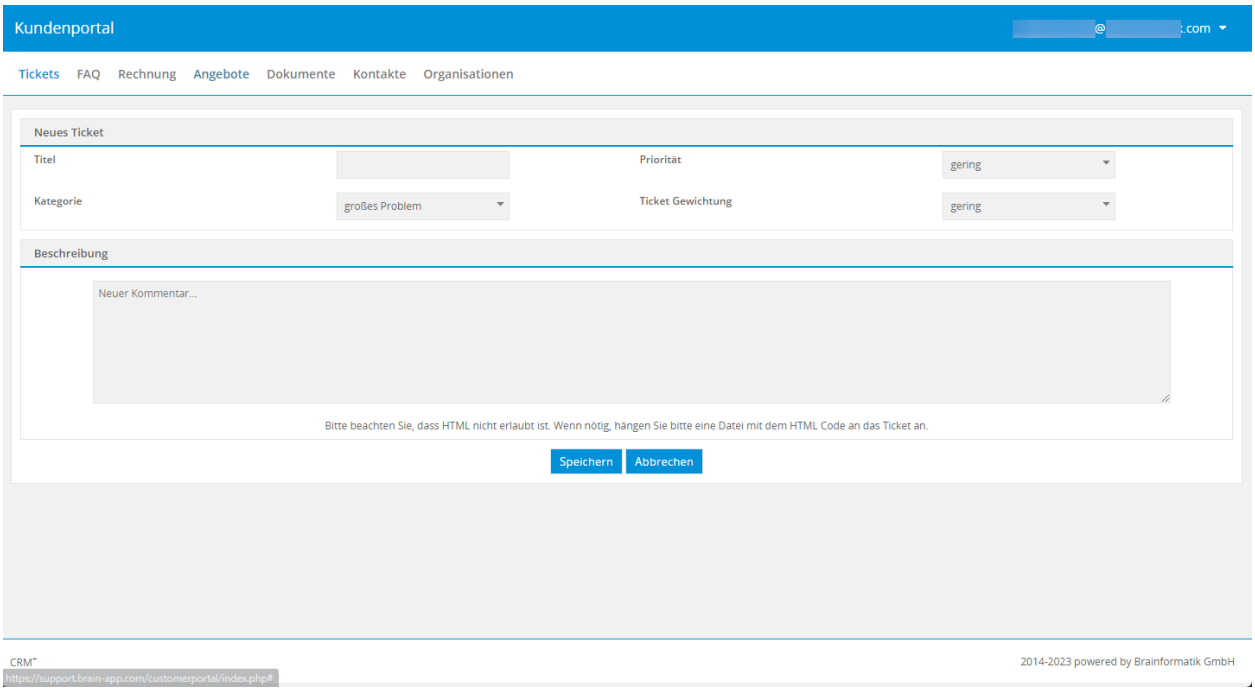
Nach dem Login stellt sich das Kundenportal wie folgt dar:



Detailansicht eines Tickets:



Erstellansicht eines neuen Tickets:



Bereits bei Erstellung des Tickets ist es möglich, Dateianhänge hinzuzufügen. Im CRM werden alle Anhänge

als Dokumente unter den „Mehr Informationen“ zum Ticket referenziert.

Erstellt ein Kunde innerhalb des Kundenportals ein neues Ticket, erscheint entsprechend im Modul „Tickets“ in CRM+ ein neuer Datensatz. Des Weiteren erhält der Zuständige (Benutzer oder Gruppe) automatisch eine E-Mail Benachrichtigung.
Wird innerhalb des Kundenportals Block/Feld „Kommentare“ etwas eingetragen, wird das Ticket in CRM+ automatisch aktualisiert und der Zuständige des Datensatzes erhält ebenfalls eine E-Mail.
Wird in CRM+ im Modul Tickets auf ein Ticket durch einen Supportmitarbeiter geantwortet, erhält der Kunde eine entsprechende E-Mail.

Warnung: Eine Ticketbenachrichtigung der Kunden erfolgt nur, wenn einer der beiden nachfolgenden Punkte zutrifft:

- Im Modul *Kontakte* ist die Checkbox des Feldes „Portal Nutzer“ angehakt und die Checkbox des Feldes „E-Mail Opt aus“ ist nicht angehakt.
- In „Globale Einstellungen - CRM Konfigurator“ im *Tab Kundenportal* ist die Checkbox „Ticket E-Mails aktivieren“ angehakt und im Datensatz des Kontakts ist die Checkbox des Feldes „E-Mail Opt aus“ nicht angehakt.

Tipp: Alternativ kann, wenn das Feld „E-Mail Opt aus“ im Datensatz eines Kontakts aus irgendwelchen Gründen angehakt werden muss und dennoch eine Ticketbenachrichtigung per E-Mail erfolgen soll, ein entsprechender *Workflow* angelegt werden.

4.39 Timesheet

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

Das Modul Timesheet dient zur Zeiterfassung, wobei im Feld “Gesamtzeit” autom. die Anzahl der Stunden, Minuten und Sekunden anhand der Felder “Startdatum/-zeit” und “Enddatum/-zeit” errechnet wird (Enddatum/-zeit minus Startdatum/-zeit).

Das Modul Timesheet ermöglicht z.B. die Erfassung von Arbeits- und Projektzeiten sowie von Zeiten für erbrachte Dienstleistungen. Die dokumentierten Zeiten können Kunden, Projekten und weiteren Modulen zugewiesen und bei Bedarf abgerechnet werden. Zudem bietet das Modul die Möglichkeit, verschiedene Auswertungen der erfassten Zeiten mittels des Moduls *Berichte* zu erstellen.

4.39.1 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Timesheet verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Aktionen

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- CSV Import
- CSV Export
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Timesheets abrechnen *[1]*
- Duplikate zusammenführen
- Export PDF Plus *[2]*

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Bemerkung: [1]: Die Aktion „Timesheets abrechnen“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *Kontingente* oder das Add-on *Zeiterfassung* aktiv ist!

Mittels der Aktion „Timesheets abrechnen“ können die in den Timesheets erfassten Zeiten direkt als Rechnungspositionen in eine neue Rechnung übertragen werden.

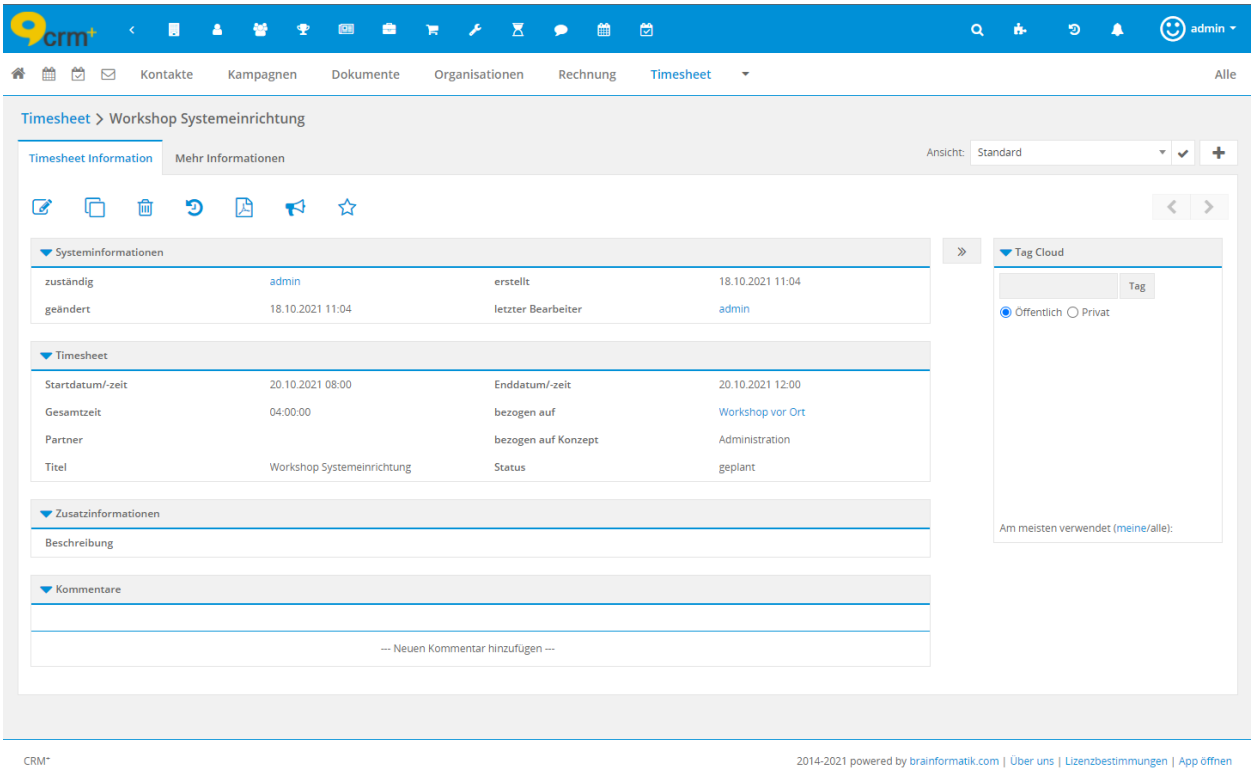
Detailliertere Informationen zur Aktionen „Timesheets abrechnen“ siehe Abschnitt *Timesheets abrechnen*.

Bemerkung: [2]: Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

4.39.2 Detailansicht



Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

Bemerkung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Spezielle Felder/Aktionen

Felder

Feld	Beschreibung
Startdatum/-zeit	Datumsfeld zur Eingabe von Startdatum/-zeit
Enddatum/-zeit	Datumsfeld zur Eingabe von Enddatum/-zeit
Gesamtzeit	Anzeige der Gesamtzeit (berechnet aus Differenz zwischen Startdatum/-zeit und Enddatum/-zeit, nur in Detailansicht verfügbar)
bezogen auf	Referenzfeld (siehe *Hinweis [3]*)
Partner	Referenzfeld zu einem Partner
bezogen auf Konzept	Auswahlliste Konzept (Tätigkeit)
Titel*	Titel/Name des Timesheets
Währung	Auswahlliste der Währung
Organisation	Referenzfeld zu einer Organisation
Projekt	Referenzfeld zu einem Projekt
Dienstleistung	Referenzfeld zu einer Dienstleistung (siehe *Hinweis [4]*)
Kontakt	Referenzfeld zu einem Kontakt
Timesheet abgerechnet	Checkbox zur Kennzeichnung ob das Timesheet bereits abgerechnet wurde (siehe Abschnitt *Timesheets abrechnen*)
Status	Auswahlliste des Status (nur verfügbar wenn das Add-on *Kontingente* aktiviert wurde)

* = Pflichtfeld

Hinweis [3]
Zur Auswahl im Feld „bezogen auf“ stehen die nachfolgenden Module:

- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Einkaufsbestellung*
- *Kampagnen*
- *Kontingente**
- *Leads*
- *Lieferanten*
- *Potentiale*
- *Produkte*
- *Rechnungen*
- *Tickets*

* Nur verfügbar wenn das Add-on *Kontingente* aktiviert wurde!

Hinweis [4]

Ist die Aktion „*Timesheets abrechnen*“ verfügbar, wird als Standardwert die in „Meine Einstellungen“ gespeicherte Dienstleistung autom. geladen.

Bemerkung: Tipp: In einer benutzerdefinierten Ansicht kann im *Modulmanager - Layout Editor* ein Standardwert für eine Dienstleistung definiert werden.

Bemerkung:

Das Modul Timesheet arbeitet eng mit dem Modul Kontingente zusammen. Es werden Berechnungen im Modul Kontingente basierend auf Timesheets vorgenommen.
Eine detaillierte Beschreibung der Funktionalitäten ist im Abschnitt *Kontingente* verfügbar.

Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul Timesheets in der Detailansicht im Block *Aktionen* keine Aktionen vorhanden.
Ausnahme bildet hier die Aktion *Timesheets abrechnen*, die nur vorhanden ist wenn das Add-on *Kontingente* oder das Add-on *Zeiterfassung* aktiv ist.

Im *Modulmanager* können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Termine*
- *Timesheet*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt *Modulmanager - Aktionen* verfügbar.

Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen „wähle“ oder „erstelle“) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- *Social Wiki*
- *Dokumente*
- *Modul Termine*
- *Modul Aufgaben*
- *E-Mails*

Siehe hierzu auch Abschnitt *Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard* im Handbuch.

4.39.3 Timesheets abrechnen

Mittels der Aktion „Timesheets abrechnen“ können die in Timesheets erfassten Zeiten direkt als Rechnungspositionen in eine neue Rechnung übertragen werden.

Bemerkung: Die Aktion „Timesheets abrechnen“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *Kontingente* oder das Add-on *Zeiterfassung* aktiv ist!

Grundeinstellungen

Meine Einstellungen

In „*Meine Einstellungen - Weitere Einstellungen*“ kann ein Benutzer eine Dienstleistung auswählen und speichern.
Diese Dienstleistung wird die für die Abrechnung von Timesheets als Standard verwendet, falls dem Timesheet keine Dienstleistung zugewiesen wurde.

Bemerkung: Es wird jeweils die in „Meine Einstellungen“ gespeicherte Dienstleistung des Zuständigen des Timesheets verwendet, nicht die des eingeloggten Benutzers welcher die Funktion „Timesheet abrechnen“ nutzt!

Warnung: Der Datensatz der Dienstleistung, welcher als Standard definiert wurde, kann nicht gelöscht werden!

Aktion im Layout Editor

Die Aktion „Timesheet abrechnen“ kann, wie die meisten Aktionen, in den Globalen Einstellungen im Einstellungspunkt *Modulmanager - Layout Editor* im *Tab „Aktionen“* bearbeitet werden.

Neben den systemseitig übertragenen Feldwerten (Titel der Position und Menge) des Timesheets können noch weitere Feldzuordnungen von Feldwerten vorgenommen werden, welche vom Ausgangsmodul in das Modul Rechnung übergeben werden sollen.

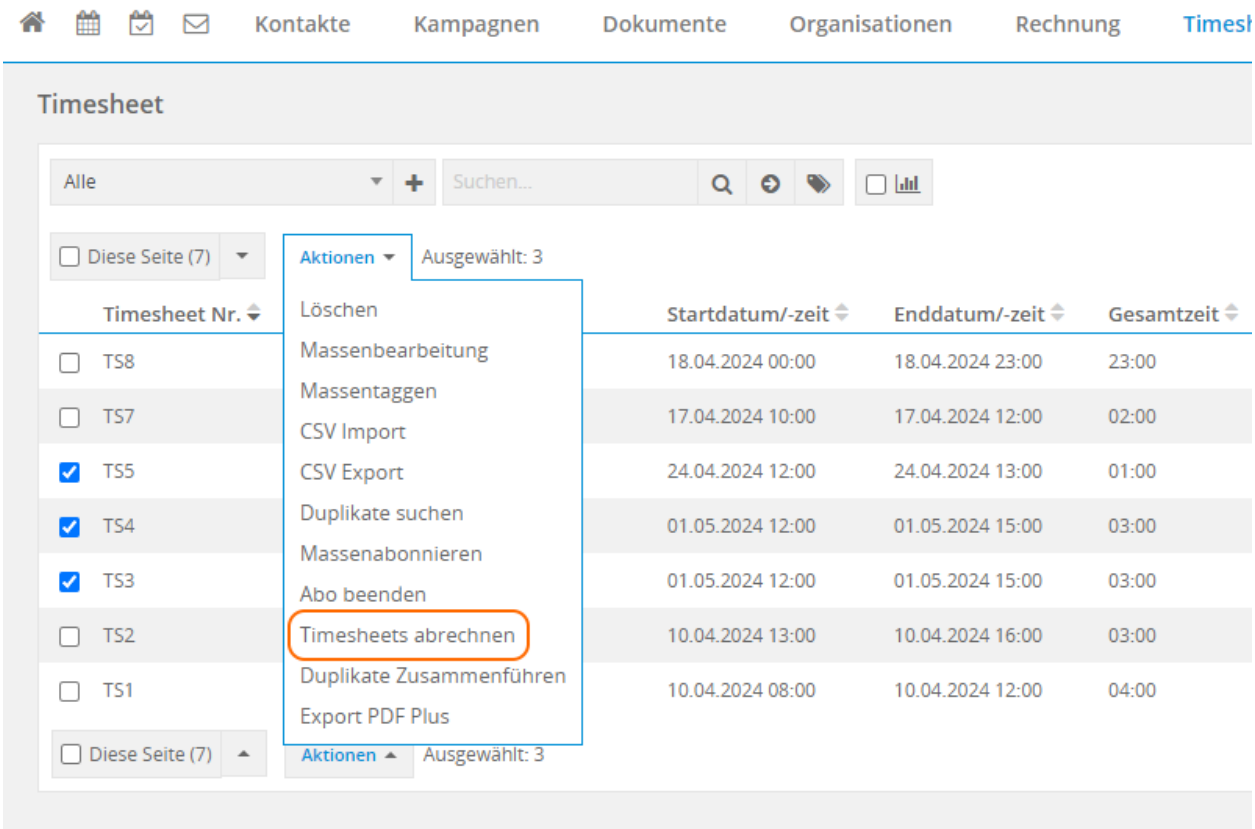
Aktion „Timesheet abrechnen“

Die Aktion „Timesheet abrechnen“ ist - abhängig vom Modul - in der *Listen-* oder *Detailansicht* verfügbar:

1. Listenansicht im Modul Timesheets
2. Detailansicht in allen Modulen welche eine Referenz zum Modul Timesheets haben

1. Aktion „Timesheet abrechnen“ in der Listenansicht im Modul Timesheets

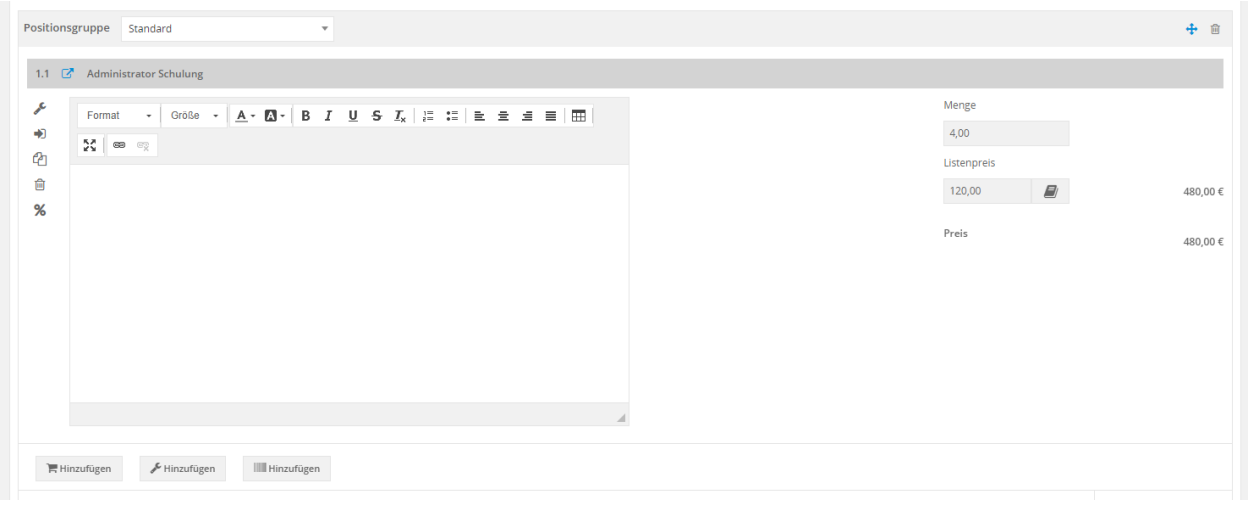
Im ersten Schritt werden die abzurechnenden Timesheets mittels der Checkbox in der Listenansicht des Moduls Timesheets markiert und die Aktion „Timesheet abrechnen“ angeklickt:



Nach dem Anklicken der Aktion „Timesheet abrechnen“ werden die in den Timesheets erfassten Zeiten direkt als Rechnungspositionen in eine neue Rechnung übertragen.
Folgende Feldwerte aus dem Modul Timesheet werden übertragen:

- Titel der Position: Titel des Timesheets
- Menge: Gesamtzeit des Timesheets in Stunden

Pro Timesheet wird in der Positionsgruppe der neuen Rechnung eine Position angezeigt:



Sollten Timesheets ausgewählt worden sein, welche bereits abgerechnet wurden, so wird eine entsprechende Hinweismeldung angezeigt. Im Popup wird die Datensatznr. und der Name des Timesheets (als anklickbarer Link zum Datensatz) angezeigt:



Ist in einem Timesheet keine Dienstleistung referenziert und wurde in „Meine Einstellungen“ keine Dienstleistung als Standard hinterlegt, so wird auch dies durch eine entsprechende Hinweismeldung angezeigt. Im Popup wird die Datensatznr. und der Name des Timesheets (als anklickbarer Link zum Datensatz) angezeigt:



2. Aktion „Timesheet abrechnen“ in der Detailansicht in Modulen

In allen Modulen, die eine Referenz zu Timesheets und Rechnungen haben, wird in der Detailansicht im

Block „Aktionen“ die Aktion „Timesheets abrechnen“ angezeigt.

Die Aktion „Timesheets abrechnen“ in der Detailansicht ist in folgenden Modulen verfügbar:

- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Einkaufsbestellung*
- *Kampagnen*
- *Kontingente**
- *Leads*
- *Lieferanten*
- *Potentiale*
- *Produkte*
- *Rechnungen*
- *Tickets*
- *Organisationen*
- *Projekte*
- *Kontakte*

* Nur verfügbar wenn das Add-on *Kontingente* aktiviert wurde!

Hinweise

Bemerkung:

Die Aktion „Timesheets abrechnen“ ist nur verfügbar, solange noch referenzierte Timesheets existieren, für die noch keine Rechnung erstellt wurde.
Wird eine Rechnung zu einem Timesheet storniert, gilt das zugehörige Timesheet als nicht mehr abgerechnet und die Aktion „Timesheets abrechnen“ ist autom. wieder verfügbar.

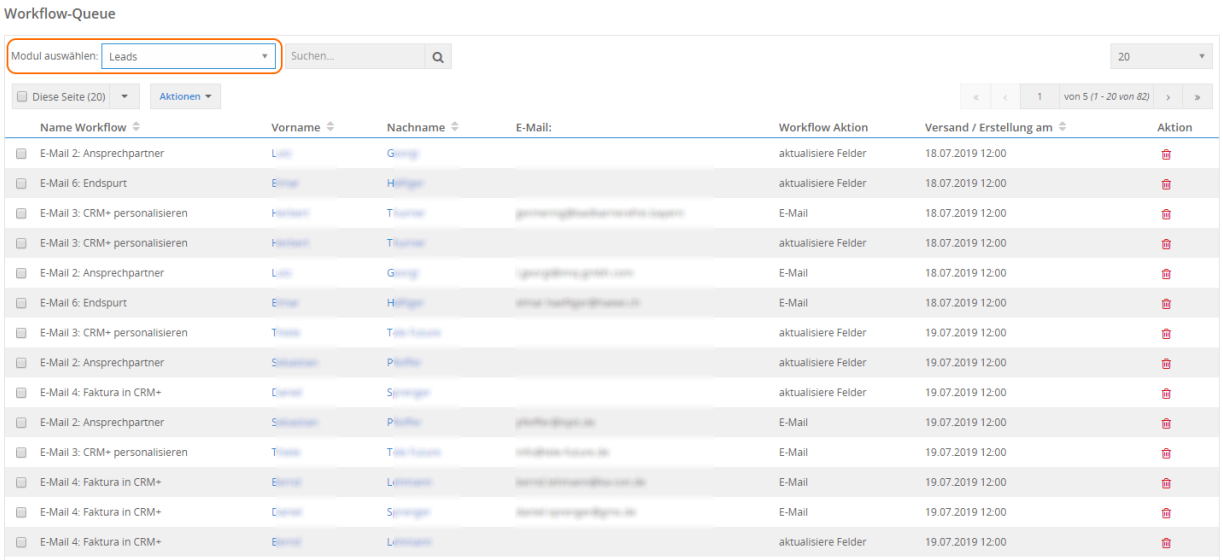
Bemerkung:

Ist in den Bestandsdaten von Timesheets als Zuständiger eine Gruppe eingetragen, kann dies beim Bearbeiten nicht geändert werden. In diesem Fall erscheint die gleiche Meldung wie bei „Timesheet abrechnen“ wenn keine Dienstleistung gefunden wird.
Es ist nicht möglich im Feld „zuständig“ eines Timesheets eine Gruppe auszuwählen.

4.40 Workflow-Queue

Im Modul “Workflow-Queue” werden alle zeitverzögerten *Workflowaufgaben* in einer *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht* modulweise dargestellt, welche zu einem späteren Zeitpunkt ausgeführt werden.

Die Liste der Workflowaufgaben der entsprechenden Module kann über die Auswahlliste „Modul auswählen“ gewählt werden:



Das Modul „Workflow-Queue“ erfüllt zwei Aufgaben:

- Zeigt eine Übersicht, welche zeitverzögerten Workflows wann ausgeführt werden.
- Bietet die Möglichkeit, um die Ausführung geplanter Workflowaufgaben zu verhindern bzw. zu stoppen.

Um die Ausführung geplanter Workflowaufgaben verhindern zu können, können einzelne Workflowaufgaben (mittels Aktionen-Icon „Papierkorb“), oder auch mehrere Workflowaufgaben gleichzeitig (Checkbox der betreffenden Listeneinträge anhaken -> Button „Aktionen“ - Löschen), aus der Workflow-Queue gelöscht werden. Die ausgewählten Workflowaufgaben werden dann aus der Workflow-Queue gelöscht und entsprechend nicht mehr ausgeführt.

Beispiel

Die *Worfklowaufgabe Sende E-Mail* - also der geplante Versand einer E-Mail zu einem späteren Zeitpunkt - soll nicht mehr ausgeführt werden.
Die entsprechende Workflowaufgabe wird mittels der Aktion „Löschen“ (Icon „Papierkorb“) gelöscht und somit aus der Workflow-Queue entfernt.

Warnung:

Dieses Modul verfügt lediglich über eine Listenansicht. In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - keine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Eine *Detailansicht* von Datensätzen innerhalb dieses Moduls ist ebenfalls nicht verfügbar.

KAPITEL 5

Prozesse in CRM+

CRM+ bildet die must have Features eines Costumer Relationship Management Systems ab. Die CRM+ Software Features stellen die jeweiligen Funktionen des Management Systems dar und bilden gleichzeitig die Teilbereiche Ihres Unternehmens ab.

Neben der Speicherung von kundenbezogenen Daten, bildet CRM+ auch die wesentlichen Prozessketten Ihres Unternehmens ab.

Die sechs Kernfunktionen von CRM+ sind: Vertrieb, Marketing, Support, Analyse, Fakturierung und Projekte.

Neben allgemeinen CRM+ Video Tutorials und Videos zu CRM+ Add-ons, sind auch für ausgewählte Prozesse (*Faktura*, *Marketing* und *Vertrieb*) in CRM+ Videos verfügbar.

5.1 Faktura

Das CRM+ Faktura Feature macht Ihre Fakturierung einfach und effizient. Über das integrierte CRM Rechnungsprogramm steuern Benutzer alle wichtigen Kundenaktivitäten und die dazugehörige Rechnungserstellung über eine einzige Plattform. Eine redundante Datenpflege entsteht dabei nicht. Somit steigern Sie die Effizienz für optimale Kundenbetreuung und Controlling. Analysen über die eigenen Einnahmen und Ausgaben sind dank den gespeicherten Rechnungsdaten vollständig einsehbar.

Faktura Prozess in CRM+ (Dauer 55:24 Min)

5.2 Marketing

Das Marketing ist unter anderem das Sprachrohr eines Unternehmens und bereichert Leads, Potentiale und Kunden mit spezifischen Informationen bzw. koordiniert Prozesse zur Kundenfindung und –bindung. Zudem befasst sich das Marketing mit den Bedürfnissen des Marktes und der entsprechenden Ausrichtung der Geschäftsprozesse.

Marketing Prozess in CRM+ (Dauer 35:45 Min)

5.3 Vertrieb

Der Vertriebsmitarbeiter hat in den meisten Fällen den direkten Kontakt zum Kunden und somit hohe Anforderungen für die Vertriebssteuerung mit der CRM Vertriebssoftware. Genaue und aktuelle Daten über die eigenen Interessenten (Lead Management), Kunden und Potentiale auf Knopfdruck einsehen zu können, ist der Benefit von CRM+ im Bereich Sales.

Sales Prozess in CRM+ (Dauer 31:14 Min)

KAPITEL 6

Mobile App

6.1 Einführung

Die Mobile App ist eine spezielle, für alle gängigen mobilen Geräte optimierte, CRM+ Darstellung. Die Mobile App bietet extrem schnelle Ladezeiten, auch bei langsamer Internetverbindung.

Ein weiterer Vorteil ist die Verfügbarkeit der Daten, da auch ohne aktive Internetverbindung Datensätze aus CRM+ aufrufbar sind. Ermöglicht wird dies mittels des sog. “Caching” (Zwischenspeicherung) der Datensätze auf dem mobilen Gerät.

Bemerkung: Ohne aktive Internetverbindung sind nur Datensätze aufrufbar, welche auch bereits mind. einmal mit dem mobilen Endgerät aufgerufen wurden. Erst nach einem Aufruf eines Datensatzes wird dieser im Cache gespeichert.

6.2 Einrichtung

Bemerkung:

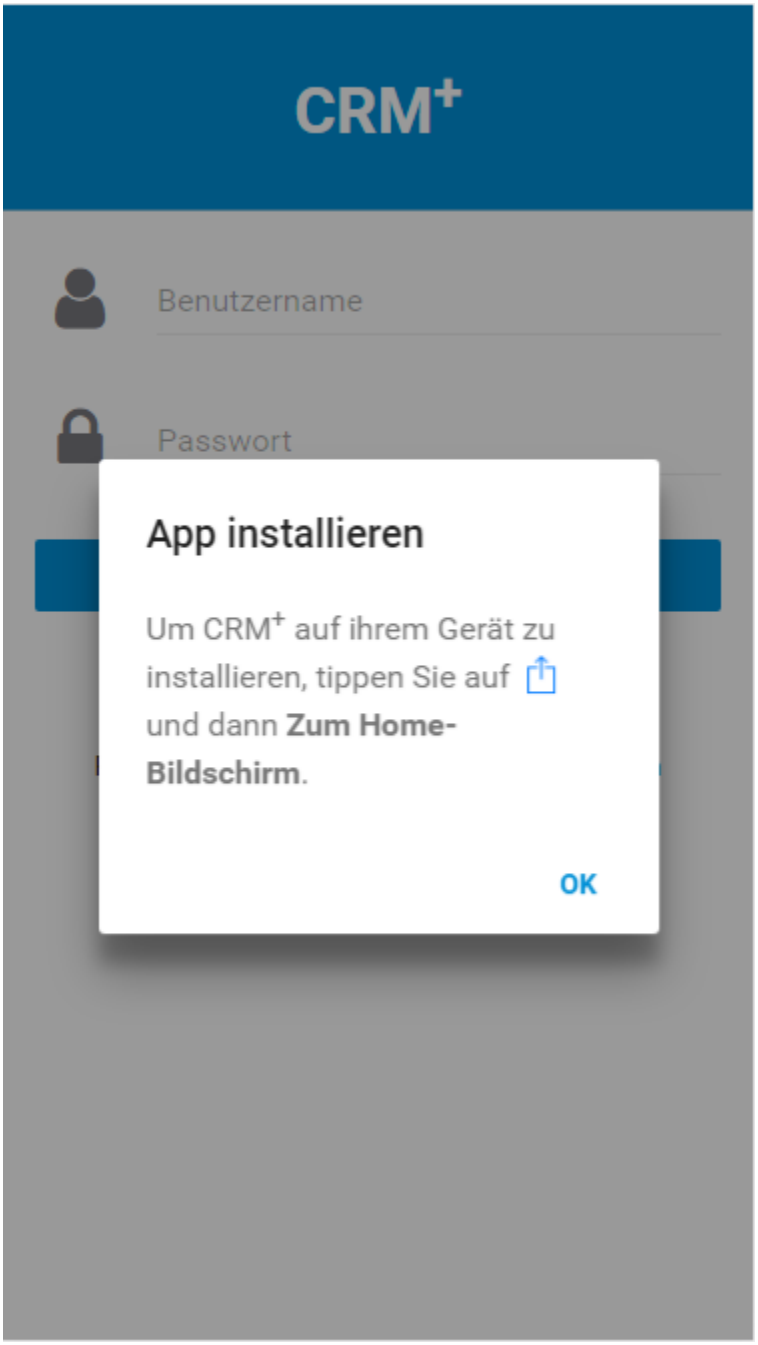
Die CRM+ Mobile App ist keine native App, sondern eine sog. „Web App“. Unterschied zwischen nativen Apps und Web Apps: Native Apps werden speziell für ein Betriebssystem, z.B. iOS programmiert und laufen dann ausschließlich auf iOS Geräten, also iPhone und iPad.
Eine Web App ist grundsätzlich nichts anderes, als eine speziell programmierte HTML Webseite, die das Endgerät erkennt und dann den Inhalt optimiert darstellt. Dies hat den großen Vorteil, dass jedes Endgerät, das über einen Browser verfügt, die App nutzen kann. Allgemeine Vorteile einer Web App sind:

- Web Apps funktionieren mit allen Betriebssystemen und auf allen Smartphones.
- HTML5 ermöglicht auch die Offline-Speicherung von Daten und damit die Nutzung einer einmal geladenen Web App, auch ohne ständigen Internetzugang.

- Kein Download einer zusätzlichen App notwendig.
- App kann auch als Icon auf dem Home-Bildschirm angezeigt werden.

Aufruf von CRM+ im Browser: Nach dem erstmaligen Aufruf Ihres CRM+ Systems mittels eines Browsers erhalten Sie die Meldung "*Unter ihr-crm-name.brain-app.com wird folgendes angezeigt: Möchten Sie zur CRM+ App weitergeleitet werden?*". Dies sollte nun mit Button "OK" bestätigt werden.

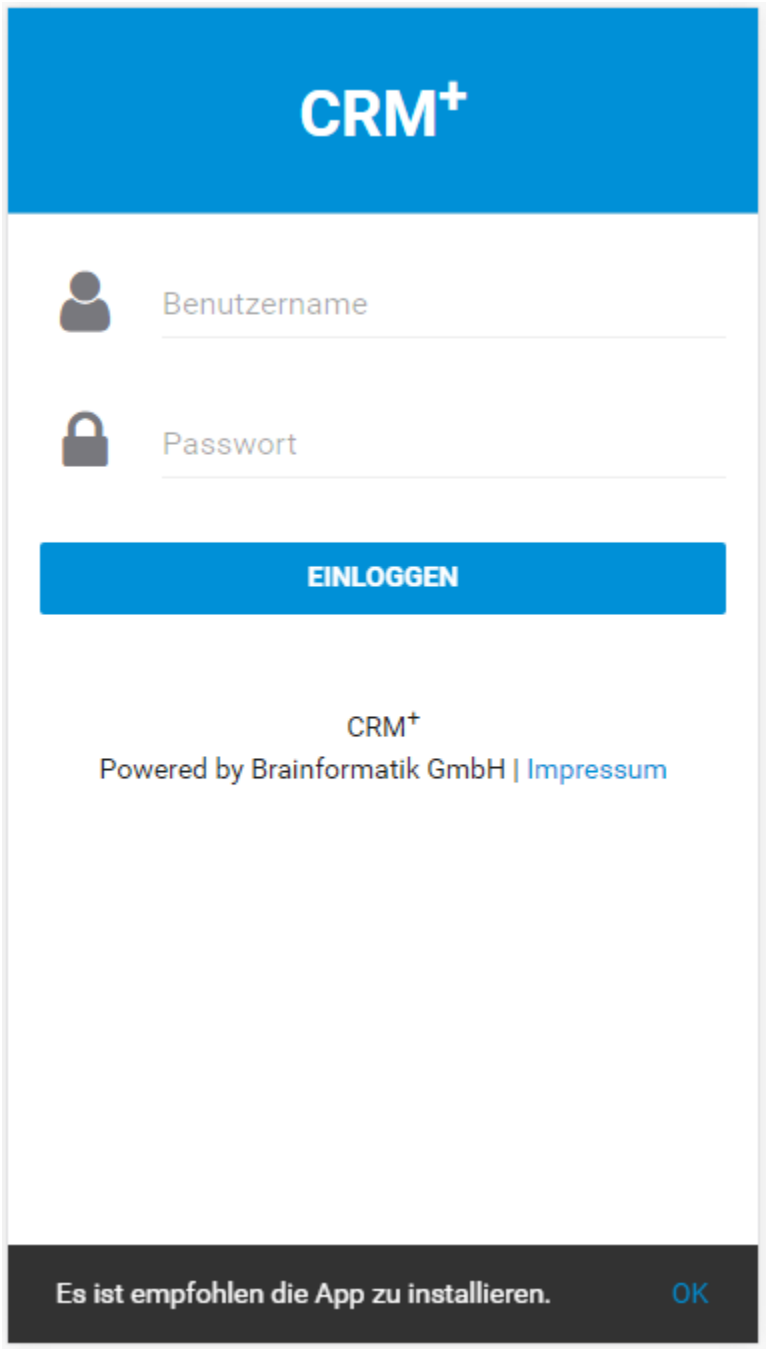
Beim erstmaligen Aufruf des CRM erhalten Sie eine Abfrage, ob Sie die App installieren und zum Home-Bildschirm hinzufügen möchten:



Wenn die Abfrage entsprechend bestätigt wird, wird auf Ihrem Endgerät eine entsprechende Verknüpfung

(Icon) erstellt.

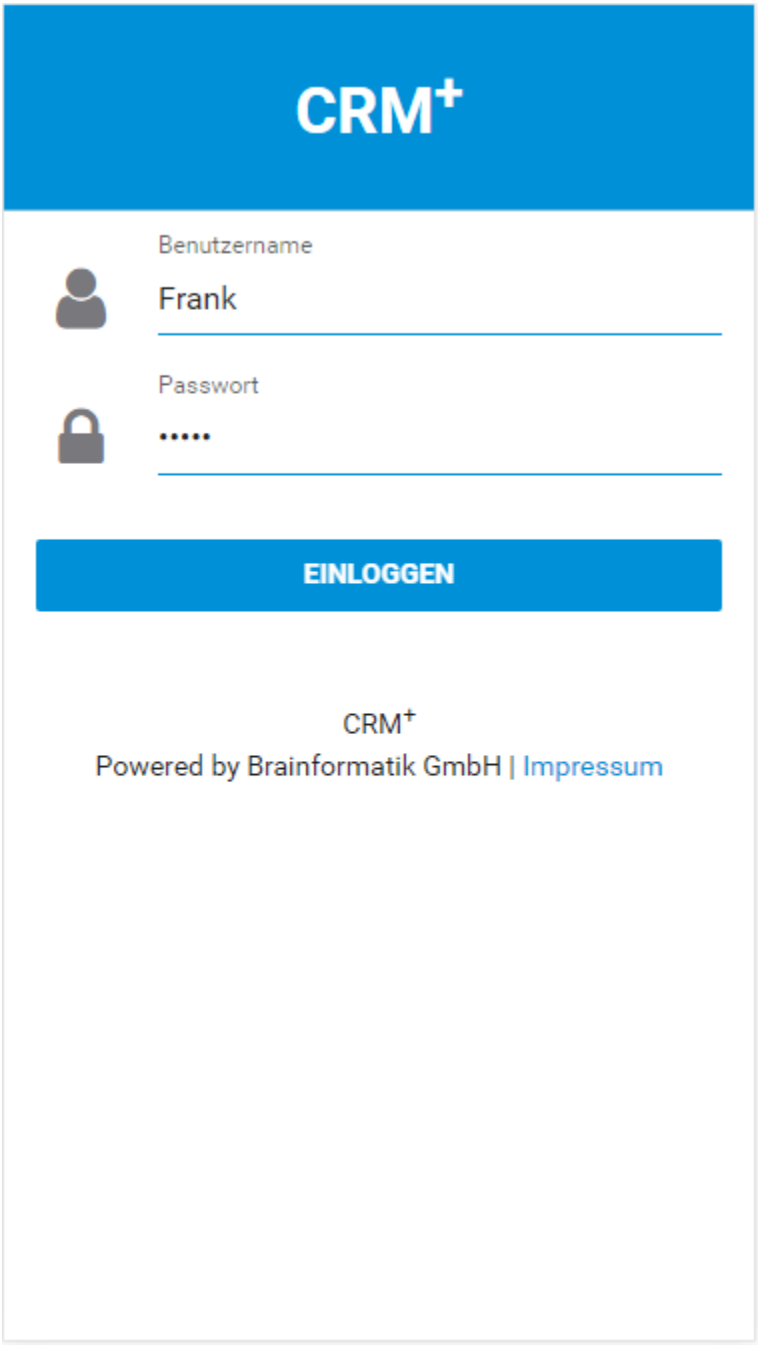
Sollte die App nicht sofort installiert worden sein, erscheint weiterhin eine Hinweismeldung zur Installation:



6.3 Mobile App Funktionen

6.3.1 Einloggen

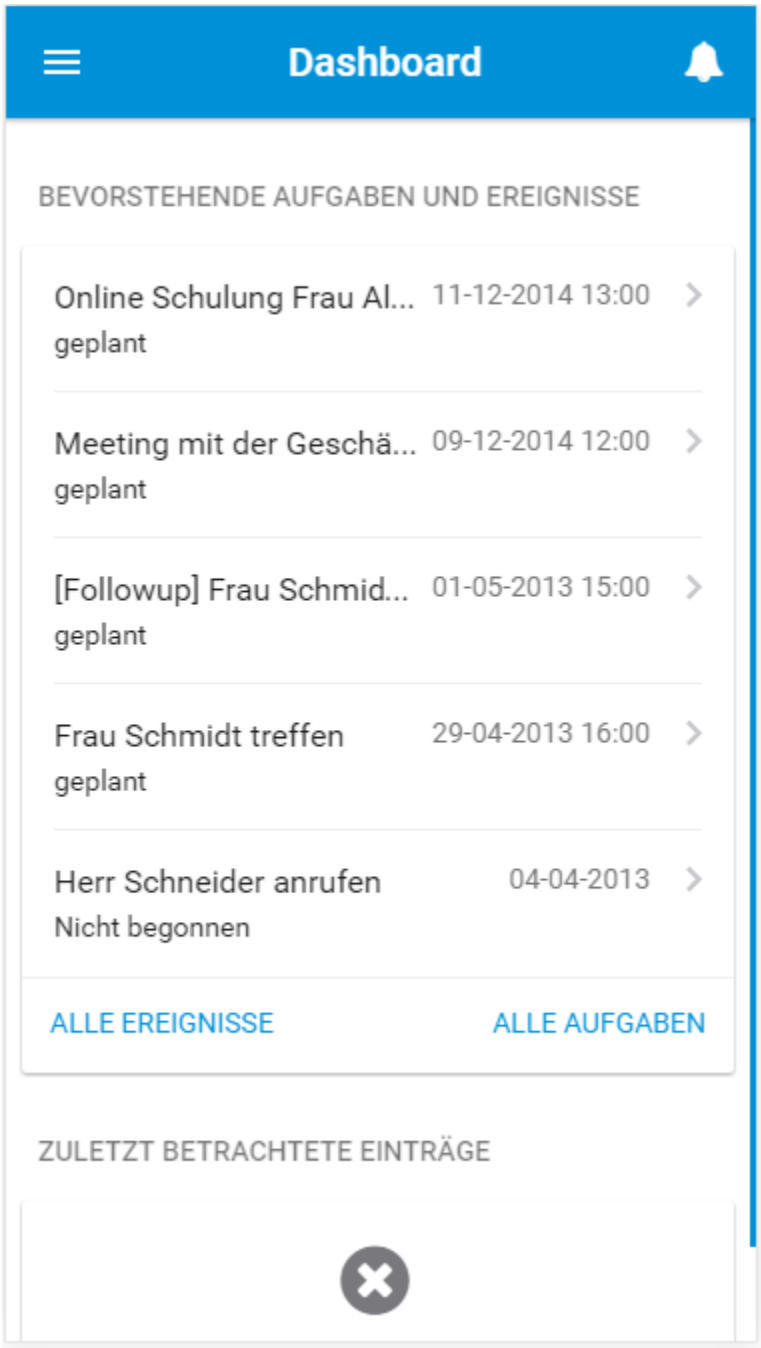
Nach dem Aufruf von CRM+ mittels Browser bzw. App erscheint der Login-Bildschirm:



Zum Einloggen benötigen Sie den Benutzernamen und das Passwort Ihres CRM-Benutzers.

6.3.2 Dashboard

Nach dem Login wird das Dashboard angezeigt. Auf dem Dashboard werden die bevorstehenden Aufgaben und Ereignisse aus dem Modul Kalender, sowie die zuletzt betrachteten Einträge aus allen Modulen übersichtlich dargestellt.



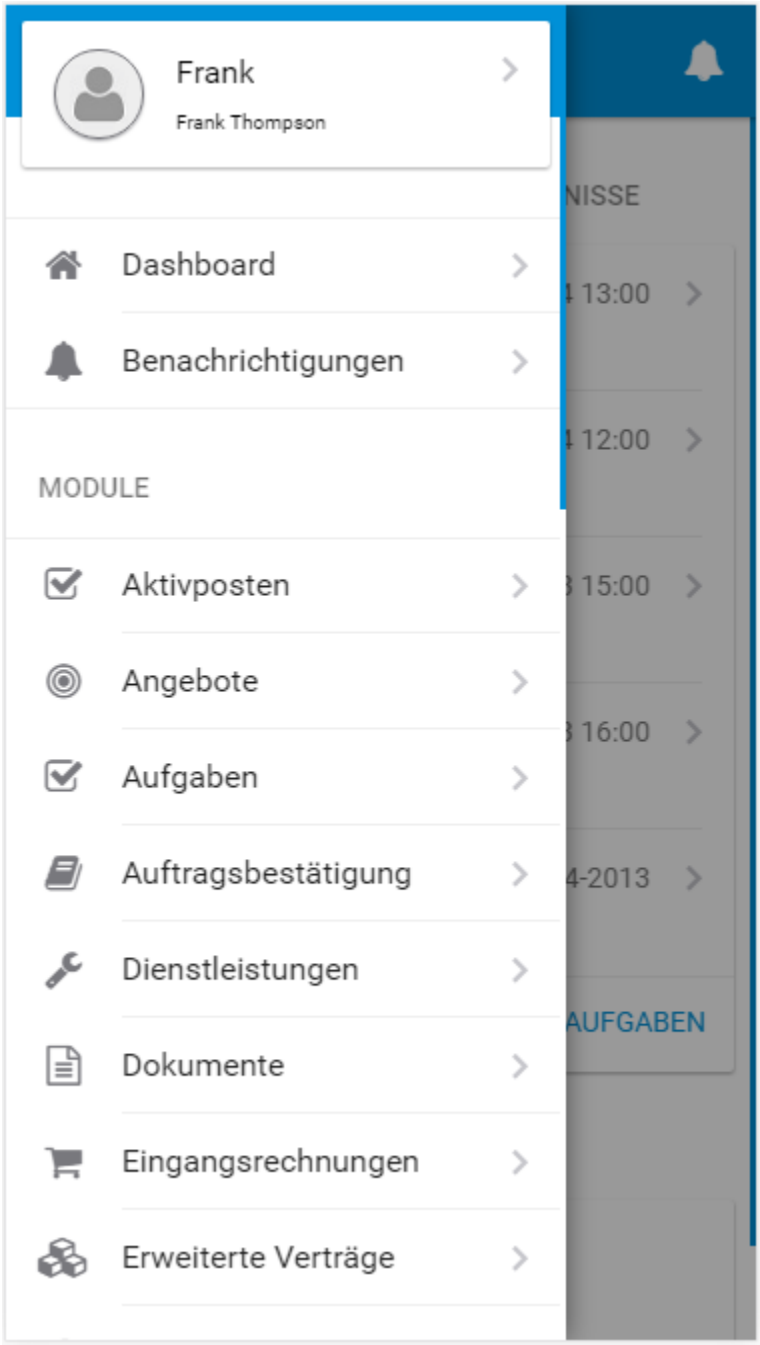
Innerhalb des Dashboards können folgende Aktionen ausgewählt werden:

- Das App Menü aufrufen
- Benachrichtigungen anzeigen
- Im Dashboard angezeigte Datensätze aufrufen

6.3.3 App Menü

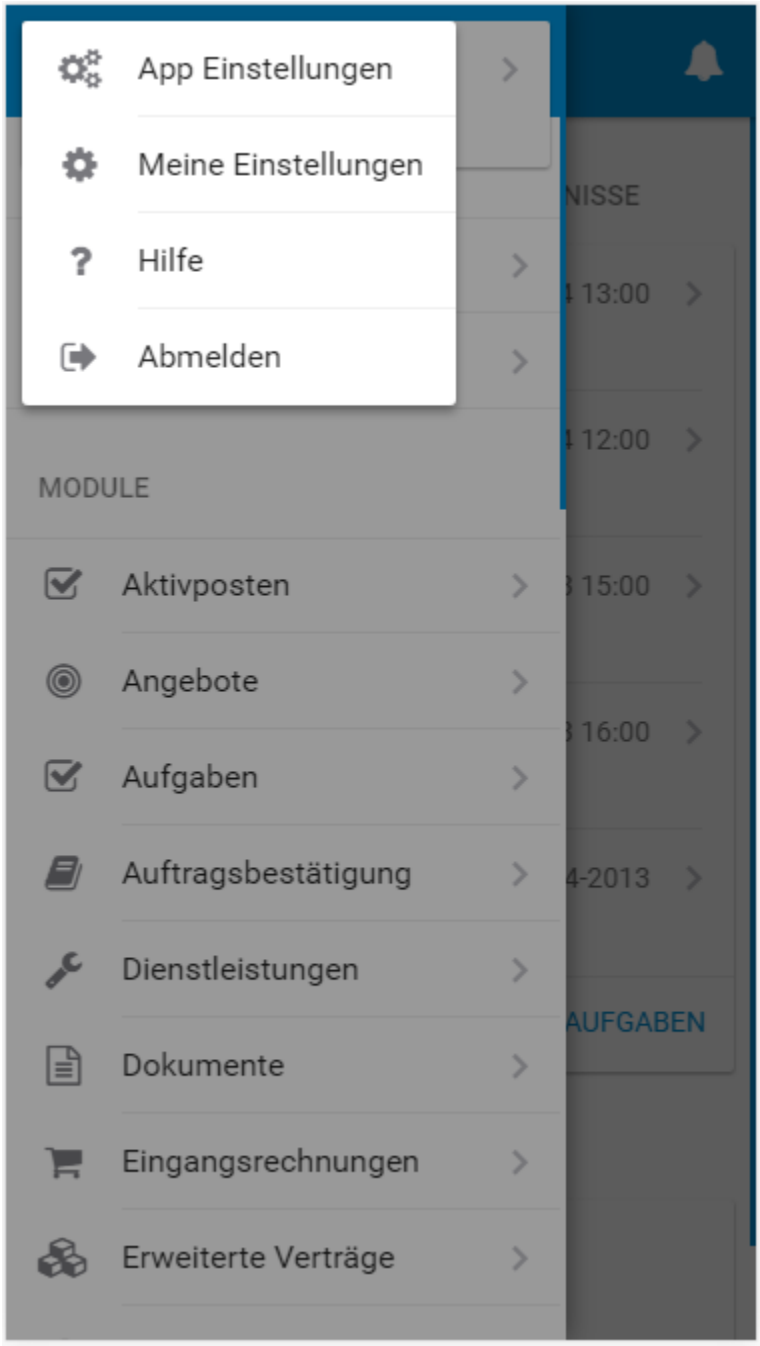
Klicken Sie auf die drei horizontalen Balken oben links in der Ecke, um das App Menü zu öffnen. Folgende Aktionen können ausgeführt werden:

- die App Einstellungen anpassen
- ihre Benutzereinstellungen bearbeiten
- den Hilfebereich aufrufen
- aus der App ausloggen
- das App Dashboard anzeigen
- die CRM Benachrichtigungen ansehen
- die Listenansicht eines Moduls aufrufen
- einen neuen Datensatz für ein Modul erstellen


Frank
Frank Thompson
Dashboard
Benachrichtigungen
MODULE
Aktivposten
Angebote
Aufgaben
Auftragsbestätigung
Dienstleistungen
Dokumente
Eingangsrechnungen
Erweiterte Verträge
NISSE
13:00
12:00
15:00
16:00
4-2013
AUFGABEN

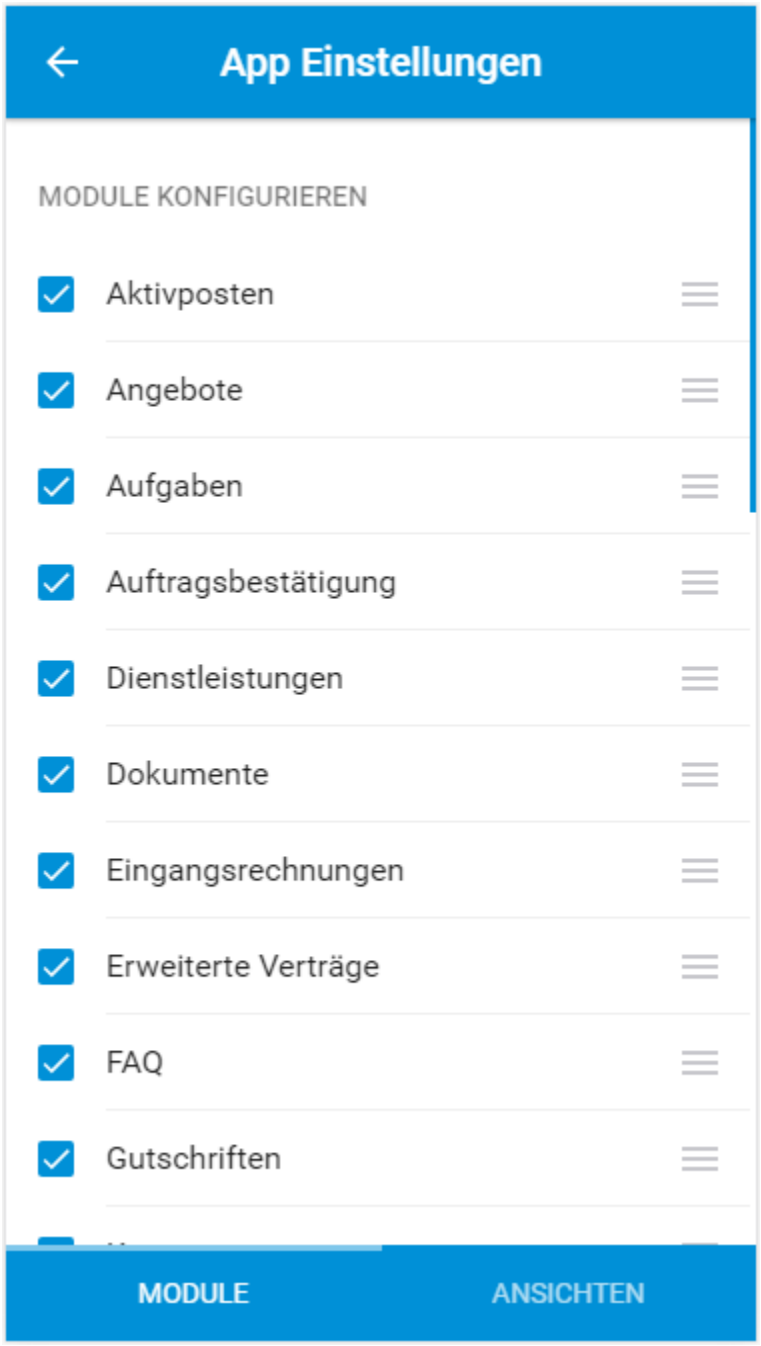
6.3.4 App Einstellungen

Nach dem Aufruf der App Einstellungen können sowohl die einzelnen Module konfiguriert, als auch die Ansicht eines Moduls gewählt werden:



Module konfigurieren

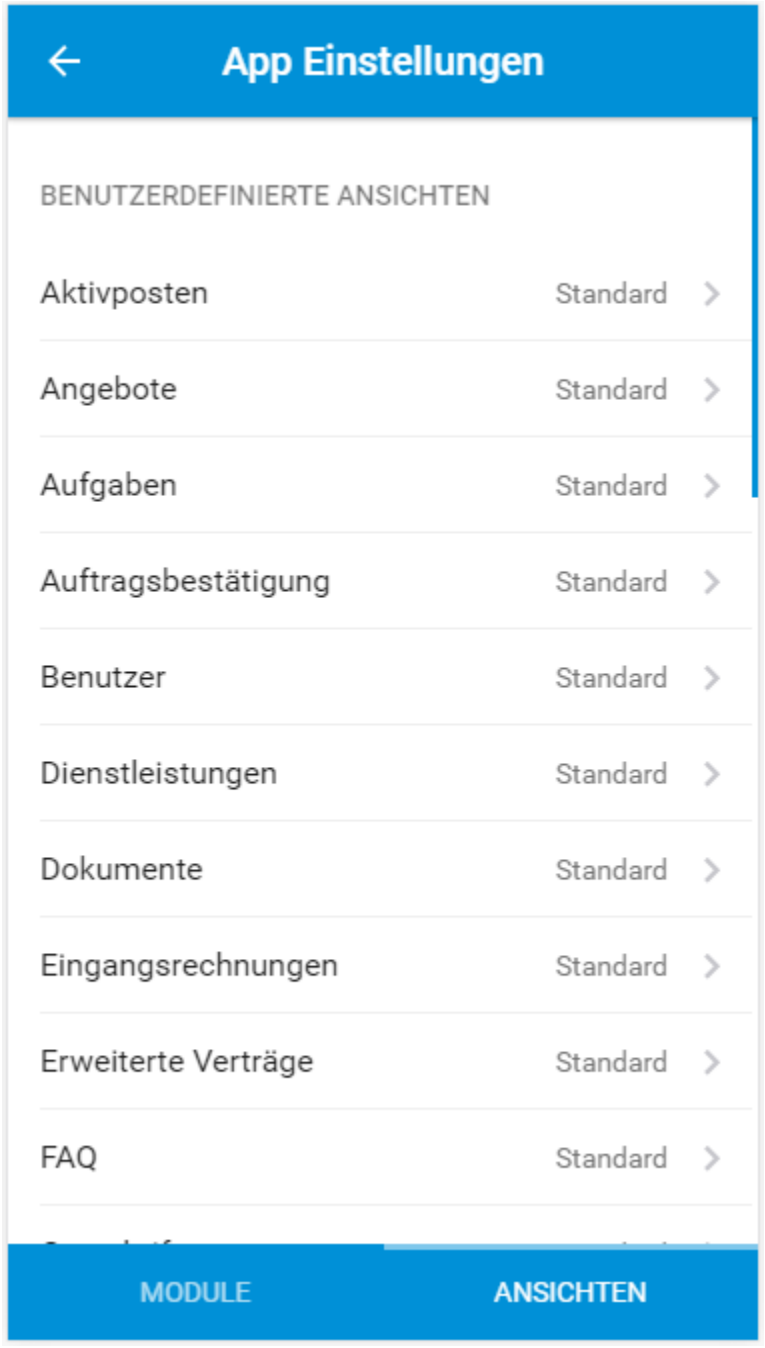
Durch einfaches Antippen (Anklicken) eines Modulnamens kann ein Modul in der App für die Ansicht aktiviert/deaktiviert werden. Wurde ein Modul deaktiviert, wird es automatisch am Ende der Modulübersicht angezeigt.



Warnung: In der Mobile App stehen nicht alle in CRM+ vorhandenen Module zur Auswahl. Module wie z.B. Berichte, E-Mail Postfächer, E-Mails, E-Mail Marketing, PDF Vorlagen Plus und Social Wiki sind in der Mobile App nicht verfügbar.

Benutzerdefinierte Ansichten

Durch die Auswahl einer in CRM+ bereits vorhandenen Listenansicht eines Moduls, wird diese Ansicht in der App als Standardansicht gewählt:



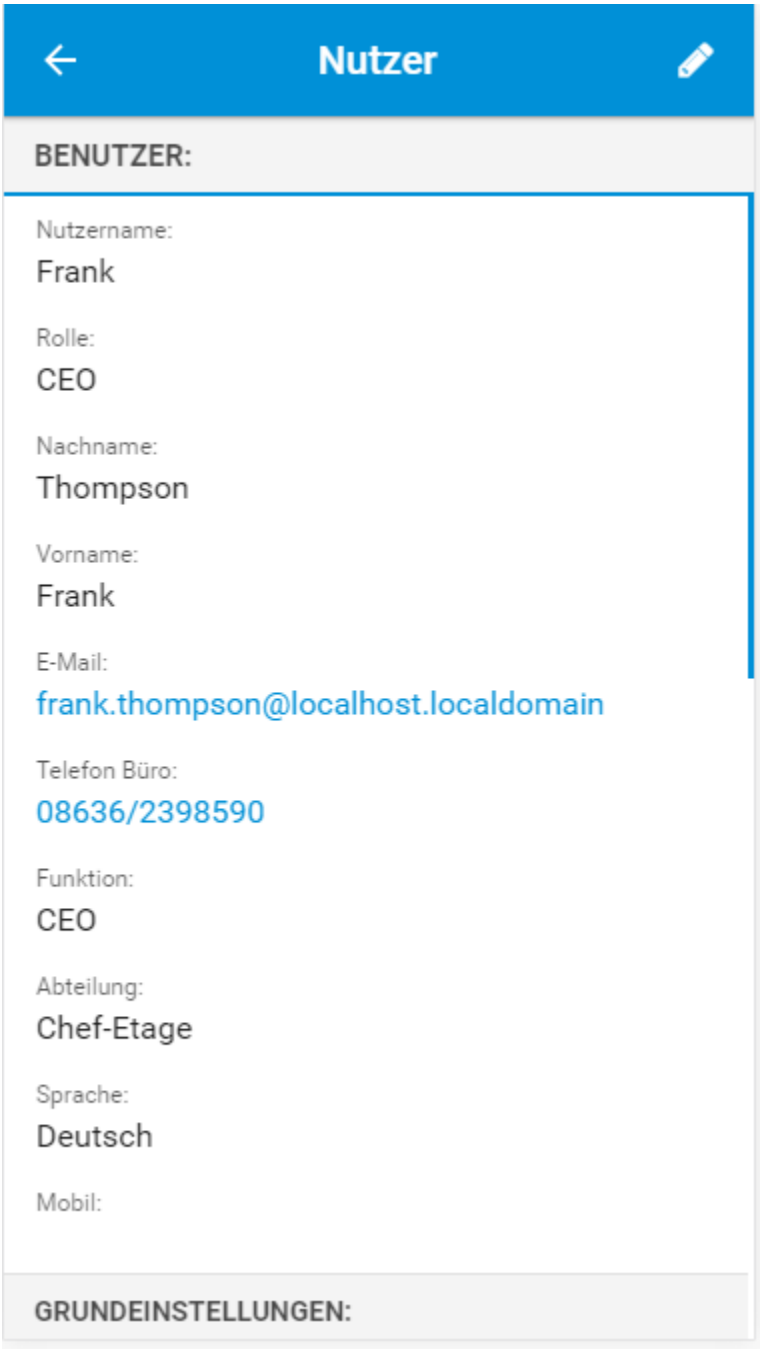
6.3.5 Meine Einstellungen

Im Bereich “Meine Einstellungen” können eigene Einstellungen eingesehen und geändert werden. Dieser Bereich ist in die Punkte “Benutzer” und “Grundeinstellungen” aufgeteilt.

Benutzer

Folgende Einstellungspunkte sind verfügbar:

- Nutzername
- Benutzerbild
- Rolle
- Nachname
- Vorname
- E-Mail
- Telefon Büro
- Funktion
- Abteilung
- Sprache
- Mobil

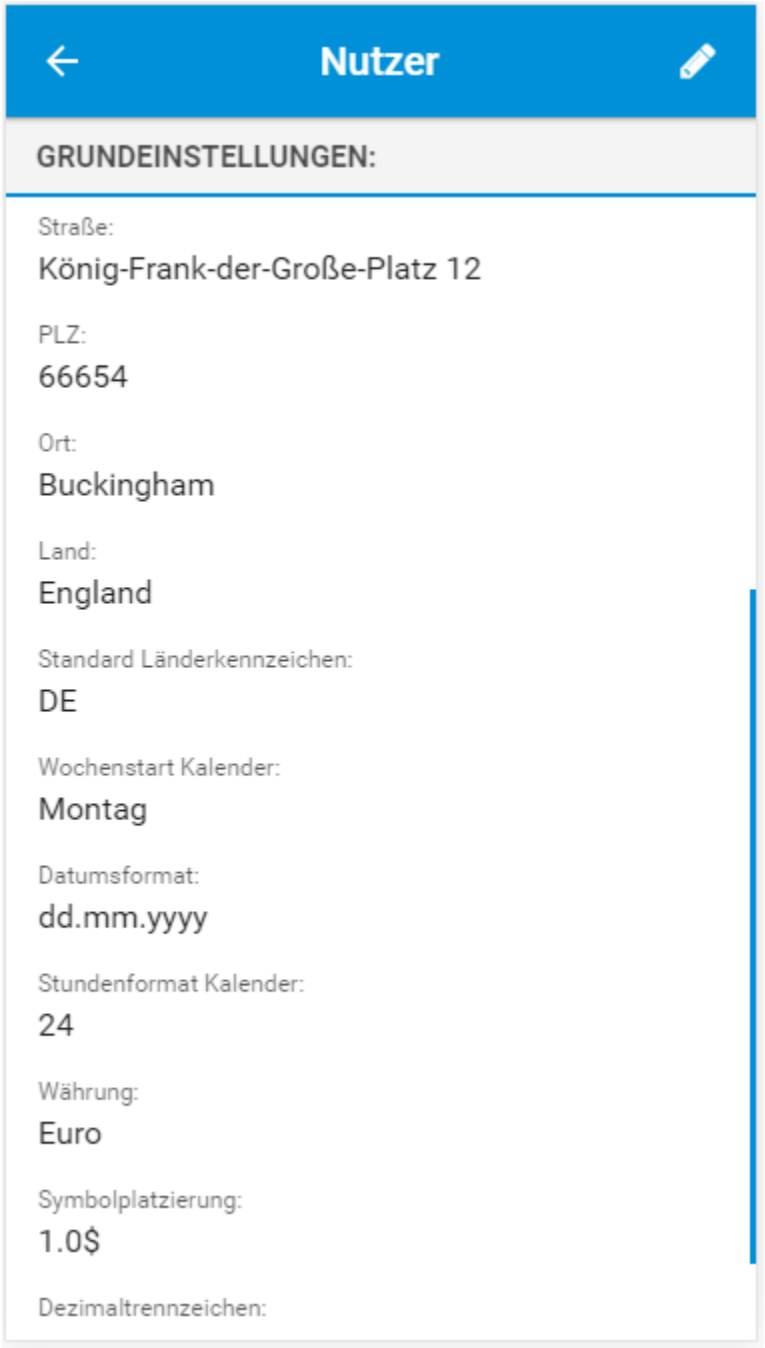


Bemerkung: Die Einstellungspunkte „Nutzername“ und „Rolle“ können nicht geändert werden, da der Punkt „Nutzername“grundsätzlich nicht und der Punkt „Rolle“ nur von Benutzern mit den entsprechenden Rechteeinstellungen geändert werden kann.

Grundeinstellungen

Folgende Einstellungspunkte sind verfügbar:

- Straße
- PLZ und Ort
- Land
- Standard Länderkennzeichen
- Wochenstart Kalender
- Datumsformat
- Stundenformat Kalender
- Währung
- Symbolplatzierung
- Dezimaltrennzeichen
- Gruppierungszeichen

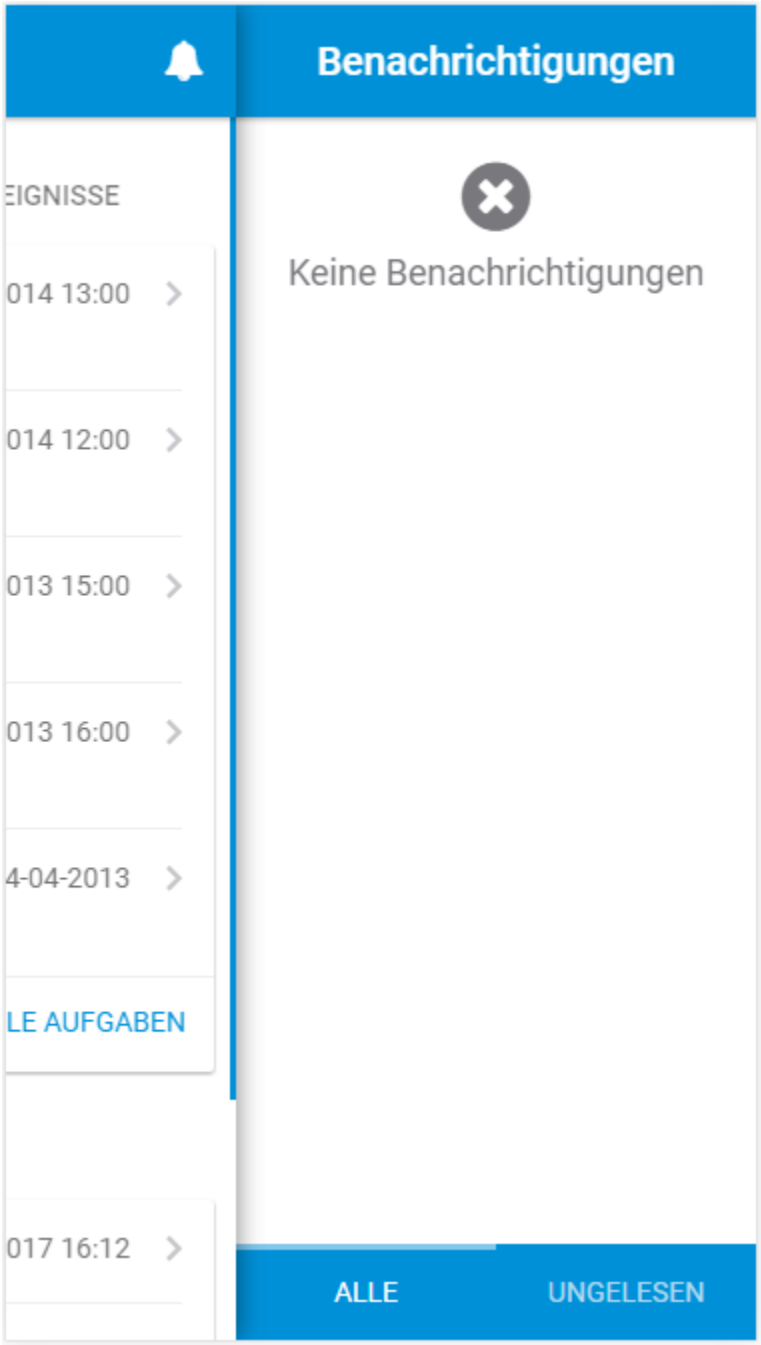


6.3.6 Benachrichtigungen

Durch Antippen (Klicken) des Punktes “Benachrichtigungen” werden alle aktuellen Nachrichten aus dem Nachrichtencenter angezeigt.

Alternativ kann der Aufruf der Benachrichtigungen auch durch Antippen des im Dashboards verfügbaren Icons “Glocke” (oben rechts) erfolgen.

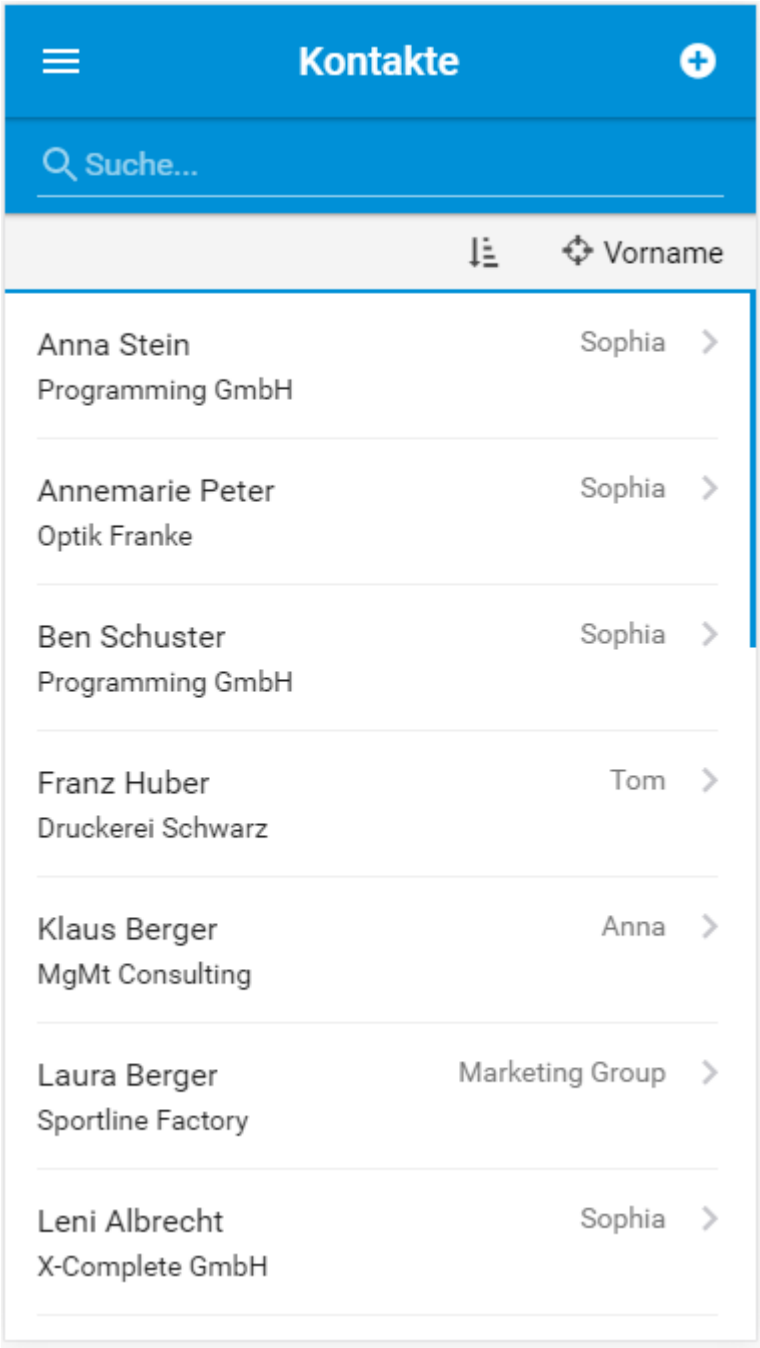
Sind keine neuen Benachrichtigungen verfügbar, wird dies entsprechend angezeigt:



6.3.7 Datensätze auflisten, suchen und sortieren

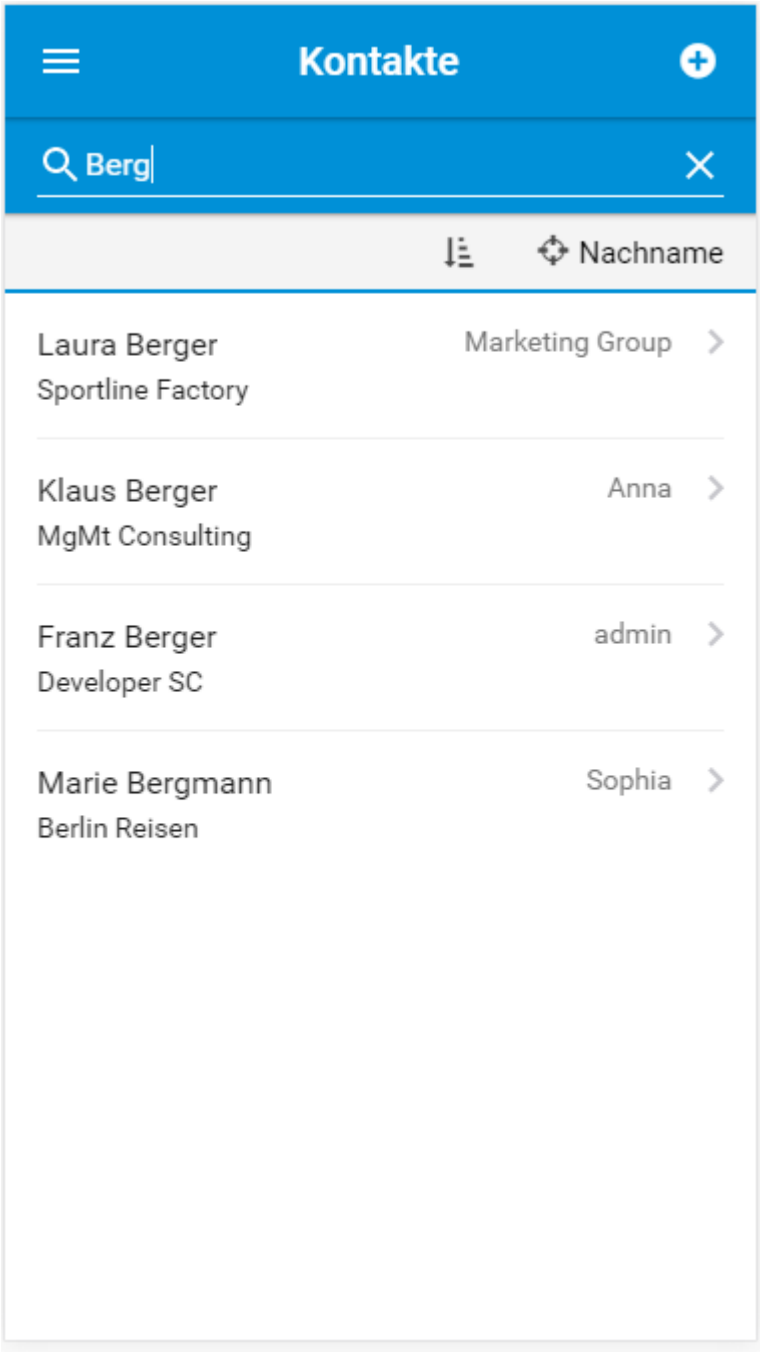
- **Auflisten:**

  Um alle Datensätze eines Moduls anzusehen, klicken Sie im App Menü auf das gewünschte Modul. Nun wird die Listenansicht - vergleichbar mit der Listenansicht in CRM+ selbst - aller Datensätze des Moduls geladen:



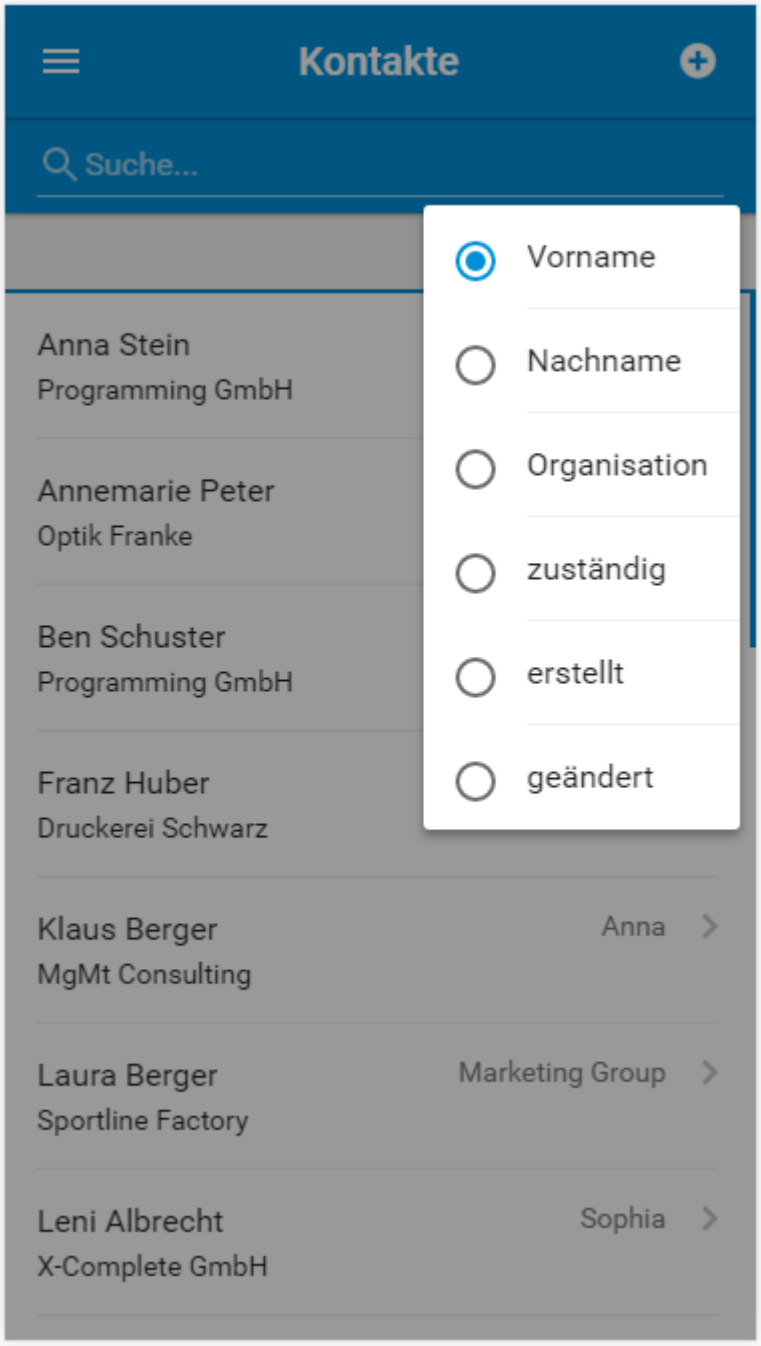
- **Suchen:**

  Klicken Sie auf das Suchfeld unter dem Modulnamen und tippen Sie den gewünschten Suchwert ein. Die Suche startet nach der Eingabe von mind. 3 Zeichen automatisch und zeigt Ihnen sofort die gefundenen Datensätze an:



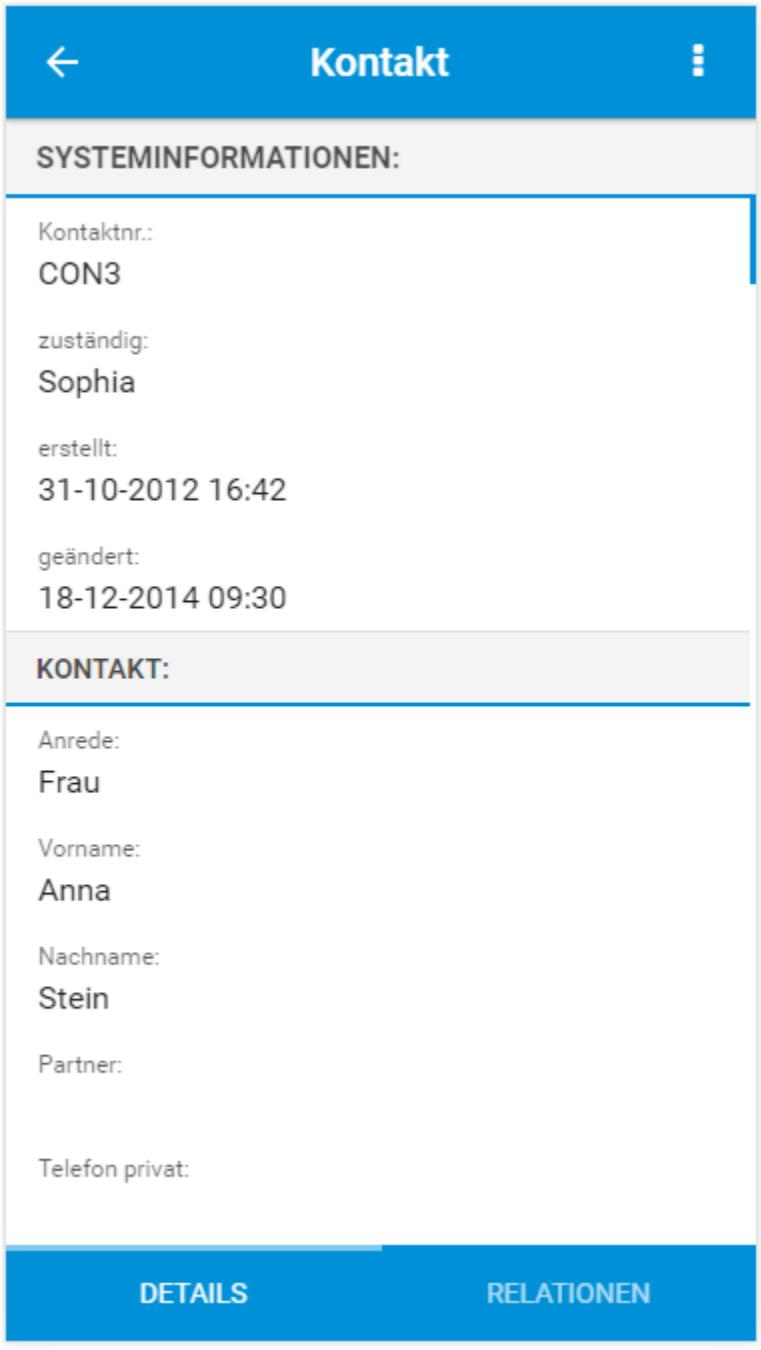
- **Sortieren:**

  Klicken Sie auf das Fadenkreuz Icon unter der Suche, um das Feld nach welchem sortiert wird, zu ändern. Um die Reihenfolge zu ändern, tippen Sie auf das Icon links neben dem Fadenkreuz:

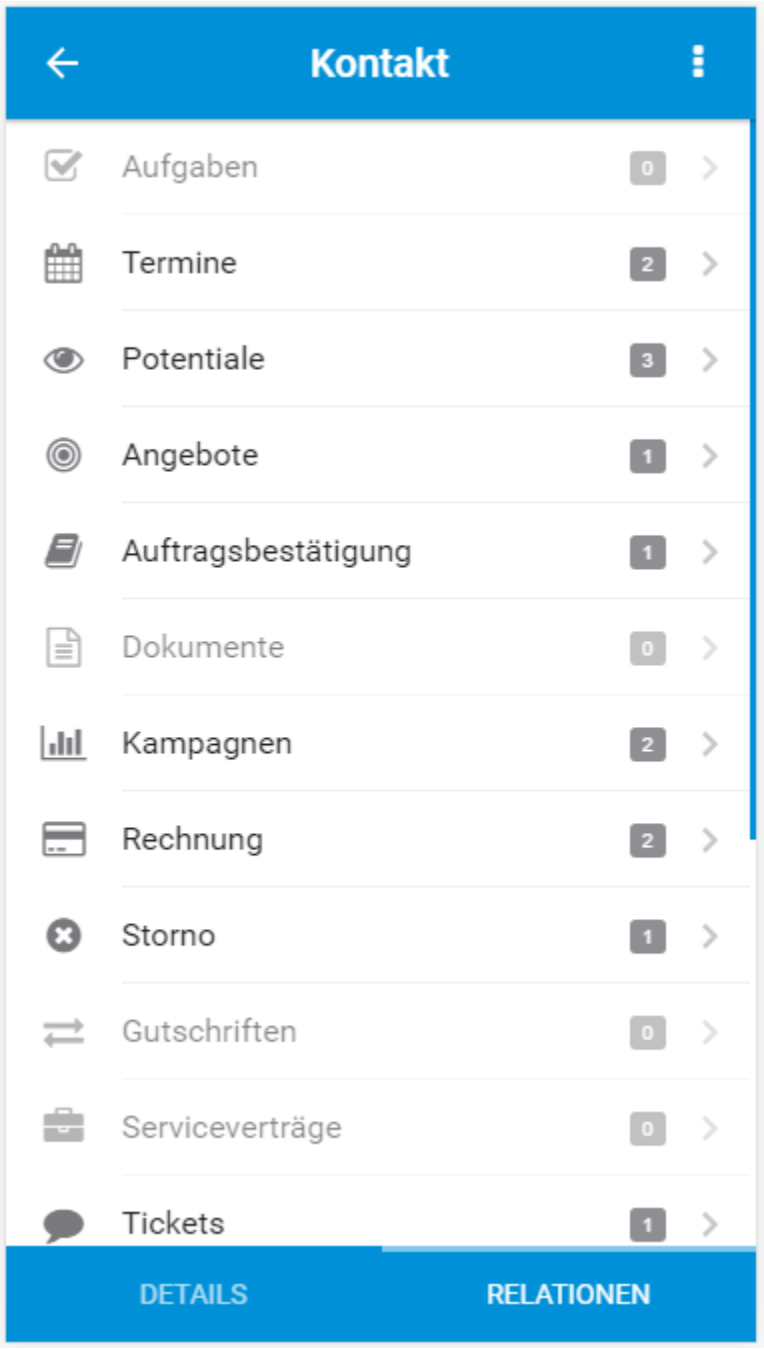

Kontakte
Suche...
Vorname
Nachname
Organisation
zuständig
erstellt
geändert
Anna Stein
Programming GmbH
Annemarie Peter
Optik Franke
Ben Schuster
Programming GmbH
Franz Huber
Druckerei Schwarz
Klaus Berger
MgMt Consulting
Anna
Laura Berger
Sportline Factory
Marketing Group
Leni Albrecht
X-Complete GmbH
Sophia

6.3.8 Datensatz ansehen

In der Detailansicht eines Datensatzes sind alle Felder des entsprechenden Moduls zu sehen:



Wird im unteren Bereich der Detailansicht der Punkt “Relationen” angetippt (angeklickt), werden alle zu diesem Datensatz bezogenen Datensätze aus den anderen Modulen angezeigt:



Bei erneutem Antippen (Anklicken) der Modulnamen werden dann alle bezogenen Datensätze des ausgewählten Moduls aufgelistet.

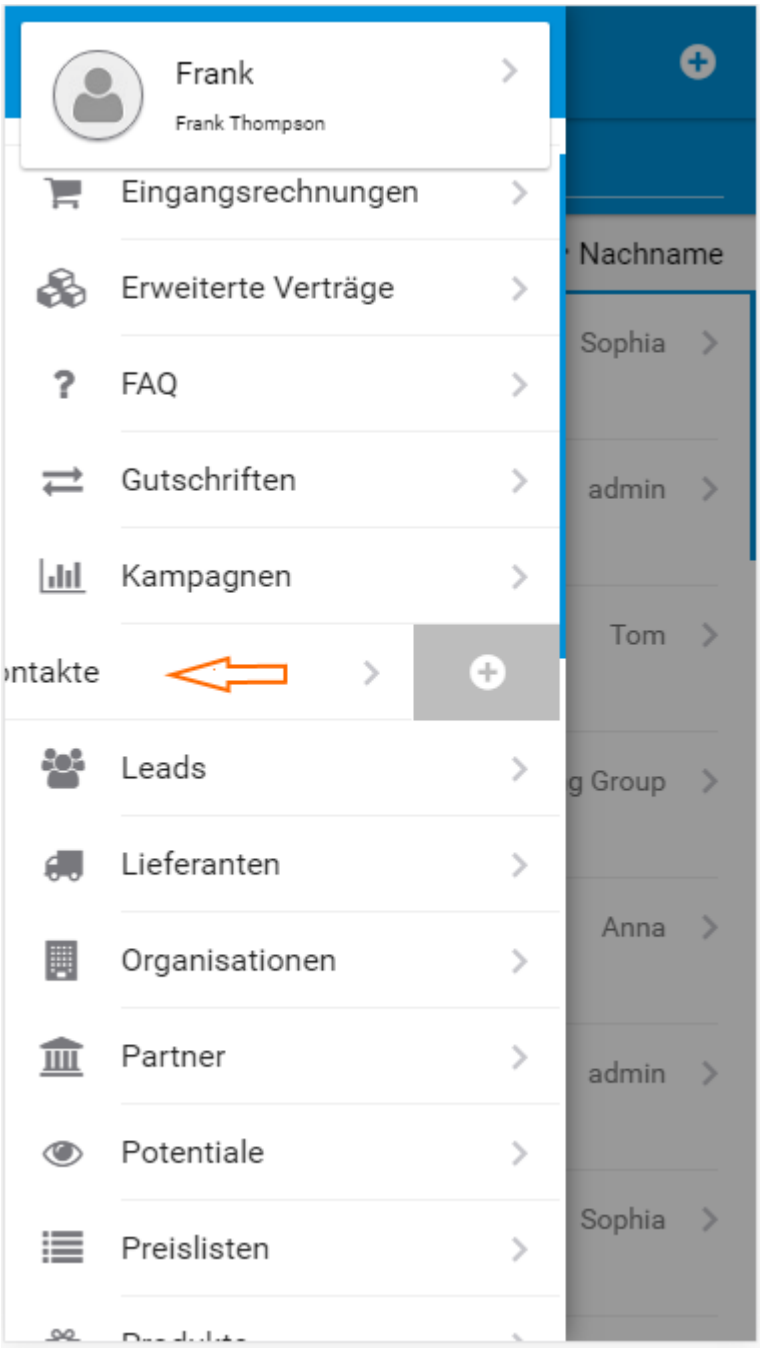
6.3.9 Datensatz erstellen

Die Mobile App bietet drei Möglichkeiten, um einen neuen Datensatz zu erstellen:

- Datensatzerstellung aus dem App Menü heraus
- Datensatzerstellung aus der Listenansicht eines Moduls heraus
- Datensatzerstellung aus der Relationenansicht eines Datensatzes heraus

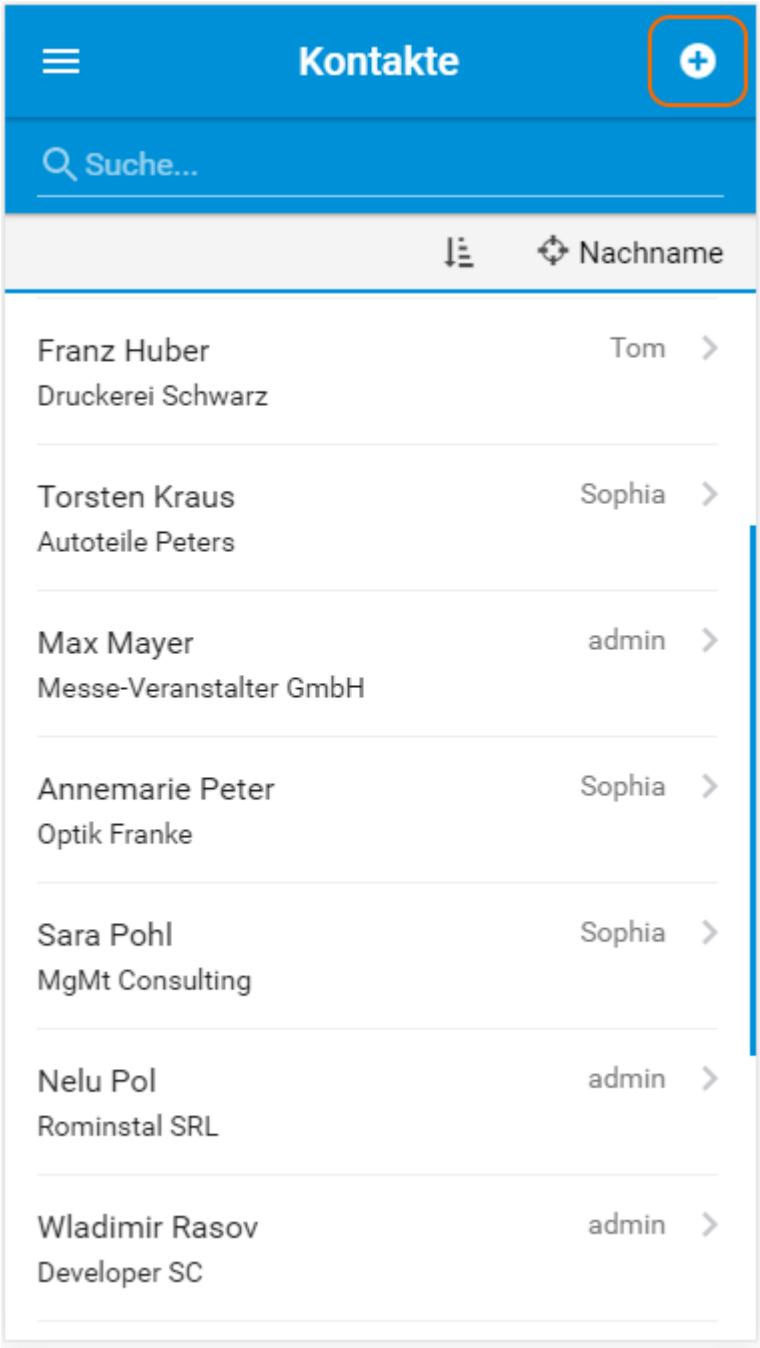
1. **Datensatzerstellung aus dem App Menü:**

   Öffnen Sie das App Menü und wischen Sie über ein Modul von Rechts nach Links. Falls Sie die Rechte zum Erstellen eines neuen Datensatzes für dieses Modul haben, öffnet sich ein Plus Button. Wenn Sie nun auf diesen klicken, gelangen Sie in die Erstellungsansicht:



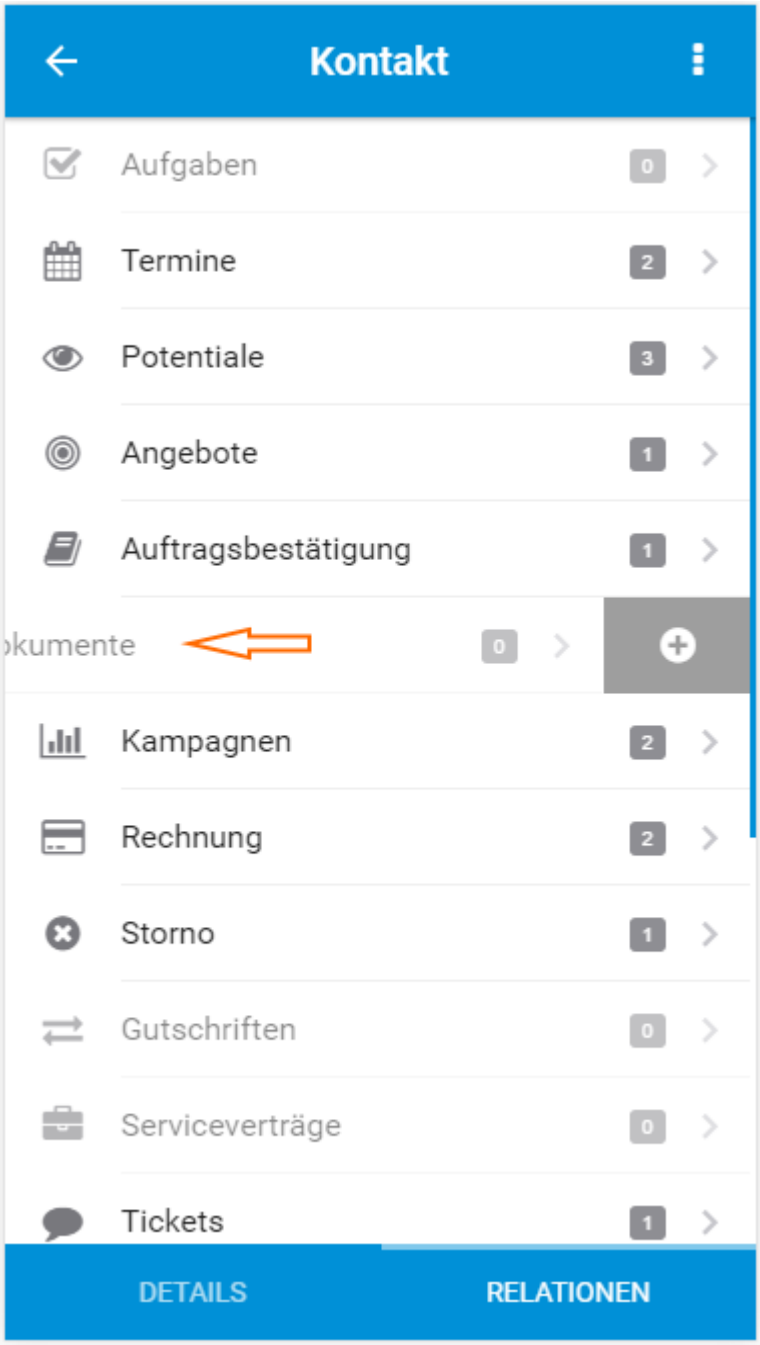
2. **Datensatzerstellung aus der Listenansicht:**

   Klicken Sie in der Listenansicht auf den Plus Button oben rechts:

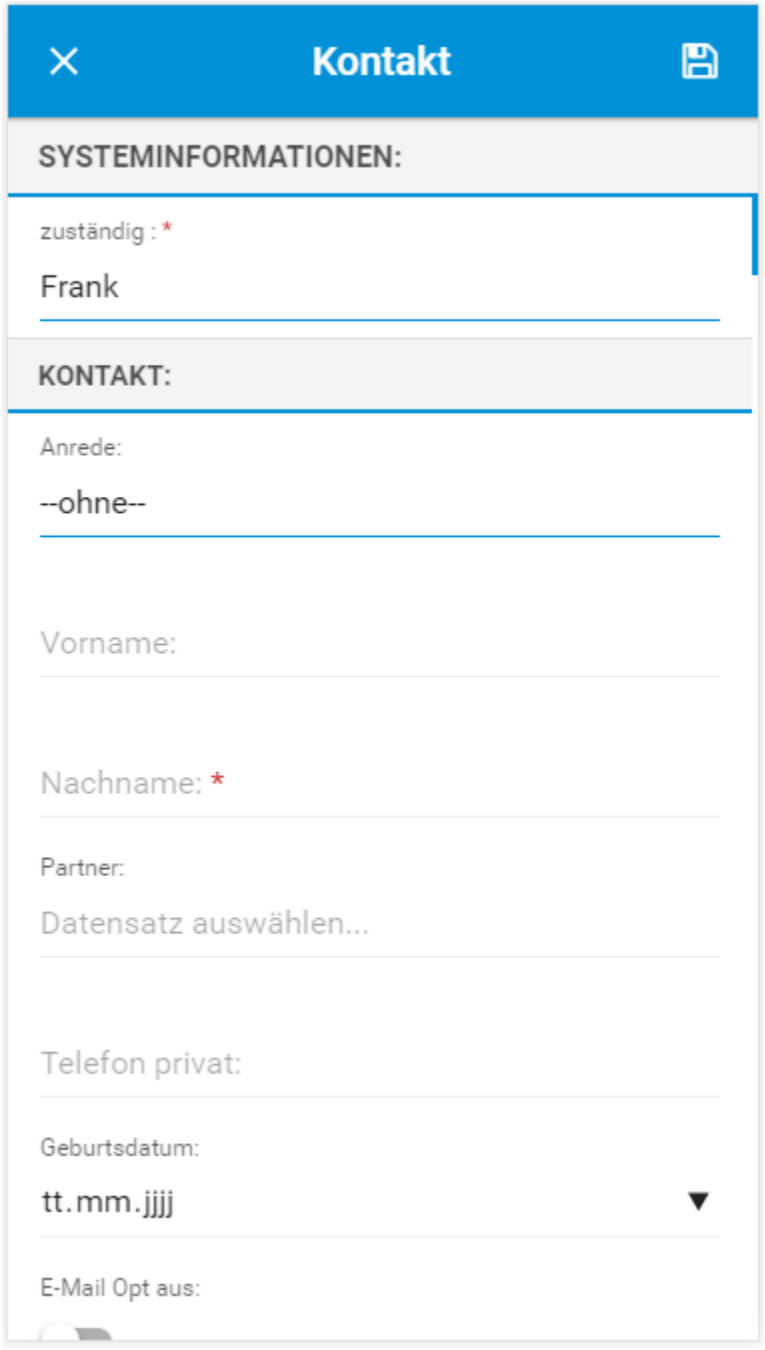


3. **Datensatzerstellung aus der Relationsansicht:**

   Tippen Sie in die Detailansicht eines Datensatzes auf “Relationen” um den Datensatz, den Sie neu erstellen möchten, direkt zu erstellen und gleichzeitig referenzieren zu können. Wischen Sie, wie in Möglichkeit eins beschrieben, von Rechts nach Links. Sie gelangen nach dem Tippen auf das Plus Icon in die Erstellungsansicht des neuen Datensatzes. Der neue Datensatz wird automatisch referenziert:



Nachdem eine der genannten Möglichkeiten gewählt wurde, gelangt man zur Erstellungsansicht eines neuen Datensatzes:



Nach dem Eintragen der Daten kann der Datensatz mittels des oben rechts positionierten Speichern Icons nun gespeichert werden.

In der mobilen Ansicht werden Standardwerte für benutzerdefinierte Ansichten berücksichtigt.

Beim Erstellen von Terminen und Aufgaben können ebenfalls Beziehungen ausgewählt werden.

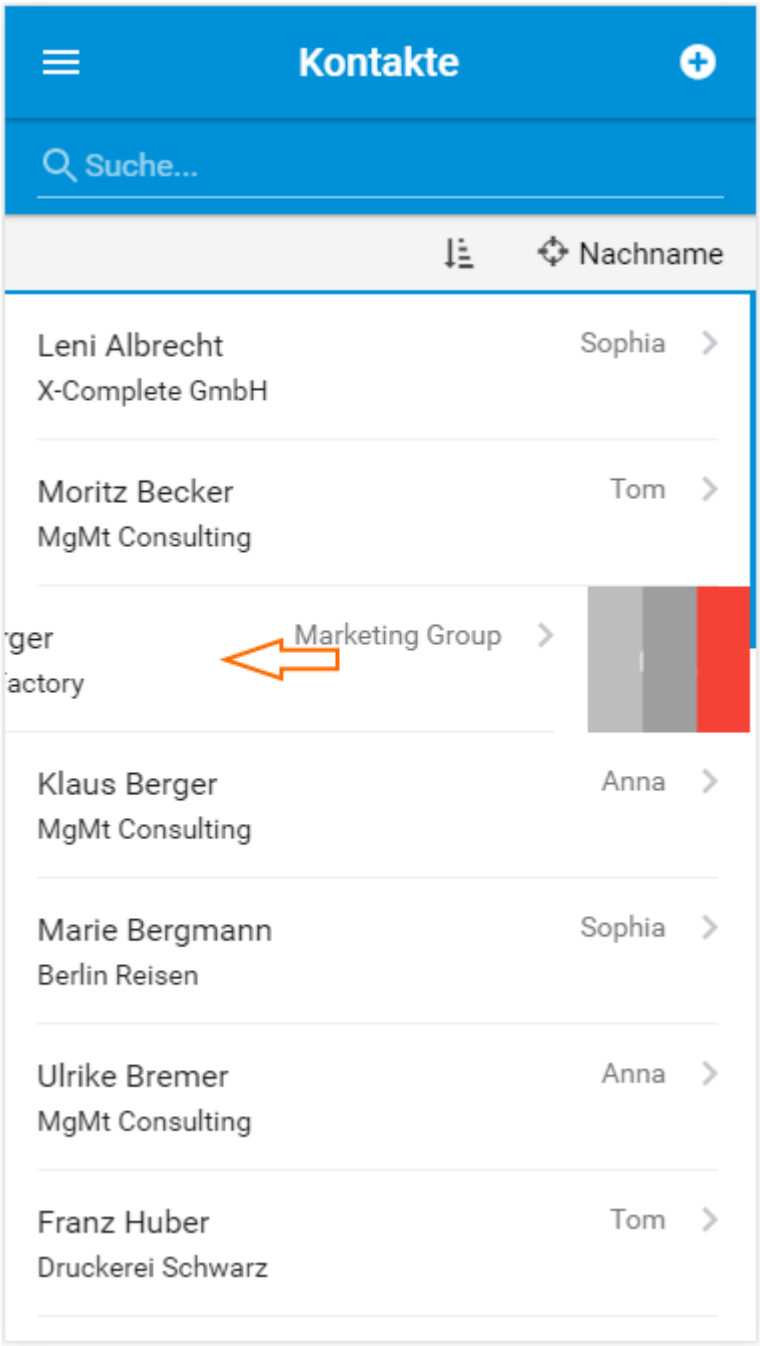
6.3.10 Datensatz kopieren

Die Mobile App bietet zwei Möglichkeiten um einen Datensatz zu kopieren:

- Datensatz kopieren aus der Listenansicht eines Moduls heraus
- Datensatz kopieren aus der Detailansicht eines Moduls heraus

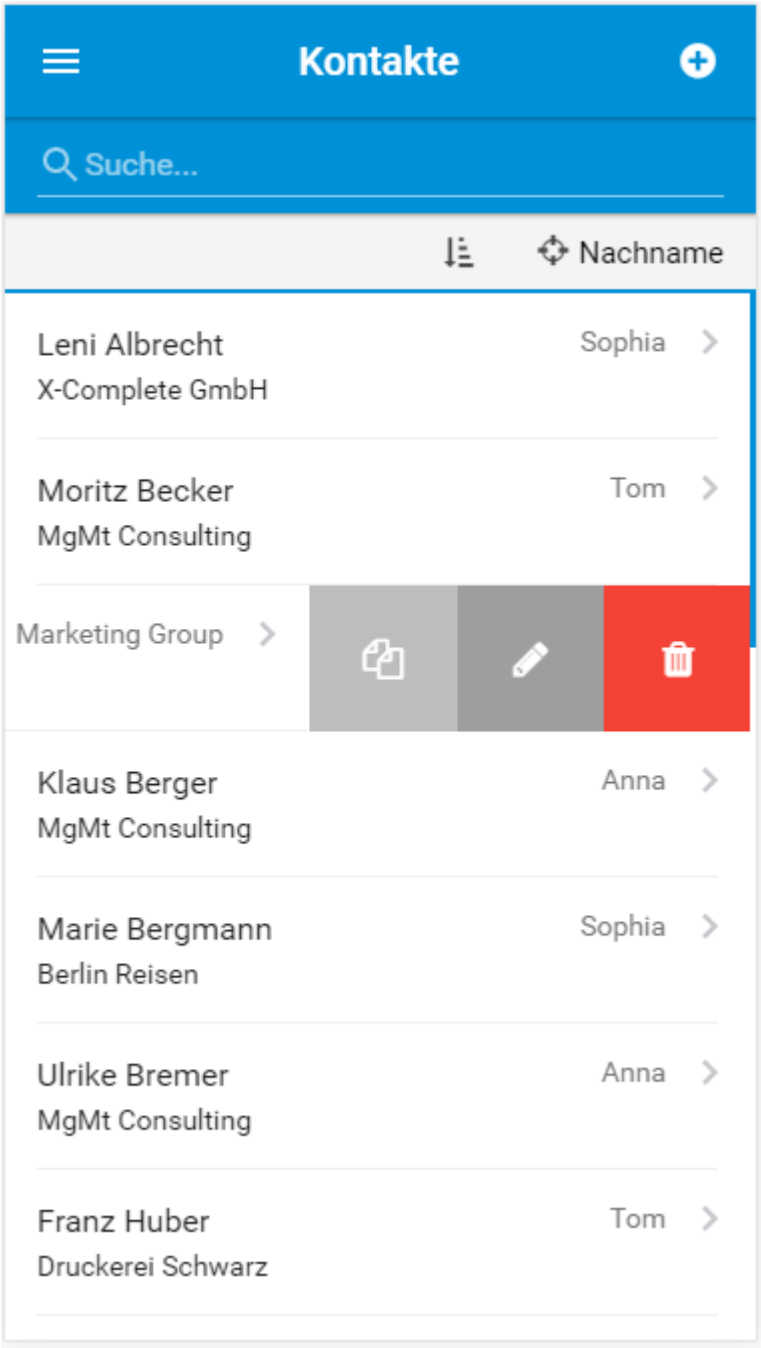
1. **Datensatz kopieren aus der Listenansicht:**

   Wischen Sie über den zu kopierenden Datensatz von Rechts nach Links, um das Aktionsmenü zu öffnen:



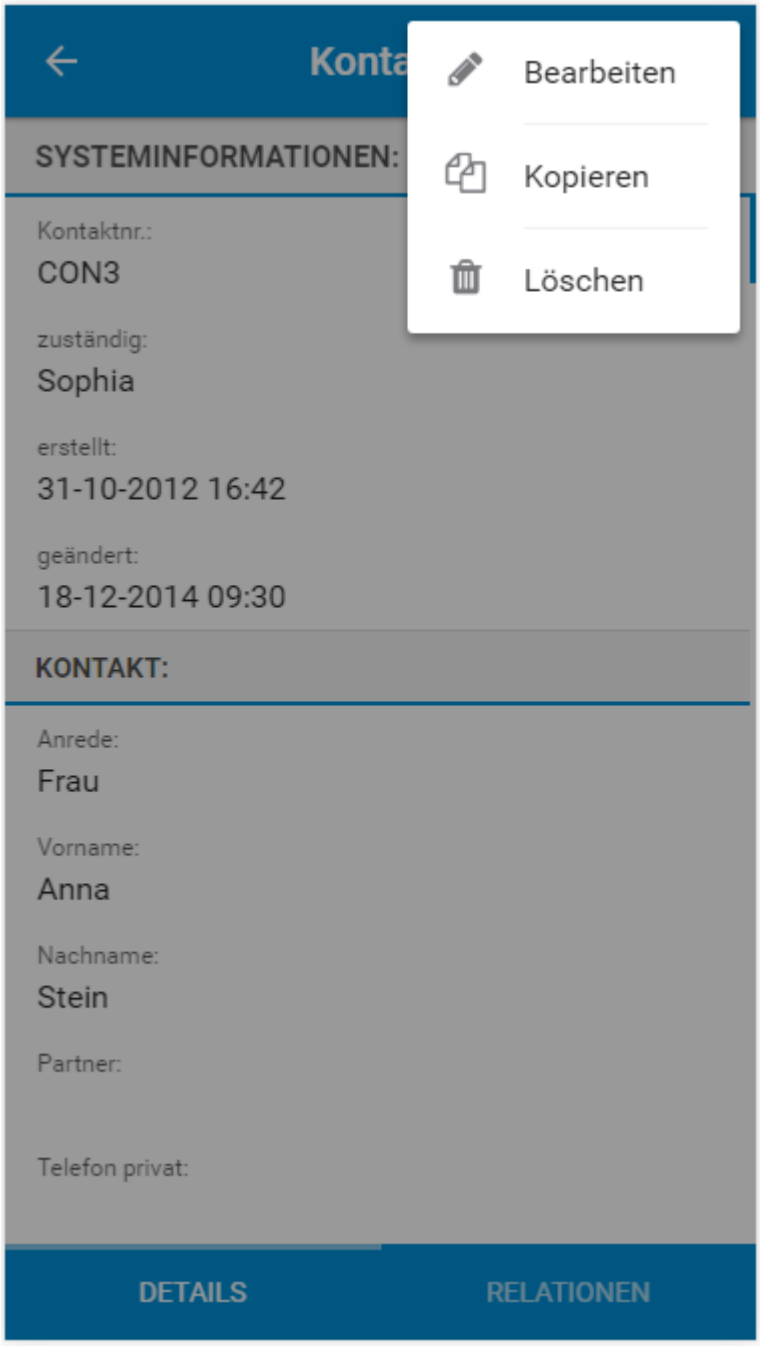
   Es öffnet sich nun das Aktionsmenü, bestehend aus den Icons “Kopieren”, “Bearbeiten” und “Löschen”.

Tippen Sie auf das Kopiersymbol, um zur Erstellungsansicht zu gelangen:

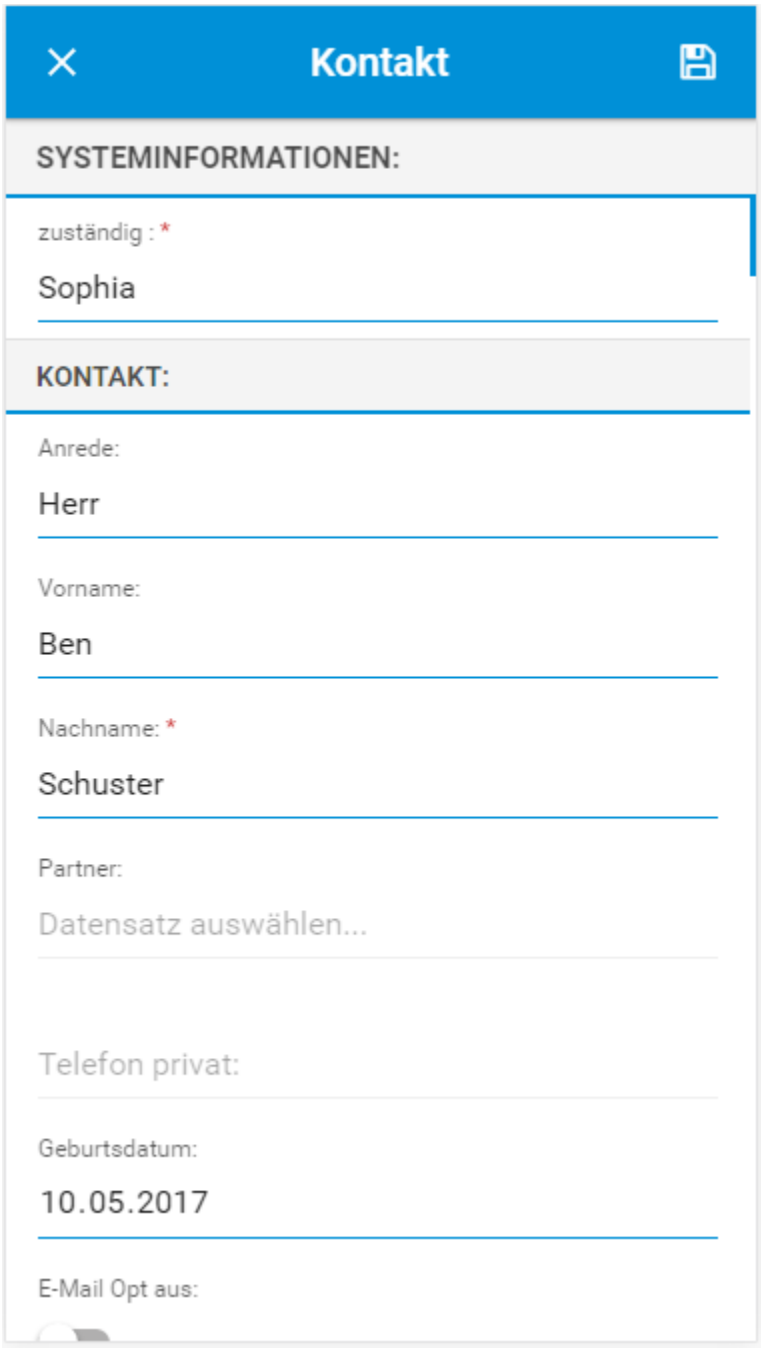


2. **Datensatz kopieren aus der Detailansicht:**

   Tippen Sie in der Detailansicht eines Datensatzes oben rechts auf die drei Punkte. Es öffnet sich nun ein Untermenü mit den Aktionen “Kopieren”, “Bearbeiten” und “Löschen”:



Nachdem eine der genannten Möglichkeiten gewählt wurde, gelangt man zur Erstellungsansicht eines neuen Datensatzes inkl. der kopierten Daten:



Nach dem Eintragen bzw. Ändern der Daten kann der Datensatz mittels des oben rechts positionierten Speichern Icons nun gespeichert werden.

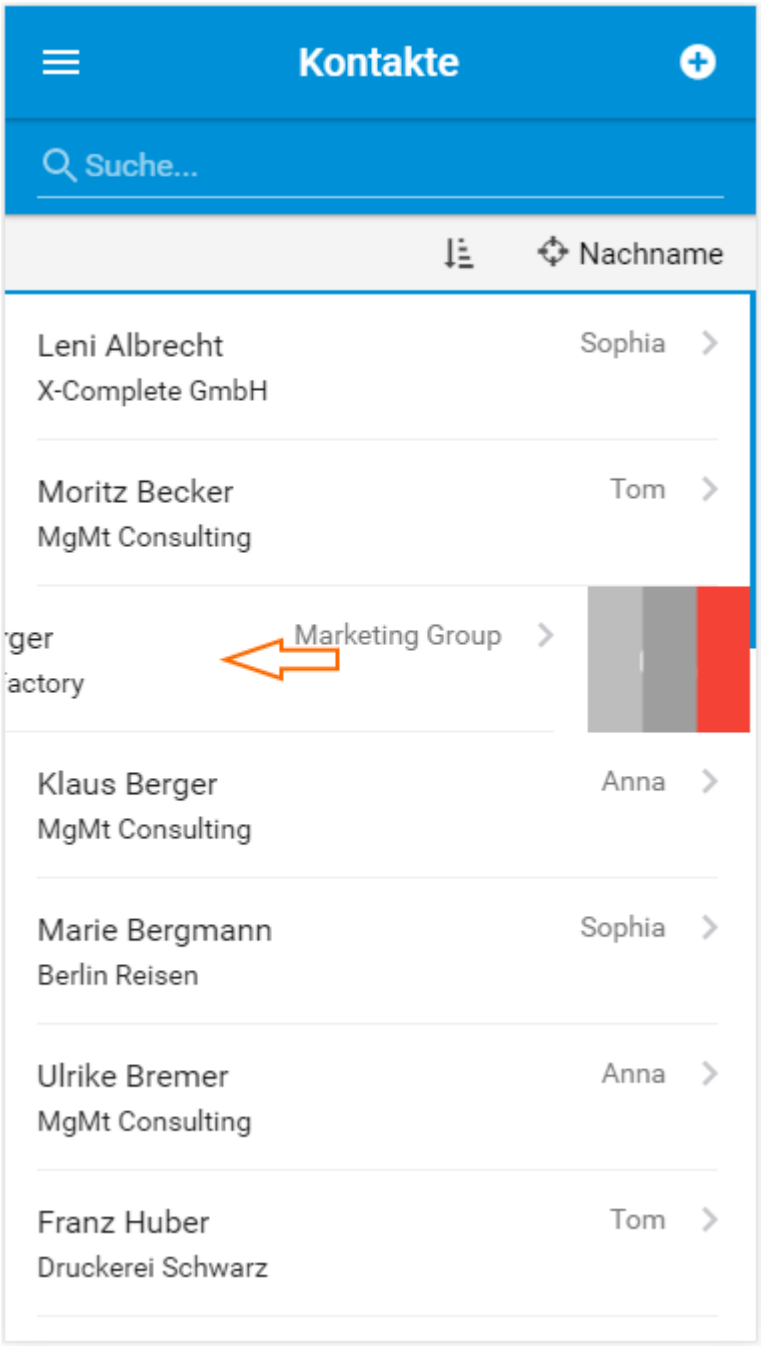
6.3.11 Datensatz bearbeiten

Die Mobile App bietet zwei Möglichkeiten, um einen Datensatz zu bearbeiten:

- Datensatz bearbeiten aus der Listenansicht eines Moduls heraus
- Datensatz bearbeiten aus der Detailansicht eines Moduls heraus

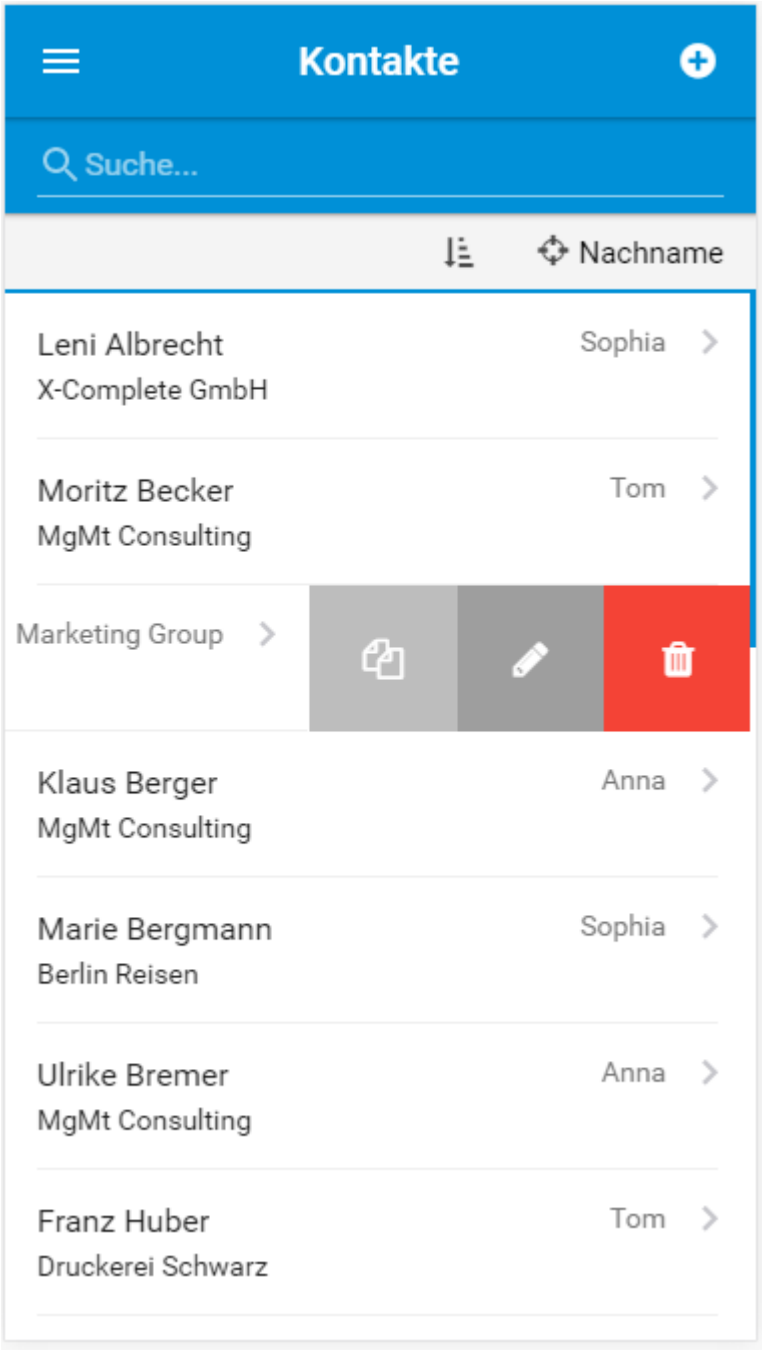
1. **Datensatz bearbeiten aus der Listenansicht:**

   Wischen Sie über den zu bearbeitenden Datensatz von Rechts nach Links, um das Aktionsmenü zu öffnen:



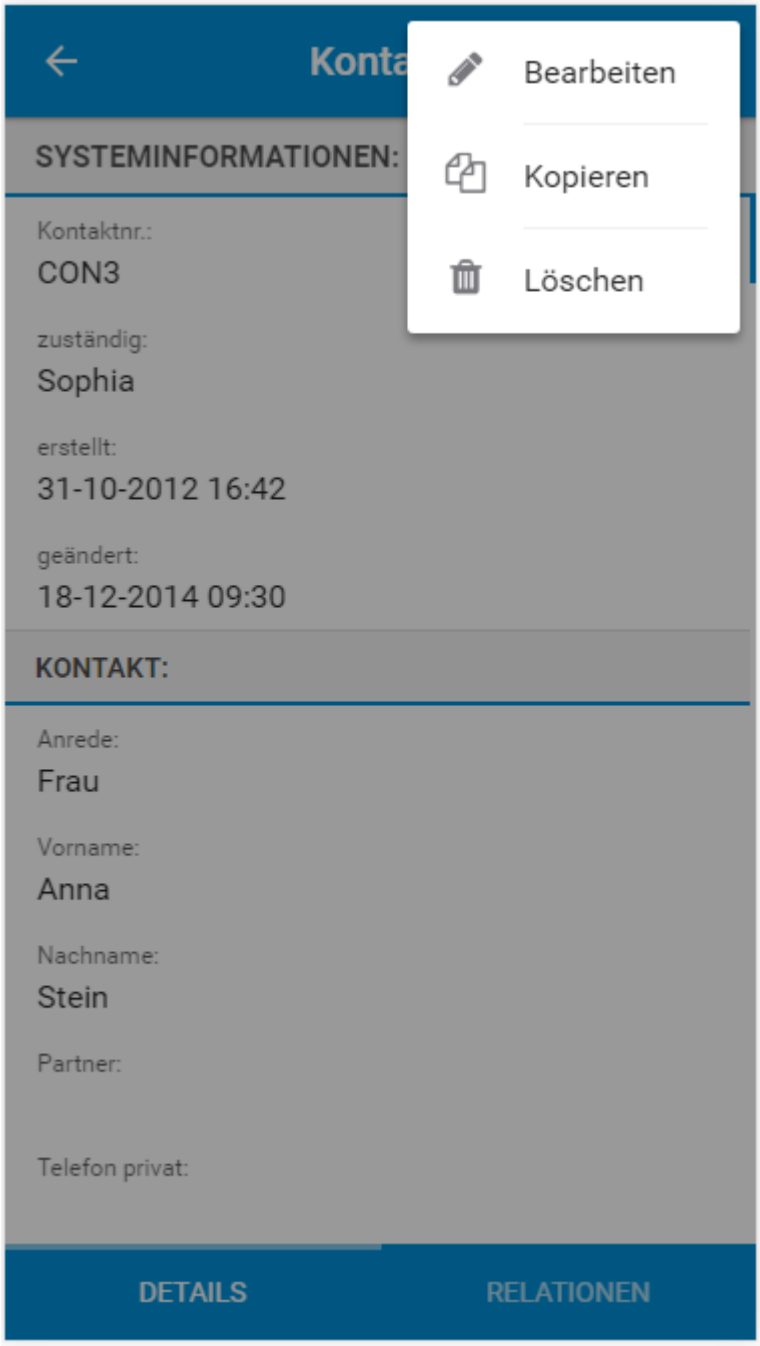
   Es öffnet sich nun das Aktionsmenü, bestehend aus den Icons “Kopieren”, “Bearbeiten” und “Löschen”.

Tippen Sie auf das Bearbeiten Symbol, um zur Bearbeitungsansicht zu gelangen:

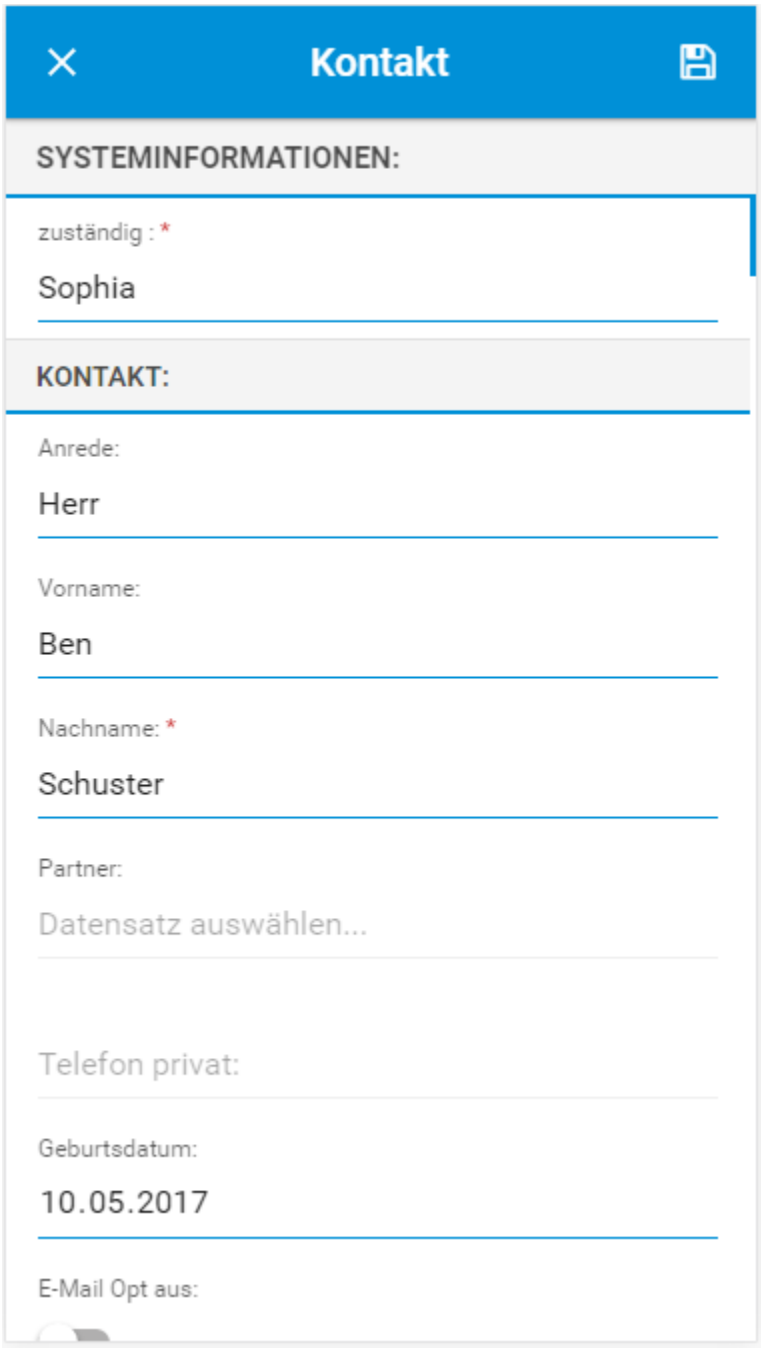


2. **Datensatz bearbeiten aus der Detailansicht:**

   Tippen Sie in der Detailansicht eines Datensatzes oben rechts auf die drei Punkte. Es öffnet sich nun ein Untermenü mit den Aktionen “Kopieren”, “Bearbeiten” und “Löschen”:



Nachdem eine der genannten Möglichkeiten gewählt wurde, gelangt man zur Bearbeitungsansicht eines Datensatzes:



Nach dem Eintragen bzw. Ändern der Daten kann der Datensatz mittels des oben rechts positionierten Speichern Icons nun gespeichert werden.

Warnung: Datensätze von Modulen, welche einen sog. „Produktblock“ enthalten, wie z.B. Angebote, Auftragsbestätigung, Eingangsrechnung, Einkaufsbestellung, Gutschriften oder Rechnung können in der Mobilen Ansicht nicht bearbeitet werden.

Beim Bearbeiten von Terminen und Aufgaben können ebenfalls Beziehungen ausgewählt werden.

6.3.12 Datensatz löschen

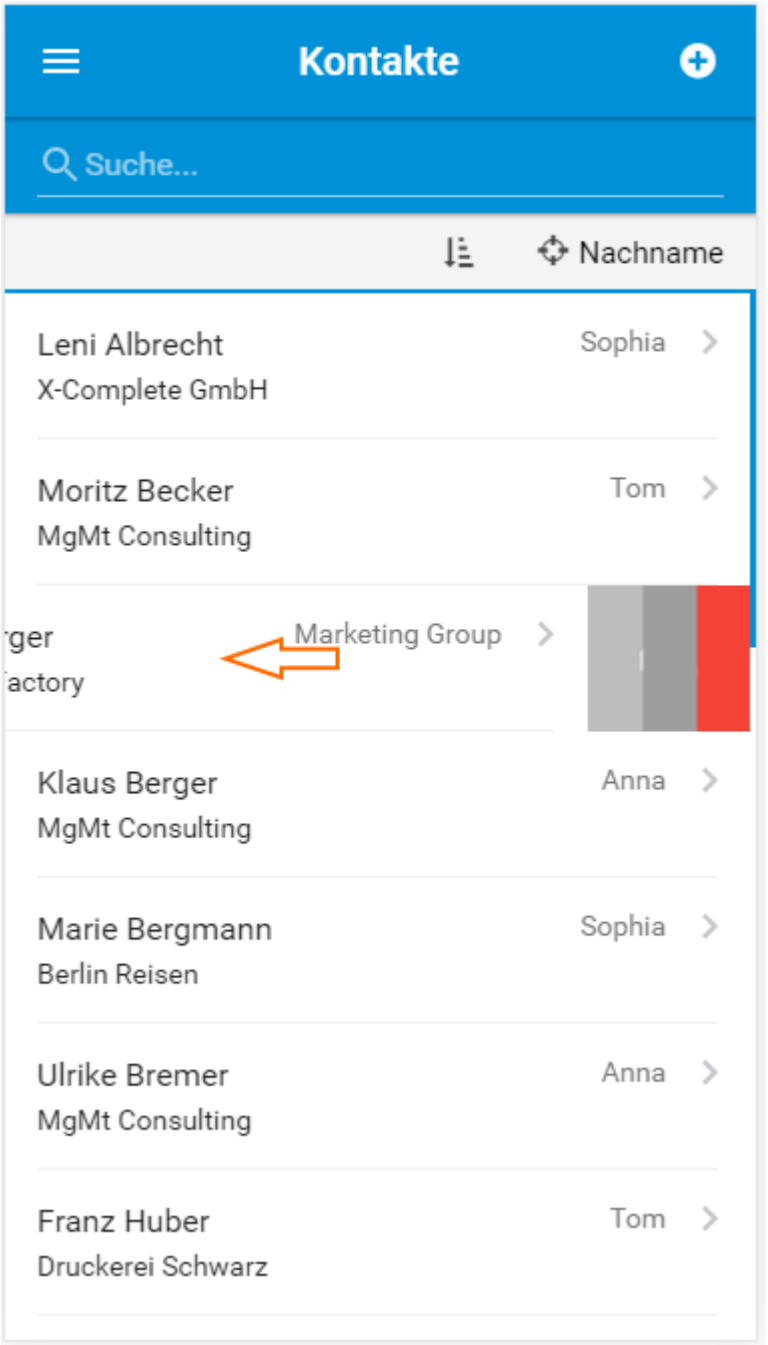
Die Mobile App bietet zwei Möglichkeiten, um einen Datensatz zu löschen:

- Datensatz löschen aus der Listenansicht eines Moduls heraus
- Datensatz löschen aus der Detailansicht eines Moduls heraus

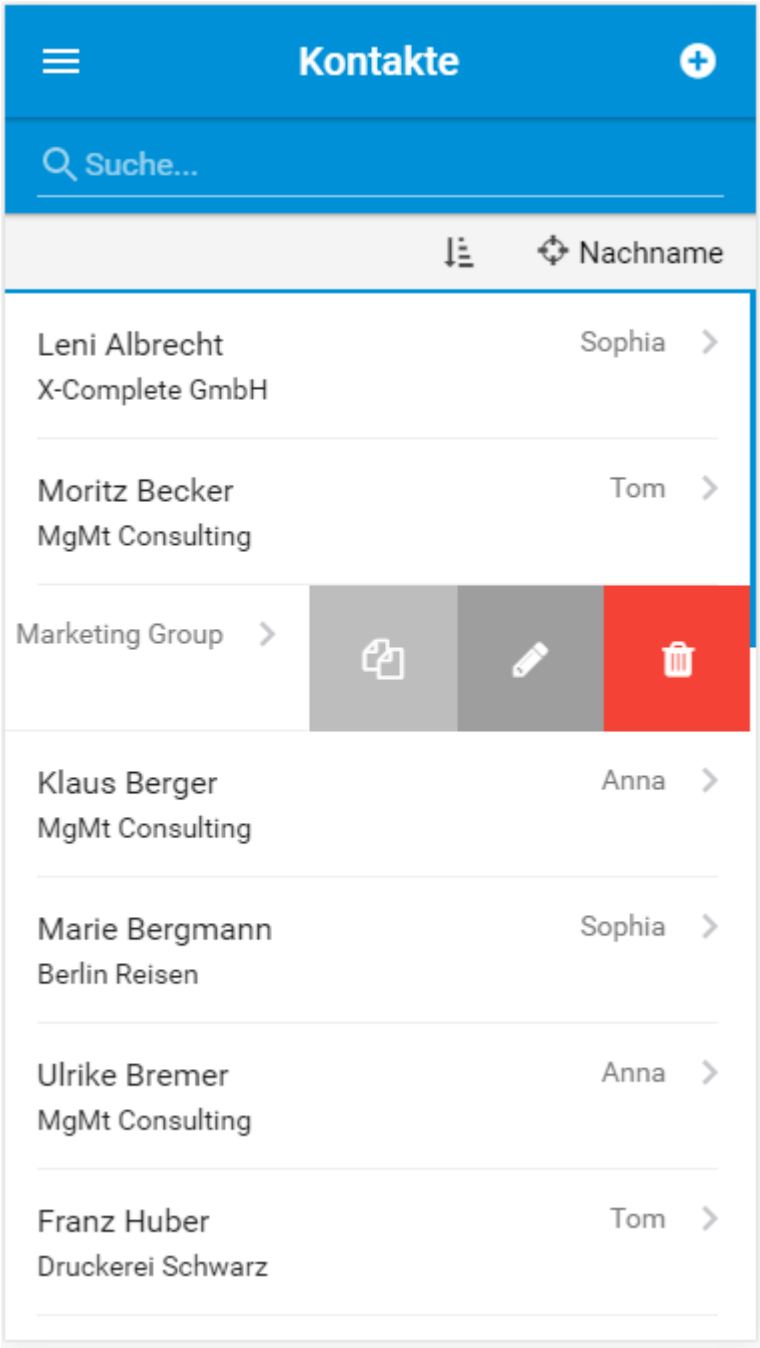
Datensätze, die in der Mobilen Ansicht gelöscht werden, werden genauso wie in CRM+ selbst in das Modul Papierkorb verschoben.

1. **Datensatz löschen aus der Listenansicht:**

   Wischen Sie über den zu löschenden Datensatz von Rechts nach Links, um das Aktionsmenü zu öffnen:

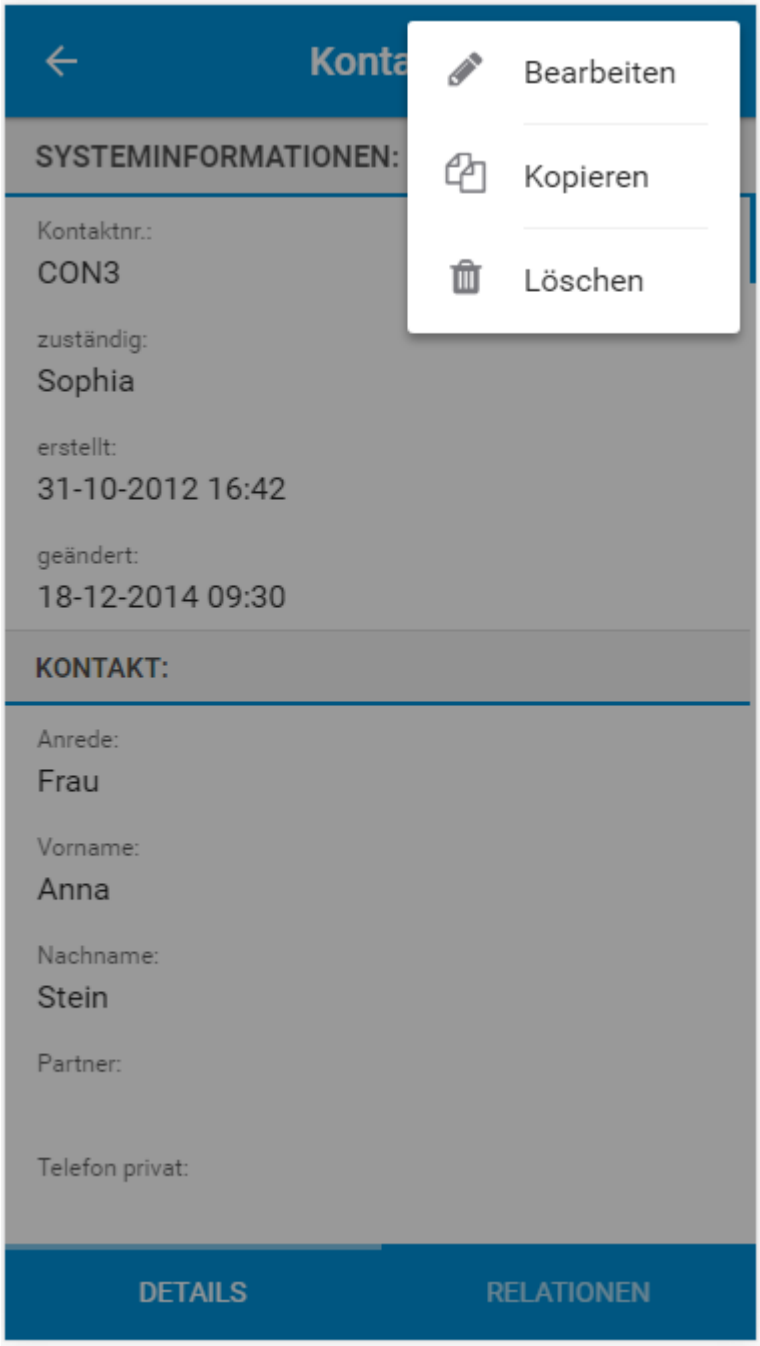


Es öffnet sich nun das Aktionsmenü, bestehend aus den Icons “Kopieren”, “Bearbeiten” und “Löschen”. Tippen Sie auf das Löschen Symbol, um den Datensatz zu löschen:

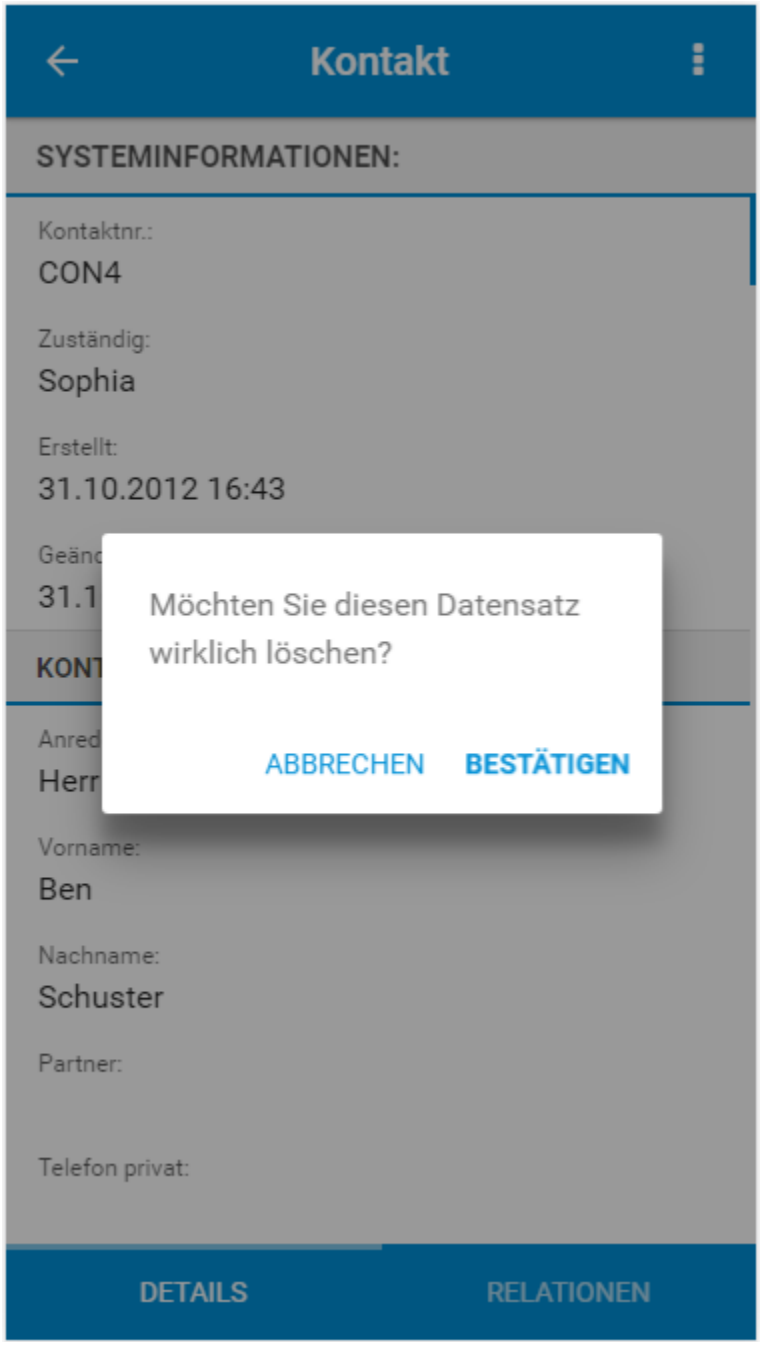


2. **Datensatz löschen aus der Detailansicht:**

   Tippen Sie in der Detailansicht eines Datensatzes oben rechts auf die drei Punkte. Es öffnet sich nun ein Untermenü mit den Aktionen “Kopieren”, “Bearbeiten” und “Löschen”:



Nachdem eine der genannten Möglichkeiten gewählt wurde und auf das Löschen Icon getippt wurde, erscheint eine Abfrage, ob Sie den Datensatz wirklich löschen möchten:



Nach dem Bestätigen der Abfrage wird der Datensatz gelöscht.

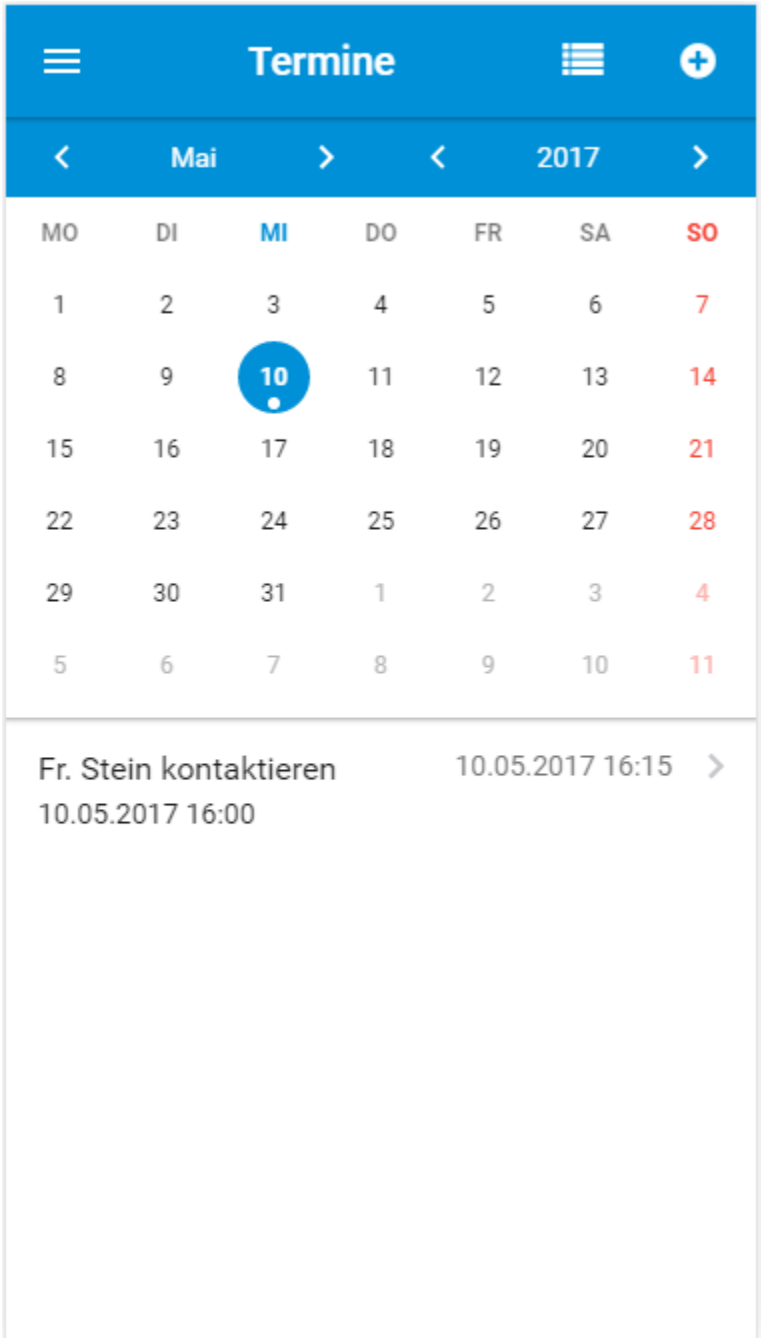
6.3.13 Die Kalenderansicht

Im Modul Kalender in CRM+ kann zwischen der Listenansicht und der Kalenderansicht gewählt werden. In der Kalenderansicht werden alle Ereignisse übersichtlich im Kalender dargestellt.

Bemerkung: In CRM+ wird innerhalb des Moduls Kalender zwischen Aufgaben und Terminen unterschieden. Da Aufgaben, im Gegensatz zu Terminen, lediglich ein Start- aber kein Enddatum besitzen, werden diese auch nicht in der Kalenderansicht angezeigt.

Auch die Mobile App bietet eine entsprechende Kalenderansicht für Termine (Ereignisse).

Nach dem Aufruf des Moduls Termine über das App Menü, wird ein Kalender des aktuellen Monats in der oberen Hälfte der Mobile App dargestellt:



In der unteren Hälfte werden alle Termine des ausgewählten Tages dargestellt, welche durch Antippen ausgewählt werden können, um die Details des Termins anzuzeigen.

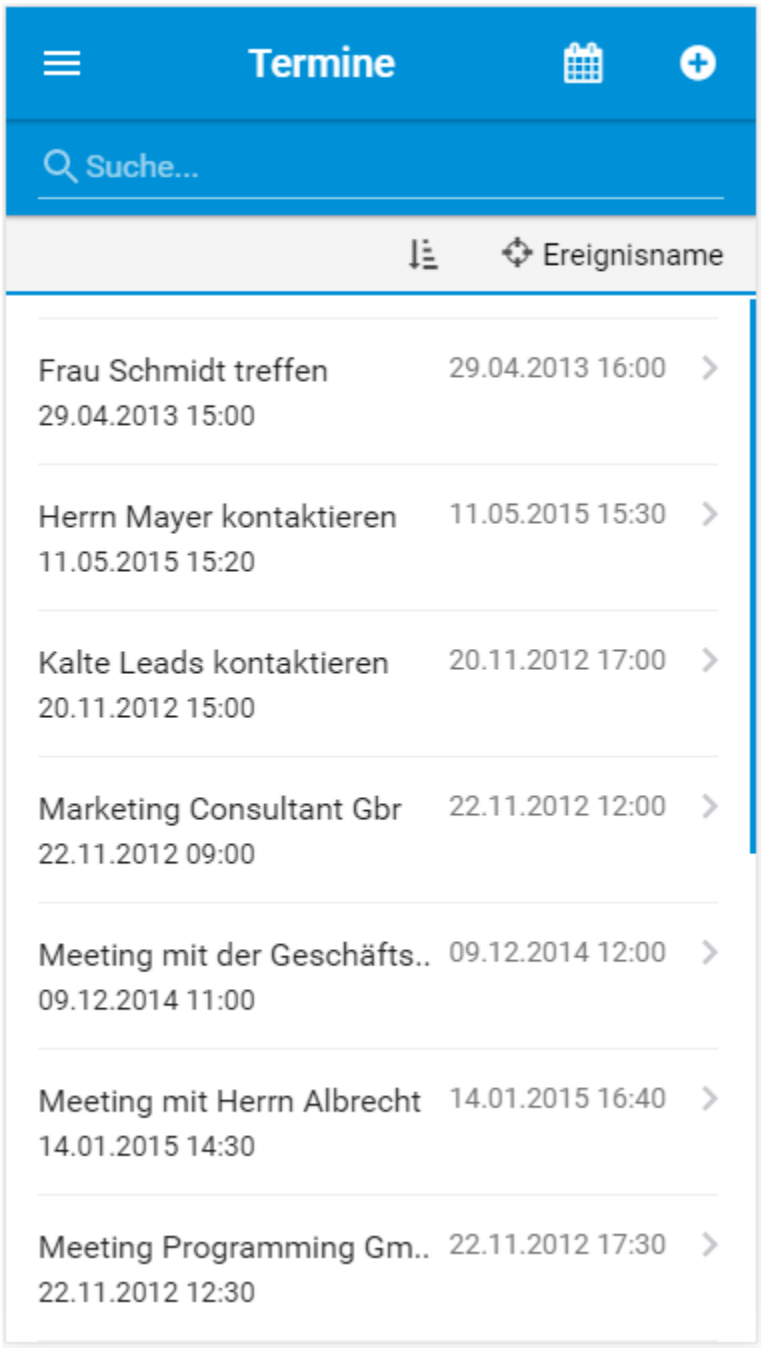
Im oberen Bereich des Kalenders wird der ausgewählte Monat und das ausgewählte Jahr angezeigt. Um einen bestimmten Tag auszuwählen, muss dieser lediglich angetippt werden.

Der aktuelle Tag wird entsprechend farblich markiert (blauer Kreis). Ist für diesen Tag ein Termin eingetragen, ist dies zusätzlich mit einem kleinen Punkt markiert.

Um einen anderen Monat bzw. ein anderes Jahr zu wählen, tippen Sie auf die entsprechenden Pfeil-Symbole (< für zurück und > für vor), um durch den Kalender zu navigieren.

Um zur Listenansicht der Termine zu wechseln, tippen Sie oben rechts auf das Icon Liste (neben dem Plus

Icon):



Um wieder zur Kalenderansicht zu wechseln, tippen Sie oben rechts auf das Icon Kalender.

6.4 App Updates

Sollten App Updates zur Verfügung stehen, erscheint eine entsprechende Meldung. Die Abfrage zur Installation der neuen App muss nun lediglich entsprechend bestätigt werden.

KAPITEL 7

Daten importieren, exportieren und aktualisieren

7.1 CSV Import

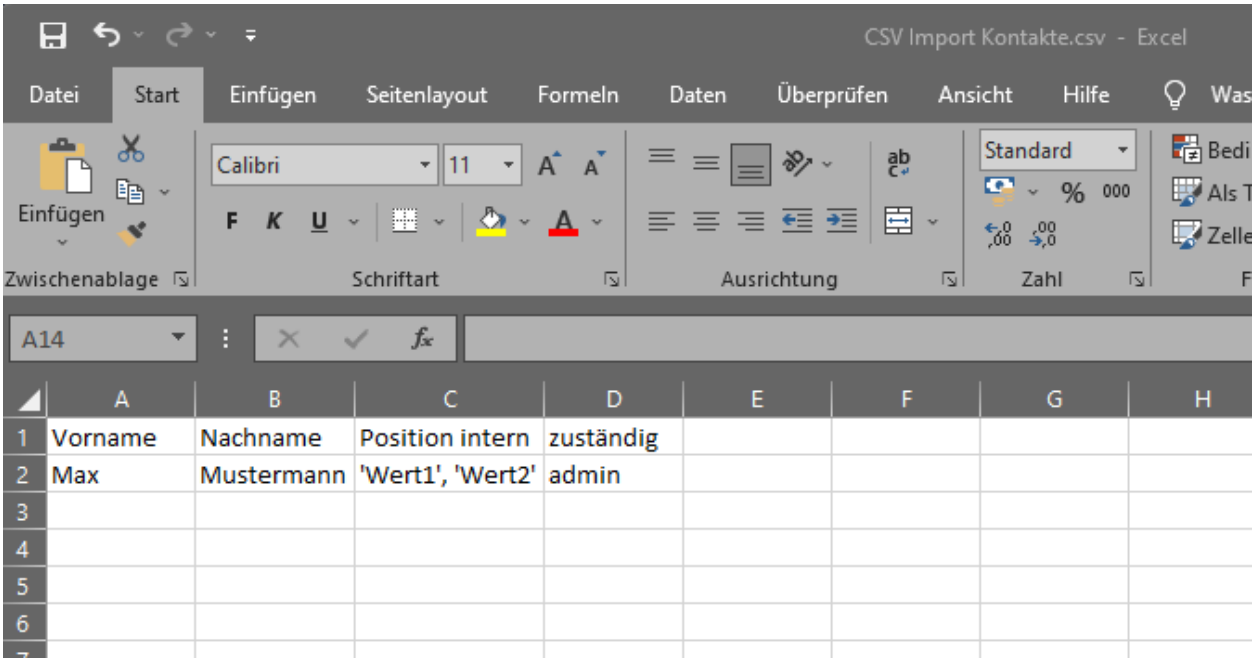
In den meisten Fällen werden als Grundlage für einen CSV Import Excel-Dateien genutzt. Entsprechend wird nachfolgend erläutert, wie die Quelldatei (.xlsx) in eine CSV-Datei (.csv) umzuwandeln ist. Siehe hierzu den Abschnitt *Quelldatei umwandeln*.

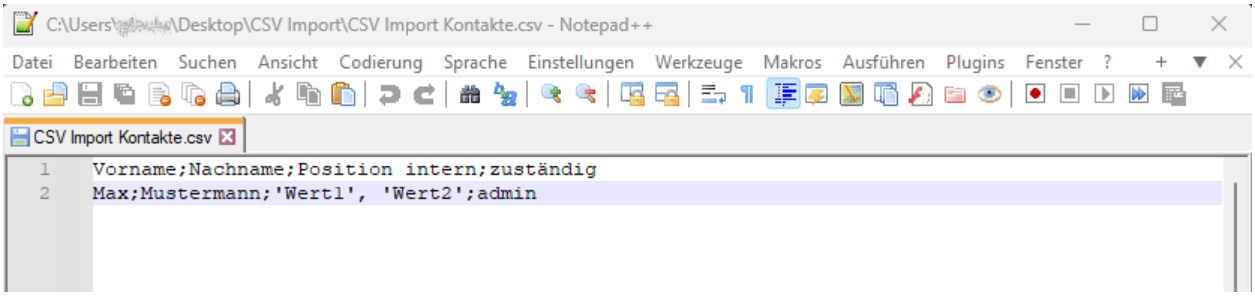
Bemerkung: Excel ist in der Praxis nicht die erste Wahl für die Erstellung bzw. Bearbeitung von CSV-Dateien. Dennoch wird erfahrungsgemäß Excel oftmals verwendet, da viele Anwender mit Excel vertraut sind.

Als sehr gute CSV-Progamme wären hier „Notepad++“" (Windows) bzw. „TextWrangler“ oder „TextMate“ (MAC OS) erwähnenswert.

Die „Lesbarkeit“ ist für Anwender in Excel zweifelsohne besser, aber gerade bei Formatierungsproblemen sind die alternativen CSV-Programme hilfreich.

Ansicht einer CSV-Datei in Excel vs. Notepad++:





7.1.1 Quelldatei umwandeln

Die Beschreibung geht davon aus, dass es sich bei der Quelldatei um eine Microsoft Excel 2010/2013 Datei handelt (.xlsx), die zuerst in ein für CRM+ konformes Format (*CSV*) umgewandelt werden muss.

Der Inhalt der Quelldatei sollte folgende Kriterien erfüllen:

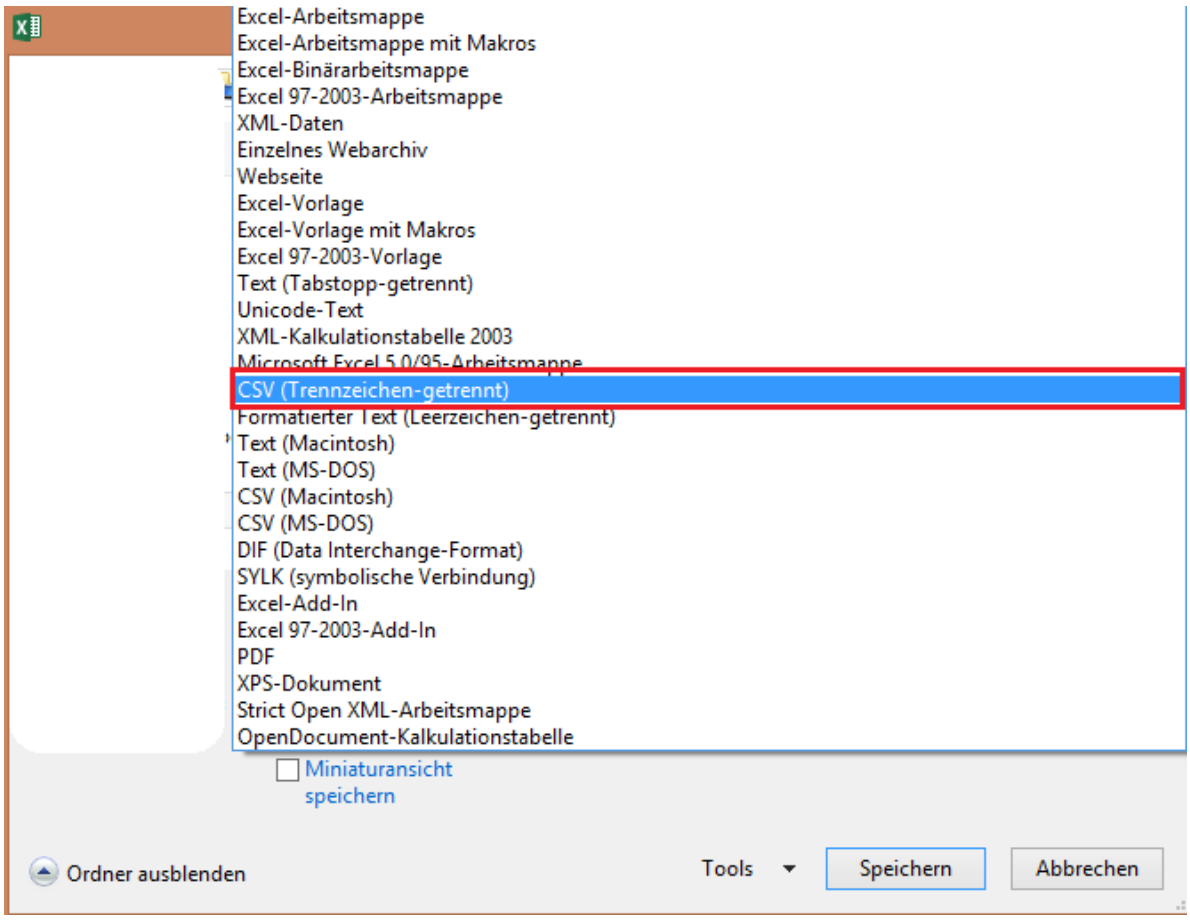
- Die erste Zeile sollte die Überschriftenzeile sein, um später beim Import die Spalten einfacher zuordnen zu können. Idealerweise benennen Sie die Spalten wie die Zielfelder im CRM. Dadurch kann CRM+ eine automatische Zuordnung vornehmen.
- In der Quelldatei müssen mindestens so viele Spalten vorhanden sein, wie im Zielmodul in CRM+ Pflichtfelder definiert sind. Sind Pflichtfelder nicht vorhanden oder leer, kann der Datensatz nicht importiert werden.
- Das Feld “zuständig” ist für den Import essentiell. Über dieses Feld werden die zu importierenden Datensätze einem CRM Benutzer zugeordnet. Dabei ist wichtig, dass der in dieser Spalte befindliche Wert immer der Benutzername sein muss und die Schreibweise 1:1 übereinstimmen muss.

  Statt eines Benutzers, kann auch eine Gruppe in der Spalte “zuständig” verwendet werden. Auch hier muss die Schreibweise stimmen.
- Spalten und Werte, deren Zielfeld eine Auswahlliste in CRM+ ist, müssen 1:1 mit der Schreibweise der vorhandenen Auswahllistenwerte übereinstimmen.

Sollten Sie ein anderes Programm als Excel zur Bearbeitung von CSV-Dateien verwenden, können Sie mit Punkt *CSV Syntax* fortfahren.

Die Umwandlungsschritte

1. Die Datei muss zunächst mit einem Doppelklick in Microsoft Excel geöffnet werden.
2. Wählen Sie aus der Symbolleiste 'Datei' - "Speichern unter".
3. Aus dem sich öffnenden Dialogfenster wählen Sie bitte den Dateityp "CSV (Trennzeichen-getrennt) (*.csv)".



4. Vergeben Sie noch einen passenden Dateinamen und klicken Sie dann auf Speichern.
5. Bestätigen Sie die angezeigte Meldung mit "Ja".



Damit ist die Umwandlung der Microsoft Excel Datei, in ein für CRM+ konformes Format, abgeschlossen. Es handelt sich jetzt um eine Textdatei vom Typ CSV, das Trennzeichen ist ein Strichpunkt und die Kodierung ist (durch Microsoft vorgegeben) vom Typ ANSI (ISO-8859-1).

CSV Syntax

In der CSV-Datei ist die Syntax zu beachten, welche abhängig von den Feldtypen/-werten ist. Sollen Werte in ein Feld vom Typ „Auswahlliste“ oder „Multi-Auswahlliste“ importiert werden, müssen diese Werte in Hochkommata gesetzt werden.
Sollen mehrere Werte in eine Multi-Auswahlliste importiert werden, müssen diese durch ein Komma, gefolgt von einem Leerzeichen, getrennt werden.

Beispiel

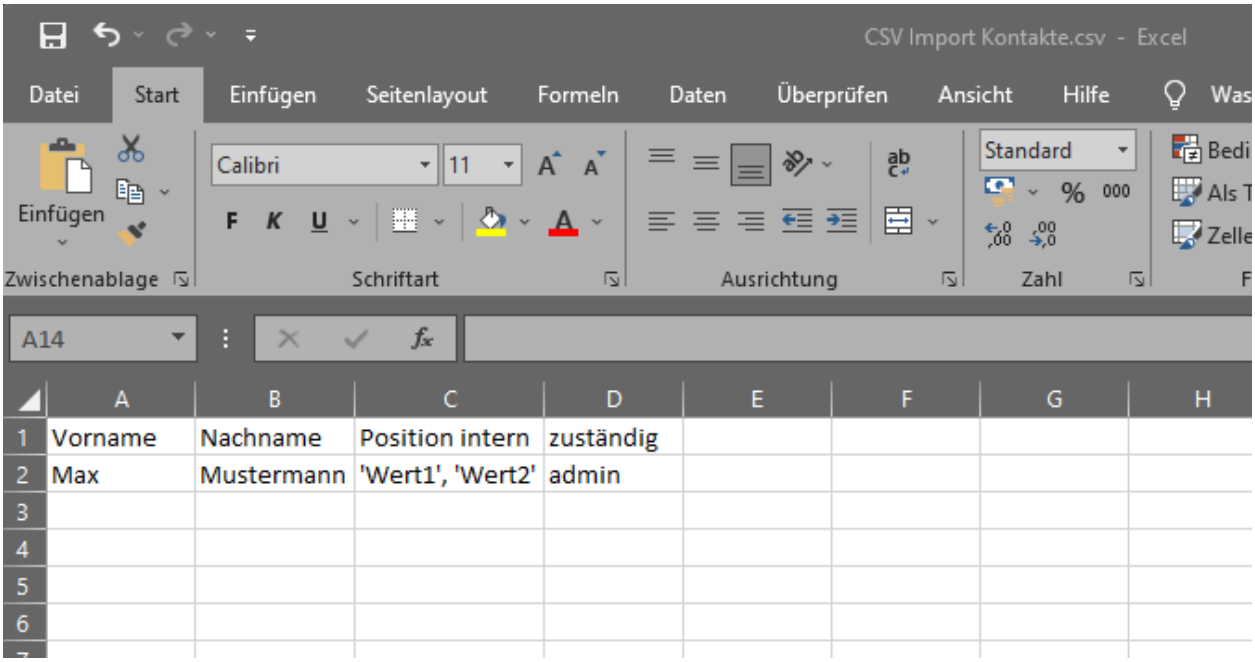
Beim Beispiel für den CSV Import im Modul Kontakte wird davon ausgegangen, dass die Felder *Vorname*, *Nachname*, *Interesse an* und *zuständig* importiert werden und die Auswahllistenwerte des Feldes *Interesse an* intern folgende sind:
Wert1
Wert2

Überschrift: `Vorname;Nachname;Position intern;zuständig`
Feldwerte: `Max;Mustermann;'Wert1', 'Wert2';admin`

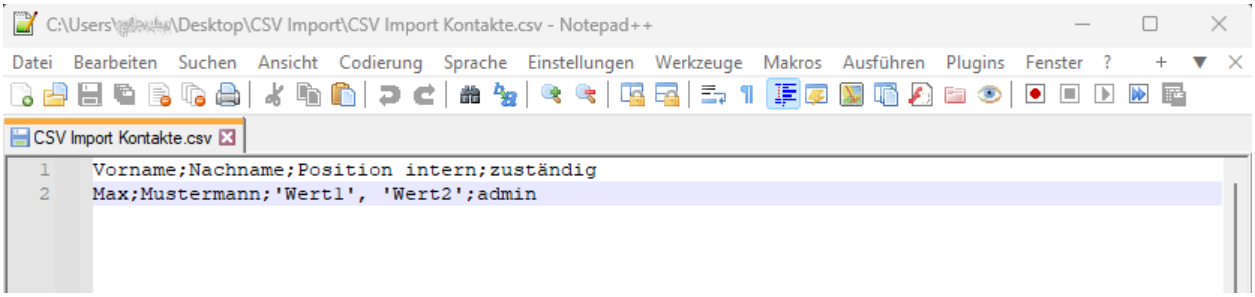
Tabellenartige Darstellung des Beispiels:

Vorname	Nachname	Position intern	zuständig
Max	Mustermann	`Wert1`, `Wert2`	admin

Ansicht der CSV-Beispieldatei in Excel:



Ansicht der CSV-Beispieldatei in Notepad++:



7.1.2 CSV-Datei in CRM+ importieren

Für den Import ist es wichtig, dass der Benutzer, welcher die Aktion durchführt, über die nötigen Rechte verfügt. Das heißt, bei aktivem Rechtemanagement (z.B. Module sind privat, Funktionen deaktiviert), muss sichergestellt sein, dass für den Benutzer das Zielmodul aktiv und die Funktion zum Importieren von Daten aus CSV-Dateien aktiviert ist.

Grundsätzlich kann ein Benutzer Datensätze für beliebige Benutzer und Gruppen importieren. Bitte beachten Sie hierbei jedoch, dass nach Abschluss des Imports möglicherweise nicht alle Datensätze angezeigt werden und auch bei der manuellen Duplikatssuche nicht berücksichtigt werden.

Cronjob für den Import

Der Import in CRM+ läuft über einen sog. Cronjob. Das ist eine Hintergrundaufgabe, die in regelmäßigen Abständen prüft, ob neue Imports anstehen und diese ausführt. Bei einer Starter oder Advanced Cloud ist die Ausführung fest auf jede volle Stunde eingestellt. Business oder InHouse Installationen können die Ausführung auch bis zu minütlich einstellen. Dazu einfach den Bearbeitungsmodus des CSV Import Cronjobs unter *Cronjobs* öffnen und das gewünschte Intervall einstellen.

Bemerkung: Pro Benutzer und Modul kann nur ein Import registriert werden. Solange dieser nicht durchgeführt wurde, können keine weiteren Importe registriert werden. Es erscheint folgender Hinweis:



Solange der Cronjob den registrierten Import nicht ausführt, kann dieser jederzeit gelöscht und im Anschluss daran ein anderer Import registriert werden.

Die Meldung enthält außerdem den nächsten Zeitpunkt, zu dem der Cronjob neue Importe ausführt.

Einstellungen zum Import und Limits

Es gibt seitens CRM+ keine Einstellung zum maximalen Wert von zu importierenden Datensätzen. Dennoch sind hier gewisse technische Grenzen gesetzt.

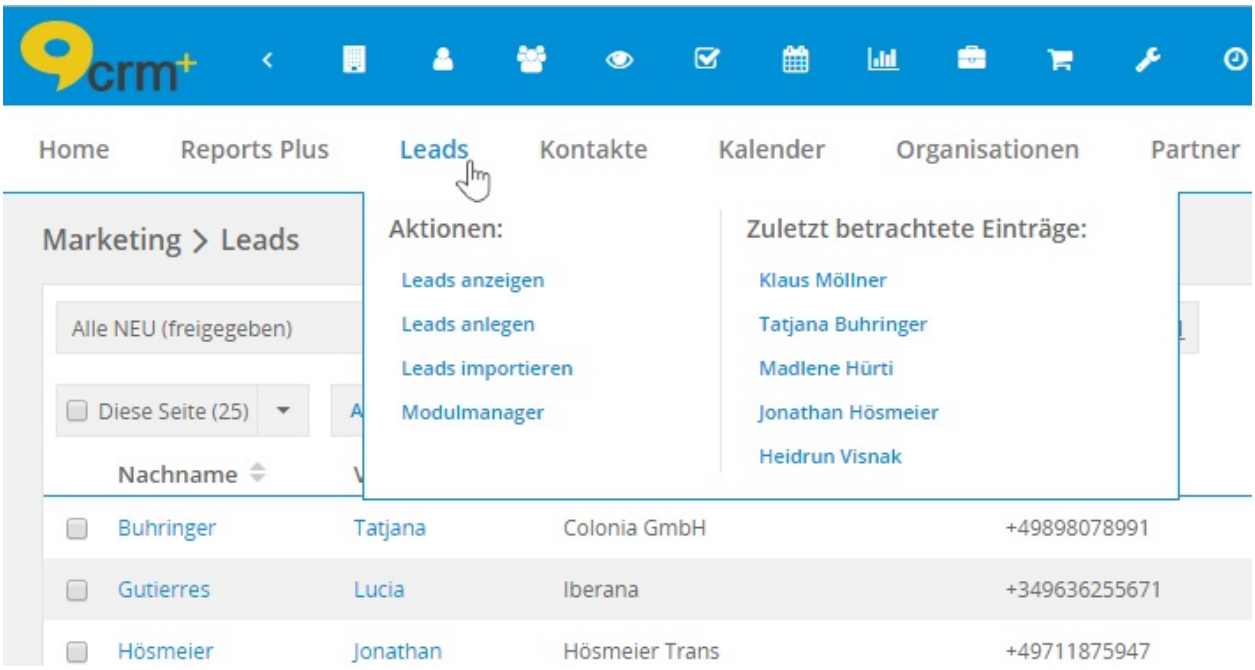
Die Anzahl der zu importierenden Datensätze hängt von folgenden Einstellungen ab:

- Uploadlimit für Datensatz Import (*Globale Einstellungen - CRM Konfigurator - Allgemein*):
  Dieser Wert ist standardmäßig auf 4MB eingestellt, je nach Cloud Variante sind bis zu 64MB einstellbar. Dies bedeutet, die zu importierende CSV-Datei darf - bei standardmäßger Einstellung - eine max. Dateigröße von 4MB haben.
- Datensatzlimit bei Importen mit Eventhandling
  Dieser Wert ist standardmäßig bei CRM-Systemen auf 100 eingestellt. Dies bedeutet, wird im Schritt 1 des Imports beim Feld „Events erlauben“ ein Haken gesetzt, sind max. 100 Datensätze erlaubt.
  Info zu den Events: Mechanismen wie Workflows oder die Änderungsverfolgung werden aktiviert. Dies kann negative Auswirkung auf die Dauer des Imports haben und u.U. kann das CRM evtl. auch (je nach Cloud Variante) etwas „verlangsamt“ werden.

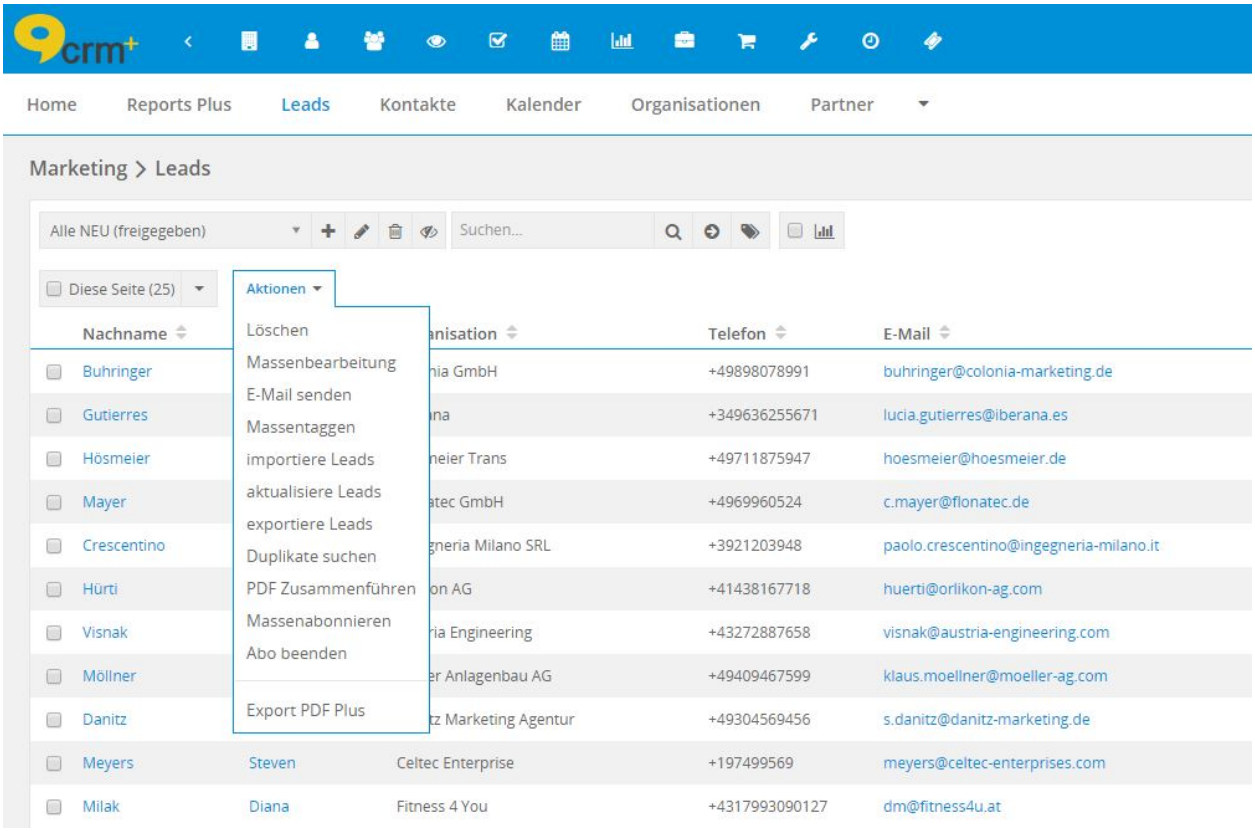
Die Importschritte

Die Importschritte werden nachfolgend beispielhaft für das Modul Leads beschrieben.

Öffnen Sie das Modul Leads und wählen die Funktion “Leads importieren” entweder über das Untermenü der Navigation:



oder über die Schaltfläche “Aktionen” in der Listenansicht des Moduls:



Schritt 1 von 3:

Konfigurieren Sie in der sich nun öffnenden Eingabemaske “Schritt 1 von 3” folgende Punkte:

1. CSV-Datei über “Datei hinzufügen” wählen.
2. Da die erstellte Datei eine Überschriftenzeile hat, muss die Checkbox “hat Überschrift” aktiviert sein.
3. Das Trennzeichen ist ein “Strichpunkt”.
4. Die Zeichenkodierung ist “ISO-8859-1”.
5. Optional können Events für den Import aktiviert werden.
6. Klicken Sie auf weiter, um fortzufahren.

Bemerkung: Hinweis zu Punkt 5 - Events: Grundsätzlich werden Events wie Feldformeln, die Änderungsverfolgung oder Workflows (z.B. Versand von E-Mails bei Anlage eines Leads) beim Import nicht berücksichtigt, um diesen zu beschleunigen. Bis zu einer konfigurierbaren, maximalen Anzahl an Zeilen der CSV-Datei, können die Events aktiviert werden. Diese maximale Anzahl kann von einem Administrator über den CRM Konfigurator verändert werden und ist standardmäßig 100. Bitte beachten Sie, dass die Importzeit durch die im System hinterlegten Events ansteigt.

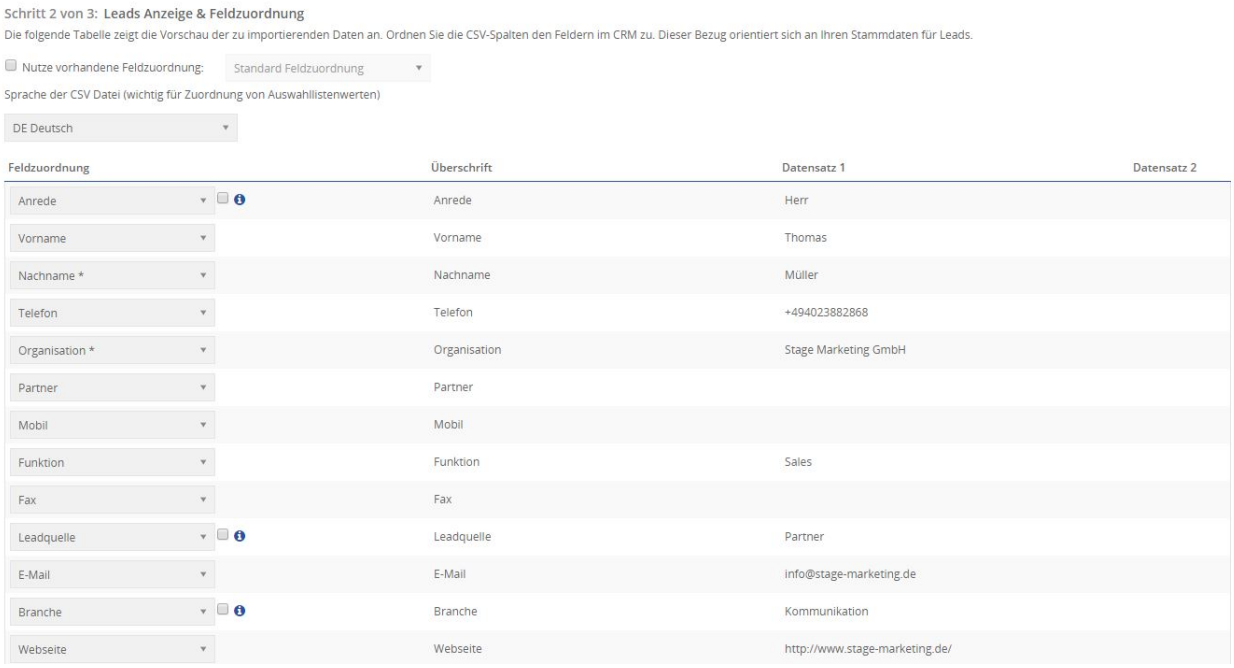
Die CSV-Datei wird nun hochgeladen, eingelesen und Sie gelangen zu “Schritt 2 von 3”.

Schritt 2 von 3:

In “Schritt 2 von 3” werden die in der CSV-Datei befindlichen Spalten je Zeile in einer Tabelle untereinander in vier Spalten aufgelistet. Die angezeigten Spalten definieren sich wie folgt:

- Spalte 1: „Feldzuordnung“ = Zielfeld in CRM+ inkl. weiterer typabhängiger Optionen.

- Spalte 2: „Überschrift“ = Name der Spalte in der CSV-Datei.
- Spalte 3: „Datensatz 1“ = Erster Datensatz der CSV-Datei.
- Spalte 4: „Datensatz 2“ = Zweiter Datensatz der CSV-Datei.



Typabhängige Optionen

1. Auswahllisten:

Wenn in der CSV-Datei ein Auswahllistenwert existiert, der im CRM nicht hinterlegt ist, verhindert dies zunächst einmal den Import der entsprechenden Zeile. Wird die Checkbox rechts neben der Feldauswahl aktiviert, werden nicht existente Werte in CRM+ angelegt und die Zeile importiert.

2. Währungsfelder:

Bei Währungsfeldern muss zusätzlich die Währung dieser Spalte in der CSV Datei gewählt werden, um eine korrekte Umrechnung zu ermöglichen.

Weitere Optionen

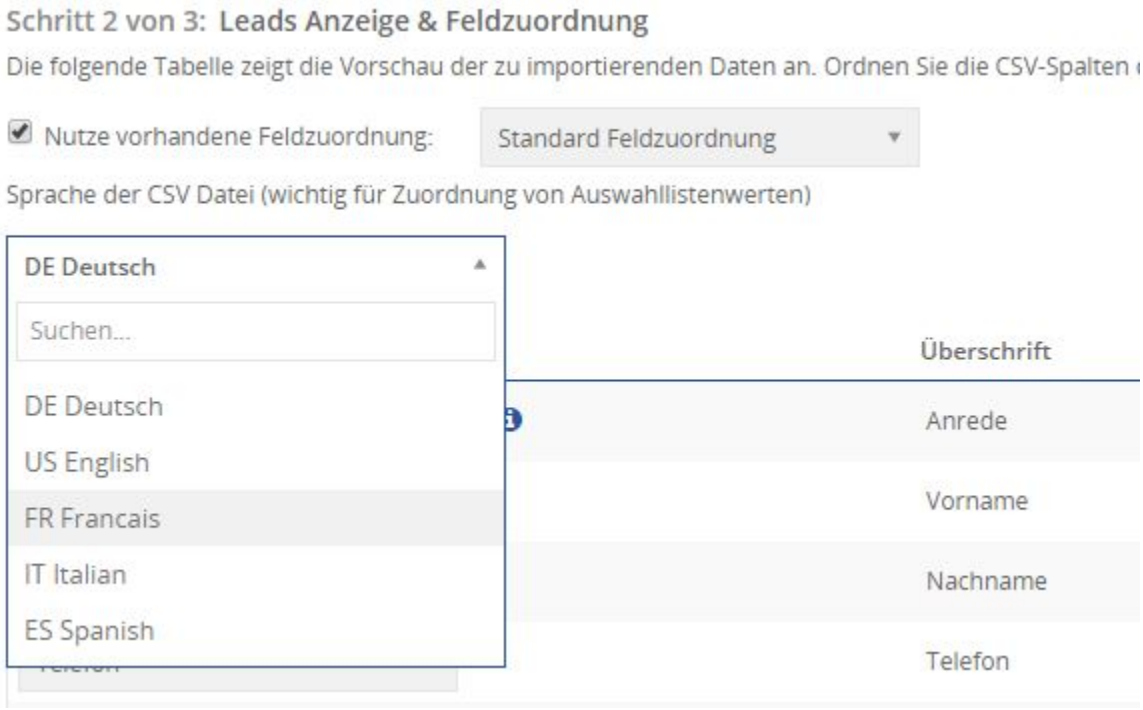
1. “*Nutze vorhandene Feldzuordnung*”:

Ist die Checkbox aktiviert, kann aus der nun aktiven Auswahlliste auf bereits gespeicherte Feldzuordnungen zurückgegriffen werden:



2. “*Sprache der CSV-Datei (wichtig für Zuordnung von Auswahllistenwerten)*”:

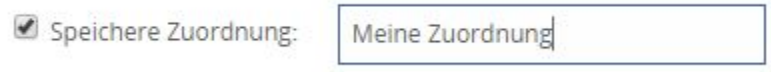
Hier kann die Quellsprache der CSV-Datei definiert werden. Ist diese z.B. Englisch, muss der Wert “US English” gewählt werden. Anhand dieser Information wird versucht, Werte deren Zielfeld eine Auswahlliste ist, zu identifizieren und entsprechend zuzuweisen. Kann der Wert in der vorhandenen Auswahlliste nicht identifiziert werden und wurde die entsprechende Option gewählt, wird ein neuer Wert angelegt und dem Datensatz zugewiesen.



Bemerkung: Für Auswahllistenwerte ist es wichtig, dass die Quellwerte mit den Zielwerten 1:1 übereinstimmen, da nur so ein korrekte Identifizierung und somit Zuweisung erfolgen kann.

3. “*Speichere Zuordnung*”:

Hier haben Sie die Möglichkeit, die soeben definierte Feldzuordnung abzuspeichern, um später wieder darauf zurückgreifen zu können.



Wenn Sie auf “Weiter” klicken, erfolgt eine kurze Prüfung der Datei auf Validität. Diese Prüfung umfasst folgende Punkte:

1. Alle Zeilen der CSV-Datei haben die gleiche Spaltenanzahl.
2. Alle Zeilen der CSV-Datei haben in den Pflichtfeldern Werte hinterlegt.

Ist eine dieser Bedingungen nicht erfüllt, bekommen Sie eine Log Datei, die die Probleme der betroffenen Zeilen in der CSV-Datei mit Zeilennummer auflistet. Der Import ist nicht möglich, solange diese Probleme nicht behoben sind.

Zusätzlich zur Validitätsprüfung erfolgt eine Prüfung aller Auswahllistenwerte. Sollten Werte nicht existieren und der Haken zum Anlegen fehlender Werte nicht gesetzt sein, bekommen Sie einen Hinweis auf existierende Warnungen. Auch diese werden mit Zeilennummern in einer Log Datei vermerkt.

Im Gegensatz zu den oben genannten Fehlern, verhindern Warnungen alleine den Import nicht.

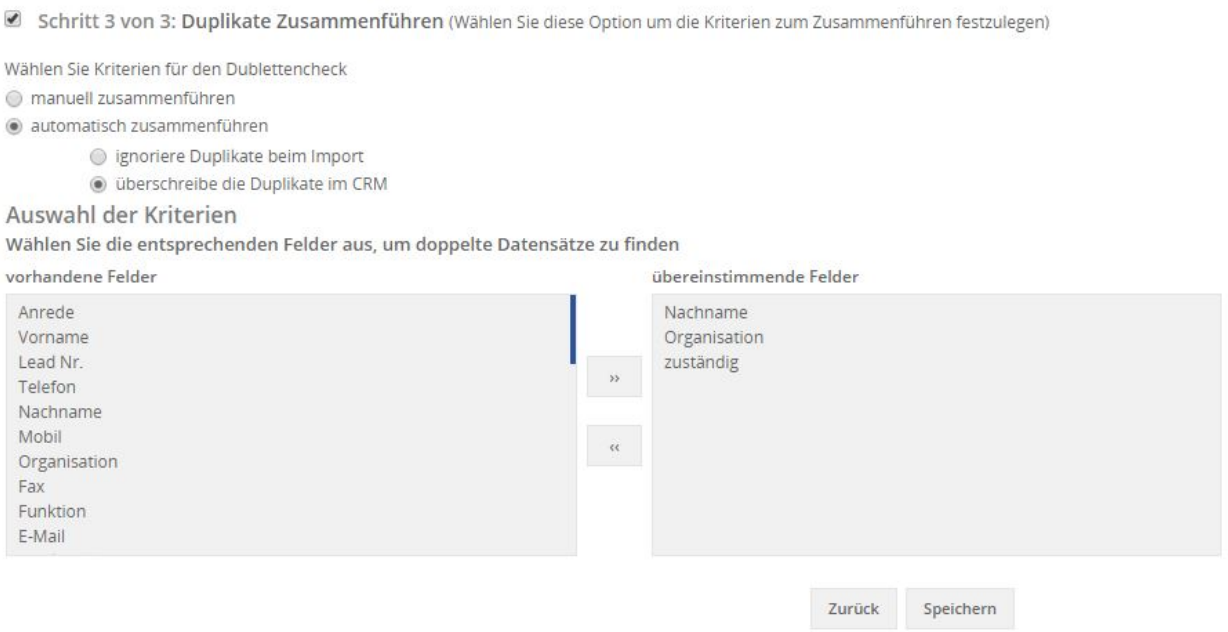
Schritt 3 von 3:

Im “Schritt 3 von 3: Duplikate Zusammenführen” haben Sie die Möglichkeit, Duplikate während des Imports erkennen zu lassen. Dabei gibt es die zwei Wege der manuellen und automatischen Zusammenführung.

Bei der manuellen Zusammenführung erhalten Sie nach dem Import eine Liste aller identifizierten Duplikate und Sie können selbst entscheiden, wie Sie mit diesen verfahren wollen.

Bei der automatischen Zusammenführung können Sie wählen, ob die Duplikate beim Import ignoriert oder überschrieben werden sollen.

In beiden Fällen erhalten Sie nach dem Import lediglich eine Zusammenfassung des Imports und haben keinen Einfluss auf den Import und die Duplikate.



Über den Bereich “*Auswahl der Kriterien*” können Sie festlegen, anhand welcher Felder der Import die zu importierenden Daten mit den bestehenden Daten abgleichen und dadurch Duplikate erkennen soll. Um hier eine möglichst hohe Eindeutigkeit zu erzielen, empfiehlt es sich, eine Kombination aus mehreren Feldern zu wählen.

Wichtig:

Bitte beachten Sie zur automatischen Zusammenführung mit Überschreiben folgende Punkte:

1. Wenn Sie die Option zum Überschreiben der Leads wählen, kann dies nicht mehr rückgängig gemacht werden!
2. Wenn Sie die automatische Zusammenführung zur Aktualisierung von Datensätzen verwenden möchten, müssen trotzdem alle Spalten im Schritt 2 zugeordnet werden, ansonsten werden nicht zugeordnete Felder mit Leerwerten überschrieben!
3. Sollte anhand nicht eindeutig gewählter Kriterien mehr als ein Datensatz als Duplikat gefunden werden, wird der erste davon überschrieben und die restlichen aus dem System gelöscht!

Bemerkung: Mit dem Klick auf die Schaltfläche „Weiter“ wird der Import für die Ausführung registriert. Sobald der *Cronjob* das nächste Mal ausgeführt wird, wird der Import durchgeführt. Über den Fortschritt

des Imports, werden Sie regelmäßig über das *Nachrichtencenter* informiert.

Mögliche Meldungen vor dem Import



Sollten Sie diese Meldung bekommen, wurde ein Zielfeld in CRM+ doppelt ausgewählt. Dies ist nicht möglich, da sonst Daten überschrieben werden. Jedes Feld kann nur einmal ausgewählt werden.



Diese Meldung bedeutet, dass das Zielfeld 'Nachname' nicht ausgewählt wurde, was aber aufgrund dessen, dass es sich um ein Pflichtfeld handelt, zwingend notwendig ist.

Zusammenfassung des Imports und Abschluss

Am Ende des Imports erhalten Sie eine abschließende Nachricht, die folgende Informationen enthält (abhängig vom Ergebnis des Imports):

1. Anzahl importierter Datensätze
2. Anzahl nicht importierter Datensätze
3. Ggf. Anzahl ignorierter Datensätze aufgrund von Duplikaten
4. Ggf. Anzahl überschriebener Datensätze
5. Link zur Liste der importierten Datensätze
6. Ggf. Link zur manuellen Zusammenführung von Duplikaten
7. Link, um den Import rückgängig zu machen
8. Sobald Datensätze nicht importiert oder ignoriert wurden, erscheint ein Link zu einer Log Datei, in welcher die Gründe zu den entsprechenden Zeilen der CSV-Datei aufgelistet sind.

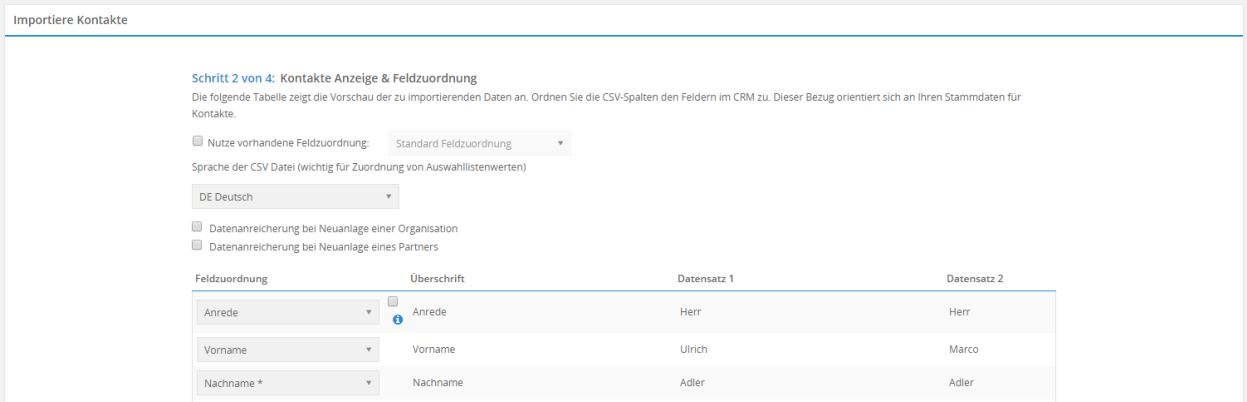
Bemerkung: Nach einem CSV Import, kann dieser im Nachrichtencenter nochmals bestätig werden. Ein bestätigter Import kann dann nicht mehr über das Nachrichtencenter rückgängig gemacht werden.

Sonderfälle beim Import von Kontakten/Personen

Der Import für dieses Modul umfasst einen weiteren Schritt, also insgesamt vier Schritte.

Bei Schritt 2 existieren zwei weitere Optionen, nämlich "*Datenanreicherung bei Neuanlage einer Organisation*" und "*Datenanreicherung bei Neuanlage eines Partners*".

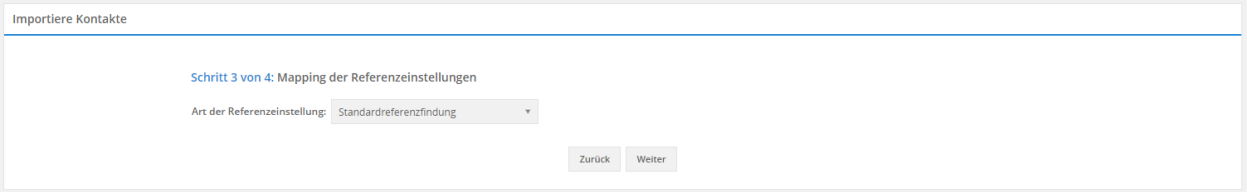
Ist der Haken bei diesen Optionen gesetzt, werden bestimmte Daten der Person wie E-Mail oder Adresse, auch bei der Organisation oder dem Partner übernommen, sofern diese neu angelegt werden. Bestehende Datensätze der Module Organisation und Partner werden nicht überschrieben.



Schritt 3 von 4 ist nur in diesem Modul möglich und heißt "Mapping der Referenzeinstellungen".

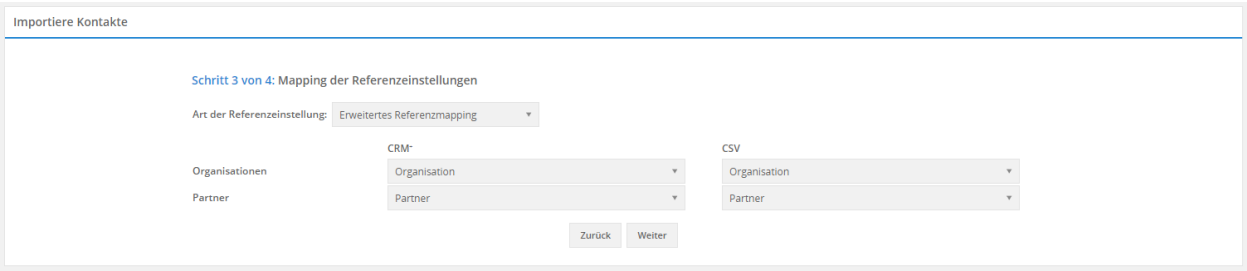
Grundsätzlich erfolgt die Suche nach bereits vorhandenen Organisationen bzw. Partnern, die referenziert werden sollen, anhand des Organisations- bzw. Partnernamens.

Wenn bei der Art der Referenzeinstellung der Wert "Standardreferenzfindung" gewählt wird, werden autom. die Spalten "Organisation" und "Partner" in der CSV-Datei verwendet, sofern vorhanden:



Wenn bei der Art der Referenzeinstellung der Wert “Erweitertes Referenzmapping” gewählt wird, kann eine alternative Spalte aus CRM+ und der CSV-Datei, sowohl für Organisation als auch Partner, gewählt werden.

Für die Suche eventuell bereits existierender Organisationen oder Partner, wird dann diese Zuordnung verwendet:



Sonderfall Import von Benutzern

Im Regelfall werden neue bzw. weitere CRM Benutzer manuell durch den Administrator im Bereich *Globale Einstellungen - Benutzer* erstellt. Neue CRM Benutzer können aber auch durch einen CSV Import erstellt werden.

Da in „Globalen Einstellungen - Benutzer“ zwar ein CSV Import - aber kein CSV Export - möglich ist, ist innerhalb des Kundenportals im Bereich „Wissensbasis“ in der Kategorie „Allgemein“ eine beispielhafte CSV-Datei zum Download verfügbar: Beispieldatei für den Import von Benutzern. Diese CSV-Datei soll die Struktur/den Aufbau der CSV-Datei veranschaulichen.

Der Bereich „Globale Einstellungen - Benutzer“ ist in der Erstell- bzw. Bearbeitungsansicht in mehrere Tabs aufgeteilt. Die CSV-Datei kann hierbei Felder aus allen diesen *Tabs* enthalten. Zwingend notwendig - da dies Pflichtfelder sind - sind die Felder:

- Nutzername
- Rolle
- Passwort
- Passwort bestätigen
- Nachname
- Status
- E-Mail
- Sprache

Bemerkung:

In der ersten Zeile der CSV stehen die Namen der Felder, wobei hier zu beachten ist, dass diese den Feldnamen im CRM entsprechen. Beim Import von Feldwerten welche in Auswahllisten stehen (z.B. Feld Sprache) ist hier genau die Schreibweise des Auswahllistenwerts zu verwenden.

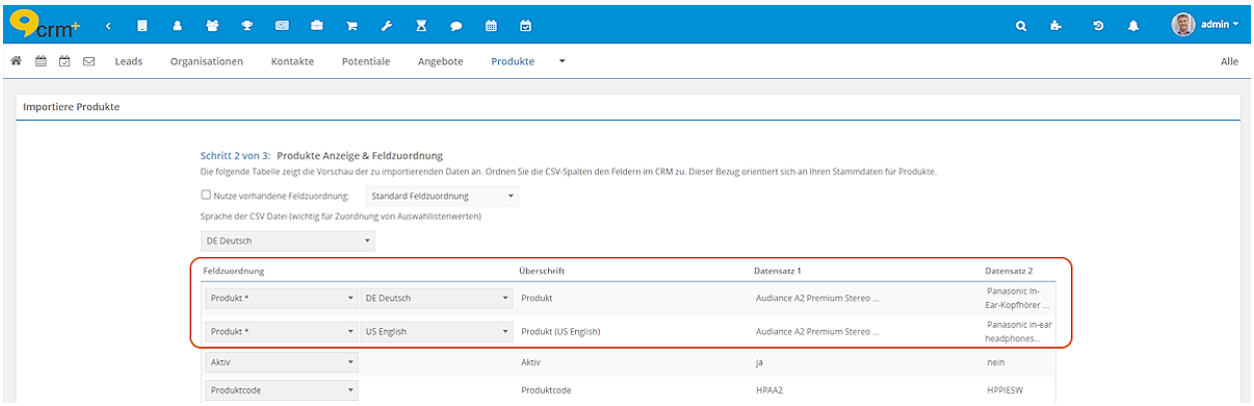
Werte für Felder vom Typ Checkbox werden mit „ja“ (alternativ „1“) bzw. „nein“ (alternativ „0“) in die CSV eingetragen. Die Werte sind ohne die doppelten Anführungszeichen zu verwenden (siehe beispielhafte CSV-Datei).

Sonderfall Import von mehrsprachigen Feldern

Für Felder der Module *Produkte* und *Dienstleistungen* können mehrere Sprachen für diverse Felder aktiviert werden.

Siehe hierzu bitte auch den Punkt „14. Mehrsprachige Felder für den Produktblock“ im Abschnitt *Modulmanager - Modullayout*, sowie den Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen - Mehrsprachige Felder in Positionen* im Handbuch.

Im Schritt 2 von 3 (Produkte Anzeige & Feldzuordnung) des CSV Imports stellt sich ein mehrsprachiges Feld wie folgt dar:



7.2 CSV Export

7.2.1 Allgemeine Informationen

Ein CSV Export bietet die Möglichkeit, Datensätze aus bestimmten Modulen im *CSV* Format zu exportieren.

Die Aktion “exportiere...” (CSV Export) ist in den folgenden Modulen verfügbar:

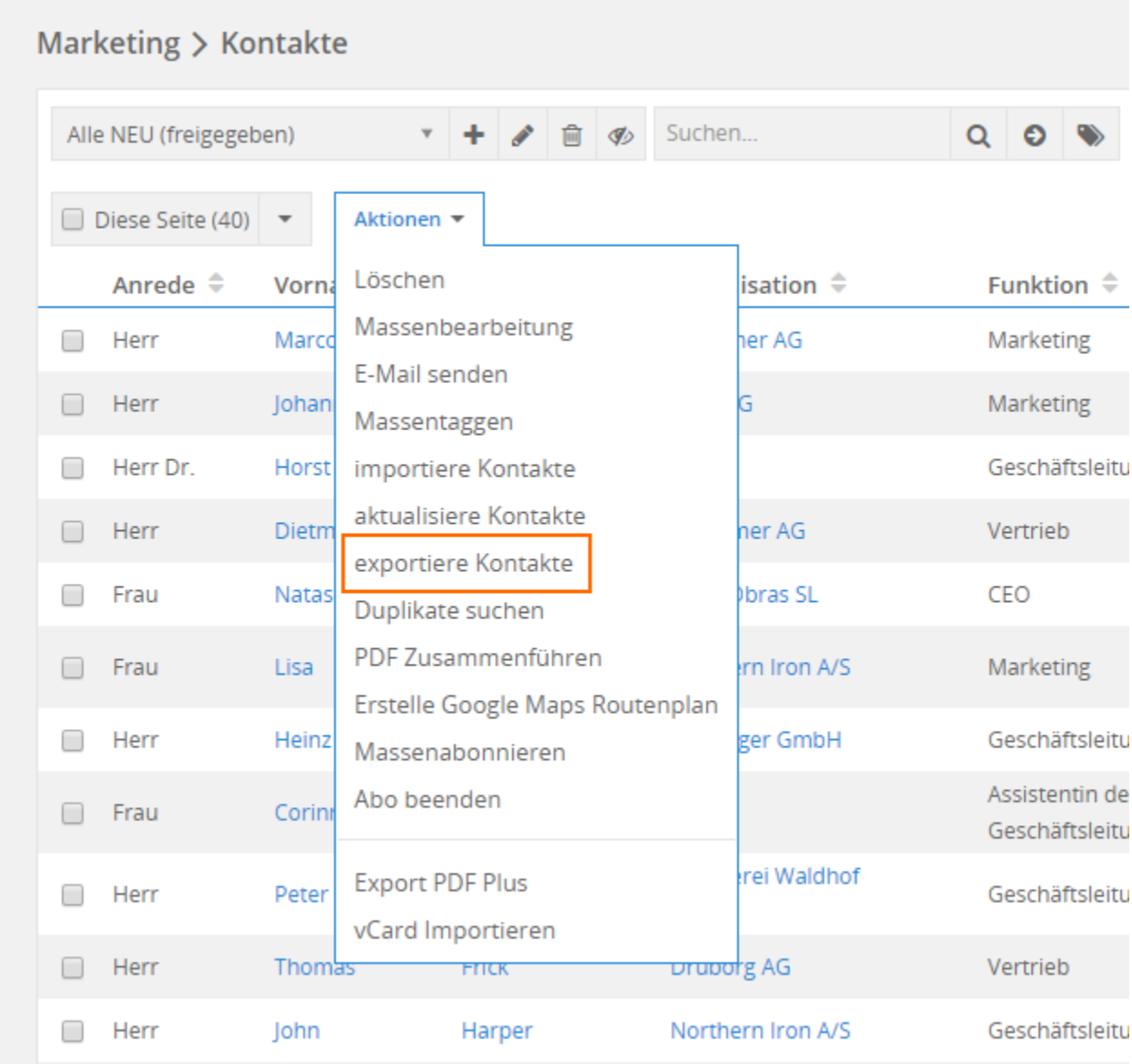
- *Allgemeine Module*
  - Leads
  - Kontakte
  - Organisationen
  - Dokumente
  - Timesheet
- Vertrieb
  - Partner
  - Potentiale
- Bestand

  - Produkte
  - Dienstleistungen
  - Lieferanten
  - Aktivposten
- Faktura
  - Eingangsrechnung
- Support
  - Tickets
  - Serviceverträge

Bemerkung: Ob ein Benutzer einen CSV Export durchführen darf, also ob die Aktion „exportiere…“ in der Listenansicht für den Benutzer verfügbar ist, kann mittels der Profileinstellungen für jedes Modul einzeln konfiguriert werden.

Beispiel

Im nachfolgenden Screenshot ist die Aktion „exportiere Kontakte“ (CSV Export) im Modul Kontakte ersichtlich:



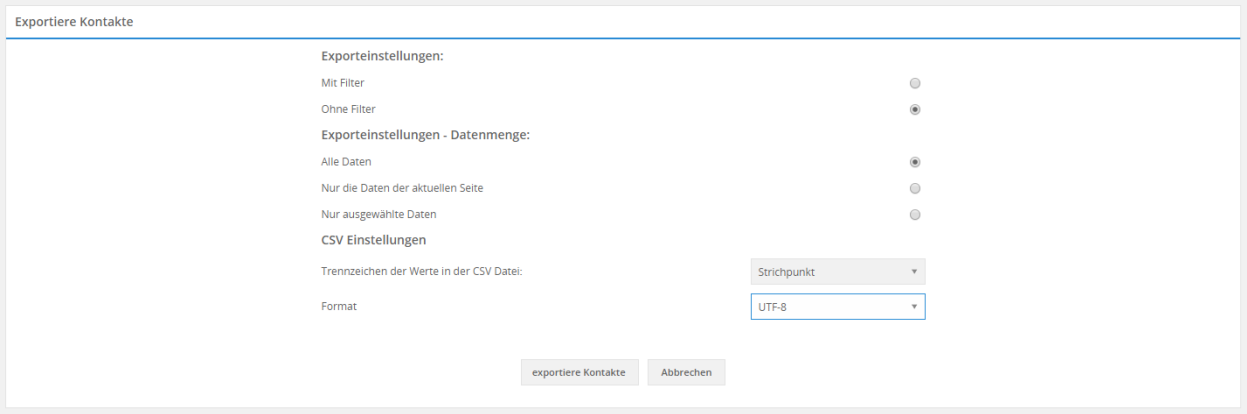
Bemerkung: Für den CSV Export muss - im Gegensatz zum *CSV Import* oder *CSV Update* - kein eigener *Cronjob* aktiviert werden, da ein CSV Export „sofort“ und nicht zeitgesteuert ausgeführt wird.

7.2.2 Beschreibung des Exportprozesses

Beispiel

Bei der Beschreibung des Exportprozesses wird beispielhaft ein CSV Export im Modul Kontakte durchgeführt:

Nach dem Klicken auf die Aktion “exportiere Kontakte” wird eine Eingabemaske mit den Exporteinstellungen angezeigt:



Die Einstellungen des Exports sind in drei Bereiche aufgeteilt:

Exporteinstellungen:

- Mit Filter - Berücksichtigt eine durchgeführte Suche bzw. erweiterte Suche in der Listenansicht. Es werden grundsätzlich nur Datensätze aus der Liste der Suchergebnisse beim CSV Export berücksichtigt.
- Ohne Filter - Eine vor dem Export in der Listenansicht durchgeführte Suche bzw. erweiterte Suche wird ignoriert, es werden alle Datensätze beim CSV Export berücksichtigt.

Exporteinstellungen - Datenmenge:

- Alle Daten - Alle Datensätze des Moduls werden exportiert.
- Nur die Daten der aktuellen Seite - Nur die Daten der aktuellen Seite, aus welcher der CSV Export gestartet wurde, werden beim CSV Export berücksichtigt.
- Nur ausgewählte Daten - Nur die Daten, welche in der Listenansicht mittels Checkbox (auch seitenübergreifend) markiert wurden, werden beim CSV Export berücksichtigt.

CSV Einstellungen:

- Trennzeichen der Werte in der CSV Datei - Auswahlliste mit den Werten „Strichpunkt“ und „Komma“ zur Festlegung des in der erzeugten CSV Datei verwendeten Trennzeichens. In den meisten Fällen ist hier „Strichpunkt“ zu bevorzugen (Ausnahme: zu exportierende Werte enthalten einen Strichpunkt).
- Format - Auswahl, in welcher Kodierung die CSV Datei exportiert werden soll: *UTF8* oder *ISO88591*.

Warnung: Ist in einer *Benutzerdefinierte Listenansicht*, aus der ein Export gestartet wird, ein Filter eingestellt, werden auch bei der Option „Alle Daten“ und „Ohne Filter“ nur die Daten exportiert, welche in der benutzerdefinierten Listenansicht enthalten sind.

Nach dem Klicken auf den Button “exportiere Kontakte” startet der CSV Export und die CSV Datei wird nach der Erzeugung im standardmäßig eingestellten Download-Ordner Ihres Browsers gespeichert.

Der Dateiname der erzeugten CSV Datei ist jeweils der engl. Modulname, in unserem Beispiel “Contacts.csv”.

Warnung: Welche Felder aus einem Datensatz exportiert werden, kann nicht konfiguriert werden. Bei einem CSV Export werden grundsätzlich alle Felder eines Datensatzes exportiert. Falls Sie nur ein paar einzelne Felder eines Datensatzes exportieren möchten, empfiehlt es sich, einen entsprechenden Bericht zu erstellen und diesen im CSV Format zu exportieren.

7.3 CSV Update

7.3.1 Allgemeine Informationen

Aktualisierung bestehender Datensätze

Im CRM+ System gibt es derzeit mehrere Möglichkeiten Datensätze zu verändern und/oder zu ergänzen. Auch die Möglichkeiten per CSV Datei Daten zu importieren und/oder zu exportieren sind vorhanden. Sollen jedoch viele Datensätze mit unterschiedlichen Merkmalen aktualisiert, ergänzt oder überschrieben werden, ist das nur durch manuelle Eingaben bzw. Änderungen je Datensatz möglich.

Um viele Datensätze effizient in kurzer Zeit zu aktualisieren und gleichzeitig die externe Überarbeitung der Daten so einfach wie möglich zu gestalten, wird ein CSV Update zur Verfügung gestellt.

Diese Funktion wird für die folgenden Module angeboten:

- Leads
- Personen
- Organisationen
- Partner
- Potentiale
- Produkte
- Dienstleistungen

In den folgenden Punkten wird die genaue Funktionsweise, sowie die Möglichkeiten und Einschränkungen beschrieben.

7.3.2 Berechtigung und Möglichkeiten der Aktualisierung

Die Aktualisierung von Datensätzen via CSV kann, genau wie der Im- und Export, je Modul und je Profil berechtigt werden. Bei der Verwendung von mehreren Profilen je Rolle wird auch in diesem Fall das Recht des CSV Updates anhand der Summe der positiven Einstellungen gesetzt.

Sobald ein Benutzer in einem Modul über die generelle Freigabe für ein CSV Update verfügt, kann er in der Listenansicht über die Schaltfläche “Aktionen” den Unterpunkt “CSV Update” aufrufen. Die nötigen Schritte und dort einzustellende Möglichkeiten werden im Abschnitt *„Beschreibung des Updateprozesses“* beschrieben.

Bemerkung: Eine Aktualisierung kann nur auf solche Datensätze vorgenommen werden, bei welchen der Benutzer mindestens ein schreibendes Recht eingeräumt bekommen hat. Es wird zusätzlich zum generellen Schreibrecht auf den Datensatz, auch ein Schreibrecht auf das zu aktualisierende Feld benötigt. Soll eine Auswahlliste oder eine Multiauswahlliste aktualisiert werden, wird zudem die Berechtigung auf die zu setzende Option benötigt. Eine Neuanlage von nicht vorhandenen Auswahllistenwerten ist während des Update Vorgangs nicht möglich.

Genau wie der Import, wird auch das CSV Update per Cronjob aufgerufen und im Hintergrund verarbeitet.

Warnung: Es kann pro Modul nur eine Aktualisierung platziert werden. Dies gilt systemweit für alle Benutzer. Da die Möglichkeit des mehrfachen Updates ein und des selben Datensatzes bestehen könnte, muss diese Limitierung gesetzt werden. Erst nachdem der bestehende Updatevorgang verarbeitet wurde, kann für das gleiche Modul eine weitere Aktualisierung eingestellt werden.

Es besteht aber die Möglichkeit, einen Import und ein Update je Modul parallel zu initialisieren. Im Falle des Imports kann dies, wie gehabt, je Benutzer und Modul erfolgen.

Wird das CSV Update erfolgreich in der Verarbeitungsliste aufgenommen, bekommt der Benutzer über das System eine Nachricht. Der Benutzer erhält automatische Benachrichtigungen, wenn Aktualisierungen für den nächsten Update-Lauf vorgemerkt sind, das Update gestartet wurde, sowie nach Abschluss aller Prozesse. Die Nachrichten sind in der Aktivitätenübersicht zu finden.

Warnung: Wurde ein CSV Update durchgeführt und der Benutzer über die erfolgreichen Änderungen an den Datensätzen informiert, können diese Änderungen nicht mehr automatisch rückgängig gemacht werden.

Bemerkung: Soll ein Import und Update in einem Modul gleichzeitig platziert werden, kann sich das Update natürlich nicht auf die noch zu importierenden Datensätze beziehen. Für die Aktualisierung muss der Datensatz bereits im CRM+ System vorhanden sein.

Wird die Update Funktion erneut aufgerufen, obwohl bereits eine andere Aktualisierung in einem Modul vorgemerkt ist, wird der Benutzer über die genau Uhrzeit und den Ersteller des Aktualisierungsprozesses informiert. Erst im Anschluss kann ein neues Update eingestellt werden.

Allerdings hat der Benutzer, welcher das Update in Auftrag gegeben hat, bis zum Ereignis “Update vorgemerkt” die Möglichkeit, den Prozess manuell zu löschen. Im Anschluss kann dann eine neue CSV für eine Aktualisierung eingestellt werden.

Möglichkeiten der Aktualisierung je Feldtyp

In CRM+ werden verschiedene Feldtypen angeboten. Die folgende tabellarische Auflistung beschreibt die Möglichkeiten bei der Aktualisierung je Typ:

Feldtyp	Updateverhalten
Textfeld	Überschreiben
Zahlenfeld	Überschreiben
Prozentfeld	Überschreiben
Währungsfeld	Überschreiben
Datumsfeld	Überschreiben
E-Mailfeld	Überschreiben
Telefonfeld	Überschreiben
Auswahlliste	Überschreiben
URL Feld	Überschreiben
Text Bereich	Überschreiben oder Ergänzen
Multi-Auswahl Box	Überschreiben oder Ergänzen
Skype Feld	Überschreiben
Referenzfeld	Überschreiben

Definition

Überschreiben: Der Inhalt des zu aktualisierenden Feldes wird mit dem aus der CSV Datei komplett ersetzt.
Ergänzen: Der Inhalt des Feldes wird um die Daten der CSV Datei ergänzt und am Ende des aktuellen Inhaltes eingefügt.
Anwendung der Methoden: Da das Überschreiben bei allen Feldtypen möglich ist, ist diese Methode immer der Standard. Bei den Feldtypen, bei welchen auch ein Ergänzen erlaubt ist, kann der Benutzer zwischen den beiden Methoden wählen. Die Einstellung wird bei der Feldzuordnung mitgegeben.

Aktualisierung von Referenzfeldern, speziellen Feldern und automatischen Berechnungen

Referenzfelder

Um ein Referenzfeld zu aktualisieren, wird eine Kombination aus dem englischen Modulnamen und der eindeutigen Datensatz ID benötigt. Anders als beim Import kann so gewährleistet werden, dass selbst bei doppelten Namen immer der richtige Datensatz als Referenz gewählt wird.

Modul	Referenzfeld	engl. Modulname
Leads	Lead Nr.	Leads
Personen	Kontaktnr.	Contacts
Organisationen	Organisationsnr.	Accounts
Partner	Partnernr.	Partner
Verkaufspotentiale	Potential Nr.	Potentials

Definition

Die Syntax muss folgende Struktur aufweisen: „MODULNAME::::DATENSATZID“.
Beispiel: Contacts::::CON4711 Mit dieser Referenz könnte z.b. im Feld Vorgesetzter im Modul Personen der Kontakt mit der Nummer CON4711 als Referenz zugewiesen werden.

Bemerkung: Diese Form der Syntax muss bei allen Referenzfeldern angewendet werden!

Referenz der Organisation und organisationsbezogene Felder im Modul Personen

Im Modul Personen gibt es aufgrund der organisationsbezogenen Feldern und der Möglichkeit der Mehrfachzuordnung von Organisationen auch eine gesonderte Behandlung der Updatelogik.

Dies begründet sich darin, dass nicht nur die Organisation als Multi-Referenz vorhanden ist, sondern auch je verknüpfter Organisation verschiedenste organisationsbezogenen Felder vorliegen können.

Per CSV Update lassen sich jedoch nur die organisationsbezogenen Felder der Hauptbeziehung einer Organisation aktualisieren. Auch beim Update der Organisationsreferenz selbst kann nur die Hauptbeziehung ak-

tualisiert bzw. eingetragen werden. Nebenzuordnungen müssen manuell eingetragen oder verändert werden.

Bankverbindung im Modul Organisationen und Partner

Im Modul Organisationen und Partner gibt es die Möglichkeit, mehrere Bankverbindungen einzutragen. Mit dem CSV Update kann lediglich der Hauptblock "Bankverbindungen" und deren Felder aktualisiert oder eingetragen werden. Alle weiteren, möglicherweise vorhandenen Bankverbindungen müssen manuell bearbeitet oder eingetragen werden.

Vom Update ausgeschlossene Felder

Für die folgenden Felder ist keine Funktionen des Updates vorhanden:

Feldname	Modul / Beschreibung
Lead Nr.	Modul Leads
Leadsphoto	Modul Leads
Partnernr.	Modul Partner
Partnerphoto	Modul Partner
Kontaktnr.	Modul Personen
Photo	Modul Personen
Organisationsnr.	Modul Organisationen
Organisationsphoto	Modul Organisationen
Potential Nr.	Modul Verkaufspotentiale
Forecast Block	Modul Verkaufspotentiale: Alle Felder des Blocks Forecast sind vom Update ausgeschlossen und können nur manuell bearbeitet werden.
Tag Cloud	Das Update der Tag Cloud ist in allen Modulen nicht möglich.
erstellt	Das Update des Erstellungsdatums ist in allen Modulen nicht möglich.
geändert	Das Update des Änderungsdatums ist in allen Modulen nicht möglich, bzw. wird automatisch durch die Änderung am betreffenden Datensatz eingetragen.

Sollten im Rahmen eines Projekts neue spezielle Felder eingefügt worden sein, können auch hier noch weitere Ausnahmen vorhanden sein.

Wurden nur benutzerdefinierte Felder über den Layout-Editor eines Moduls angelegt, sind diese jederzeit per CSV aktualisierbar.

Feld "Summe Wahrscheinlichkeit Gesamtbetrag" im Modul Verkaufspotentiale

Da dieses Feld nicht durch den Benutzer zu bearbeiten ist, kann auch per CSV Update dort kein Wert eingetragen werden. Der Inhalt des Feldes errechnet sich automatisch mit folgender Formel: "Betrag * Wahrscheinlichkeit Gesamtbetrag". Wird per CSV Aktualisierung in mindestens einem der beiden Felder ein neuer Wert eingetragen, wird die "Summe Wahrscheinlichkeit Gesamtbetrag" selbstständig im Hintergrund berechnet.

Leerwerte

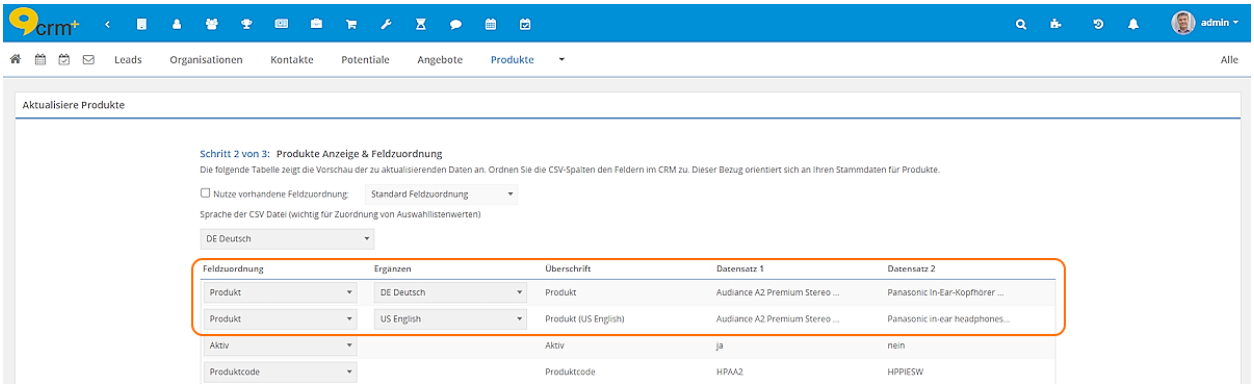
Soll ein Feld geleert werden, muss einfach ein leeres Feld in der Update-Datei mitgegeben werden.

Aktualisierung von mehrsprachigen Feldern

Für Felder der Module *Produkte* und *Dienstleistungen* können mehrere Sprachen für diverse Felder aktiviert werden.

Siehe hierzu bitte auch den Punkt „14. Mehrsprachige Felder für den Produktblock" im Abschnitt *Modulmanager - Modullayout*, sowie den Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen - Mehrsprachige Felder in Positionen* im Handbuch.

Im Schritt 2 von 3 (Produkte Anzeige & Feldzuordnung) der CSV Aktualisierung stellt sich ein mehrsprachiges Feld wie folgt dar:



Ausführung von Events

Ähnlich wie beim Import von CSV Dateien, werden auch beim CSV Update keine Mechanismen wie Workflows oder die Änderungsverfolgung ausgeführt. Diese werden nur ausgeführt, wenn beim CSV Import die Checkbox „Events erlauben" angehakt ist (siehe Text beim Informationsicon bei diesem Feld).

Um Updates mit der Ausführung von Workflows zu ermöglichen, kann im ersten Schritt die Checkbox "Events erlauben" angeklickt werden. In diesem Fall können je CSV Datei maximal 100 Datensätze aktualisiert werden.

Aufbau der CSV Datei

Um ein CSV Update durchführen zu können, muss diese mindestens zwei Spalten aufweisen. In der ersten Spalte muss zwingend die CRM interne Datensatznummer angegeben werden. Ab der zweiten Spalte werden die zu aktualisierenden Werte definiert.

Die Kodierung der CSV Datei und die verwendeten Trenner der einzelnen Spalten können beim Dateiupload im CRM+ definiert werden. Es besteht jedoch nur die Möglichkeit, CSV Dateien mit den Kodierungen ISO-8859-1 und UTF-8 zu verwenden.

Als erlaubte Trenner kann entweder ein Komma "," oder ein Semikolon ";" verwendet werden. Andere Kodierungen und/oder Trenner können nicht verarbeitet werden.

In der ersten Spalte der CSV Datei muss immer die CRM+ interne ID des Datensatzes zu finden sein. Anhand dieser eindeutigen und einzigartigen Nummer wird der richtige Datensatz gewählt, um die nachfolgenden Informationen zu aktualisieren.

Die eindeutigen Nummern je Modul sind in den folgenden Feldern zu finden:

Feldname	Modul
Lead Nr.	Modul Leads
Partnernr.	Modul Partner
Kontaktnr.	Modul Personen
Organisationsnr.	Modul Organisationen
Potential Nr.	Modul Verkaufspotentiale
Produkt Nr.	Modul Produkte
Dienstleistungsnr.	Modul Dienstleistungen

Besonderheiten bei bestimmten Dateneingaben

Bei einigen Feldtypen müssen die Eingaben nach einer genauen Definition erfolgen, um diese richtig verarbeiten zu können. Die folgenden Punkte beschreiben die genaue Syntax:

Definition

Datumswerte Datumsfelder müssen immer im Format in der CSV Datei eingetragen sein, wie diese bei den Benutzereinstellungen hinterlegt sind (z.B. YYYY-MM-DD oder DD-MM-YYYY), welcher das CSV Update durchführt.

Definition

Auswahllisten Auswahllistenwerte müssen bereits in CRM+ existieren, da ansonsten eine entsprechende Fehlermeldung mit Hinweis auf die Logdatei angezeigt wird. Die Auswahllistenwerte in der CSV Datei müssen genau so geschrieben sein, wie diese in CRM+ vorhanden sind. Die Auswahllistenwerte in der CSV Datei müssen nicht in Hochkommas o.ä. gesetzt werden.

Definition

Multiauswahllisten Sowohl beim Überschreiben wie auch im Ergänzen können mehrere Werte aktualisiert werden. Um diese Werte zu trennen, muss zwischen den einzelnen Optionen der Trenner „|##|“ verwendet werden. Dieser setzt sich aus den folgenden Bestandteilen zusammen:

- Leerzeichen
- Senkrechter Strich (Pipe: |)
- Doppelkreuz (#)
- Doppelkreuz (#)
- Senkrechter Strich (Pipe: |)
- Leerzeichen *Beispiel:* Wert 1 |##| Wert 2 Soll lediglich ein Wert überschrieben oder ergänzt werden, ist der Trenner nicht nötig.

Definition

Checkbox Für den Updateprozess müssen die Zustände „ja (angeklickt)“ mit der Zahl 1 und „nein (nicht angeklickt)“ mit der Zahl 0 in die CSV Datei eingetragen werden.

Definition

Währungsfelder Soll ein Währungsfeld aktualisiert werden, wird als Einheit immer die des Benutzers verwendet, welcher das Update initialisiert hat. Als einzige Formatierung der Währung darf das Dezimaltrennzeichen in Form eines Punkts (.) verwendet werden. Andere Formatierungen und/oder Dezimaltrennzeichen können nicht verarbeitet werden und führen zu Fehlern.

Definition

Zahlen- und Prozentfelder Wie auch bei den Währungsfeldern, ist die Formatierung eines Zahlen- und / oder Prozentfeldes auf das Dezimaltrennzeichen in Form eines Punkts (.) beschränkt. Andere Formatierungen und/oder Dezimaltrennzeichen können nicht verarbeitet werden und führen zu Fehlern.

7.3.3 Beschreibung des Updateprozesses

Um eine CSV Datei als Update in das CRM+ einzustellen, sind drei Schritte mit den folgenden Konfigurationen und Einstellungen nötig:

Schritt 1 - Datei hochladen

Im ersten Schritt muss die CSV Datei in das dafür vorgesehene Upload Feld eingefügt werden. Zudem wird angegeben, ob die Datei in der ersten Zeile Überschriften der Spalten hat. Ist dies der Fall, wird der erste Datensatz beim Update ignoriert.

Auch die Spaltentrenner und die Kodierung der Datei müssen in diesem Schritt eingestellt werden (siehe hierzu *Aufbau der CSV Datei*).

Sollen während des Updates auch Events ausgeführt werden (hierzu zählen unter anderem alle Workflows), muss die gleichnamige Checkbox angeklickt werden. In diesem Fall ist jedoch pro Update ein Limit von maximal 100 zu aktualisierenden Datensätzen gesetzt.

Bemerkung: Die Änderungsverfolgung, falls aktiv, zählt in diesem Fall nicht zu den Events, sondern wird immer ausgeführt.

Nachdem alle Grundeinstellungen vorgenommen wurden, kann der Benutzer mit einem Klick auf den "Weiter" Button zum zweiten Konfigurationsschritt navigieren.

Schritt 2 - Feldzuordnungen

Im zweiten Schritt werden die Feldzuordnungen gepflegt. Das erste Feld muss die eindeutige Datensatznummer enthalten. Je nach Modul wird dieses Feld bereits vom System mit dem richtigen Wert vorbelegt und kann vom Benutzer nicht mehr beeinflusst werden. Alle weiteren Felder können frei konfiguriert werden.

Anhand der in der CSV Datei gewählten Überschriften (falls vorhanden) versucht das CRM+ System die Spalten selbstständig zu erkennen. Dies funktioniert jedoch nur, wenn der Spaltenname der exakten Schreibweise des CRM Feldes entspricht.

Sollte ein Feld der CSV Datei nicht aktualisiert werden, muss keine Auswahl getroffen werden, bzw. wenn das Feld automatisch erkannt wurde, muss die Auswahlliste auf den Wert "– dieses Feld nicht aktualisieren –" gesetzt werden. Alle Felder mit dieser Kennzeichnung werden beim Updateprozess komplett ignoriert.

Grundsätzlich werden alle Informationen überschrieben. In einigen Fällen wird jedoch die Möglichkeit geboten, anstelle des Überschreibens auch Werte zu ergänzen. In diesem Fall wird nach dem Auswahlfeld für die Feldbelegung eine Checkbox angezeigt. Klickt der Benutzer diese an, wird ergänzt und nicht überschrieben.

Sollen in einem Update Auswahllistenwerte (Einfach-/Multiauswahllisten) aktualisiert werden, kann der Benutzer die Sprache für diese Werte auswählen. Diese Einstellung gilt für den gesamten Updateprozess. Als Vorgabe wird die Sprache des Benutzers ausgewählt.

Genau wie beim Import, besteht auch beim Update die Möglichkeit, eine bestimmte Reihenfolge an Feldzuordnungen zu speichern und/oder zu laden.

Sind alle Einstellungen getroffen, wird mit einem Klick auf den "Weiter" Button die Prüfung vor dem Update gestartet. In erster Instanz wird eine einfache Prüfung auf doppelt ausgewählte Felder in der Zuordnung ausgeführt.

Im zweiten Schritt werden einige Prüfungen im Hintergrund durchgeführt (siehe hierzu *Prüfung vor dem Update*). Die Oberfläche wird in dieser Zeit für den Benutzer blockiert. Je nach Größe der CSV Datei kann dies einige Minuten in Anspruch nehmen.

Liefen alle Prüfungen fehlerfrei durch, wird der Benutzer zum dritten Schritt weitergeleitet. Kam es zu Fehlern, wird der Benutzer durch ein Popup über diesen Umstand informiert. In diesem Fall kann das Update erst nach Beseitigung aller Fehler durchgeführt werden. Um dem Benutzer eine genaue Auflistung der nötigen Anpassungen zu liefern, wird eine Log-Datei im TXT Format zum Download angeboten. In dieser Datei sind alle vorhanden Fehler nach folgendem Schema aufgelistet:

- Zeilennummer der CSV Datei
- Fehlermeldung

Beispiel

2: Datensatz wird nicht aktualisiert weil der Wert des Feldes Industrie nicht existiert oder für den Benutzer nicht zur Verfügung steht.

Nachdem alle Fehler behoben wurden, muss die neue CSV Datei für das Update wieder hochgeladen und alle Konfigurationen erneut durchgeführt werden. Erst wenn kein Fehler mehr vorhanden ist, wird zu Schritt drei weitergeleitet.

Schritt 3 - Informationen zu benötigten Rechten

Im dritten Schritt werden dem Benutzer lediglich noch Informationen über die beim Update benötigten Rechte angezeigt. Mit einem Klick auf die "Weiter" Schaltfläche wird die Aktualisierung für den nächsten Cronjob-Lauf registriert. Der Benutzer wird über den erfolgreichen Abschluss per interner Nachricht informiert.

7.3.4 Beschreibung der Prüfroutinen

Um möglichst alle Fehler vor der Ausführung der Aktualisierung abfangen zu können, werden einige Prüfungen anhand der Feldzuordnungen und der hochgeladenen CSV Datei vorgenommen. Dieser Prozess startet nachdem die Feldzuweisung im *Schritt 2* abgeschlossen ist und der Benutzer auf den Button "Weiter" klickt.

Je nach Größe der Datei kann dies einige Minuten in Anspruch nehmen. **Der Benutzer darf in der Zeit den Browser-Tab nicht schließen!**

Bevor die eigentliche Prüfung der Eingaben und CSV Inhalte beginnt, wird nach doppelten Feldbelegungen gesucht. Sind diese vorhanden, wird der Benutzer darauf hingewiesen und muss diesen Umstand ändern. Erst dann kann der Prüfprozess gestartet werden.

Prüfung vor dem Update

Die folgenden Prüfungen verhindern den Abschluss und die damit verbundenen Einstellungen des Updates:

- **Prüfung der Datensatz ID (zu aktualisierenden Eintrag)**

  Es werden alle IDs der ersten Spalte der Datei geprüft, ob der Datensatz und mindestens ein schreibendes Recht des ausführenden Benutzers gegeben ist.

- **Prüfung der Datensatz ID (Referenzfelder)**

  Anhand der eingestellten Feldzuordnung werden alle Aktualisierungen der Referenzfelder überprüft. Auch hier wird anhand der angegebenen Datensatz ID der entsprechende Eintrag gesucht und auf mindestens ein lesendes Recht des ausführenden Benutzers geprüft.

- **Prüfung Feldberechtigungen**

  Anhand der eingestellten Feldzuordnung werden alle zu aktualisierenden Felder auf ein vorhandenes Schreibrecht geprüft.

- **Prüfung auf Auswahllistenwerten**

  Um einen Datensatz aktualisieren zu können, müssen alle Auswahllistenwerte (für Einfach- wie auch Multiauswahllisten) vorhanden sein. Die Anlage während des Updates ist nicht möglich. Zudem muss der ausführende Benutzer berechtigt sein, den Status zu verwenden.

- **Prüfung auf Leerwerte für Pflichtfelder**

  Pflichtfelder eines Moduls können nicht mit Leerwerten überschrieben werden.

Fehler während des Updates

Da zwar vor der Initialisierung des Updates alle Eventualitäten in Bezug auf vorhanden Rechte und Werte geprüft werden, darf aber nicht davon ausgegangen werden, dass diese zum eigentlichen Zeitpunkt der Ausführung noch in dieser Form Bestand haben. Im Falle eines Fehlers, wird der Updateprozess dann vollständig für diesen Datensatz abgebrochen.

Die folgenden Punkte können zu diesem Verhalten führen:

- Im Zuge von Neudefinitionen eines Pflichtfeldes kann es dazu kommen, dass bestehende Datensätze noch keine Inhalte in diesem Feld haben. Wird nun ein Update auf einen solchen Datensatz vorgenommen, kann ohne Inhalt für das leere Pflichtfeld der Speicherprozess nicht abgeschlossen werden.

  Ebenfalls kann es dazu kommen, dass ein Feld, welches mit einem Leerwert überschrieben werden soll, als Pflichtfeld definiert wurde. Auch in diesem Fall kann das Update der betroffenen Zeile nicht durchgeführt werden.

- Es besteht kein Recht mehr, das entsprechende Modul und den zu aktualisierenden Datensatz zu sehen und/oder es ist kein schreibendes Recht auf das zu aktualisierende Feld mehr vorhanden.

- Der Datensatz wurde in der Zwischenzeit gelöscht.

Die folgenden Punkte führen zwar zu keinem Abbruch des Updates, werden aber ein unstimmiges Ergebnis liefern:

- Der zu setzende Auswahllistenwert (Einzel- und Multiauswahl) darf nicht mehr gesehen und somit verwendet werden, oder wurde gelöscht. Es wird in der Detailansicht der Wert “Ansicht gesperrt” in roter Schrift angezeigt.
- Das Modul oder der Datensatz einer Referenz darf nicht mehr eingesehen werden oder wurde gelöscht. Der Name des zugewiesenen Verknüpfung wird zwar angezeigt, bei einem Klick auf den Datensatz wird dem Benutzer aber eine Fehlermeldung angezeigt.

Rückgabe und Syntax von Fehlern

Nach Abschluss der Aktualisierung wird dem Benutzer eine systeminterne Nachricht zugestellt. Sollte es zu Fehlern gekommen sein, hat der Benutzer die Möglichkeit, eine Log-Datei im TXT Format aufzurufen. Wie nach der Prüfung bei der Initialisierung des Updatevorgangs, ist die Datei nach folgendem Schema aufgebaut:

- Zeilennummer der CSV Datei
- Fehlermeldung

Beispiel

2: Datensatz wurde nicht aktualisiert, weil der Wert des Feldes Industrie nicht existiert oder für den Benutzer nicht zur Verfügung steht.

Mit diesen Ergebnissen kann der Benutzer die betroffenen Zeilen seiner CSV Datei korrigieren und diesen Auszug für ein erneutes Update einstellen.

Warnung: Die Möglichkeit des Downloads der Fehler-TXT Datei ist nur solange vorhanden, bis im gleichen Modul eine neue Aktualisierung initialisiert wurde.

7.4 vCard

7.4.1 Allgemeine Informationen

Eine *VCard* ist eine “elektronische Visitenkarte”, die ein Benutzer mit einem Mausklick z.B. direkt in das Adressbuch seines E-Mail-Programms (z.B. Outlook) übernehmen kann.

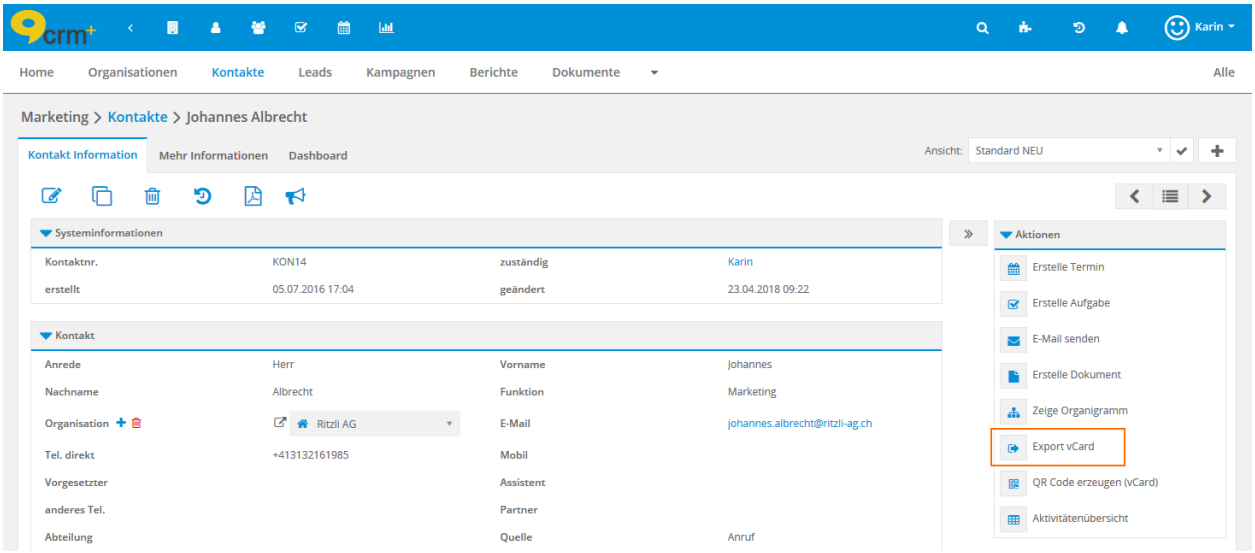
vCards können in *HTML* eingebettet, als Dateianhänge zu einer E-Mail verschickt werden oder als QR-Code vorliegen.

Der *QR Code* (englisch Quick Response, “schnelle Antwort”, als Markenbegriff “QR Code”) ist ein zweidimensionaler Code, welcher aus einer quadratischen Matrix aus schwarzen und weißen Quadraten, die die kodierten Daten binär darstellen, besteht.



7.4.2 vCard exportieren

Die Aktion “Export vCard” steht in der Detailansicht eines Datensatzes im Block “Aktionen” zur Verfügung:



Nach dem Klicken auf die Aktion “Export vCard” wird eine vCard-Datei (Dateiendung .vcf) erzeugt und autom. vom Browser in Ihrem Download-Ordner gespeichert.

Warnung: Die Aktion „Export vCard“ steht nur in der Detailansicht eines Datensatzes im Modul „Kontakte“ zur Verfügung.

Die VCF-Datei kann nun zur weiteren Verwendung genutzt werden.

Beispiel

Outlook Benutzer: Durch einen Doppelklick auf die VCF-Datei in Ihrem Download-Ordner werden die Kontaktdaten autom. in einem Qutlook Kontaktformular geöffnet und können zu Ihrer Kontaktliste in Outlook hinzugefügt werden.

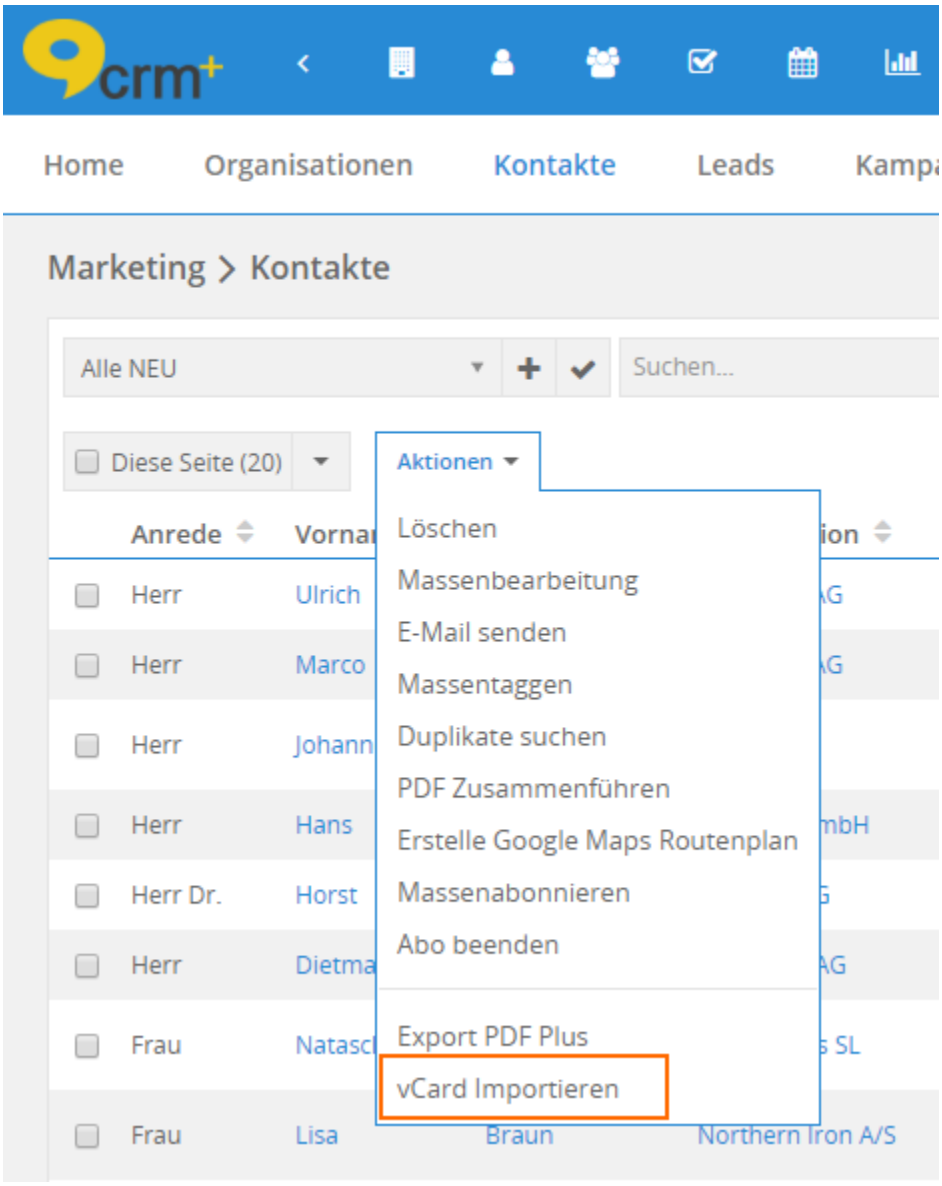
Bemerkung: Die Berechtigung, ob ein Benutzer eine vCard exportieren darf oder nicht, kann mittels *Aktionen* eingestellt werden. Da die Detailansichten eines Datensatzes rollengebunden definiert werden können, kann in entsprechenden Ansichten die Aktion „Export vCard“ deaktiviert werden. Bitte beachten Sie hierzu die Abschnitte *Modullayout* und *Rollen*.

7.4.3 vCard importieren

In CRM+ kann neben einem *VCard Export* auch ein vCard Import durchgeführt werden.

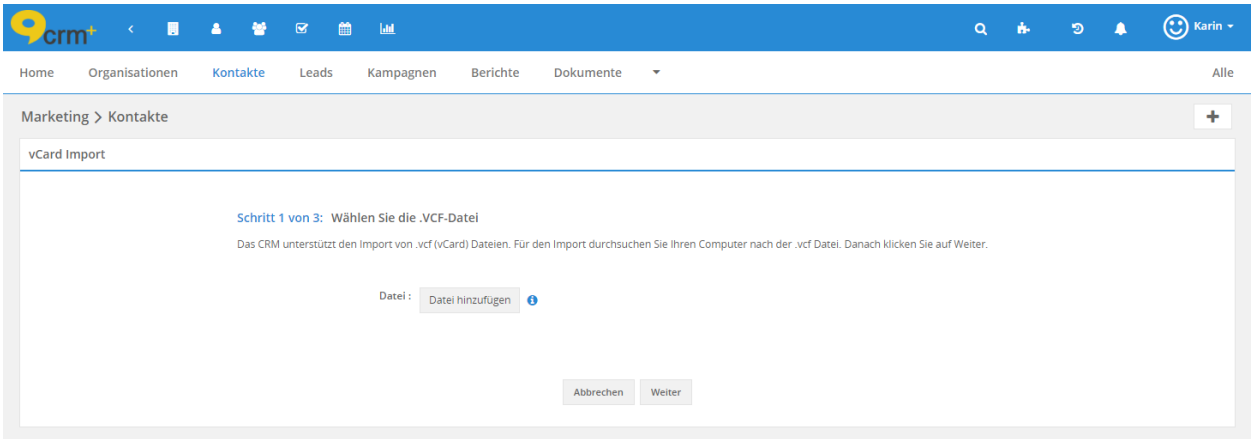
Die Aktion “vCard importieren” steht in der Listenansicht unter *Aktionen modulspezifisch* zur Verfügung.

Warnung: Die Aktion „vCard importieren“ steht nur im Modul Kontakte zur Verfügung.

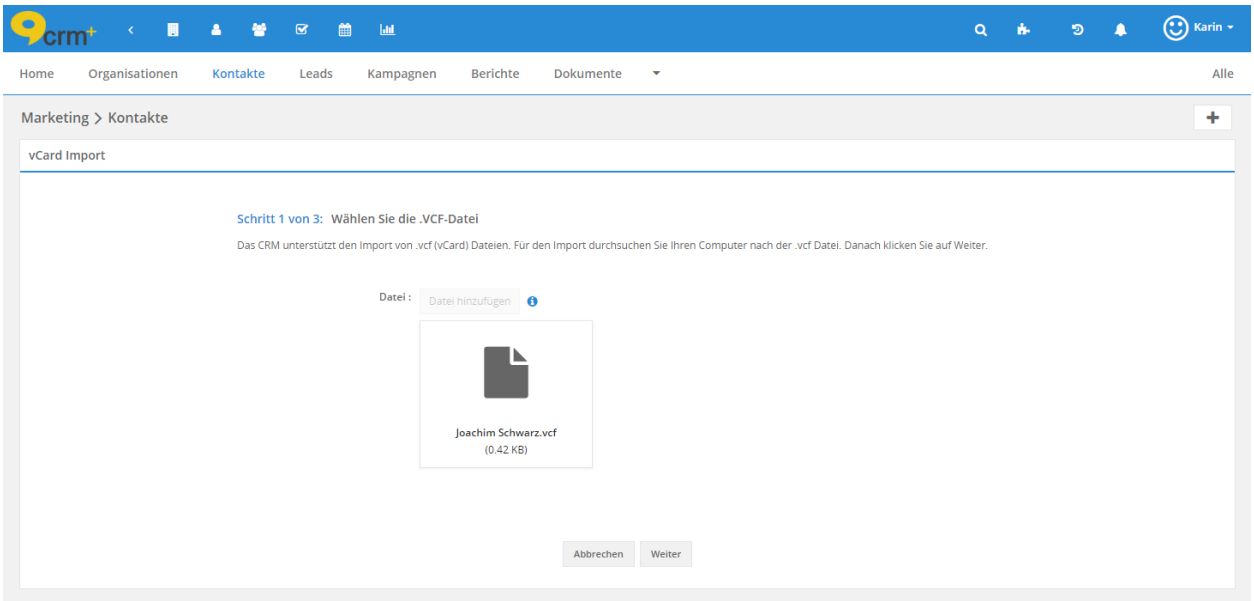


Nach dem Klicken auf die Aktion “vCard importieren” in der Listenansicht, öffnet sich die Eingabemaske des vCard Importprozesses, welcher in drei Schritte aufgeteilt ist.

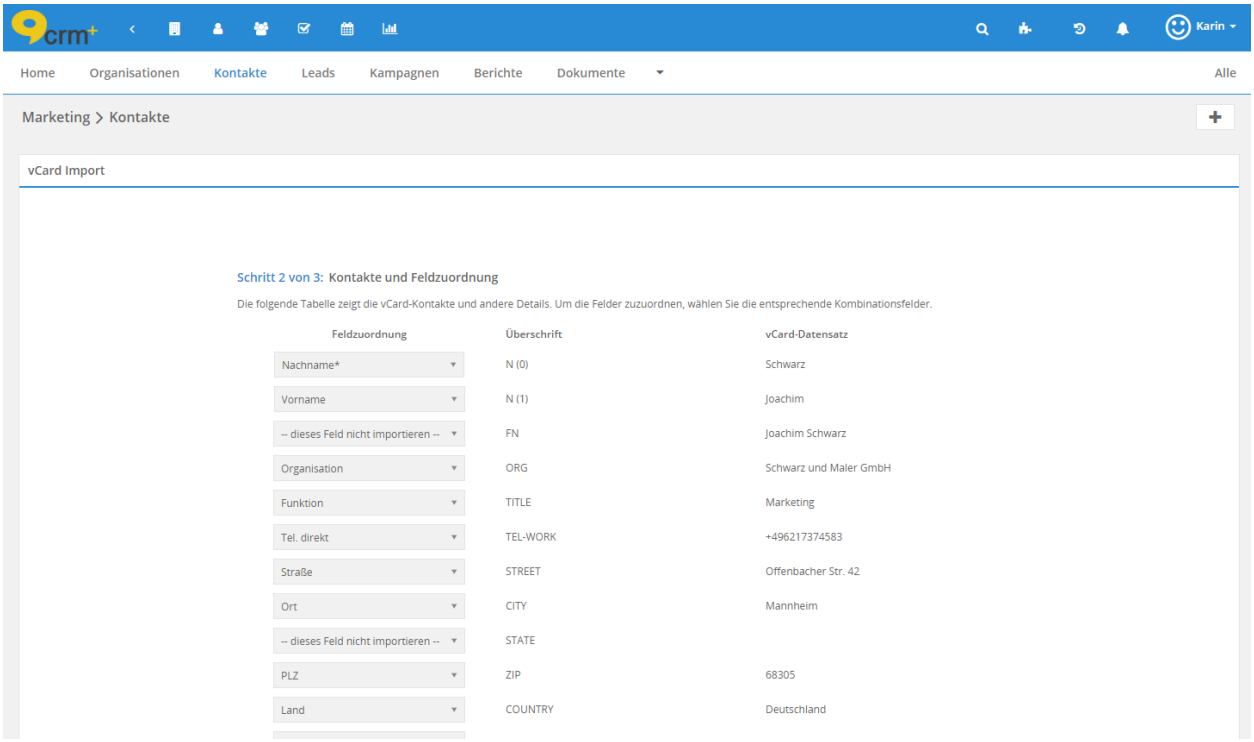
Im Schritt 1 von 3 wählen Sie die zu importierende VCF-Datei auf Ihrem Computer aus:



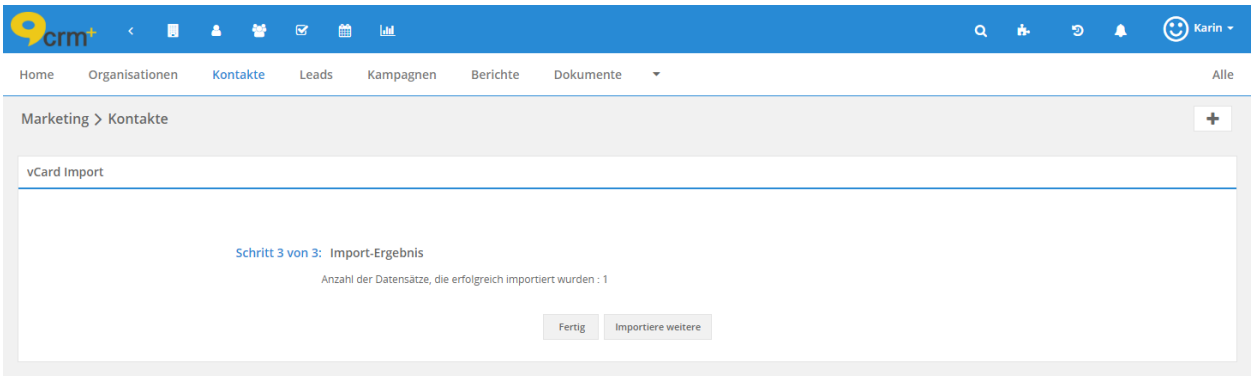
Nachdem die VCF-Datei ausgewählt und in CRM+ hochgeladen wurde, wird dies entsprechend angezeigt:



Im Schritt 2 von 3 werden die Feldzuordnungen vorgenommen. Sie können hier festlegen, welche Informationen aus der vCard in welche Felder von CRM+ importiert werden sollen:



Nach dem Klicken auf den Button “Weiter” wird die VCF-Datei importiert. Nach dem Import wird im Schritt 3 von 3 das Importergebnis angezeigt:



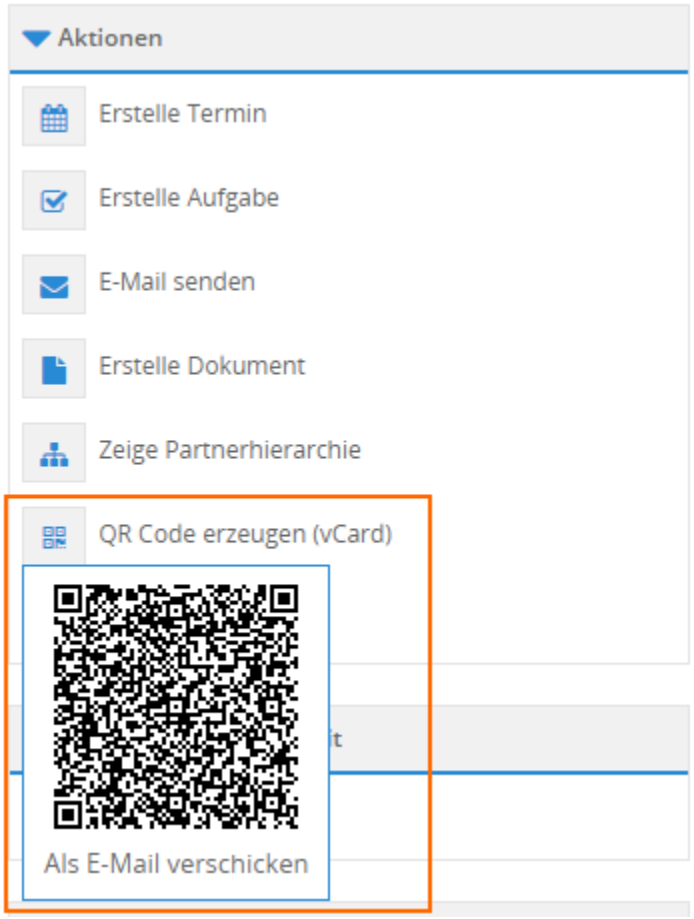
Durch Klicken auf den Button “Fertig” wird der Import beendet. Mittels des Buttons “Importiere weitere” können weitere VCF-Dateien ausgewählt und importiert werden.

Warnung: Es kann jeweils nur eine VCF-Datei ausgewählt, hochgeladen und anschließend importiert werden. Das gleichzeitige Importieren von mehreren VCF-Dateien ist nicht möglich.

Bemerkung: Die Berechtigung, ob ein Benutzer eine vCard importieren darf oder nicht, kann über die Profileinstellungen eingestellt werden. Hat ein Benutzer das Recht, im Modul Kontakte Datensätze zu erstellen/bearbeiten, steht auch die Aktion „vCard importieren“ in der Listenansicht zur Verfügung.

7.4.4 QR Code erzeugen (vCard)

Die Aktion “QR Code erzeugen(vCard)” steht in der Detailansicht eines Datensatzes im Block “Aktionen” zur Verfügung:



Nach dem Klicken auf die Aktion “QR Code erzeugen(vCard)” wird eine QR Code Bilddatei erzeugt und angezeigt.

Diese Bilddatei kann entweder mittels Rechtsklick direkt auf Ihrem Rechner (“Bild speichern unter…”) gespeichert werden, oder per E-Mail (Aktion “Als E-Mail versenden”) versendet werden.

Sollten Sie die Aktion “Als E-Mail versenden” wählen, öffnet sich die Erstellungsansicht einer neuen E-Mail in CRM+ . Die QR-Bilddatei ist bereits autom. in der E-Mail eingefügt. Nach der Auswahl des E-Mail Empfängers kann diese versendet werden.

Warnung: Die Aktion „QR Code erzeugen(vCard)“ steht nur in der Detailansicht eines Datensatzes in den Modulen Kontakte, Leads und Partner zur Verfügung.

Bemerkung: Die Berechtigung, ob ein Benutzer einen QR Code erzeugen darf oder nicht, kann mittels *Aktionen* eingestellt werden. Da die Detailansichten eines Datensatzes rollengebunden definiert werden können, kann in entsprechenden Ansichten die Aktion „QR Code erzeugen(vCard)“ deaktiviert werden. Bitte beachten Sie hierzu die Abschnitte *Modullayout* und *Rollen*.

KAPITEL 8

Globale Einstellungen

8.1 Benutzerverwaltung

In der Benutzerverwaltung können alle Einstellungen rund um die Benutzer und deren Möglichkeiten, sich im System zu bewegen, getätigt werden.

Warnung: Bitte berücksichtigen Sie, dass einige Einstellungen, die Sie vornehmen, für administrative Benutzer ignoriert werden. Zum Testen Ihrer Einstellungen sollten Sie daher einen Benutzer ohne Administrator-Status verwenden.

8.1.1 Authentifizierungsmethode

Es stehen insgesamt drei Authentifizierungsmethoden für die Anmeldung an CRM+ zur Verfügung:

- *SQL*
- *LDAP*
- *MS Azure AD über OAuth*

Bemerkung: Die Authentifizierungsmethoden „SQL“ und „LDAP“ stehen standardmäßig zur Verfügung. Die Authentifizierungsmethode „MS Azure AD über OAuth“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *MS Azure AD über OAuth* erworben und aktiviert wurde.

Die einzelnen Authentifizierungsmethoden sind in den nachfolgenden Abschnitten detailliert beschrieben.

SQL

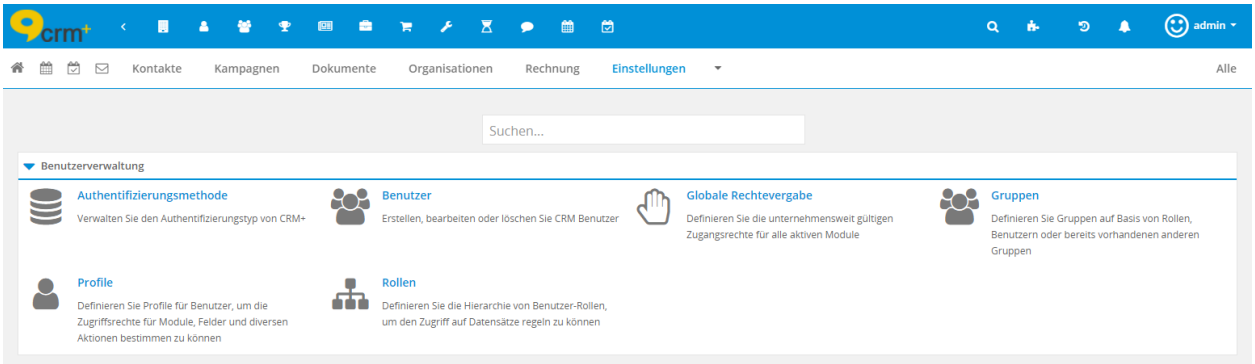
Beim Anlegen eines Benutzers wird ein Passwort vergeben, welches verschlüsselt in der CRM+ Datenbank gespeichert wird.
Nach der Eingabe des Benutzernamens und Passworts auf der *Loginseite* sowie dem Klicken auf den Button „Login“ erfolgt der Login.

LDAP

LDAP Authentifizierung

Die Authentifizierungsmethode *LDAP* ermöglicht es, die Benutzerauthentifizierung von CRM+ anstelle über die *SQL Datenbank* (Standardtyp) auf ein LDAP-Verzeichnis weiterzuleiten. Es können, nach erfolgreicher Authentifizierung, Benutzer aus dem hinterlegten LDAP-Verzeichnis abgefragt und in CRM+ hinterlegt werden.

Die Konfiguration für die LDAP Authentifizierung befindet sich im Bereich „Benutzerverwaltung“ im Einstellungspunkt „Authentifizierungsmethode“:



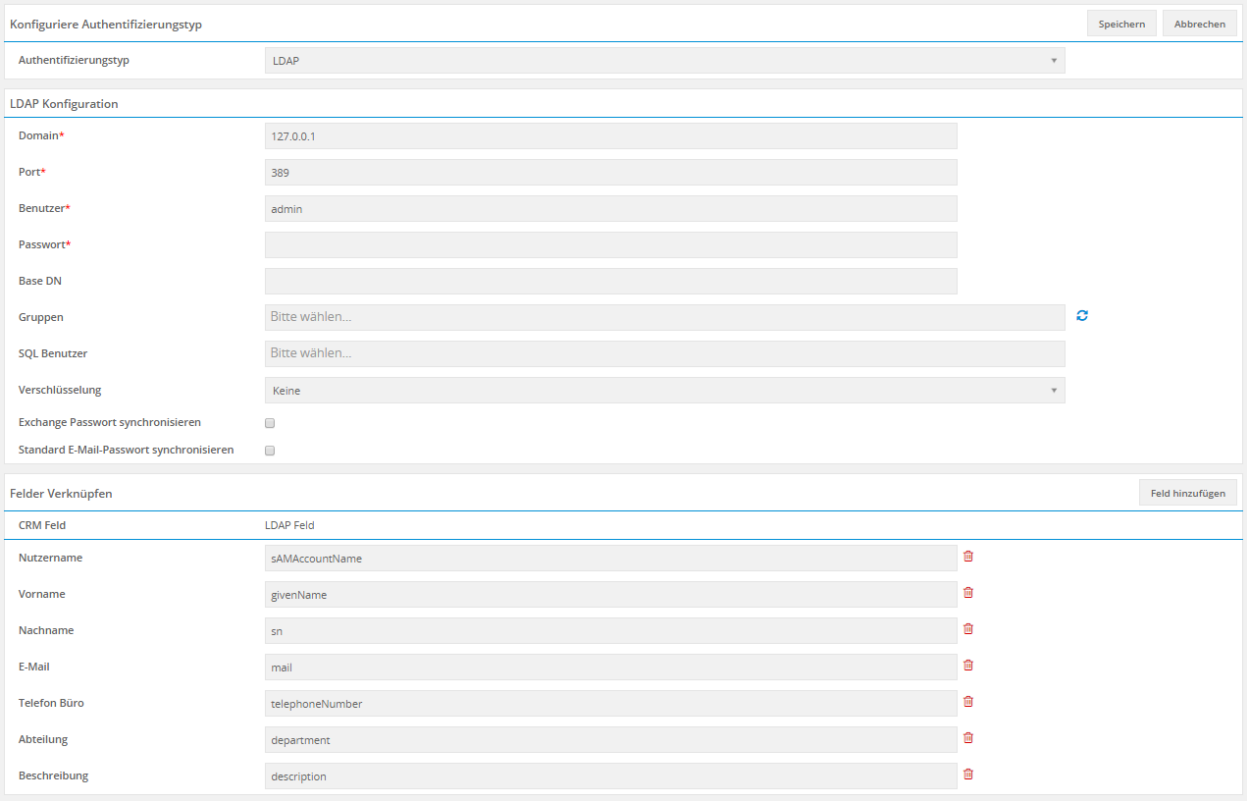
Anforderung

Bevor der Authentifizierungstyp in den globalen Einstellungen geändert wird, muss sichergestellt sein, dass folgende Anforderungen erfüllt sind:

- Ein LDAP-Verzeichnis und die Konfigurationsdaten stehen zur Verfügung.
- Ein Benutzer mit ausreichender Berechtigung (muss andere Benutzer im LDAP-Verzeichnis sehen können) ist verfügbar.

Konfiguration

Wird im Einstellungspunkt „Authentifizierungsmethode“ beim Einstellungspunkt „Authentifizierungstyp“ der Wert „LDAP“ ausgewählt, kann an dieser Stelle die LDAP Verbindungskonfigurationen hinterlegt werden.



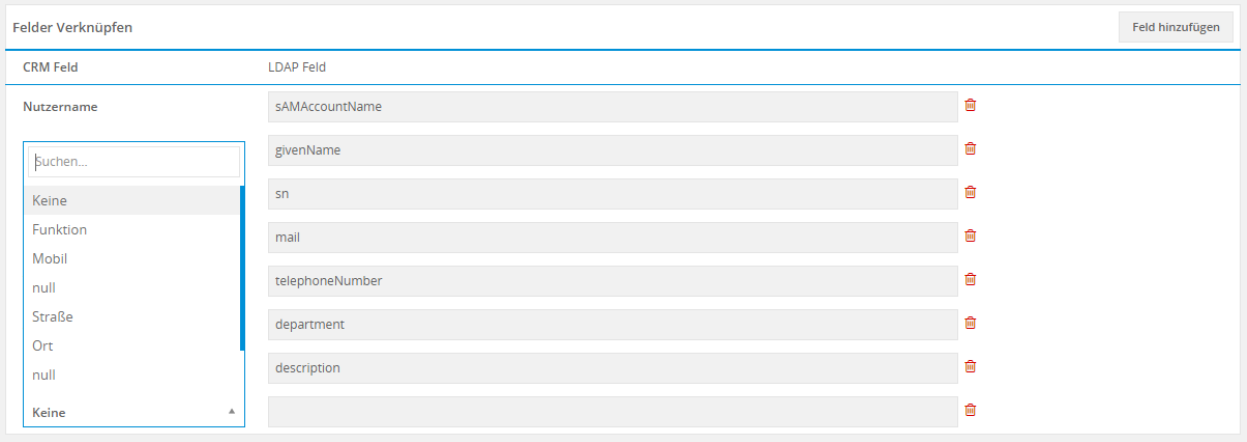
Mit einem * gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder.

Erklärung zu den einzelnen Feldern:

Feld	Erklärung
Domain*	Domain unter der Ihr LDAP-Verzeichnis erreichbar ist.
Port*	Port unter dem Ihr LDAP Server erreichbar ist (Standard: 389).
Benutzer*	LDAP Benutzer, welcher mindestens die Leserechte besitzt, um andere Benutzerkonten zu sehen.
Passwort*	Benutzerpasswort
BaseDN	LDAP-Verzeichnis, von dem aus die Abfragen getätigt werden sollen. Wird hier nichts eingetragen, werden die Abfragen aus dem root Verzeichnis getätigt.
Gruppen	Nachdem die Verbindungsdaten eingetragen sind, kann die Abfrage der Benutzer auf im LDAP-Verzeichnis befindende Gruppen beschränkt werden.
SQL Benutzer	Wählen Sie hier bestehende CRM+ Benutzer aus, welche nicht über LDAP, sondern wie bisher über SQL authentifiziert werden sollen. Die Benutzer "Admin" und "Serviceuser" sind immer SQL Benutzer und können nicht über LDAP authentifiziert werden.
Verschlüsselung	Verschlüsselungstyp mit dem die Daten von CRM+ und LDAP übertragen werden sollen.
Exchange Passwort synchronisieren	Hierbei wird bei jedem Einloggen - nachdem sich das Passwort auf dem LDAP Server geändert hat - beim Einloggen in CRM+ automatisch das Exchange Passwort des Benutzers auf das neue Passwort aktualisiert (Hintergrund: Bei LDAP können genau diese Passwörter z.B. alle 2 Wochen erzwungen aktualisiert werden. Es wird somit sichergestellt, dass das Exchange Passwort ebenfalls das aktuelle Passwort ist, ohne manuell die Einstellungen aufzurufen und dieses dort anzupassen).
Standard E-Mail-Passwort synchronisieren	Ähnliches Verhalten wie bei Exchange Passwort synchronisieren, nur für E-Mail Postfächer. Das Standard E-Mail Postfach ist jenes, welches auf dem LDAP Server beim Benutzer unter dem Feld "E-Mail" definiert ist. Einschränkung: Hat der Benutzer mehrere E-Mail Postfächer an CRM+ angebunden, werden diese nicht berücksichtigt. Hinweis: Diese Funktion setzt ebenfalls voraus, dass die entsprechenden Felder (vor allem das E-Mail Feld) zwischen CRM+ und LDAP gemappt/verknüpft wurden.
Host als Account-Suffix	Checkbox um den Host als Account-Suffix zu verwenden.

Bemerkung: Wenn die Verbindungsdaten nicht korrekt hinterlegt worden sind, lässt sich die Konfiguration nicht speichern und eine Fehlermeldung wird angezeigt. Bitte prüfen Sie im Falle einer Fehlermeldung die eingetragenen Daten und versuchen Sie es erneut. Sollte keine Fehlermeldung erscheinen, ist die Verbindung erfolgreich aufgebaut worden.

Verknüpfen von CRM+ und LDAP Feldern



Hier können die Felder ausgewählt werden, welche für eine Benutzerneuanlage automatisch mit dem LDAP-Verzeichnis abgeglichen werden sollen.

Einige Felder sind bereits vordefiniert, müssen aber dennoch mit Ihrer Konfiguration abgeglichen werden, da die Feldbezeichnungen variieren können.

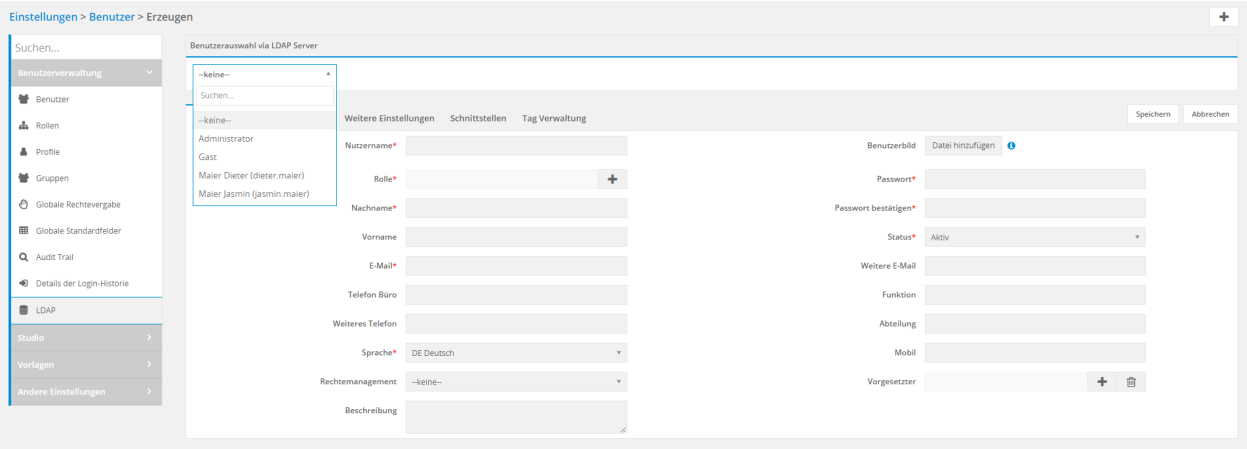
Tragen Sie in das Textfeld, zu dem jeweiligen ausgewählten Feld, den Namen des LDAP Feldes ein.

Durch einen Klick auf “Feld hinzufügen” können Sie weitere Felder aus dem CRM+ auswählen, um diese mit den Feldern aus dem LDAP-Verzeichnis zu verknüpfen.

Benutzerneuanlage

Nach erfolgreicher Konfiguration können nun einzelne Benutzer aus dem LDAP Verzeichnis in CRM+ übernommen werden.

Sobald der Authentifizierungstyp auf „LDAP“ gestellt ist, steht unter „Globalen Einstellungen - Benutzer“ bei einer Benutzerneuanlage eine neue Auswahlliste zur Verfügung:



Hier werden bereits die Benutzer aus dem LDAP-Verzeichnis angezeigt. Wählen Sie nun einen LDAP Benutzer aus der Auswahlliste aus. Wenn Sie zuvor die Felder korrekt verknüpft haben, werden diese nun automatisch abgeglichen und hinterlegt.

Bemerkung: Das Passwortfeld wird bei einer Benutzerneuanlage vorausgefüllt, ist jedoch bis zum erstmaligen Einloggen ein Platzhalter.

Wählen Sie die Rolle aus, in der sich der neue Benutzer in CRM+ befinden soll. Nun kann der Datensatz bereits gespeichert werden.

Ab diesen Zeitpunkt kann sich der neu angelegte Benutzer mit seinen LDAP Anmeldedaten in CRM+ anmelden.

Bemerkung: Ein Benutzer, welcher in LDAP nicht mehr als „Aktiv" gekennzeichnet ist, kann sich nicht mehr am CRM+ anmelden. Sollte dies dennoch gewünscht sein, muss dieser in den LDAP-Einstellungen unter „SQL Benutzer" aufgenommen werden.

Fehlermeldungen

Fehlermeldung	Ursache
Bind to Active Directory failed. Check the login credentials and/or server details. AD said: Can't connect LDAP Server.	Es kann keine Verbindung zum LDAP Server hergestellt werden. In Pflichtfeldern könnten falsche Angaben hinterlegt sein, oder der LDAP-Server ist aktuell nicht von CRM+ erreichbar.
Bind to Active Directory failed. Check the login credentials and/or server details. AD said: Invalid credentials.	Es kann eine Verbindung zum LDAP Server hergestellt werden, jedoch kann der hinterlegte Benutzer sich bei diesem nicht authentifizieren. Es könnten falsche Benutzerangaben hinterlegt sein, so dass diese Fehlermeldung erscheint.

MS Azure AD über OAuth

Bemerkung: Die Authentifizierungsmethode „MS Azure AD über OAuth" ist nur verfügbar, wenn das Addon *MS Azure AD über OAuth* erworben und aktiviert wurde.

Eine detaillierte Beschreibung zur Konfiguration der Authentifizierungsmethode „MS Azure AD über OAuth" ist im Abschnitt *MS Azure AD über OAuth* im Handbuch verfügbar.

8.1.2 Benutzer

Der Bereich ist wie ein normales Modul, mit Listenansicht inklusive Seitennavigation und Suchfeld, aufgebaut.

Die Listenansicht vefügt über folgende Spalten:

- # - interne Benutzer-ID
- CRM Nutzer - Anzeige von Benutzername, Vor- und Nachname
- E-Mail - Anzeige der E-Mail Adresse
- Rollenname - zugewiesene *Rolle* des Benutzers
- Rechtemanagement (Admin, CustomerAdmin, Superuser oder nichts)

- Status - aktiv/inaktiv
- Letzte erfolgreiche Anmeldung - Anzeige von Datum und Uhrzeit des letzten Logins
- Aktionen - Aktionen Bearbeiten, Kopieren und Löschen

In der Listenansicht/Übersicht der Benutzer ist weiters auch die Aktion „importiere“ verfügbar. Es kann hier eine *CSV* Datei importiert werden, in welcher die Informationen zu den neuen Benutzern enthalten sind. Eine detaillierte Beschreibung zum CSV Import von Benutzern als auch eine Beispieldatei für den Import von Benutzern ist im Handbuch im Abschnitt *Sonderfall Import von Benutzern* verfügbar.

Erklärung der Rechtestufen bei der Benutzeranlage

Es gibt, unabhängig von Rollen und Profilen, vier Möglichkeiten einem Benutzer andere bzw. administrative Rechte einzuräumen.

Diese Möglichkeit haben Sie bei der Anlage und/oder Bearbeitung eines Benutzers über das Feld “Rechtemanagement”. Es stehen die folgenden Optionen zur Verfügung:

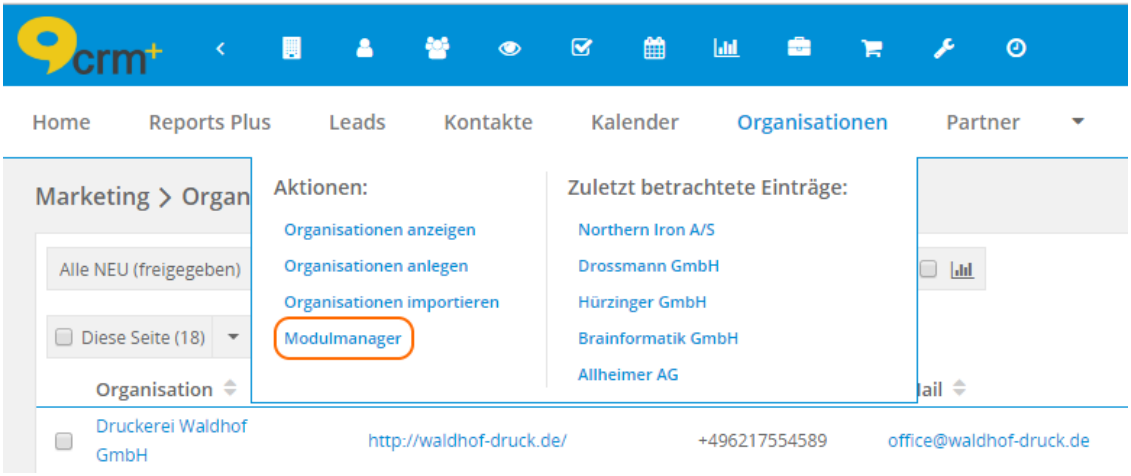
- **–kein–** = Der Benutzer hat keinerlei administrative Rechte und unterliegt vollständig dem Rollenkonzept.
- **Admin** = Ist die höchste Stufe dieser Einstellung. Ein Benutzer mit dieser Berechtigung darf alles konfigurieren, erstellen und löschen. Ein Benutzer mit diesem Merkmal unterliegt *nicht* der Datensatzberechtigung.
- **CustomerAdmin** = Ist eine Stufe unter dem Admin angesiedelt. Die einzigen Unterschiede zum Admin sind folgende:
  - Er darf keinen Admin und/oder CustomerAdmin Benutzer löschen oder erstellen.
  - Das Einstellungsmodul “Events konfigurieren” ist nicht verfügbar.

  Ein Benutzer mit diesem Merkmal unterliegt *nicht* der Datensatzberechtigung.
- **Superuser** = Ist ein Benutzer mit zusätzlichen, eingeschränkten administrativen Berechtigungen.
  - Er darf keinen Admin und/oder CustomerAdmin Benutzer löschen oder erstellen.
  - Die folgenden Einstellungspunkte sind nicht verfügbar:
    * Modulmanager
    * Moduleinstellungen
    * E-Mail Scanner
    * Kundenportal
    * Cronjobs
    * Events
    * CRM Konfigurator
    * Social Wiki
    * Webformulare
    * FTP Backup

- Da der Modulmanager zu den gesperrten Einstellungspunkten gehört, das Anlegen von Feldern aber durchaus in die Zuständigkeit eines Superusers fallen kann, ist es für einen Superuser möglich, den Layout Editor über die Flyout Navigation des jeweiligen Moduls zu erreichen.

  Hat der Superuser für ein Modul keine Berechtigung, kann er für dieses auch keine Felder anlegen oder bearbeiten.

  Ein Benutzer mit diesem Merkmal unterliegt der Datensatzberechtigung.



- Der Einstellungspunkt *Produktblock* im Block *Faktura* ist für Superuser in den globalen Einstellungen verfügbar.

Anlegen von Benutzern

Um einen neuen Benutzer anzulegen, klicken Sie bitte auf den Plus Button. Die nun folgende Maske enthält alle Felder, die zur Anlage eines neuen Benutzers nötig sind. Bitte füllen Sie als Minimalanforderung alle Pflichtfelder aus und fügen dem Benutzer eine Rolle hinzu.

Alle weiteren Felder sind optional und können auch vom Benutzer selbst eingegeben werden. Die entsprechenden Erklärungen zu den Feldern, Funktionen und Möglichkeiten werden detailliert im Kapitel *Einstellungspunkte* erläutert.

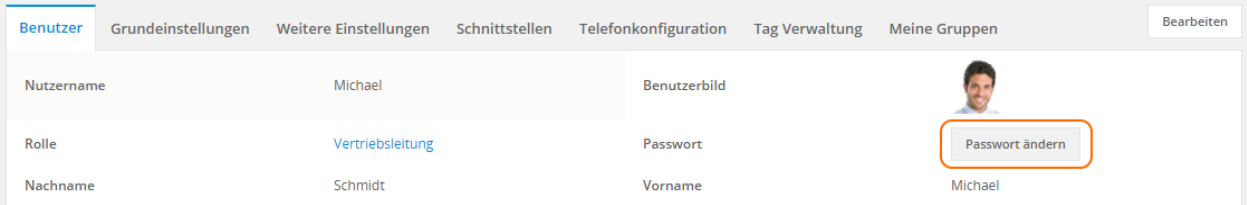
Warnung: Bitte beachten Sie, dass der Benutzername nach dem Anlegen nicht mehr geändert werden kann!

Bearbeitung von Benutzern

Um einen Benutzer zu bearbeiten, klicken Sie entweder in der Listenansicht auf das Stift Symbol oder auf den Benutzernamen (um in die Detailansicht zu gelangen) und anschließend auf den Bearbeiten Button.

Im Bearbeitungsmodus können nun alle Felder (auch *Rollen*, etc.) überarbeitet werden. Einzig das Feld Benutzername kann nicht mehr verändert werden.

Das Feld für die Eingabe eines neuen Passworts ist in der Bearbeitungsansicht nicht vorhanden. Hierfür gibt es in der Detailansicht einen eigenen Button.



Status Benutzer ändern

Um Benutzer temporär zu deaktivieren, kann der Status des Benutzers auf “inaktiv” gestellt werden. Benutzer mit dem Status “inaktiv” können sich entsprechend nicht mehr in CRM+ einloggen.

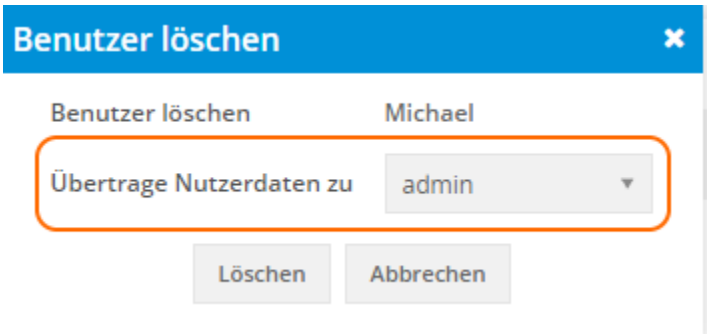
Bemerkung: Inaktive Benutzer zählen nicht zum Kontingent der gebuchten Benutzer.

Besonderheit bei Benutzern im Zusammenhang mit dem *Exchange Connector*:

Wird ein Benutzer in CRM+ auf “inaktiv” gestellt, erscheint die Option “Synchronisierte Daten bereinigen”. Wird diese Option angehakt, werden alle erstellten Ordner und synchronisierten Datensätze aus dem *Exchange Konto* gelöscht.

Löschen von Benutzern

Um einen Benutzer zu löschen, klicken Sie bitte in der Listenansicht auf das Papierkorb Symbol. Es öffnet sich nun ein Dialogfenster, in welchem ein bestehender und aktiver Benutzer ausgewählt werden muss. Dieser Schritt ist überaus wichtig, da die Daten des zu löschenden Benutzers auf den gewählten Benutzer übertragen werden!



Kopieren von Benutzern

Um Benutzer mit ähnlichen Ausprägungen schneller erstellen zu können, besteht die Möglichkeit einen vorhandenen Benutzer zu kopieren. Klicken Sie hierfür bitte in der Listenansicht auf das Aktionen-Icon „Kopieren“ (Icon „zwei Dokumente“). Sie werden nun in dieselbe Ansicht weitergeleitet, wie bei der Erstellung, jedoch mit dem Unterschied dass alle Informationen des zugrundeliegenden Benutzers in den Feldern bereits eingetragen sind.

Die einzige Ausnahme ist das Passwort, welches Sie immer neu eintragen müssen. Um den neuen Benutzer speichern zu können, muss mindestens der Benutzername geändert und das Passwort eingetragen werden.

Bemerkung: Sie können einen Benutzer erstellen, den Sie nur zum Klonen von neuen Benutzern verwenden. Tragen Sie hier alle Einstellungen ein, die bei allen Benutzern gleich sind, wie z.b. die Zeitzone, die

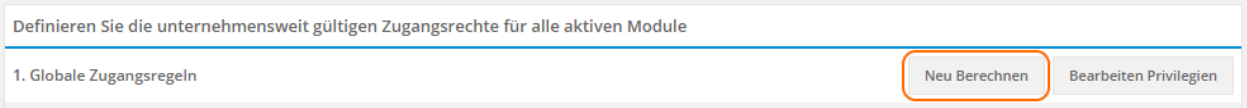
Währung, etc. Somit müssen Sie diese Konfiguration nicht bei jeder Neuanlage wiederholen und erstellen somit einen neuen Benutzer wesentlich schneller.

8.1.3 Globale Rechtevergabe

Unter dem Punkt "Globale Rechtevergabe" finden Sie zwei sehr wichtige Funktionen des CRM+ Systems, um überhaupt Berechtigungen im System festlegen zu können. In der Übersicht der Einstellungen werden alle Module des Systems aufgeführt. Bis auf wenige Ausnahmen können für alle Module dieselben Einstellungen vorgenommen werden.

Rechte neu berechnen

In der ersten Zeile der Tabelle finden Sie den Button "Neu Berechnen". Mit einem Klick auf diesen Button, werden getätigte Änderungen an der Berechtigung für die Benutzer aktiv.



Bemerkung: Bitte vergewissern Sie sich, bevor Sie diesen Button klicken, dass die Auswirkungen der Änderung kein ungewolltes Verhalten für die Benutzer auslöst und die betreffenden Benutzer über die Änderung - am besten vorab - informiert werden. Andernfalls kann es zu Datenverlust kommen!

Globale Zugangsregeln

Es gibt vier Möglichkeiten, um die Sichtbarkeit der Daten jedes Moduls einzustellen. Jedoch kann nur mit einer Einstellung eine strikte Rechteverwaltung ermöglicht werden. Folgende Möglichkeiten stehen zur Verfügung:

- **Öffentlich: Nur Lesen**

  Mit dieser Einstellung kann jeder Benutzer alle Datensätze eines Moduls einsehen. Das hierarchische Rechtesystem kommt nicht zum Tragen.

- **Öffentlich: Lesen, Erzeugen/Bearbeiten**

  Auch in diesem Fall sind alle Daten eines Moduls für alle Benutzer sichtbar. Zudem können alle Benutzer neue Datensätze erstellen und bearbeiten. Das hierarchische Rechtesystem kommt nicht zum Tragen. Die Erstellung von benutzerdefinierten Regeln ist in dieser Stufe unnötig.

- **Öffentlich: Lesen, Erzeugen/Bearbeiten, Löschen**

  Mit dieser Option sind, wie in beiden oberen Stufen, ebenfalls alle Daten für alle Benutzer des Systems zu sehen, zu bearbeiten und die Neuanlage ist ebenfalls erlaubt. Zudem können alle Benutzer alle Daten löschen. Das hierarchische Rechtesystem kommt nicht zum Tragen. Die Erstellung von benutzerdefinierten Regeln ist in dieser Stufe unnötig.

- **Privat**

  Nur mit dieser Einstellung wird das hierarchische Rechtesystem berücksichtigt. Somit sieht jeder Benutzer nur die Daten, auf die er nach seiner Hierarchiestufe auch Zugriff hat. Ob ein Benutzer dann Daten erstellen, bearbeiten oder löschen darf, hängt von der Konfiguration der *Rolle* oder, je nach Einstellung, vom *Profil* ab.

Zudem gibt es ein paar Ausnahmen, die nicht geändert werden können:

- **Modul Kalender:** Der Kalender ist immer privat und kann nicht umgestellt werden. Um die Kalender freizugeben, sind eigene Mechanismen im Modul vorgesehen (siehe hierzu: *Kalenderfreigaben*).
- **Modul ohne Zuständigkeit:** Da einige Module keine eigene Zuständigkeit haben, kann jeder Benutzer alle Daten sehen, bearbeiten und löschen. Rechte müssen immer auf das ganze Modul über das *Profil* erteilt werden. Hierunter fallen die folgenden Module:
  - *Produkte*
  - *Dienstleistungen*
  - *Berichte*
  - FAQ/Wissensbasis
  - *Preislisten*
- **Papierkorb:** Ist eine administrative Funktion und steht auch nur Benutzern zur Verfügung, die ein entsprechendes Recht besitzen.

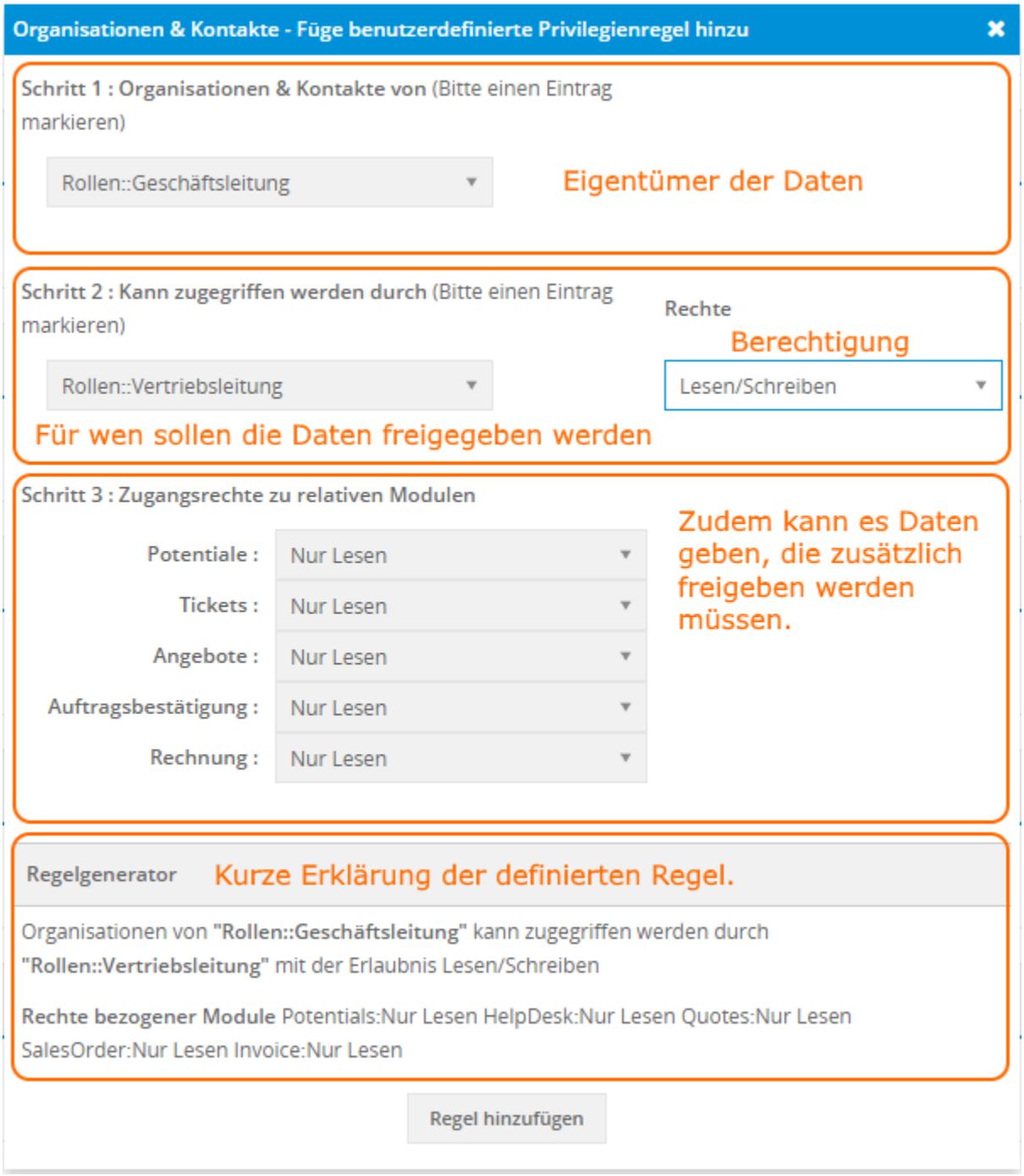
Benutzerdefinierte Zugangsregeln

Bemerkung: Benutzerdefinierte Zugangsregeln sind nur dann sinnvoll, wenn das Modul entweder die Einstellung „Öffentlich: Nur Lesen“ oder „Privat“ hat!

Benutzerdefinierte Zugangsregeln gewähren weitere Rechte auf die Daten eines Moduls für bestimmte Benutzer, Gruppen, Rollen oder Rollen und Unterstellte.

Die Freigaben von Daten werden immer von oben nach unten oder auf gleicher Ebene im hierarchischen Rechtekonzept erstellt. Eine Freigabe von unten nach oben ist nicht nötig, da eine übergeordnete Rolle alle Daten der ihr untergebenen Rollen sehen, bearbeiten und löschen kann.

Hier muss jedoch unterschieden werden, ob das Modul die Einstellung “Öffentlich: Nur Lesen” oder “Privat” hat, da in beiden Fällen andere Voraussetzungen zu beachten sind.



- **Öffentlich: Nur Lesen** Mit dieser Option sieht bereits jeder Benutzer alle Daten eines Moduls. Bearbeiten oder löschen kann er aber nur seine eigenen und nach dem Rollenkonzept die Daten der Benutzer, die einer ihm unterstellten Rolle angehören. Über eine benutzerdefinierte Regel kann somit noch das Recht Daten zu bearbeiten freigegeben werden.
- **Privat** Ist ein Modul auf privat eingestellt, können mit benutzerdefinierten Regeln Daten für untergebene oder gleichgestellte Benutzer, Gruppen, Rollen sowie Rollen und Unterstellte freigegeben werden. Es kann das Recht Daten zu lesen und/oder zu bearbeiten erteilt werden.

Beispiel

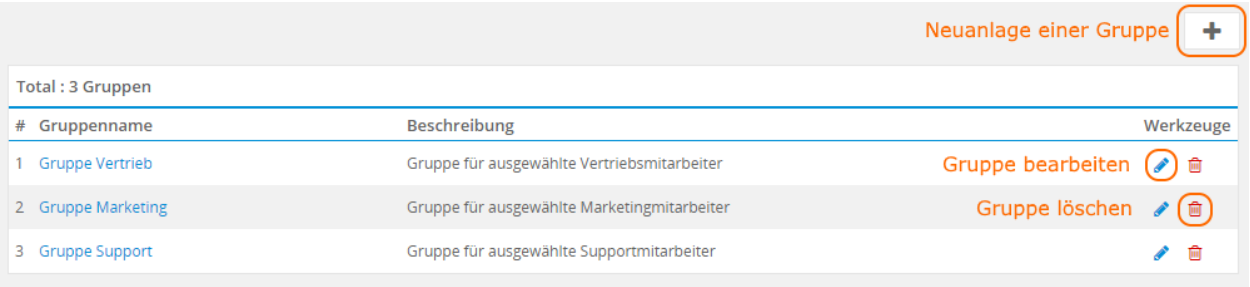
Bei den nachfolgenden Beispielen am Modul Leads, wird davon ausgegangen, dass alle Module auf „privat“ gesetzt sind.

8.1.4 Gruppen

Gruppen werden im CRM+ als organisatorische Einheiten gesehen. Somit kann jedes Mitglied der Gruppe einen zugewiesenen Datensatz einsehen, bearbeiten und löschen.

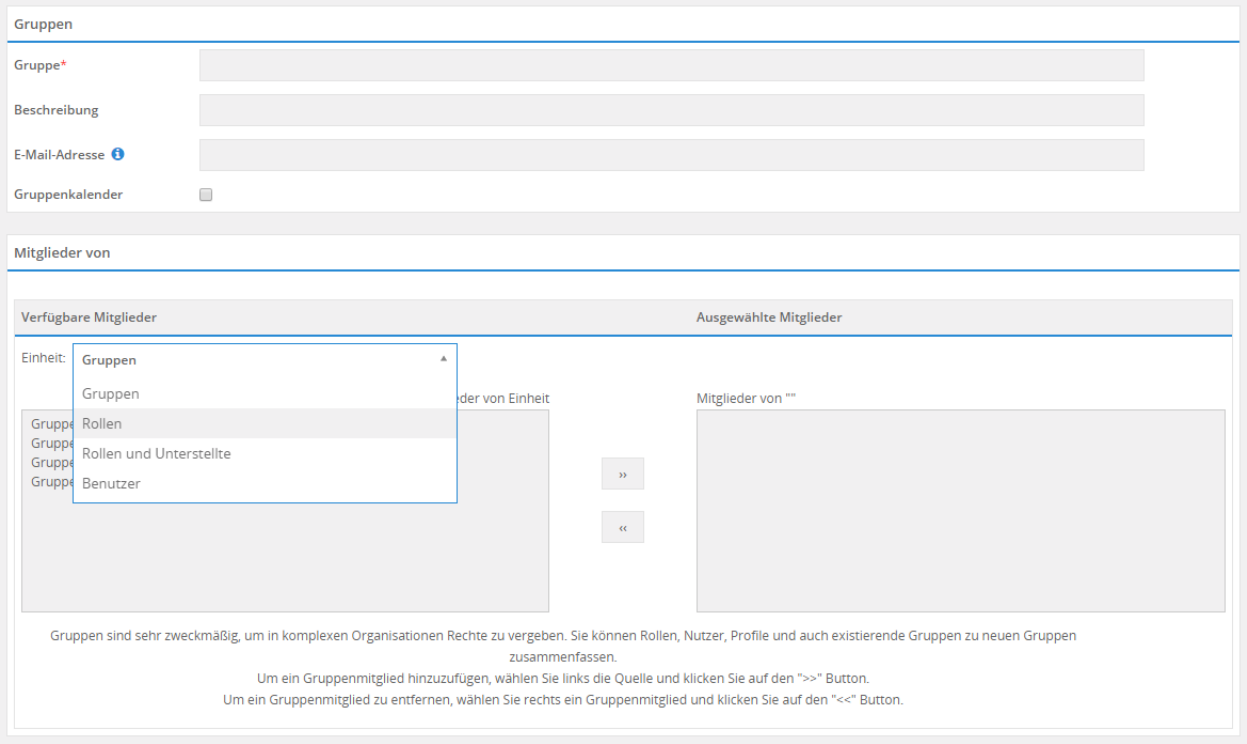
Welche Aktionen je Benutzer möglich sind, wird über die entsprechende Vorgabe des Profils aus dem jeweiligen Modul definiert.

Gruppen können ebenso dazu verwendet werden, um bestimmte Freigaberegeln zu erstellen. Diese werden unter dem Punkt *Globale Rechtevergabe* ausführlich erklärt.



Neuanlage einer Gruppe

Die Erstell-/Bearbeitungsansicht einer Gruppe ist in zwei Bereiche aufgeteilt: “Gruppen” und “Mitglieder von”.



Bereich „Gruppen“

Es stehen hier vier Felder zur Verfügung:

- **Gruppe** - Bei der Neuanlage einer Gruppe muss immer ein Name definiert werden.
- **Beschreibung** - Beschreibung der Gruppe (optional).
- **E-Mail-Adresse** - Die Gruppen E-Mail wird bei der E-Mail Benachrichtigung bei *Kommentaren* verwendet, bzw. auch wenn ein Datensatz „empfohlen“ wird (Aktion „Empfehlen“ in der Detailansicht von Datensätzen) wird. Diese E-Mail Adresse wird dann beim E-Mail Versand zu den E-Mail Adressen der Benutzer der Gruppe aufgelöst.
- **Gruppenkalender** - Checkbox zur Aktivierung des Gruppenkalenders. Nach der Aktivierung werden in der Detailansicht einer Gruppe Aktionen-Icons für die Bearbeitung der Gruppenkalenderrechte und Gruppenkalenderfreigaben angezeigt.
  Weitere Informationen hierzu siehe bitte die Abschnitte *Gruppenkalender* und *Kalender*.

Bereich „Mitglieder von“

Für die Auswahl der Gruppenmitglieder stehen zwei Auswahlfelder zur Verfügung. Hier kann der Administrator aus den links aufgelisteten Bestandteilen wählen. Die einzelnen Möglichkeiten können nach Belieben kombiniert werden.

Bemerkung: Es empfiehlt sich die Gruppen eher einfach als komplex aufzubauen, da die Verwaltung dadurch deutlich vereinfacht wird.

- **Gruppen:**
  Hier können bestehende Gruppen ausgewählt werden. Alle Mitglieder der Gruppe sind somit auch Bestandteil der neuen Gruppe.
- **Rollen:**
  Wird eine Rolle ausgewählt sind alle Benutzer, die genau dieser Rolle unterstehen, Mitglieder der Gruppe.
  Wird ein neuer Benutzer mit dieser Rolle angelegt oder ein bestehender in diese Rolle überführt, ist er automatisch auch Bestandteil der Gruppe.
- **Rollen und Unterstellte:**
  Hier wird nicht nur eine Rolle und somit deren Mitglieder, sondern auch alle der gewählten Rolle unterstellten Rollen mit allen Benutzern Teil der Gruppe.
  Diese Form der Zuweisung ist am schwierigsten zu verwalten, da neue Benutzer auf allen Rollenebenen Bestandteil der Gruppe werden.
  Auch neue Unterrollen der gewählten Hauptrolle inklusive deren Benutzer werden Bestandteil der Gruppe.
- **Benutzer:**
  Auswahl von einzelnen CRM Benutzern.

Um die Änderungen für die Benutzer zu aktivieren, müssen die Rechte neu berechnet werden (siehe hierzu: *Globale Rechtevergabe - Rechte neu berechnen*). Die dieser Gruppe zugewiesenen Benutzer sehen die Veränderung nach dem nächsten Klick im CRM+ System, da sich die Änderungen nach einem Browser Reload sofort bemerkbar machen.

Bearbeiten einer Gruppe

Wird eine bestehende Gruppe bearbeitet, stehen dem Administrator dieselben Optionen wie bei einer Neuanlage zur Verfügung.

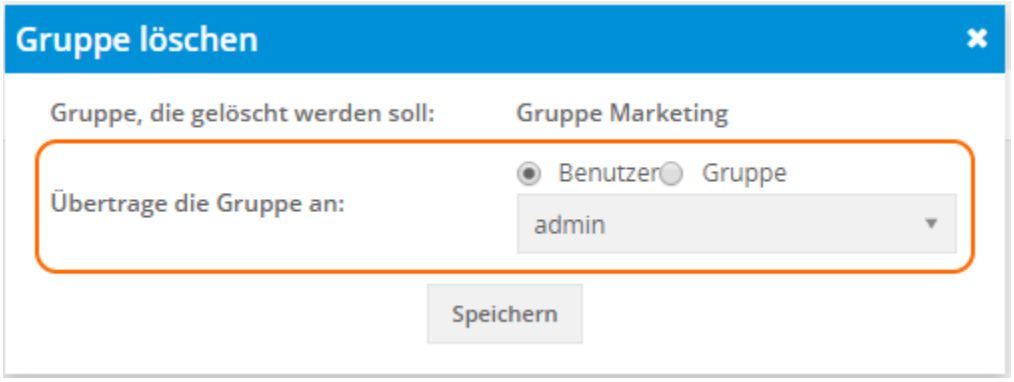
Um die Änderungen für die Benutzer zu aktivieren, müssen die Rechte neu berechnet werden (siehe hierzu: *Globale Rechtevergabe - Rechte neu berechnen*). Die dieser Gruppe zugewiesenen Benutzer sehen die Veränderung nach dem nächsten Klick im CRM+ System, da sich die Änderungen nach einem Browser Reload sofort bemerkbar machen.

Befindet sich zur Zeit des Speichervorgangs einer Gruppe ein Benutzer in einem Datensatz, welches ihm zukünftig verweigert werden soll, wird er nach dem nächsten Klick im gesperrten Modul darauf hingewiesen.

Bemerkung: Nicht gespeicherte Änderungen gehen in diesem Fall verloren!

Löschen einer Gruppe

Soll eine Gruppe gelöscht werden, muss vor dem Löschprozess festgelegt werden, an welche Gruppe Datensätze zugewiesen werden, die bisher der zu löschenden Gruppe zugewiesen waren. Dies kann eine andere Gruppe oder auch ein einzelner Benutzer sein.



Um die Änderungen für die Benutzer zu aktivieren, müssen die Rechte neu berechnet werden (siehe hierzu: *Globale Rechtevergabe - Rechte neu berechnen*). Die dieser Gruppe zugewiesenen Benutzer sehen die Veränderung nach dem nächsten Klick im CRM+ System, da sich die Änderungen nach einem Browser Reload sofort bemerkbar machen.

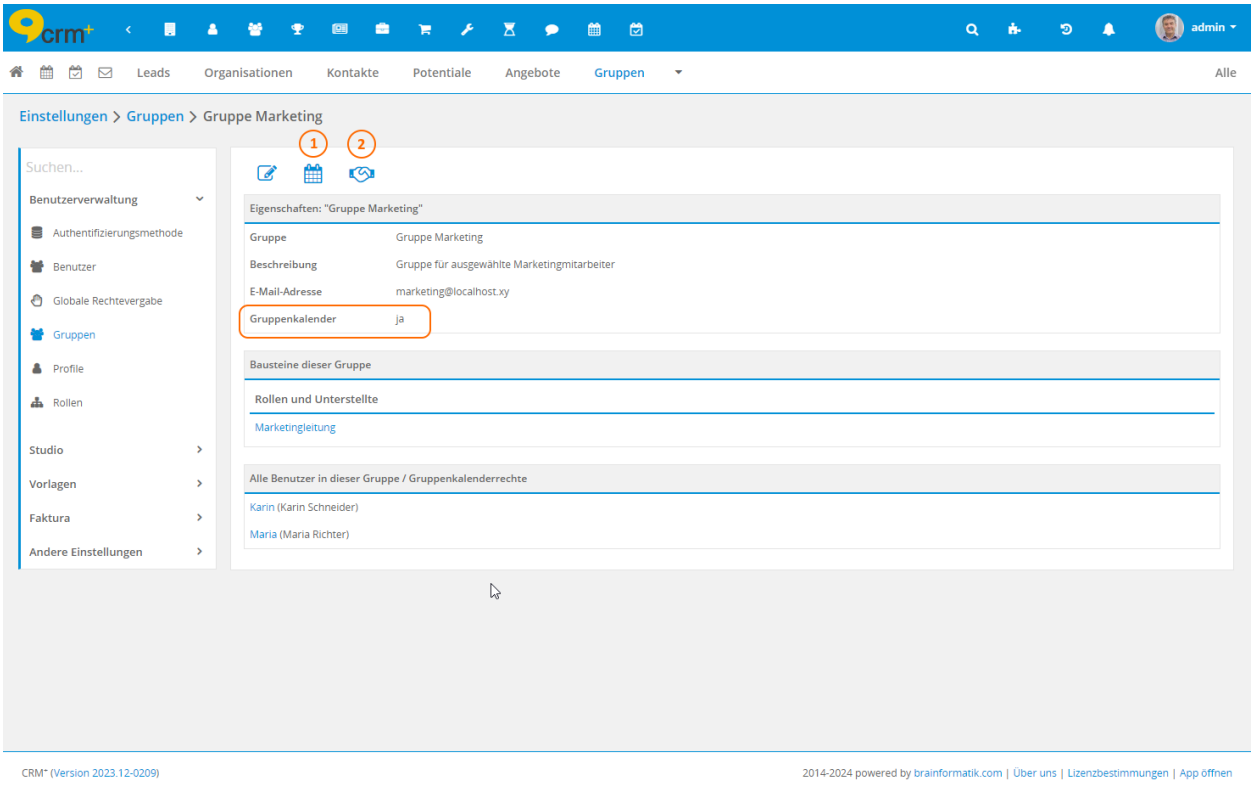
Befindet sich zur Zeit des Speichervorgangs einer Gruppe ein Benutzer in einem Datensatz, welches ihm zukünftig verweigert werden soll, wird er nach dem nächsten Klick im gesperrten Modul darauf hingewiesen.

Bemerkung: Nicht gespeicherte Änderungen gehen in diesem Fall verloren!

Gruppenkalender

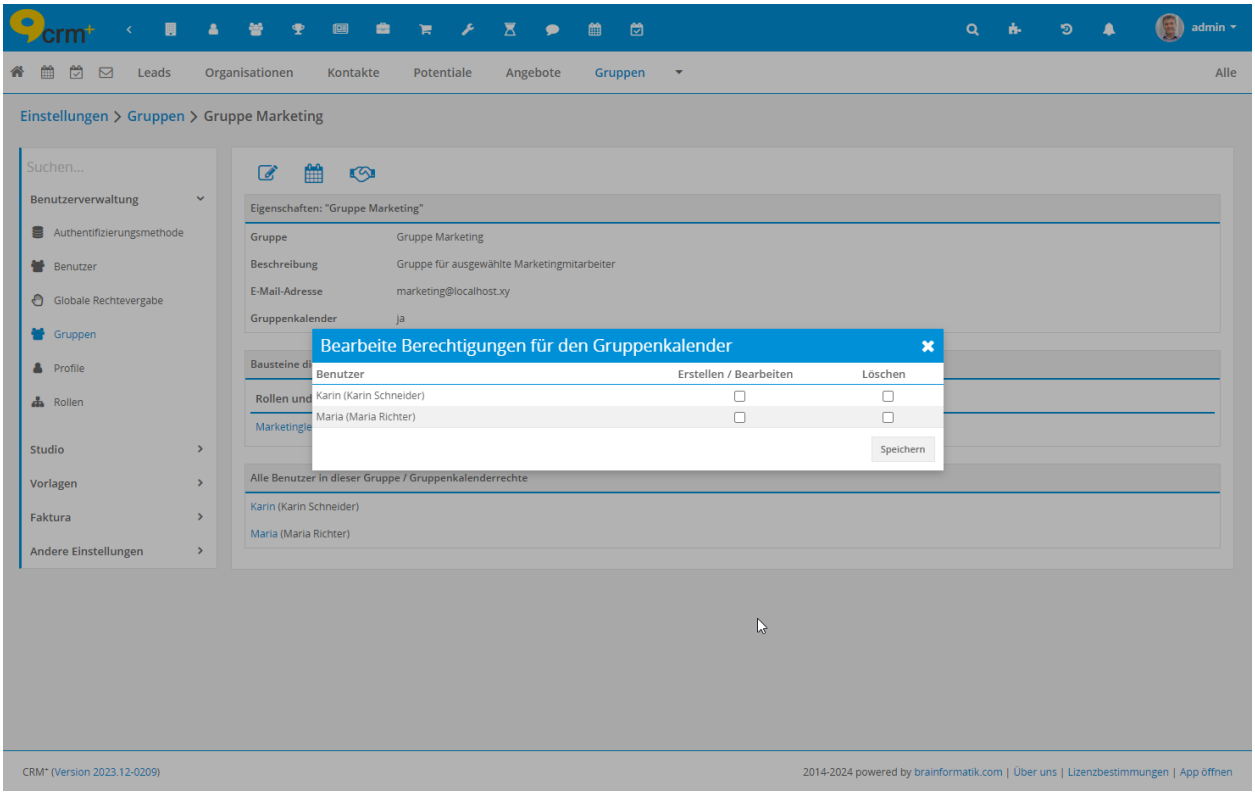
Termine und *Aufgaben* welche einer Gruppe zugewiesen (Feld „zuständig“ im Datensatz) sind, können nur über spezielle Kalenderfreigaben in den Gruppen selbst für den gemeinsamen Zugriff freigegeben werden.

Wurde in den Einstellungen einer Gruppe die Checkbox „Gruppenkalender“ angehakt, so werden in der Detailansicht einer Gruppe die Aktionen-Icons für die Bearbeitung der Gruppenkalenderrechte und Gruppenkalenderfreigaben angezeigt:



1 - Bearbeite Berechtigungen für den Gruppenkalender

Nach dem Anklicken des Aktionen-Icons „Gruppenkalenderrechte bearbeiten“ (Nr. 1 im Screenshot) öffnet sich das Popup „Bearbeite Berechtigungen für den Gruppenkalender“:

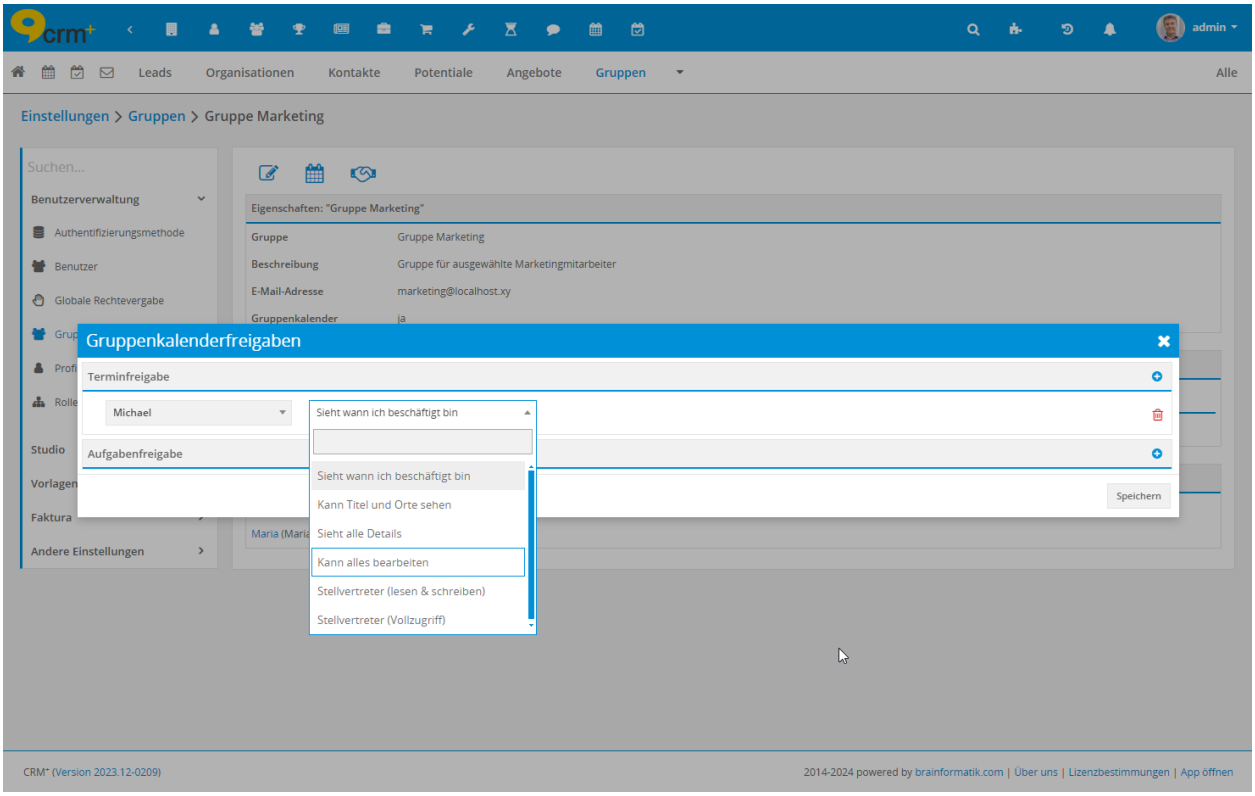


In der Spalte Benutzer sind alle Benutzer dieser Gruppe aufgelistet. Mittels der Checkboxen „Erstellen / Bearbeiten“ und „Löschen“ können separat für jeden Benutzer die Rechte zum Erstellen und Bearbeiten sowie zum Löschen erteilt werden.

Nach dem Anklicken des Buttons „Speichern“ werden die Berechtigungen für den Gruppenkalender entsprechend gespeichert.

2 - Gruppenkalenderfreigaben

Nach dem Anklicken des Aktionen-Icons „Gruppenkalenderfreigaben bearbeiten“ (Nr. 2 im Screenshot) öffnet sich das Popup „Gruppenkalenderfreigaben“:



Die Freigaben für die Module *Termine* und *Aufgaben* müssen an dieser Stelle separat erteilt werden!
Um einen Benutzer auszuwählen, klicken Sie zuerst auf das Icon „+“ auf der rechten Seite. Es wird nun eine Zeile mit zwei Auswahllistenfeldern eingeblendet, in welchen die Benutzer und die Berechtigungen ausgewählt werden können.

Es kann zwischen folgenden Berechtigungen gewählt werden:

- *Sieht wann ich beschäftigt bin* - Andere Benutzer sehen lediglich Datum und Uhrzeit, aber keine weiteren Details.
- *Kann Titel und Orte sehen* - Andere Benutzer sehen Datum, Uhrzeit, Titel und Ort, aber keine weiteren Details.
- *Sieht alle Details* - Andere Benutzer sehen alle Details, können aber die Datensätze nicht bearbeiten.
- *Kann alles bearbeiten* - Andere Benutzer sehen alle Details, und können die Datensätze bearbeiten.
- *Stellvertreter (lesen & schreiben)* - Andere Benutzer können lesend und schreibend auf die Datensätze zugreifen.
- *Stellvertreter (Vollzugriff)* - Andere Benutzer haben Vollzugriff auf die Datensätze.

Um weitere Benutzer hinzuzufügen, klicken Sie erneut auf das Icon „+“ auf der rechten Seite.

Nach dem Anklicken des Buttons „Speichern“ werden die Gruppenkalenderfreigaben entsprechend gespeichert.

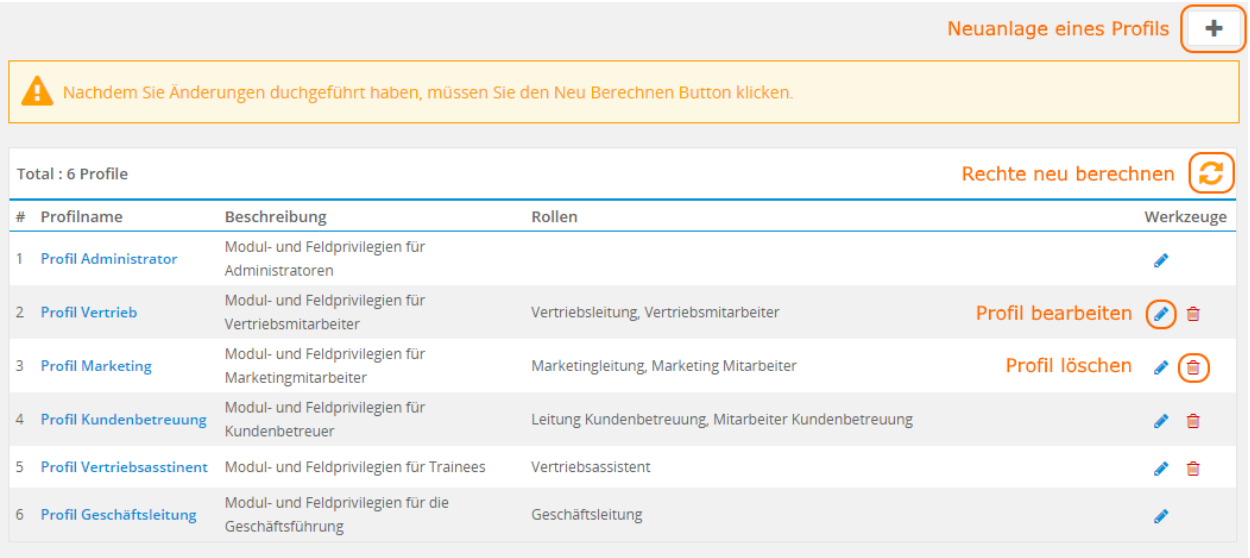
8.1.5 Profile

Profile regeln den Zugriff auf die Module, deren Felder und Funktionen. Werden bei der Rollenkonfiguration mehrere Profile gewählt, überwiegt immer die Summe der positiven Berechtigungen aller Profile.

Beispiel

Bei einer Rolle werden zwei Profile ausgewählt. Das eine Profil erlaubt das Modul Angebot zu sehen, das andere nicht. Da die Summe der positiven Berechtigungen überwiegt, hat der Benutzer das Recht das Modul Angebot zu sehen.

Die folgende Grafik zeigt, welche Aktionen einem Benutzer mit administrativen Rechten zur Verfügung stehen:

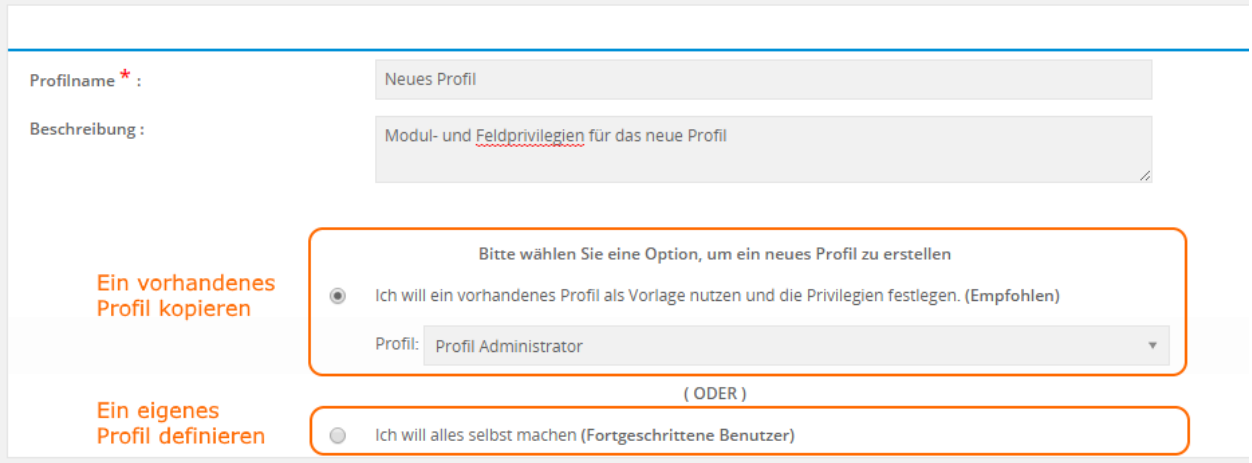


Neuanlage eines Profils

Über den bekannten Plus Button kann ein neues Profil erstellt werden. Im ersten Schritt sollte hier ein aussagekräftiger Name vergeben werden, um die Verwaltung von mehreren Profilen zu erleichtern. Optional können Sie eine Beschreibung hinzufügen.

Bei der Auswahl, wie Sie das Profil erstellen möchten, stehen Ihnen zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

- **Ein vorhandenes Profil kopieren:** Ein Profil auswählen, welches dann unter dem von Ihnen eingegeben Namen, kopiert wird. Hierzu zählen alle Ein- und Ausschlüsse des zugrunde liegenden Profils
- **Ein eigenes Profil erzeugen:** Sie beginnen mit einem neuen Profil, in welchem erst einmal alles erlaubt ist und beginnen dann Ihre Ausschlüsse zu definieren.



Mit einem Klick auf den Button “nächster >”, werden Sie zur eigentlichen Konfiguration weitergeleitet.

Um das Profil nach Ihren Wünschen zu konfigurieren, stehen Ihnen einige Möglichkeiten zur Verfügung. Im ersten Abschnitt, den “Übergeordnete Nutzerprivilegien”, können Sie folgendes einstellen:

- **Alle Ansehen:** Das Profil besitzt die Berechtigung, alle Datensätze aus allen Modulen, die im Profil aktiviert sind, zu sehen.

Bemerkung: Die Berechtigung „Alle Ansehen“ hat mehr Gewichtung, als die Privilegien, welche bei den einzelnen Modulen gesetzt wurden.

- **Alle Bearbeiten:** Das Profil besitzt die Berechtigung, alle Datensätze aus allen Modulen, die im Profil aktiviert sind, zu sehen und zu bearbeiten.

Bemerkung:

Die Berechtigung „Alle Bearbeiten“ hat mehr Gewichtung, als die Privilegien, welche bei den einzelnen Modulen gesetzt wurden.

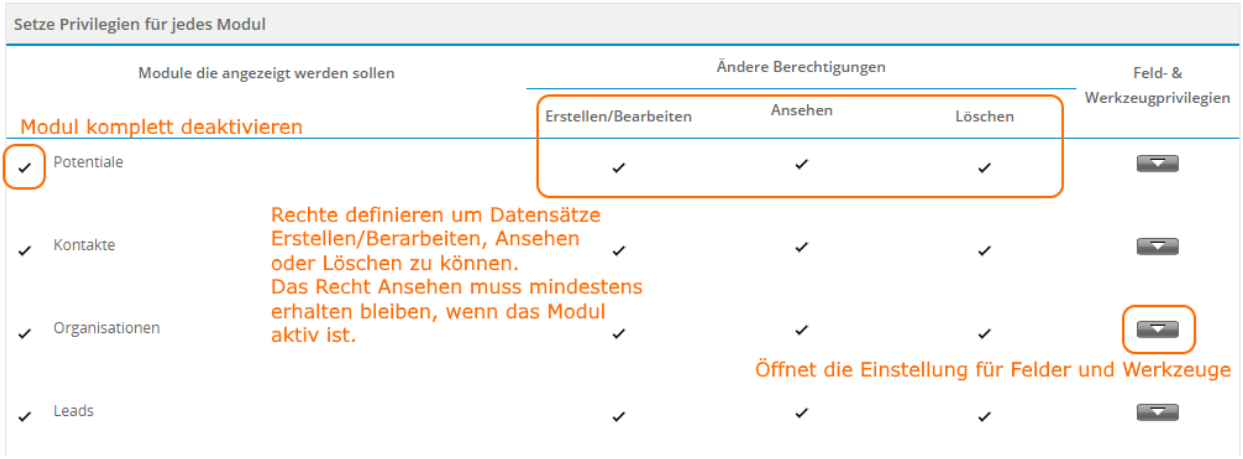
Die Berechtigung „Alle Bearbeiten“, kann nicht ohne die Berechtigung „Alle Ansehen“ ausgewählt werden. Eine Auswahl dieser Kriterien verhindert, dass dem Profil einzelnen Module untersagt werden können.

Bemerkung: Um ein Profil mit eingeschränkter Berechtigungen zu erstellen, wird empfohlen, die Optionen „Alle Ansehen“ und „Alle Bearbeiten“ zu deaktivieren.

Im Bereich „Setze Privilegien für jedes Modul“, können die Privilegien (Berechtigungen) für jedes Modul separat definiert werden:

- In der ersten Spalte „Module die angezeigt werden sollen“ können mittels Checkbox ganze Module aktiviert oder deaktiviert werden. Wird ein oder mehrere Modul(e) deaktiviert, hat das Profil und damit die zugeordneten Benutzer, nicht mehr die Möglichkeit das Modul an sich oder Daten daraus einzusehen.
- In den drei Spalten „Ändere Berechtigungen“ kann das Recht zum Erstellen/Bearbeiten, Ansehen und Löschen für alle Datensätze eines Moduls separat aktiviert/deaktiviert werden.
- In der letzten Spalte können per Klick die Feld- und Werkzeugeinstellungen ausgeklappt werden. Folgende Einstellungen können vorgenommen werden:

- Je Feld kann entweder das Recht zu schreiben, oder nur zu lesen, gesetzt werden. Zudem kann ein Feld komplett ausgeblendet werden. Hinweis: Pflichtfelder müssen immer für den schreibenden Zugriff freigegeben sein und können nicht umgestellt werden.
- Die Werkzeuge (Aktionen), wie z.B. der Export als CSV Datei, können je Modul deaktiviert werden. Dies hat keine Auswirkungen auf andere Modulfunktionen oder Berechtigungen.



Mit einem Klick auf den Button für „Feld - und Werkzeugprivilegien“ öffnet sich das folgende Untermenü:



Erklärung der „Feld- und Werkzeugprivilegien“:

- **1:** Mithilfe der Checkbox kann das Feld komplett für dieses Profil ausgeblendet werden, es wird nicht mehr angezeigt. Über den Button vor der Checkbox kann per Klick noch zwischen zwei Modi ausgewählt werden: * Lese- und Schreibzugriff oder * Nur Lesezugriff.
- **2:** Einige Felder können in keinem Profil berechtigt werden. Hier wird die Checkbox entsprechend als inaktiv angezeigt
- **3:** Im unteren Abschnitt können die „Werkzeuge zur Anzeige“ (Aktionen) berechtigt werden.

Werkzeuge zur Anzeige

Bemerkung: Welche „Werkzeuge zur Anzeige“ (Aktionen) für die jeweiligen Modulen zur Verfügung stehen, ist generell von der Konfiguration von CRM+, evtl. gebuchten Add-ons usw abhängig.

Auflistung der möglichen Einstellungspunkte in „Werkzeuge zur Anzeige“ (Aktionen):

- PDF Export
- Auswahllistenwerte erstellen (siehe auch *Hinweis zu Auswahllistenwerten*)
- Import
- Export
- Duplikate zusammenführen
- Duplikate suchen
- Aktualisieren
- Ordner verwalten
- Drucken
- CSV Export
- PowerPoint Export
- Modul Mobile
- Verzeichnisse verwalten
- DocuSign Umschlag erstellen
- Attribute verwalten
- Empfänger verwalten
- Einstellungen anpassen
- Private E-Mail Vorlagen
- DATEV Export
- DATEV Rechnungsdatenservice 1.0
- DATEV Buchungsdatenservice
- DATEV Buchungsdatenexport
- Status „Storniert“ setzen
- Lade Liste Leads
- Lade Liste Kontakte
- Lade Liste Organisationen
- Lade Bericht Leads
- Lade Bericht Kontakte
- Lade Bericht Organisationen
- Geodaten ermitteln
- Lead umwandeln

- Digitaler Assistent
- Retoure erstellen
- Schriftarten verwalten

Hinweis zu Auswahllistenwerten

Beim Anlegen eines Feldes vom Typ „Auswahlliste“ aus „Multi-Auswahl Box“ im *Modulmanager* haben Sie die Option, die Feldwerte mit oder ohne *Rollenzuweisung* zu speichern. Dies bedeutet, dass Sie Feldwerte mit oder ohne Rechteprüfung zur Ansicht für die Benutzer erstellen können. Einzelne Werte können für verschiedene Benutzer (Rollen) bei Bedarf ausgeblendet werden.

Nicht-rollengebundene Auswahllisten erlauben die Anlage neuer Werte auch direkt bei der Erstellung oder Bearbeitung eines Datensatzes in der Erstell-/Bearbeitungsansicht. Eine entsprechende Berechtigung muss über die *Profile* in „Werkzeuge zur Angzeige“ konfiguriert sein.

Benutzer, welche welche aufgrund des Rechtemanagements „Admin“ oder „CustomerAdmin“ sind, können unabhängig von den Profileinstellungen immer neue Auswahllistenwerte erstellen, wenn die Auswahlliste nicht-rollengebunden ist.

Bearbeiten eines Profils

Beim Bearbeiten eines Profils können dieselben Einstellungen wie bei der Neuanlage vorgenommen werden.

Um die Änderungen für die Benutzer zu aktivieren, müssen die Rechte neu berechnet werden (siehe hierzu: *Globale Rechtevergabe - Rechte neu berechnen*). Die diesem Profil (bzw. der entsprechenden Rolle) unterstellten Benutzer sehen die Veränderung nach dem nächsten Klick im CRM+ System, da sich die Änderungen nach einem Browser Reload sofort bemerkbar machen.

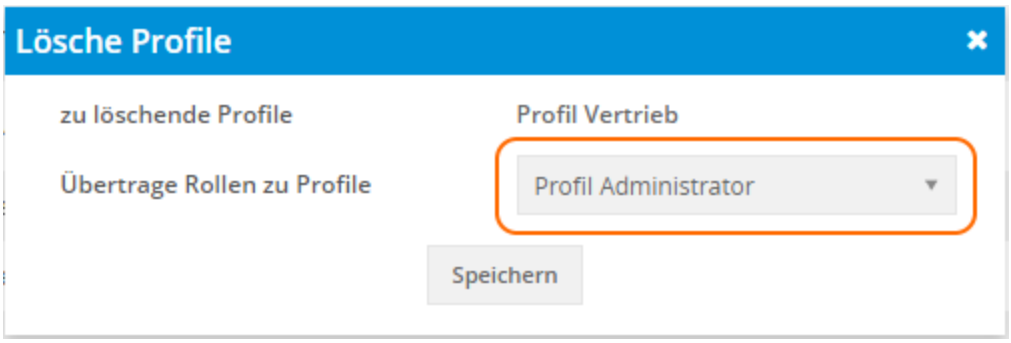
Befindet sich zur Zeit des Speichervorgangs der Rolle ein Benutzer in einem Modul, welches ihm zukünftig verweigert werden soll, wird er nach dem nächsten Klick im gesperrten Modul darauf hingewiesen.

Bemerkung: Nicht gespeicherte Änderungen gehen in diesem Fall verloren!

Löschen eines Profils

Bevor ein Profil gelöscht werden kann, muss beachtet werden, dass jede Rolle über mindestens ein Profil verfügen muss. Da nun ein Profil gelöscht werden soll, fragt das CRM System nach einem Ersatzprofil, dass das zu löschende Profil in der jeweiligen Rolle ersetzt.

Dazu öffnet sich ein Dialogfenster „Lösche Profil“, in welchem die Auswahl des Ersatzprofils unter “Übertrage Rolle zu Profil” zu treffen ist:



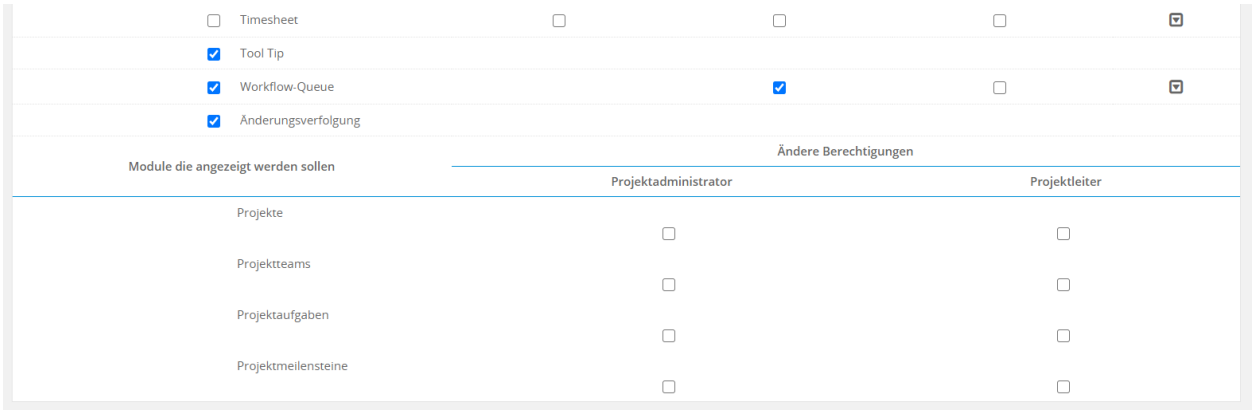
Um die Änderungen für die Benutzer zu aktivieren, müssen Sie die Rechte neu berechnen (siehe hierzu: *Globale Rechtevergabe - Rechte neu berechnen*). Die diesem Profil (bzw. der entsprechenden Rolle) unterstellten Benutzer sehen die Veränderung nach dem nächsten Klick im CRM+ System, da sich die Änderungen nach einem Browser Reload sofort bemerkbar machen.

Befindet sich zur Zeit des Speichervorgangs der Rolle ein Benutzer in einem Modul, welches ihm zukünftig verweigert werden soll, wird er nach dem nächsten Klick im gesperrten Modul darauf hingewiesen.

Bemerkung: Nicht gespeicherte Änderungen gehen in diesem Fall verloren!

Sonderfall Profilberechtigungen bei Projektmodulen

Für die Projektmodule Projekte, Projektteams, Projektaufgaben und Projektmeilensteine können spezielle Berechtigungen erteilt werden. Die möglichen Einstellungen sind in den Profileinstellungen jeweils ganz unten zu finden:



Bei den Einstellungen der Projektmodule selbst, ist nur die Checkbox für die Berechtigung „Ansehen“ verfügbar. Es kann hier nur eingestellt werden, ob jemand alles darf oder nicht. Somit ist es nicht möglich, das z.B. Benutzer Projekte erstellen aber nicht löschen können.

Erläuterung der Checkboxen „Projektadministrator“ & „Projektleiter“:

- Projektleiter: Darf nur für seine eigenen Teams Datensätze erstellen. Der Projektleiter sieht nur eigene Projekte, bzw. die dazugehörenden Datensätze der anderen Projektmodule.
- Projektadministrator: Darf Projekte mit anderen Projektteams und Projektleitern erstellen. Der Projektadministrator sieht alle Projekte, bzw. die dazugehörenden Datensätze der anderen Projektmodule.

8.1.6 Rollen

Das Rollenkonzept von CRM+ ist hierarchisch aufgebaut. Über die so entstehende Hierarchie wird festgelegt, welche Datensätze ein Benutzer über alle Module hinweg zu sehen bekommt.

Anders als das Rollenkonzept regeln Sie unter “Profile”, welche Module generell für welchen Benutzer zur Verfügung stehen. Dazu mehr nach der Erklärung zum Rollenkonzept.

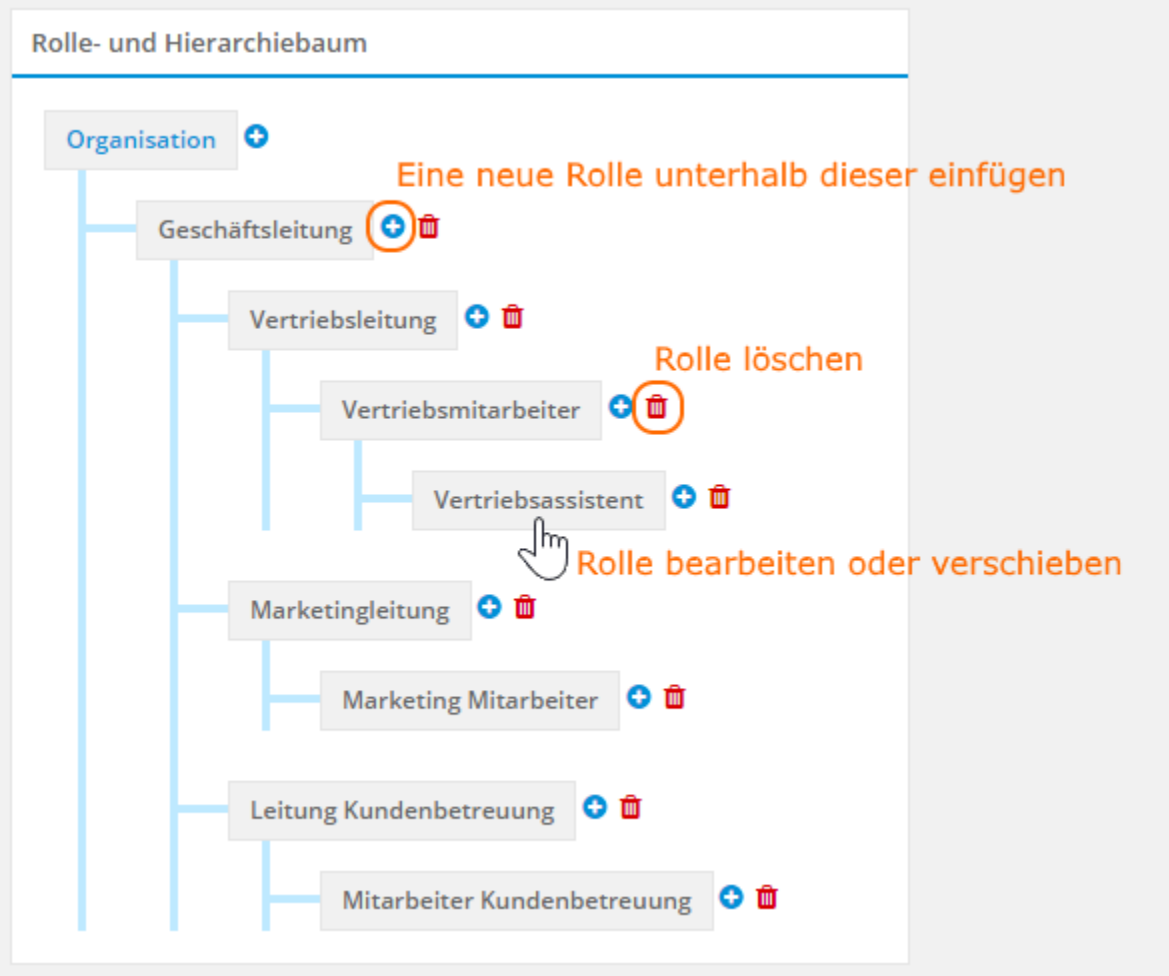
Hierarchieansicht der Rollen

Die Hierarchieansicht zeigt Ihnen grafisch auf, welche Rolle welche Daten sehen können.

Warnung: Sie können die Sicht auf Daten zwar noch manuell anpassen, diese Einstellungen werden aber im Hierarchiebaum nicht angezeigt.

Grundsätzlich kann eine übergeordnete Rolle immer alle Daten der ihr unterstellten Rollen einsehen. Auf die Daten einer übergeordneten Rolle besteht, ohne Ausnahmen definiert zu haben, kein Zugriff. Das gleiche Verhalten existiert auch bei Rollen auf gleicher Ebene.

Zudem haben Sie in der Hierarchieansicht nachfolgende Möglichkeiten, um Ihr Rollenkonzept anzupassen:



- Rollen können per *Drag And Drop* nach oben oder unten verschoben werden.

- Über das Plus Symbol kann unterhalb der aktuellen Rolle eine neue Rolle angelegt werden.
- Durch Anklicken einer Rolle kann diese bearbeitet werden. Es öffnet sich die Bearbeitungsansicht der Rolle.
- Um eine Rolle zu löschen, muss das Icon „Papierkorb“ angeklickt werden. Es öffnet sich eine spezielle Ansicht der Rolle, in welcher sowohl der Name der zu löschende Rolle angezeigt wird, als auch eine Auswahlmöglichkeit, an wen die Rolle übergeben werden soll.

Neuanlage einer Rolle

Um eine neue Rolle zu erstellen, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

- Bei allen Ebenen ist ein Plus Button vorhanden, um eine neue Rolle anzulegen. Auch auf der ersten - der Hauptebene - ist ein solcher Button zu sehen.
- Bei der Neuanlage wird immer eine Unterrolle zu der Hauptrolle erstellt, bei welcher man den Button für die Neuanlage geklickt hat.
- Es muss ein Name für die neue Rolle vergeben werden.
- Der Rolle muss mindestens ein vorhandenes Profil zugewiesen werden. Über dieses wird der Zugriff auf die Module, deren Felder und Funktionen geregelt.

Bearbeiten einer Rolle

Mit einem Klick auf Namen einer Rolle im Hierarchiebaum wird der Bearbeitungsmodus der Rolle geöffnet. In diesem Modus stehen die selben Möglichkeiten wie bei der Neuanlage zur Verfügung.

Um die Änderungen (z.B. das Austauschen eines Profils) für die Benutzer zu aktivieren, ist es notwendig, in *Globale Einstellungen - Globale Rechtevergabe* die Schaltfläche „Rechte neu berechnen“ zu klicken (siehe hierzu auch Abschnitt *Globale Rechtevergabe - Rechte neu berechnen*). Die der Rolle unterstellten Benutzer sehen die Veränderung nach dem nächsten Klick im CRM+ System, da sich die Änderungen nach einem Browser Reload sofort bemerkbar machen.

Befindet sich zur Zeit des Speichervorgangs bei der Rolle ein Benutzer in einem Modul, welches ihm zukünftig verweigert werden soll, wird er nach dem nächsten Klick im gesperrten Modul darauf hingewiesen.

Bemerkung: Nicht gespeicherte Änderungen gehen in diesem Fall verloren!

Verschieben einer Rolle

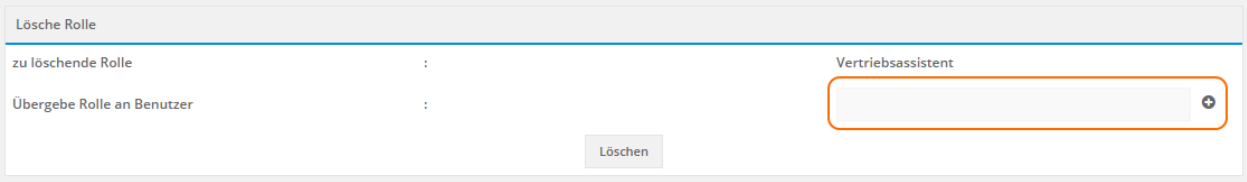
Durch Verschieben einer Rolle im Hierarchiebaum mittels *Drag And Drop* kann eine Rolle an eine andere Stelle verschoben werden.

Um die Änderungen für die Benutzer zu aktivieren, müssen Sie die Rechte neu berechnen (siehe hierzu: *Globale Rechtevergabe - Rechte neu berechnen*). Die der Rolle unterstellten Benutzer sehen die Veränderung nach dem nächsten Klick im CRM+ System, da sich die Änderungen nach einem Browser Reload sofort bemerkbar machen. Befindet sich zur Zeit des Speichervorgangs bei der Rolle ein Benutzer in einem Modul, welches ihm zukünftig verweigert werden soll, wird er nach dem nächsten Klick im gesperrten Modul darauf hingewiesen.

Bemerkung: Nicht gespeicherte Änderungen gehen in diesem Fall verloren!

Löschen einer Rolle

Soll eine bestehende Rolle gelöscht werden, muss vor dem eigentlichen Prozess eine andere existierende Rolle ausgewählt werden. Mit einem Klick auf den Button "Löschen" öffnet sich ein neuer Dialog. Hier müssen Sie eine bestehende Rolle auswählen, auf welche die Benutzer der zu löschenden Rolle übergeben werden sollen. Alle Benutzer, die der zu löschenden Rollen bisher unterlegen sind, werden im Anschluss auf die gewählte Rolle übertragen.



Um die Änderungen für die Benutzer zu aktivieren, müssen Sie die Rechte neu berechnen (siehe hierzu: *Globale Rechtevergabe - Rechte neu berechnen*). Die der Rolle unterstellten Benutzer sehen die Veränderung nach dem nächsten Klick im CRM+ System, da sich die Änderungen nach einem Browser Reload sofort bemerkbar machen. Befindet sich zur Zeit des Speichervorgangs bei der Rolle ein Benutzer in einem Modul, welches ihm zukünftig verweigert werden soll, wird er nach dem nächsten Klick im gesperrten Modul darauf hingewiesen.

Bemerkung: Nicht gespeicherte Änderungen gehen in diesem Fall verloren!

8.2 Studio Teil 1

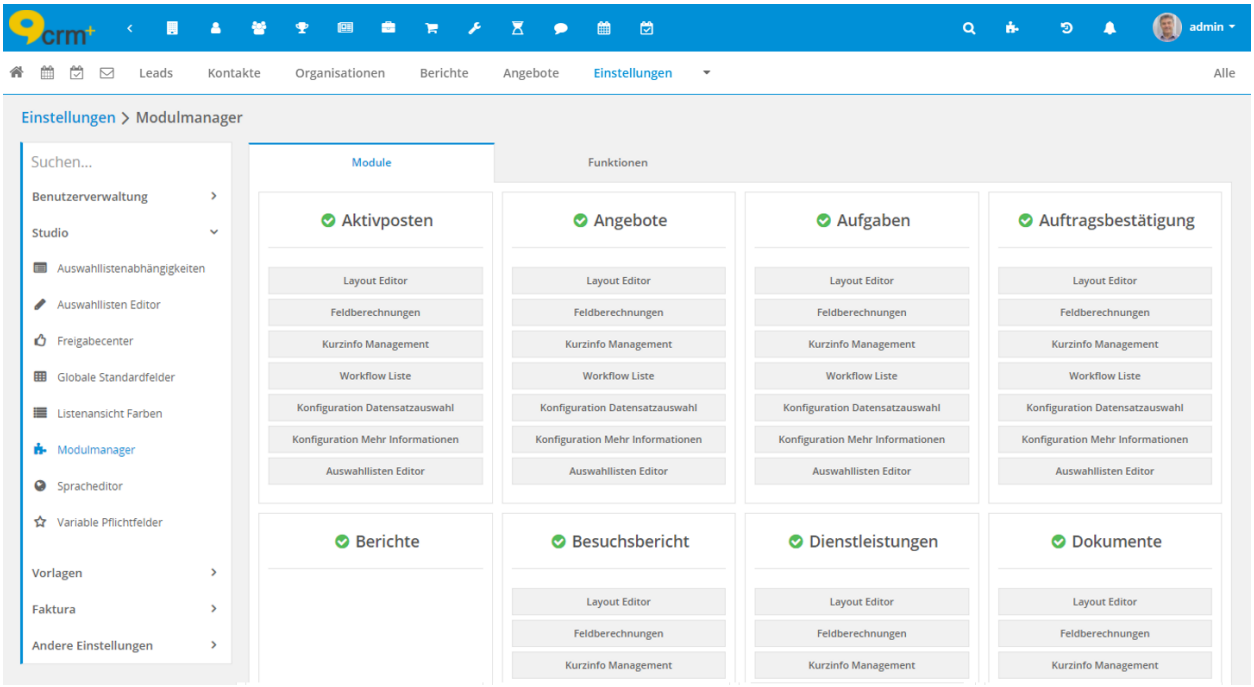
8.2.1 Modulmanager

Im Modulmanager sind alle in CRM+ verfügbaren Module aufgelistet. Module können hier sowohl konfiguriert, als auch aktiviert/deaktiviert werden.

Allgemein

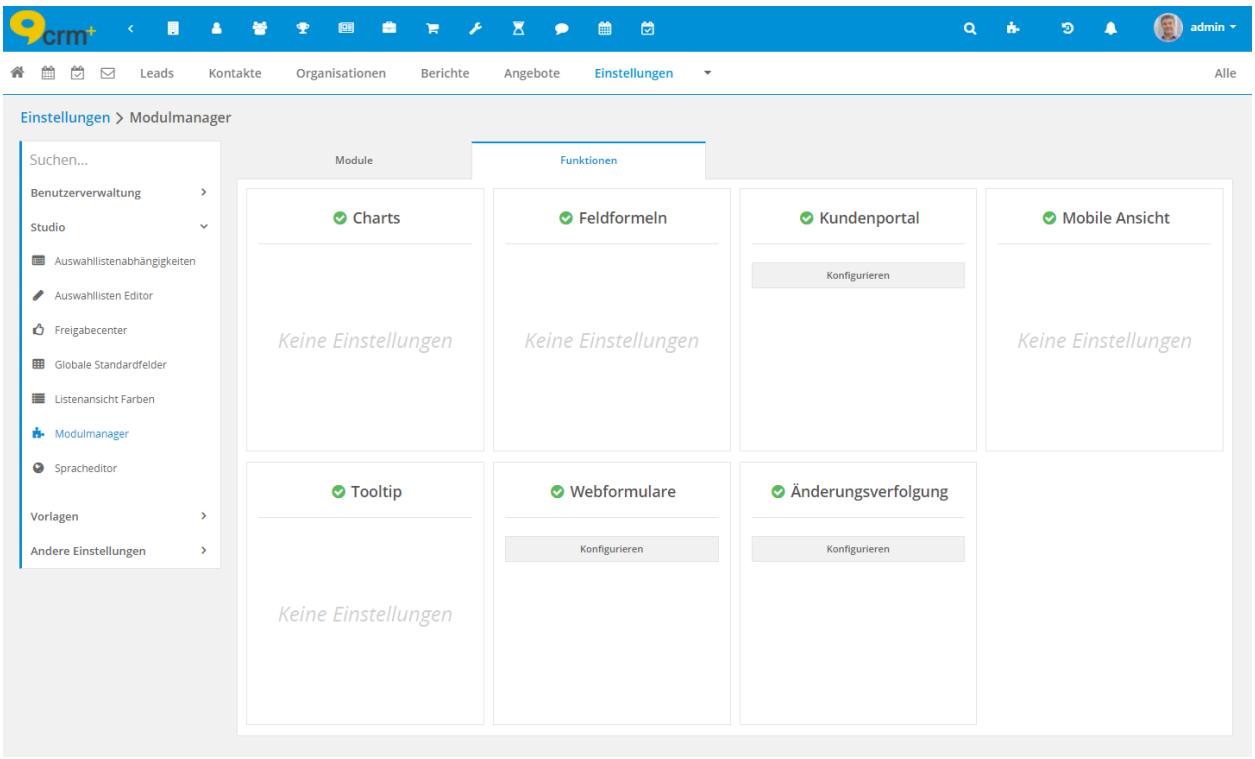
Die Übersicht der Module ist in zwei Tabs aufgeteilt: Module und Funktionen.

Modulmanager - Tab „Module"



Im Tab Module sind alle Module aufgelistet, welche auch direkt in CRM+ durch Benutzer aufgerufen werden können.

Modulmanager - Tab „Funktionen“



Im Tab Funktionen sind funktionelle Bereiche des CRM aufgelistet, welche im eigentliche Sinne keine eigenständigen Module sind.

Funktionelle Bereiche welche lediglich aktiviert/deaktiviert werden können, da es keine weiteren Konfigura-

tionsmöglichkeiten gibt:

- Charts
- Feldformeln (Einstellung Feldberechnungen im Modulmanager)
- Mobile Ansicht
- Produktblock
- Tooltip

Funktionelle Bereiche welche aktiviert/deaktiviert und zusätzlich auch konfiguriert werden können:

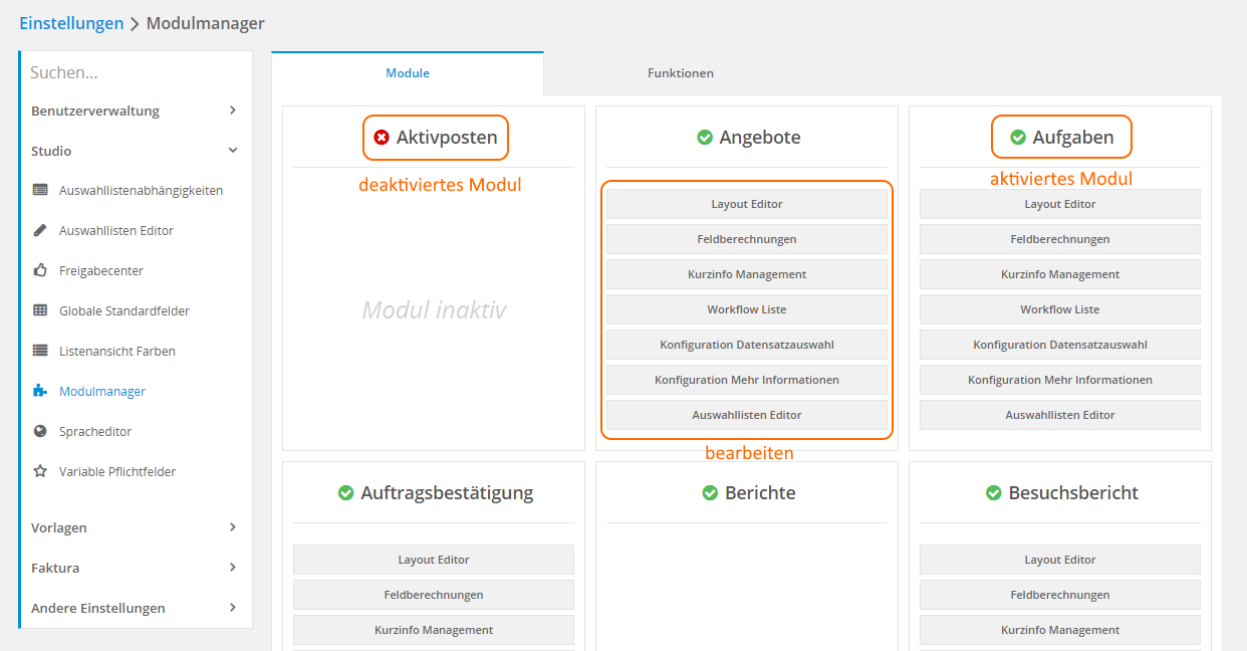
- Kundenportal
- Webformulare
- Änderungsverfolgung

Modulmanager Allgemein

Im Bereich Module können die aufgeführten Module aktiviert, deaktiviert oder auch bearbeitet werden. Module können durch Anklicken des Häkchen Symbols deaktiviert werden.
Nach dem Anklicken ändert sich das Häkchen zu einem **X**, was bedeutet, dass es nun deaktiviert ist und für keinen Benutzer mehr sichtbar bzw. verfügbar ist.
Durch erneutes klicken auf das **X**, wird das Modul wieder aktiviert. Module, die bearbeitet werden können, haben ganz rechts das “Stiftsymbol”. Module, die dieses Symbol nicht haben, können auch nicht bearbeitet werden.

Bemerkung: Wenn Sie Module für bestimmte Benutzer sperren, jedoch nicht das gesamte Modul deaktivieren möchten, können Sie diese Einstellung in der Benutzerverwaltung unter dem Punkt *Profile* vornehmen.

In der nachfolgenden Abbildung sehen Sie die Übersicht im Modulmanager für “Module”, mit dem deaktiviertem Modul “Aktivposten”, die Module Angebote und Auftragsbestätigung mit der Möglichkeit zur Bearbeitung und das Modul Berichte, welches nicht konfiguriert werden kann.



In der nachfolgenden Tabelle ist aufgeführt, welche *Einstellungsoptionen* für die einzelnen Module verfügbar sind:

Modul	Layout Editor	Feldberechnungen	Kurzinfo Management	Workflow Liste	Konfiguration Datensatzauswahl	Konfiguration Mehr Informationen	Auswahllisten Editor
Aktivposten	•	•	•	•	•	•	•
Angebote	•	•	•	•	•	•	•
Aufgaben	•	•	•	•	•	•	•
Auftragsbestätigung	•	•	•	•	•	•	•
Berichte							
Besuchsbericht (Add-on)	•	•	•	•	•	•	
Charts							•
Dienstleistungen	•	•	•	•	•	•	•

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 1 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Modul	Layout Editor	Feldberechnungen	Kurzinfo Management	Workflow Liste	Konfiguration Datensatzauswahl	Konfiguration Mehr Informationen	Auswahllisten Editor
Dokumente	•	•	•	•	•	•	•
E-Mail Postfächer							
E-Mail Marketing	•		•				•
E-Mails	•	•	•	•	•	•	•
Eingangsrechnungen	•	•	•	•	•	•	•
Einkaufsbestellung	•	•	•	•	•	•	•
Erweiterte Verträge	•	•	•	•	•	•	•
FAQ	•		•	•	•	•	
Feldformeln							
Gutschriften	•	•	•	•	•	•	•
Home							
Kampagnen	•	•	•	•	•	•	•
Kommentare			•	•	•		•
Kontakte	•	•	•	•	•	•	•
Kundenportal*							
Leads	•	•	•	•	•	•	•
Lieferanten	•	•	•	•	•	•	•

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 1 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Modul	Layout Editor	Feldberechnungen	Kurzinfo Management	Workflow Liste	Konfiguration Datensatzauswahl	Konfiguration Mehr Informationen	Auswahllisten Editor
Mobile Ansicht							
Organisationen	•	•	•	•	•	•	•
Papierkorb							
Partner	•	•	•	•	•	•	•
PBX Manager							
PDF Vorlagen Plus (Add-on)							
Potentiale	•	•	•	•	•	•	•
Preislisten	•	•	•	•	•	•	•
Produkte	•	•	•	•	•	•	•
Projektaufgaben	•	•	•	•	•	•	•
Projekte	•	•	•	•	•	•	•
Projektmeilensteine	•	•	•	•	•	•	•
Projektteams	•	•	•	•	•	•	•
Rechnung	•	•	•	•	•	•	•
Serviceverträge	•	•	•	•	•	•	•
Social Wiki	•		•	•	•	•	•

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 1 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Modul	Layout Editor	Feldberechnungen	Kurzinfo Management	Workflow Liste	Konfiguration Datensatzauswahl	Konfiguration Mehr Informationen	Auswahllisten Editor
Storno	•	•	•	•	•	•	•
SYnchronisationskonflikte							•
Termine	•	•	•	•	•	•	•
Tickets	•	•	•	•	•	•	•
Timesheet	•	•	•	•	•	•	•
Tooltip							
Webformulare*							
Workflow-Queue							
Änderungsverfolgung*							

*Für die Module *Kundenportal*, *Webformulare* und *Änderungsverfolgung* - welche sich im Tab „Funktionen“ befinden - steht nur die spezielle Einstellungsoption „Konfigurieren“ zur Verfügung.
Die detaillierten Beschreibungen zu diesen Einstellungsoptionen sind jeweils in den verlinkten Abschnitten im Handbuch verfügbar.

Bemerkung: Die Einstellungsoptionen *Feldberechnungen* und *Auswahllisten Editor* sind, bei den in der Tabelle entsprechenden gekennzeichneten Modulen, nicht grundsätzlich verfügbar. Diese Einstellungsoptionen sind teilw. erst verfügbar, wenn z.B. ein neues benutzerdefiniertes Feld vom Typ *Auswahlliste* im Layout Editor erstellt wurde.

Bemerkung: Bei folgenden Modulen sind zusätzlich besondere Einstellungsoptionen verfügbar:

- Modul Leads: *Zuordnung von Lead Feldern*
- Modul PBX Manager: *Telefonanbindung (PBX)*
- Modul Social Wiki: *Social Wiki*
- Modul Termine: *Globale Einstellungen Termine*
- Modul Papierkorb: *Allgemeine Module - Papierkorb*

Die detaillierten Beschreibungen zu diesen Einstellungspunkten sind jeweils im nachfolgenden Abschnitt *Einstellungsoptionen* verfügbar.

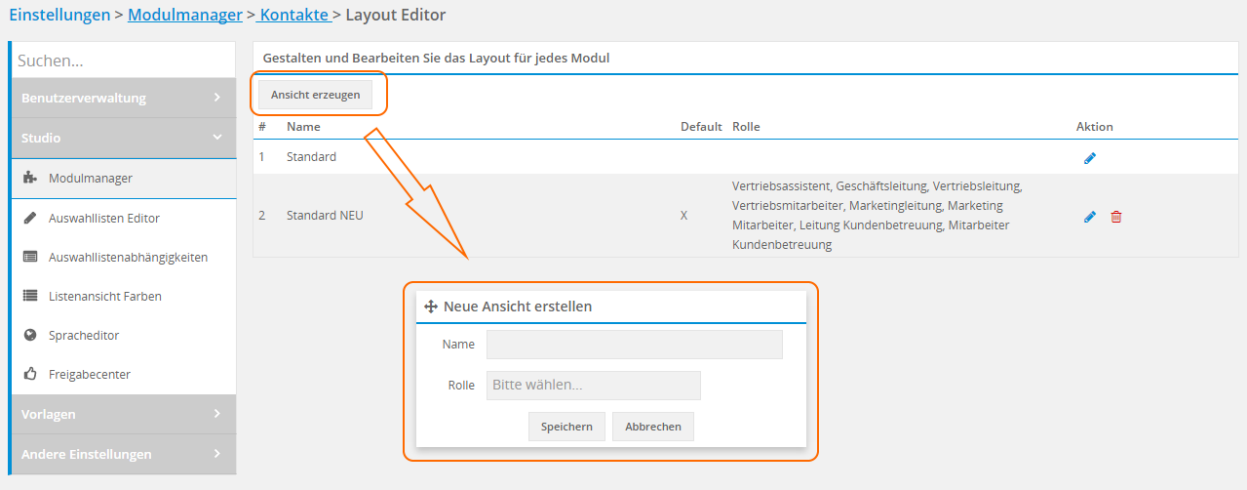
Bemerkung: Im Modulmanager sind auch Module aufgeführt, obwohl diese über keine Einstellungsoptionen verfügen (Anzeige „Keine Einstellungen“). Da im Modulmanager Module jedoch generell aktiviert/deaktiviert werden können, ist eine Anzeige der Module an dieser Stelle notwendig.

Die aufgelisteten Einstellungsoptionen werden jeweils in den verlinkten Abschnitten detailliert erklärt:

- *Layout Editor*
- *Feldberechnungen*
- *Kurzinfo Management*
- *Workflow Liste*
- *Konfiguration Datensatzauswahl*
- *Konfiguration Mehr Informationen*
- *Zuordnung von Lead Feldern*

Layout Editor

In diesem Einstellungsmenü kann das Layout des ausgewählten Moduls bearbeitet werden. Es kann die Ansicht „Standard“ bearbeitet werden, oder über den Button „Ansicht erzeugen“ eine oder mehrere eigene Ansichte(n) erstellt werden.



Im Standard verfügt das System bereits über ein Standard Layout für die Detailansicht eines Datensatzes, das auch alle Standard Felder und Blöcke von CRM+ beinhaltet.

Im Standard Layout können Standard Felder bearbeitet, verschoben, neu erstellt, jedoch nicht gelöscht oder ausgeblendet werden. Benutzerdefinierte Felder können dagegen gelöscht oder ausgeblendet werden.

Ansicht erzeugen:

Erstellen Sie eine neue benutzerdefinierte Ansicht, werden zuerst alle in der Standard Ansicht vorhandenen Informationen (Felder, Blöcke, etc.) in das neue Layout geladen.

In der benutzerdefinierten Ansicht können nun alle Felder bearbeitet, verschoben, neu erstellt und - anders als in der Standard Ansicht - auch Felder verborgen werden.

Bemerkung: Die Felder „Abrechnungsintervall“, „Typ“ und „Laufzeit“ im Modul *Rechnungen* dürfen nicht ausgeblendet oder in einen verborgenen Block verschoben werden, da diese Felder für den Speichervorgang einer Rechnung zwingend benötigt werden!

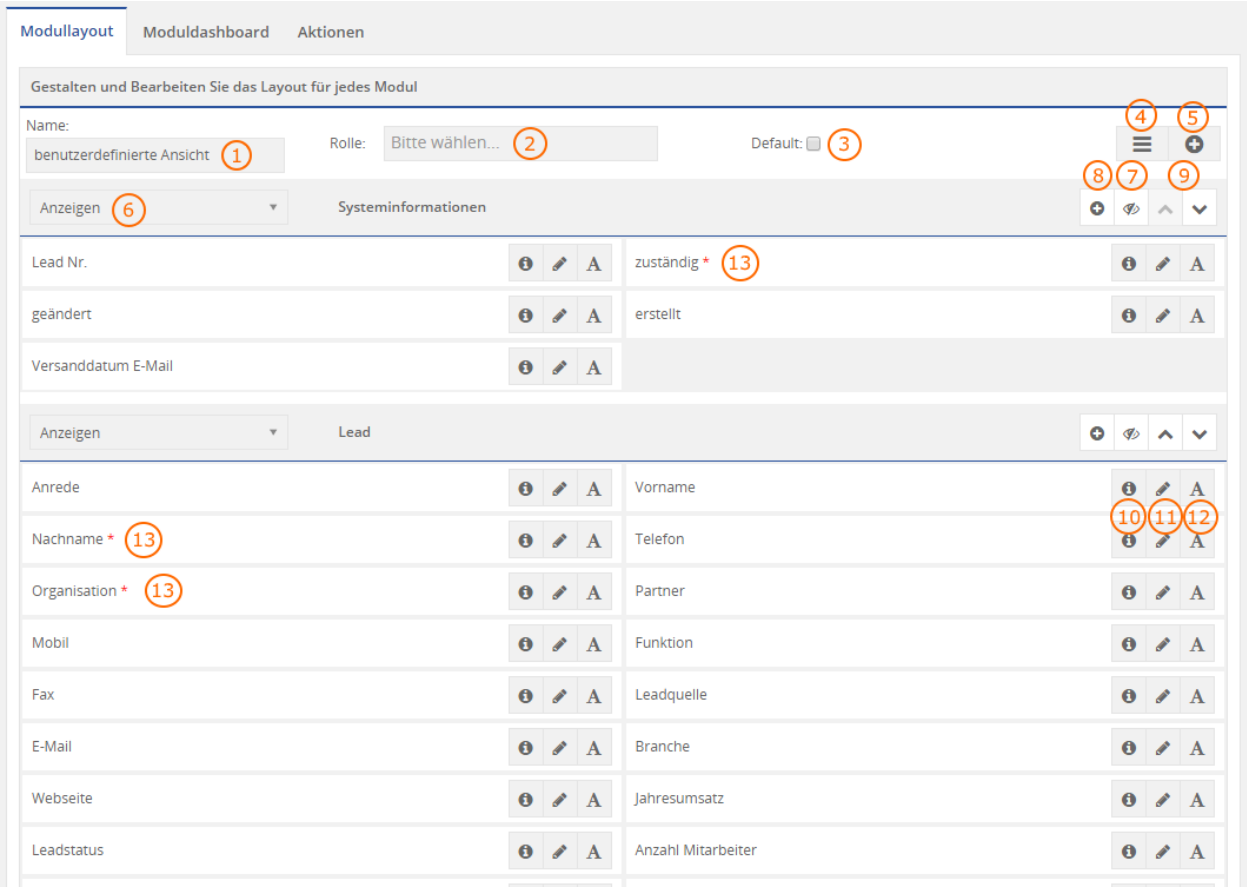
Zudem gibt es die Option, dass dieses Layout (Ansicht) nur für bestimmte Rollen freigegeben werden kann (siehe obige Abbildung “Layout Editor - erzeugen einer neuen benutzerdefinierten Ansicht”).

Klicken Sie dazu in das Feld “Rolle” und fügen die gewünschte(n) Rolle(n) ein. Wenn alle Benutzer dieses Layout sehen dürfen, müssen Sie keine Auswahl treffen und lassen das Feld einfach leer.

Bemerkung: Wenn Sie Module für bestimmte Benutzer sperren, jedoch nicht das gesamte Modul deaktivieren möchten, können Sie diese Einstellung in der Benutzerverwaltung unter dem Punkt „Profile“ vornehmen.

Modullayout

In unserem Beispiel sieht man nun, wie im Tab “Modullayout” die einzelnen Felder und Blöcke konfiguriert werden können.



Im Modullayout finden Sie weitere Einstellungsmöglichkeiten (in der Abbildung oberhalb nummeriert):

- *1. Name der Ansicht*

- *2. Ansicht auf Rollen binden*
- *3. Ansicht als Standard setzen*
- *4. Bezogene Listen arrangieren*
- *5. Neuen Block erstellen*
- *6. Blockansicht*
- *7. Verborgene Felder*
- *8. Erstellen von neuen Feldern*
- *9. Block verschieben*
- *10. Feldinformation eintragen*
- *11. Feld bearbeiten*
- *12. Standardwert eingeben*
- *13. Pflichtfelder*
- *14. Mehrsprachige Felder für den Produktblock*
- *15. Organisationsbezogene Felder im Modul Kontakte*
- *Weitere Konfigurationsmöglichkeiten*

1. Name der Ansicht:

Änzeige des Namens der Ansicht.

> **Warnung:** Der Name einer Ansicht kann nachträglich nicht geändert werden.

2. Ansicht auf Rollen binden:

Möchten Sie diese Ansicht nur für ausgewählte Rollen sichtbar machen, klicken Sie in dieses Feld und fügen die gewünschten Rollen hinzu.

3. Ansicht als Standard setzen:

Ist die Checkbox “Default” aktiv (in unserem Screenshot Beispiel nicht aktiv), wird diese Ansicht als Standard bei jedem Benutzer angezeigt.

Dennoch kann der Benutzer in der Detailansicht eines Datensatzes bestimmen, ob eine andere Ansicht als Standard Ansicht dienen soll (siehe Abschnitt *Ansicht*).

4. Bezogene Listen arrangieren:

Mit Klick auf dieses Symbol, kann die Reihenfolge festgelegt werden, in welcher die relativen Module im Tab “Mehr Informationen” eines Datensatzes angezeigt werden.

5. Neuen Block erstellen:

Mit Klick auf dieses Symbol kann ein neuer Block erstellt werden. Bestimmen Sie den Namen und die Position im Layout.

Der Blockname kann nach Erstellung nicht mehr über den Layout-Editor geändert werden, sondern nur über den *Sprachеditor*.

6. Blockansicht:

In dieser Auswahlliste kann festgelegt werden, ob ein Block angezeigt, eingeklappt oder verborgen wird.

Bemerkung:

Wenn ein Block, der mit „Einklappen“ gekennzeichnet ist ein Pflichtfeld enthält, wird der Block nicht nur in der Detailansicht, sondern auch in der Erstellungs- und Bearbeitungsansicht eingeklappt dargestellt.
Felder, die beim Speichern in eingeklappten Blöcken vorhanden sind, werden so wie alle angezeigten Felder gespeichert und stehen somit auch für alle weiterführenden Prozesse (wie z.B. *Workflows*) zur Verfügung.

Bemerkung: Ein Block, der Pflichtfelder (siehe Nr. 13. Pflichtfelder) beinhaltet, kann nicht verborgen werden!

7. Verborgene Felder:

Sollten Sie Felder einer Ansicht deaktiviert haben, können Sie über dieses Symbol die verborgenen Felder einsehen und bei Bedarf wieder aktivieren.

Die aktivierten Felder werden immer an das Ende des jeweiligen Blocks gesetzt.

Bemerkung: Das Feld „letzter Bearbeiter“ ist in der Standardansicht verfügbar. Es kann über den Layout Editor bei Bedarf auch in weiteren Ansichten aktiviert werden.

8. Erstellen von neuen Feldern:

Um neue Felder zu Ihrer Ansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf das kleine Plus Symbol.

Nun öffnet sich ein Fenster “Benutzerfeld hinzufügen”, in dem Sie den Feldtyp und Namen des Feldes bestimmen können.

Das System verfügt im Standard über insgesamt fünf Sprachen, daher können Sie bei Eingabe des Feldnamens auch die korrekte Übersetzung für die weiteren vier Sprachen eingeben.

Folgende Feldtypen stehen zur Verfügung:

- **Text:** Standard Textfeld, mit einer max. Länge von 100 Zeichen.
- **Zahl:** Bestimmen Sie die Länge und die Anzahl der Dezimalstellen für dieses Feld.
- **Prozent:** Hier kann lediglich der Name des Feldes eingetragen werden.
- **Währung:** Erstellen Sie hier ein Währungsfeld, dass sich an die Standard Währung im System richtet.
- **Datum:** Bei einem Datumsfeld können Sie noch zusätzlich entscheiden, ob als Vorauswahl das aktuelle Datum eingetragen wird.
- **E-Mail:** Tragen Sie in dieses Feld eine E-Mail ein, wird diese auf Richtigkeit geprüft (Syntax) und als *Hyperlink* angezeigt.
- **Telefon:** In diesem Feld erscheinen die Rufnummern als *Hyperlink*, sobald Sie Ihre Telefonie an das CRM+ System angebunden haben.
- **Fax:** Feld vom Feldtyp „Telefon“
- **Auswahlliste:** Bei einer Auswahlliste können bei der Anlage mehrere Feldwerte eingeben werden. Tragen Sie einen neuen Feldwert ein, öffnet sich automatisch ein weiteres Eingabefeld.
  Zudem haben Sie die Option, die Feldwerte mit oder ohne *Rollenzuweisung* zu speichern. Dies bedeutet, dass Sie Feldwerte mit oder ohne eine Rechteprüfung zur Ansicht für die Benutzer erstellen können. Einzelne Werte können für verschiedene Benutzer (Rollen) bei Bedarf ausgeblendet werden.

Nicht-rollengebundene Auswahllisten erlauben die Anlage neuer Werte auch direkt bei der Datensatzerstellung. Eine entsprechende Berechtigung muss über die *Profile* konfiguriert sein. Benutzer, welche welche aufgrund des Rechtemanagements „Admin“ oder „CustomerAdmin“ sind, können unabhängig von den Profileinstellungen immer neue Auswahllistenwerte erstellen, wenn die Auswahlliste nicht-rollengebunden ist.

Hinweis: Speichern Sie die Auswahlliste, können die hinterlegten Feldwerte nicht im Layout Editor bearbeitet werden, sondern nur im Auswahllisten Editor in den globalen Einstellungen. Das Icon ist nur sichtbar, wenn auch die Auswahlliste bearbeitbar ist.

- **Referenz:** Mittels eines Feldes vom Feldtyp „Referenz“ können bestehende Datensätze aus anderen Modulen gewählt und somit Referenzen (Verknüpfungen) zu anderen Modulen hergestellt werden. Referenzfelder verfügen über die Möglichkeiten der Autovervollständigung und der Schnellerzeugung.

  Nach der Auswahl des Feldtyps wird das Feld „Zielmodule“ eingeblendet, in welchem die Module ausgewählt werden können, welche als Zielmodule verfügbar sein sollen. Es wird autom. ein Bereich in den Zielmodulen unter „Mehr Informationen“ für das Modul erstellt, in welchem das neue Referenzfeld angelegt wurde.

  Wird mehr als ein Zielmodul ausgewählt, wird zusätzlich das Feld „Standard“ eingeblendet, in welchem das Standardzielmodul für die Auswahl eines Datensatzes festgelegt wird.

  Hinweis: Wenn ein Modul entfernt wird, gehen die aktuell existierenden Verknüpfungen verloren! Je nach Datenbestand nimmt diese Aktion entsprechend Zeit in Anspruch, da die Änderung protokolliert wird.

- **URL:** In diesem Feld werden eingetragene Daten (z.B. Webseite) als *Hyperlink* dargestellt.

- **Checkbox:** Erstellen Sie eine Checkbox, indem Sie lediglich einen Namen vergeben.

- **Text Bereich:** Der Feldtyp Text Bereich ist, im Gegensatz zum Feldtyp „Text“, nicht auf maximal 100 Zeichen limitiert, sondern kann wesentlich mehr Zeichen verarbeiten und speichern.

  Nach der Auswahl des Feldtyps werden die Felder „Breite“ (Auswahlliste) und „HTML Formatierung“ (Radio Button) eingeblendet.

  Breite: Es kann hier zwischen den Werten „schmal“ (halbe Breite innerhalb des Blocks) und „breit“ (ganze Breite des Blocks) gewählt werden.

  HTML Formatierung: Es stehe hier die Optionen „ja“ (*CKEditor*) oder „nein“ (Textbereich) zur Verfügung.

- **Multi-Auswahl Box:** Identisch zum Feldtyp “Auswahlliste”, jedoch mit dem Unterschied, dass in dieser Auswahlliste mehrere Feldwerte gleichzeitig ausgewählt werden können. Auch hier gibt es die Möglichkeit der Rollenzuweisung (Beschreibung siehe Feld „Auswahlliste).

- **Skype:** Tragen Sie hier den Skype Namen Ihres Kontaktes ein, damit Sie über einen *Hyperlink* direkt an Skype weitergeleitet werden.

- **Datei:** Das Feld erlaubt das Hochladen von Dateien in das CRM System. Dateiuploads können auf bestimmte Typen eingeschränkt werden und auch als Mehrfachupload konfiguriert werden. Nach der Auswahl des Feldtyps werden die Felder „Mehrfachupload“ (Checkbox), „Dateitypen“ (Multi-Auswahl Box) und Breite (Auswahlliste) eingeblendet.

  Mehrfachupload:

  Dateitypen: Festlegen der erlaubten Dateitypen, welche hochgeladen werden können. Wird hier keine Auswahl getroffen, sind alle verfügbaren Dateitypen erlaubt. Welche Dateitypen hochgeladen werden können, entnehmen Sie bitte der Übersicht *Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden?* im FAQ-Bereich.

  Breite: Es kann hier zwischen den Werten „schmal“ (halbe Breite innerhalb des Blocks und „breit“ (ganze Breite des Blocks) gewählt werden.

- **Benutzerauswahl:** Feld zur Auswahl aller (aktiven) CRM *Benutzer*.

9. Block verschieben:

Mit den Buttons „Pfeil nach oben/Pfeil nach unten“ kann die Position des Blocks bestimmt werden.

10. Feldinformation eintragen:

Klicken Sie auf dieses Symbol, öffnet sich ein weiteres Fenster mit der Möglichkeit, eine Information für den Benutzer zu hinterlegen. Das Informations-Icon wird im Datensatz direkt beim jeweiligen Feld angezeigt.

11. Feld bearbeiten:

- **Pflichtfeld:** Ist das Feld als Pflichtfeld markiert, muss der Benutzer einen, je nach Feldtyp, passenden Inhalt eintragen oder auswählen. Ist eine Auswahlliste als Pflichtfeld markiert, so wird automatisch der erste Wert aus der Auswahlliste übernommen, sollte der Benutzer keine andere Auswahl treffen.

  Pflichtfelder werden in allen Ansichten (Ansicht „Standard“ und allen benutzerdefinierten Ansichten) angezeigt.

- **Aktiv:** Nur aktive Felder werden im Modul angezeigt. Wird das Feld deaktiviert, findet keine Anzeige mehr statt. Bereits enthaltene Inhalte aus früheren Eingaben werden aber nicht gelöscht und sind wieder sichtbar, sobald das Feld wieder aktiviert wird. Pflichtfelder können nicht inaktiv gestellt werden.

- **schnell erzeugen:** Besitzt ein Feld hier ein Häkchen, kann es über die gleichnamige Funktion “schnell erzeugen” verwendet werden (schnelles Erstellen eines Datensatzes direkt aus dem ganz oben im CRM platzierten *Schnellmenü*).

- **Massenbearbeitung:** In den meisten Listenansichten der Module steht eine Massenbearbeitung zur Verfügung. Es können nur Felder verwendet werden, die unter diesem Punkt aktiviert sind (Aktion Massenbearbeitung über Button “Aktionen” in der Listenansicht verfügbar).

- **Bearbeiten:** Mit dem Button “Bearbeiten” können Sie den Feldnamen ändern.

- **Löschen:** Eigene erstellte Felder können gelöscht werden. [1]

- **Feldinformation:** Die Feldinformation zeigt Ihnen den Feldtyp, das Feldlabel und die Feldlänge an. Nicht für alle Felder stehen Ihnen Feldinformationen zur Verfügung.

- **Speichern:** Klicken Sie auf “Speichern”, um die Änderung zu übernehmen.

- **Abbrechen:** Klicken Sie auf “Abbrechen”, um die Änderung zu verwerfen.

[1] Beim Löschen eines Feldes erscheint gegebenenfalls ein Hinweis, dass ein Feld nicht gelöscht werden kann, da es noch in Verwendung ist. In manchen Fällen kann es notwendig sein - abhängig davon welche Felder gelöscht werden sollen - bestimmte Datensätze (z.B. Berichte) auch aus dem Modul *Papierkorb* zu löschen.

12. Standardwert eingeben:

Für bestimmte Felder ist es möglich, einen Standardwert für das jeweilige Modul zu vergeben.

Ein Beispiel wäre ein Wert aus einer Auswahlliste, der als Standard bei Neuanlage eines Datensatzes dient.

Warnung: Wurde für ein Feld vom Typ Auswahlliste ein Standardwert vergeben, kann dieses Feld nicht mehr als Pflichtfeld gekennzeichnet werden.

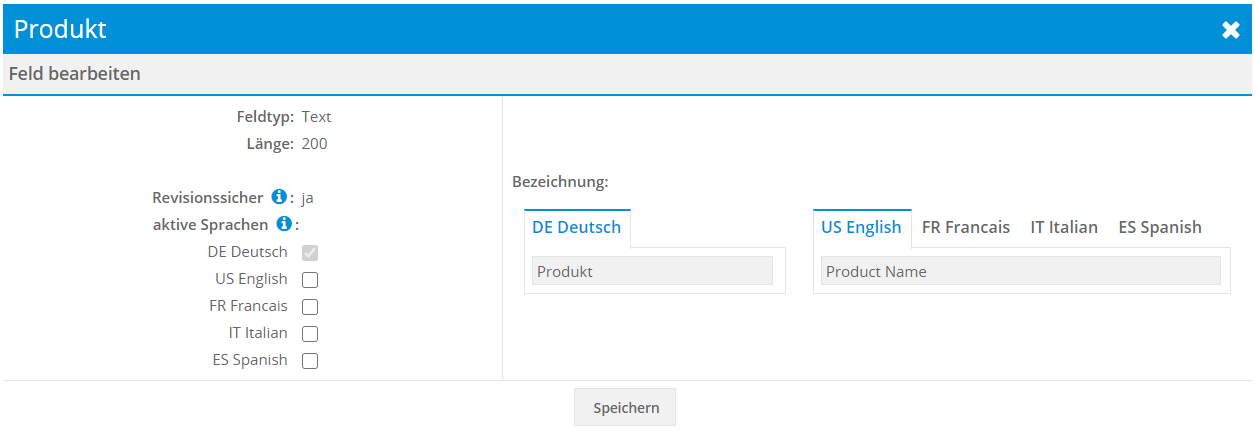
13. Pflichtfelder:

Pflichtfelder werden mit einem roten Stern gekennzeichnet. Ein Datensatz kann nicht gespeichert werden, wenn in einem Pflichtfeld kein Wert vorhanden ist.

Warnung: Besteht eine *Auswahllistenabhängigkeit* zwischen zwei Feldern vom Typ Auswahlliste, kann das Zielfeld dieser Auswahllistenabhängigkeit nicht als Pflichtfeld definiert werden.

14. Mehrsprachige Felder für den Produktblock

Für Felder der Module *Produkte* und *Dienstleistungen* können mehrere Sprachen für diverse Felder aktiviert werden.

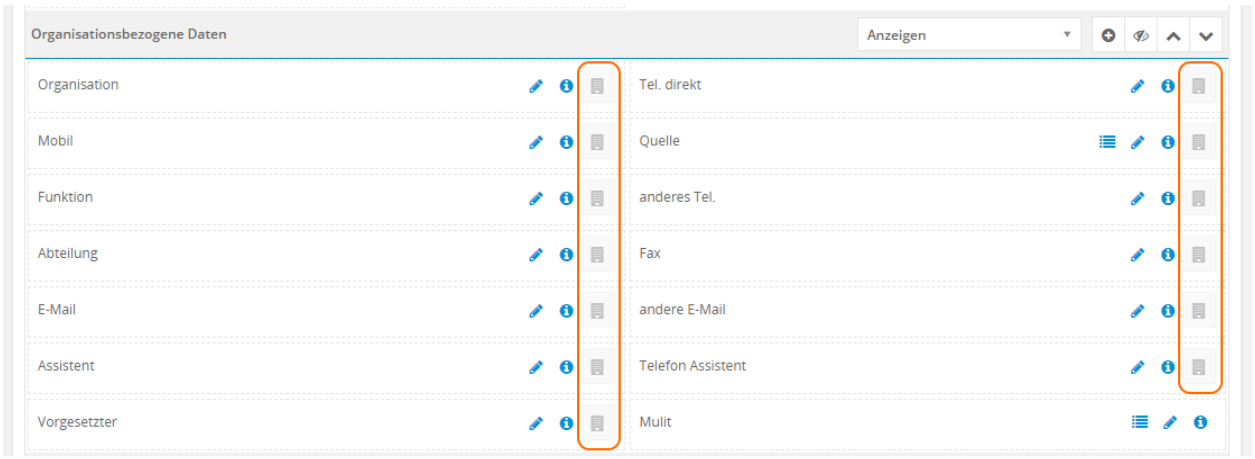


Aus den aktiven Sprachen können hier neben der eingestellten Standardsprache weitere Sprachen aktiviert werden, damit diese im Produktblock bei der Auswahl einer Position (Produkt oder Dienstleistung) zur Verfügung stehen.
Siehe hierzu auch die Abschnitte *Spracheditor* und *Produktblock* im Handbuch.

Warnung: Sobald ein mehrsprachiges Feld existiert, kann die Standardsprache des Systems nicht mehr geändert werden!

15. Organisationsbezogene Felder im Modul Kontakte

Im Laout Editor des Moduls Kontakte sind bestimmte Felder mit dem Icon „organisationsbezogene Felder“ gekennzeichnet:



Neben einer Hauptorganisation können zu einem Kontakt im Referenzfeld „Organisation“ weitere Organisationen referenziert werden. Wird in der Detailansicht eines Datensatzes im Modul Kontakte eine andere Organisation gewählt, wird der Datensatz neu geladen. Es werden dann die jeweiligen organisationsbezogenen Werte dieser Felder angezeigt. Die Werte der „organisationsbezogenen Daten“ haben somit eine direkte Abhängigkeit von der ausgewählten Organisation.

Es gibt einerseits bereits durch CRM+ standardmäßig als organisationsbezogen gekennzeichnete Felder, andererseits können auch neue benutzerdefinierte Felder beim Anlegen im Modulmanager als „organisationsbezogen“ gekennzeichnet werden.

Bemerkung:

Organisationsbezogene Felder können im Layout Editor in jeden beliebigen Block verschoben werden und müssen sich nicht zwangsläufig im Block ‚Organisationsbezogene Daten‘ befinden.

Es wird jedoch empfohlen, die organisationsbezogenen Felder im Block ‚Organisationsbezogene Daten‘ zu platzieren, da es keine optische Kennzeichnung für organisationsbezogene Felder gibt. Wenn im organisationsbezogenen Feld ‚Organisation‘ eine andere Organisation ausgewählt wird, wird die Seite neu geladen und die organisationsbezogenen Felder haben einen anderen oder evtl. auch keinen Wert mehr. Dies kann zur Verwirrung führen, wenn ein oder mehrere organisationsbezogenen Felder in einem anderen Block sind, da die Änderung der Feldwerte möglicherweise unbemerkt geschieht.

Weitere Konfigurationsmöglichkeiten:

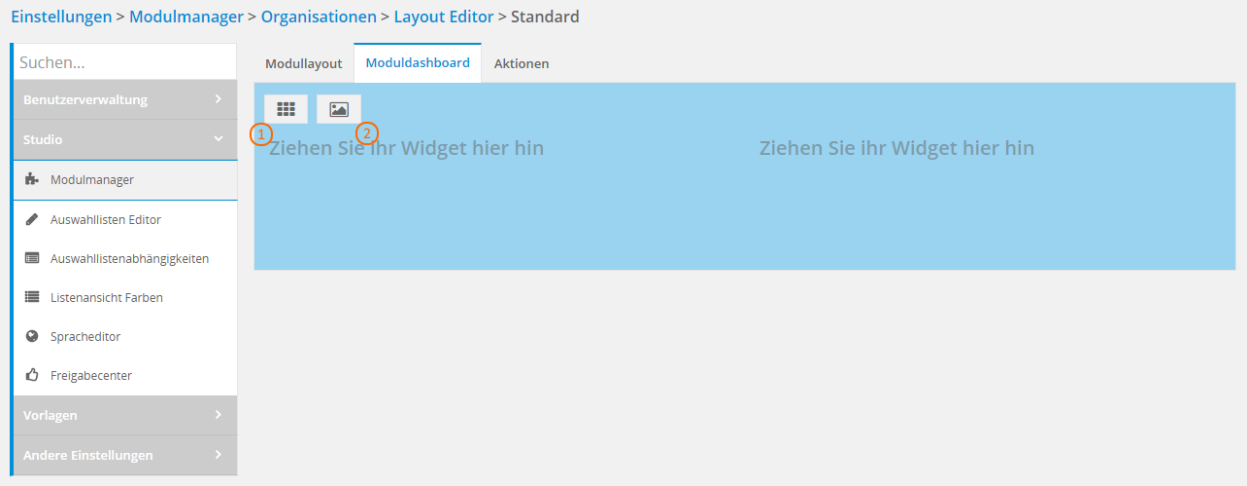
Wenn die Anordnung der Felder geändert werden soll, können diese einfach per *Drag And Drop* verschoben werden. Wurde ein neues Feld im falschen Block erstellt, kann dies ebenfalls per *Drag And Drop* auch in einen anderen Block verschoben werden.

Nachdem Felder verschoben wurden, muss das neue Layout gespeichert werden. Der dazugehörige Button erscheint rechts oben. Wurde ein Block verschoben, muss nicht gespeichert werden, da die Änderung sofort wirksam ist.

Moduldashboard

Neben den Tabs *„Information“* und *„Mehr Informationen“* gibt es mit dem *Moduldashboard* eine weitere Informationsquelle, die aus beiden Standardinformationen zusammengesetzt werden kann. Im weiteren Layout Editor Tab “Moduldashboard” konfigurieren Sie Widgets mit den gewünschten Informationen.

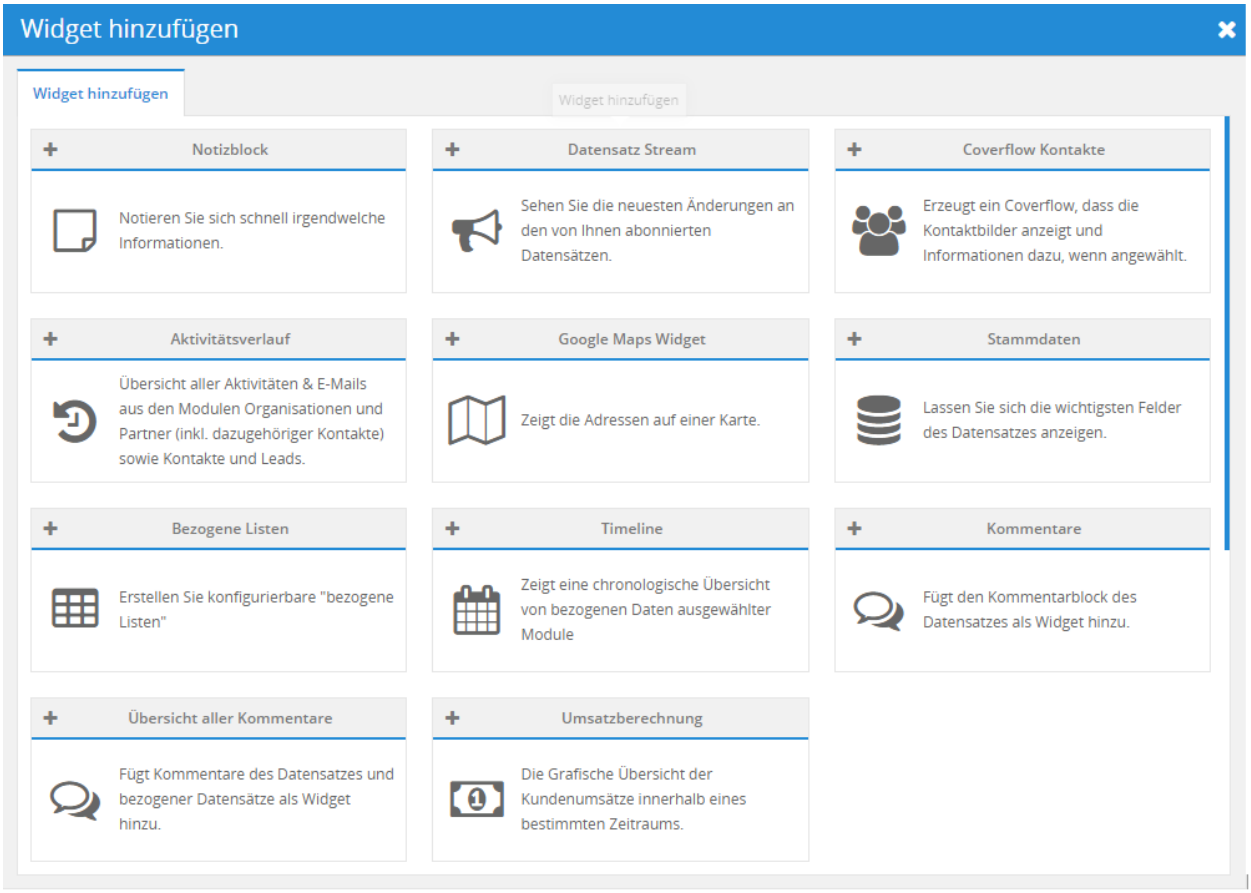
Warnung: Das Moduldashboard wird als weitere Informationsquelle erst dann im Datensatz angezeigt, wenn mindestens ein Widget erstellt wurde. Ansonsten sehen Sie lediglich die „Detail Informationen“ und die „Mehr Informationen“ eines Datensatzes. Das Moduldashboard ist nur für die gängigen Module, wie z.B. Leads, Kontakte, Organisationen etc., verfügbar.



Als erstes können Sie das Layout (Nr. 1 in der Abbildung) der späteren Widgetdarstellung bestimmen, indem Sie auf das Symbol “Layout ändern” klicken. Wählen Sie zwischen ein-, zwei- oder dreispaltiger Darstellung.

Weiterhin können Sie mit dem Button “Widget hinzufügen” (Nr. 2 in der Abbildung) die gewünschten Widgets erstellen. Sie gelangen in das nächste Fenster mit den Auswahlmöglichkeiten der Widgets. Da es vom Modul abhängt, welche Widgets angeboten werden, folgt beispielhaft eine Liste der verfügbaren Widgets für das Modul Organisationen:

1. *Notizblock*
2. *Datensatz Stream*
3. *Coverflow Kontake*
4. *Aktivitätsverlauf*
5. *Google Maps Widget*
6. *Stammdaten*
7. *Bezogene Listen*
8. *Timeline*
9. *Kommentare*
10. *Übersicht aller Kommentare*
11. *Umsatzberechnung*



Übersicht, welche Widgets für welche Module im Moduldashboard zur Verfügung stehen:

Modul	Notizblock	Datensatz Stream	Coverflow Kontakte	Aktivitätsverlauf	Google Maps Widget	Stammdaten	Bezogene Listen	Timeline	Kommentare	Übersicht aller Kommentare	Umsatzberechnung
Aktivposten	•					•	•		•	•	
Angebote	•					•	•		•	•	
Auftragsbestätigung	•					•	•		•	•	
Dienstleistungen	•					•	•		•	•	

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 2 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Modul	Notizblock	Datensatz Stream	Coverflow Kontakte	Aktivitätsverlauf	Google Maps Widget	Stammdaten	Bezogene Listen	Timeline	Kommentare	Übersicht aller Kommentare	Umsatzberechnung
Dokumente	•					•	•		•	•	
E-Mail Marketing	•					•	•		•	•	
E-Mails	•					•	•		•	•	
Eingangsrechnungen	•					•	•		•	•	
Einkaufsbestellung	•					•	•		•	•	
Erweiterte Verträge	•					•	•		•	•	
FAQ	•					•	•				
Gutschriften	•					•	•		•	•	
Kampagnen	•					•	•		•	•	
Kontakte	•	•		•	•	•	•		•	•	
Leads	•	•		•	•	•	•		•	•	
Lieferanten	•					•	•	•	•	•	

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 2 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Modul	Notizblock	Datensatz Stream	Coverflow Kontakte	Aktivitätsverlauf	Google Maps Widget	Stammdaten	Bezogene Listen	Timeline	Kommentare	Übersicht aller Kommentare	Umsatzberechnung
Newsletter	•					•	•		•	•	
Organisationen	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•
Partner	•	•	•	•	•	•	•		•	•	
Potentiale	•					•	•		•	•	
Preislisten	•					•	•		•	•	
Produkte	•					•	•		•	•	
Projektaufgaben	•					•	•		•	•	
Projekte	•					•	•		•	•	
Projektmeilensteine	•					•	•		•	•	
Projektteams	•					•	•		•	•	
Rechnung	•					•	•		•	•	
Serviceverträge	•					•	•		•	•	

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 2 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Modul	Notizblock	Datensatz Stream	Coverflow Kontakte	Aktivitätsverlauf	Google Maps Widget	Stammdaten	Bezogene Listen	Timeline	Kommentare	Übersicht aller Kommentare	Umsatzberechnung
Storno	•					•	•		•	•	
Tickets	•					•	•				
Timesheet	•					•	•		•	•	

Bemerkung: Es ist nicht möglich, mehr als fünf Widgets pro Tab automatisch aktualisieren zu lassen.

1. Notizblock

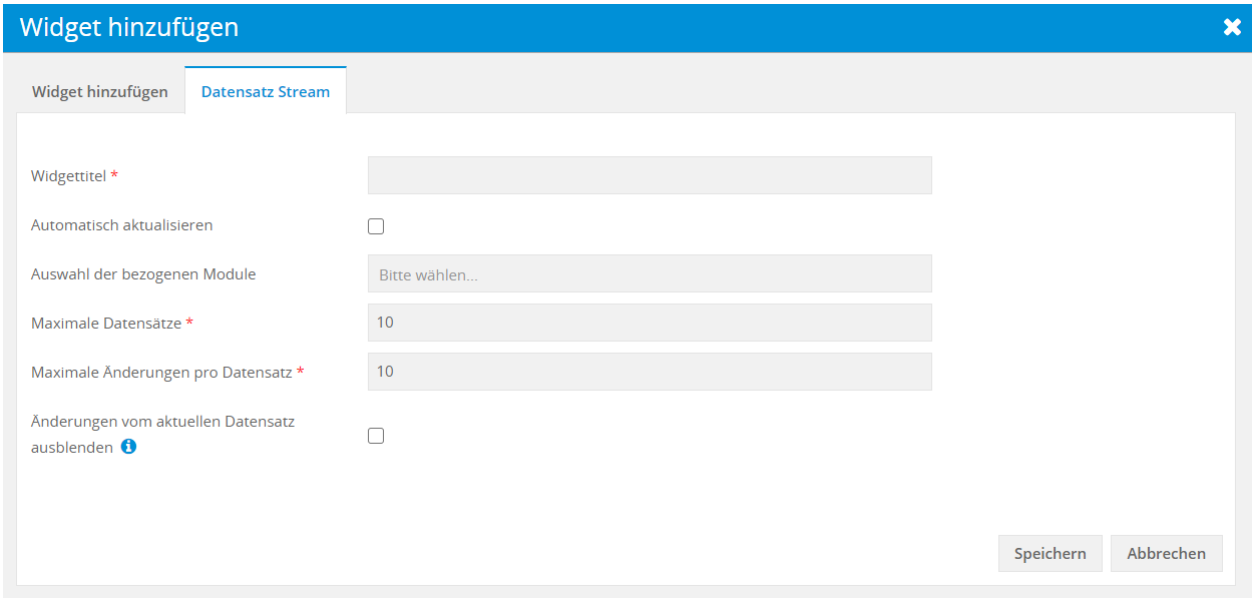
Mit diesem Widget erstellen Sie einen einfachen Notizblock, der als Eingabefeld für Ihre Informationen dienen kann. Um das Notizfeld nutzen zu können, klicken Sie doppelt in das Widget Feld. Die Eingabe wird gespeichert, sobald Sie mit der Maus einen Klick außerhalb des Feldes machen.

2. Datensatz Stream

Sehen Sie die neuesten Änderungen an den von Ihnen abonnierten Datensätzen.

Bemerkung: Damit das Widget überhaupt mit Informationen gefüllt wird, muss zuvor in den globalen Einstellungen unter „Änderungsverfolgung“ das gewünschte Modul auf „aktiv“ gestellt werden.

Im Widget “Datensatz Stream” sehen Sie die neuesten Änderungen an den von Ihnen abonnierten Datensätze.



Vergeben Sie einen Widgettitel und bestimmen Sie durch Aktivieren der Checkbox “Automatisch aktualisieren”, ob das Widget sich automatisch nach dem eingestellten Intervall (z.B. 60 Sekunden) im Browserfenster aktualisiert. Die Informationen aktualisieren sich in jedem Fall, wenn Sie die Seite komplett neu laden.

Im Feld “Auswahl der bezogenen Module” wird festgelegt, ob im Widget nur Datensätze aus bestimmten Module angezeigt werden sollen. Durch Klicken in das leere Feld können aus einem Dropdown Menü die gewünschten Module ausgewählt werden.

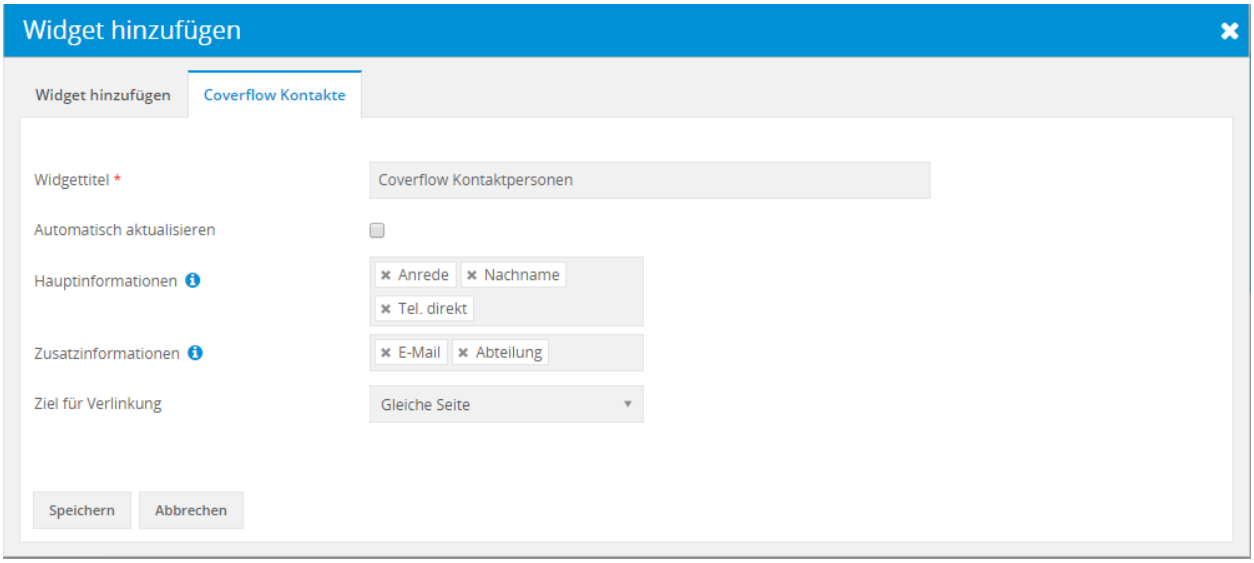
Wird kein Modul gewählt und das Feld leer gelassen, werden abonnierte Datensätze aus allen verfügbaren Modulen angezeigt. Auch können Sie festlegen, wie viele Datensätzte und Änderungen pro Datensatz im Widget angezeigt werden.

Im „Maximale Änderungen pro Datensatz“ wird die max. Anzahl der Änderungen definiert, welche noch angezeigt werden sollen.

Je mehr Datensätze für dieses Widget eingestellt werden, desto länger wird das Widget und die Ladezeit. Mit aktivierter Checkbox “Änderungen vom aktuellen Datensatz ausblenden” werden nur noch Änderungen von bezogenen Modulen angezeigt, sofern welche ausgewählt wurden und Änderungen existieren.

3. Coverflow Kontake

Mit diesem Widget können Sie die referenzierten Kontaktpersonen in einer grafischen Darstellung inklusive Kontaktbild (wenn hinterlegt) anzeigen lassen.

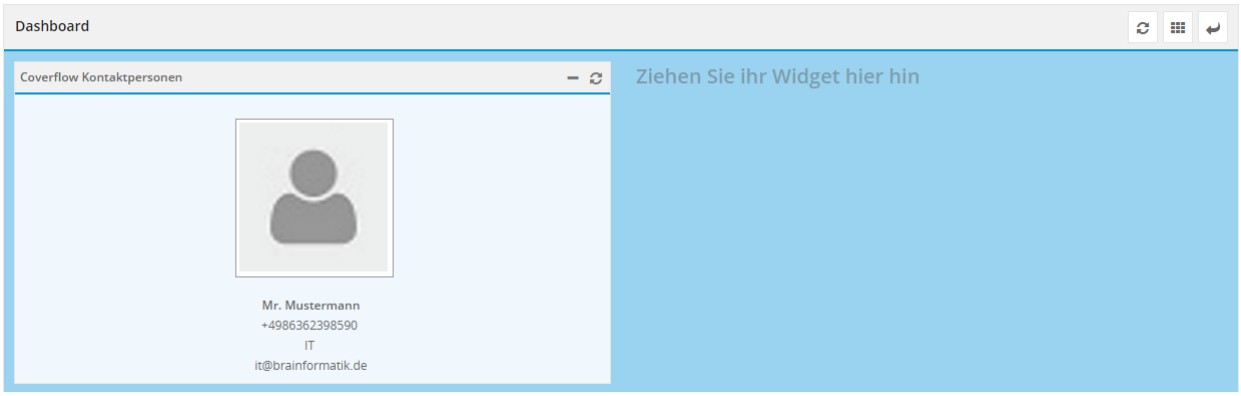


Vergeben Sie einen Widgettitel und bestimmen Sie durch Aktivieren der Checkbox “Automatisch aktualisieren”, ob das Widget sich automatisch nach dem eingestellten Intervall (z.B. 60 Sekunden) im Browserfenster aktualisiert.

Nun geben Sie durch Klick in das leere Fenster “Hauptinformationen” Ihre gewünschten Felder ein, die im Widget fett dargestellt werden. Dabei greifen Sie auf alle verfügbaren Felder aus dem Modul “Kontakte” zu, auch auf Ihre benutzerdefinierten Felder.

Unter “Zusatzinformationen” greifen Sie ebenfalls auf alle Kontaktfelder zu, allerdings mit dem Unterschied, dass die Schrift normal dargestellt wird.

Abschließend bestimmen Sie unter “Ziel für Verlinkung”, ob Sie im gleichen Browserfenster bleiben, wenn Sie einen Kontakt aus dem Widget anklicken, oder ob sich eine neue Seite bzw. ein neuer Tab mit der Kontaktperson im Browser öffnet.



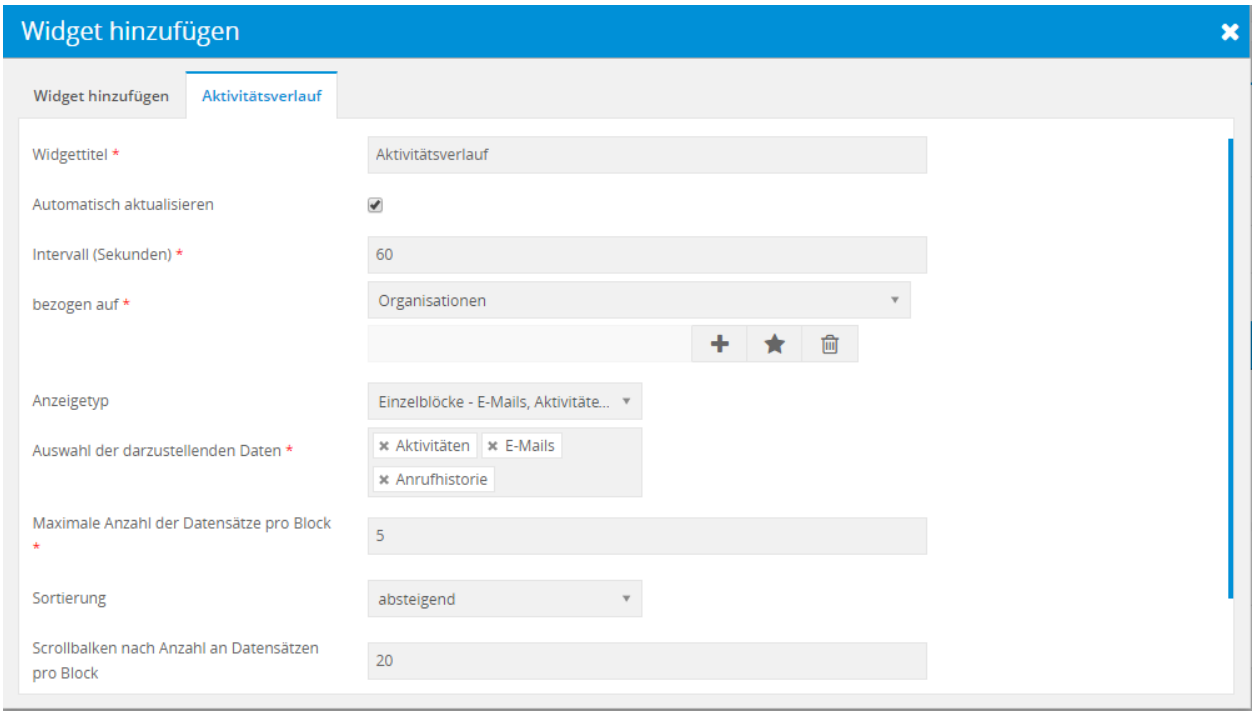
In unserem Beispiel sehen wir die Kontaktperson Peter Müller inklusive Telefonnummer (Hauptinformation) und die dazugehörige E-Mail Adresse (Zusatzinformation).

Bemerkung: Sollte bei der Kontaktperson ein Bild hinterlegt sein, so wird dieses Bild im Coverflow anstelle des in der Abbildung zu sehenden Symbols ersetzt. Wenn mehr als ein Kontakt mit der Organisation oder dem Partner verknüpft ist, so kann man die Kontakte nacheinander durchklicken.

Warnung: Bitte beachten Sie, dass das Widget „Coverflow Kontakte“ nur für das Modul Organisationen und Partner verfügbar ist. Somit kann es vorkommen, dass dieser Einstellungspunkt in der Liste der verfügbaren Widgets nicht angezeigt wird (zum Beispiel im Modul Angebote).

4. Aktivitätsverlauf

Mit dem Widget “Aktivitätenverlauf” erhalten Sie eine Übersicht von allen Aktivitäten und E-Mails eines Partner und einer Organisation sowie deren dazugehörige Kontakte.



Vergeben Sie einen Widgettitel und bestimmen Sie durch Aktivieren der Checkbox “Automatisch aktualisieren”, ob das Widget sich automatisch nach dem eingestellten Intervall (z.B. 60 Sekunden) im Browserfenster aktualisiert.

In der Auswahlliste “Anzeigetyp” bestimmen Sie, wie die Darstellung der Aktivitäten E-Mails (E-Mail kann als Vorschau geöffnet werden), Aktivitäten (Kalendereinträge) und Anrufhistorie im Widget dargestellt wird. Dabei ist zu beachten, dass man im nächsten Feld “Auswahl der darzustellenden Daten” alle drei Aktivitäten auswählt. Sollte zum Beispiel nur E-Mails und Aktivitäten (Kalendereinträge) ausgewählt werden, so wird keine Anrufhistorie im Widget angezeigt.

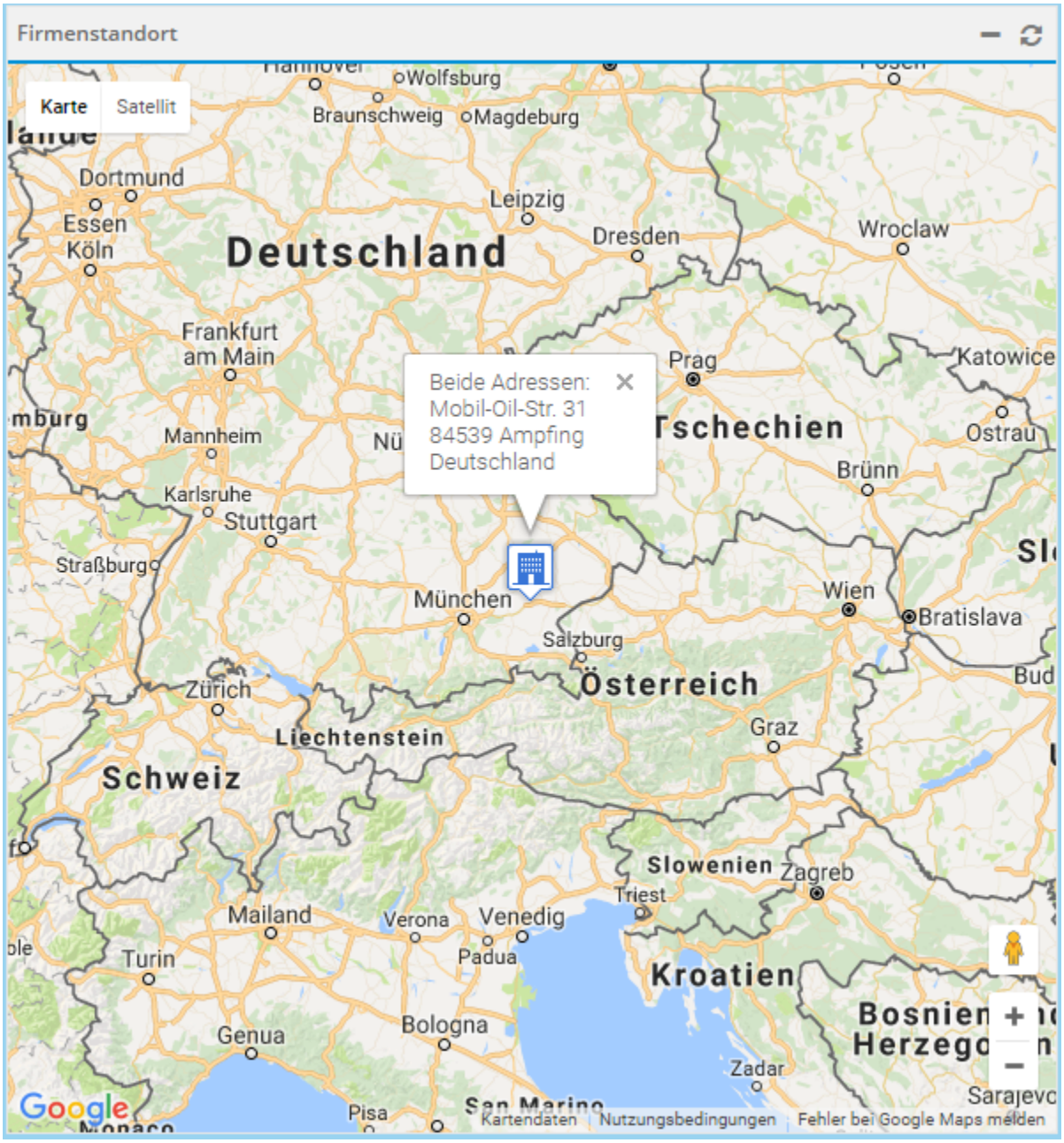
Bestimmen Sie anschließend die maximale Anzahl der Datensätze pro Block und ob die Sortierung ab- oder aufsteigend erfolgen soll.

Mit der letzten Einstellung “Scrollbalken nach Anzahl an Datensätzen pro Block” bestimmen Sie, ab welcher Datenmenge ein Scrollbalken erscheinen soll. Somit verhindern Sie unter anderem, dass Ihr Aktivitätenwidget zu große Ausmaße erreicht.

Bemerkung: Der Aktivitätentyp „Anrufhistorie“ wird nur angezeigt, wenn Sie im Modulmanager den „PBX Manager“ konfiguriert und somit Ihre Telefonanlage mit dem CRM+ System verknüpft haben. Angezeigt werden aus- und eingehende Anrufe mit Datum und Uhrzeit. Eine weitere nützliche Information ist, dass die Aktivitäten als Hyperlink in den Aktionen erscheinen, sobald das Widget konfiguriert wurde.

5. Google Maps Widget

Erstellen Sie ein Google Maps Widget mit der grafischen Darstellung vom Standort der Organisation und Ihrem eigenen Standort. Vergeben Sie zur Erstellung des Widgets einfach ein Widgettitel und klicken anschließend auf speichern.

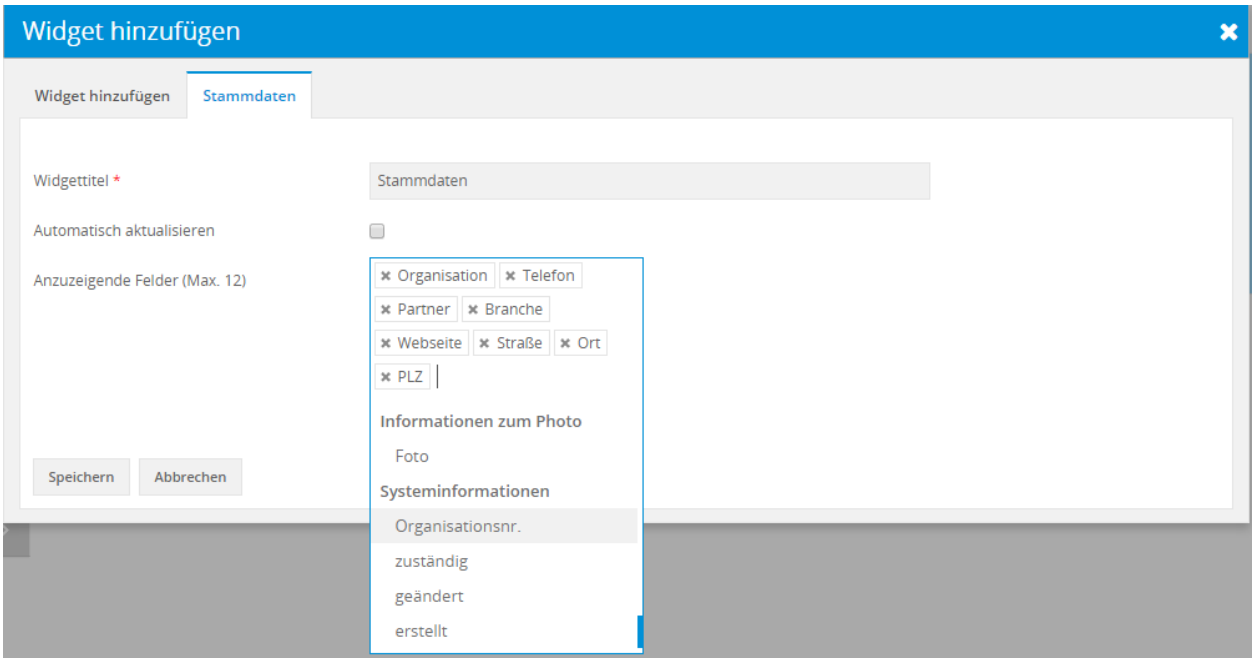


Bemerkung: Damit das Google Maps Widget mit Geo Daten gefüllt werden kann, muss der dazugehörige Cronjob (Globale Einstellungen -> Cronjob) aktiv sein. Zusätzlich muss im CRM-Konfigurator ein Geodaten Server hinterlegt sein, damit die Geodaten ermittelt werden können.

Warnung: Bitte beachten Sie, dass das „Google Maps Widget“ nicht für alle Module verfügbar ist. Somit kann es vorkommen, dass dieser Einstellungspunkt in der Liste der verfügbaren Widgets nicht angezeigt wird (zum Beispiel im Modul Angebote).

6. Stammdaten

Im letzten möglichen Einstellungspunkt “Informationen” werden die Stammdaten eines Moduls für ein Widget eingerichtet.



Vergeben Sie einen Widgettitel (z.B. Stammdaten) und bestimmen Sie durch Aktivieren der Checkbox “Automatisch aktualisieren”, ob das Widget sich automatisch nach dem eingestellten Intervall (z.B. 60 Sekunden) im Browserfenster aktualisiert.

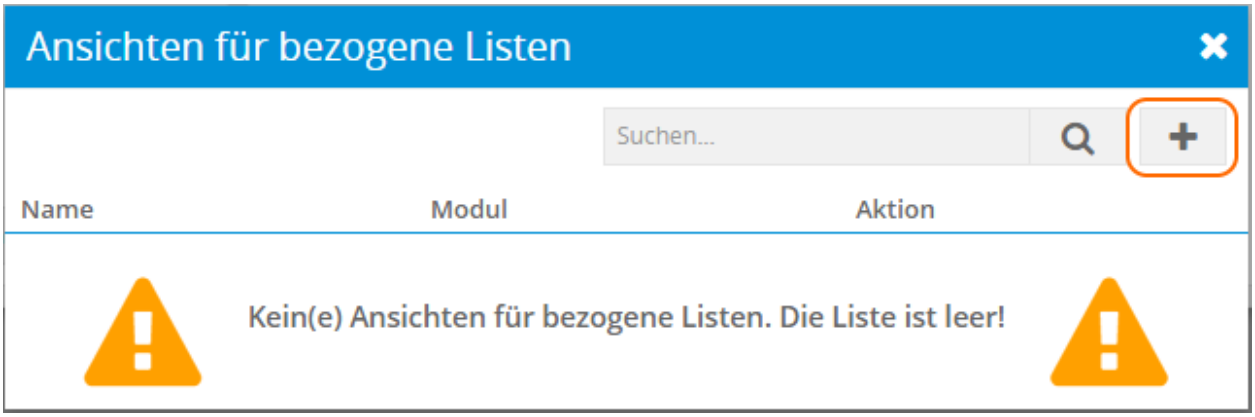
Klicken Sie nun in das leere Feld “Anzuzeigende Felder”, um Ihre gewünschten Felder aus dem jeweiligen Modul auszuwählen. Es ist möglich, bis zu 12 Felder pro Widget zu erstellen. Sollten Sie mehr Felder benötigen, muss ein weiteres Widget dieser Art erstellt werden.

7. Bezogene Listen

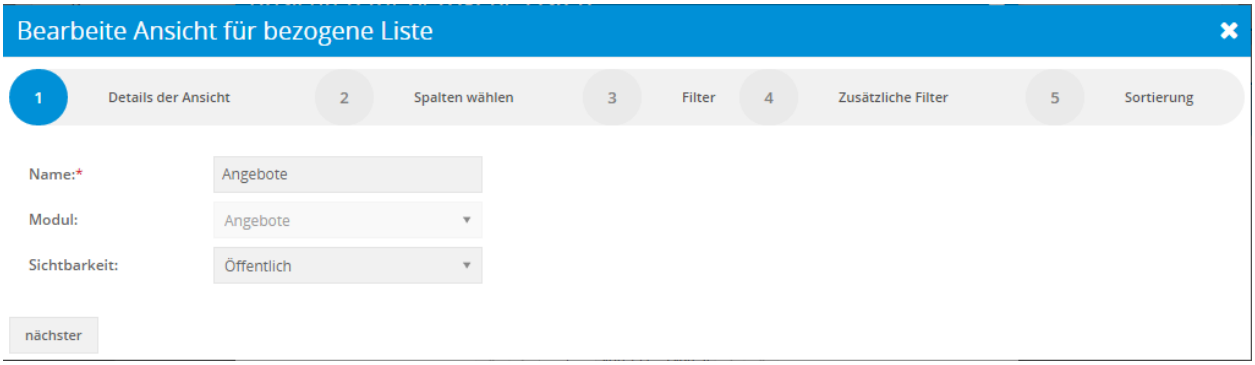
Hier werden die bezogenen Listen Widgets erstellt, die in den “Mehr Informationen” zu finden sind, sprich die Informationen aus den verknüpften Modulen.

So kann im Moduldashboard zum Beispiel die Kontaktpersonen, Angebote, Rechnungen und weitere Module als Widget-Information erstellt werden.

In unserem Beispiel erstellen wir für das Modul “Organisationen” ein neues Widget, dass die zugehörigen Angebote anzeigt. Im ersten Schritt ist keine bezogene Liste zur Auswahl verfügbar, wie in der nachfolgenden Abbildung zu sehen ist.



Erstellen Sie nun eine neue Liste durch Klick auf das Plus Symbol. Anschließend konfigurieren Sie von Schritt 1 bis 5 die gewünschte Liste, in diesem Fall für das Modul Angebote.

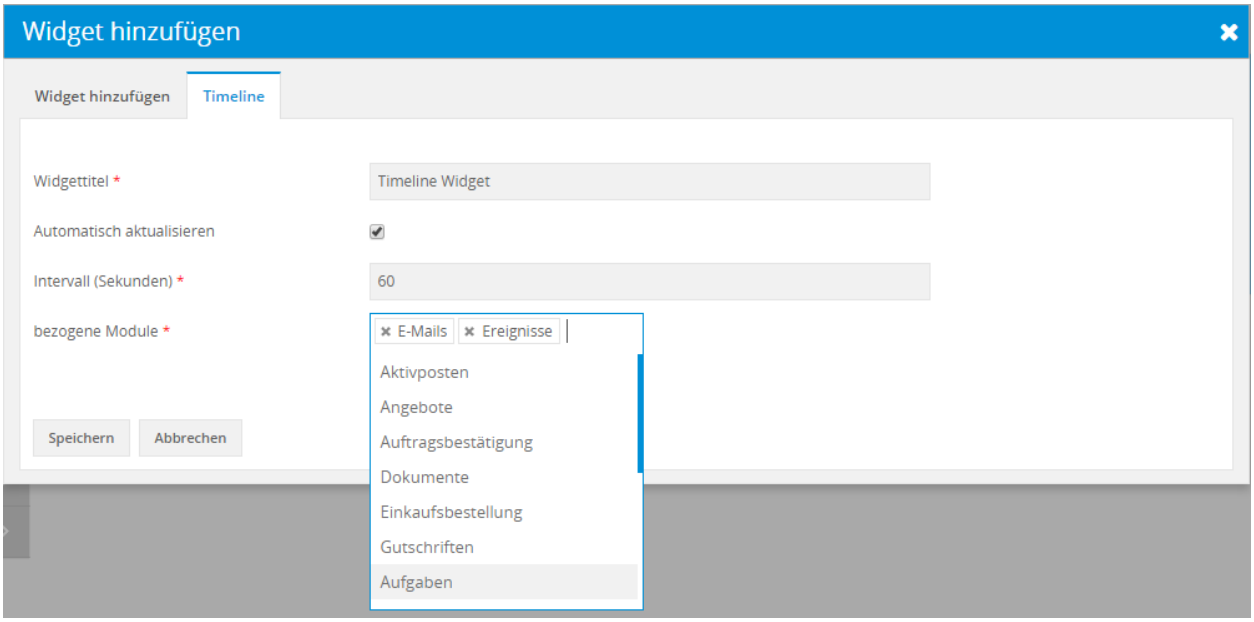


- Schritt 1: “Details der Ansicht”: Name der Liste und Modulauswahl
- Schritt 2: “Spalten wählen”: Bestimmen Sie die Spalten, die im Widget angezeigt werden sollen. Dabei können Sie auf alle Felder aus diesem Modul zugreifen.
- Schritt 3: “Filter”: Nutzen Sie alternativ den Filter, um beispielsweise nach einem Datum oder einem bestimmten Kriterium zu filtern. So können Sie die Anzeige individuell eingrenzen.
- Schritt 4: “Zusätzlicher Filter”: Alternativ können Sie auch die Liste auf favorisierte Einträge und/oder auf abonnierte Einträge eingrenzen.
- Schritt 5: “Sortierung”: Abschließend können Sie eine auf- oder absteigende Sortierung für ein bestimmtes Feld einstellen.

Um die Eingaben zu übernehmen, speichern Sie die Einstellung. Nun schließt sich das Fenster, wodurch Sie in das Ausgangsfenster gelangen. Dort ist nun die eben erstellte Liste im grauen Feld “Bezogene Liste” (Ansicht) automatisch hinterlegt. Speichern Sie diese Einstellung, um letztendlich das neue Widget zu erstellen. Wiederholen Sie den Vorgang, wenn Sie ein weiteres Modul als bezogene Liste zum Moduldashboard hinzufügen möchten.

8. Timeline

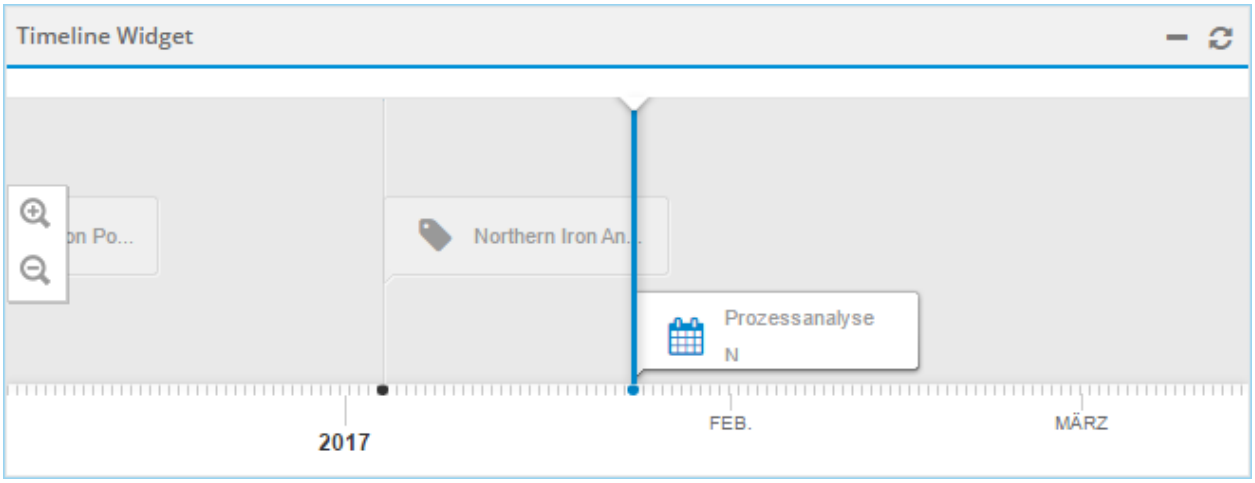
Mit diesem Widget lassen sich die letzten Aktionen in einer Timeline anzeigen. Dabei bestimmen Sie, welche Module im Timeline Widget berücksichtigt werden sollen.



Vergeben Sie einen Widgettitel und bestimmen Sie durch Aktivieren der Checkbox “Automatisch aktualisieren”, ob das Widget sich automatisch nach dem eingestellten Intervall (z.B. 60 Sekunden) im Browserfenster aktualisiert. Abschließend bestimmen Sie bei “bezogene Module”, auf welche Module sich das Timeline Widget beziehen soll.

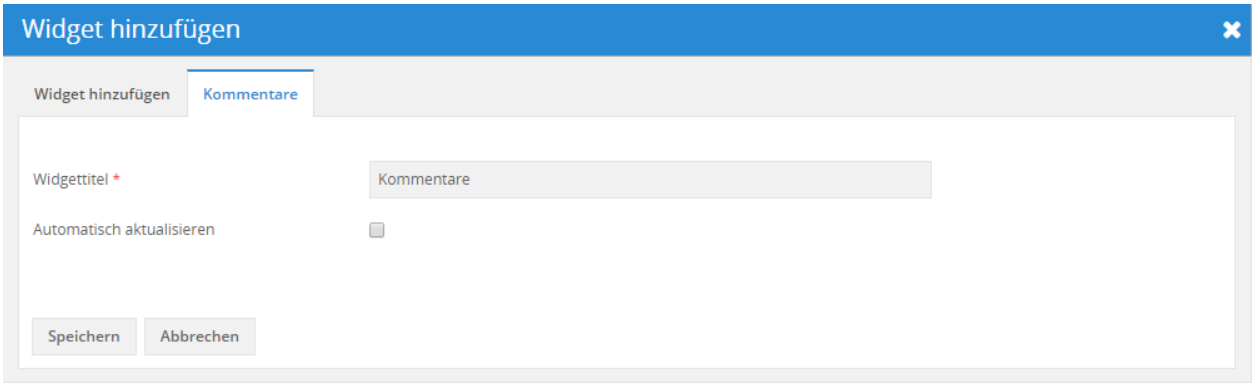
Beispiel

In unserem Beispiel wurden Ereignisse und E-Mails ausgewählt. Wird nun eine neue E-Mail (heute) versendet, so wird diese Aktivität in der Timeline mittig dargestellt. Wenn mehrere Aktionen am Tag durchgeführt werden, kann man die Anzeige im Widget zoomen, damit man einen besseren Überblick bekommt. Das Timeline Widget bezieht sich immer auf das Erstellungsdatum eines Datensatzes. Alle Datensätze lassen sich über einen Klick direkt aus dem Timeline Widget öffnen.



9. Kommentare

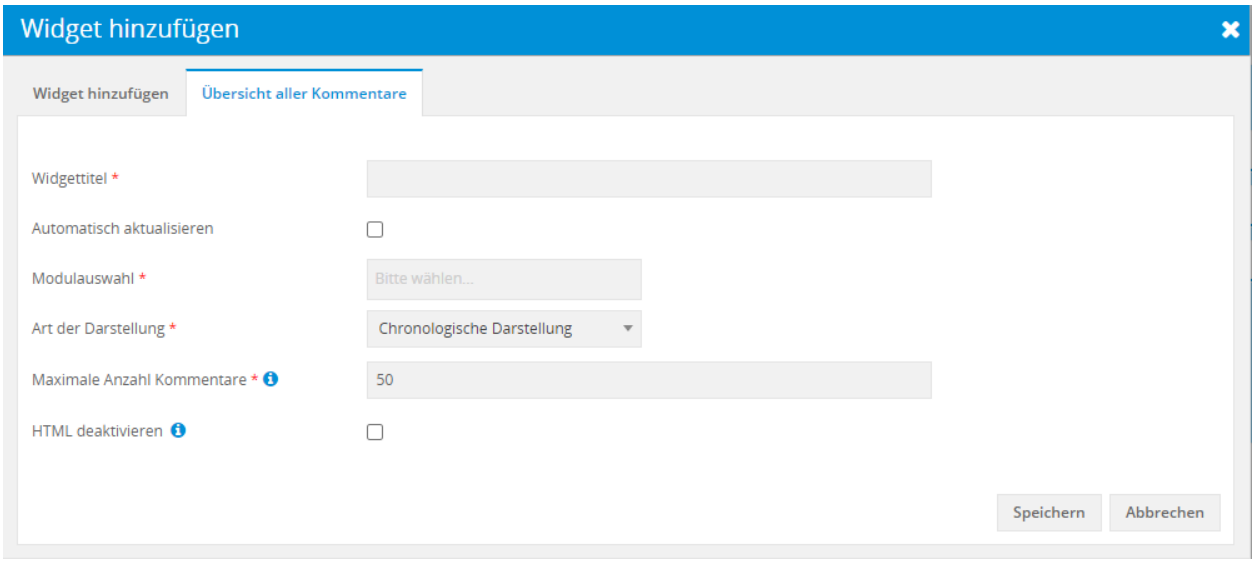
Dieses Widget fügt den Kommentarblock des Datensatzes als Widget hinzu.



Vergeben Sie einen Widgettitel und bestimmen Sie durch Aktivieren der Checkbox “Automatisch aktualisieren”, ob das Widget sich automatisch nach dem eingestellten Intervall (z.B. 60 Sekunden) im Browserfenster aktualisiert.

10. Übersicht aller Kommentare

Dieses Widget fügt Kommentare des Datensatzes und bezogener Datensätze als Widget hinzu.



Vergeben Sie einen Widgettitel und bestimmen Sie durch Aktivieren der Checkbox “Automatisch aktualisieren”, ob das Widget sich automatisch nach dem eingestellten Intervall (z.B. 60 Sekunden) im Browserfenster aktualisiert.

Beim Feld “Modulauswahl” können Sie die Module auswählen, deren Kommentare angezeigt werden sollen.

Beim Feld “Art der Darstellung” kann in einer Auswahlliste zwischen “Chronologische Darstellung” (Kommentare werden unabhängig vom Modul chronologisch aufgelistet) und “Datensatzgruppierung” (Kommentare werden nach Datensätzen gruppiert aufgelistet) gewählt werden.

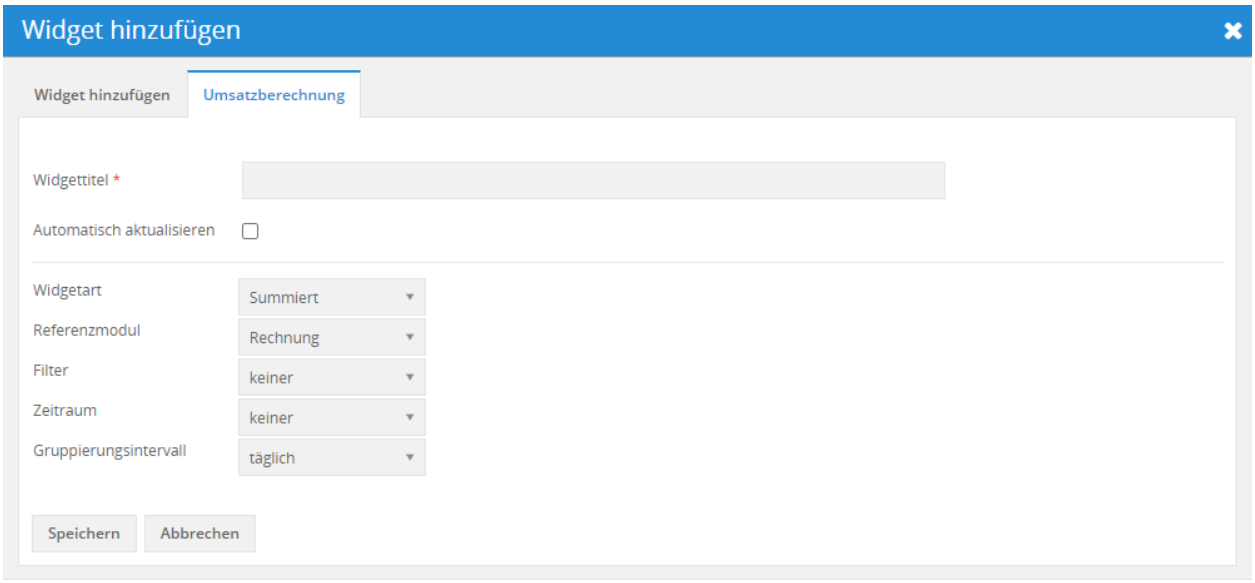
Beim Feld “Maximale Anzahl Kommentare” können Sie festlegen, wieviele Kommentare dargestellt werden sollen. Bei chronologischer Darstellung sind dies max. 100 Kommentare gesamt, bei Datensatzgruppierung max. 5 Kommentare je Datensatz.

Bemerkung: Werden Kommentare in einem Widget dargestellt, gibt es optional die Möglichkeit, die HTML Darstellung der Kommentare zu deaktivieren (Ckeckbox „HTML deaktivieren“). Dadurch wird die Ladezeit dieses Widgets - und somit auch die Ladezeit des kompletten Datensatzes - beschleunigt.

---

11. Umsatzberechnung

Das Moduldashboardwidget „Umsatzberechnung“ bietet eine grafische Übersicht der Kundenumsätze innerhalb eines bestimmten Zeitraums.



Vergeben Sie einen Widgettitel und bestimmen Sie durch Aktivieren der Checkbox “Automatisch aktualisieren”, ob das Widget sich automatisch nach dem eingestellten Intervall (z.B. 60 Sekunden) im Browserfenster aktualisiert. Die Informationen aktualisieren sich in jedem Fall, wenn Sie die Seite komplett neu laden.

Im Feld „Widgetart“ (Auswahlliste) stehen zwei Werte zur Verfügung:

- Summiert: Alle Rechnungssummen werden im Diagramm je weiterer Rechnung zusammen gezählt.
- Einzeln: Alle Summen werden im Diagramm je Rechnung einzeln aufgelistet.

Im Feld „Referenzmodul“ kann eines der folgenden Module gewählt werden: Rechnung, Auftragsbestätigung, Angebot oder Potentiale.

Im Feld „Filter“ kann bei Bedarf ein Filter auf eines der folgenden Felder eingestellt werden: Steuertyp, Status, Währung, Typ, Laufzeit, Abrechnungsintervall, Abrechnungszeitraum, Länderkennzeichen, Zahlungsart oder Sendestatus. Je nach ausgewähltem Filter, wird eine zweite Auswahlliste angezeigt, in welcher die jeweiligen Feldwerte der gewählten Auswahlliste dargestellt werden. Der gewählte Filter ist hierbei mit einem „ist“ verknüpft.

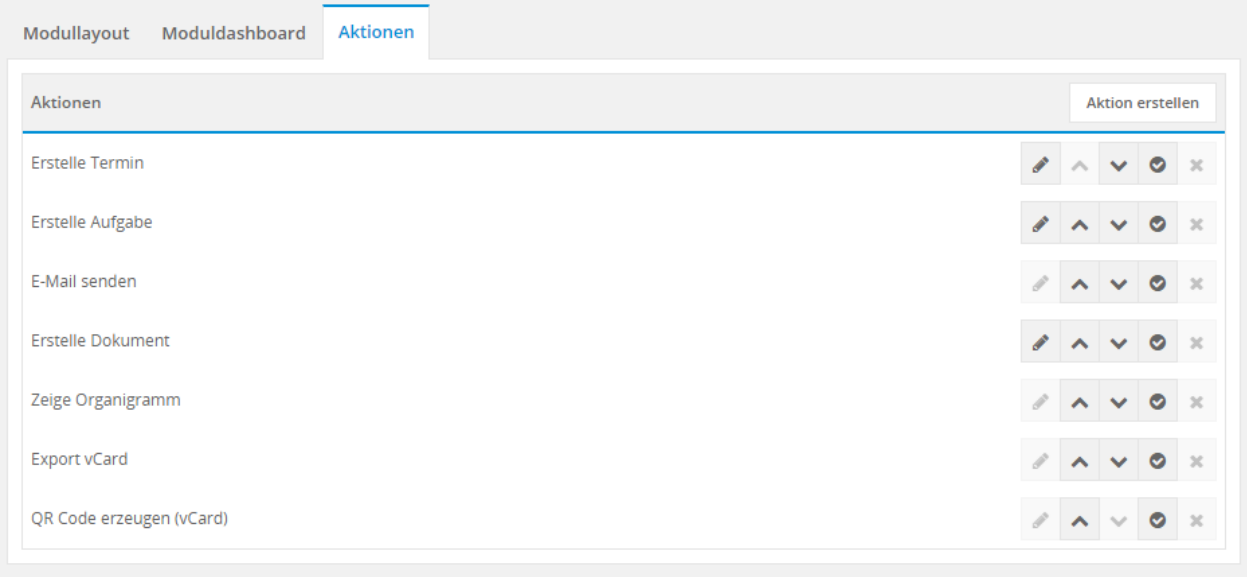
Im Feld „Gruppierungsintervall“ können die Zeiträume ausgewählt werden, nach denen die Daten gruppiert werden. Es stehen die Werte täglich, wöchentlich, monatlich, quartalsweise, halbjährlich und jährlich zur Verfügung.

Aktionen

Mit den Aktionen können Sie neue Datensätze für andere Module erstellen.

Es sind bereits Standardaktionen vorhanden, die Sie beispielsweise durch die Buttons „Pfeil nach oben/Pfeil nach unten“ verschieben, oder durch das Symbol rechts neben den Buttons „Pfeil nach oben/Pfeil nach unten“ auch deaktivieren können.

Diverse Aktionen lassen sich nicht bearbeiten, da hier feste Systemaktionen greifen. Dies trifft zum Beispiel auf die Aktion “Zeige Organisationshierarchie” oder “E-Mail senden” zu.



Beispiel

Befinden Sie sich momentan in der Detailansicht einer Organisation, können Sie über eine neu erstellte Aktion direkt aus dieser Ansicht beispielsweise eine weitere Kontaktperson erstellen. In diesem Einstellungsmenü konfigurieren Sie diese Aktion und bestimmen zugleich, welche Feldinformationen an die neue Kontaktperson übergeben werden. In unserem Beispiel befinden wir uns im Layout-Editor des Moduls „Organisationen“.

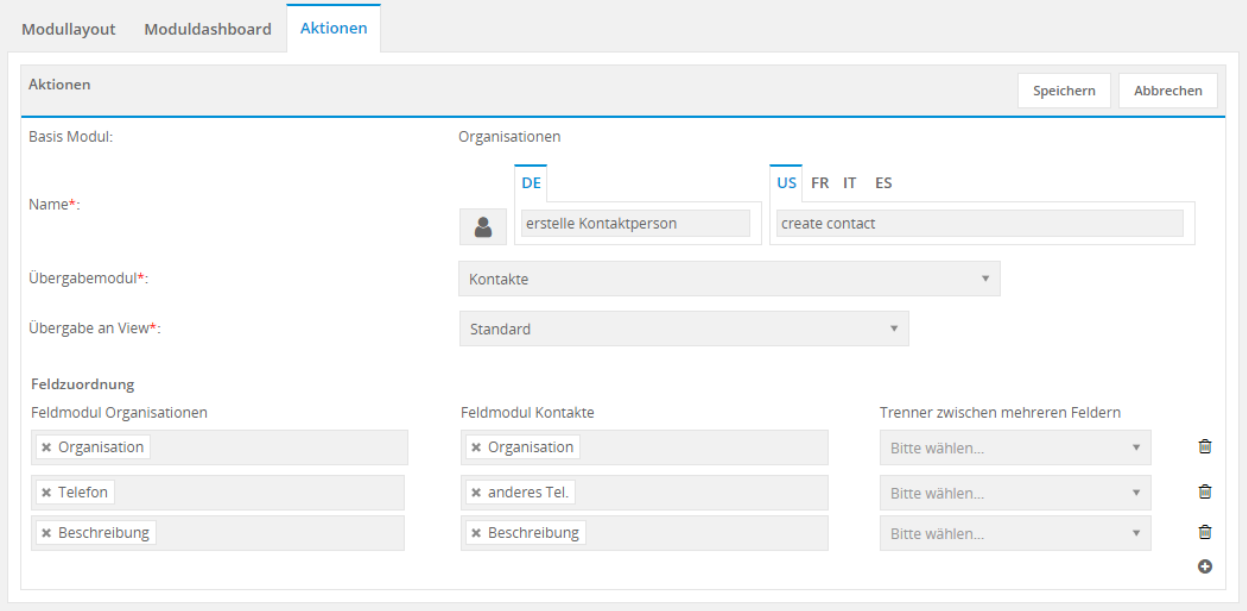
Klicken Sie auf den Button “Aktion erstellen”, um eine neue Aktion zu definieren. Das Basis Modul ist in diesem Fall Organisationen. Bestimmen Sie nun ein Symbol, dass für die Aktion in der Detailansicht angezeigt wird und vergeben Sie einen Namen (z.B. erstelle Kontaktperson).

Als nächstes wählen Sie das Übergabemodul aus, in diesem Fall das Modul “Kontakte”. Die Daten können anschließend in die Standard View der Kontakte übergeben werden oder falls vorhanden, an eine benutzerdefinierte Ansicht (View). Nun bestimmen Sie die Feldzuordnung, die bei der Übergabe stattfinden soll.

In unserem Beispiel übergeben wir aus dem Feldmodul “Organisationen” die Organisation, Telefon und Beschreibung in das Feldmodul “Kontakte”. Sollten mehrere Informationen aus verschiedenen Feldern in ein einziges Feld aus dem Kontaktmodul übergeben werden, so können Sie im letzten Auswahlfeld die Trenner zwischen mehreren Feldern einstellen. Zur Auswahl stehen dabei Unterstrich, Punkt, Strichpunkt, Komma, Minus, Leerzeichen, kein und Zeilenumbruch.

Es ist möglich, mehrere Feldzuordnungen zu erstellen. Klicken Sie dabei einfach auf das Plus Symbol (unten rechts).

Falls Sie eine Feldzuordnung rückgängig machen möchten, klicken Sie auf das “X” neben der Feldbezeichnung oder löschen Sie die ganze Zeile mit dem Mülleimer Symbol.



Sobald Sie die neue Aktion speichern, ist die Aktion im Modul “Organisationen” verfügbar. Aktionen können je nach Ansicht unterschiedlich konfiguriert werden.

Beachten Sie somit, für welche Ansicht (Standard- oder benutzerdefinierte Ansicht) Sie die Aktionen bearbeitet haben.

Feldberechnungen

Mittels der Feldberechnungen kann ein Ausdruck erstellt werden, um (einfache) Berechnungen für Feldwerte durchzuführen, oder auch um Wörter bzw. Texte zu konkatenieren (verbinden).

Warnung:

Als Zielfeld für Feldberechnungen können nur *benutzerdefinierte Felder* (selbst erstellte Felder) genutzt werden.
Sobald ein neues Feld mittels Modulmanager erstellt wurde, ist dieses Feld für die „Feldberechnungen“ verfügbar.

Nach dem Anklicken des Buttons „neuer Feldausdruck“ öffnet sich das Popup „Ausdruck bearbeiten“, in welchem der Modus, das Zielfeld und der Ausdruck konfiguiert werden.

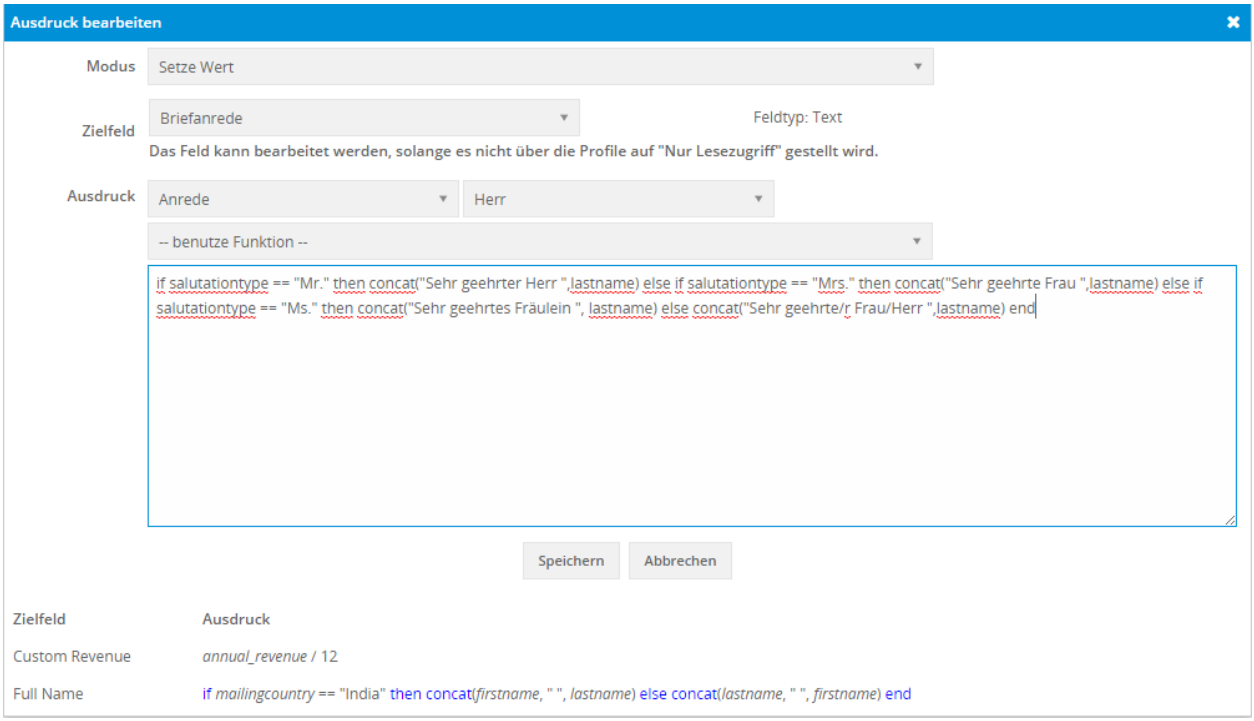
In der Auswahlliste „Modus“ stehen zwei Werte zur Verfügung:

- Setze Wert
- Setze bedingten Wert

Beschreibung zu “Setze Wert”:

In diesem Modus können Sie individuell Ihre Feldberechnung konfigurieren. Wählen Sie dabei zuerst das Zielfeld (sollte es mehr als ein Zielfeld geben) aus.

Anschließend können die Datenbankfelder des Moduls über “Ausdruck” und Auswahl des gewünschten Feldes bzw. Feldwertes in die Vorlage eingefügt werden. Die Feldformel wird mit wenn/dann Funktion konfiguriert.



Warnung: In diesem Modus sind nur Zielfelder mit dem Feldtyp „Textfeld“ erlaubt. Der Grund dafür ist die Möglichkeit der manuellen Anpassung der Feldformel. Eigene Texte aus der Feldformel können zum Beispiel nicht in ein Zielfeld mit dem Feldtypen „Auswahlliste“ übertragen werden, da diese Werte genau vorgegeben sind.

Beispiel

Briefanrede generieren mit den Feldern „Anrede“ (salutation) und Nachname (lastname):

```
if salutationtype == "salutationtype_8" then concat("Sehr geehrter Herr ",lastname) else
if salutationtype == "salutationtype_7" then concat("Sehr geehrte Frau ",lastname) else
concat("Sehr geehrte/r Frau/Herr ",lastname) end
```

„salutation“ ist hier der interne Feldname des Feldes (Auswahliste) „Anrede“ und „salutationtype_8“ bzw. „salutationtype_7“ sind die internen Feldnamen der Auswahllistenwerte „Herr“ bzw. „Frau“.

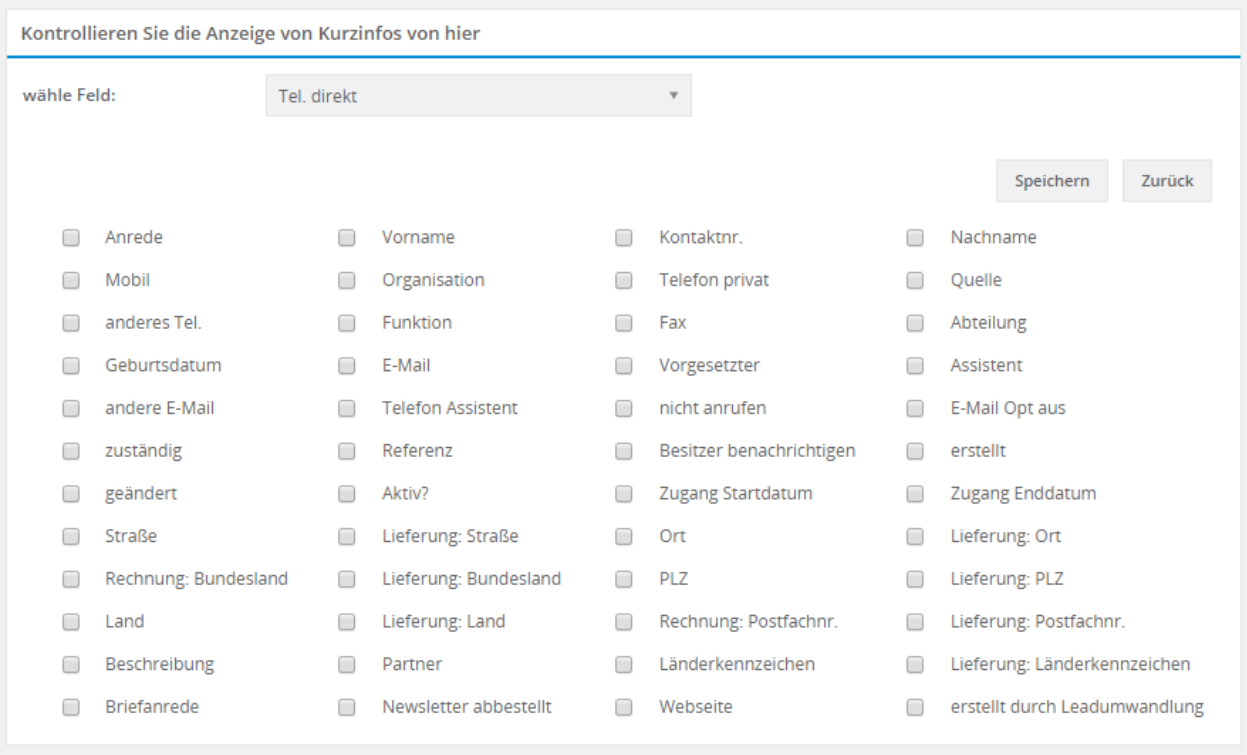
Beschreibung zu “Setze bedingten Wert”:

Der Modus “Setze bedingten Wert” dient dazu, um eine Feldformel vom System mit einer Art Assistent generieren zu lassen. Der Ausdruck wird hier lediglich durch die Auswahl von Feldern und Eingabe von Werten erzeugt und muss nicht - so wie im Modus „Setze Wert“ - manuell eingetragen werden. Dies bedeutet jedoch, dass keine manuellen Anpassungen direkt in der Feldformel vorgenommen werden können.

Das zuvor verwendete Beispiel mit der Briefanrede kann somit in diesem Modus nicht eingerichtet werden. Sie können Ihre Ausgangsformel hier konfigurieren und die Formel anschließend kopieren, um sie im manuellen Modus („Setze Wert“) fertigzustellen. Dies kann sehr hilfreich sein, um die Struktur eines Ausdrucks (wenn dann, oder wenn, ansonsten), zu erstellen.

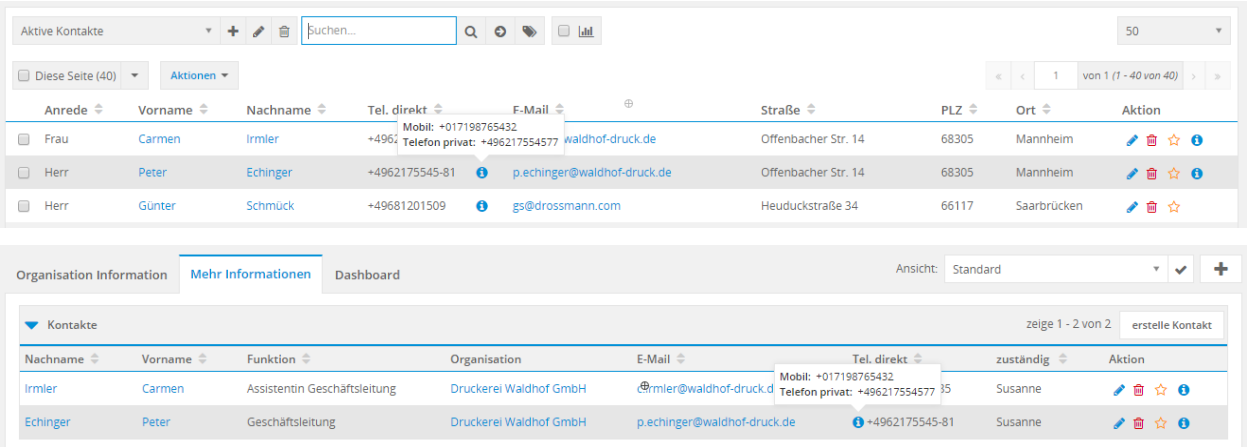
Kurzinfo Management

Mit dem Kurzinfo Management können Sie Felder aus dem gleichen Modul zu einem Zielfeld als Informations-Popup hinzufügen. Diese Informationen werden sowohl in der Listenansicht als auch in der Liste der “Mehr Informationen” (wenn verfügbar) angezeigt.



Beispiel

In unserem Beispiel werden zwei Felder „Handy“ und „Telefon Privat“ zum Feld „Tel. direkt“ als Information hinzugefügt. Es können auch alle anderen Felder aus dem gleichen Modul ausgewählt und verwendet werden. Es lassen sich auch mehrere Felder für das Kurzinfo Management verwenden. Wählen Sie nach dem Speichern das nächste Feld aus, welches Sie konfigurieren möchten. Wünschen Sie eine Änderung für eine Kurzinfo, so wählen Sie erneut das gewünschte Zielfeld aus und klicken auf bearbeiten.



Bemerkung: Wenn Sie das Kurzinfo Management für ein oder mehrere Felder deaktivieren möchten, muss dazu das Zielfeld ausgewählt und alle Checkboxen der beigefügten Felder wieder deaktiviert werden.

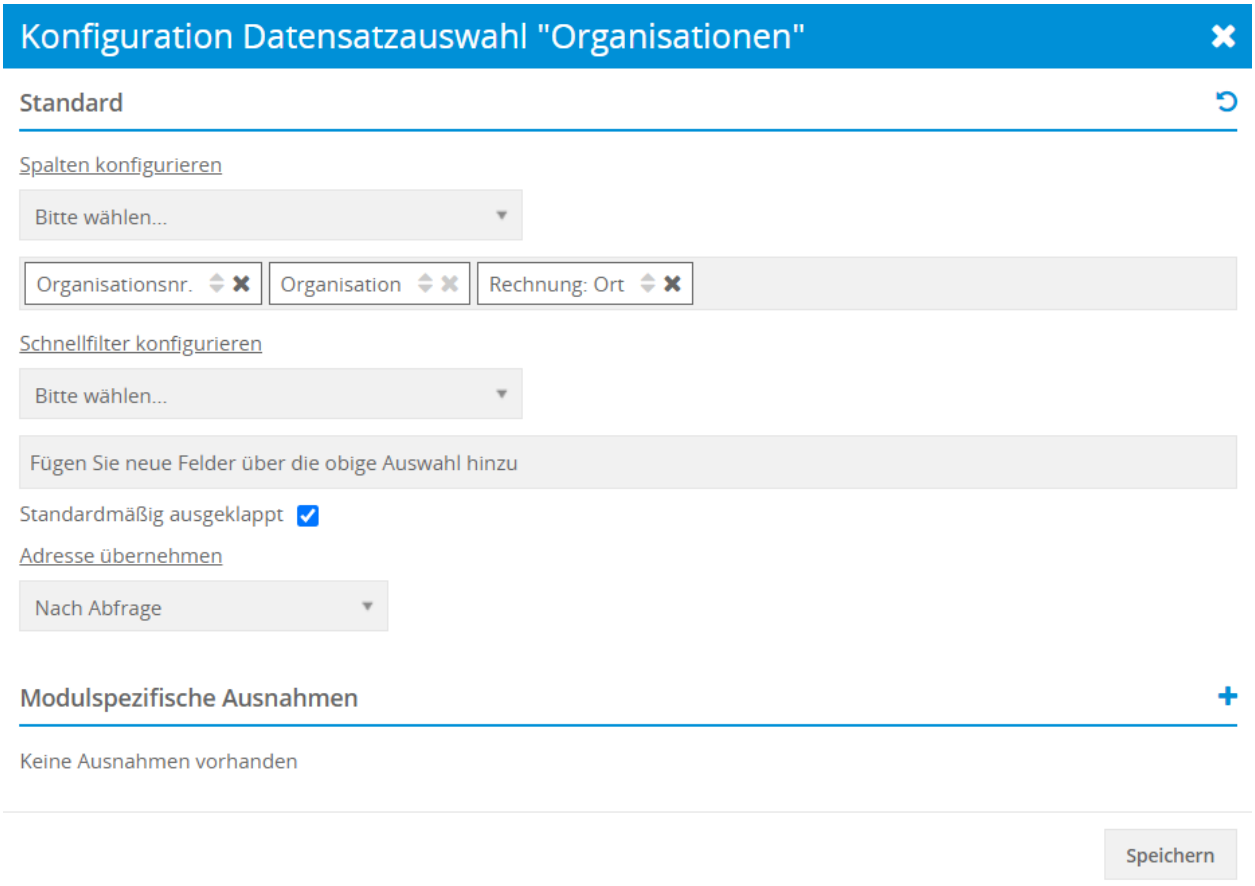
Workflow Liste

Über diesen Link gelangen Sie direkt in den *Workflow Manager* mit bereits ausgewähltem Modul. Workflows werden ausschließlich im Workflow Manager erstellt und konfiguriert.

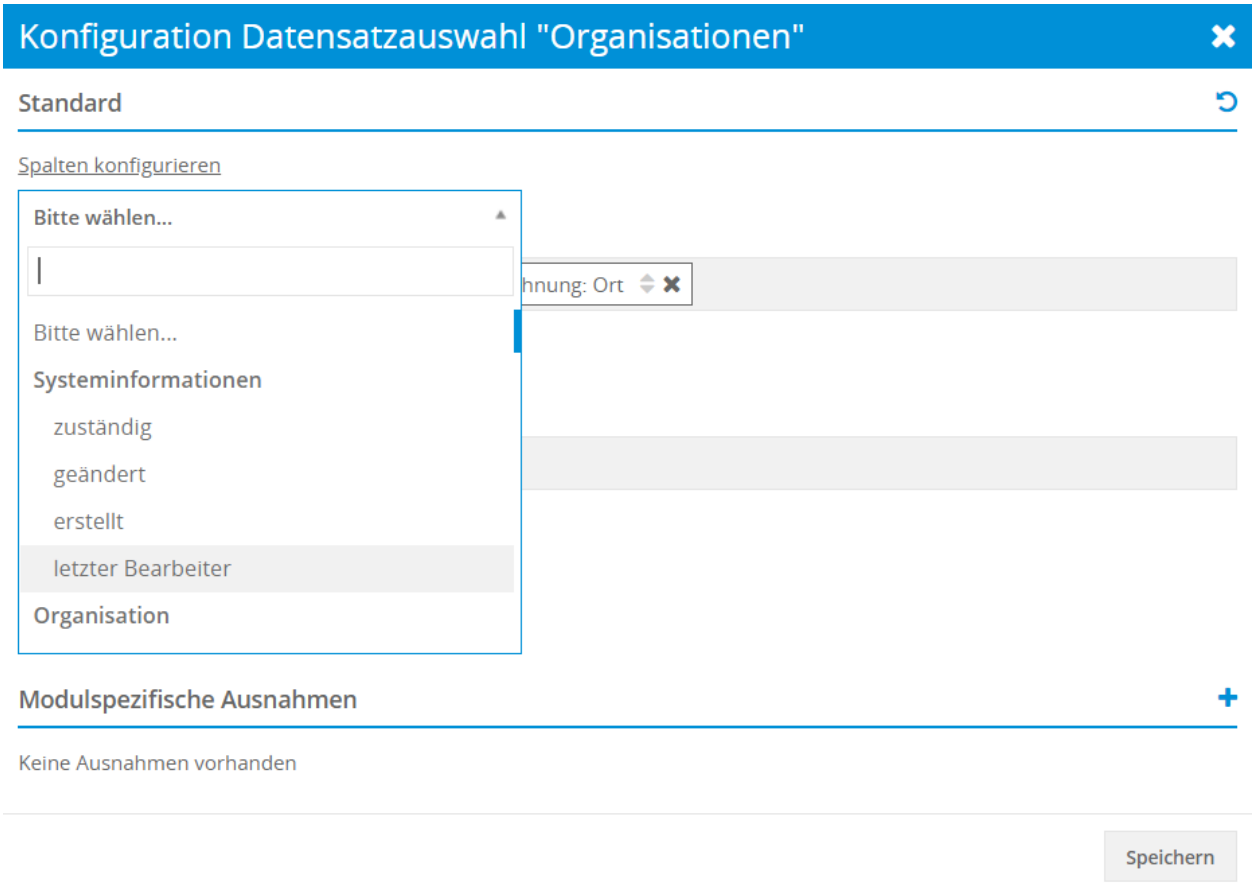
Konfiguration Datensatzauswahl

Die Spalten von Listen in Popups zur Datensatzauswahl sind über den Modulmanager je Modul konfigurierbar. Ebenfalls möglich ist die Änderung der Reihenfolge von Spalten und der Standardsortierung.

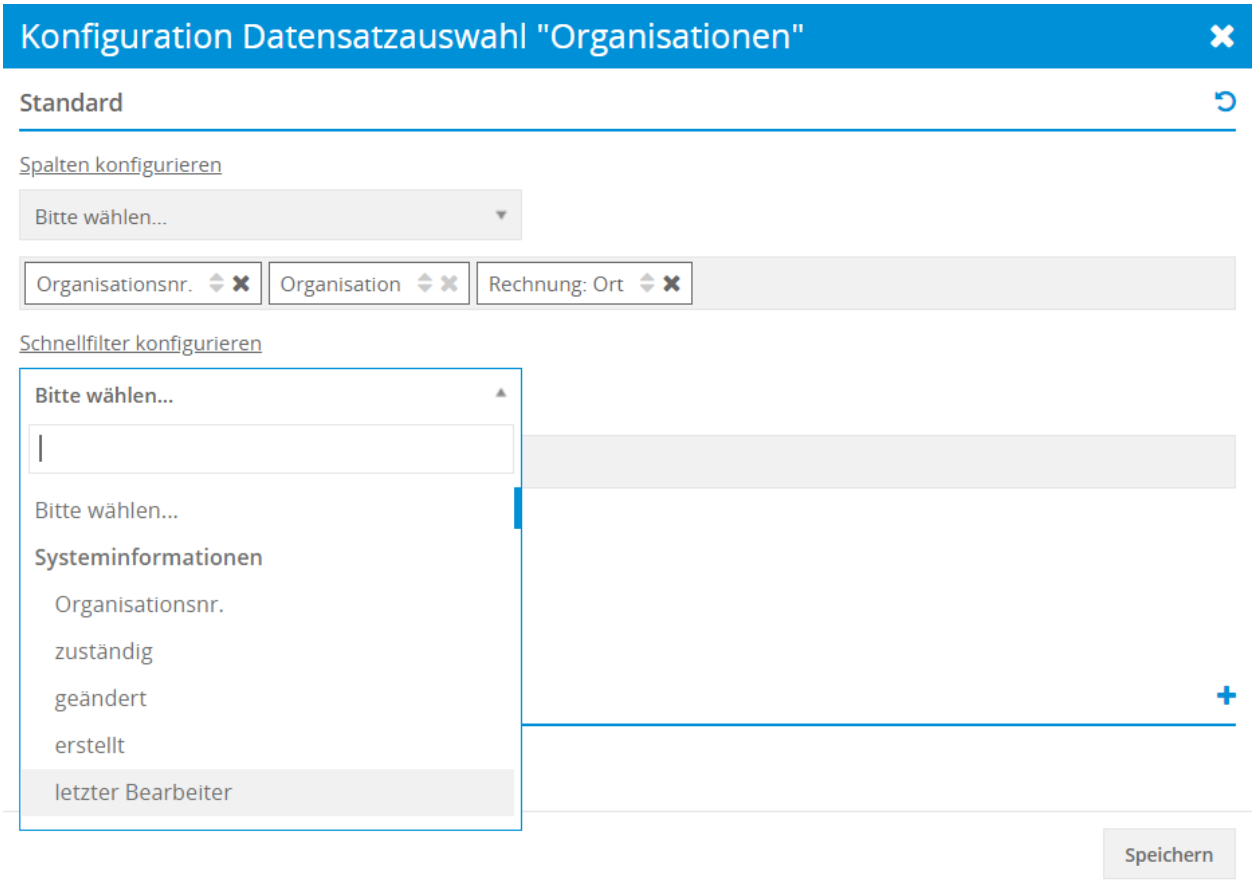
Nach dem Anklicken des Buttons „Konfiguration Datensatzauswahl“ öffnet sich folgendes Popup:



In der Auswahlliste „Spalten konfigurieren“ werden die Felder ausgewählt, welche im Popup angezeigt werden sollen:



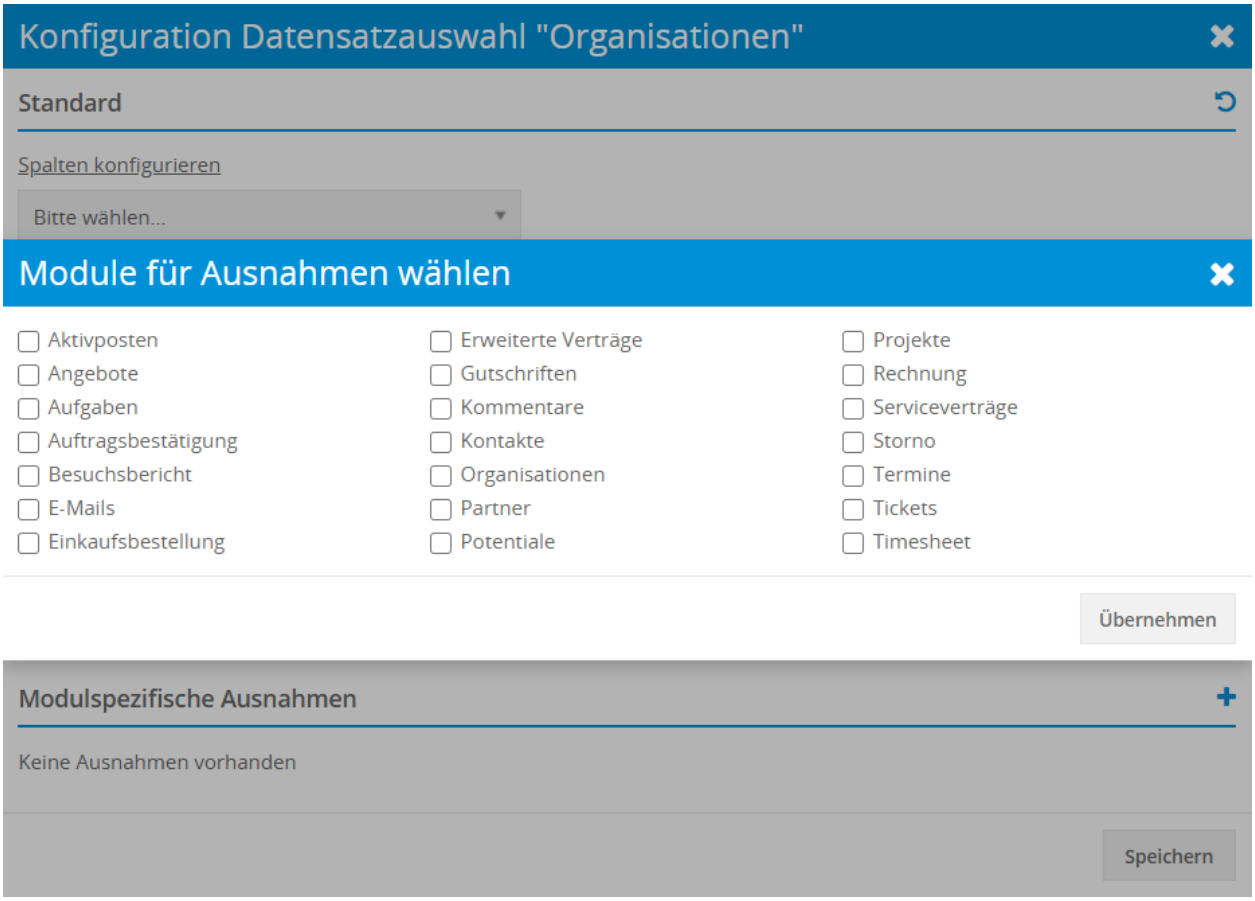
Schnellfilter für Popups zur Datensatzauswahl können ebenfalls über den Modulmanager je Modul konfiguriert werden. Es kann z.B. für das Produktlisten-Popup ein Schnellfilter auf eine Produktkategorie hinzugefügt werden. Hier lässt sich auch jeweils einstellen, ob diese Filter im Standard ein- oder ausgeklappt sein sollen.



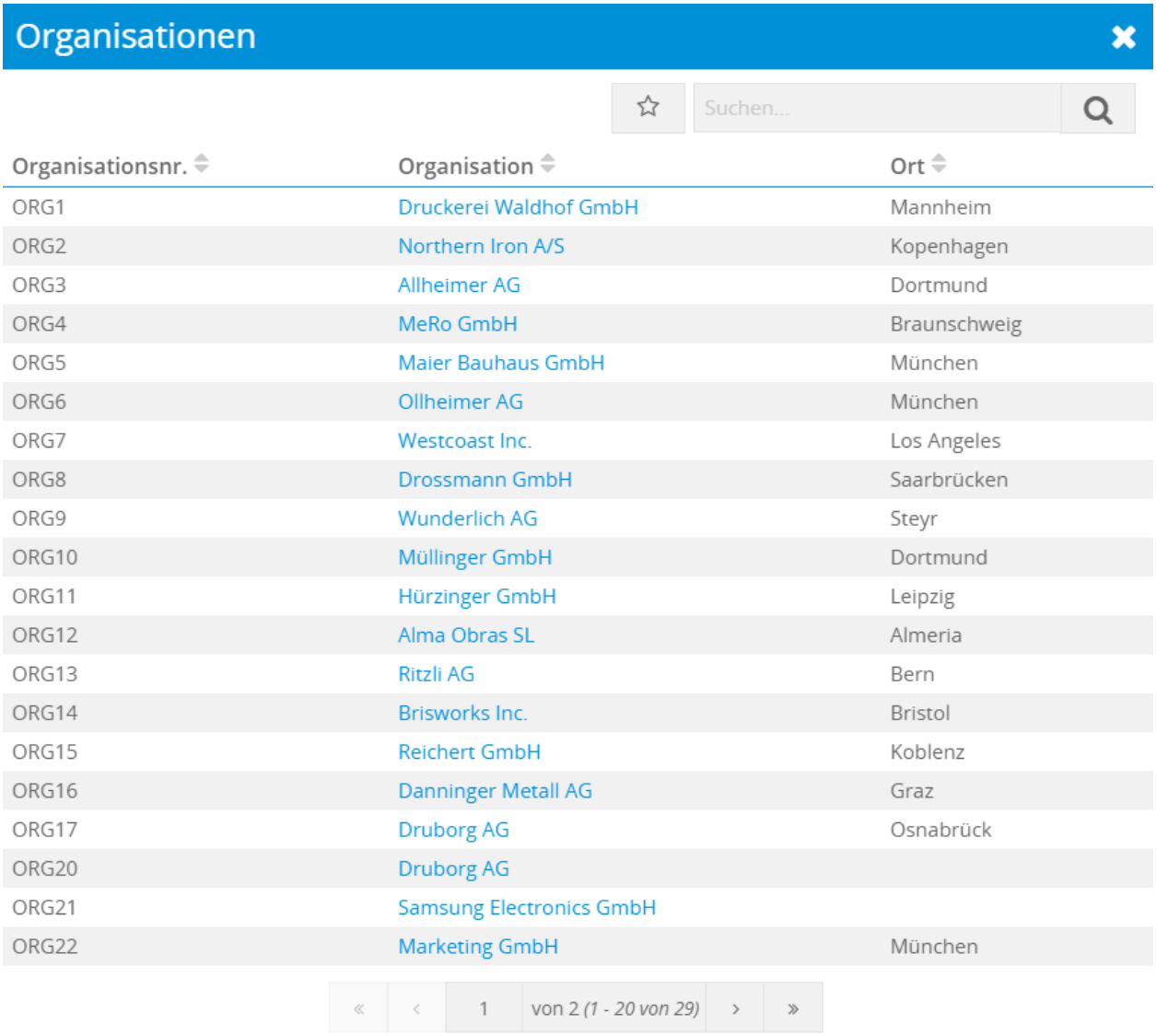
Handelt es sich um Module mit Adressen, ist konfigurierbar ob bei Auswahl eines Datensatzes die Adressen „immer“, „nach Abfrage“ (Standard) oder „nie“ übernommen werden sollen. Die Fälle in denen diese Abfrage erscheint, wurde ist alle Modulkombinationen ausgeweitet, die Adressen aufweisen.

In Fällen wo es Einschränkungen gibt und die Schaltfläche „Alle Datensätze anzeigen“ vorhanden ist, lässt sich die Liste nun hin- und herschalten.

Der Punkt „Modulspezifische Ausnahmen“ bietet die Möglichkeit, Module festzulegen, bei welchen eine abweichende Konfiguration der Datensatzauswahl greifen soll:

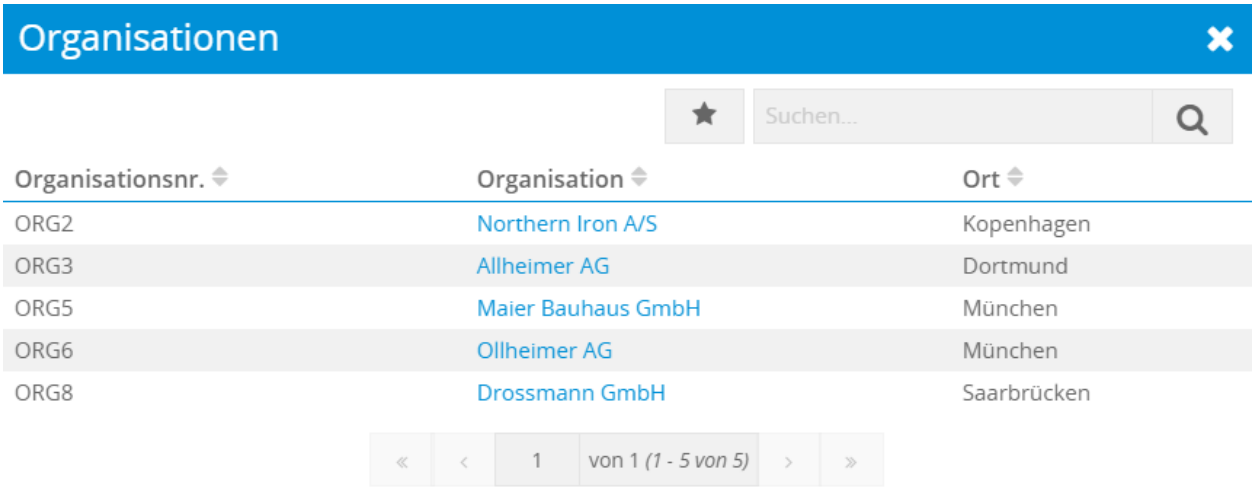


Das Popup zur Auswahl von Datensätzen stellt sich für die Auswahl - z.B. einer Organisation - wie folgt dar:



Datensätze können mittels der Funktion „abonnieren“ als Favorit gekennzeichnet werden. Um im Popup zur Datensatzauswahl lediglich diese Datensätze anzuzeigen, muss lediglich das Icon „Nur Abonnierte anzeigen“ (Icon „Stern“) angeklickt werden.

Nach dem Anklicken werden die Datensätze im Popup neu geladen und das Icon „Stern“ wird ausgefüllt/schwarz dargestellt:



Konfiguration Mehr Informationen

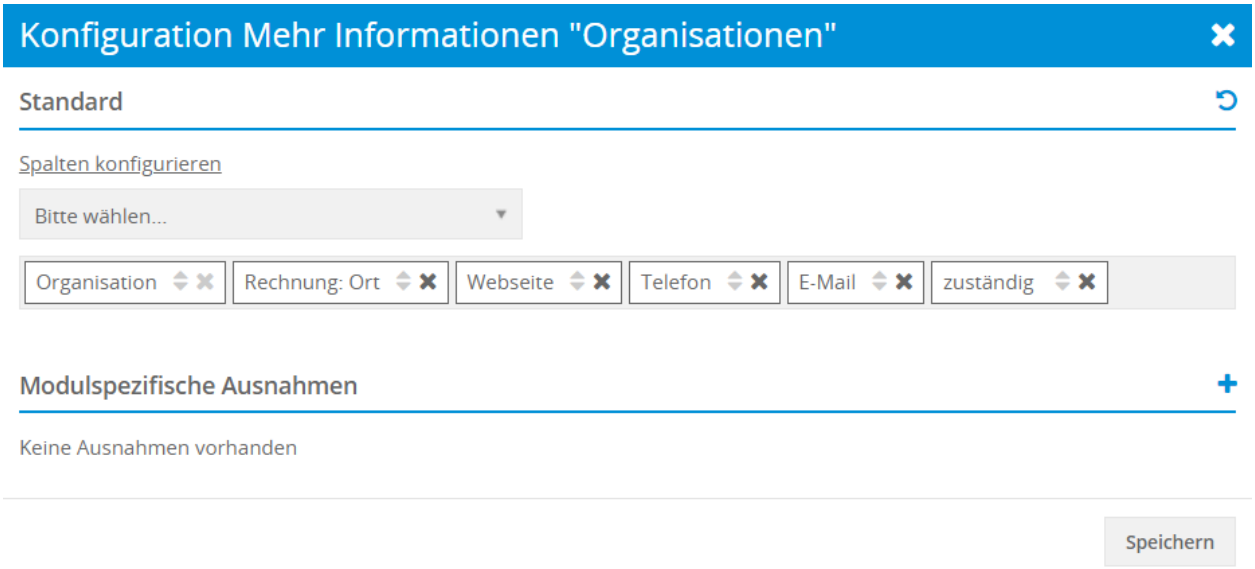
Die Spalten von Listen im *Tab „Mehr Informationen“* sind über den Modulmanager je Modul konfigurierbar. Ebenfalls möglich ist die Änderung der Reihenfolge von Spalten und der Standardsortierung. Ist zum Beispiel eine andere Reihenfolge gewünscht, oder es soll ein weiteres Feld angezeigt werden, ist dies hier individuell einstellbar.

Bemerkung: Wird eine Standardsortierung auf mehr als ein Feld eingestellt, werden die Sortierungen in der Reihenfolge der Felder bzw. Spalten angewendet, wie diese konfiguriert sind.

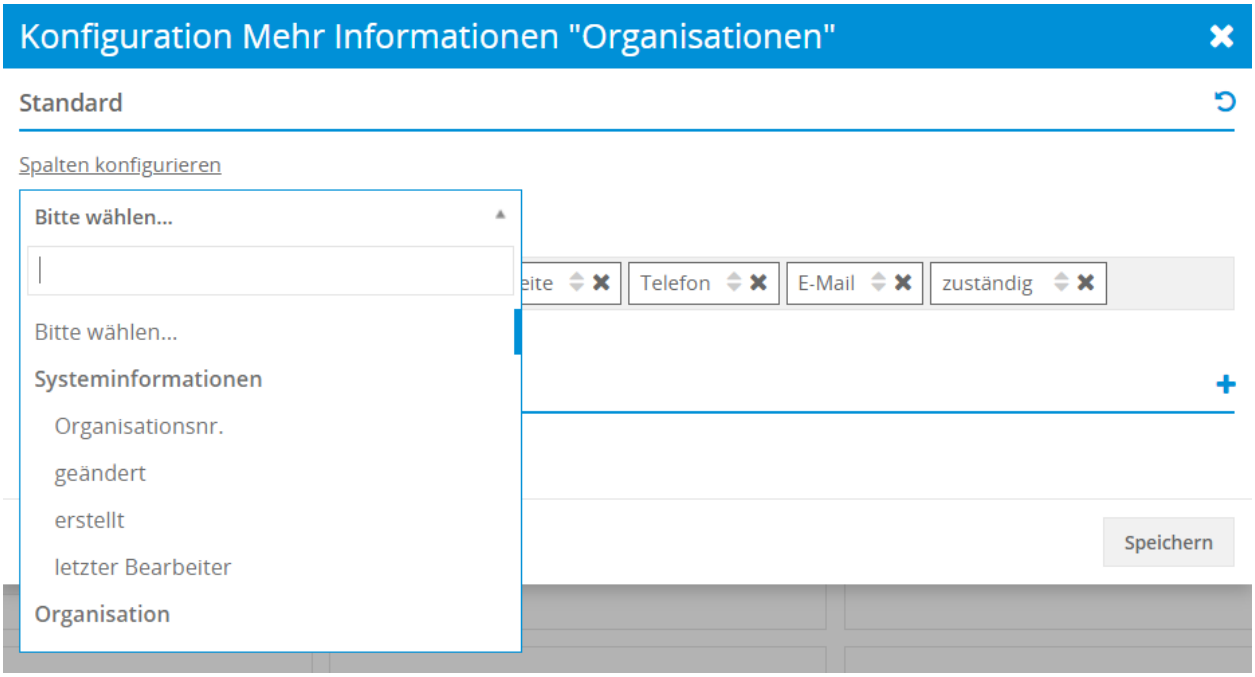
Beispiel

Wurden die Spalten in der Reihenfolge „Datensatznr.“, „Name“, „erstellt“ und „geändert“ zur Anzeige ausgewählt und eine Sortierung auf die Felder „erstellt“ und „Datensatznr.“ eingestellt, so wird die Sortierung zuerst auf die Spalte „Datensatznr.“ (1. Sortierebene) und dann auf „erstellt“ (1. Sortierebene) angewendet.

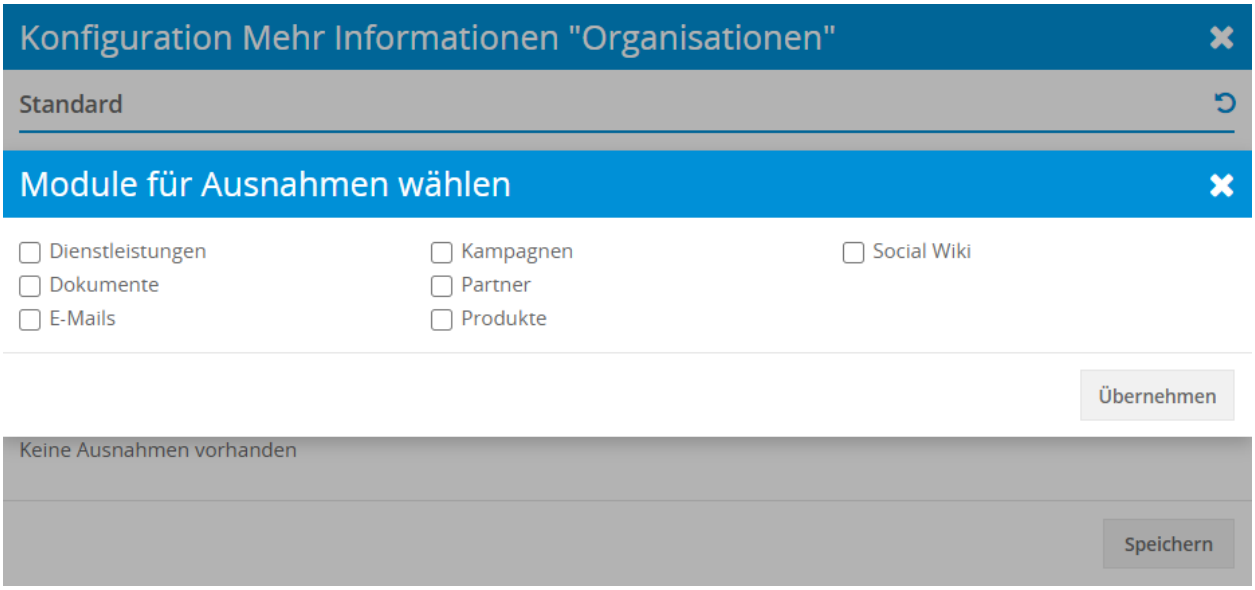
Nach dem Anklicken des Buttons „Konfiguration Mehr Informationen“ öffnet sich folgendes Popup:



In der Auswahlliste „Spalten konfigurieren“ werden die Felder ausgewählt, welche im Tab „Mehr Informationen“ angezeigt werden sollen:



Der Punkt „Modulspezifische Ausnahmen“ bietet die Möglichkeit, Module festzulegen, bei welchen eine abweichende Konfiguration der Datensatzauswahl greifen soll:



Zuordnung von Lead Feldern

Warnung: Diese Einstellungsoption ist nur im Modul *Leads* verfügbar!

Leads können bei Bedarf zu einem Partner oder einer Organisation, mit zugehöriger Person (Kontakt), umgewandelt werden.

Sollten im Modul Leads benutzerdefinierte Felder existieren, die bei Umwandlung in das nächste Modul übergeben werden sollen, muss dies in diesem Einstellungsmenü eingerichtet werden.

Bemerkung: Bevor diese Einstellung vorgenommen werden kann, muss auch im Zielmodul (z.B. Organisation) dasselbe Feld, also gleicher Feldtyp und gleiche Bezeichnung, erstellt werden.

Ist es gewünscht, Werte einer *Auswahlliste* zu übergeben, muss die Auswahlliste im Zielmodul ebenfalls mit den gleichen Werten gefüllt sein.

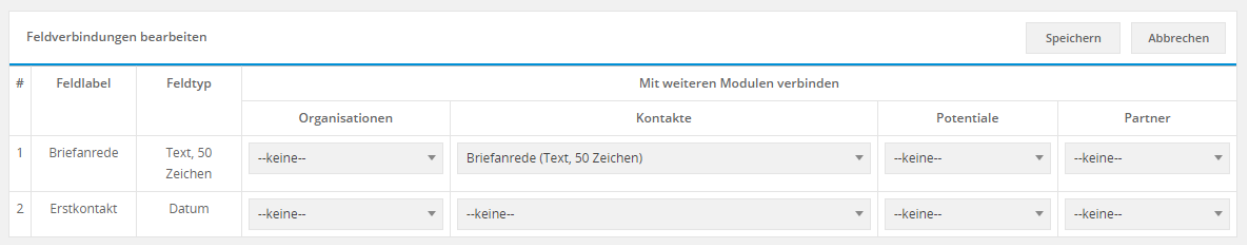
Die Leadfelder können an das Modul *Organisationen*, *Kontakte*, *Potentiale* und *Partner* übergeben werden.

Warnung: Es können ausschließlich benutzerdefinierte Felder bzw. deren Feldinhalte an die anderen Module übergeben werden. Standardfelder sind nicht für die Zuweisung für andere Module beim Umwandeln verfügbar, da diese bereits bestimmte Verbindungen zu anderen Modulen haben. Zum Beispiel wird das Feld „Webseite“ beim Umwandeln automatisch in das Feld „Webseite“ im Organisations- oder Partnermodul eingetragen. Welche Feldinhalte des Modul Leads in die Module Organisationen und Kontakte autom. übernommen werden, ist im Abschnitt *Lead umwandeln* beschrieben.

Beispiel

Im unten dargestellten Beispiel wird das benutzerdefinierte Feld „Briefanrede“ aus dem Modul Leads in das benutzerdefinierte Feld „Briefanrede“ im Modul Kontakte übergeben. Alle anderen Felder werden für diesen

Umwandlungsprozess leer (–keine–) gelassen.



Module

Als “Module” werden in CRM+ alle Module, mit Ausnahme der Module „Charts“, „Feldformeln“, „Kundenportal“, “Mobile Ansicht”, „Tooltip“, „Webformulare“ und “Änderungsverfolgung”, bezeichnet.

Jedes Modul verfügt über bestimmte Einstellungsoptionen. Welche Einstellungsoptionen verfügbar sind, ist jeweils modulabhängig. Die Einstellungsoptionen werden in den entsprechenden Abschnitten dieses Handbuches detailliert erklärt.

Folgende Einstellungsoptionen sind generell verfügbar:

- *Layout Editor*
- *Feldberechnungen*
- *Kurzinfo Management*
- *Workflow Liste*
- *Auswahllisten Editor*

Drei Standardmodule besitzen besondere Einstellungsoptionen:

- Modul Leads - siehe Abschnitt *Zuordnung von Leadfeldern*
- Modul PBX Manager - siehe Abschnitt *Telefonanbindung (PBX)*
- Modul Social Wiki - siehe Abschnitt Layout Editor (Benutzerdefinierte Felder) *Social Wiki*

Bemerkung: Ein paar Module sind im Modulmanager aufgelistet, obwohl es keine Einstellungsoptionen gibt. Dies ist notwendig, da im Modulmanager Module generell aktiviert/deaktiviert werden können.

Eine Auflistung, welche Einstellungsoptionen für welche Module verfügbar sind, entnehmen Sie bitte der Übersichtstabelle *Einstellungsoptionen der Module*.

Funktionen

Im Tab “Funktionen” sind sieben Module verfügbar: Charts, Feldformeln, Kundenportal, Mobile Ansicht, Tooltip, Webformulare und Änderungsverfolgung.

Für die Module „Charts“, Feldformeln“, “Mobile Ansicht” und “Tooltip” sind keine weiteren Einstellungen möglich. Die Module können hier lediglich aktiviert und deaktiviert werden.

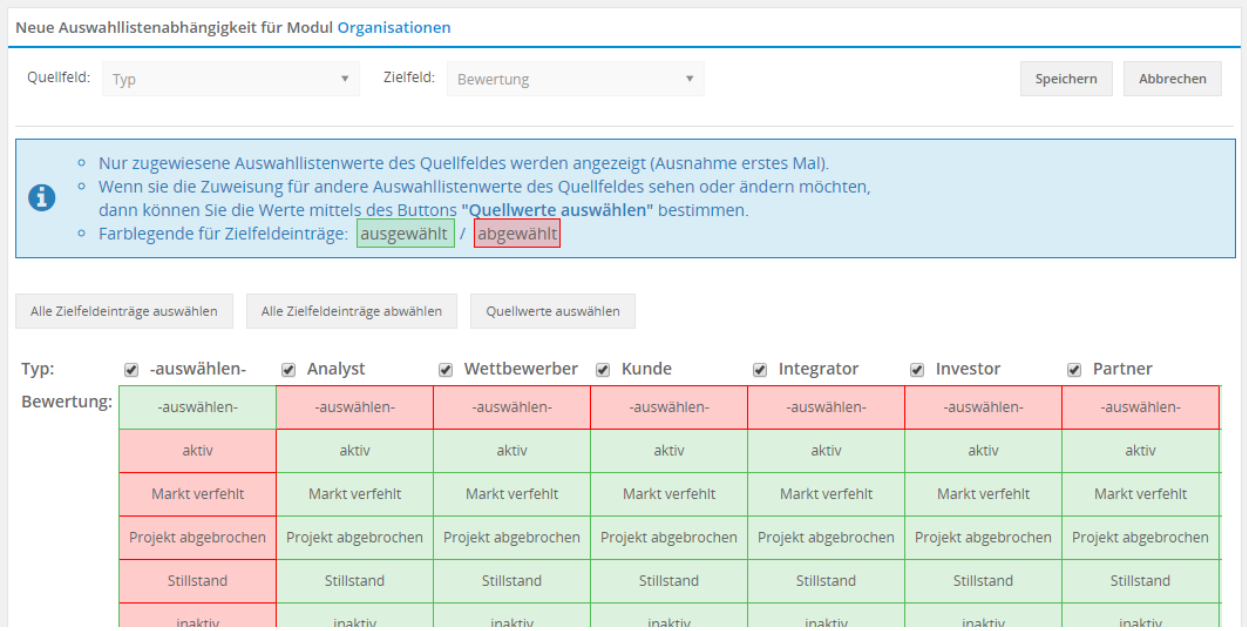
Detaillierte Informationen zu einzelnen Modulen entnehmen Sie bitte u.a. den Abschnitten *Mobile App* und *Änderungsverfolgung* im Handbuch.

8.3 Studio Teil 2

8.3.1 Auswahllistenabhängigkeiten

Erstellen Sie Auswahllistenabhängigkeiten zwischen verschiedenen Auswahllisten und deren Einträge. Wählen Sie zuerst beim Feld “Neue Auswahllistenabhängigkeit für” ein Modul aus (z.B. Organisationen).

Danach klicken Sie rechts auf den Button “Erstelle”. Anschließend wählen Sie das Quellfeld und das Zielfeld aus und klicken auf “Weiter”.



Beispiel

In unserem Beispiel ist das Quellfeld „Typ“ und das Zielfeld „Bewertung“ ausgewählt. In der ersten Spalte wurde eingestellt, dass bei Typ „-auswählen-“ im Zielfeld ebenfalls nur der Wert „-auswählen-“ gewählt werden kann. Alle anderen Werte sind rot markiert und können somit nicht ausgewählt werden, wenn im Quellfeld „-auswählen-“ verwendet wird. Wird ein anderer Wert aus dem Quellfeld ausgewählt, ist im Zielfeld dafür kein „-auswählen-“ zur Auswahl verfügbar.

Mit dem Button “Alle Zielfeldeinträge auswählen” können mit einem Klick alle Werte freigeben werden (grün).

Mit dem Button “Alle Zielfeldeinträge abwählen” können mit einem Klick alle Werte gesperrt werden (rot).

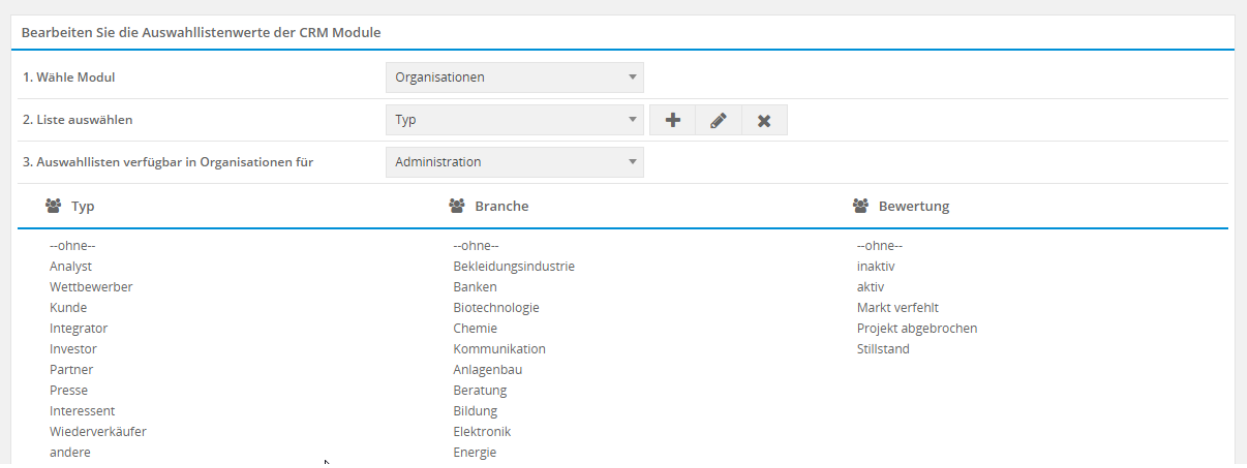
Mit dem Button “Quellwerte auswählen” wird bestimmt, welche Quellwerte generell für die Abhängigkeiten konfigurierbar sind.

Warnung: Es muss mindestens ein Eintrag pro Spalte im Zielfeld ausgewählt werden, da ansonsten die Abhängigkeit nicht erstellt werden kann. Ist eine Auswahllistenabhängigkeit konfiguriert, ist das Quell- und Zielfeld nicht mehr für die *Quick Edit* Funktion verfügbar. Diese Felder können somit nicht einzeln aus der Listenansicht oder der Detailansicht bearbeitet werden. Die Auswahllisten können nur im Bearbeitungsmodus eines Datensatzes geändert werden.

Warnung: Auswahllistenabhängigkeiten greifen nur im Bearbeiten-Modus eines Datensatzes und nicht bei der Ausführung von Workflow!

8.3.2 Auswahllisten Editor

Bearbeiten Sie den Inhalt aller Auswahllisten (dazu gehören auch Multi-Auswahllisten) der CRM+ Module im Auswahllisten-Editor.

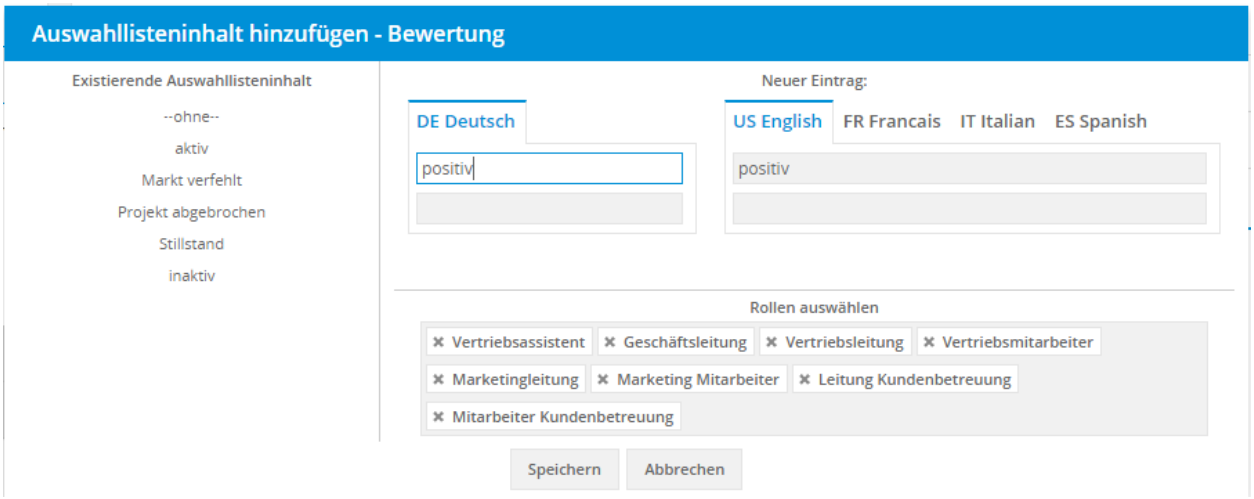


In den Einstellungen unter "1. Wähle Modul" müssen Sie über die Auswahlliste das gewünschte Modul auswählen. Unter "2. Liste auswählen" bestimmen Sie die Auswahlliste, die Sie bearbeiten möchten. Unter "3. Auswahlliste verfügbar in Organisationen für" bestimmen Sie, für welche Rolle die Auswahlliste verfügbar ist, falls das Auswahllistenfeld rollengebunden ist (siehe Punkt *Zuweisen eines Auswahllisten Wertes*).

Um Auswahllisten Werte zu erstellen, bearbeiten oder löschen, gibt es folgende Optionen:

- Plus Symbol - *Erstellen eines neuen Auswahllisten Wertes*
- Stift Symbol - *Bearbeiten eines bestehenden Auswahllisten Wertes*
- X Symbol - *Löschen eines bestehenden Auswahllisten Wertes*

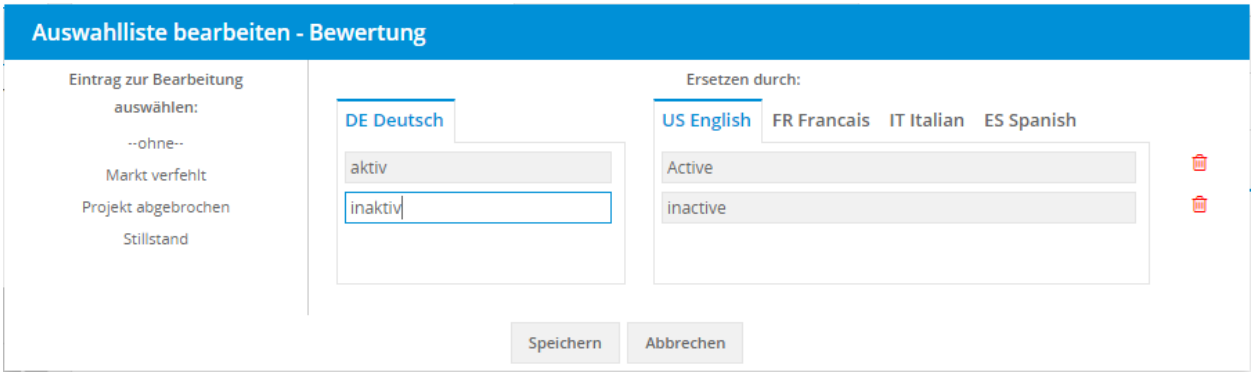
Erstellen eines neuen Auswahllisten Wertes



Beispiel

Klicken Sie auf das Plus Symbol, um einen neuen Auswahllisten Wert eingeben zu können. In unserem Beispiel fügen wir den Wert „positiv“ zur Auswahlliste „Bewertung“ aus dem Organisationsmodul hinzu. Sobald ein neuer Wert in das freie Eingabefeld hinzugefügt wird, öffnet sich ein weiteres Eingabefeld unter dem neuen Wert. Wenn Sie keine weiteren Werte hinzufügen möchten, lassen Sie das Feld einfach frei. Weiterhin haben Sie die Möglichkeit, Ihren neuen Eintrag korrekt in die weiteren Sprachen (US,FR,IT,ES) zu übersetzen. Zuletzt stellen Sie im unteren Bereich „Rollen auswählen“ fest, welche CRM+ *Rollen* auf die Auswahlliste zugreifen können.

Bearbeiten eines bestehenden Auswahllisten Wertes



Beispiel

Klicken Sie auf das Stift Symbol, um die Auswahllistenwerte bearbeiten zu können. In unserem Beispiel wählen wir gleich mehrere Werte aus, um diese anschließend bearbeiten zu können. Sobald die Werte aus der linken Auswahlliste angeklickt werden, erscheinen die Werte im Bearbeitungsfeld. Das muss nicht zwingend eine neue Bezeichnung sein, sondern wie in unserem Beispiel die Groß- und Kleinschreibung.

Löschen eines bestehenden Auswahllisten Wertes



Beispiel

Klicken Sie auf das X Symbol, um einen oder mehrere Einträge zu löschen. In unserem Beispiel wird der Eintrag „Stillstand“ gelöscht. Wenn ein Wert gelöscht werden soll, verlangt das System nach einem Ersatzwert für den zu löschenden Eintrag. Dies ist notwendig, sollten im CRM+ bereits Datensätze den Wert „Stillstand“ besitzen. Nach dem Löschvorgang wird somit „Stillstand“ durch „Inaktiv“ ersetzt, wie im Screenshot oberhalb zu sehen ist.

Bei Multiauswahllisten, welche nicht als Pflichtfelder definiert wurden, können zu löschende Auswahllistenwerte mit dem Wert “kein Ersatz” ersetzt werden.

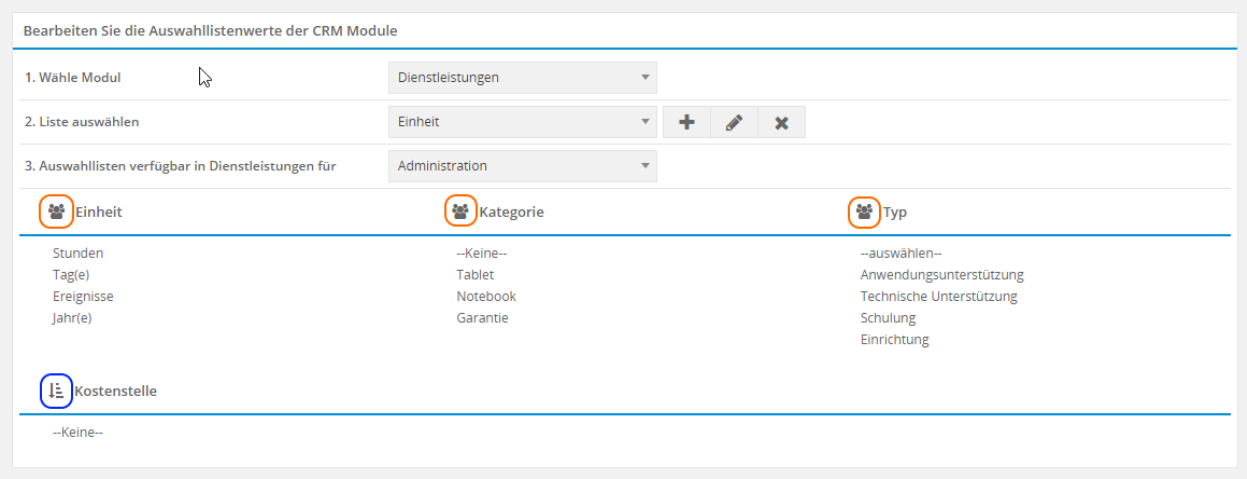
Zuweisen eines Auswahllisten Wertes

Felder vom Typ „Auswahlliste“ oder „Multi-Auswahl Box“ können im *Modulmanager* gekennzeichnet werden, ob die Werte der Auswahlliste mit oder ohne Rollenzuweisung sind.

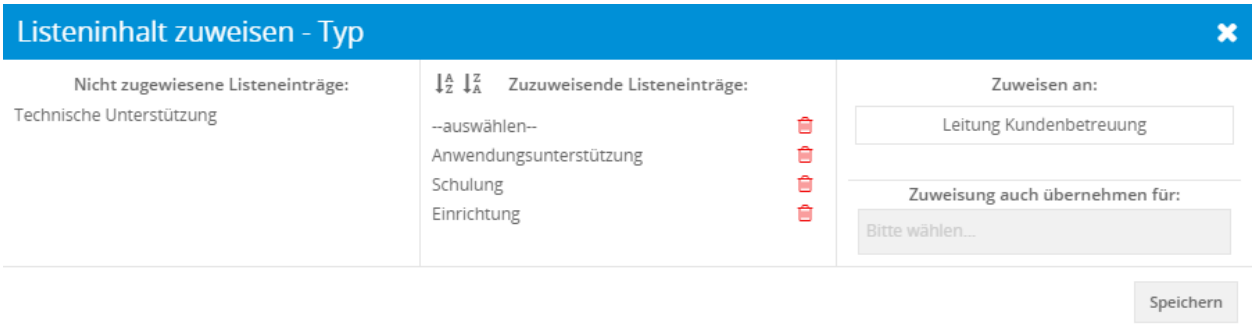
Hat das Feld eine Rollenzuweisung, kann im Auswahllisten Editor definiert werden, welche Auswahllistenwerte für welche Rollen verfügbar bzw. nicht verfügbar sind.

Ohne Rollenzuweisung sind alle Auswahllistenwerte für die ausgewählte *Rolle* verfügbar.

Im nachfolgenden Screenshot sind die Auswahllisten „Einheit“, „Kategorie“ und „Typ“ mit Rollenzuweisung (Icon „Benutzer“ im Screenshot orange gekennzeichnet). Die Auswahlliste „Kostenstelle“ ist ohne Rollenzuweisung (Icon „Sortierung“ im Screenshot blau gekennzeichnet).



Durch Anklicken des Icons „Benutzer“ (im Screenshot oberhalb orange gekennzeichnet) öffnet sich das Popup „Listeninhalt zuweisen“, um Auswahllistenwerte einer Rolle zuzuweisen:



Auswahllistenwerte können hier mittels *Drag And Drop* verschoben werden. Alternativ kann in der linken Spalte „Nicht zugewiesene Listeneinträge“ auf einen Auswahllistenwert geklickt werden, um diesen in die Spalte „Zuzuweisende Listeneinträge“ zu verschieben. In der rechten Spalte „Zuzuweisende Listeneinträge“ kann entsprechend auf das Icon „Mülleimer“ geklickt werden, um einen Auswahllistenwert in die linke Spalte „Zuzuweisende Listeneinträge“ zu verschieben.

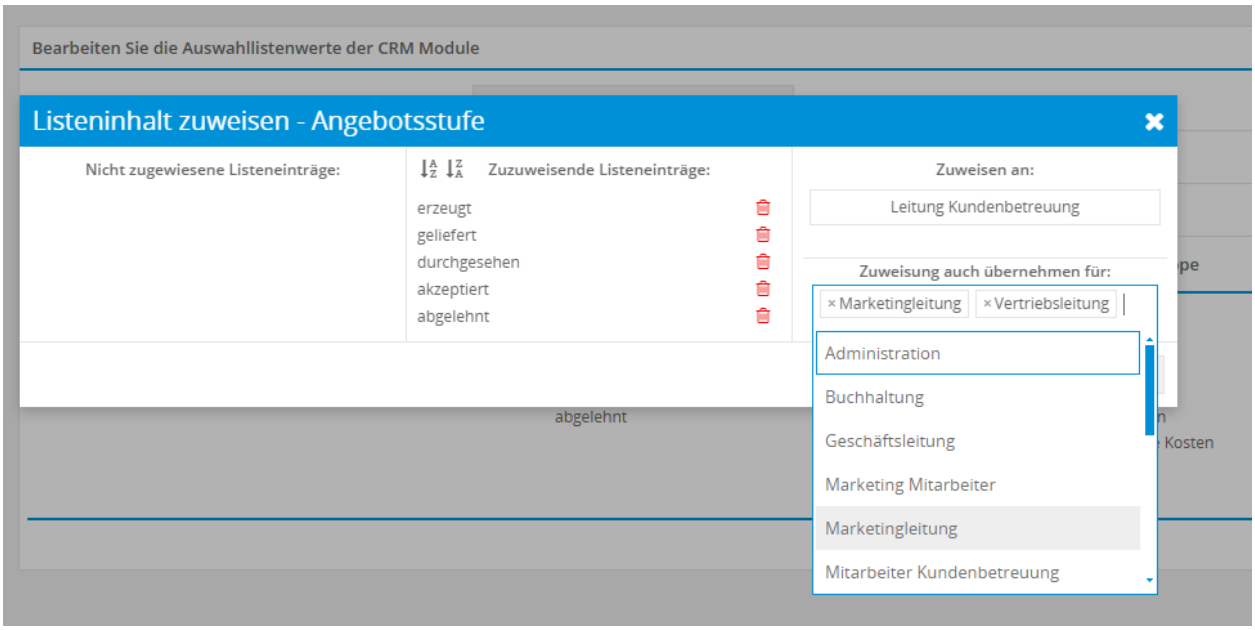
In der Spalte „Nicht zugewiesene Listeneinträge“ befinden sich die Auswahllistenwerte, welche die Rolle nicht sehen darf. In der Spalte „Zuzuweisende Listeneinträge“ befinden sich die Auswahllistenwerte, welche die Rolle sehen darf.

In der Spalte „Zuzuweisende Listeneinträge“ befinden sich noch zwei Icons „Sortierung“, mittels derer sich die Listeneinträge alphabetisch auf- oder absteigend autom. sortieren lassen.

Beispiel

Im Screenshot oberhalb kann die Rolle „Leitung Kundenbetreuung“ den Auswahllistenwert „Technische Unterstützung“ nicht sehen. Die Auswahllistenwerte „–auswählen–„, „Anwendungsunterstützung“, „Schulung“ und „Einrichtung“ sind für die Rolle verfügbar.

Im Popup „Listeninhalt zuweisen“ befindet sich außerdem die Auswahlliste „Zuweisung auch übernehmen für“, um die Rollenzuweisung für weitere Rollen zu definieren:



Diese Option verhindert, dass „gleiche“ Zuweisungen, die auch für andere Rollen gelten sollen, mehrfach vorgenommen werden müssen. Es können hier mehrere Rollen gleichzeitig ausgewählt werden.

Um die Zuweisung der Auswahllistenwerte dauerhaft zu speichern, muss abschließend der Button „Speichern“ im Popup „Listeninhalt zuweisen“ geklickt werden.

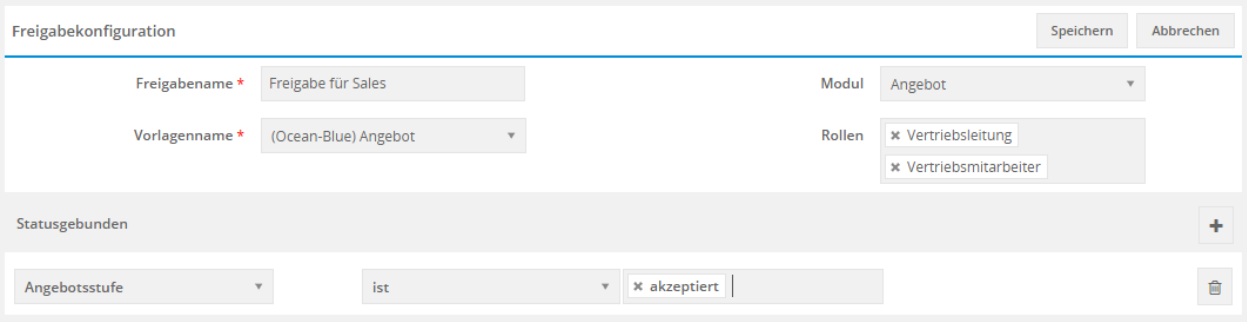
Bemerkung: Eine Auswahlliste bzw. Multi-Auswahlliste kann in diesem Menü nicht gelöscht werden. Das Ausblenden oder Löschen einer kompletten Liste muss bei benutzerdefinierten Auswahllisten im Layout-Editor (*Modulmanager*) und für Standard Auswahllisten im Menü *Globale Standardfelder* durchgeführt werden.

8.3.3 Freigabecenter

Mit dem Freigabecenter können Sie den Zugriff auf E-Mail und PDF Vorlagen einschränken. Um eine neue Freigabe zu erstellen, klicken Sie auf das Plus Symbol rechts oben.

Folgende Einstellungen können Sie hier vornehmen:

- **Freigabename:** Tragen Sie hier einen Namen für die Freigabe ein.
- **Modul:** Wählen Sie das Modul, aus dem die Vorlage stammen soll.
- **Vorlagenname:** Je nach Modul, werden Ihnen hier die E-Mail bzw. PDF Vorlagen des gewählten Moduls angezeigt.
- **Rollen:** Möchten Sie die gewählte Vorlage für bestimmte
- *Rollen* freigeben, treffen Sie in diesem Feld Ihre Auswahl. Wird keine Auswahl getroffen, bleibt die Vorlage für alle Benutzer sichtbar.
- **Statusgebunden:** Eine weitere Option zur Einschränkung der Vorlagensichtbarkeit ist das Binden an einen Status. Erst wenn der eingestellte Status erreicht wurde, ist die Vorlage verfügbar.



Beispiel

In unserem Beispiel wird im Modul „Angebote“ die Vorlage „Ocean-Blue Angebot“ für die Rolle CEO, Sales Manager und Sales Mitarbeiter freigegeben.

Jedoch wurde auch ein Status mit der Freigabe verbunden. Erst wenn der Status des Angebotes auf „akzeptiert“ gestellt wurde, ist die Vorlage für die eingestellten Rollen sichtbar. Wenn nun der Status des Angebotes nur von der Rolle CEO oder Sales Manager geändert werden darf, muss der Sales Mitarbeiter eben auf diese Freigabe warten.

Ansonsten kann der Sales Mitarbeiter, der nur lesenden Zugriff auf den Status hat, diese Vorlage nicht sehen und somit nicht verwenden.

Lese- bzw. Schreibrechte legen Sie zuvor im jeweiligen *Profil* (*Benutzerverwaltung*) eines Benutzers bzw. der *Rolle* fest. Speichern Sie die Einstellung, wenn Sie mit der Eingabe fertig sind.

In der Listenansicht des Freigabecenters können Sie alle Freigaben einsehen. Sie können einzelne Freigaben bearbeiten, kopieren und löschen.

Kopieren ist sinnvoll, wenn Sie in einem Modul mehrere Vorlagen haben, die dieselbe Freigabe erhalten sollen. So sparen Sie sich Zeit, da Sie nur die nächste Vorlage auswählen und anschließend speichern müssen.

Sollen mehrere Freigaben gleichzeitig gelöscht werden, markieren Sie diese mit der linken *Checkbox* neben dem Namen der Freigabe. Anschließend auf den Button “Aktionen” und löschen klicken.

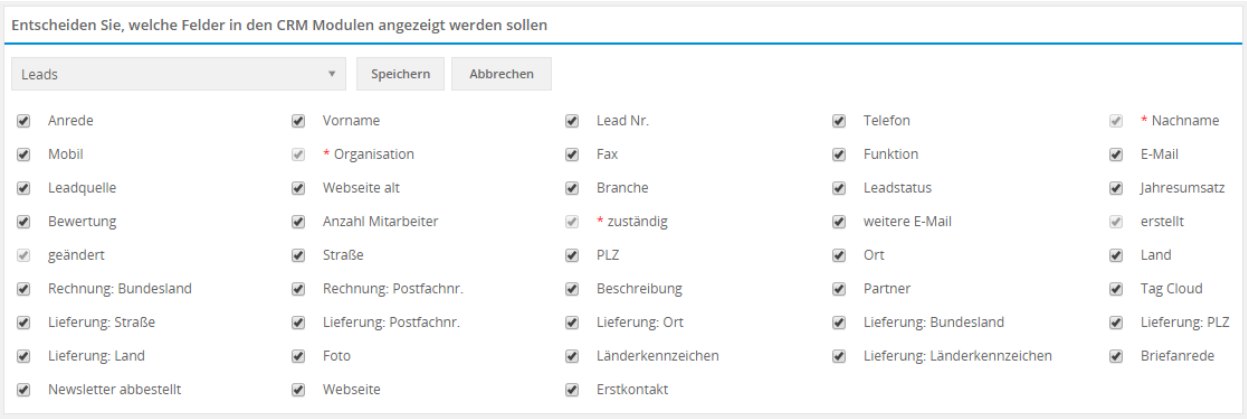
8.3.4 Globale Standardfelder

Über den Punkt “Globale Standardfelder” können die meisten Standard-Felder eines Moduls global deaktiviert werden. Diese Felder stehen dann weder im Modul noch in Auswertungen und Sortierungen zur Verfügung.

Die Möglichkeit Felder zu deaktivieren wirkt sich immer auf alle Benutzer aus und ist weder vom *Profil* noch von benutzerdefinierten Ansichten abhängig.

Wird der Haken einer Checkbox eines Feldes entfernt, wird das betreffende Feld im gesamten System nicht mehr angezeigt.

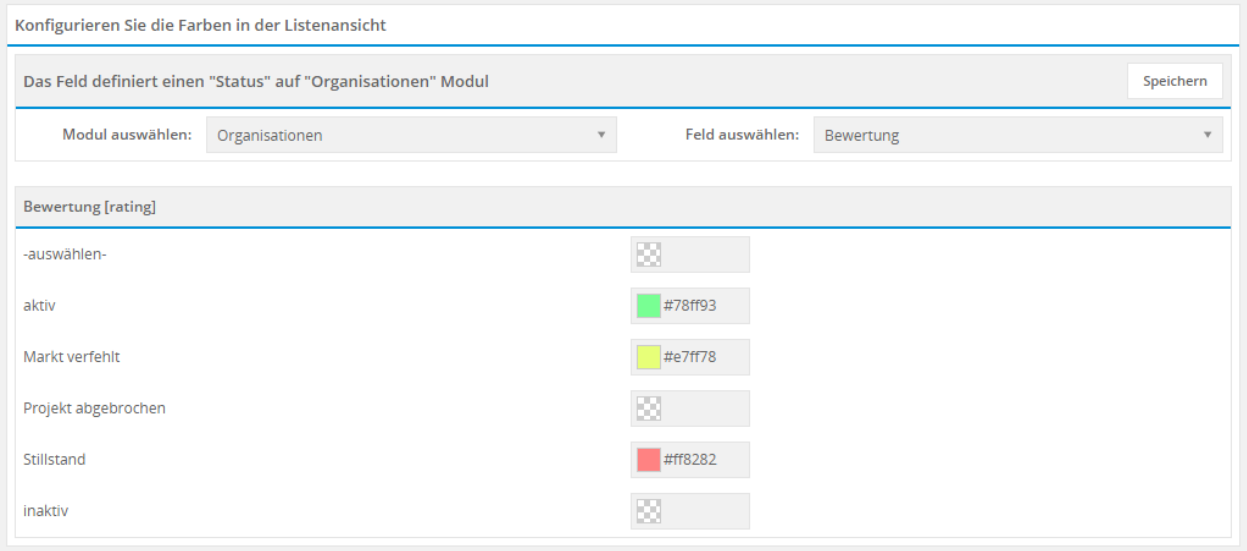
Warnung: Einige wichtige Systemfelder sowie Pflichtfelder können nicht deaktiviert werden.



Bemerkung: Änderungen der globalen Standardfelder wirken sich nach dem Speichern sofort bei allen Benutzern aus, wobei der Administrator weiterhin die Felder sehen kann. Sollten in einem deaktivierten Feld Daten vorhanden sein, gehen diese nicht verloren. Wird das Feld wieder aktiviert, ist der Inhalt des Feldes im Datensatz wieder sichtbar.

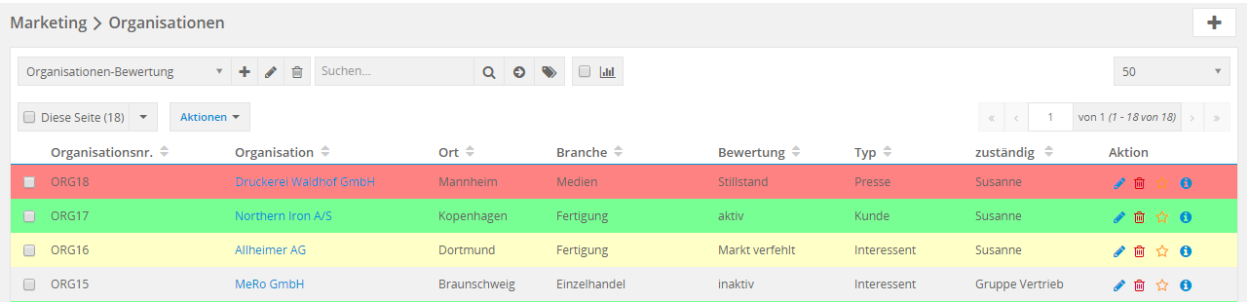
8.3.5 Listenansicht Farben

Konfigurieren Sie hier Farben für die Listenansicht eines Moduls. Somit haben Sie einen sehr schnellen visuellen Einblick Ihrer Daten aus der Listenansicht. Wählen Sie zuerst das gewünschte Modul aus, zum Beispiel Organisationen. Anschließend bietet das System die möglichen Felder an, die für diese Art von Konfiguration zur Verfügung stehen.



Beispiel

In unserem Beispiel werden die Einträge Erworben, Aktiv und Stillstand aus dem Feld „Bewertung“ mit bestimmten Farben markiert. Die weiteren Einträge ohne, Markt verfehlt und Projekt abgebrochen erhalten keine Farbzuweisung und bleiben somit neutral in der Listenansicht.

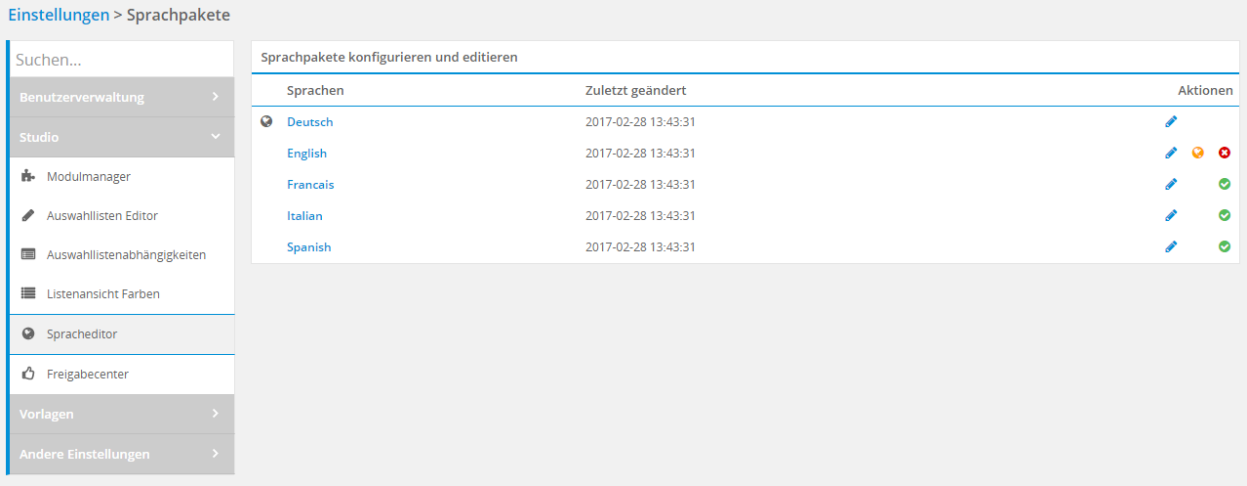


Möchten Sie eine Farbauswahl wieder rückgängig machen, wählen Sie das gewünschte Modul aus und klicken auf das Quadrat mit der Farbe. Anschließend entfernen Sie den Farbcode im letzten Feld (#).

Warnung: Für die Listenansicht Farben sind nur Auswahllisten oder *Checkboxen* verfügbar. Andere Felder sind dafür nicht geeignet. Pro Modul kann nur ein Feld für die Listenfarben verwendet werden.

8.3.6 Spracheditor

Bearbeiten Sie im Spracheditor sämtliche Sprachvariablen aus dem CRM+ System. Bereits im Standard verfügt das CRM+ System über fünf Sprachen.



Klicken Sie auf eine der Sprachen, um die Grundeinstellungen zu bearbeiten. Sie können der Sprache einen neuen Namen geben und unter “Optionen” Änderungen an der Sprache erlauben bzw. nicht erlauben.

Werden Änderung nicht erlaubt, können die Sprachvariablen dieser Sprache nicht bearbeitet werden. Ansonsten dienen die weiteren Felder Erzeugungsdatum, Versionsnummer, Autor und Lizenz rein zur Information.

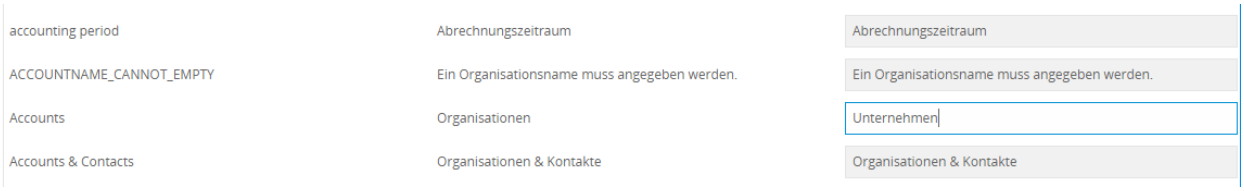
Im Abschnitt “Aktionen” kann eine Sprache bearbeitet, als Standardsprache festgelegt oder gesperrt werden. Die Sprache “Deutsch” kann als einzige Sprache nicht gesperrt werden.

Wird eine der anderen Sprachen gesperrt, ist die Sprache nicht mehr für die Auswahl in “Meine Einstellungen” oder beim Erstellen eines neuen Benutzers verfügbar.

Sollte ein Benutzer bereits eine Sprache nutzen, die im Nachgang gesperrt wird, kann die Sprache weiterhin von diesem Benutzer verwendet werden.

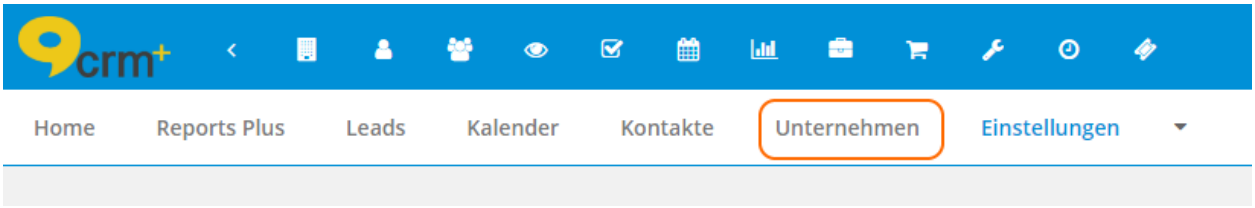
Im Spracheditor können Sie alle Sprachvariablen bearbeiten, die im CRM+ System vorkommen. Klicken Sie auf das Stift Symbol, um die gewünschte Sprache zu bearbeiten. Anschließend können Sie in der Auswahlliste “Eine Komponente zum Bearbeiten auswählen” die Komponente bestimmen, die Sie bearbeiten möchten.

Geben Sie zum Beispiel “Organisationen” ein, werden alle Feldbezeichnungen in verschiedenen Kategorien angezeigt. Dies bedeutet, alle Feldbezeichnungen aus dem gewählten Modul werden in einer Liste angezeigt.



Beispiel

In unserem Beispiel wird das Modul „Organisationen“ in „Unternehmen“ umbenannt, wie im Screenshot 1.35 zu sehen ist. Dazu wird die Plattform Allgemein -> Allgemein ausgewählt und das Label „Accounts“ -> Organisationen entsprechend umbenannt. So ist zukünftig der Begriff „Unternehmen“ in der Modulleiste zu sehen.



Bemerkung: Wenn aus unserem Beispiel alle Labels mit dem Namen „Organisation“ umbenannt werden sollen, nutzen Sie die Suche im Browser (Tastenkombination STRG+F bzw. CMD+F) und suchen Sie nach „Organisation“. Anschließend führen Sie die Änderung durch und speichern abschließend.

8.4 Vorlagen

8.4.1 Globale E-Mail Vorlagen

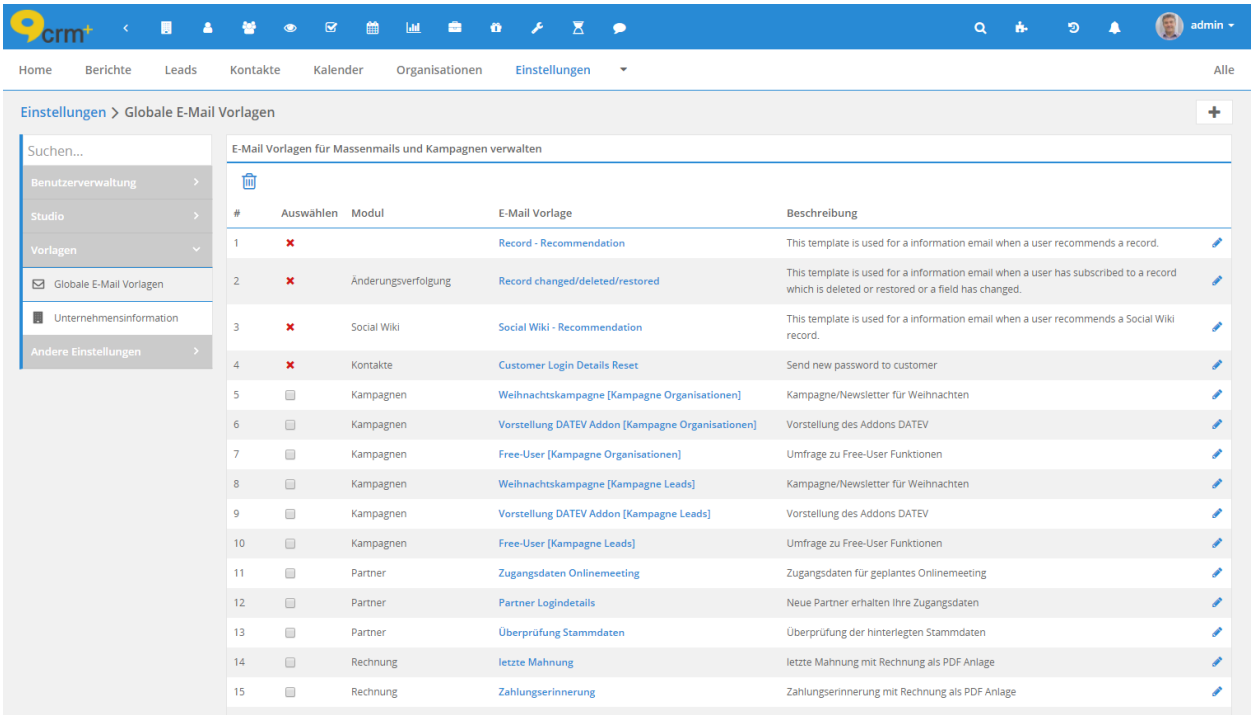
In diesem Einstellungspunkt werden E-Mail Vorlagen verwaltet, welche für Massenmails und Kampagnen genutzt werden können.

Auch bei der Erstellung einer E-Mail innerhalb von CRM+ (Modul E-Mails) stehen diese Vorlagen zur Verfügung. Diese Vorlagen können dann bei der Erstellung einer E-Mail mittels des Buttons “Globale Vorlage laden” ausgewählt werden.

Ca. 40 E-Mail Vorlagen sind bereits bei der Auslieferung von CRM+ für die nachfolgend aufgelisteten Module vorhanden:

- Aktivposten
- Änderungsverfolgung
- Benutzer
- FAQ
- Kalender
- Kampagnen
- Kommentare
- Kontakte
- Leads
- Organisationen
- Partner
- Potentiale
- Rechnung
- Social Wiki
- Tickets

Nach dem Aufrufen dieses Einstellungspunktes werden in einer Listenansicht alle Vorlagen angezeigt:



Nachfolgende eine Übersicht der E-Mail Vorlagen, welche bei der Auslieferung des CRM+ Systems bereits enthalten sind.

Modul	E-Mail Vorlage	Beschreibung
	FTP Backup Response (FAILED)	Wurde ein FTP Backup eingerichtet und das Backup konnte nicht erstellt werden, wird über den globalen Mailserver eine entsprechende Nachricht versendet.
	FTP Backup Response (SUCCESS)	Wurde ein FTP Backup eingerichtet und das Backup wurde erfolgreich erstellt, wird über den globalen Mailserver eine entsprechende Nachricht versendet.
	Record - Recommendation	Funktion „Empfehlen“ in der Detailansicht eines Datensatzes. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
	Setting - email server test mail	Wurde der globale Mailserver neu konfiguriert, bzw. die Konfiguration geändert, erhält der Benutzer der die Änderung vorgenommen hat eine E-Mail als Bestätigung.
Aktivposten	Create Asset Notification for User	Die E-Mail Vorlage kann z.B. in einem Workflow verwendet werden, wenn ein Benutzer über die Erstellung eines neuen Aktivpostens informiert werden soll. Die E-Mail wird über das eingestellte Postfach in der Workflowaufgabe versendet. Standardmäßig wird die E-Mail Vorlage in keiner Funktion verwendet.

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 3 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Modul	E-Mail Vorlage	Beschreibung
Aktivposten	Update Asset Notification for User	Die E-Mail Vorlage kann z.B. in einem Workflow verwendet werden, wenn ein Benutzer über die Änderung eines Aktivpostens informiert werden soll. Die E-Mail wird über das eingestellte Postfach in der Workflowaufgabe versendet.Standardmäßig wird die E-Mail Vorlage in keiner Funktion verwendet.
Aufgaben	Send task as email	Wird in einem Datensatz im Modul Aufgaben die Checkbox „Sende Aufgabe als E-Mail Nachricht“ angehakt, erhält der zuständige Benutzer eine entsprechende E-Mail. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Benutzer	Create User Notification	Wird ein neuer CRM Benutzer angelegt, erhält dieser eine E-Mail mit den Zugangsdaten. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Benutzer	Create Record Notification for Group	Die E-Mail Vorlage kann z.B. in einem Workflow verwendet werden, wenn eine zuständige Gruppe über Erstellung eines neuen Datensatzes informiert werden soll. Die E-Mail wird über das eingestellte Postfach in der Workflowaufgabe versendet.Standardmäßig wird die E-Mail Vorlage in keiner Funktion verwendet.
FAQ	HelpDeskCommentsChange	E-Mail Vorlage wird aktuell in keiner Funktion verwendet.
Kommentare	Comments	Wird verwendet, wenn in einem Kommentar die Checkbox „Als E-Mail Benachrichtigung“ angehakt ist. Die E-Mail wird über das eingestellte Postfach in der Workflowaufgabe versendet.
Kommentare	Review	Die E-Mail Vorlage wird für das Modul „Social Wiki“ verwendet, wenn die Aktion „Überprüfung“ genutzt wird. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Kontakte	Create Contact Notification for User	Die E-Mail Vorlage kann z.B. in einem Workflow verwendet werden, wenn ein neuer Kontakt angelegt wurde.
Kontakte	Customer Login Details	Wird in einem Datensatz des Moduls Kontakte die Checkbox „Aktiv?“ angehakt und die Datumsfelder „Support Startdatum“ und „Support Enddatum“ ausgefüllt, erhält der Kontakt die Zugangsdaten für das Kundenportal. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Kontakte	Customer Login Details Reset	Wird in einem Datensatz des Moduls Kontakte Aktion „Kundenportal Passwort zurücksetzen“ genutzt, erhält der Kontakt erneut die Zugangsdaten für das Kundenportal. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Kontakte	Customer portal - lost password	Wird auf der Loginseite des Kundenportals der Link „Passwort vergessen“ angeklickt, erhält der Kontakt erneut die Zugangsdaten für das Kundenportal. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 3 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Modul	E-Mail Vorlage	Beschreibung
Kontakte	Support end notification before a month	E-Mail Vorlage wird aktuell in keiner Funktion verwendet.
Kontakte	Support end notification before a week	E-Mail Vorlage wird aktuell in keiner Funktion verwendet.
Kontakte	Update Contact Notification for User	Die E-Mail Vorlage kann z.B. in einem Workflow verwendet werden, wenn ein Benutzer über die Änderung eines Kontakts informiert werden soll. Die E-Mail wird über das eingestellte Postfach in der Workflowaufgabe versendet.
Organisationen	Create Account Notification for User	Die E-Mail Vorlage kann z.B. in einem Workflow verwendet werden, wenn ein Benutzer über die Erstellung einer neuen Organisation informiert werden soll. Die E-Mail wird über das eingestellte Postfach in der Workflowaufgabe versendet.
Organisationen	Update Account Notification for User	Die E-Mail Vorlage kann z.B. in einem Workflow verwendet werden, wenn ein Benutzer über die Änderung einer Organisation informiert werden soll. Die E-Mail wird über das eingestellte Postfach in der Workflowaufgabe versendet.
Partner	Create Partner Notification for User	Die E-Mail Vorlage kann z.B. in einem Workflow verwendet werden, wenn ein Benutzer über die Erstellung eines neuen Partners informiert werden soll. Die E-Mail wird über das eingestellte Postfach in der Workflowaufgabe versendet.
Partner	Update Partner Notification for User	Die E-Mail Vorlage kann z.B. in einem Workflow verwendet werden, wenn ein Benutzer über die Änderung einer Organisation informiert werden soll. Die E-Mail wird über das eingestellte Postfach in der Workflowaufgabe versendet.
Potentiale	Create Potentials Notification for User	Die E-Mail Vorlage kann z.B. in einem Workflow verwendet werden, wenn ein Benutzer über die Erstellung eines neuen Partners informiert werden soll. Die E-Mail wird über das eingestellte Postfach in der Workflowaufgabe versendet.
Potentiale	Update Potentials Notification for User	Die E-Mail Vorlage kann z.B. in einem Workflow verwendet werden, wenn ein Benutzer über die Änderung eines Potentials informiert werden soll. Die E-Mail wird über das eingestellte Postfach in der Workflowaufgabe versendet.
Social Wiki	Social Wiki - Recommendation	Funktion „Empfehlen“ in der Detailansicht eines Datensatzes im Modul Social Wiki. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Termine	Send appointment as email	Die E-Mail Vorlage wird verwendet, wenn im Datensatz eines Termins die Checkbox „Sende Termin als E-Mail Nachricht“ angehakt wird. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Termine	Terminabsage	Die E-Mail Vorlage wird verwendet um die Absage eines Termins an eingeladene Benutzer zu schicken. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.

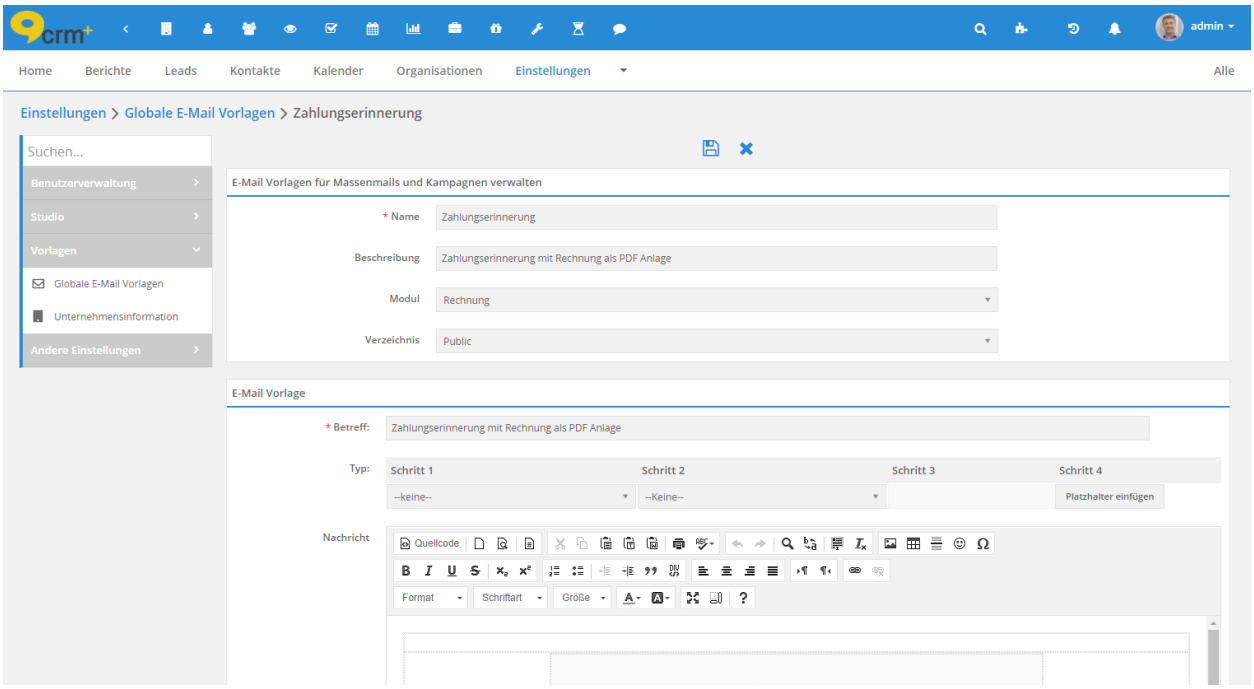
Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 3 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Modul	E-Mail Vorlage	Beschreibung
Termine	Terminaktualisierung	Die E-Mail Vorlage wird verwendet um eine Aktualisierung zu einem Termin an eingeladene Benutzer zu verschicken. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Termine	Termineinladung	Die E-Mail Vorlage wird verwendet um Termineinladungen an Benutzer zu verschicken. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Termine	Terminänderung	Die E-Mail Vorlage wird verwendet um eine Änderung zu einem Termin an eingeladene Benutzer zu verschicken. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Tickets	HelpDeskCommentsChange	Wird verwendet, wenn in einem Kommentar die Checkbox „Als E-Mail Benachrichtigung“ angehakt ist. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Tickets	New ticket was created	Die E-Mail Vorlage wird verwendet, um den zuständigen Benutzern, bzw. der zuständigen Gruppe, eine E-Mail zu senden wenn ein neues Trouble Ticket erstellt wurde. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Tickets	Response to a ticket from CRM	Die E-Mail Vorlage wird verwendet, um dem Kontakt die Antwort für ein Trouble Ticket zu senden. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Tickets	Response to a ticket from the customer portal	Die E-Mail Vorlage wird verwendet, um den zuständigen Benutzern, bzw. der zuständigen Gruppe, eine E-Mail zu senden wenn eine Kundenantwort auf ein Trouble Ticket durch den Kontakt im Kundenportal erstellt wurde. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Tickets	Solution to a ticket from CRM	Die E-Mail Vorlage wird verwendet, um dem Kontakt die Lösung für ein Trouble Ticket zu senden. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.
Änderungs- verfolgung	Record changed/deleted/restored	Die E-Mail Vorlage wird verwendet, wenn ein CRM Benutzer einen Datensatz abonniert hat, und der Datensatz geändert/gelöscht/wiederhergestellt wurde. Die E-Mail wird über den globalen Mailserver versendet.

Durch Klicken auf den Namen der Vorlage kann die Vorlage in der Detailansicht geöffnet werden. Neue E-Mail Vorlagen können mittels des kleinen Plus Buttons rechts oben erstellt werden.

Nach dem Klicken auf “Bearbeiten” (Stift Icon in der Listen- oder Detailansicht) kann die E-Mail Vorlage angepasst werden:



Die Detail- bzw. Editieransicht ist in zwei Bereiche/Blöcke unterteilt:

Block "E-Mail Vorlagen für Massenmails und Kampagnen verwalten"

In diesem Bereich werden die grundlegenden Einstellungen zur E-Mail Vorlage eingetragen:

Feld	Beschreibung
*Name	Name der E-Mail Vorlage
Beschreibung	Kurzbeschreibung der E-Mail Vorlage
Modul	Auswahlliste, in welchem Modul die E-Mail Vorlage auswählbar ist
Verzeichnis	Auswahlliste, in welchem Verzeichnis (Öffentlich/Privat) die Vorlage gespeichert wird (siehe detaillierte Beschreibung unten)

*Pflichtfeld

Verzeichnis Öffentlich/Privat

Öffentlich: Die Vorlage kann von allen CRM Benutzern ausgewählt und genutzt werden.

Privat: Wird eine Vorlage im Verzeichnis "Privat" gespeichert, kann die Vorlage wie folgt ausgewählt und genutzt werden:

- Vorlage steht für CRM Benutzer, welche nicht über die Einstellung "Admin" oder "CustomerAdmin" im *Rechtemanagement* verfügen, nicht zur Verfügung.
- Vorlage steht für Admins (*Rechtemanagement* "Admin" u. "CustomerAdmin") unter "Globale E-Mail Vorlage" (Modul E-Mails) zur Verfügung.
- Vorlage steht für Admins (*Rechtemanagement* "Admin" u. "CustomerAdmin") unter "Globale Einstellungen - Workflows" (Aufgabe Sende E-Mails - Globale E-Mail Vorlage) zur Verfügung.

Block "E-Mail Vorlage"

In diesem Bereich wird die E-Mail Vorlage selbst konfiguriert:

Feld	Beschreibung
*Betreff	Betreff der E-Mail
Typ	Einfügen von Platzhaltern/Variablen in der E-Mail Vorlage (siehe detaillierte Beschreibung unten)
Lade Anhänge	Datei hochladen oder CRM Dokument verknüpfen
Nachricht	Vorlage der Nachricht selbst, welche mittels *CKEditor* (= *WYSIWYG* Editor) erstellt/bearbeitet werden kann

*Pflichtfeld

Einfügen von Platzhaltern/Variablen in der E-Mail Vorlage

Das Einfügen von Platzhaltern erfolgt schrittweise in vier Schritten:

Schritt 1: Auswahl des Moduls

In der Auswahlliste wird ausgewählt, aus welchem Modul die Daten des eingefügten Platzhalters geholt werden. Welche Module hier zu Auswahl stehen, ist abhängig davon, für welches Modul die E-Mail Vorlage erstellt wurde.

Schritt 2: Auswahl des Feldes

In der Auswahlliste wird ausgewählt, welches Feld verwendet werden soll.

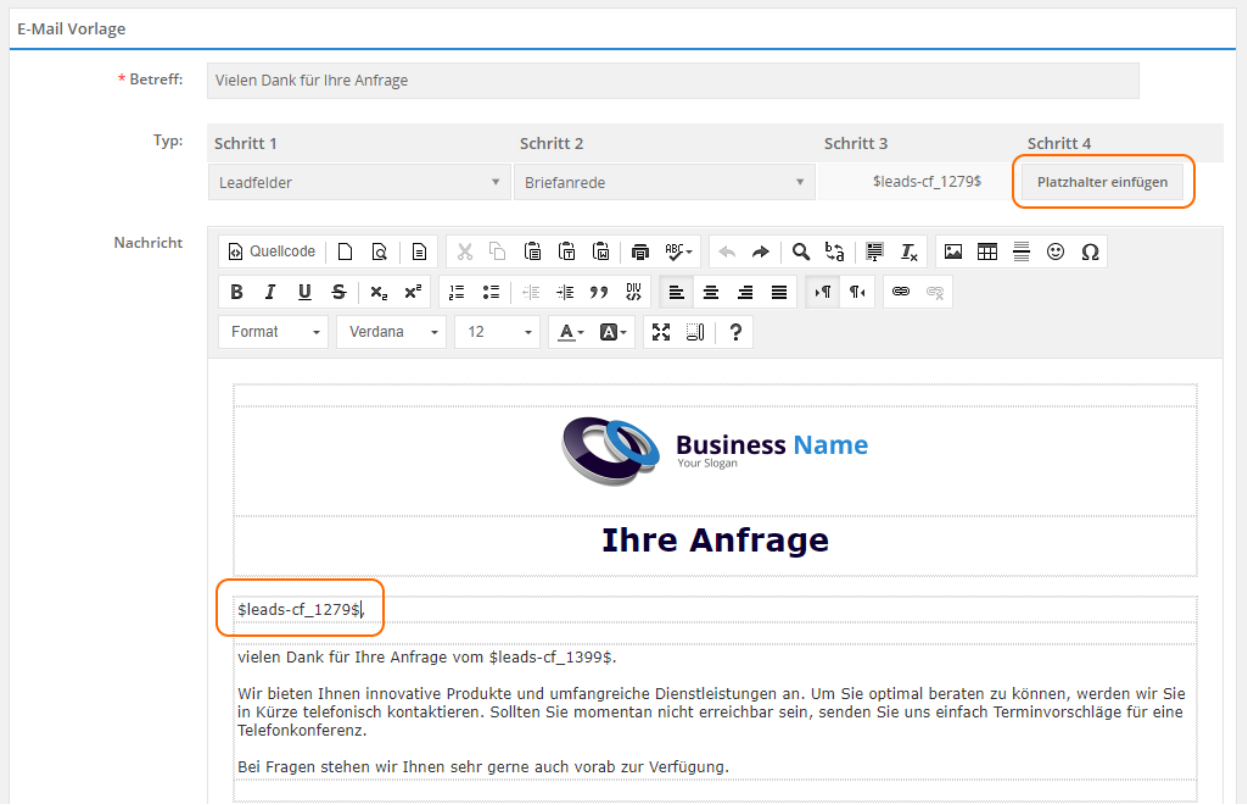
Schritt 3: Anzeige des Platzhalters

Nach der Auswahl des Feldes in Schritt 2 wird in diesem Feld autom. die Variable angezeigt. Variablen beginnen und enden immer mit einem $-Zeichen.

Schritt 4: Einfügen des Platzhalters

Mittels des Buttons “Platzhalter einfügen” wird dieser an der Stelle in der E-Mail Vorlage eingefügt, an der sich der *Cursor* befindet.

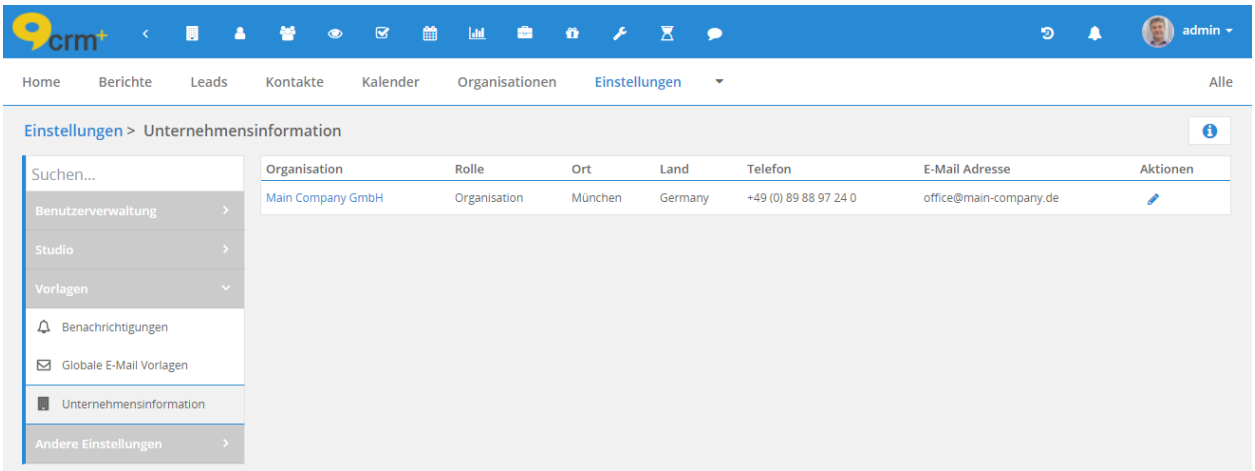
Prinzipiell können aber auch die Variablen an beliebiger Stelle mittels *Copy And Paste* eingefügt werden.



Bemerkung: Platzhalter/Variablen können auch in der Betreffzeile der E-Mail Vorlage eingefügt werden.

8.4.2 Unternehmensinformationen

Nach dem Aufrufen dieses Einstellungspunktes werden in einer Listenansicht zuerst alle Unternehmen angezeigt. Im Auslieferungszustand von CRM+ ist dies ein einzelnes Unternehmen, welches als Vorlage/Beispiel fungiert.



Die hier zentral gespeicherten Unternehmensinformationen können mittels Platzhalter im Modul *PDF Plus* in die Vorlagen eingebunden werden. Bei der Erzeugung von PDF Dateien - z.B. Angebote, Rechnungen etc.

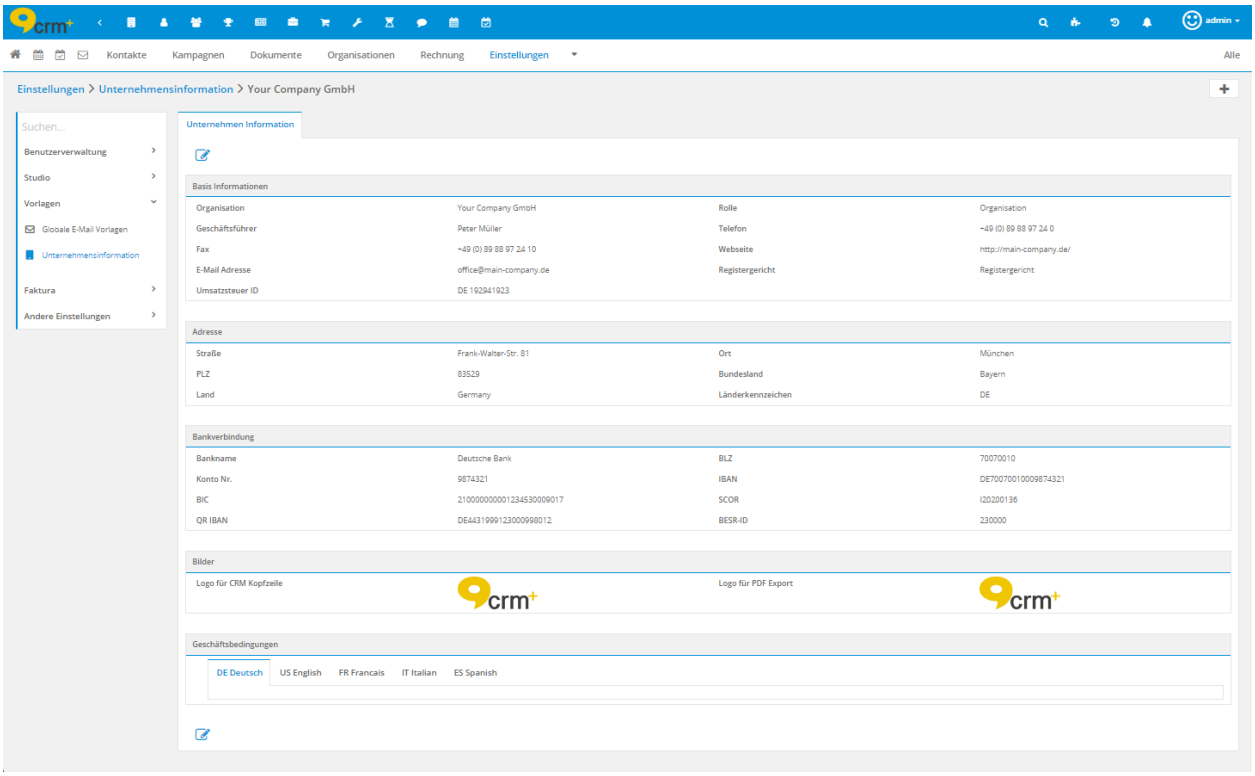
- werden die hier gespeicherten Informationen genutzt.

Vorteil hierbei ist, dass die Unternehmensinformationen an einer zentralen Stelle verwaltet werden können. Sollte es z.B. Änderungen bei der Anschrift, Telefonnr. o.ä. geben, müssen diese Änderungen nur einmal in CRM+ eingetragen werden.

Nach dem Klicken auf den Organisationsnamen, öffnet sich die Detailansicht der Unternehmensinformationen, welche in folgende Bereiche/Blöcke aufgeteilt ist:

- **Basis Informationen**: Organisation, Rolle, Geschäftsführer, Telefon, Fax, Webseite, E-Mail Adresse, Registergericht, Umsatzsteuer ID
- **Adresse**: Straße, Ort, PLZ, Bundesland, Land, Länderkennzeichen
- **Bankverbindung**: Bankname, BLZ, Konto Nr., IBAN, BIC, SCOR, QR IBAN, BESR-ID
- **Bilder (Logos)**: Logo für CRM Kopfzeile, Logo für PDF Export
- **Geschäftsbedingungen**: CKEditor, welcher pro aktiver *Sprache* über einen entsprechenden Tab verfügt, in welchem die Geschäftsbedingungen in den jeweiligen Sprachen hinterlegt werden können.
- **DS-GVO** (optional*): Dokument bezüglich der Informationsrechte gemäß Art. 13 und 14 DS-GVO

*Hinweis: Der Block "DS-GVO" ist nur vorhanden, wenn das Add-on *DS-GVO* aktiviert wurde. Detaillierte Informationen zu diesem Thema finden Sie im Abschnitt *Art. 13 und 14 Dokument bei Unternehmensinformationen*.



Nach dem Klicken auf "Bearbeiten" (Stift Icon in der Listen- oder Detailansicht) können Sie die Unternehmensinformationen für Ihre Organisation/Firma entsprechend anpassen.

Die detaillierte Beschreibung der einzelnen Felder entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Tabelle:

Feld	Beschreibung
Organisation	Name Ihrer Organisation/Firma
Rolle	Anzeige, welcher Rolle im Rechtemanagement die Organisation zugewiesen ist. Feld dient nur zur Anzeige und wird autom. vom System gefüllt.
Geschäftsführer	Name des Geschäftsführers
Telefon	Telefonnr. Ihrer Organisation/Firma
Fax	Faxnr. Ihrer Organisation/Firma
Webseite	Webadresse (*URL*) zur Homepage Ihrer Organisation/Firma
E-Mail Adresse	E-Mail Adresse Ihrer Organisation/Firma
Registergericht	zuständiges Registergericht Ihrer Organisation/Firma
Umsatzsteuer ID	Umsatzsteuer ID Ihrer Organisation/Firma
Straße	Straße Ihrer Organisation/Firma
Ort	Ort Ihrer Organisation/Firma
PLZ	Postleitzahl Ihrer Organisation/Firma
Bundesland	Bundesland Ihrer Organisation/Firma
Land	Land Ihrer Organisation/Firma
Länderkennzeichen	Länderkennzeichen (z.B. DE für Deutschland) Ihrer Organisation/Firma
Bankname	Name der Bank Ihrer Organisation/Firma
BLZ	Bankleitzahl Ihrer Organisation/Firma
Konto Nr.	Konto Nr. Ihrer Organisation/Firma
IBAN	IBAN (International Bank Account Number / internationale Bankkontennummer) Ihrer Organisation/Firma
BIC	BIC (Business Identifier Code / Geschäftskennzeichen) Ihrer Organisation/Firma
SCOR *[1]*	Kreditorenreferenz nach ISO 11649 - 25-stellige alphanumerische Referenz, die mit RF beginnt, gefolgt von 2 Prüfziffern. Wird nur benötigt, wenn der eigene Firmensitz nicht in der Schweiz ist und eine Swiss QR Bill *[1]* erstellt wird.
QR IBAN *[1]*	Wird nur benötigt, wenn der eigene Firmensitz in der Schweiz ist.
BESR-ID *[1]*	Wird nur benötigt, wenn der eigene Firmensitz in der Schweiz ist und ein Bankkonto bei einer anderen Bank als „Post Finance“ vorhanden ist.
Logo für CRM Kopfzeile	Logo, welches in CRM+ in der Kopfzeile angezeigt wird. Empfohlene Höhe: 40px, maximale Breite: 200px.
Logo für PDF Export	Logo, welches für den PDF Export verwendet wird. Maximale Höhe: 50px. Modul „PDF Vorlagen Plus“: Variable „Unternehmensinformationen - Logo“.
Geschäftsbedingungen	CKEditor, welcher pro aktiver Sprache über einen entsprechenden Tab verfügt, in welchem die Geschäftsbedingunen in den jeweiligen Sprachen hinterlegt werden können. Siehe hierzu auch den nachfolgenden Abschnitt *Geschäftsbedingungen*.

[1] Die Angaben in den Feldern SCOR, QR IBAN und BESR-ID werden benötigt, wenn entweder die eigene Firma in der Schweiz ansässig ist, oder wenn die eigene Firma mit Schweizer Unternehmen zusammenarbeitet. Die Angaben werden zur Erzeugung einer sog. „Swiss QR Bill“ benötigt.

Was ist eine Swiss QR Bill (Schweizer QR-Rechnung)?

Eine QR-Rechnung ist eine Rechnung mit Zahlungsteil und Quittung, die in der Schweiz die bisherigen orangefarbenen und roten Einzahlungsscheine ersetzt. Der Zahlungsteil enthält den Swiss QR Code, der alle relevanten Informationen enthält, die sowohl für die Rechnungsstellung als auch für die Zahlung notwendig sind.

Detaillierte Beschreibung zur Erstellung einer QR-Rechnung im PDF Format und Informationen zu den Feldern SCOR, QR IBAN und BESR-ID siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus - Swiss QR Bill* im Handbuch.

Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (abgekürzt: AGB) sind im Rechtswesen alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei der anderen Vertragspartei bei Abschluss eines Vertrages stellt. In Angeboten, Rechnungen etc. wird entsprechend auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.

Beispiel

Unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie unter https://www.meine-domain.com/agb.pdf.

In den Unternehmensinformationen im Einstellungspunkt "Geschäftsbedingungen" kann ein entsprechender Text eingegeben und gespeichert werden. Der gespeicherte Wert kann dann entsprechend in den PDF-Vorlagen verwendet werden.

Um einen Text eingeben zu können, klicken Sie erst auf "Bearbeiten" und nach Fertigstellung auf "Speichern".

Der Text der Geschäftsbedingungen wird in den produktbezogenen Modulen in der Detailansicht eines Datensatzes angezeigt. Produktbezogene Module sind Module, in denen in der Detailansicht der sog. *Produktblock* angezeigt wird.

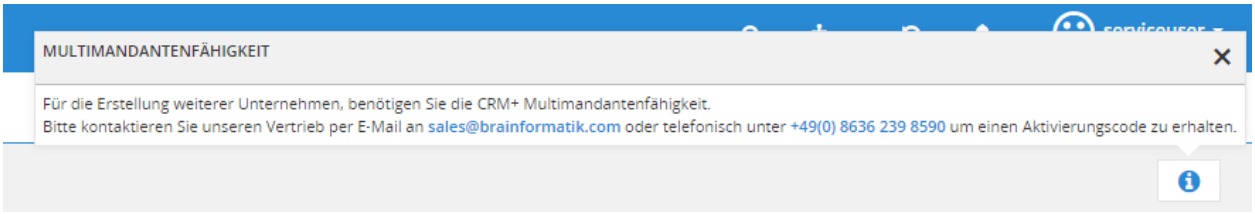
Auflistung der Module inkl. Name des Blocks/Feldes, in dem die AGB in der Detailansicht angezeigt werden:

Modul	Blockname	Feldname
Angebote	Liefer- und Zahlungsbedingungen	Geschäftsbedingungen
Auftragsbestätigungen	Liefer- und Zahlungsbedingungen	Geschäftsbedingungen
Einkaufsbestellungen	Liefer- und Zahlungsbedingungen	Geschäftsbedingungen
Gutschriften	Konditionen	AGB
Rechnungen	Konditionen	AGB
Storno	Konditionen	AGB

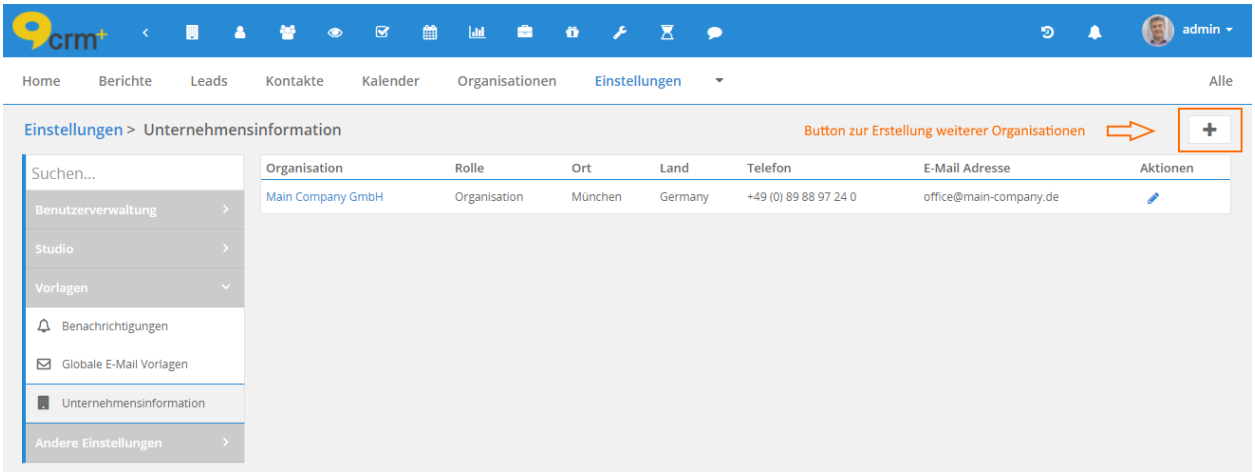
Bemerkung: Die Namen der Blöcke und Felder können jederzeit mittels des *Spracheditor* (Namen der Blöcke) und *Modulmanager* (Namen der Felder) umbenannt werden.

Warnung: Für die Erstellung weiterer Unternehmen benötigen Sie das von der Brainformatik GmbH angebotene Add-on *Multimandantenfähigkeit*.

Solange das Add-on *Multimandantenfähigkeit* nicht aktiviert wurde, erscheint - sowohl in der Listen- als auch in der Detailansicht - ein entsprechendes Info Icon inkl. Hinweistext. Der Hinweistext öffnet sich bei *Mouseover*:



Sobald das Add-on *Multimandantenfähigkeit* aktiviert wurde, erscheint - sowohl in der Listen- als auch in der Detailansicht - anstatt des Info Icons ein kleiner Plus Button, mittels welchem weitere Organisationen erstellt werden können:



Bemerkung: Bevor Sie eine neue Organisation anlegen, empfiehlt es sich, vorab eine neue Rolle zu erstellen bzw. die Rollen zu konfigurieren, da bei der Erstellung einer weiteren Organisation eine Rolle ausgewählt werden muss. Detaillierte Information zu den Rollen bzw. zur Multimandantenfähigkeit entnehmen Sie bitte den Punkten *Rollen* sowie *Multimandantenfähigkeit*.

8.5 Faktura

8.5.1 Mahnstufen

Allgemeines

Nutzen Sie das CRM+ Mahnwesen, um Mahnungen nach Ihren Vorgaben automatisch vom System erstellen zu lassen. Um in CRM+ das Mahnwesen verwenden zu können, muss in einem ersten Schritt die Konfiguration vorgenommen werden. In der nachfolgenden Beschreibung wird die Konfiguration des benötigten *Cronjobs*, sowie die Definition der einzelnen Mahnstufen und deren konkrete Verwendung erläutert.

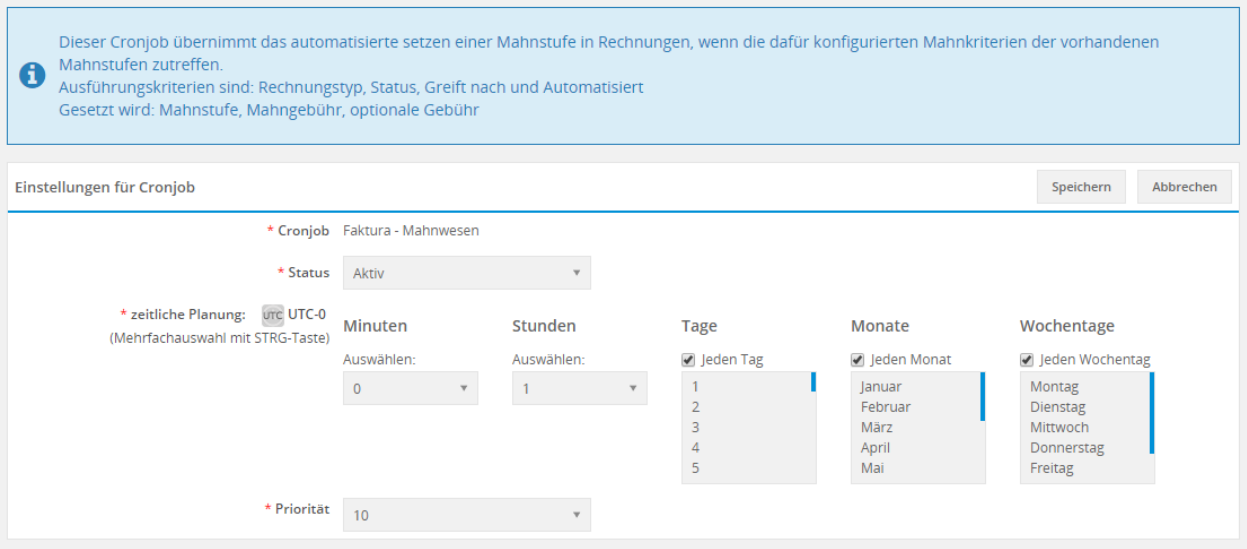
Aktivierung/Konfiguration des Cronjobs

Damit Sie das Mahnwesen in CRM+ verwenden können, benötigen Sie einen *Cronjob* (eine Hintergrundaufgabe), welcher diese Aufgabe in einem fest definierten Intervall durchführt.

Navigieren Sie wie folgt zum entsprechenden Cronjob: Globale Einstellungen -> Cronjobs -> Faktura - Mahnwesen -> “Aktionen” -> “Bearbeiten”.

Führen Sie folgende empfohlene Einstellung durch:

Cronjob auswählen: Faktura – Mahnwesen
Status setzen: Aktiv
Zeitliche Planung festlegen: 1x täglich um 01:00 Uhr
Priorität: 10



Speichern Sie diese empfohlene Konfiguration, wird der Cronjob jeden Tag um 01:00 Uhr eine automatische Prüfung auf alle zu berücksichtigenden Rechnungen durchführen und bei Bedarf eine der vorhandenen Mahnstufen setzen.

Welche Rechnungen berücksichtigt werden, hängt von den Einstellungen der Mahnstufen und dem Rechnungsstatus ab. Mehr dazu im nächsten Abschnitt.

Erstellung/Konfiguration der Mahnstufen

Um die Mahnstufen einrichten zu können, navigieren Sie über globalen Einstellungen -> Andere Einstellungen zum Menüpunkt “Mahnstufen”. Über das Plus-Symbol (rechts oben) erstellen Sie eine neue Mahnstufe. Nun öffnet sich das Formular mit der Möglichkeit, Ihre gewünschten Einstellungen vorzunehmen.

Beispiel

Vergeben Sie einen Titel, z.B. Zahlungserinnerung oder 1. Mahnung

Rechnungstyp: Wählen Sie aus der Auswahlliste einen oder mehrere Rechnungstyp(en) aus.

Zur Auswahl stehen:

- Standard
- Ratenzahlung
- Abonnement
- Abschlagsrechnung
- Schlussrechnung

Mahngebühr:
Bestimmen Sie hier die Mahngebühr wahlweise prozentual vom Rechnungsbetrag oder einen direkten Mahnbetrag.

Opt. Gebühr:
Definieren Sie eine optionale Gebühr mit Beschreibung (z.B. Portogebühren) und einem Betrag.

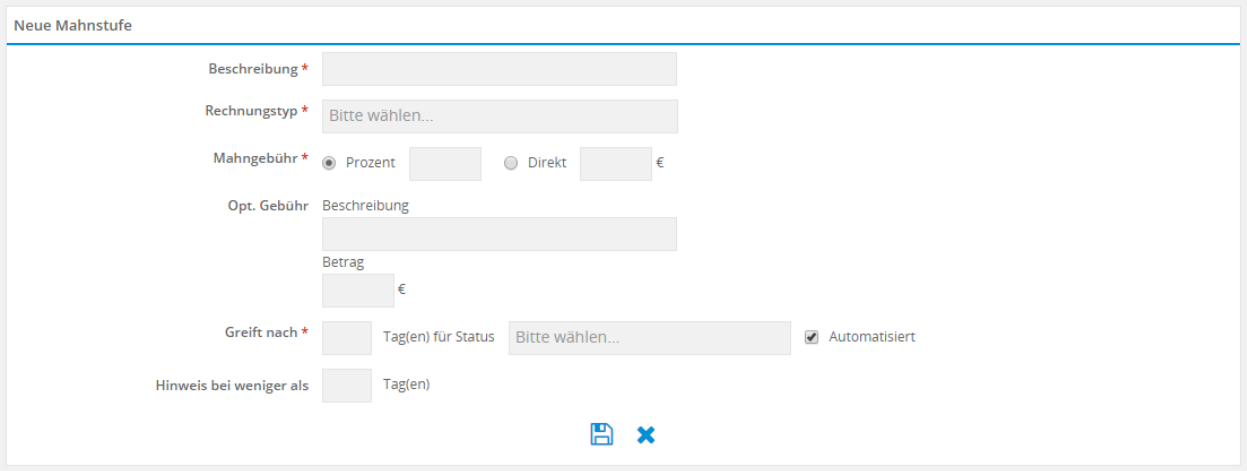
Greift nach:
Im ersten Feld legen Sie fest, wie viele Tage nach der „Fälligkeit“ (Datum wird in der Rechnung gesetzt) die Mahnstufe greifen soll.

Im nächsten Feld wählen Sie aus, für welchen Status die Mahnstufenprüfung berücksichtigt werden soll (z.B. erzeugt, offen, gesendet).

Automatisiert -> soll diese Mahnstufe für den Automatismus verwendet werden (Cronjob), aktivieren Sie die Checkbox.

Hinweis bei weniger als:
Legen Sie hier fest, wie viele Tage vor der zu setzenden Mahnstufe ein Hinweis in der Detail- und Bearbeitungsansicht der Rechnung angezeigt werden soll. Klicken Sie auf „speichern“, um die Einstellungen abzuschließen.

Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht die Konfiguration einer Zahlungserinnerung für den Rechnungstyp Standard und Abonnement:



Beispiel

Erstellung einer Rechnung Es wird eine Rechnung vom Typ „Standard“ erstellt, um die eben konfigurierten Mahnstufen verwenden zu können. Füllen Sie dabei die Pflichtfelder und definieren Sie ein paar Positionen (Produkte und Dienstleistungen). Nachdem Sie die Grundeinstellungen vorgenommen haben, ist es nun entscheidend, das Feld „Fälligkeit“ korrekt einzustellen.

Bemerkung: Damit das Mahnverfahren automatisiert durchgeführt werden kann, muss das Feld „Fälligkeit“ zwingend gefüllt werden.

Beispiel

Beispiel, um das Feld „Fälligkeit“ genauer beschreiben zu können: Wir nehmen an, dass am 21.11.20xx eine Rechnung erstellt wurde und ein Zahlungseingang zum 28.11.20xx erwartet wird. Das Datum im Feld „Fäl-

ligkeit“ sollte dann auf den 28.11.20xx festgelegt werden. Dies bedeutet, dass ab dem 28.11.20xx für die unter „-Greift nach-“ angegebenen Tage in die Zukunft gezählt wird (in diesem Beispiel sind dies 14 Tage). Somit erfolgt die erste Mahnstufe „Zahlungserinnerung“ automatisch am 12.12.20xx.

Wird die Rechnung gespeichert, wird nun in der Detailansicht im Block “Mahnstufe” die entsprechende Mahnstufe angezeigt. Im Block “Mahnstufe” wird immer die aktuell gesetzte Mahnstufe mit Gebühren und Gesamtsumme der Rechnung anzeigt:

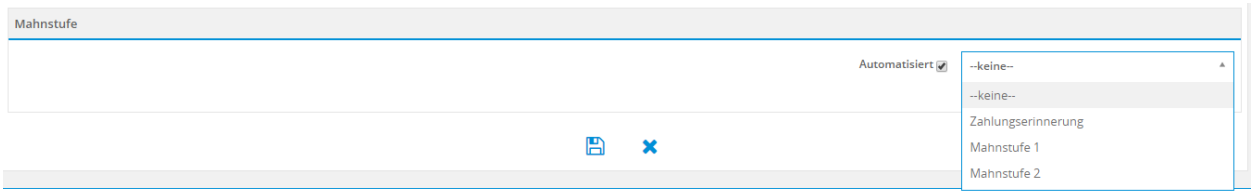


Die Anzeige “Automatisiert” bedeutet, dass diese Rechnung im automatisierten Mahnlauf durch den konfigurierten Cronjob berücksichtigt und eine Mahnstufe gesetzt wurde.

Wenn diese Rechnung bearbeitet und der Haken bei “Automatisiert” manuell entfernt wird, muss die Mahnstufe auch manuell gesetzt werden. Die automatische Mahnstufenprüfung wird somit nicht mehr berücksichtigt.

Hilfreich ist dieses Vorgehen zum Beispiel bei sensiblen Kunden, die keine Mahnung erhalten sollen, oder bei Kunden mit einem längeren Zahlungsziel.

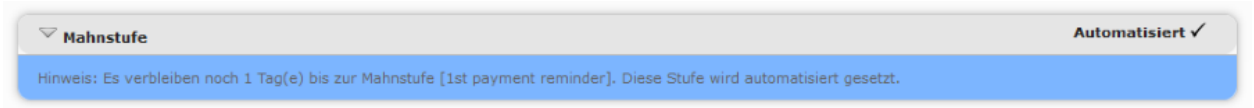
Wenn Sie die Mahnstufe selbst setzen wollen, erhalten Sie folgende Anzeige:



Bemerkung: Eine Mahnstufe kann immer manuell gesetzt werden, auch wenn „Automatisiert“ gesetzt ist. Die gesetzte Mahnstufe „Automatisiert“ wird kein zweites Mal gesetzt.

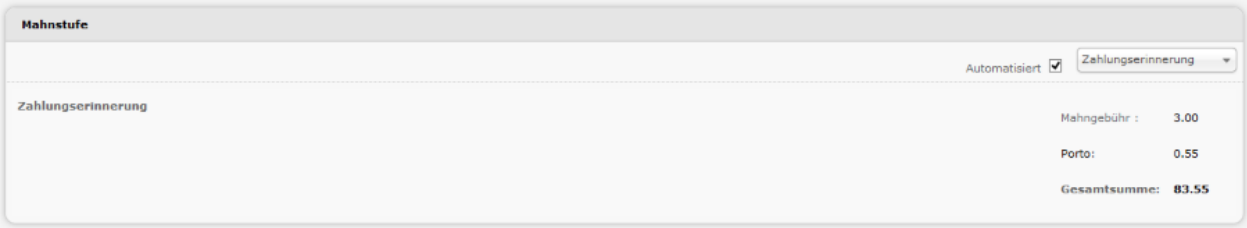
Wenn beispielsweise das heutige Datum einen Tag vor Eintreten der ersten Mahnstufe ist, wird folgendes in der Rechnung angezeigt:





Dies ist ein entsprechender Hinweis, dass für diese Rechnung bald eine Mahnstufe in Kraft tritt. Dies gibt Ihnen nochmals die Möglichkeit, ggf. darauf zu reagieren und den Automatismus eventuell zu deaktivieren.

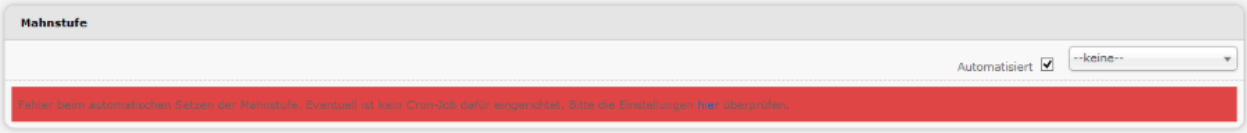
Wenn die Mahnstufe automatisiert gesetzt wurde, wird Ihnen dies wie folgt angezeigt:

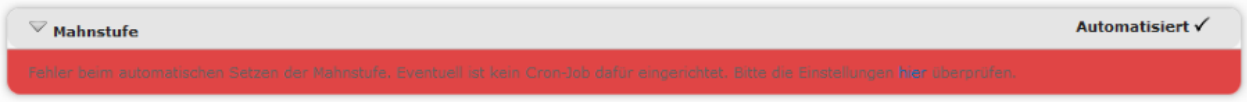




Somit ist nun die erste Mahnstufe “Zahlungserinnerung” für diese Rechnung gesetzt. Der neue Gesamtbetrag errechnet sich aus der ursprünglichen Gesamtsumme, der Mahngebühr und der optionalen Gebühr (Porto).

Wenn Sie in der Detailansicht bzw. beim Editieren folgenden Hinweis erhalten, bedeutet dies, dass der Cronjob nicht konfiguriert und die Mahnstufe deswegen nicht gesetzt wurde.





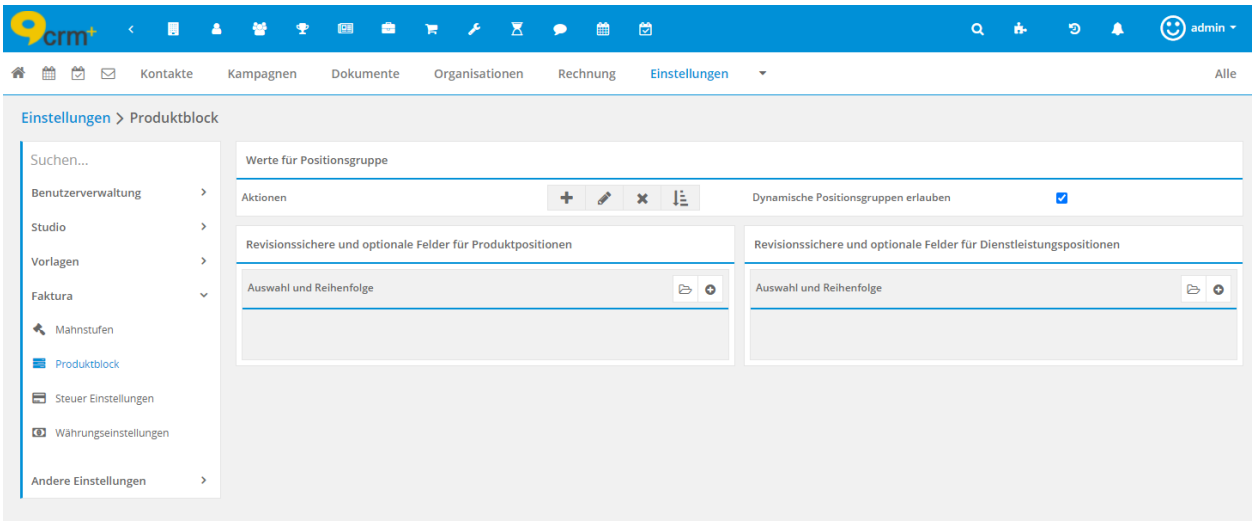
Bemerkung:

Jede Mahnstufe hat auch eine sog „Mahnstufen ID“ (interne Nummer der Mahnstufe). Die Mahnstufen ID wird nicht in der Detailansicht eines Datensatzes dargestellt, kann aber in einer *benutzerdefinierte Listenansicht* sowohl angezeigt, als auch als Filterkriterium verwendet werden.

Die Mahnstufen ID ist - wenn eine Mahnstufe bearbeitet wird - in der Adresszeile des Browsers (*URL*) ersichtlich. Die Zahl der Mahnstufen ID entspricht hier der letzten Ziffer in der URL.

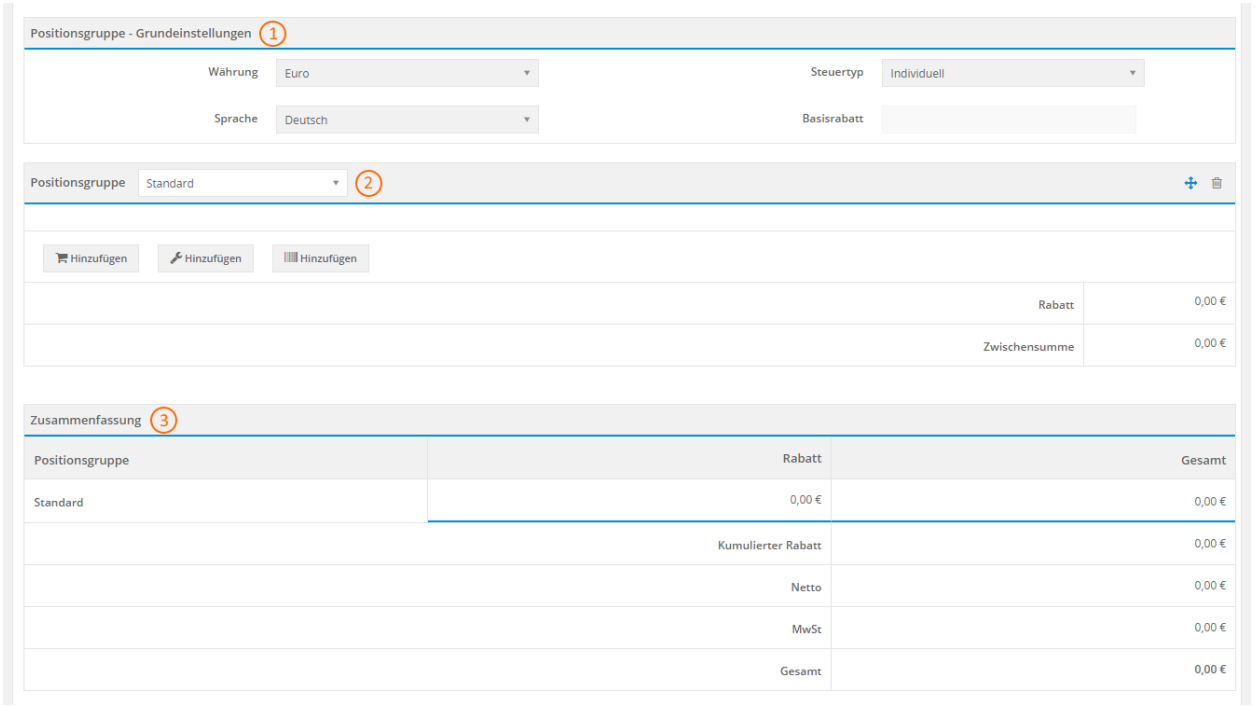
8.5.2 Produktblock

Im Einstellungspunkt „Produktblock“ können die Einstellungen zum sog. „Produktblock“ vorgenommen werden.



Als „Produktblock“ werden zusammenfassend die Blöcke „Positionsgruppe - Grundeinstellungen“, „Positonsgruppe“ und „Zusammenfassung“ in den Faktura Modulen bezeichnet, da hier u.a. Produkte und/oder Dienstleistungen ausgewählt werden können.

In der *Erstellansicht* eines Datensatzes stellt sich der Produktblock wie folgt dar:



- [1] Positionsgruppe - Grundeinstellungen
- [2] Positionsgruppe
- [3] Zusammenfassung

Der Produktblock ist in folgenden Modulen verfügbar:

- *Angebote*
- *Einkaufsbestellung*
- *Gutschriften*
- *Rechnungen*
- *Storno* (nur eingeschränkt nutzbar)

Eine detaillierte Beschreibung des Produktblocks zu den jeweiligen Modulen ist im Abschnitt *Produktblock in Faktura Modulen* im Handbuch verfügbar.

Übersicht der verfügbaren Konfigurationspunkte in „Globale Einstellungen - Faktura - Produktblock“ für den Bereich „[2] Positionsgruppe“ im oben dargestellten Screenshot:

- *Werte für Positionsgruppe*
- Revisionssichere und optionale Felder für Produktpositionen
- Revisionssichere und optionale Felder für Dienstleistungspositionen

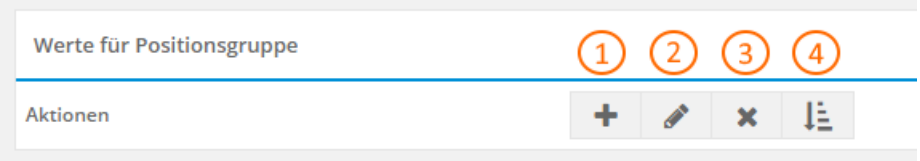
Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Konfigurationspunkte ist in den nachfolgenden Abschnitten verfügbar.

Werte für Positionsgruppe

Mittels Positonsgruppen können Produkte und/oder Dienstleistungen innerhalb des Produktblocks gruppiert werden.

Im Auslieferungszustand ist lediglich die Positionsgruppe „Standard“ vorhanden. Es können sowohl weitere Positonsgruppen erstellt, als auch Postionsgruppen umbenannt oder auch entfernt werden.

Aktionen



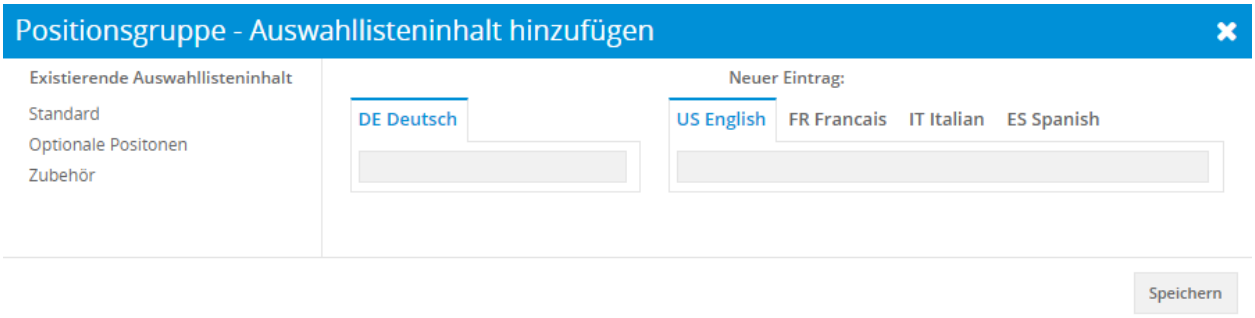
Es stehen hier vier Aktionen zur Auswahl:

- [1] erstelle
- [2] Bearbeiten
- [3] Entfernen
- [4] Sortieren

Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Aktionen ist in den nachfolgenden Abschnitten verfügbar.

[1] erstelle

Nach dem Anklicken der Aktion „erstelle“ (Icon „Plus“) öffnet sich das Popupfenster „Positionsgruppe - Auswahllistenwert hinzufügen“:



In der linken Spalte werden alle bereits vorhandenen Positonsgruppen angezeigt. Auf der rechten Seite kann der Name - in allen aktiven *Sprachen* - der neuen Postionsgruppe eingegeben werden.

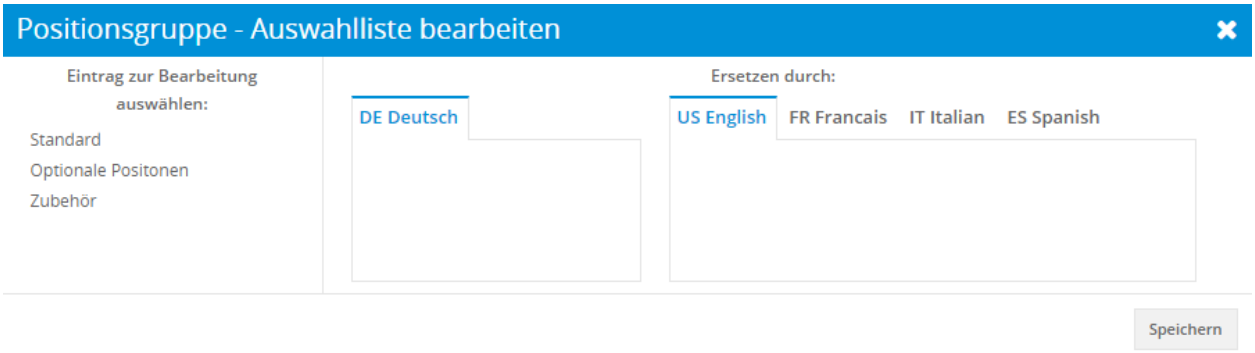
Beispiel

Weitere sinnvolle Positonsgruppen können z.B. „Optionale Positionen“ oder „Zubehör“ sein.

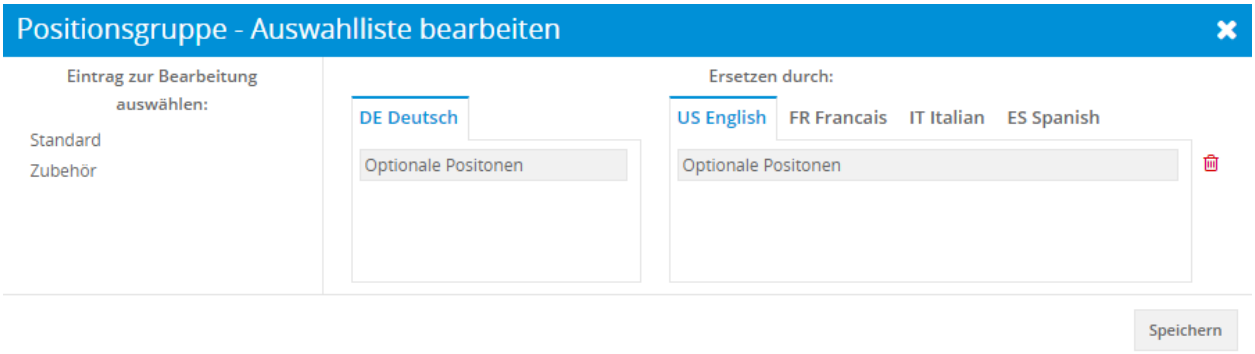
Nach dem Anklicken des Buttons „Speichern“ wird die neue Positionsgruppe angelegt und ist dann im *Produktblock* auswählbar.

[2] Bearbeiten

Nach dem Anklicken der Aktion „Bearbeiten“ (Icon „Stift“) öffnet sich das Popupfenster „Positionsgruppe - Auswahlliste bearbeiten“:



In der linken Spalte werden alle bereits vorhandenen Positonsgruppen angezeigt. Durch Anklicken eines Eintrags wird der Eintrag auf die rechten Seite verschoben.
Der Name der Positionsgruppe kann nun - in allen aktiven *Sprachen* - geändert werden:



Um den Auswahllsteneintrag bei Bedarf von der Bearbeitung zu entfernen, muss lediglich auf das Icon „Löschen“ (Icon „roter Papierkorb“) geklickt werden. Der Eintrag wird dann wieder entfernt und zurück auf die linke Seite „Eintrag zur Bearbeitung“ verschoben.

Nach dem Anklicken des Buttons „Speichern“ wird der geänderte Name der Positionsgruppe gespeichert und ist dann im *Produktblock* auswählbar.

[3] Entfernen

Nach dem Anklicken der Aktion „Entfernen“ (Icon „x“) öffnet sich das Popupfenster „Positionsgruppe - Auswahllisteinhalte löschen“:



In der linken Spalte werden alle bereits vorhandenen Positonsgruppen, als auch die Checkbox „Änderungsverfolgung aktivieren“ angezeigt. Wird die Checkbox angehakt, wird die Änderung des Namens der Positionsgruppe von betroffenen Datensätzen in der Änderungsverfolgung gespeichert. Beim Setzen des Hakens kann der Löschvorgang längern dauern, da Einträge in die Änderungsverfolgung geschrieben werden.

Durch Anklicken eines Eintrags auf der linken Seite wird der Eintrag in den mittleren Bereich „Gewählte Einträge“ verschoben:



Um den Auswahllsteneintrag bei Bedarf aus der Liste der gewählten Einträge zu entfernen, muss lediglich

auf das Icon „Löschen“ (Icon „roter Papierkorb“) geklickt werden. Der Eintrag wird dann aus der Liste der gewählten Einträge wieder entfernt und zurück auf die linke Seite „Eintrag zum Löschen auswählen“ verschoben.
In der rechten Spalte „Erstetzen durch“ kann in der Auswahlliste festgelegt werden, durch welchen anderen Namen einer Positionsgruppe der zu löschende Wert ersetzt wird.

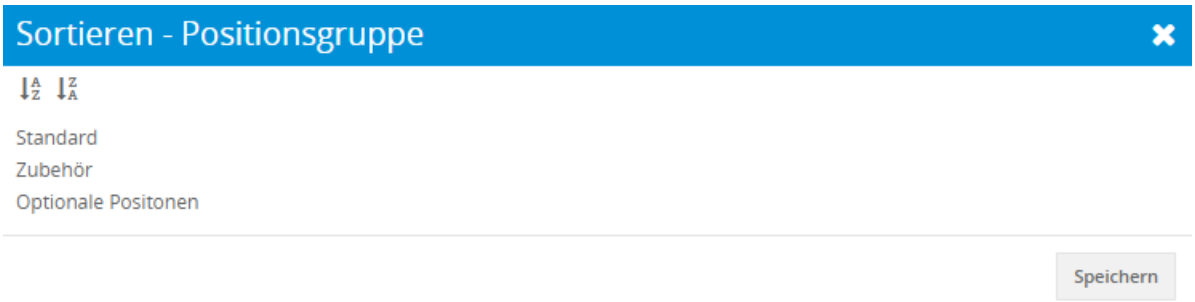
Nach dem Anklicken des Buttons „Löschen“ wird der Name des ausgewählten Eintrags in die ausgewählte Positionsgruppe geändert bzw. ersetzt. Der gelöschte Eintrag der Positonsgruppe ist dann im *Produktblock* nicht mehr auswählbar.

Bemerkung: Es können auch mehrere Einträge zum Löschen gleichzeitig ausgewählt werden. Diese werden dann durch den auf der rechten Seite ausgewählten Namen einer Positionsgruppe ersetzt.

---

[4] Sortieren

Nach dem Anklicken der Aktion „Sortieren“ (Icon „Sortierung“) öffnet sich das Popupfenster „Sortieren - Positonsgruppe“:

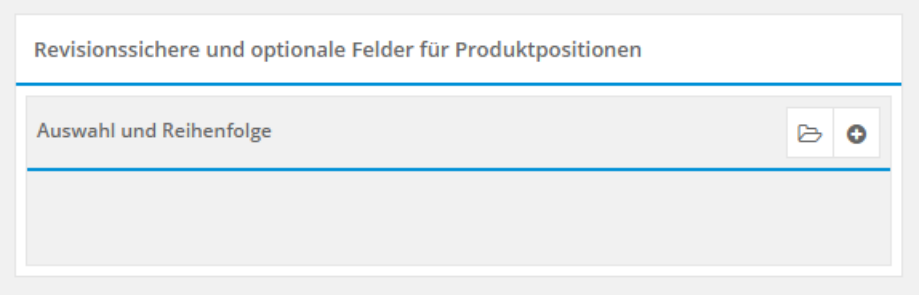


Durch Anklicken des Icons „Aufsteigend“ (A-Z) bzw. „Absteigend“ (Z-A) werden alle vorhandenen Positionsgruppen entsprechend auf- bzw. absteigend sortiert.
Die Sortierung greift dann entsprechend in der Auswahlliste „Positionsgruppe“ im *Produktblock*.

Dynamische Positionsgruppen

Einstellungspunkt „Dynamische Positionsgruppen erlauben“: Ist die Checkbox aktiviert, ist es in den Produktblöcken möglich, durch einfache Eingabe in das Feld der Positionsgruppen, einen eigenen Wert einzugeben. Die individuelle Eingabe ist jedoch nur für den aktuellen Datensatz gültig.

Revisionssichere und optionale Felder für Produktpositionen



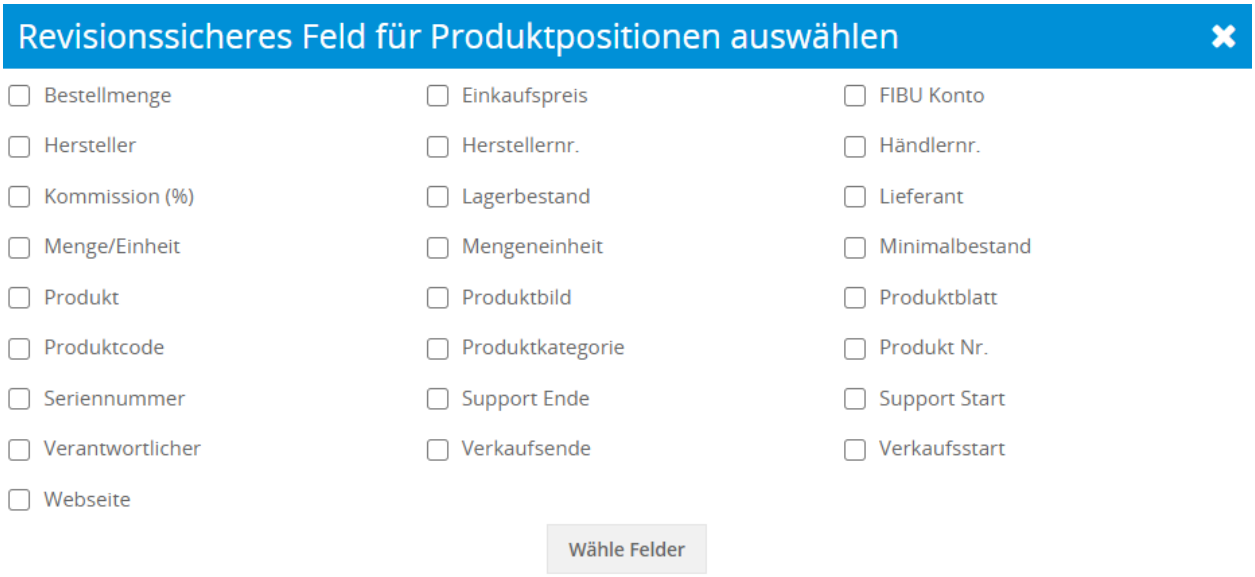
Es stehen hier drei Aktionen zur Auswahl:

- Verborgene optionale Felder
- Lade revisionssicheres Feld
- Neuanlage eines optionalen Feldes

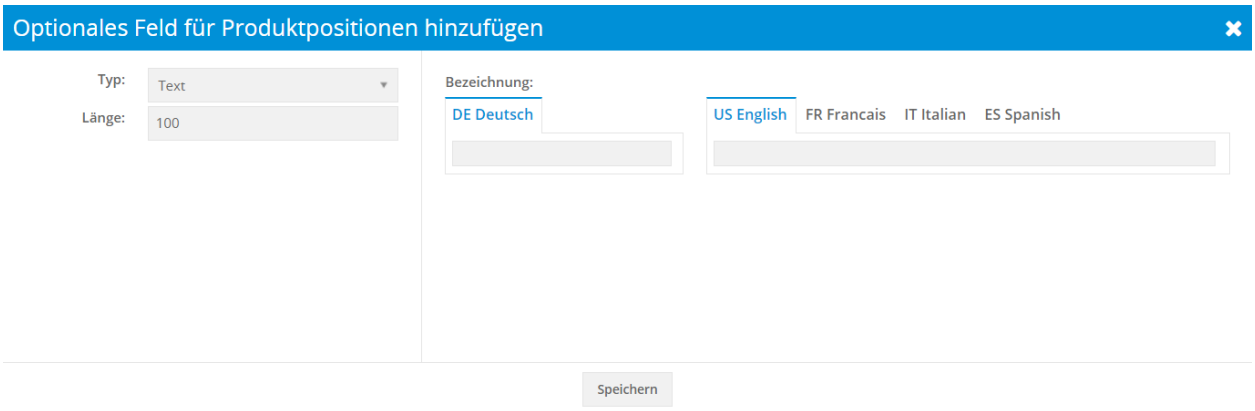
Verborgene optionale Felder

Das standardmäßig verborgene Feld „Gesamtgewicht Position“ wird im Zusammenspiel mit dem Feld „Gewicht in KG“, welches im Modul Produkte vorhanden ist, genutzt.
In allen Faktura Modulen gibt es zusätzlich das Feld „Gesamtgewicht aller Positionen“, das ggf. in eigenen Ansichten über den *Layout Editor* eingeblendet werden muss.
Im Anschluss wird aus Menge und Gewicht des Produkts das Gewicht der Position errechnet und alle Positionen summiert in das Gesamtgewicht eingetragen.

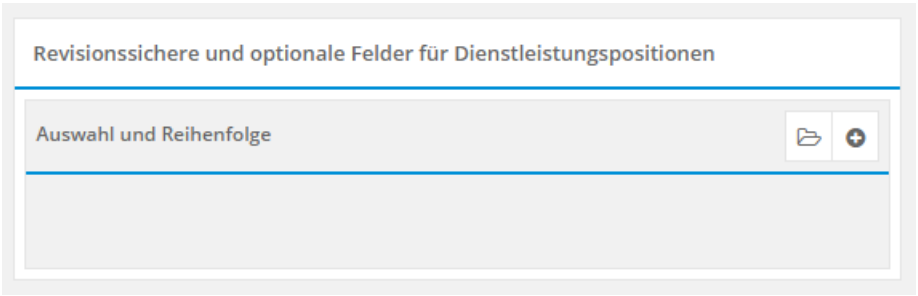
Lade revisionssicheres Feld



Neuanlage eines optionalen Feldes



Revisionssichere und optionale Felder für Dienstleistungspositionen



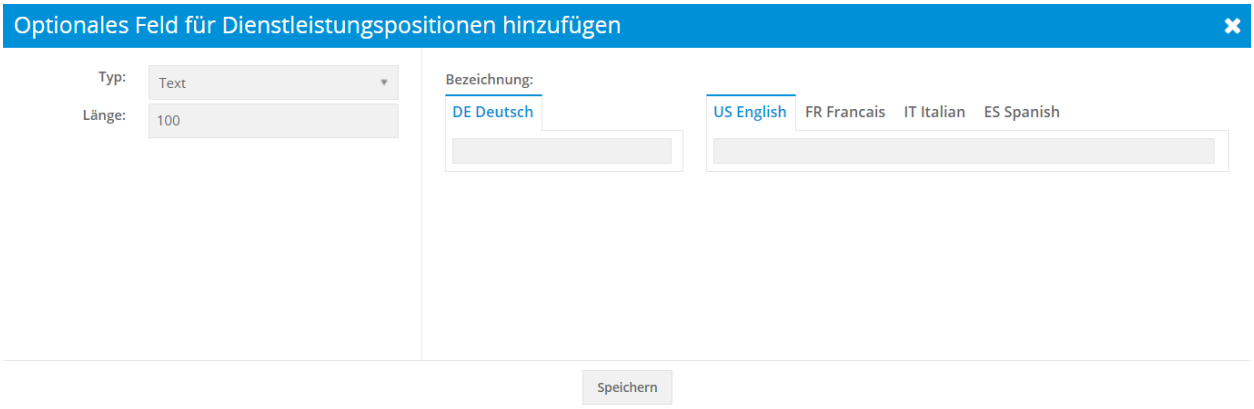
Es stehen hier zwei Aktionen zur Auswahl:

- Lade revisionssicheres Feld
- Neuanlage eines optionalen Feldes

Lade revisionssicheres Feld



Neuanlage eines optionalen Feldes



8.5.3 Sachkonten

In diesem Einstellungspunkt können Sie die Sachkonten pflegen, die in CRM+ verwendet werden.

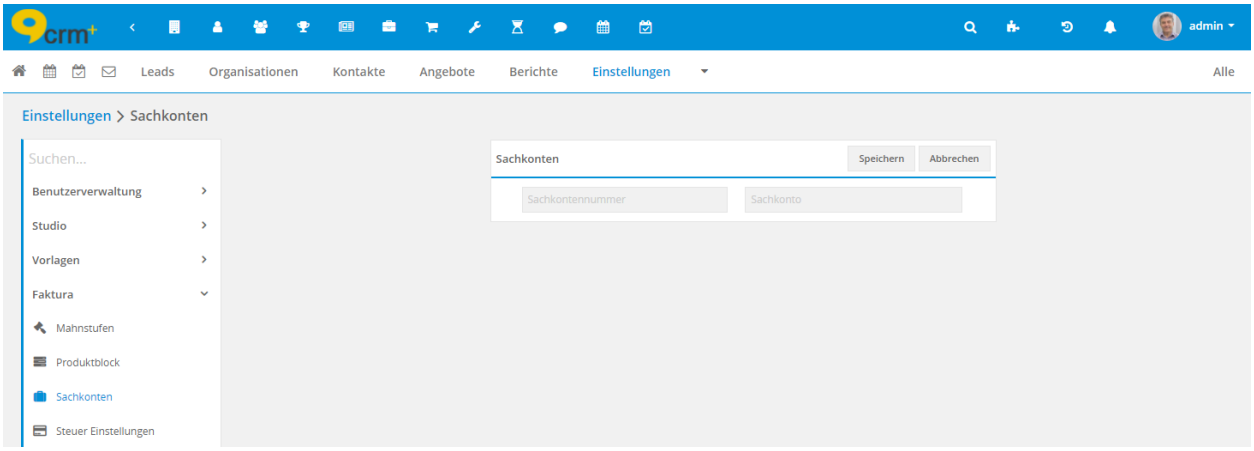
Definition

Als Sachkonto wird in der Buchführung jedes Hauptbuch-Konto bezeichnet, das direkt in die Bilanz oder in die Gewinn- und Verlustrechnung eingeht.
Für detaillierte Information zu Sachkonten, wenden Sie sich bitte an Ihre Buchhaltung oder Ihren Steuerberater.

Bemerkung:

Der Einstellungspunkt „Sachkonten“ ist zwar generell verfügbar, wobei Sachkonnten aber hauptsächlich in Verbindung mit den Add-on’s *DATEV Rechnungsdatenservice 1.0* und *DATEV Buchungsdatenservice* genutzt werden.
Sachkonten können aber neben der Nutzung der DATEV Add-on’s z.B. auch für *Berichte* oder *PDF Exporte* genutzt werden.

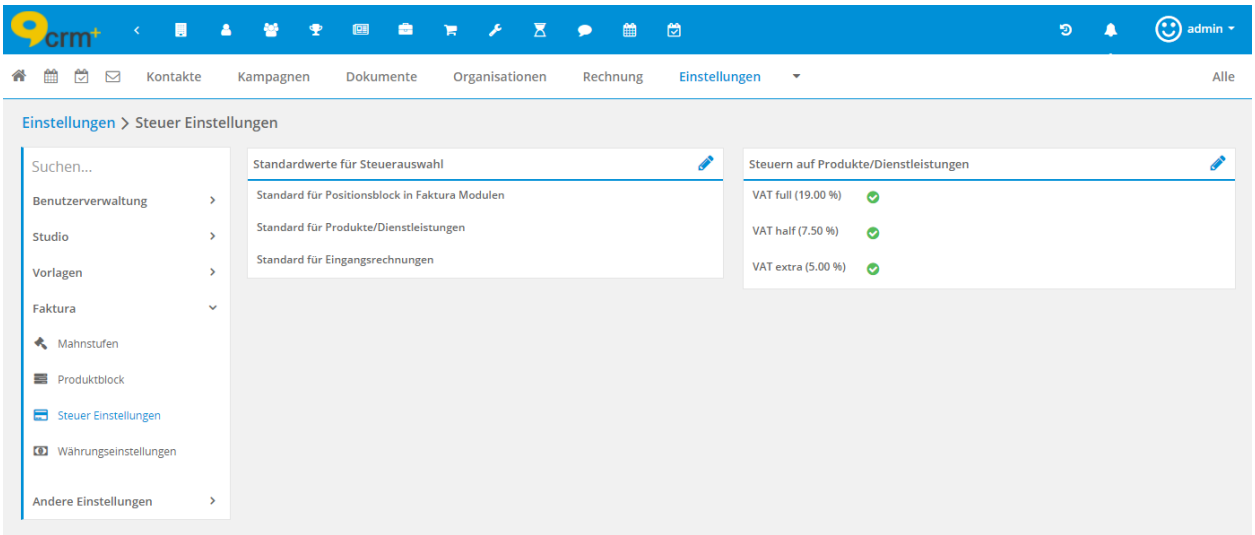
Um ein neues Sachkonto anlegen zu können, muss der Button „Sachkonto hinzufügen“ angeklickt werden. In die Eingabefelder „Sachkontennummer“ und „Sachkonto“ wird nun die Sachkontennummer und der Sachkontenname eingetragen.



Nach dem Anklicken des Buttons „Speichern“ wird das Sachkonto gespeichert. Weitere Sachkonten können nun mittels des Buttons „Sachkonto hinzufügen“ angelegt werden.
Bestehende Sachkonten können in der Übersicht mittels der entsprechenden Icons bearbeitet oder gelöscht werden.

8.5.4 Steuer Einstellungen

In diesem Einstellungspunkt können die Standardwerte für die Steuerauswahl definiert und die Steuersätze auf Produkte/Dienstleistungen erstellt/bearbeitet/gesperrt werden.



Standardwerte für Steuerauswahl

Konfiguration der Standardwerte für Steuerauswahl:

- Standard für Positionsblock in Faktura Modulen:
  - Individuell: Die Produktpositionen werden mit dem Brutto Preis angezeigt.
  - Gruppe: Die Produktpositionen werden mit dem Netto Preis angezeigt, die Mehrwertsteuer wird separat aufgelistet.
  - ohne: Keine Steuer ausgewählt.

- Standard für Produkte/Dienstleistungen:
  - –keine–
  - (aktive) Steuersätze aus „Steuern auf Produkte/Dienstleistungen“
- Standard für Eingangsrechnungen:
  - –keine–
  - (aktive) Steuersätze aus „Steuern auf Produkte/Dienstleistungen“

Steuern auf Produkte/Dienstleistungen

Konfiguration der Steuern auf Produkte/Dienstleistungen:

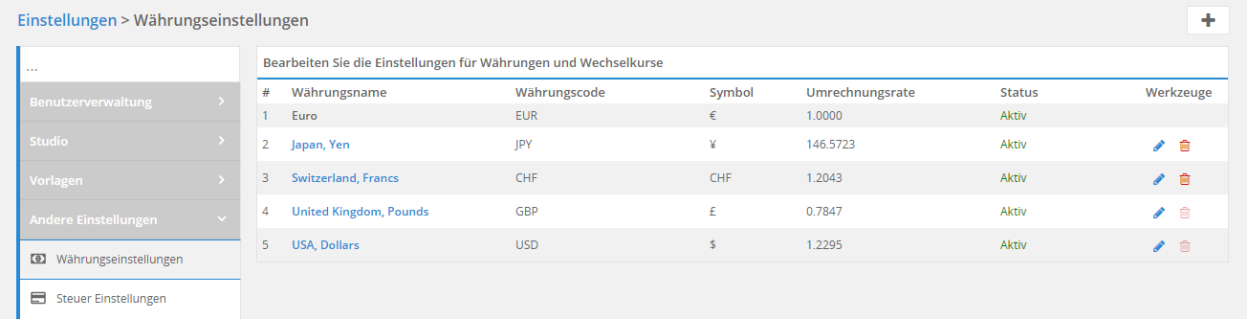
- umbenennen vorhandener Steuersätze
- ändern der Steuersätze (%)
- hinzufügen neuer Steuersätze
- sperren/zulassen vorhandener Steuersätze

8.5.5 Währungseinstellungen

Unter diesem Einstellungspunkt können folgende Einstellungen zu Währungen vorgenommen werden:

- Währungen bearbeiten (z.B. Umrechnungsrate ändern)
- Währungen aktivieren/deaktivieren
- Währungen löschen
- neue Währungen erstellen

Nach dem Aufrufen der Währungseinstellungen werden alle bereits angelegten Währungen in einer Listenansicht dargestellt:



Aus der Listenansicht heraus, können sowohl bereits angelegte Währungen bearbeitet (Stift-Symbol) oder gelöscht (Papierkorb-Symbol) werden.

Warnung: Ist eine Währung in CRM+ bereits in Verwendung, kann diese weder gelöscht, noch auf inaktiv gesetzt werden.

Um eine neue Währung anzulegen, klicken Sie oben rechts auf den Plus Button.

Beim Bearbeiten/Erstellen von Währungen stehen folgende Felder zur Verfügung:

Feld	Beschreibung
Währungsname*	Auswahlliste der zur Verfügung stehenden Währungen (siehe Liste unten).
Währungscode*	Anzeige des zur ausgewählten Währung zugehörigen Währungscodes (Feld wird autom. nach der Auswahl der Währung gefüllt).
Symbole*	Anzeige des zur ausgewählten Währung zugehörigen Währungssymbols (Feld wird autom. nach der Auswahl der Währung gefüllt).
Umrechnungsrate (Basiswährung - Euro)*	Umrechnungsfaktor der gewählten Währung bezogen auf die Basiswährung Euro. Bei der Verwendung eines Dezimaltrennzeichens muss hier ein Punkt verwendet werden.
abweichendes Dezimaltrennzeichen	Optionales Dezimaltrennzeichen, wirkt sich nur auf PDF Export aus.
abweichendes Gruppierungszeichen	Optionales Gruppierungszeichen, wirkt sich nur auf PDF Export aus.
Status	Auswahl ob die Währung aktiv/inaktiv ist.

* = Pflichtfelder



Warnung: Die Umrechnungsrate wird nicht automatisch durch CRM+ angepasst, sondern muss bei einer Änderung des Umrechnungskurses manuell in den Währungseinstellungen korrigiert werden.

Neue Währungen können mittels des Plus Buttons hinzufügt werden.
Folgende Währungen stehen zur Auswahl:

Albanien, Leke (Lek)	England, Pounds	Oman, Rials
Argentinien, Pesos	Guatemala, Quetzales	Pakistan, Rupees
Aruba, Guilders	Guernsey, Pounds	Panama, Balboa
Australien, Dollars	Guyana, Dollars	Paraguay, Guarani
Azerbaijan, New Manats	Honduras, Lempiras	Peru, Nuevos Soles
Bahamas, Dollars	Hungary, Forint	Philippines, Pesos
Bahrain, Dinar	Iceland, Krona	Poland, Zlotych
Barbados, Dollars	India, Rupees	Qatar, Riyal
Belarus, Rubles	Indonesia, Rupiahs	Romania, New Lei

Fortsetzung auf der nächsten Seite

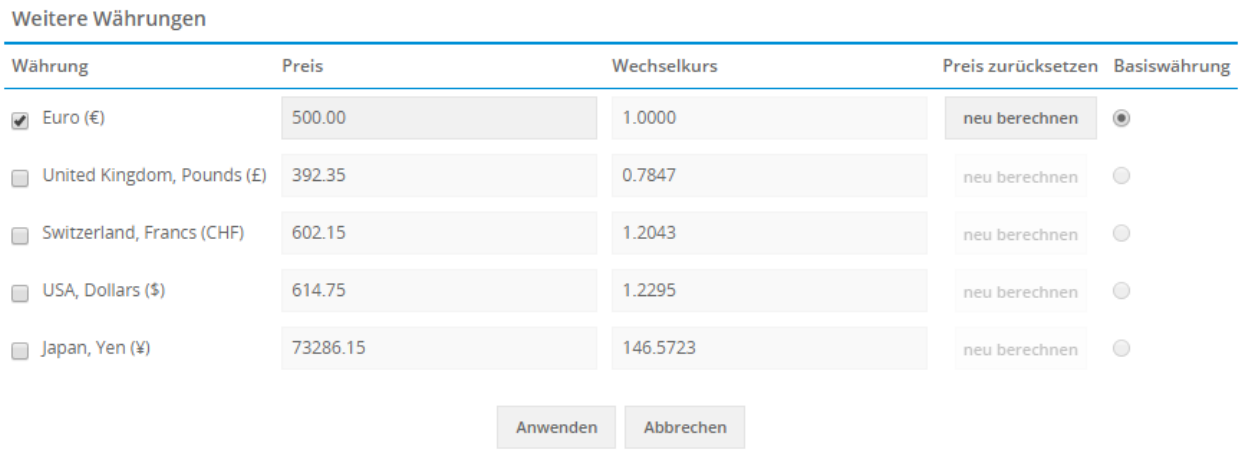
Tab. 4 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Belize, Dollars	Iran, Rials	Russia, Rubles
Bermuda, Dollars	Isle of Man, Pounds	Saint Helena, Pounds
Bolivia, Bolivianos	Israel, New Shekels	Saudi Arabia, Riyals
Botswana, Pulas	Jamaica, Dollars	Serbia, Dinars
Brasilien, Reais	Jersey, Pounds	Seychelles, Rupees
Brunei Darussalam, Dollars	Kazakhstan, Tenge	Singapore, Dollars
Bulgarien, Leva	Korea (North), Won	Solomon Islands, Dollars
Kanada, Dollars	Korea (South), Won	Somalia, Shillings
Cayman Islands, Dollars	Kyrgyzstan, Soms	South Africa, Rand
Chile, Pesos	Laos, Kips	South Korea, Won
China, Renminbi	Latvia, Lati	Sri Lanka, Rupees
China, Yuan	Lebanon, Pounds	Suriname, Dollars
Colombia, Pesos	Liberia, Dollars	Sweden, Kronor
Convertible Marka	Lithuania, Litai	Syria, Pounds
Costa Rica, Colón	LvHong Kong, Dollars	Taiwan, New Dollars
Croatia, Kuna	Macedonia, Denars	Thailand, Baht
Cuba, Pesos	Malaysia, Ringgits	Trinidad and Tobago, Dollars
Czech Republic, Koruny	Mauritius, Rupees	Turkey, Liras
Denmark, Kroner	Mexico, Pesos	Turkey, New Lira
Dominican Republic, Pesos	Mongolia, Tugriks	Tuvalu, Dollars
East Caribbean, Dollars	Mozambique, Meticais	UAE, Dirham
Egypt, Pounds	Namibia, Dollars	Ukraine, Hryvnia
El Salvador, Colones	Nepal, Rupees	Uruguay, Pesos
England, Pounds	Netherlands Antilles, Guilders	Uzbekistan, Sums
Estonia, Krooni	New Zealand, Dollars	Venezuela, Bolivares Fuertes
Falkland Islands, Pounds	Nicaragua, Cordobas	Vietnam, Dong
Fiji, Dollars	Nigeria, Nairas	Zimbabwe Dollars
Ghana, Cedis	North Korea, Won	
Gibraltar, Pounds	Norway, Krone	

Warnung: Es können nur Währungen neu hinzugefügt werden, welche in der Auflistung vorhanden sind. Sollte eine weitere Währung benötigt werden, kontaktieren Sie bitte den CRM+ Support.

Die Einstellung der Währung greift bei jedem Modul das über ein Währungsfeld verfügt. Im Standard kann die Währung für folgende Module eingestellt werden:

- Produkte
- Dienstleistungen
- Angebote
- Verkaufsbestellung/Auftragsbestätigung
- Rechnungen
- Gutschriften



8.6 Andere Einstellungen

8.6.1 Add-on Manager

Ein Add-on fungiert als Extension und ist ein freigestelltes Modul bzw. eine Funktionalität, welche(s) jederzeit in die vorhandene Software integriert werden kann. Die Add-ons in CRM+ erweitern die Möglichkeiten für den einzelnen Mitarbeiter, aber auch für die geschäftsführenden Ebenen. Mit den Extensions wird CRM+ noch spezifischer in Ihre Arbeitsprozesse eingebunden und steigert dadurch die Effizienz in Ihrem Unternehmen.

Bemerkung:

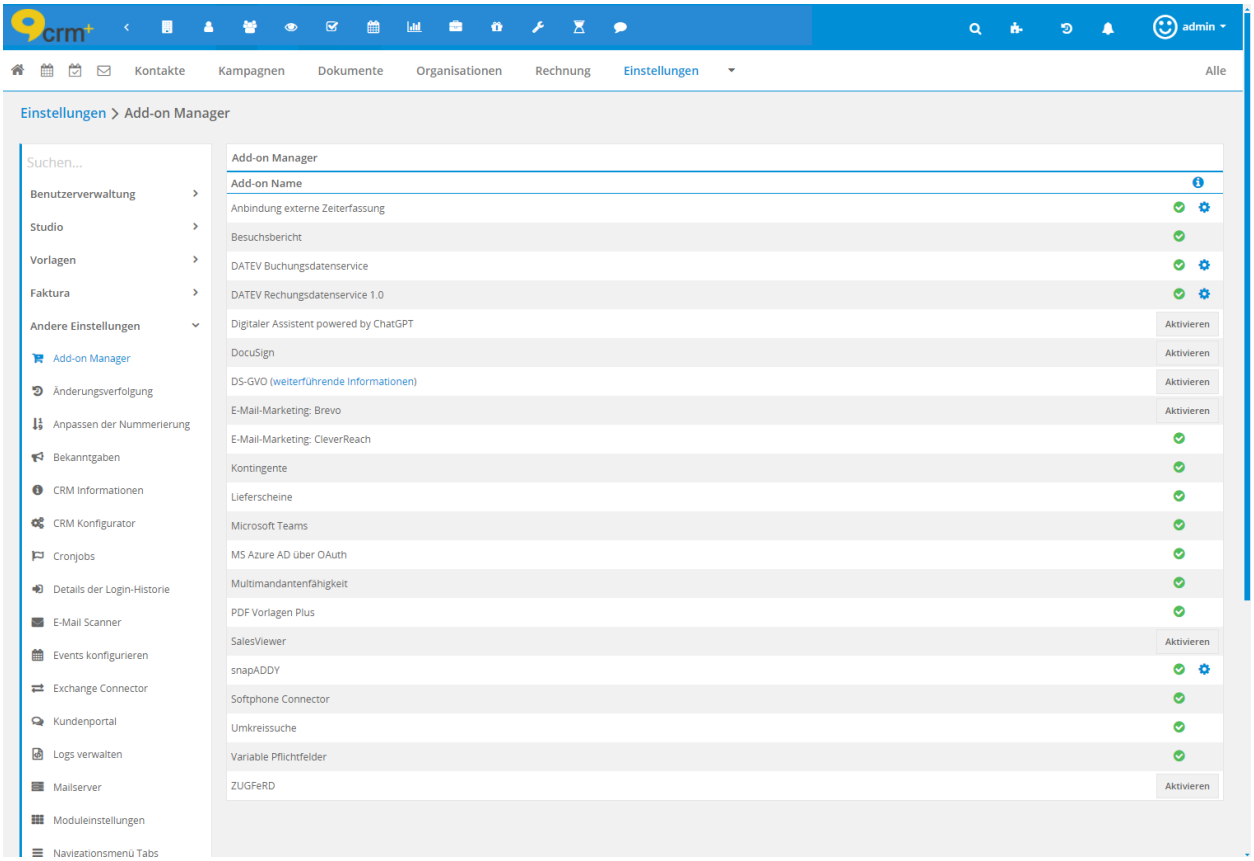
Add-ons gehören nicht zum Standardumfang von CRM+, können jedoch separat gebucht werden. Ausnahme ist hier das Add-on „DS-GVO“, welches kostenfrei zur Verfügung gestellt wird.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte unsere Webseite unter CRM+ Premium Addons oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

Im Add-on Manager können folgende Add-ons aktiviert werden:

- *Besuchsbericht* - Separates Modul zur Erstellung von Besuchsberichten.
- *DATEV Rechnungsdatenservice 1.0* - Über CRM+ können Ausgangsrechnungen, Eingangsrechnungen, Stornos und Gutschriften im von DATEV geforderten Format exportiert werden. Das Add-on überträgt Belege und erzeugt Buchungsvorschläge (sofern Sachkonten konfiguriert sind).
- *DATEV Buchungsdatenservice* - Über CRM+ können Ausgangsrechnungen, Eingangsrechnungen, Stornos und Gutschriften als vollständige Buchungssätze/-stapel und die Stammdaten der Kreditoren/Debitoren zu DATEV übertragen werden.
- *Digitaler Assistent powered by ChatGPT* - Der Digitale Assistent ist die Integration von ChatGPT und ist an an verschiedenen Stellen in CRM+ verfügbar. Er ermöglicht es, Fragen zu einer Firma zu beantworten und Informationen bei der Schnellerstellung von Kontakten/Leads automatisch in die relevanten Felder des Datensatzes zu übernehmen. Darüber hinaus bietet der Digitale Assistent Hilfe bei Textformulierungen, Übersetzungen und beantwortet allgemeine ChatGPT Anfragen.
- *DocuSign* - Einbindung einer digitalen Signatur in die Module Angebote, Aktivposten, Rechnungen, Storno, Gutschriften, Auftragsbestätigung, Serviceverträge und Dokumente.

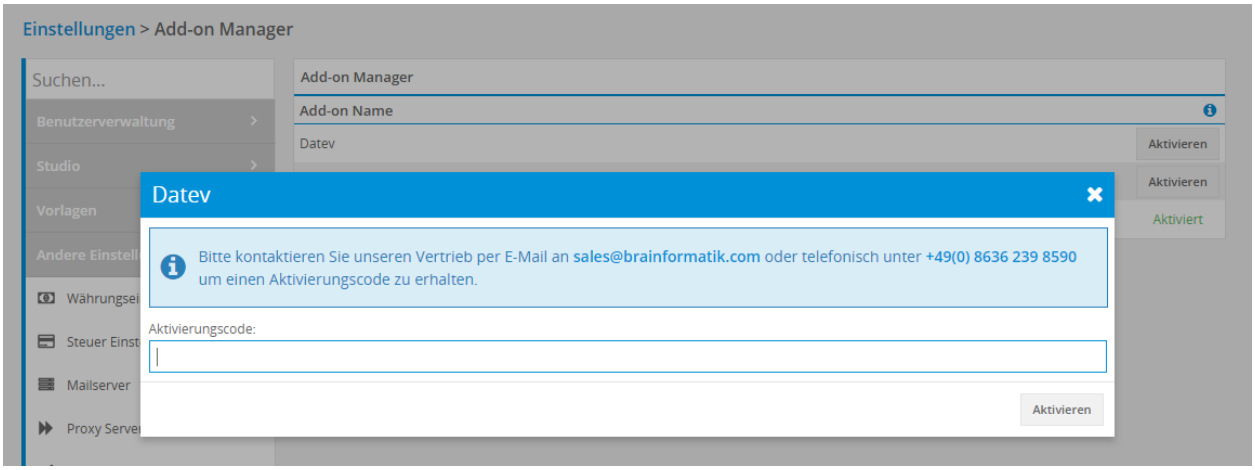
- *DS-GVO* - CRM+ DS-GVO-konform konfigurieren.
- *E-Mail-Marketing: Brevo* - Anbindung des Anbieters „Brevo“ im Modul *E-Mail Marketing*.
- *E-Mail-Marketing: CleverReach* - Anbindung des Anbieters „CleverReach“ im Modul *E-Mail Marketing*.
- *Kontingente* - Modul für Kontingente und deren Prozesse. Es werden Berechnungen in Kontingente basierend auf Datensätzen aus dem Modul Timesheets vorgenommen.
- *Lieferscheine* - Modul für Lieferscheine und deren Prozesse. Das Modul Lieferscheine dient zur Abbildung von Lieferungen, vor allem jedoch für Teillieferungen.
- *Microsoft Teams* - Das in CRM+ integrierte Add-On Microsoft Teams erlaubt es, direkt in CRM+ geplante oder ad-hoc Microsoft Team-Meetings erstellen zu können.
- *MS Azure AD über OAuth* - Anmeldung der CRM Benutzer am CRM+ System mit einem vorhandenen MS Azure Active Directory Zugang.
- *Multimandantenfähigkeit* - Mehrere Unternehmen können in einer Instanz von CRM+ verwaltet werden. Es kann pro Unternehmen ein eigener Nummernkreis je Modul definiert werden.
- *PDF Vorlagen Plus* - PDF Vorlagen für alle gängigen Module mit speziellen Funktionen erstellen.
- *snapADDY* - Mittels Smartphone App eingescannte Daten einer Visitenkarte können direkt in CRM+ zu übernommen werden.
- *Softphone Connector* - Anbindung eines Telefonie Softclient-Systems.
- *Umkreissuche*- Erweiterte Adressensuche innerhalb eines bestimmten Radius. und Routenberechnung inkl. Wegbeschreibung.
- *Variable Pflichtfelder* - Ausgewählte Felder in Abhängigkeit eines Auswahllistenwertes als Pflichtfeld definieren.
- *Zeiterfassung* - Eigenes Modul für die Zeiterfassung. Es kann je Benutzer ein Zugang zu den Services von Clockodo angebunden werden.
- *ZUGFeRD / XRechnung* - Export von Rechnungsdaten aus den Modulen
- *Rechnungen*, *Storno* und *Gutschriften*.



Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Den Aktivierungscode erhalten Sie per E-Mail von der Brainformatik GmbH, sobald der Kauf für das gewünschte Add-on durchgeführt wurde.

Dieser Aktivierungscode muss nun entsprechend in CRM+ eingetragen werden:



Warnung: Wird ein Add-on aktiviert, so müssen sich alle angemeldeten Benutzer vom CRM abmelden und erneut anmelden, damit das Add-on verfügbar ist.

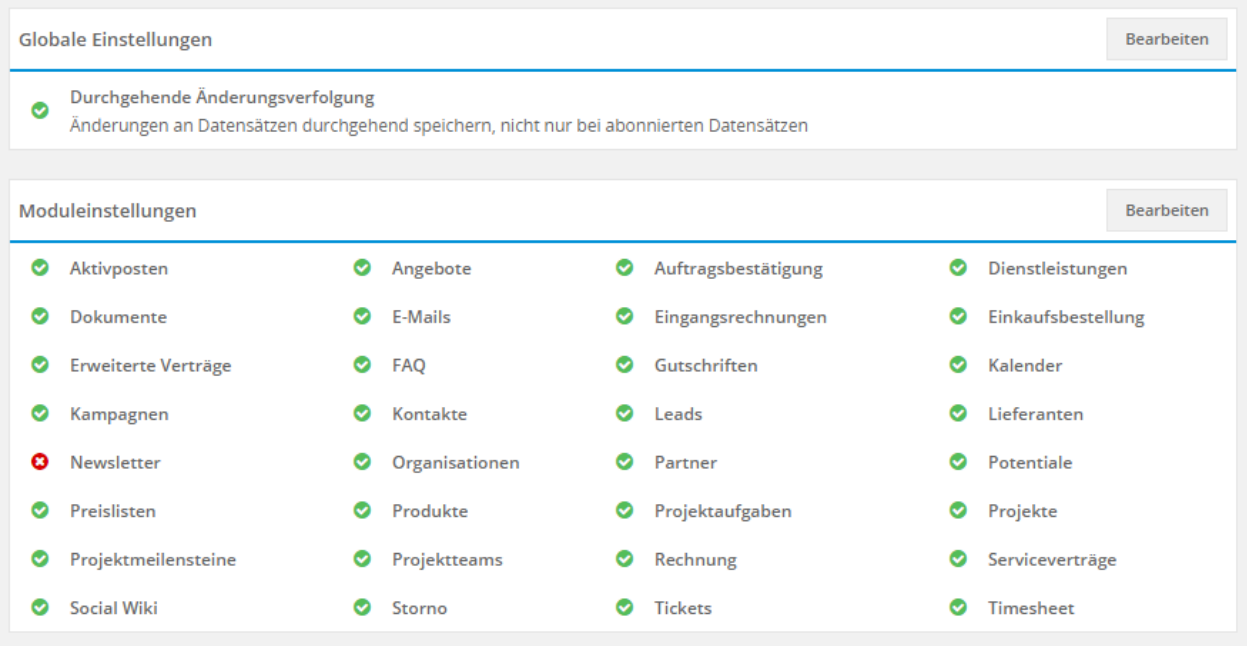
Warnung: Ist ein Add-on einmal aktiviert, kann es nur durch die Brainformatik GmbH wieder deaktiviert werden.

Bemerkung: Add-ons, die ein separates Modul beinhalten, sind entsprechend in den Globalen Einstellungen im *Modulmanager* und unter *Profile* verfügbar.

8.6.2 Änderungsverfolgung

Die Änderungsverfolgung bietet die Möglichkeit, Änderungen an Datensätzen dauerhaft zu speichern und diese jederzeit wieder einzusehen.

Damit diese Funktion zur Verfügung steht, klicken Sie im ersten Block “Globale Einstellungen” auf “Bearbeiten” und aktivieren Sie die durchgehende Änderungsverfolgung:

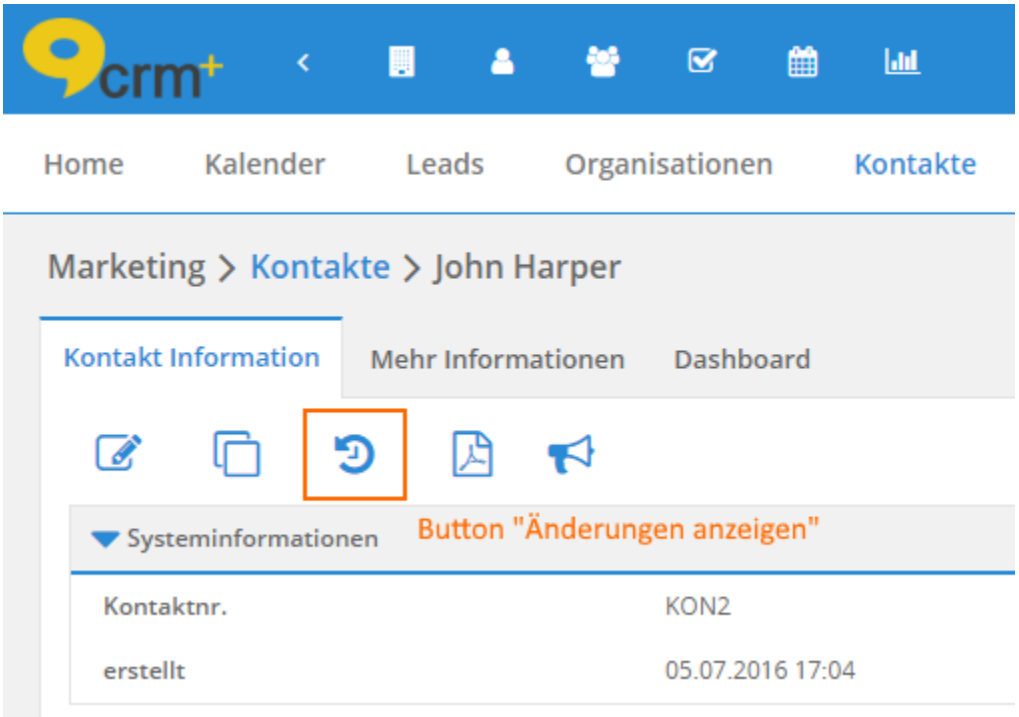


Im zweiten Block “Moduleinstellungen” bestimmen Sie, welche Module für die Änderungsverfolgung aktiviert werden sollen. Klicken Sie dazu auf “Bearbeiten” und wählen Sie die Module per aktiver Checkbox aus.

Wird nun ein Datensatz geändert, zeichnet das System auf, welcher Benutzer an welchem Datum (mit Uhrzeit) Änderungen am Datensatz im jeweiligen Modul vorgenommen hat.

Nicht nur Änderungen am Datensatz selbst werden protokolliert, auch alle *CSV Exporte* werden in der Änderungsverfolgung gespeichert.

Ist die Änderungsverfolgung in einem Modul aktiv, erscheint die Aktion “Änderungen anzeigen”:

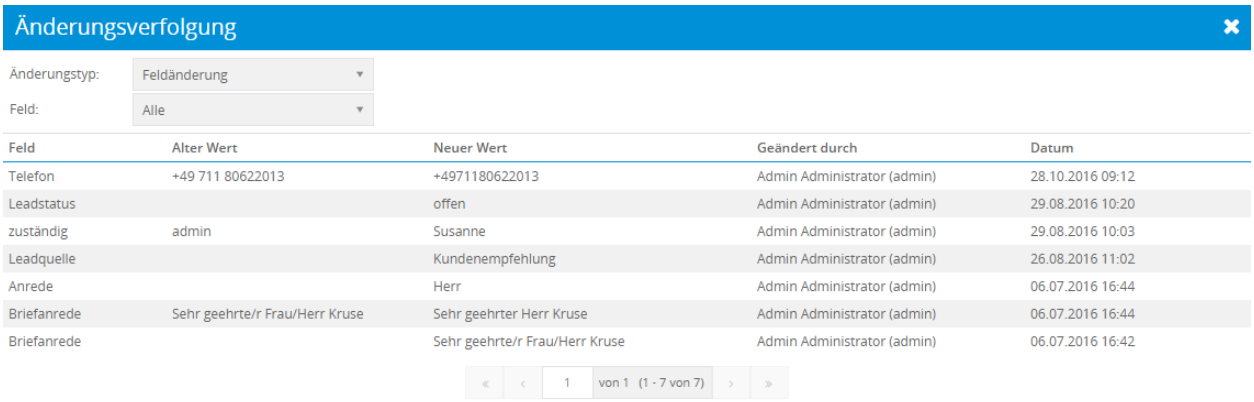


Um das Popup der Änderungsverfolgung zu öffnen, muss die Aktion “Änderungen anzeigen” angeklickt werden. Siehe hierzu auch Abschnitt *Änderungsverfolgung* im Handbuch.

Es wird zwischen zwei Änderungstypen unterschieden:

1. Feldänderungen

Hier werden alle Änderungen der Felder im jeweiligen Modul angezeigt. Dabei sehen Sie welches Feld geändert wurde, den alten und neuen Wert, den Benutzer der die Änderung durchgeführt hat und das Änderungsdatum mit Uhrzeit.



2. Spezielle Änderungen

Hier werden Änderungen von Verknüpfungen zu anderen Modulen aufgezeichnet. Dies bedeutet, wenn Sie zum Beispiel ein *Dokument* hinzufügen oder ein *Angebot* zu einem *Kontakt* referenzieren, wird diese Verknüpfung protokolliert.

Bei Modulen mit *Produktblock* (z.B. *Angebote*, *Auftragsbestätigung* oder *Rechnungen*) sehen Sie auch, welche *Produkte* oder *Dienstleistungen* hinzugefügt oder entfernt wurden:



Wenn Sie die Änderungsverfolgung global wieder deaktivieren möchten, gehen Sie in die Einstellung der Änderungsverfolgung im ersten Block auf “Bearbeiten” und deaktivieren Sie die Checkbox.

Nun verschwindet in jedem Modul der Button “Änderungen anzeigen”. Die bisher gespeicherten Änderungen gehen dadurch nicht verloren.

Aktivieren Sie die Änderungsverfolgung erneut, werden die bisherigen Änderungen wieder angezeigt.

8.6.3 Anpassen der Nummerierung

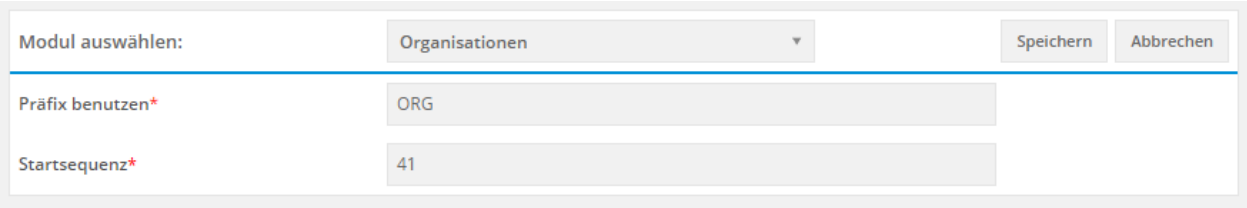
In diesem Einstellungsmenü bestimmen Sie die Nummerierung der Datensätze in Ihrem CRM+ System.

Wählen Sie zuerst das gewünschte Modul aus, in unserem Beispiel für das Modul “Organisationen”. Danach tragen Sie einen Präfix und die gewünschte Startsequenz ein. Abschließend klicken Sie auf “Speichern”, um Ihre Einstellung abzuschließen.

Das Präfix bleibt immer gleich, die Nummer wird automatisch fortlaufend vom System erzeugt. Es kann nur ein Präfix für ein Modul eingestellt werden, ausgenommen ist das Modul “Rechnungen”.

Im Modul Rechnungen können bei Bedarf für die verschiedenen Rechnungstypen auch verschiedene Präfixe und Startsequenzen eingerichtet werden.

Bemerkung: Ist ein Präfix und die Nummer einmal vergeben, kann diese Nummer nicht wiederverwendet werden.



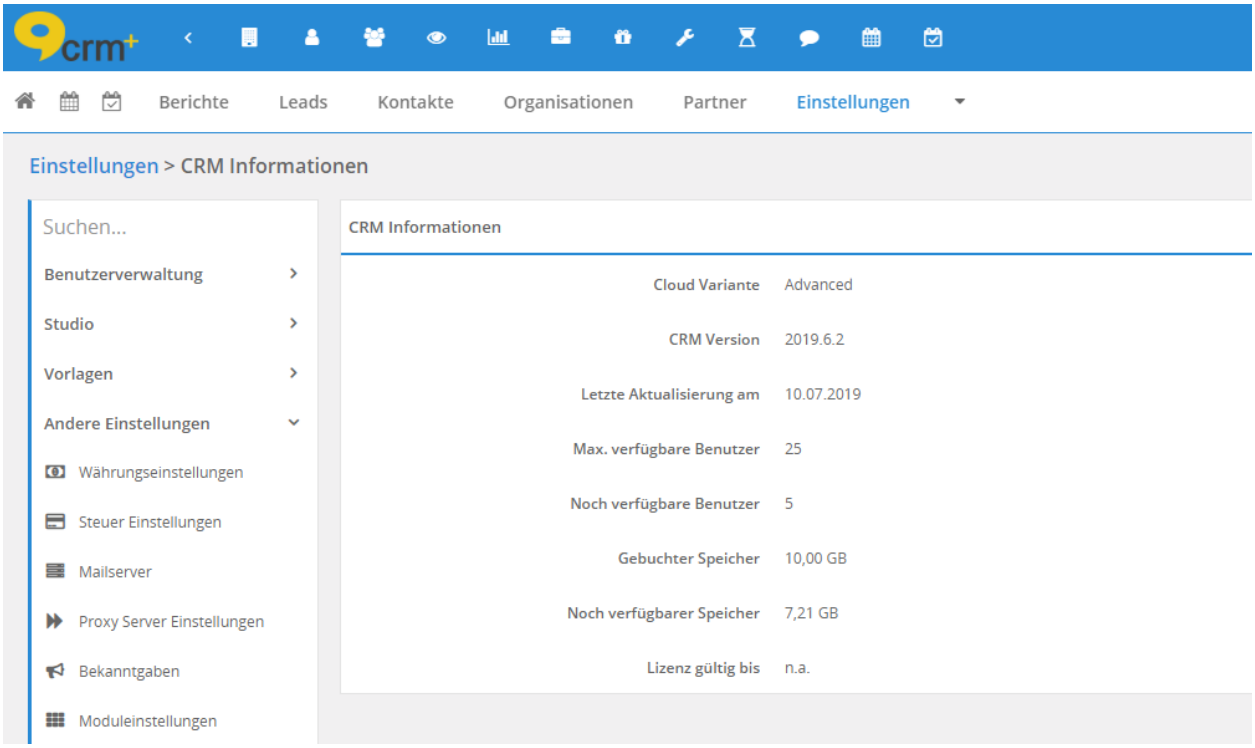
8.6.4 Bekanntgaben

Mit einer Bekanntgabe können Sie eine Nachricht als laufenden Text für jeden Benutzer einblenden. Der Text wird zwischen der Topleiste und der Modulleiste angezeigt.

Geben Sie dazu den gewünschten Text ein und klicken Sie anschließend auf “Aktualisieren”. Soll keine Bekanntgabe mehr angezeigt werden, entfernen Sie den kompletten Text aus dem Bearbeitungsfeld und klicken Sie auf “Aktualisieren”.

8.6.5 CRM Informationen

In diesem Einstellungspunkt werden CRM spezifische Informationen angezeigt:



Folgende Informationen sind verfügbar:

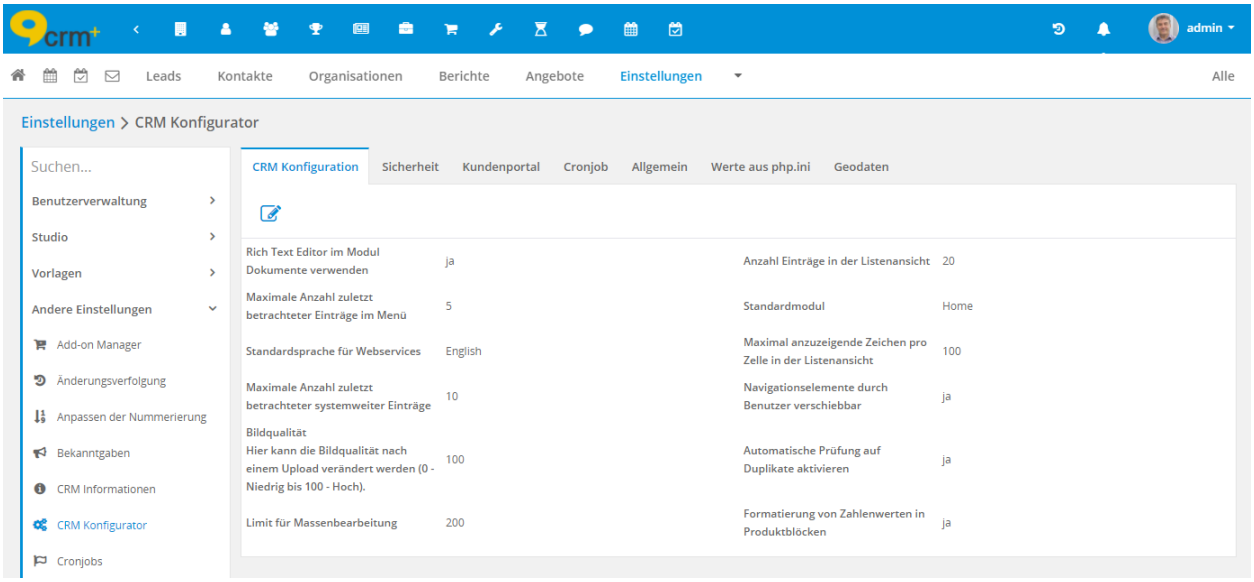
Feld	Erklärung
Cloud Variante	Anzeige der gebuchten CRM+ Cloud-Variante, z.B. Advanced, Business, inHouse etc.
CRM Version	Die Versionsnr. der aktuell genutzten CRM Version.
Letzte Aktualisierung am	Datum, wann CRM+ auf die angezeigte CRM Version aktualisiert wurde.
Max. verfügbare Benutzer	Anzahl der gebuchten Benutzer
Noch verfügbare Benutzer	Anzahl der noch verfügbaren Benutzer
Gebuchter Speicher	Anzeige der Größe des gebuchten Speicherplatzes. Anmerkung: Für InHouse-Installationen nicht relevant.
Noch verfügbarer Speicher	Anzeige des noch verfügbaren, freien Speicherplatzes.
Lizenz gültig bis	Datum, wie lange die *Ioncube*-Lizenz gültig ist. Anmerkung: Datum nur bei inHouse-Installationen verfügbar. Bei Cloud-Installationen nicht relevant (Anzeige „n.a.“).

8.6.6 CRM Konfigurator

Im CRM Konfigurator werden die Grundeinstellungen des CRM konfiguriert ein.

Dieser Einstellungspunkt ist in folgende Bereiche aufgeteilt:

- *CRM Konfiguration*
- *Sicherheit*
- *Kundenportal*
- *Cronjob*
- *Allgemein*
- *Werte aus php.ini*
- *Geodaten*



Die jeweiligen Einstellungspunkte der einzelnen Bereiche werden nachfolgend detailliert erläutert.

CRM Konfiguration

- **Rich Text Editor im Modul Dokumente verwenden**

  Konfigurationspunkt, ob der Rich Text Editor (*CKEditor*) bei der Erstellung/Bearbeitung eines Dokuments verfügbar ist.

  Falls der Rich Text Editor nicht verwendet wird, wird im Block “Beschreibung” nicht der *CKEditor*, sondern ein Feld vom Typ “Textbereich” angezeigt.

- **Anzahl Einträge in der Listenansicht**

  Konfigurationspunkt, wie viele Datensätze standardmäßig pro Seite in der *Listenansicht* angezeigt werden sollen. Möglich ist eine Anzahl von 20, 50, 100 oder 200 Einträgen.

- **Maximale Anzahl zuletzt betrachteter Einträge im Menü**

  Konfigurationspunkt, wie viele Datensätze in der Übersicht der *Zuletzt betrachtete Einträge* angezeigt werden.

- **Standardmodul**

  Einstellung, welches Modul bei allen Benutzern nach dem *Login* in CRM+ angezeigt wird.

- **Standardsprache für Webservices**

  Einstellung, welche der fünf Standardsprachen für die *Webservices* verwendet werden soll.

- **Maximal anzuzeigende Zeichen pro Zelle in der Listenansicht**

  Ist ein Text länger als eingestellt, wird dieser nach Erreichen der maximalen eingestellten Zeichenanzahl abgeschnitten. Der volle Text kann in der Detailansicht eingesehen werden.

- **Maximale Anzahl zuletzt betrachteter systemweiter Einträge**

  Konfigurationspunkt, wie viele Datensätze in der Aktivitätenübersicht (zuletzt betrachtete Einträge) angezeigt werden.

- **Navigationselemente durch Benutzer verschiebbar**

  Ist die Checkbox aktiviert, ist es jedem Benutzer erlaubt, die Module in der Navigationsleiste (siehe Abschnitt *Modulgruppen*) mittels *Drag And Drop* zu positionieren.

- **Bildqualität**

  Einstellung, wie die Bildqualität nach einem Upload verändert wird (0 - Niedrig bis 100 - Hoch).

- **Automatische Prüfung auf Duplikate aktivieren**

  Konfigurationspunkt, ob die die autom. Prüfung auf Duplikate bei der Erzeugung von neuen Datensätzen in allen Modulen aktiv ist (z.B. Prüfung auf gleichen Organisationsnamen).

- **Limit für Massenbearbeitung**

  Max. Anzahl der Datensätze welche pro Massenbearbeitung gleichzeitig ausgewählt werden können.

Bemerkung: Der Einstellungspunkt „Limit für Massenbearbeitung“ steht nur in CRM+ InHouse-Installationen zur Verfügung.

- **Formatierung von Zahlenwerten in Produktblöcken**

  Ist die Checkbox angehakt, kann im Produktblock in der *Erstellansicht* eines Datensatzes die vom Benutzer eingestellte Formatierung zu den Dezimal- und Tausendertrennzeichen genutzt werden.
  Siehe hierzu auch Abschnitt *Meine Einstellungen - Grundeinstellungen* im Handbuch.

Sicherheit

- **Minimale Passwortlänge**

  Festlegung der minimalen Passwortlänge.

- **Blöcke der IP Adresse für Login Prüfung**

  Diese Sicherheitseinstellung prüft die *IP Adresse* (nur IPv4-Adressen) des eingeloggten Benutzers.

  Eine IPv4-Adresse ist in vier Blöcke (jeweils 1-3 Ziffern) aufgeteilt, welche durch einen Punkt getrennt werden.

  Im Standard wird IP-Adresse auf drei Blöcke geprüft. Ändert sich z.B. der letzte Block, stimmen nur noch die ersten beiden Blöcke überein und der betroffene Benutzer wird ausgeloggt.

Bei statischen IP-Adressen können Sie gefahrlos alle vier Blöcke zur Prüfung verwenden. Bei dynamischen IP-Adressen kann es sinnvoll sein die Zahl zu reduzieren, um nicht ständig ausgeloggt zu werden.

Wird in diesem Einstellungspunkt der Wert 0 gewählt, findet keine Adressprüfung mehr statt. Bei Verwendung einer IPv6-Adresse ist der Wert 0 zwingend erforderlich.

- **Gültigkeitsdauer der Session in Minuten**

  Konfigurationspunkt, wie lange die Gültigkeitsdauer der *Session* ist. Die Angabe bestimmt, nach welchem Zeitraum ein Benutzer bei Inaktivität autom. ausgeloggt wird. Im Standard sind 60 Minuten eingestellt, nach denen ein automatischer *Logout* eingeleitet wird.

- **Gültigkeitsdauer des Passworts in Monaten**

  Konfigurationspunkt um eine Zeitspanne festzulegen, nach welcher ein Benutzerpasswort erneuert werden muss. Es stehen hier die Werte –keine– (Passwort läuft nie ab), sowie 1, 3, 6, 9 und 12 Monate zur Auswahl.

- **Passwort muss Sonderzeichen enthalten**

  Konfigurationspunkt um festzulegen, ob das Passwort Sonderzeichen enthalten muss.

- **Passwort muss Großbuchstaben enthalten**

  Konfigurationspunkt um festzulegen, ob das Passwort Großbuchstaben enthalten muss.

- **Passwort muss Zahlen enthalten**

  Konfigurationspunkt um festzulegen, ob das Passwort Zahlen enthalten muss.

CRM Konfigurator - Kundenportal

- **Inaktive Produkte in der Seitennavigation der FAQ anzeigen?**

  Im Kundenportal werden im Tab FAQ (Modul FAQ/Wissensbasis) auch Produkte aus dem gleichnamigen Modul angezeigt. Ist die Checkbox angehakt, werden auch Produkte angezeigt, welchem im Modul *Produkte* selbst beim Feld “Aktiv” als nicht aktiv gekennzeichnet wurden.

- **E-Mail Adresse der Kopieempfänger der Ticketbenachrichtigungen aus dem Kundenportal**

  Hier muss die Empfängeradresse eingetragen werden, welche die E-Mails in Kopie erhalten sollen.

- **Zwei-Faktor-Authentifizierung**

  Einstellung ob die Zwei-Faktor-Authentifizierung bei der Anmeldung am Kundenportal aktiv/inaktiv ist.

- **Adresse zum Impressum**

  Bei Vewendung des Kundenportals, muss hier die URL zu Ihrem Impressum hinterlegt werden. Dies ist notwendig, da ihre Kunden mit ihnen in einer Geschäftsbeziehung stehen, nicht mit der Brainformatik GmbH.

- **Passwort muss Großbuchstaben enthalten**

  Einstellung ob das Passwort des Kundenportals Großbuchstaben enthalten muss.

- **Passwort muss Zahlen enthalten**

  Einstellung ob das Passwort des Kundenportals Zahlen enthalten muss.

- **Passwort muss Sonderzeichen enthalten**

  Einstellung ob das Passwort des Kundenportals Sonderzeichen enthalten muss.

- **Adresse zur Datenschutzerklärung**

  Bei Verwendung des Kundenportals, muss hier die URL zu Ihrer Datenschutzerklärung hinterlegt werden. Dies ist notwendig, da ihre Kunden mit ihnen in einer Geschäftsbeziehung stehen, nicht mit der Brainformatik GmbH.

- **Standardsprache des Kundenportals**

  Einstellung welche Sprache standardmäßig für das Kundenportal verwendet werden soll (Deutsch/Englisch).

- **Passwortlänge**

  Einstellung aus wievielen Zeichen das generierte Passwort für den Zugang zum Kundenportal besteht.

- **Adresse zum Kundenportal**

  Adresse (*URL*) des Kundenportals Ihres CRM-Systems. Der Link setzt sich aus Ihrer CRM-Domain und "/customerportal" zusammen.
  Beispiel: https://meincrm.brain-app.com/customerportal

- **Ticket E-Mails für interne Aktionen aktivieren**

  Checkbox um die E-Mail-Kommunikation in Verbindung mit Tickets zu aktivieren. Bei aktivierter Checkbox werden E-Mail-Benachrichtigungen zu Tickets auch dann versendet, wenn der zu einem Ticket referenzierte Kontakt über keinen aktiven *Kundenportalzugang* verfügt.
  Der *Mailserver* in den globalen Einstellungen muss konfiguriert sein, damit entsprechende E-Mails versendet werden.

- **Kundenportal Upload-Limit (K = Kilobyte, M = Megabyte, G = Gigabyte)**

  Definition für die max. Dateigröße bei Uploads von Dateien zu Tickets und Kommentaren.

Bemerkung: Wird für einen Kunden der Kundenportalzugang freigeschaltet, so muss das Portalpasswort beim ersten Login geändert werden. Dies gilt sowohl für neue Zugänge als auch für bestehende, falls das Passwort zurückgesetzt wird.

Weitere Einstellungen zum Kundenportal (Sichtbarkeit und Reihenfolge der Module) siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Andere Einstellungen - Kundenportal*.

Cronjob

- **Eindeutiger Softwareschlüssel**

  Der eindeutige Softwareschlüssel ist ein ein *Hash*, welcher für jedes CRM-System eindeutig ist.
  Der eindeutige Softwareschlüssel dient der Sicherheit, denn nur mit diesem Schlüssel kann auch ein *Cronjob* ausgeführt werden.

Durch den eindeutigen Softwareschlüssel wird verhindert, dass von außen jemand den Versuch starten kann, illegal einen Cronjob zu starten.

Bemerkung: Wird mittels des Aktionen-Icons ein neuer Schlüssel erzeugt, werden aktuell vorhandene *Sessions* zerstört.

- **Cronjob Überwachungsmail**

  Durch techn. Probleme kann es vorkommen, dass ein *Cronjob* "hängen bleibt".

  Für solche Fällen kann eine autom. E-Mail Benachrichtigung konfiguriert werden. Im Feld "Cronjob Überwachungsmail" muss lediglich die E-Mail Adresse eingetragen werden, an welche die Benachrichtigung gesendet werden soll. Der *Mailserver* in den globalen Einstellungen muss entsprechend konfiguriert sein.

  Das Icon zum *Zurücksetzen des Cronjobs* in der Liste der Cronjobs, als auch die Benachrichtigung, werden 6 Std. nach dem "hängen bleiben" des Cronjobs initiiert.

Bemerkung: Der Einstellungspunkt „Cronjob Überwachungsmail" steht nur in CRM+ InHouse-Installationen zur Verfügung.

CRM Konfigurator - Allgemein

- **Uploadlimit für Produktbilder (K = Kilobyte, M = Megabyte, G = Gigabyte)**

  Definition für die max. Dateigröße bei Uploads für Produktbilder.

- **Uploadlimit für E-Mail Anhänge (K = Kilobyte, M = Megabyte, G = Gigabyte)**

  Definition für die max. Dateigröße bei Uploads von E-Mail Anhängen.

- **Uploadlimit für andere Module (K = Kilobyte, M = Megabyte, G = Gigabyte)**

  Definition für die max. Dateigröße bei Uploads für alle anderen Module außer den Modulen Produkten und E-Mails.

- **Uploadlimit für Datensatz Import (K = Kilobyte, M = Megabyte, G = Gigabyte)**

  Definition für die max. Dateigröße der CSV Datei bei einem *CSV Import* bzw. *CSV Update*.

  Im Standard ist hier 4M, also 4 Megabyte eingestellt. Das Uploadlimit kann bei Cloud Systemen auf maximal 16M, also 16 Megabyte, eingestellt werden.

Welche Dateitypen hochgeladen werden können, entnehmen Sie bitte der Übersicht
Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden? im FAQ-Bereich.

- **Information im Fehlerfall an**

  Sollten Fehler - z.B. beim Versand von Workflow E-Mails - auftreten, kann in diesem Einstellungspunkt definiert werden, wer informiert werden sollen. Es stehen hier „Der Zuständige des auslösenden Datensatzes", sowie alle Benutzer und Gruppen zur Auswahl.

- **Informationsweg**

Sollten Fehler - z.B. beim Versand von Workflow E-Mails - auftreten, kann in diesem Einstellungspunkt definiert werden, auf welchem Weg die Information zum Fehler kommuniziert wird. Es stehen hier die „CRM Benachrichtigung“ und/oder „E-Mail“ zur Verfügung.

Werte aus php.ini

Bemerkung: Dieser Einstellungspunkt ist nur für Benutzer mit der Rechteeinstellung „Admin“ und nicht für „CustomerAdmin“ oder „Superuser“ verfügbar. Ausnahme sind hier Kunden, welche über eine InHouse-Installation verfügen.

In diesem Einstellungspunkt werden lediglich die Werte aus der Konfigurationsdatei “php.ini” des Servers angezeigt.

Geodaten

Der Bereich Geodaten ist in bis zu drei Hauptpunkte aufgeteilt: *Geodaten-Ermittlung*, *Routenberechnung* und *Kartenserver*.

Wenn dieser Punkt entsprechend konfiguriert ist, werden beim Speichern eines Datensatzes in den Modulen Leads, Organisationen, Kontakten oder Partner Geodaten zu den angegebenen Adressen gesammelt, um diese beispielsweise im Google Maps Widget auszuwerten.

Im Feld “Server für die Geodaten-Ermittlung” kann der zu verwendende Server ausgewählt werden. Hier stehen die Werte “Keiner”, “Google” und “Nominatim” zur Auswahl.

Bemerkung: Nominatim ist ein Werkzeug, um OpenStreetMap-Daten nach Name und Adresse zu durchsuchen und Adressen oder bekannte Orte in OpenStreetMap-Koordinaten zu ermitteln.

Je nach ausgewähltem Server, werden weitere Einstellungspunkte angezeigt.

- Wert “Keiner”: Kein Server ausgewählt, Geodaten-Ermittlung ist nicht aktiv.
- Wert “Google”: Das Feld “Google Maps Geocoding API Schlüssel” ist nun verfügbar.

  Für die Abfrage von Geodaten über Google benötigen Sie einen API Key. Die Anzahl der Abfragen beträgt 2.500 pro Tag. Folgen Sie der Anleitung, um einen eigenen Schlüssel zu generieren und hinterlegen Sie diesen hier.
- Wert “Nominatim”: Die Felder “Nominatim Endpunkt (optional)”, “Benutzername für Basisauthentifizierung (optional)” und “Passwort für Basisauthentifizierung (optional)” sind nun verfügbar.
  - Nominatim Endpunkt (optional): URL zu Ihrem Nominatim API-Endpunkt (Beispiel: http://10.0.1.127/search). Wird hier nichts eingetragen, so wird die Google Maps API verwendet.
  - Benutzername für Basisauthentifizierung (optional): Benutzername des Routenservers (Nominatim).
  - Passwort für Basisauthentifizierung (optional): Passwort für den Koordinatenserver (Nominatim).

Wenn dieser Punkt entsprechend konfiguriert ist, wird beispielsweise bei der Anzeige des Google Maps Widgets die Distanz zwischen Benutzer und den im Datensatz angegebenen Adressen ermittelt und angezeigt.

Im Feld “Server für die Routenberechnung” kann der zu verwendende Server für die Routenberechnung ausgewählt werden. Hier stehen die Werte “Keiner”, “Google” und “GraphHopper” zur Auswahl.

Bemerkung: GraphHopper ist eine quelloffene Routing-Software, die als Bibliothek oder auch als Server benutzt werden kann.

- Wert "Keiner": Kein Server ausgewählt, Routenberechnung ist nicht aktiv.
- Wert "Google": Das Feld "Google Maps Geocoding API Schlüssel" ist nun verfügbar.

  Für die Abfrage von Geodaten über Google benötigen Sie einen API Key. Die Anzahl der Abfragen beträgt 2.500 pro Tag. Folgen Sie der Anleitung, um einen eigenen Schlüssel zu generieren und hinterlegen Sie diesen hier.
- Wert "GraphHopper": Die Felder "GraphHopper Endpunkt (optional)", "Benutzername für Basisauthentifizierung (optional)" und "Passwort für Basisauthentifizierung (optional)" sind nun verfügbar.
  - GraphHopper Endpunkt (optional): URL zu Ihrem GraphHopper API-Endpunkt (Beispiel: https://10.0.1.127/api/1/route). Wird hier nichts eingetragen, so wird die Google Maps API verwendet.
  - Benutzername für Basisauthentifizierung (optional): Benutzername des Routenservers (GraphHopper)
  - Passwort für Basisauthentifizierung (optional): Passwort für den Koordinatenserver (GraphHopper)

Bemerkung: Werden im Feld Nominatim Endpunkt (optional) und/oder GraphHopper Endpunkt (optional) keine Daten hinterlegt, wird automatisch der Google Kartendienst verwendet. Bitte beachten Sie, dass Google Maps eine Begrenzung (pro Tag) der Geodatenabfrage hat.

Feld "Google Maps JavaScript API Key": Um in CRM+ Karten von Google anzeigen zu lassen, muss hier ein entsprechender API Key hinterlegt werden. Eine Anleitung zur Erstellung finden Sie unter https://developers.google.com/maps/documentation/javascript/get-api-key.

Bemerkung: Beachten Sie, dass dieser Dienst mit Kosten verbunden ist.

Detaillierte Beschreibung zur dieser Funktionalität siehe Abschnitt *Umkreissuche*.

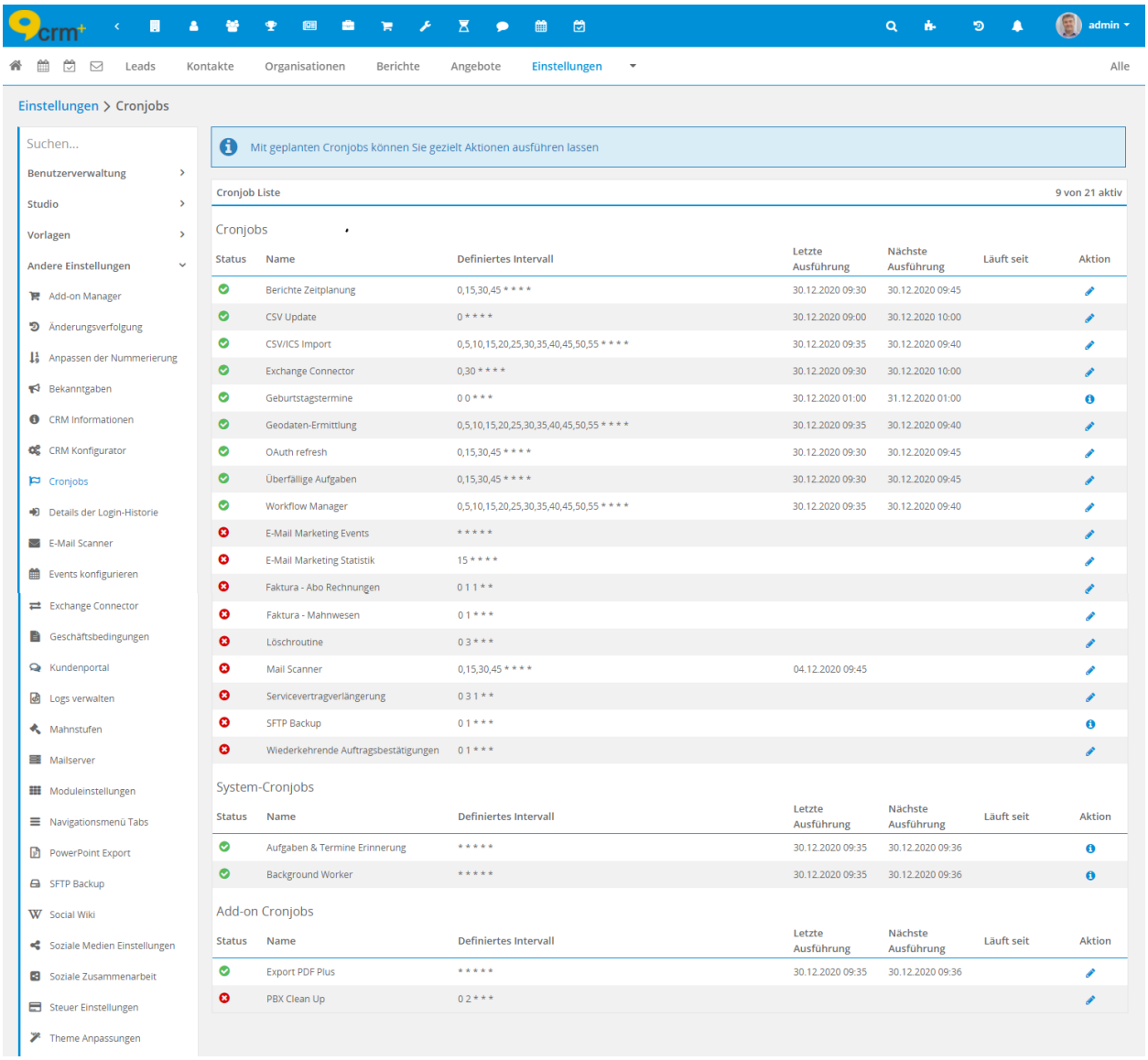
8.6.7 Cronjobs

Mit geplanten *Cronjobs* können automatisiert Aktionen ausgeführt werden.

Unter vielen Betriebssystemen (Unix und unixartige Betriebssysteme wie z.B. Linux, BSD oder macOS) gibt es das sogenannte Cron-System (Cron-Daemon), welches es ermöglicht, zu festgelegten Zeiten automatisiert Aufgaben (Jobs) auszuführen.

Cronjobs und deren Funktionen

Im Einstellungspunkt „Globale Einstellungen - Cronjobs“ wird eine Übersicht der Cronjobs angezeigt, in welcher die Cronjobs konfiguriert werden können:



Die Cronjobs sind in drei Bereiche aufgeteilt:

- *Cronjobs*
- *System-Cronjobs*
- *Add-on Cronjobs*

Innerhalb eines Bereichs werden die Cronjobs nach dem Status aktiv/inaktiv gruppiert, sowie innerhalb dieser Gruppierung alphabetisch sortiert.

Cronjobs

Berichte Zeitplanung

Dieser Cronjob versendet automatisierte *Berichte* an ausgewählte E-Mail Empfänger (*Benutzer* oder *Gruppen*) zu fest definierten Zeiten. Dabei werden die Berichte als *PDF*, *CSV* oder *PowerPoint* (bei *Berichtssets*) als Anhang mitgesendet.
Empfohlenes Intervall: Jede Stunde

CSV Update

Über diesen Cronjob können Sie steuern, in welchen Abständen nach ggf. verfügbaren *CSV Updatedefinitionen* gesucht und dann abgearbeitet werden sollen.
Empfohlenes Intervall: Jede Stunde

CSV/ICS Import

Über diesen Cronjob können Sie steuern, in welchen Abständen nach ggf. verfügbaren *CSV Importdefinitionen* gesucht und dann abgearbeitet werden sollen.
Empfohlenes Intervall: Jede Stunde

E-Mail Marketing Events

Synchronisiert die Events (*An-* und *Abmeldungen*, *Hard-Bounces*) aller existierenden *E-Mail Marketing Accounts*.
Empfohlenes Intervall: Täglich

E-Mail Marketing Statistik

Synchronisiert die *Statistiken* aller E-Mail Kampagnen aller existierenden *E-Mail Marketing Accounts*.
Systemseitiges Intervall: Jede Stunde zwischen 5 und 23 Uhr (UTC-0)

Exchange Connector

Dieser Cronjob wird benötigt, um *Benutzerauthentifizierungen* zwischen CRM+ und einem *Exchange Server* aufrecht zu erhalten. Des Weiteren können ggf. abgebrochene Synchronisationen wieder aufgenommen und abgeschlossen werden.
Empfohlenes Intervall: 30 Minuten

Faktura - Abo Rechnungen

Dieser Cronjob übernimmt die automatisierte Erstellung von neuen *Rechnungen*, wenn die Hauptrechnung vom Typ „*Abonnement*“ ist.
Empfohlenes Intervall: Am ersten Tag eines Monats z.B. um 01:00 Uhr

Faktura - Mahnwesen

Dieser Cronjob übernimmt das automatisierte Setzen einer *Mahnstufe* in Rechnungen, wenn die dafür konfigurierten Mahnkriterien der vorhandenen Mahnstufen zutreffen.
Ausführungskriterien sind: Rechnungstyp, Status, Greift nach und Automatisiert
Gesetzt wird: Mahnstufe, Mahngebühr und optionale Gebühr
Empfohlenes Intervall: Täglich z.B. um 01:00 Uhr

Geburtstagstermine

Der Cronjob erstellt entsprechende Eintrage im Modul *Kalender*.
Der Cronjob wird autom. aktiviert, wenn die Funktion „Geburtstage anzeigen“ im *Modulmanager* (Modul Termine - Grundkonfiguration) genutzt wird.
Systemseitiges Intervall: Täglich 00:00 Uhr (UTC-0)
System Cronjob, kann nicht bearbeitet werden!

Geodaten-Ermittlung

Dieser Cronjob regelt das Intervall, in welchem die Geodaten von neuen Datensätzen ermittelt werden.
Empfohlenes Intervall: 5 Minuten

Bemerkung: Es muss im *CRM Konfigurator* im Tab “Geodaten” die entsprechende Konfiguration vorgenommen werden, damit Geodaten ermittelt werden können.

Bemerkung:

Um das Add-on *Umkreissuche* nutzen zu können, muss der Cronjob Geodaten-Ermittlung aktiv sein.
Es werden maximal 300 Adressen je Ausführung bearbeitet.

Löschroutine

Dieser Cronjob löscht autom. im definierten Zeitintervall Datensätze im Modul *Papierkorb*.
Empfohlenes Intervall: täglich

Mail Scanner

Dieser Cronjob scannt die konfigurierten *IMAP* Postfächer nach den im *E-Mail Scanner* definierten Regeln und führt die gewünschte Aktion aus.
Empfohlenes Intervall: Jede Stunde

Bemerkung: Sollten mehrere E-Mail Scanner konfiguriert sein, erfolgt die Abarbeitung mehrerer Scanner von oben nach unten. Sollten, während der Cronjob läuft, weitere E-Mails im Postfach eintreffen, werden diese erst beim nächsten Lauf verarbeitet. Die Abarbeitung kann unter bestimmten Bedingungen (z.b. mehrere Postfächer mit sehr vielen E-Mails müssen gescannt werden) auch länger dauern, als das Intervall des Cronjobs ist. Es kann daher passieren, dass ein Intervall „übersprungen“ wird.

OAuth refresh

Der Cronjob stellt sicher, dass bestehende *OAuth Authentifizierungen* von E-Mail Postfächern nicht ablaufen.
Es können E-Mail Postfächer, der globale Mailserver als auch der Exchange Connector mittels OAuth Authentifizierung verbunden werden.
Empfohlenes Intervall: 15 Minuten

Servicevertragverlängerung

Mit diesem Cronjob werden alle bestehenden *Serviceverträge* nach dem konfigurierten Intervall zurückgesetzt. Das bedeutet, der Servicevertrag bekommt einen Historieneintrag, der Status und der Verbraucherzähler werden wieder auf Anfang gesetzt.
Alle referenzierten *Trouble Tickets* werden in die Historie verschoben.
Empfohlenes Intervall: jeden 1. Tag im Monat z.B. um 03:00 Uhr

SFTP Backup

Dieser Cronjob wird benötigt, um einen Nutzdatenexport via *SFTP* anfertigen zu lassen.

Der Cronjob kann nicht direkt verändert werden, sondern wird autom. durch die Einrichtung des *SFTP Backups* aktiviert.

Überfällige Aufgaben

Dieser Cronjob prüft ob es *Aufgaben* gibt, deren Ende in der Vergangenheit liegt und gibt diesen den Status „überfällig“.
Empfohlenes Intervall: alle 15 Minuten

Wiederkehrende Auftragsbestätigungen

Dieser Cronjob erzeugt aus einer *Auftragsbestätigung* neue Rechnungen, wenn in der originalen Auftragsbestätigung im Block “Informationen für wiederkehrende Rechnungen” eine Wiederholung konfiguriert wurde.
Empfohlenes Intervall: Täglich

Workflow Manager

Dieser Cronjob ist für die Behandlung der konfigurierten Workflows zuständig.

Empfohlenes Intervall: Alle 5 Minuten

System Cronjobs

Aufgaben & Termine Erinnerung

Dieser Cronjob sendet per *Nachrichtencenter* Erinnerungen von *Aufgaben* & *Terminen* zu einem in der Aufgabe/dem Termin definierten Zeitpunkt (1./2. Hinweis) an den zuständigen Benutzer.
System Cronjob, kann nicht bearbeitet werden!

Background Worker

Führt für den CRM-Betrieb relevante Prozesse und Funktionen im Hintergrund aus.
System Cronjob, kann nicht bearbeitet werden!

Add-on Cronjobs

Export PDF Plus

Cronjob für *Massenexport von PDF Dateien* aus den Listenansichten.
Empfohlenes Intervall: Jede Minute

PBX Clean Up

Dieser Cronjob löscht informationslose Einträge mit dem Status „Initial“, welche durch das Add-on *Telefonie* entstanden sind.
Empfohlenes Intervall: Täglich

Zeiterfassung

Dieser Cronjob dient zur Synchronisation von Daten zwischen CRM+ und einem externen Dienstleister zur Zeiterfassung. Weitere Informationen siehe Abschnitt Add-ons *Zeiterfassung* im Handbuch.
Empfohlenes Intervall: Alle 5 Minuten

Intervalle und Anzahl der Cronjobs je Cloud-Variante

Übersicht der kleinstmöglichen Intervalle der Cronjobs je CRM+ Cloud-Variante in alphabetischer Reihenfolge:

Cronjob	Starter	Advanced	Business	InHouse	Änderbar
Berichte Zeitplanung	alle 15 Minuten	alle 15 Minuten	minütlich	minütlich	
CSV Update	minütlich	minütlich	minütlich	minütlich	
CSV/ICS Import	minütlich	minütlich	minütlich	minütlich	
E-Mail Marketing Events	minütlich	minütlich	minütlich	minütlich	nein
E-Mail Marketing Statistik	stündlich	stündlich	minütlich	minütlich	
Exchange Connector	alle 30 Minuten	alle 30 Minuten	alle 30 Minuten	alle 30 Minuten	nein
Faktura - Abo Rechnungen	monatlich	monatlich	monatlich	monatlich	nein
Faktura - Mahnwesen	täglich	täglich	minütlich	minütlich	
Geburtstagstermine	täglich	täglich	täglich	täglich	nein
Geodaten-Ermittlung	alle 5 Minuten	alle 5 Minuten	minütlich	minütlich	
Löschroutine	täglich	täglich	minütlich	minütlich	
Mail Scanner	alle 15 Minuten	alle 15 Minuten	minütlich	minütlich	
OAuth refresh	alle 15 Minuten	alle 15 Minuten	alle 15 Minuten	alle 15 Minuten	nein
Servicevertragverlängerung	monatlich	monatlich	minütlich	minütlich	
SFTP Backup	täglich	täglich	täglich	täglich	nein
Überfällige Aufgaben	alle 15 Minuten	alle 15 Minuten	alle 15 Minuten	alle 15 Minuten	
Wiederkehrende Auftragsbestätigungen	täglich	täglich	minütlich	minütlich	nein
Workflow Manager	minütlich	minütlich	minütlich	minütlich	
System Cronjobs					
Aufgaben & Termine Erinnerung	minütlich	minütlich	minütlich	minütlich	nein
Background Worker	minütlich	minütlich	minütlich	minütlich	nein
Add-on Cronjobs					
Export PDF Plus	minütlich	minütlich	minütlich	minütlich	
PBX Clean Up	täglich	täglich	minütlich	minütlich	

Bemerkung: Die Einstellungen (Status aktiv/inaktiv und zeitliche Planung) von laufenden Cronjobs (Status = läuft) können nicht geändert werden.

Die Anzahl der erlaubten Cronjobs, also der Anzahl der Cronjobs, welche gleichzeitig aktiv sein können, ist abhängig von der eingesetzten CRM+ Variante.

System-Cronjobs und Add-on Cronjobs werden bei der Anzahl der erlaubten Cronjobs nicht mitgezählt.

Übersicht der erlaubten Cronjobs je Cloud Variante:

Cloud Lösungen

- Free Cloud - bis zu 4 Cronjobs

- Starter Cloud - bis zu 7 Cronjobs
- Advanced Cloud - unlimitierte Cronjobs
- Business Cloud - unlimitierte Cronjobs

InHouse Lösungen

Unabhängig von der eingesetzten CRM+ Variante, ist die Anzahl der Cronjobs bei InHouse-Lösungen stets unlimitiert.

Bemerkung: Der Cronjob „Export PDF Plus“ zählt nicht zur Anzahl der erlaubten Cronjobs, da dieser für das Add-On *PDF Plus* benötigt wird.

Cronjobs zurücksetzen

Es kann vorkommen, dass serverseitig ein Cronjob “hängen bleibt”. Das bedeutet, es gab ein Problem bei der Ausführung des Cronjobs und dieser wird nun nicht mehr ausgeführt.

Bei den Cloud-Varianten Starter, Advanced und Business kontaktieren Sie bitte den Support der Brainformatik GmbH, falls Sie den Eindruck haben, dass ein Cronjob hängen geblieben ist bzw. nicht mehr ausgeführt wird.

Generell wird die Abteilung Technik bzw. Support der Brainformatik GmbH auch automatisiert vom System benachrichtigt, falls ein Cronjob hängen geblieben ist.

Bei InHouse-Installationen verfügt der Benutzer “admin” über die Rechtestufe “Admin” (siehe Abschnitt *Erklärung der Rechtestufen bei der Benutzeranlage*).
Mit diesem Benutzer - bzw. mit dieser Rechtestufe - haben Sie die Möglichkeit, den Cronjob zurückzusetzen bzw. neu zu starten.

Sollte ein Cronjob hängen bleiben, wird der Benutzer “admin” autom. von CRM+ per E-Mail informiert, welcher Cronjob hängen geblieben ist.

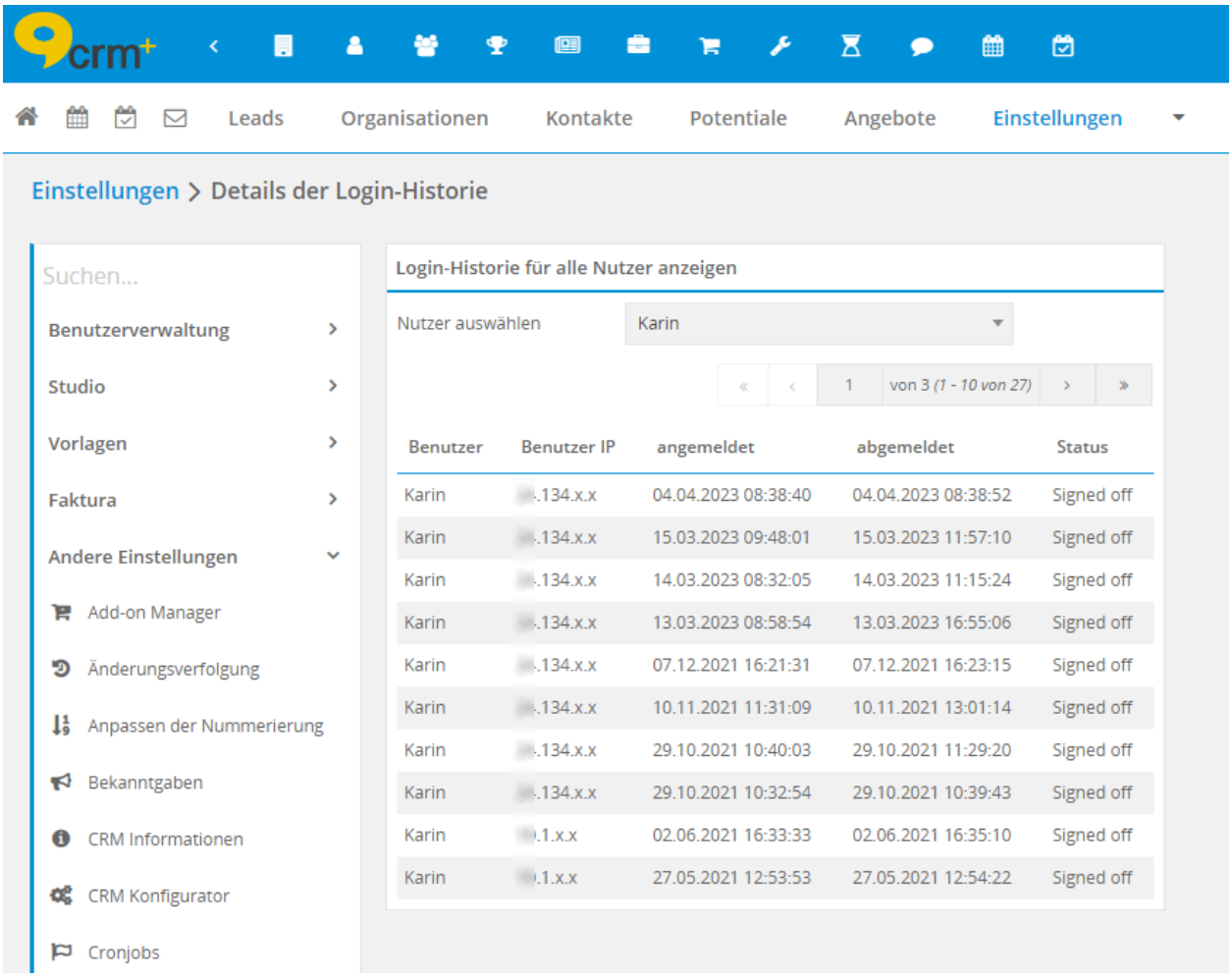
Ist ein Cronjob hängen geblieben, wird dies auch in der Liste der Cronjobs durch das Icon “kreisförmige Pfeile” angezeigt, mittels welchem durch Anklicken der Cronjob zurückgesetzt/neu gestartet werden kann.

8.6.8 Details der Login-Historie

In der Login Historie werden alle erfolgreichen An- und Abmeldungen aller Benutzer protokolliert. Der Administrator muss in der Auswahlliste den Benutzer auswählen, zu welchem er die Einträge sehen möchte. Der tabellarischen Auflistung können folgende Informationen entnommen werden:

- **Benutzername:** Es wird lediglich der Benutzername des Users angezeigt, Vor- und Nachname sind nicht enthalten.
- **Benutzer IP:** Anzeige der *IP Adresse*, von welcher sich der Benutzer angemeldet hat. Aus Datenschutzgründen werden hier jedoch nur die ersten beiden Blöcke angezeigt.
- **angemeldet:** Datum und Uhrzeit der Anmeldung.
- **abgemeldet:** Datum und Uhrzeit der Abmeldung. Es wird lediglich dann ein Wert angezeigt, wenn der Benutzer sich über das CRM+ abgemeldet hat. Wurde der Browser einfach geschlossen, oder aufgrund eines Session TimeOuts eine Zwangsabmeldung durchgeführt, wird hier kein Wert eingetragen.

- **Status:** Im Status wird angezeigt, ob sich ein Benutzer an- oder abgemeldet hat.



8.6.9 E-Mail Scanner

Der E-Mail-Scanner durchsucht automatisch ein per *IMAP* angebundenes E-Mail-Postfach nach passenden E-Mails anhand vordefinierter Regeln und führt bei Übereinstimmung eine bestimmte Aktion aus.

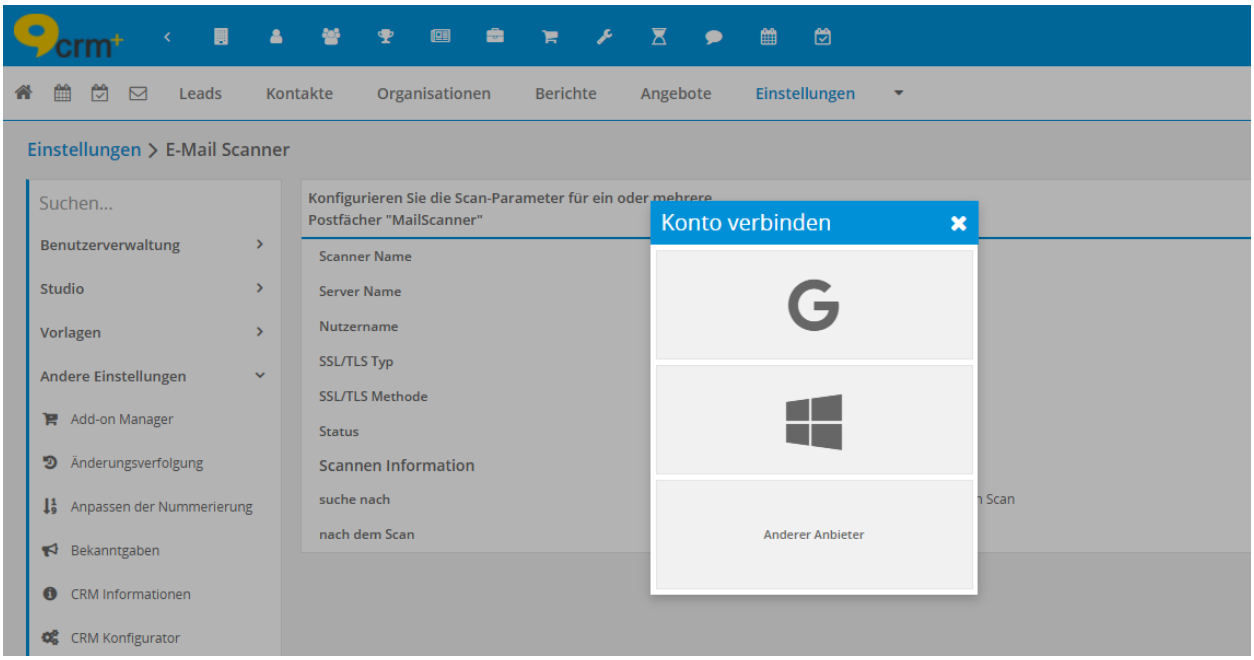
E-Mail Scanner einrichten

Bemerkung: Bevor Regeln und Aktionen definiert werden können, muss das zu prüfende E-Mail Postfach eingerichtet werden. Es können beliebig viele Postfächer zum Scannen eingerichtet werden.

Bemerkung: Eine Authentifizierung per *OAuth* Zugriffsschlüssel ist aktuell nur für E-Mail Postfächer von Google und Office365 möglich.

E-Mail Postfächer dieser Anbieter, welche im E-Mail Scanner angelegt werden, können mittels OAuth entsprechend authentifiziert werden.

Nach dem Anklicken auf das Plus Symbol oben rechts (Tooltip „E-Mail Konto hinzufügen“) wird das Popup „Konto erstellen“ angezeigt, in welchem ausgewählt werden kann, ob für die Authentifizierung am E-Mail Postfach ein OAuth Zugriffsschlüssel genutzt werden soll:



Aktuell ist eine OAuth-Authentifizierung nur bei den oben genannten E-Mail-Anbietern möglich.

Neuen E-Mail Scanner einrichten und OAuth Authentifizierung nutzen

Der Ablauf der OAuth Authentifizierung ist im Abschnitt *E-Mail Postfächer - OAuth Authentifizierung* detailliert beschrieben.

Nach der Authentifizierung sind alle notwendigen Daten des Scanners bereits eingetragen.
Im Einstellungspunkt „Status“ können Sie festlegen, ob der E-Mail Scanner aktiv (= „zulassen“) oder inaktiv (= „sperren“) sein soll.

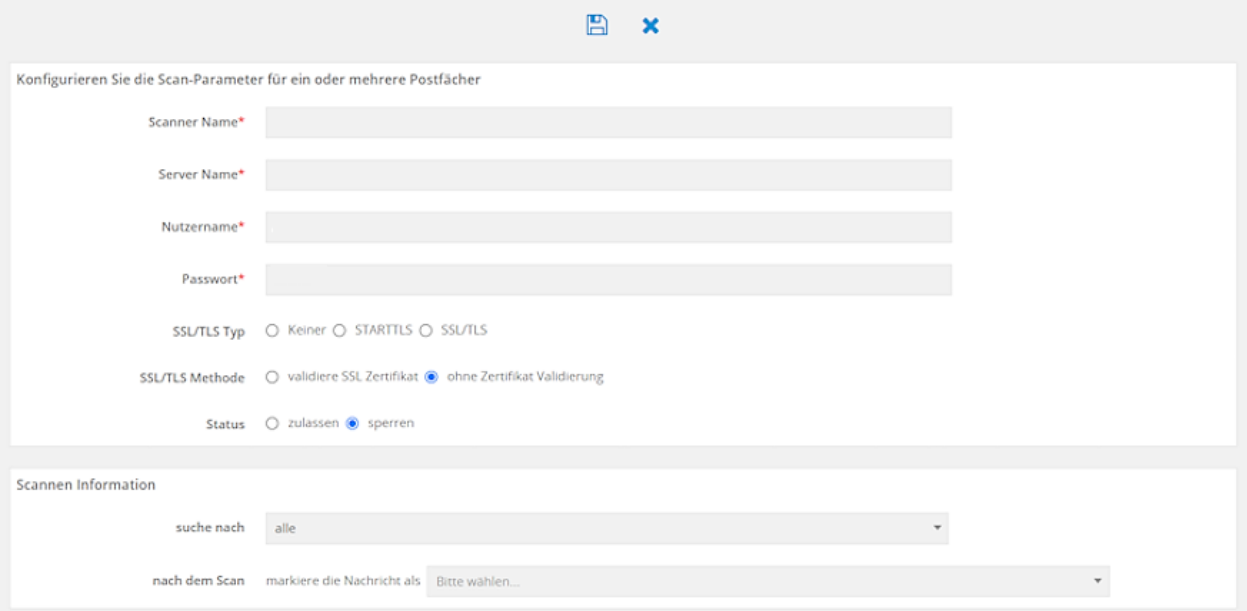
Warnung: Der Scanner Name darf keine Sonder- oder Leerzeichen beinhalten!

Im zweiten Block „Scannen Information“ bestimmen Sie, nach welchen Nachrichten gesucht werden soll („alle“ oder „ungelesene“) und ob die Nachrichten nach einem Scan als „gelesen“ oder „ungelesen“ markiert werden sollen, oder ob „keine Änderung“ stattfinden soll.

Klicken Sie anschließend auf „Speichern“ (Disketten-Symbol). Erstellen Sie nun die *Regeln für den E-Mail Scanner*.

Neuen E-Mail Scanner einrichten ohne OAuth Authentifizierung zu nutzen

Wird im Popup „Konto erstellen“ die „Andere Anbieter“ Schaltfläche angeklickt, gelangen Sie direkt zu folgender Ansicht:

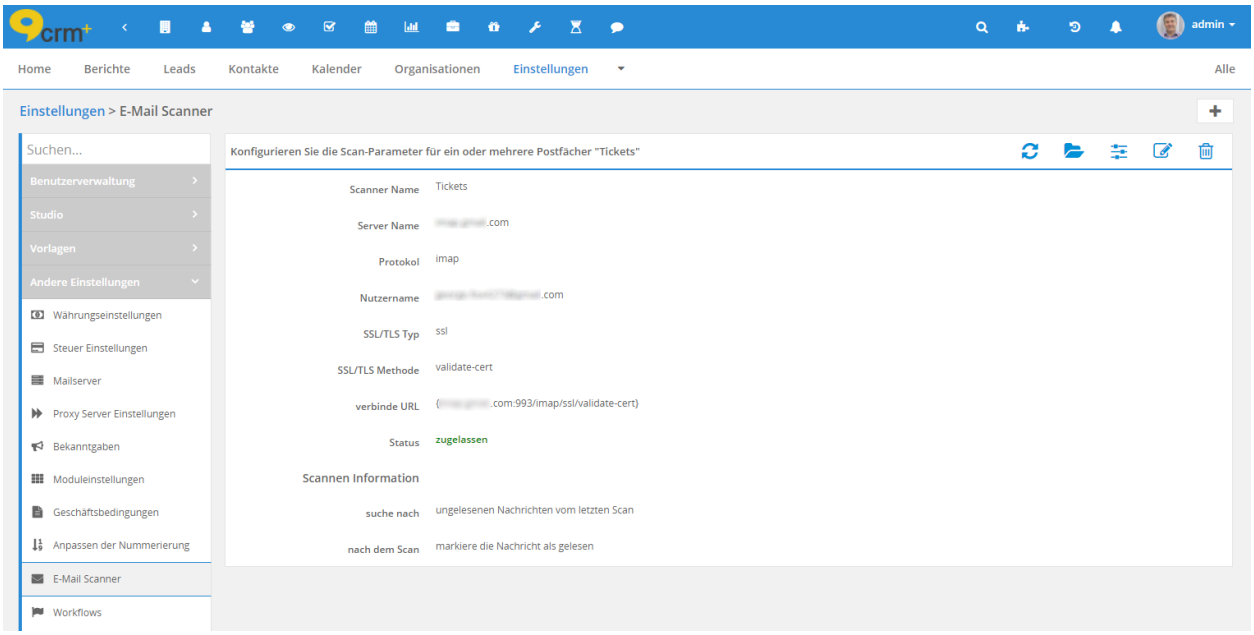


Tragen Sie alle notwendigen Daten in den ersten Block ein. Das *IMAP*-Protokoll ist statisch auf IMAP4 festgelegt.
Im Einstellungspunkt „Status“ können Sie festlegen, ob der E-Mail Scanner aktiv (= „zulassen“) oder inaktiv (= „sperren“) sein soll.

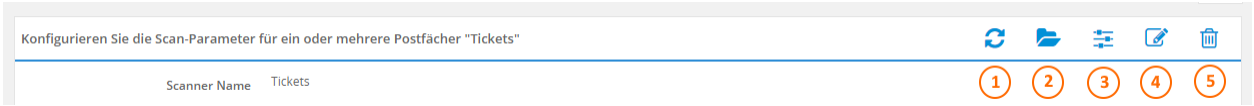
Warnung: Der Scanner Name darf keine Sonder- oder Leerzeichen beinhalten!

Im zweiten Block „Scannen Information“ bestimmen Sie, nach welchen Nachrichten gesucht werden soll („alle“ oder „ungelesene“) und ob die Nachrichten nach einem Scan als „gelesen“ oder „ungelesen“ markiert werden sollen, oder ob „keine Änderung“ stattfinden soll.

Nach dem Klicken auf „Speichern“ (Disketten-Symbol) wird die Ansicht wie folgt dargestellt:



Rechts oben befinden sich die Aktionen-Icons zum E-Mail Scanner:



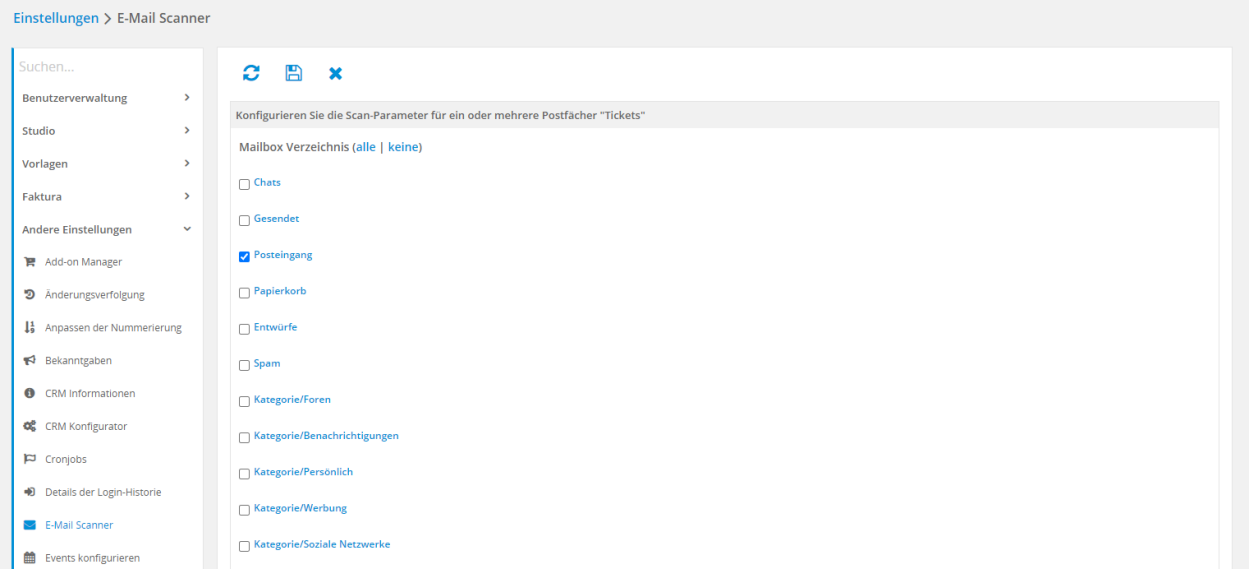
1. *jetzt scannen* - das Postfach wird sofort gescannt
2. *Ordnerauswahl anpassen* - Auswahl der Ordner im Postfach, welche gescannt werden sollen
3. *Regeln bearbeiten* - die E-Mail Scanner Regeln bearbeiten
4. *Bearbeiten* - den E-Mail Scanner bearbeiten
5. *Löschen* - den E-Mail Scanner löschen (inkl. der darin enthaltenen E-Mail Scanner Regeln)

1. Aktion „jetzt scannen“

Der *Cronjob* „Mail Scanner“ scannt die konfigurierten Postfächer im eingestellten Intervall (Anmerkung: empfohlenes Intervall ist stündlich).
Mittels der Aktion „jetzt scannen“ kann der Scanvorgang manuell ausgelöst werden und das betreffende Postfach wird sofort gescannt.

2. Aktion „Ordnerauswahl anpassen“

Nach dem Anklicken der Aktion „Ordnerauswahl anpassen“ werden alle im Postfach vorhandenen Ordner aufgelistet:



Mittels der Checkboxen vor jedem Ordner kann definiert werden, welche Ordner des Postfachs gescannt werden sollen.

Im oberen Bereich befinden sich drei Aktionen-Icons:

- Update (Icon „neu laden“) - die Ordner des Postfachs werden neu geladen
- Speichern (Icon „Diskette“) - die Konfiguration wird gespeichert
- Abbrechen (Icon „X“) - Die Ansicht der Einstellungen der Ordnerauswahl wird geschlossen. Evtl. vorgenommene Änderungen werden nicht gespeichert und es wird wieder die Übersicht der E-Mail Scanner angezeigt.

Neben der Überschrift „Mailbox Verzeichnis“ befinden sich in Klammern noch zwei Aktionen-Links:

- alle - es werden alle Ordner mittels Checkbox markiert (alle Checkboxen werden angehakt)
- keine - die Markierungen aller Ordner werden entfernt (alle Haken aus Checkboxen werden entfernt)

3. Aktion „Regeln bearbeiten“

Die Ansicht der E-Mail Scanner Regeln wird angezeigt. Es können hier sowohl vorhandene E-Mail Scanner Regeln bearbeitet werden, als auch neue Regeln erstellt werden.
Siehe hierzu bitte auch den Abschnitt *E-Mail Scanner Regeln konfigurieren*.

4. Aktion „Bearbeiten“

Die Einstellungen des zu scannenden Postfachs können bearbeitet werden.
Siehe hierzu bitte auch den Abschnitt *E-Mail Scanner einrichten*.

Bemerkung: Authentifizierungen von E-Mail Scannern können erneuert werden ohne die Scanner löschen und neu anlegen zu müssen!

---

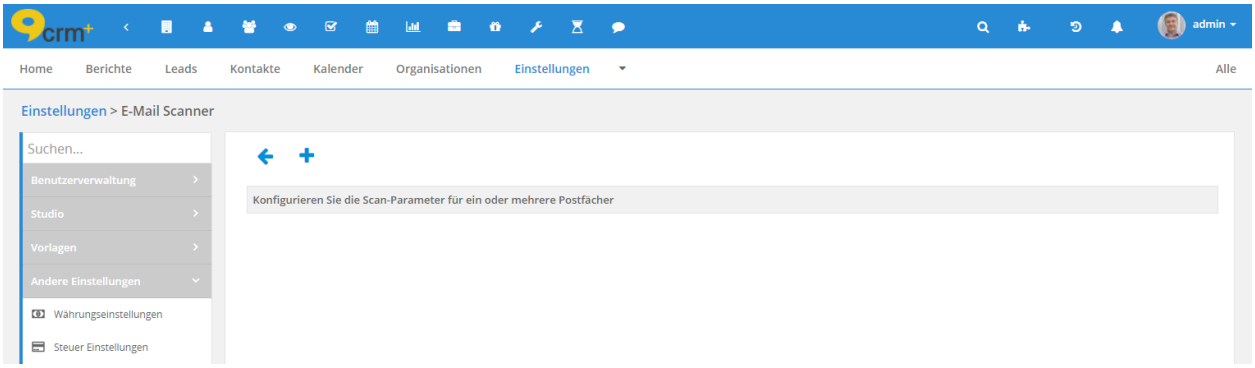
5. Aktion „Löschen“

Der E-Mail Scanner des eingestellten Postfachs wird gelöscht (inkl. der darin enthaltenen E-Mail Scanner Regeln).

E-Mail Scanner Regeln konfigurieren

E-Mail Scanner Regeln erstellen

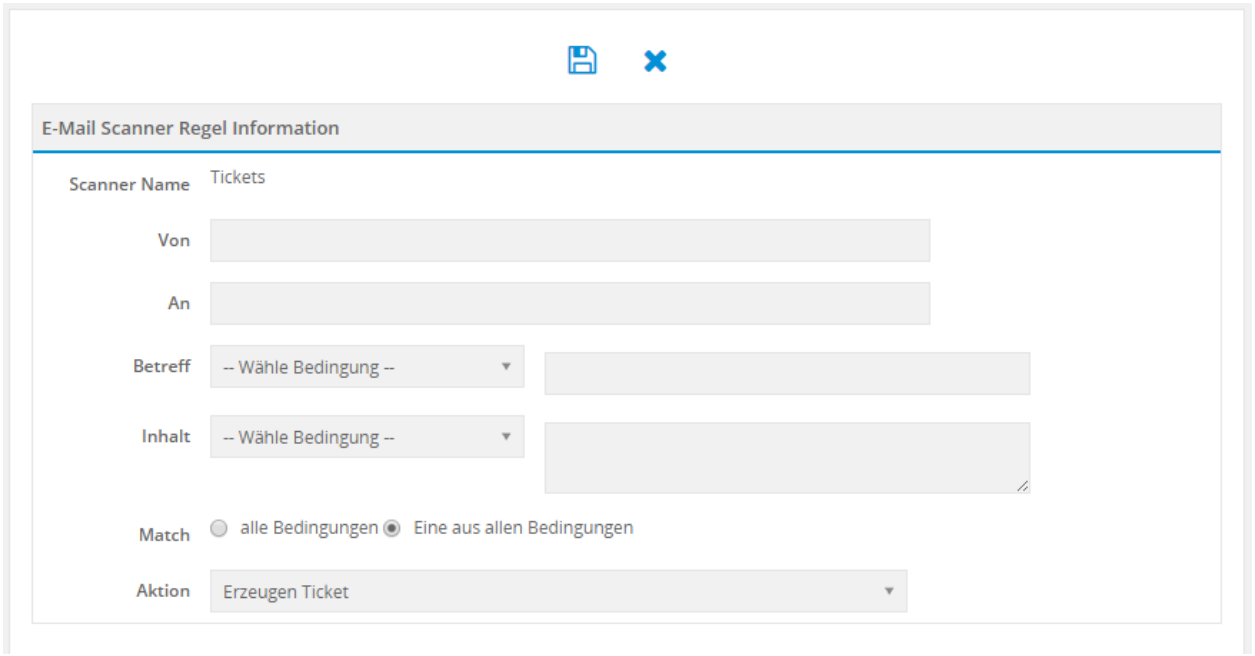
Um eine Regel für den E-Mail Scanner anzulegen, klicken Sie auf den Button „Regeln bearbeiten“. Es öffnet sich folgendes Dialogfenster:



Es werden hier zwei Aktionen-Links angezeigt:

- Zurück (Icon „Pfeil links“) - die Übersicht der E-Mail Scanner wird angezeigt
- erstelle Regel (Icon „Plus“) - die Bearbeitungsansicht der E-Mail Scanner Regel wird angezeigt

Um die Scan-Parameter zu definieren, klicken Sie auf „erstelle Regel“. Im nächsten Dialogfenster „E-Mail Scanner Regel Information“ werden die Filterregeln und Aktionen konfiguriert:



Folgende Felder stehen hier zur Verfügung:

- *Scanner Name*
- *Von*

- *An*
- *Betreff*
- *Inhalt*
- *Match*
- *Aktion*

Feld “Scanner Name”:

Hier wird lediglich der Scanner Name angezeigt, für welchen die Regel Gültigkeit hat.

Feld “Von”:

Hier kann eine Absender E-Mail Adresse eingetragen werden. E-Mails werden nur gescannt, wenn die E-Mail von dieser Adresse versendet wurde.
Bleibt das Feld leer, werden alle E-Mails im Postfach gescannt und die Aktionen ausgeführt.

Feld “An”:

Hier kann eine Empfänger E-Mail Adresse eingetragen werden. E-Mails werden nur gescannt, wenn die E-Mail an diese Adresse versendet wurde.
Bleibt das Feld leer, werden alle E-Mails im Postfach gescannt und die Aktionen ausgeführt.

Feld “Betreff”:

An dieser Stelle gibt es eine Auswahlliste für die Bedingung, als auch ein Eingabefeld für den zu vergleichenden Text im Betreff.

Die Auswahlliste der Bedingungen enthält folgende *Vergleichsoperatoren*:

- – wähle Bedingung –
- beinhaltet
- beinhaltet nicht
- gleich zu
- nicht gleich zu
- beginnt mit
- endet mit
- Regex*

Definition

*Regex:
Ein Regex ist ein sog. “regulärer Ausdruck”. Ein regulärer Ausdruck (englisch regular expression, Abkürzung RegExp oder Regex) ist in der Informatik eine Zeichenkette, die der Beschreibung von Mengen von Zeichenketten mit Hilfe bestimmter syntaktischer Regeln dient. Reguläre Ausdrücke können als

Filterkriterien in der Textsuche verwendet werden, indem der Text mit dem Muster des regulären Ausdrucks abgeglichen wird.

Siehe hierzu bitte auch die Erläuterungen im Glossar unter *Regex*.

Feld "Inhalt":

An dieser Stelle gibt es eine Auswahlliste für die Bedingung, als auch ein Eingabefeld für den zu vergleichenden Text im eigentlichen Inhalt der E-Mail (E-Mail Body).

Die Auswahlliste der Bedingungen enthält folgende *Vergleichsoperatoren*:

- – wähle Bedingung –
- beinhaltet
- beinhaltet nicht
- gleich zu
- nicht gleich zu
- beginnt mit
- endet mit

Feld "Match":

Hier kann mittels der Radio Buttons „alle Bedingungen" und „eine aus allen Bedingungen" festgelegt werden, ob nur eine Bedingung, oder ob alle Bedingungen zutreffen müssen.

Feld "Aktion":

Folgende Aktionen innerhalb einer E-Mail Scanner Regel sind verfügbar:

- Erzeugen Ticket - Erzeugt einen neuen Datensatz im Modul Tickets, siehe Hinweis *[1]*.
- Update Ticket - Ein vorhandenes Ticket wird aktualisiert.
- Add an Kontakt [Von] - Die E-Mail wird zum Kontakt referenziert, wenn die Absenderadresse in der gescannten E-Mail der des Kontakts entspricht.
- Add an Kontakt [An] - Die E-Mail wird zum Kontakt referenziert, wenn die Empfängeradresse in der gescannten E-Mail der des Kontakts entspricht.
- Add an Organisation [Von] - Die E-Mail wird zur Organisation referenziert, wenn die Absenderadresse in der gescannten E-Mail der der Organisation entspricht.
- Add an Organisation [An] - Die E-Mail wird zum Kontakt referenziert, wenn die Empfängeradresse in der gescannten E-Mail der der Organisation entspricht.
- Erzeugen Aufgabe - Erzeugt einen neuen Datensatz vom Typ „Aufgabe" im Modul Kalender.

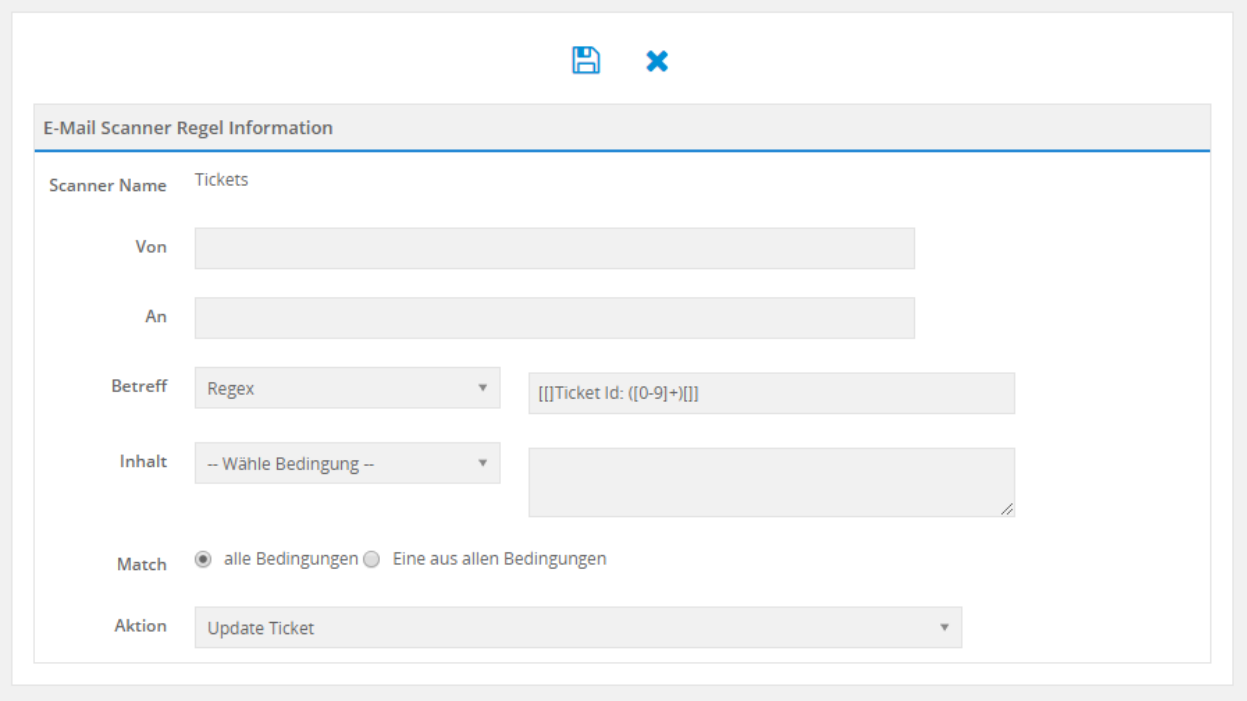
[1] In der Regel zur Anlage eines neuen *Tickets*, ist zusätzlich die Checkbox „Erstelle Kontakt, wenn keine Referenz gefunden wird" vorhanden. Als Referenz dient hier die E-Mail Adresse.
Ist die Checkbox angehakt wird entsprechend ein neuer Datensatz im Modul *Kontakte* erstellt, falls kein passender Datensatz für die Referenzierung gefunden wird.

Bemerkung: Tickets, die über den E-Mail Scanner erstellt werden, haben die Ticketquelle „E-Mail“.

Um die Erstellung von Regeln für den E-Mail-Scanner zu veranschaulichen, nachfolgend ein Beispiel.

Beispiel

Im Beispiel werden zwei Regeln angelegt: Eine Regel, um ein neues Ticket zu erzeugen, und eine zweite Regel, um das Ticket zu aktualisieren.
Wichtig hierbei ist, die Hierarchie zu beachten: Die Regel zum Aktualisieren eines bestehenden Tickets muss vor der Neuanlage stehen.
Die Regel zum Aktualisieren eines Tickets könnte folgendermaßen aufgebaut werden:



Beispiel

Um einen *Regex* (regulären Ausdruck) aus dem Beispiel auch entsprechend greifen zu lassen, sollte zudem der Betreff aller E-Mail Vorlagen, welche die Trouble Tickets betreffen, entsprechend der folgenden Definition definiert werden:
[Ticket Id: $helpdesk-ticketid$]
Im Betreff der E-Mail steht z.B. somit folgender Text: [Ticket Id: 7342]

Bemerkung:

Der Betreff in der E-Mail Vorlage kann auch um weitere Variablen, wie z.B. den Ticket Titel, erweitert werden:
[Ticket Id: $helpdesk-ticketid$] $helpdesk-title$

Beispiel

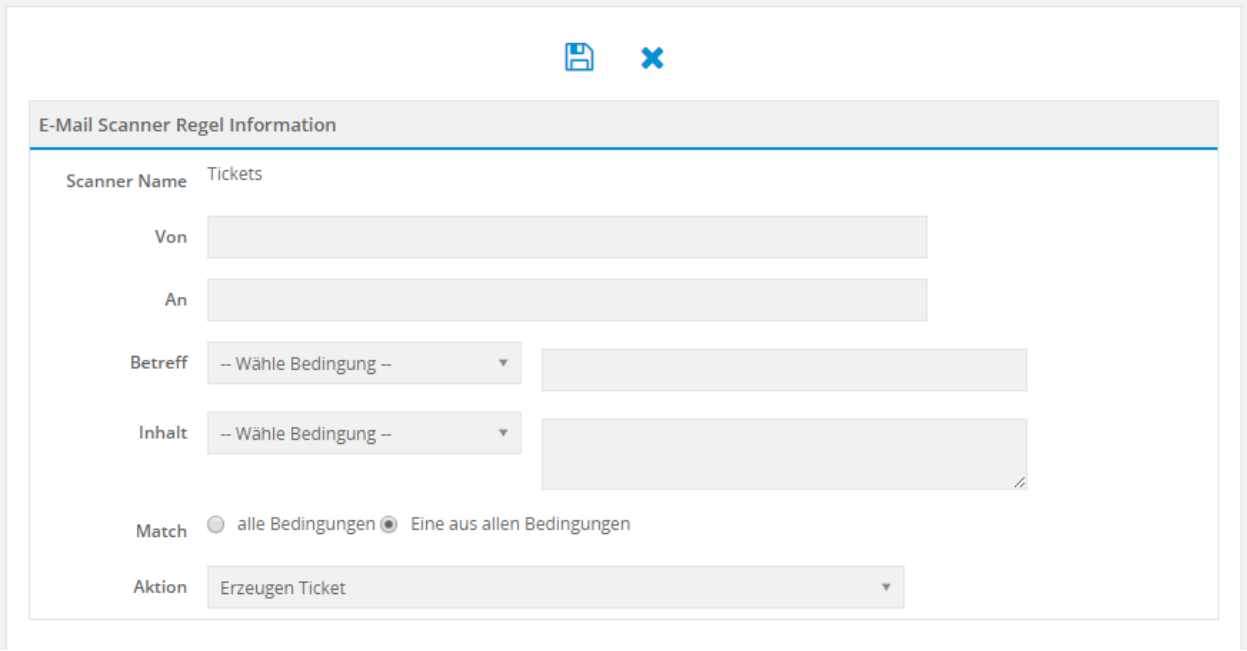
Geht nun eine E-Mail beim hinterlegten Postfach ein, bei der im Betreff der E-Mail der Text
[Ticket Id: 7342]
enthalten ist, greift der Regex und die Aktion „Update Ticket“ wird ausgeführt.

Warnung:

Die E-Mail Scanner Aktion „Update Ticket“ wird nur ausgeführt, wenn:
a) der Regex einen Match hat UND
b) die Ticket Id als Zahl im Betreff enthalten ist UND
c) das Ticket zu einem Kontakt referenziert ist und die E-Mail Adresse des Absenders gleich zu der E-Mail Adresse ist, die beim referenzierten Kontakt hinterlegt ist.

Beispiel

Die Regel zum Erstellen eines Tickets könnte wie folgt aussehen:



Beispiel

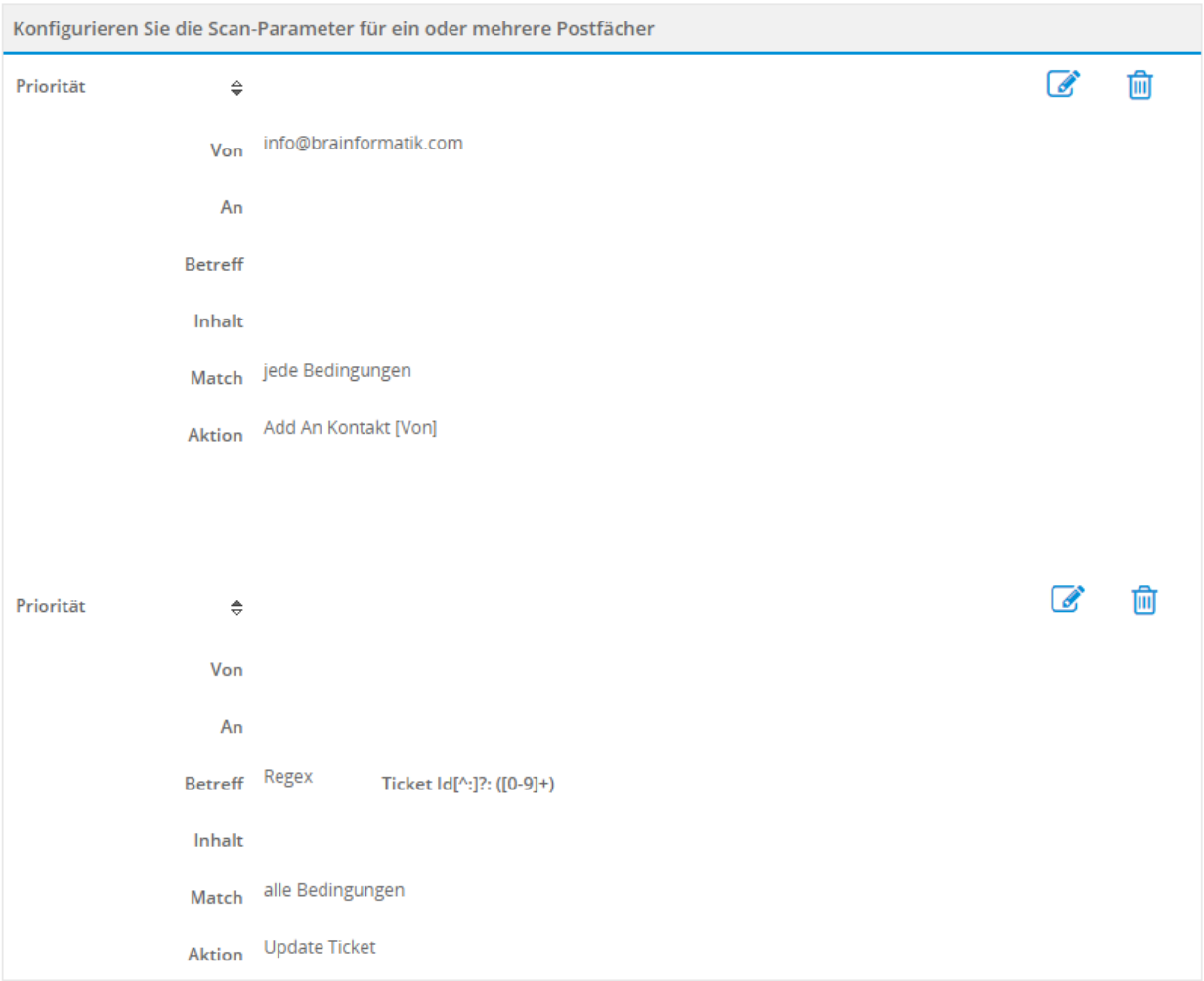
Da im Beispiel keine Regeln definiert sind, wird entsprechend bei jeder eingehenden E-Mail, bei der die Regel zum Update eines Tickets nicht greift, ein neues Ticket erzeugt.

Bemerkung:

Die Regeln werden immer nacheinander abgearbeitet!
Mittels des Aktionen-Icons („Dreiecke“) neben dem Wort „Priorität“ können die Regeln in der Reihenfolge (Priorität) nach unten bzw. oben verschoben werden.

Beispiel

Die Hierarchie (Reihenfolge) der Regeln sieht dann wie folgt aus:



Bemerkung: Das Scannen des Postfachs kann *manuell* oder automatisiert ausgeführt werden. Wenn Sie einen automatischen Scan wünschen, muss der dazugehörige *Cronjob* aktiviert werden. Dieser Vorgang wird detailliert im Abschnitt *Cronjobs* - Mail Scanner erklärt.

Warnung: Sollten im *Modulmanager* Standardwerte für Felder in einer Ansicht hinterlegt sein, so werden diese bei der Erzeugung von Datensätzen durch den E-Mail Scanner nicht berücksichtigt, da die Ansicht „Standard“ verwendet wird, in welcher keine Standardwerte möglich sind!

8.6.10 Events konfigurieren

Bemerkung: Dieser Einstellungspunkt ist nur für Benutzer mit der Rechteeinstellung „Admin“ und nicht für „CustomerAdmin“ oder „Superuser“ verfügbar. Ausnahme sind hier Kunden, welche über eine InHouse-Installation verfügen.

Events sind in CRM+ integrierte Ereignisbehandlungsroutinen. In der Übersicht der Events sind sowohl die registrierten Eventhandler (inkl. Handlerpfad und Handlerklasse) aufgeführt, als auch die aktiven Handler nach Modul.

Das Eventhandling ist u.U. im Zusammenspiel mit den Webservices von Belang, bzw. bei der Integration von neuen Funktionalitäten.

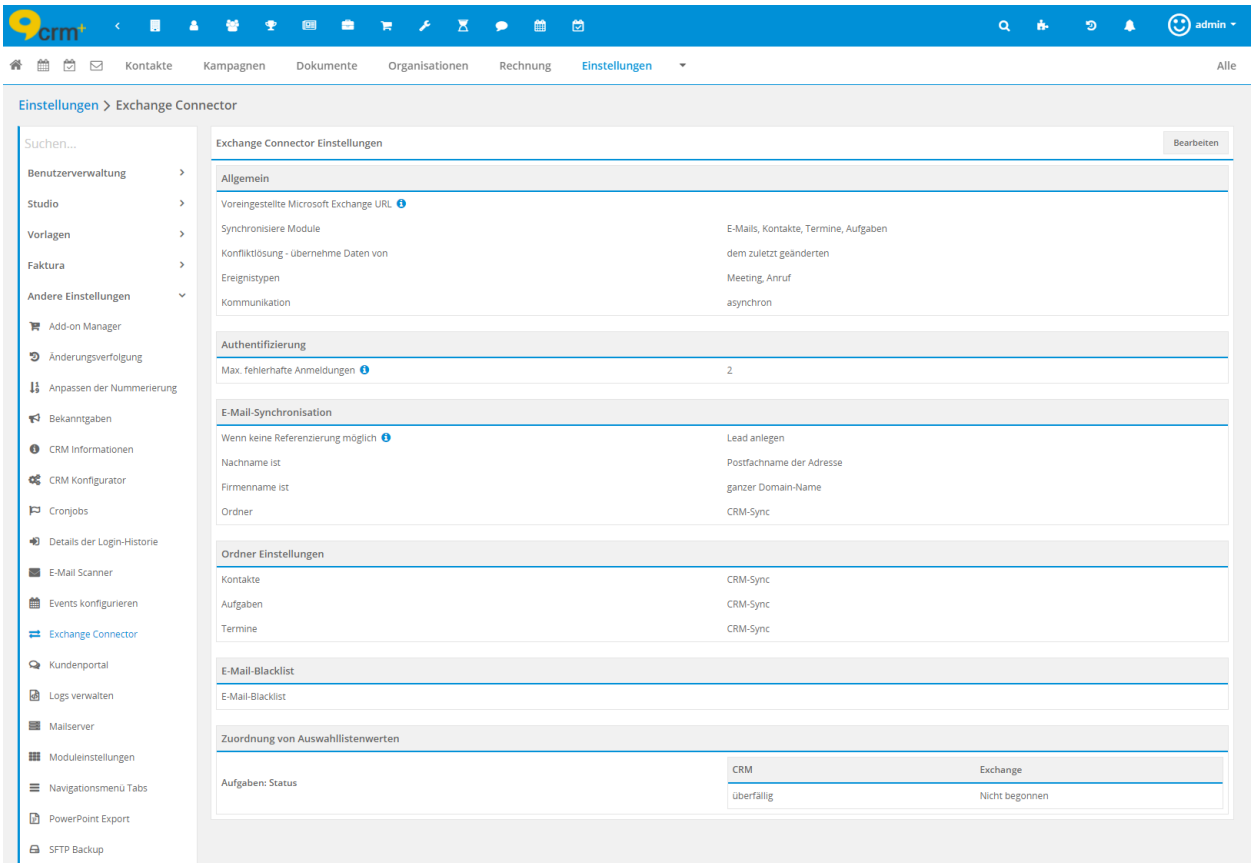
Bemerkung: Die Konfiguration der Events wird i.d.R. von der Brainformatik GmbH durchgeführt. Bei Fragen zu den Events wenden Sie sich bitte direkt an die Brainformatik GmbH.

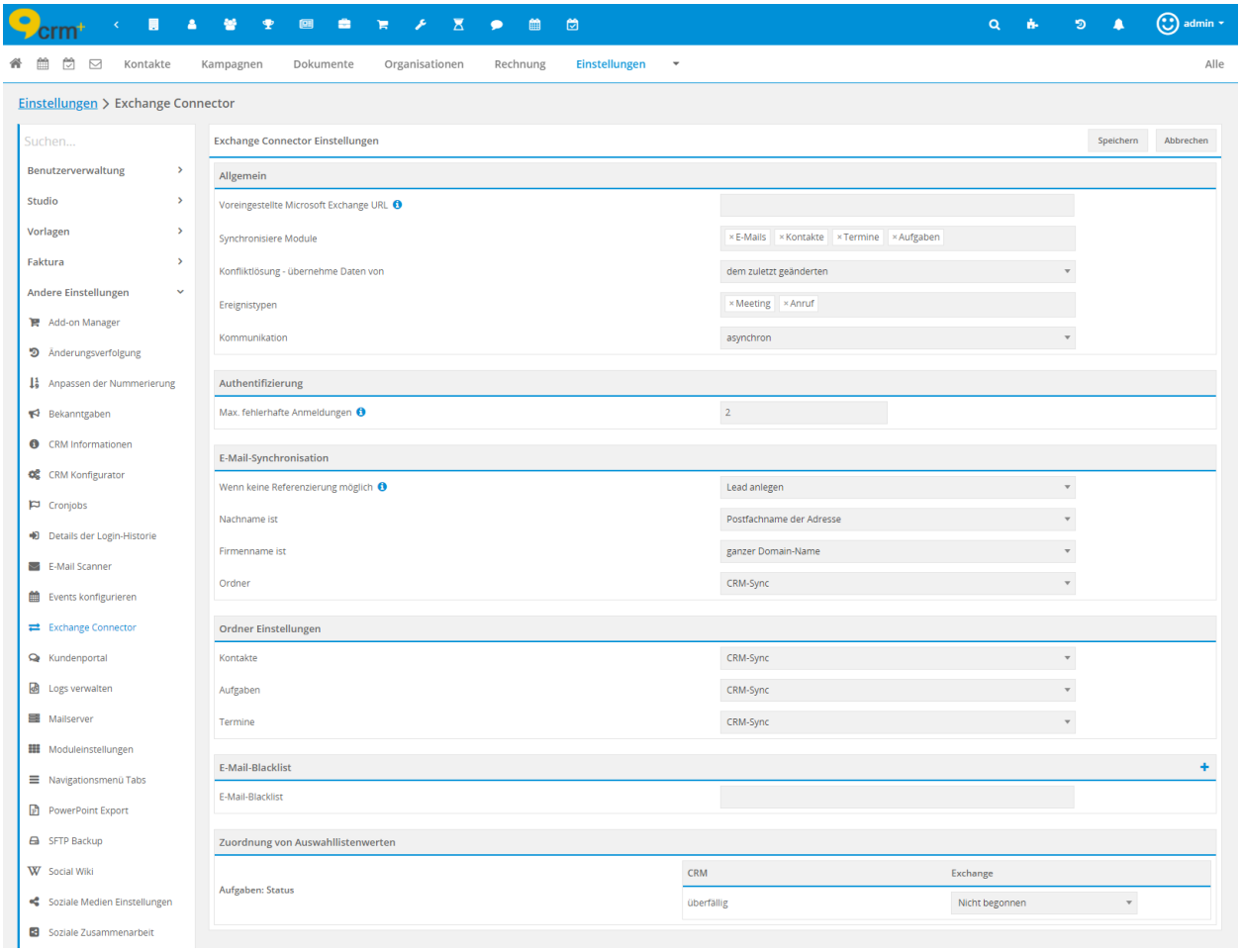
8.6.11 Exchange Connector

In diesem Einstellungspunkt wird die Konfiguration der Anbindung an Microsoft Exchange vorgenommen.

Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Einstellungspunkte ist im Handbuch im Abschnitt *Administration* verfügbar.

Für einen ersten, kurzen Überblick hier noch die Ansichten der Detail- und Bearbeitungsansicht:


admin
Kontakte
Kampagnen
Dokumente
Organisationen
Rechnung
Einstellungen
Alle
Einstellungen > Exchange Connector
Suchen...
Benutzerverwaltung
Studio
Vorlagen
Faktura
Andere Einstellungen
Add-on Manager
Änderungsverfolgung
Anpassen der Nummerierung
Bekanntgaben
CRM Informationen
CRM Konfigurator
Cronjobs
Details der Login-Historie
E-Mail Scanner
Events konfigurieren
Exchange Connector
Kundenportal
Logs verwalten
Mailserver
Moduleinstellungen
Navigationsmenü Tabs
PowerPoint Export
SFTP Backup
Exchange Connector Einstellungen
Bearbeiten
Allgemein
Voreingestellte Microsoft Exchange URL
Synchronisiere Module
E-Mails, Kontakte, Termine, Aufgaben
Konfliktlösung - übernehme Daten von
dem zuletzt geänderten
Ereignistypen
Meeting, Anruf
Kommunikation
asynchron
Authentifizierung
Max. fehlerhafte Anmeldungen
2
E-Mail-Synchronisation
Wenn keine Referenzierung möglich
Lead anlegen
Nachname ist
Postfachname der Adresse
Firmenname ist
ganzer Domain-Name
Ordner
CRM-Sync
Ordner Einstellungen
Kontakte
CRM-Sync
Aufgaben
CRM-Sync
Termine
CRM-Sync
E-Mail-Blacklist
E-Mail-Blacklist
Zuordnung von Auswahllistenwerten
Aufgaben: Status
CRM
Exchange
überfällig
Nicht begonnen



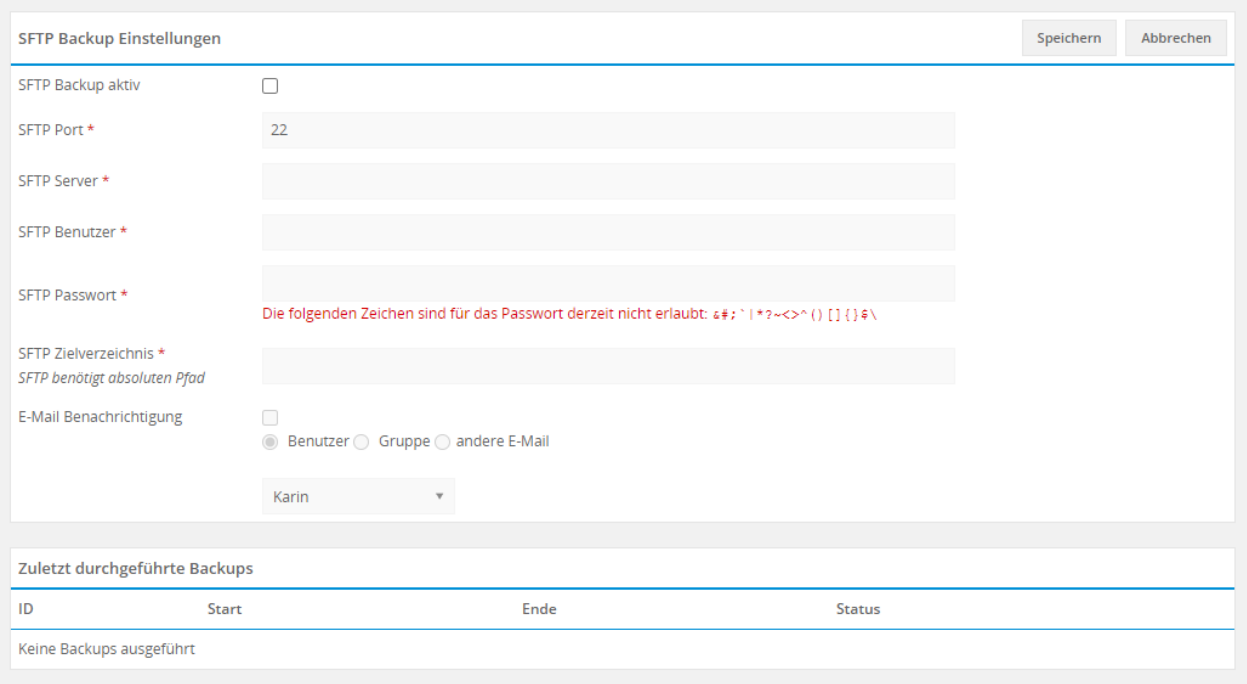
8.6.12 SFTP Backup

Durch die Brainformatik GmbH werden täglich Backups der Datenbank und des sog. “Storage-Ordners” (Speicherort der Bilder, Dokumente etc.) aller Cloud Systeme erstellt.

Diese Backups sind immer rückwirkend für die letzten 7 Tage verfügbar. Backups, die älter als 7 Tage sind, werden automatisch gelöscht.

Sie haben jedoch zusätzlich die Möglichkeit, ein zusätzliches/eigenes Backup einzurichten, welches 1x täglich die Datenbank und den Storage-Ordner auf ihrem eigenen *SFTP Server* sichert.

Bei einem SFTP Backup werden die Datenbank sowie alle Dateianhänge (Bilder, Dokumente etc.) als *Zip*-Datei vom Webserver auf Ihren SFTP-Server exportiert.



Bemerkung: Der für das SFTP Backup benötigte *Cronjob* wird autom. durch die Einrichtung des SFTP Backups aktiviert. Das Backup wird automatisch jede Nacht um 02:00 Uhr MEZ gestartet.

Folgende Felder stehen bei der Konfiguration zur Verfügung:

Feld	Erklärung
SFTP Backup aktiv	Checkbox, um das SFTP Backup zu aktivieren/deaktivieren.
SFTP Port *	Angabe des zu verwendenen Ports (Standardport 22)
SFTP Server *	Adresse des SFTP Servers
SFTP Benutzer *	Benutzername des SFTP Benutzers
SFTP Passwort *	Passwort des SFTP Benutzers. Die folgenden Zeichen sind für das Passwort derzeit nicht erlaubt: & # ; | * ? ~< > ^ ( ) [ ] { } $ \
SFTP Zielverzeichnis *	Pfadangabe, in welchem Verzeichnis das Backup gespeichert werden soll. Hinweis: SFTP benötigt immer den absoluten Pfad.
E-Mail Benachrichtigung	E-Mail Benachrichtigung über SFTP Backup Erstellung. Als Empfänger können hier Benutzer oder Gruppen gewählt werden. Alternativ kann auch eine beliebige E-Mail Adresse eingetragen werden. Hinweis: Der *Mailserver* in den globalen Einstellungen muss entsprechend konfiguriert sein.

* = Pflichtfeld

Bemerkung: Bei Einrichtung des SFTP Backups kontaktieren Sie bitte die Brainformatik GmbH, da ein sog. „Handshake“ durchgeführt und der Server Key bestätigt werden muss.

In den SFTP Einstellungen werden im Block “Zuletzt durchgeführte Backups” die zuletzt durchgeführten Backups aufgelistet.

Neben der Anzeige der Start- und Endzeit des Backups, wird auch der Status angezeigt, ob das Backup erfolgreich durchgeführt werden konnte. Sollte hier ein Fehler aufgetreten sein, sind entsprechende Logdateien vorhanden.

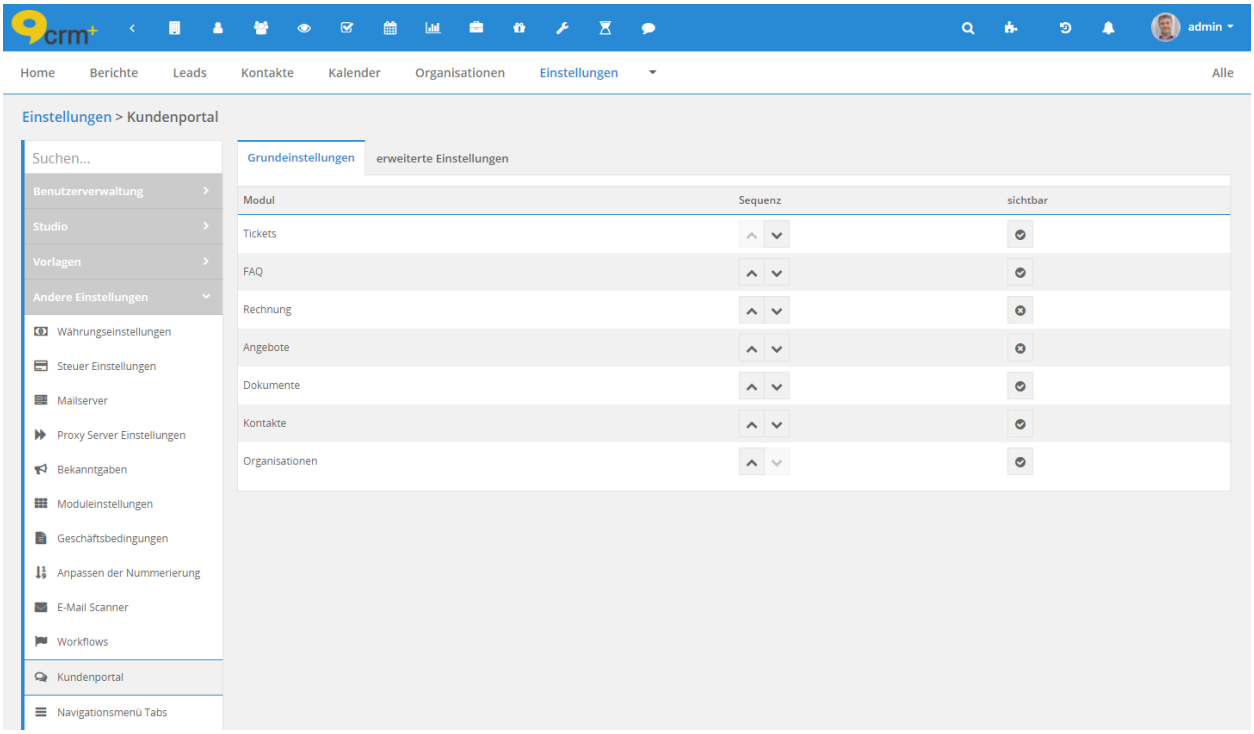
8.6.13 Kundenportal

Mit dem Kundenportal, welches in CRM+ integriert ist, stellen Sie Ihren Kunden eine Plattform zur Verfügung, in welcher Tickets erstellt und beantwortet werden können, als auch relevante Datensätze aus diversen Modulen für Kunden einsehbar sind.

Im Einstellungspunkt “Kundenportal” wird die Sichtbarkeit (Spalte “sichtbar”) und Reihenfolge (Spalte “Sequenz”) der Module eingestellt, welche im Kundenportal verfügbar sind.

Bemerkung: Die grundlegende Konfiguration muss vorab im Einstellungspunkt *CRM Konfigurator - Kundenportal* vorgenommen werden.

Im ersten Tab “Grundeinstellungen” können Sie die Modulposition und die Sichtbarkeit im Kundenportal einstellen.



Nutzen Sie die Pfeilbuttons in der Spalte “Sequenz”, um die Position der Module zu verändern.

Mit einem Klick auf einen Button in der Spalte “sichtbar” bestimmen Sie, welche der folgenden Module im Kundenportal angezeigt oder ausgeblendet werden:

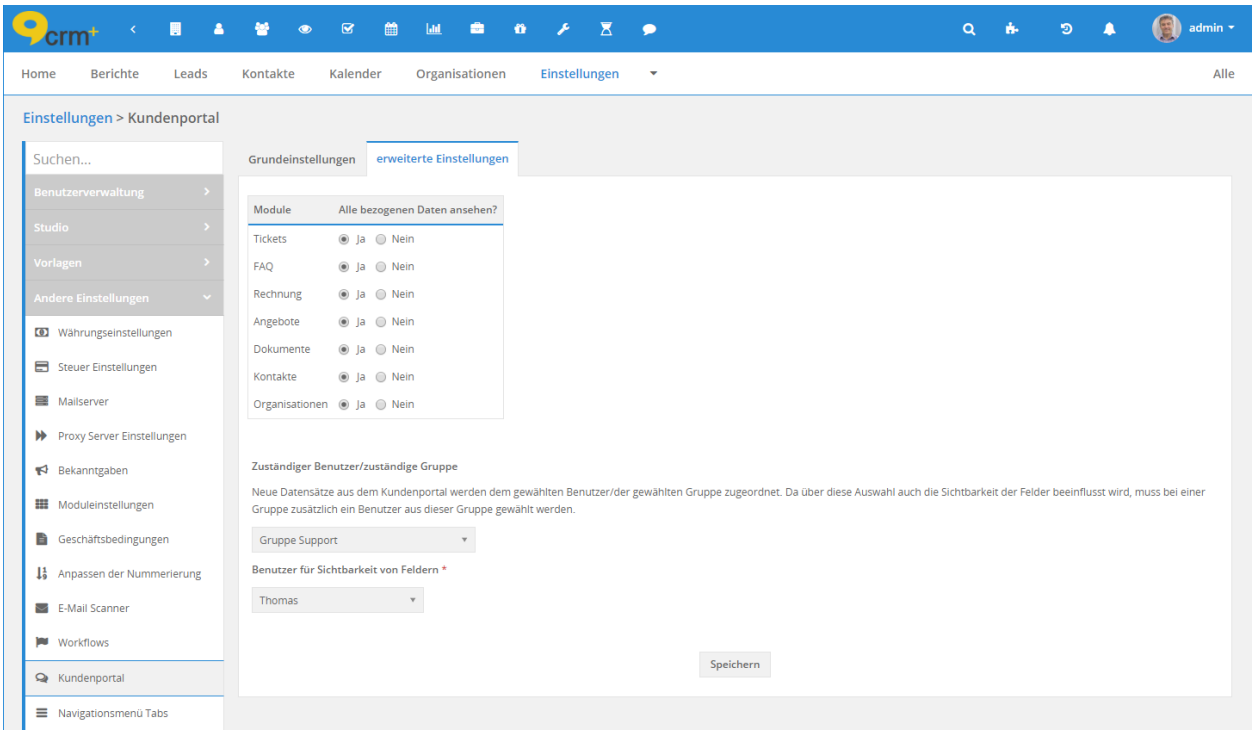
- Tickets - Erstellung/Bearbeitung von Tickets, die direkt in CRM+ in das Modul *Tickets* übertragen werden.
- FAQ - Nutzen Sie die FAQ/Wissensbasis, um Beiträge für das Kundenportal sichtbar zu machen.
- Rechnung - mit dem Kunden verknüpfte *Rechnungen* sind einsehbar
- Angebote - mit dem Kunden verknüpfte *Angebote* sind einsehbar

- Dokumente - mit dem Kunden verknüpfte *Dokumente* sind einsehbar
- Kontakte - mit dem Kunden verknüpfte *Kontakte* sind einsehbar
- Organisationen - mit dem Kunden verknüpfte *Organisationen* sind einsehbar

Beispiel

Im oberhalb dargestellten Screenshot „Kundenportal - Grundeinstellungen“ sind die Module „Rechnung“ und „Angebote“ nicht sichtbar.

Im zweiten Tab “erweiterte Einstellungen” bestimmen Sie pro Modul, ob die bezogenen Daten einsehbar sind oder nicht.



Module - Alle bezogenen Daten ansehen?

Pro Modul wird hier eingestellt, ob die bezogenen Daten (referenzierten Datensätze) einsehbar sind oder nicht.

Beispiel

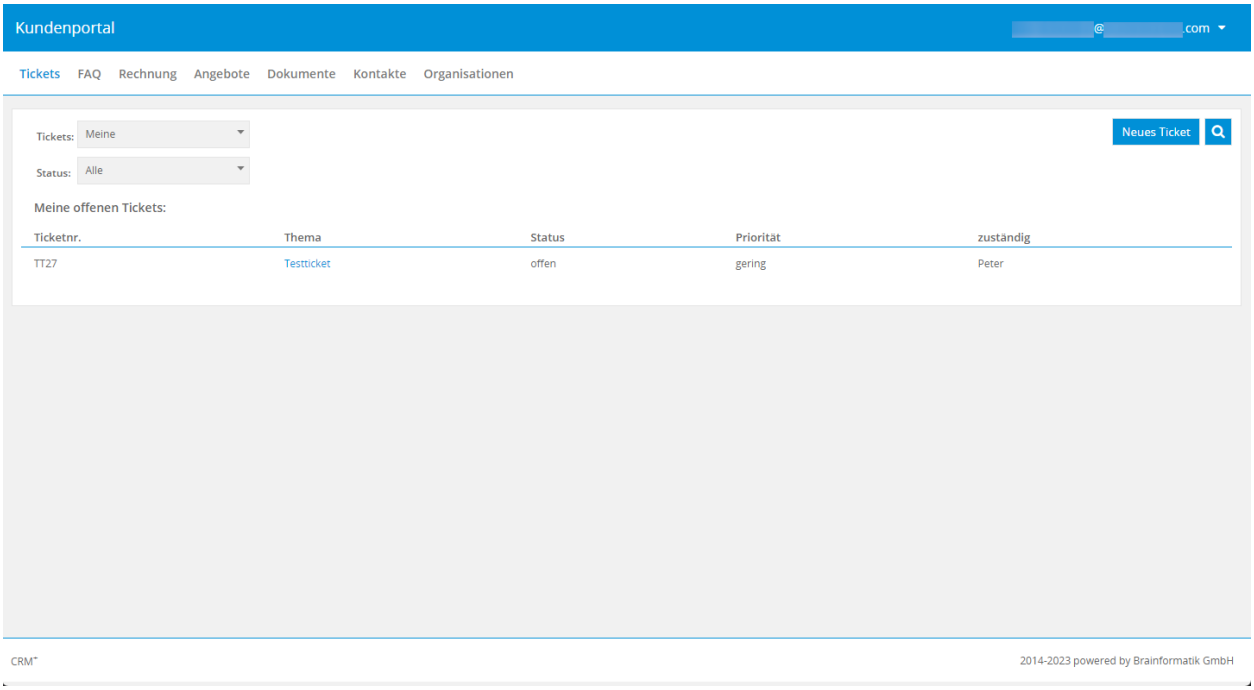
Ihr Kunde hat mehrere Mitarbeiter, die Tickets erstellen dürfen. Wenn „Ja“ ausgewählt ist, können die Mitarbeiter Ihres Kunden die Tickets der Kollegen sehen. Weiterhin können Sie weiter unten einen zuständigen Benutzer oder eine zuständige Gruppe auswählen, für die alle Tickets zugewiesen werden. Da über diese Auswahl auch die Sichtbarkeit der Felder beeinflusst wird, muss bei einer Gruppe zusätzlich ein Benutzer aus dieser Gruppe gewählt werden. Klicken Sie auf „Speichern“, um Ihre Einstellungen zu übernehmen.

Zuständiger Benutzer/zuständige Gruppe

Neue Datensätze aus dem Kundenportal werden dem gewählten Benutzer/der gewählten Gruppe zugeordnet. Da über diese Auswahl auch die Sichtbarkeit der Felder beeinflusst wird, muss bei einer Gruppe zusätzlich ein Benutzer aus dieser Gruppe gewählt werden.

In der Auswahlliste können hier *Benutzer* oder *Gruppen* gewählt werden.

Wie sich das Kundenportal nach dem Login darstellt, ist im folgenden Screenshot dargestellt:



Bemerkung: Weitere Einstellungen für das Kundenportal können im Einstellungspunkt *CRM Konfigurator - Kundenportal* vorgenommen werden.

8.6.14 Logs verwalten

Bemerkung: Dieser Bereich ist lediglich für CRM+ InHouse-Installationen verfügbar.

Sollte es zu Problemen im CRM System kommen, werden in die Logdateien die entsprechenden Einträge/Fehlermeldungen geschrieben.

Die verschiedenen Logdateien (z.B. php_error.log, sql.log usw.) werden dabei einzeln aufgelistet:



Die Dateien können zur Analyse an die Brainformatik GmbH übergeben werden, um z.B. ein Fehlverhalten identifizieren zu können.

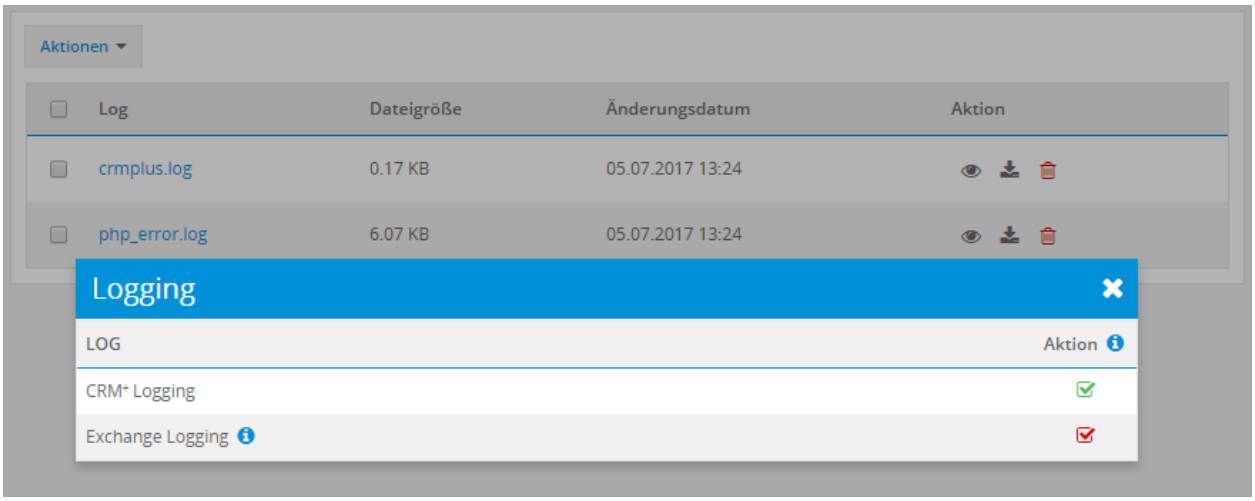
Über den Button “Aktionen” können Sie Logs verwalten oder vorhandene Logdateien löschen. Klicken Sie auf “Aktionen” und “Verwalte Logging”, um im nächsten Fenster das Logging zu aktivieren/deaktivieren.

Wird das CRM+ Logging aktiviert (grüner Button), kann separat das Logging für den Exchange Connector aktiviert oder deaktiviert werden.

Voraussetzung für das Logging des *Exchange Connector* ist, dass Ihr *Exchange Konto* im *Modulmanager* entsprechend eingetragen wurde.

Klicken Sie erneut auf den grünen Button, wird das Logging für den ausgewählten Bereich wieder deaktiviert (roter Button).

Liegt kein Problem vor, wird bei aktivem Logging lediglich die Datei “crm.log” erstellt.



8.6.15 Mailserver

Über den globalen Postausgangsserver (auch *SMTP*-Server genannt) werden verschiedene Systembenachrichtigungen mittels E-Mail versendet.

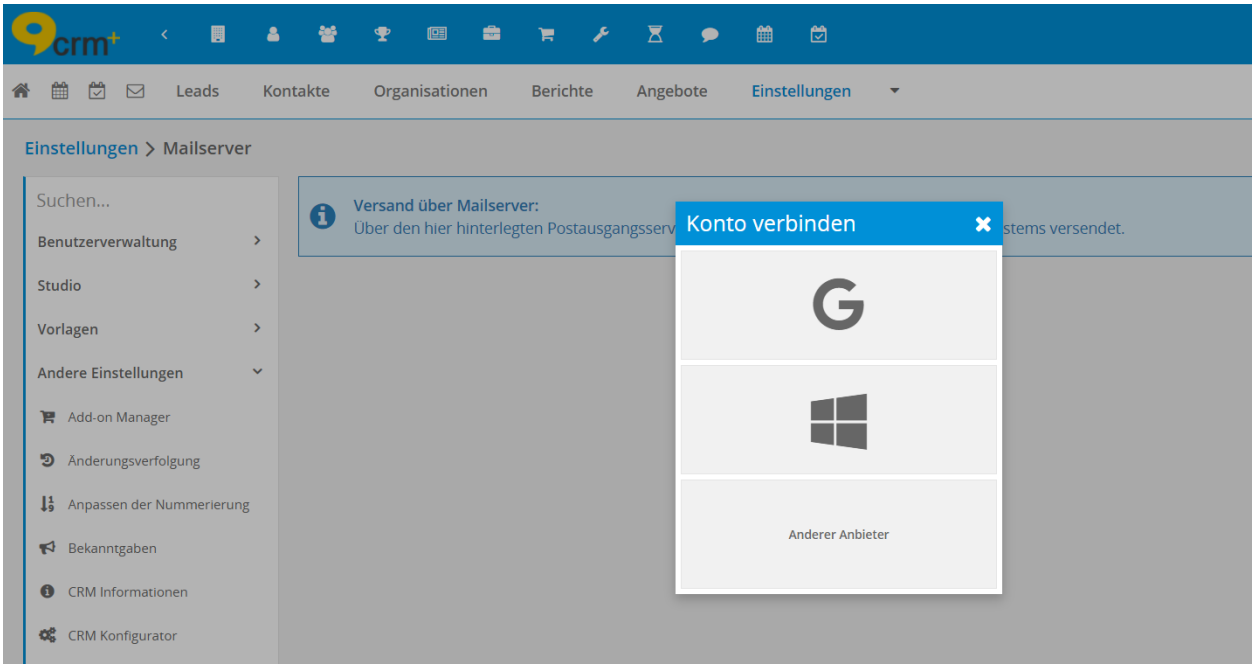
Zu den Systembenachrichtigungen zählen:

- Terminbenachrichtigungen (u.a. Terminerinnerungen/-einladungen)
- *Benachrichtigungen abonnierter Datensätze*
- Benachrichtigung per E-Mail von Kommentaren
- Statusnachrichten zu Tickets
- *Berichte mit Zeitplanung*

Bemerkung: Eine Authentifizierung per *OAuth* Zugriffsschlüssel ist für den Mailserver möglich. Die Integration umfasst aktuell nur E-Mail Konten von Google und Office365.

E-Mail Postfächer dieser Anbieter, welche als Mailserver angelegt werden, können mittels OAuth entsprechend authentifiziert werden.

Nach dem Anklicken auf das Plus Symbol oben rechts (Tooltip „E-Mail Konto hinzufügen“) wird grundsätzlich das Popup „Konto erstellen“ angezeigt, in welchem ausgewählt werden kann, ob für die Authentifizierung am E-Mail Postfach ein OAuth Zugriffsschlüssel genutzt werden soll:

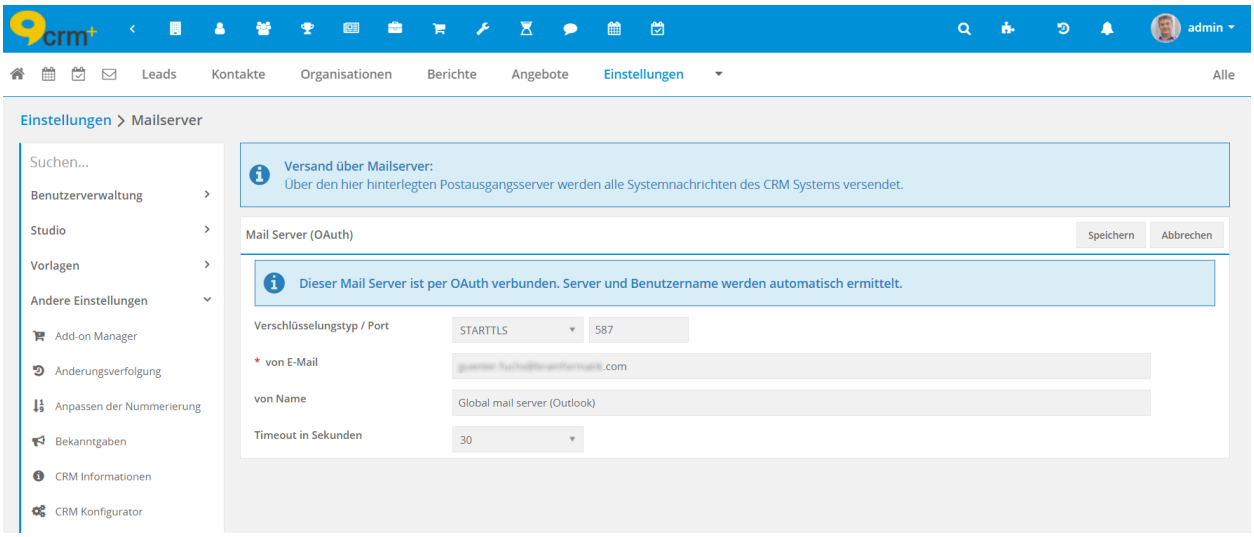


Wie bereits beschrieben kann aktuell nur bei den oben genannten E-Mail Anbietern eine OAuth Authentifizierung genutzt werden.

Mailserver einrichten und OAuth Authentifizierung nutzen

Der Ablauf der OAuth Authentifizierung ist im Abschnitt *E-Mail Postfächer - OAuth Authentifizierung* detailliert beschrieben.

Nach der Authentifizierung sind alle notwendigen Daten des Mailservers bereits eingetragen:



Abschließend müssen die Einstellungen nur noch gespeichert werden.

Wird im Popup „Konto erstellen“ die „Andere Anbieter“ Schaltfläche angeklickt, müssen die Einstellungen manuell eingegeben werden.

- **Servername:** Name oder IP Adresse des Postausgangsservers z.B. smtp.domain.de
- **Verschlüsselungstyp/Port:** Verschlüsselungstyp und *Port* des Servers, je nach Anbieter unterschiedlich. Der Standardport im CRM ist Port 25.

- **von E-Mail:** Die E-Mail Adresse, von der E-Mails versendet werden.

Optionale Einstellungen:

- **Nutzername:** Benutzer für die Authentifikation.
- **Passwort:** Passwort für die Authentifikation.
- **von Name:** Wird der Name hinterlegt, erscheint er beim Absender anstatt der E-Mail Adresse.
- **Authentifikation erforderlich?:** Der Server erfordert eine Anmeldung.

Bemerkung: Sollten Sie das Kundenportal einsetzen, werden E-Mails an Ihre Kunden mittels dem hier eingetragenen Mailserver versendet.

8.6.16 Moduleinstellungen

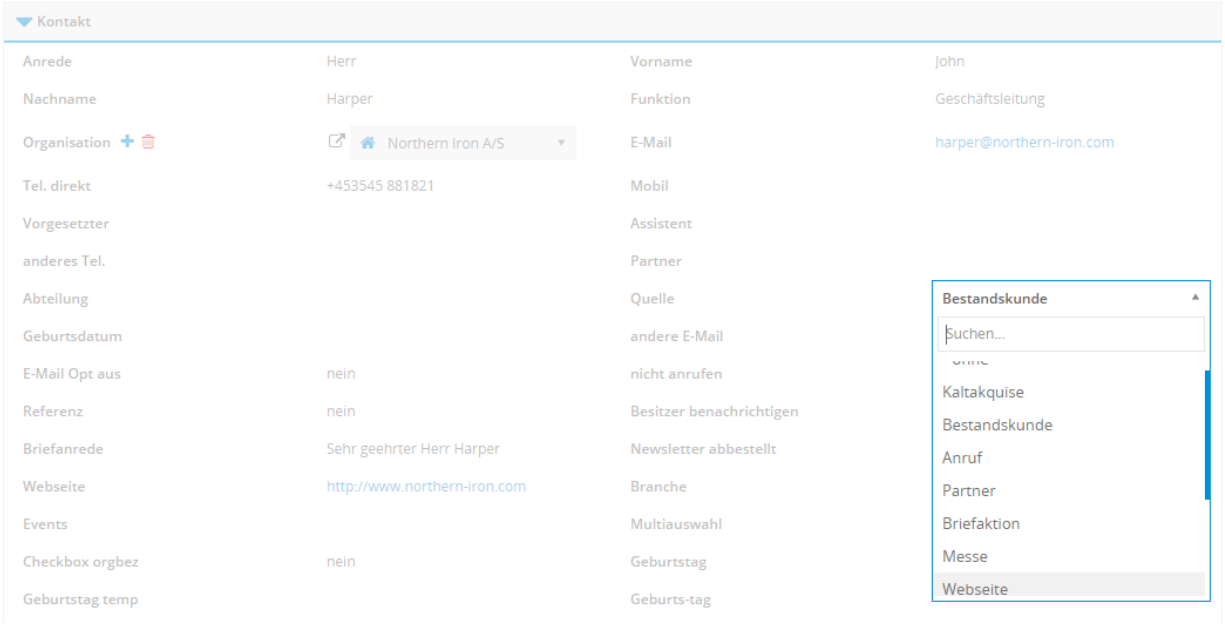
Die CRM+ Module können in diesem Einstellungsmenü wie folgt konfiguriert werden:

Standard Besitzer (bei Schnittstellen genutzt)

In dieser Spalte bestimmen Sie den Standard Benutzer, der für Schnittstellen genutzt wird. Somit werden neue Datensätze mit dem eingestellten Benutzer als zuständiger erstellt. Es kann keine Gruppe sondern nur ein CRM Benutzer ausgewählt werden.

Ajax Bearbeitung

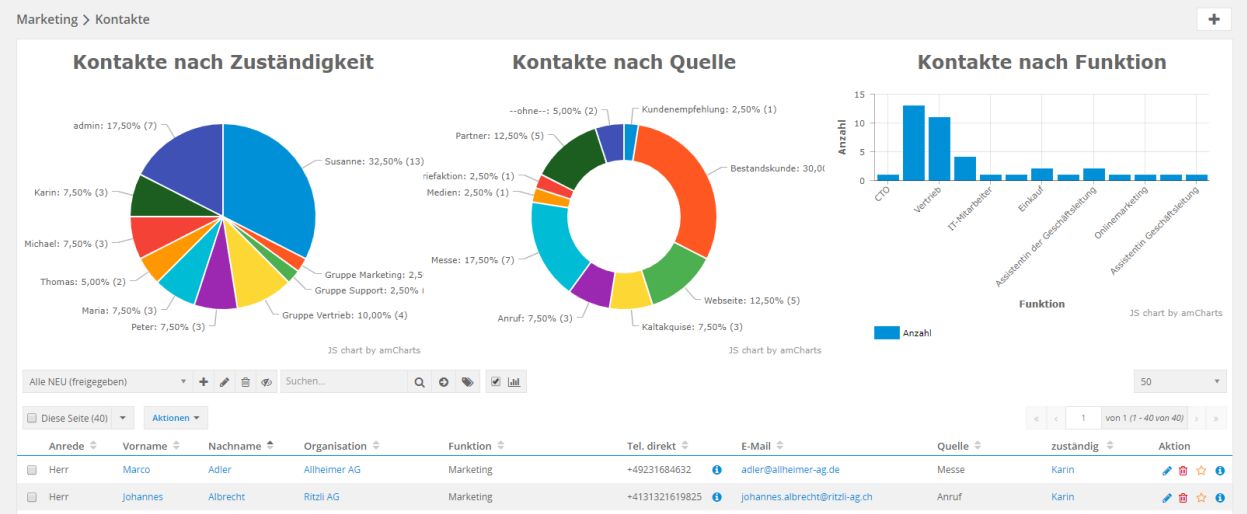
Aktivieren Sie hier die Checkbox, um im ausgewählten Modul die Quick-Edit Funktion nutzen zu können. Gewöhnlich bearbeiten Sie Felder, indem Sie auf "Bearbeiten" klicken und alle Feldwerte bearbeitet werden können. Mit der Quick-Edit Funktion können Sie direkt aus der Detailansicht per Doppelklick auf das gewünschte Feld zugreifen und Werte ändern.



Die Ajax Bearbeitung ist für die meisten Feldtypen möglich.

Charts in Listenansicht

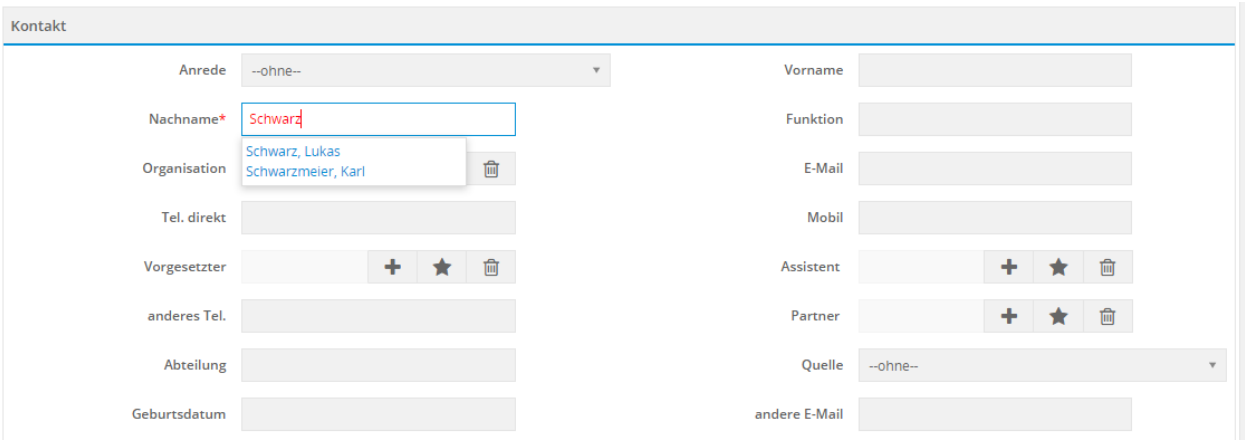
Mit dieser Einstellung bestimmen Sie, ob in der Listenansicht eines Moduls die Erstellung von Charts (grafische Auswertung) möglich ist. Dabei kann der Administrator Charts anlegen, wobei die Benutzer bei Bedarf diese Charts anzeigen lassen können.



Dublettensuche

Bestimmen Sie hier für das jeweilige Modul, ob die Dublettensuche bei Eingabe eines neuen Datensatzes aktiv oder inaktiv ist. Ist es aktiv, zeigt Ihnen das System während der Eingabe des Namens, ob ein Datensatz mit gleichem Namen bereits existiert. Wenn nur eine Dublette vorhanden ist, wird der eingegebene Name rot angezeigt. Ist mehr als eine Dublette vorhanden, werden diese unter dem eingegebenen Namen angezeigt. Ab welcher Zeichenzahl das System nach Dubletten sucht, hängt von der Einstellung jedes Benutzers ab (unter "*Meine Einstellungen*").

Nachfolgend ein Beispiel für eine Dublette im Modul Kontakte bzw. Personen:



Bemerkung: Sollten Sie die Checkbox für die Dublettensuche bei Organisationen deaktivieren und eine Dublette, also eine Organisation mit gleichem Namen erstellen, wird Sie das System durch ein Warnhinweis trotzdem darauf aufmerksam machen (diesen Organisationsnamen gibt es bereits). Die Erstellung von Dubletten ist im Modul Organisationen nicht möglich. Der Speichervorgang kann somit nicht abgeschlossen werden, bevor Sie den Namen nicht ändern.

Einfache Navigation

Wenn die einfache Navigation aktiviert ist, wird in Listenansichten und Popups für das jeweilige Modul eine Navigation ohne genaue Datensatzanzahl erzeugt. Dies erhöht die Geschwindigkeit des Seitenaufbaus. Bei Bedarf kann die genaue Navigation nachgeladen werden.

Löschen mit Referenz

Beim Löschen einzelner Datensätze ist es möglich, auch Referenzen löschen zu lassen. Im Standard ist die Funktion deaktiviert, sie kann jedoch je Modul entweder als Benutzerauswahl oder immer aktiviert werden. Im Bearbeitungsmodus der Moduleinstellungen stehen folgende Optionen, separat einstellbar für jedes Modul, für das Löschen zur Verfügung:

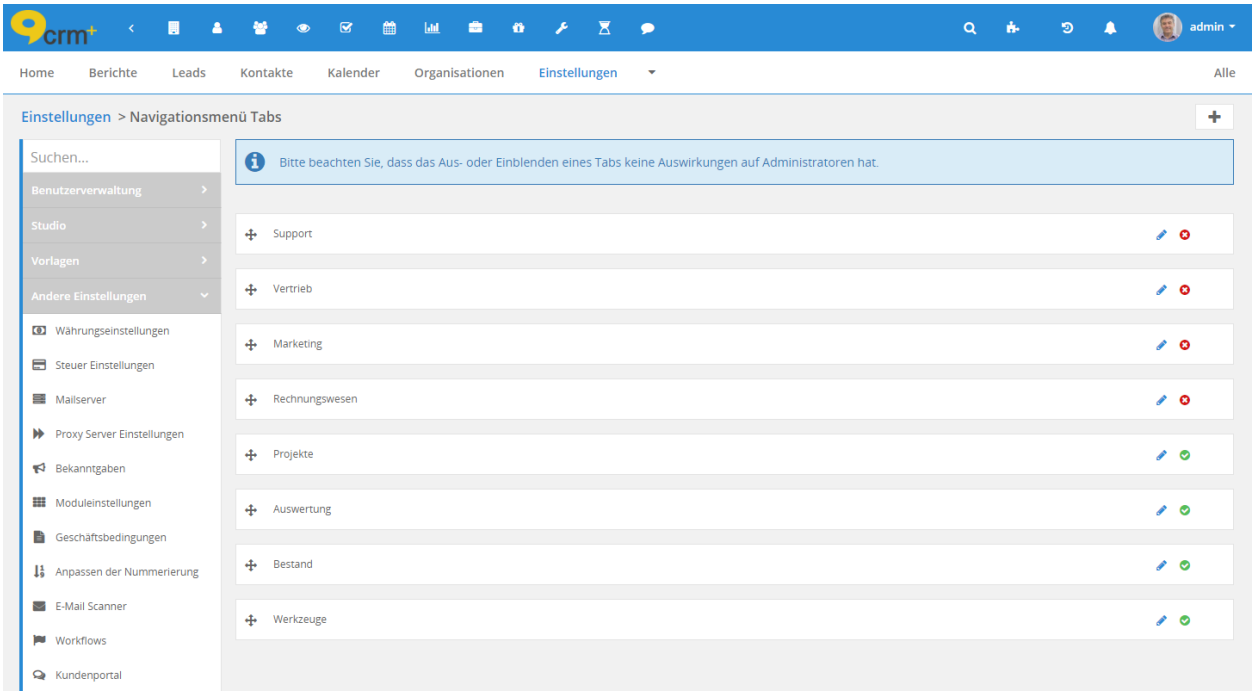
- Löschen ohne Referenz
- Löschen mit Referenz
- Benutzer entscheidet

8.6.17 Navigationsmenü Tabs

Konfigurieren Sie hier Ihre Navigationsmenüs für die Modulleiste. Eine detaillierte Beschreibung der Modulleiste entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Modulleiste*.

Neben der Auswahl “Alle”, gibt es weitere *Modulgruppen*, die Sie frei konfigurieren können.

Modulgruppen sind thematisch zusammengefasste Module, welche dann - je nach Auswahl - auf der linken Seite in der Modulleiste angezeigt werden.



Sie können Modulgruppen verschieben, deaktivieren/aktivieren und bearbeiten.

Verschieben

Verschieben Sie eine Modulgruppe, indem Sie mittels des Icons “Pfeilkreuz” mit gedrückter linker Maustaste die Position per *Drag And Drop* verändern.

Deaktivieren/Aktivieren

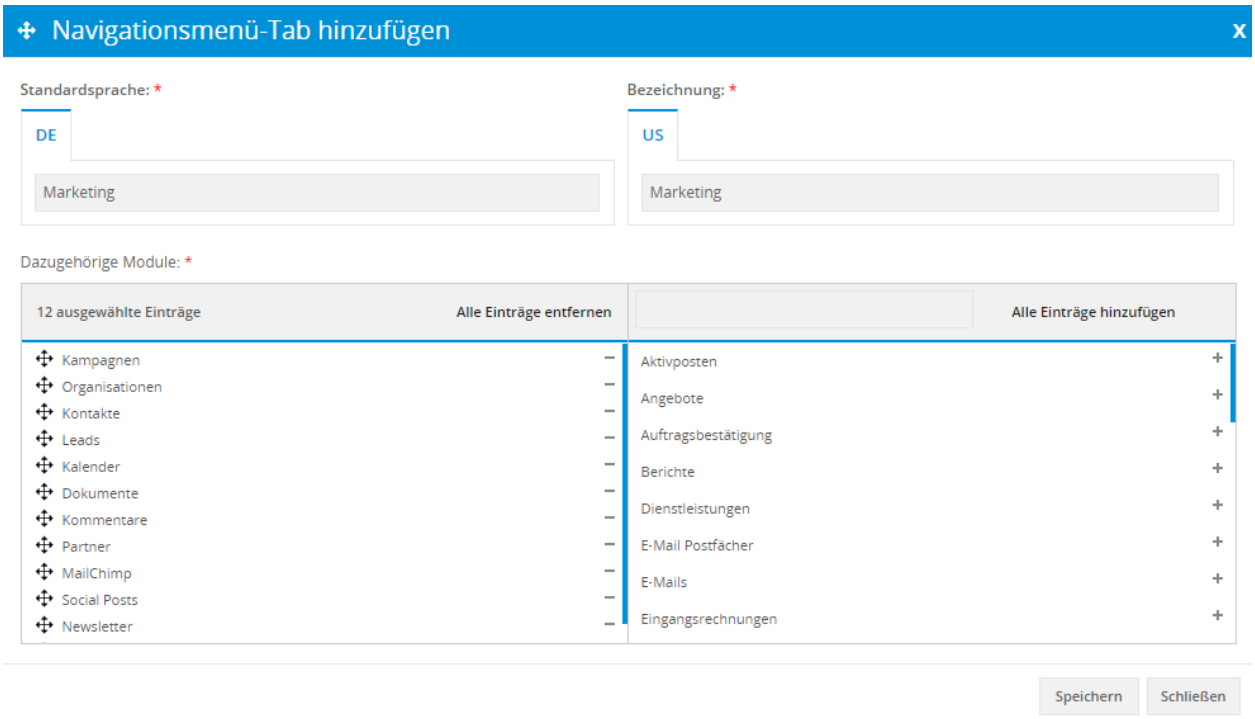
Deaktivieren Sie bei Bedarf eine Modulgruppe, indem Sie auf das Icon “x” klicken. Natürlich können Sie diesen Vorgang rückgängig machen und die Modulgruppe wieder aktivieren, indem Sie auf das Icon “Haken” klicken.

Bemerkung: Bitte beachten Sie, dass das Aus- oder Einblenden eines Tabs keine Auswirkungen auf Administratoren hat.

Bearbeiten

Um einen Arbeitsbereich (z.B. Marketing) bearbeiten zu können, klicken Sie rechts auf das Icon “Stift”.

Warnung: Die Auswahl/Modulgruppe „Alle“ kann nicht konfiguriert werden. Dies bedeutet, dass der jeweilige Benutzer alle Module einsehen kann, die ihm über die Berechtigung freigegeben wurden.



Vergeben Sie einen passenden Namen für diesen Arbeitsbereich. Die Standardsprache ist Deutsch, jedoch können Sie die Bezeichnung auch in die weiteren verfügbaren Sprachen (US, FR, IT, ES) anpassen.

Unter dem Punkt “Dazugehörige Module” sehen Sie in der Liste links die verfügbaren Module für diesen Arbeitsbereich. In der Liste rechts die weiteren Module, die Sie entweder per *Drag And Drop* nach links ziehen können, oder per Klick auf das Plus Symbol. In diesem Fall reiht sich das eben ausgewählte Modul ans Ende der linken Liste.

Dieses Vorgehen verwenden Sie auch, wenn Sie ausgewählte Module wieder entfernen möchten. Hier klicken Sie jedoch auf das Minus Symbol oder alternativ per *Drag And Drop*.

Klicken Sie anschließend auf “Speichern”, wenn Sie Ihre Eingaben abgeschlossen haben. Klicken Sie auf “Schließen”, wird Ihre Eingabe verworfen.

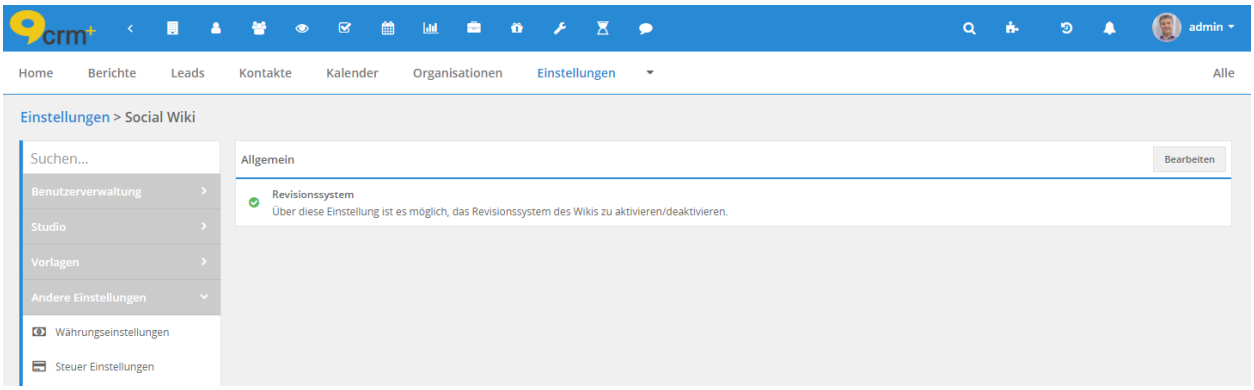
8.6.18 PowerPoint Export

Definieren Sie in diesem Einstellungsmenü das Layout und Design der Folien für den *Powerpoint* Export, dass Sie über das Modul *Berichte* generieren können.

Dabei können Sie z.B. Schriftarten, Schriftgröße, Schriftfarbe oder auch Variablen in der Fußzeile wie Seitenzahlen oder das Datum ändern.

8.6.19 Social Wiki

Über diesen Einstellungspunkt ist es möglich, das Revisionssystem des Moduls *Social Wiki* zu aktivieren bzw. deaktivieren, um die Änderungen eines Beitrags von der Erstellung bis zum aktuellen Datum zu vergleichen.



Um das Revisionssystem zu aktivieren/deaktivieren, klicken Sie auf den Button “Bearbeiten” und haken die Checkbox an bzw. ab.

Damit die Einstellungen übernommen werden, klicken Sie anschließend auf “Speichern”. Wenn Sie die Einstellungen verwerfen möchten, nutzen Sie den “Abbrechen” Button.

8.6.20 Soziale Medien Einstellungen

In diesem Einstellungspunkt wird die Anbindung zu YouTube konfiguriert.

YouTube

Klicken Sie auf den Button “Bearbeiten”, um die Einstellungen vornehmen zu können. Eine entsprechende Anleitung ist im Bearbeitungsmodus verlinkt (Link „Anleitung“).

Wenn die Authentifizierung erfolgreich abgeschlossen wurde, können *Youtube* Videos in einem *Widget* im *Home* eingebunden werden.

8.6.21 Soziale Zusammenarbeit

In diesem Einstellungsmenü werden die Benachrichtigungsoptionen, sowohl für abonnierte Datensätze als auch für Kommentare, definiert.

Abonnierte Datensätze

Jeder Benutzer, der einen Datensatz abonniert hat, erhält bei Änderungen an diesem Datensatz eine Benachrichtigung.

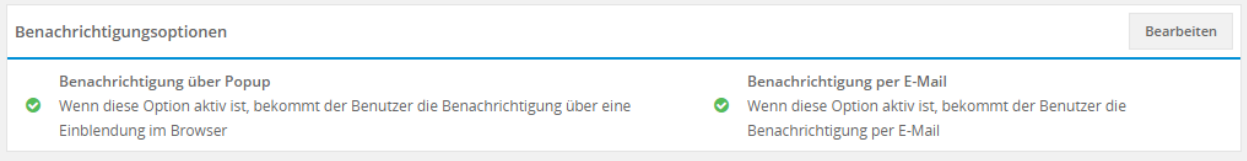
Detaillierte Beschreibung zur Funktionalität “Datensatz abonnieren” siehe Abschnitt „Detailansicht - Standardaktionen - Abonnieren“ (*Aktionen*)

Kommentare

Bei der Erstellung eines neuen Kommentars in einem Datensatz kann ausgewählt werden, welche *Benutzer*/*Gruppen* auf welche Art(en) benachrichtigt werden.

Detaillierte Beschreibung zu Kommentaren siehe Abschnitt *Kommentare*.

Klicken Sie auf "Bearbeiten", um per Checkbox die Optionen zu aktivieren/deaktivieren:



Es stehen zwei Optionen zur Auswahl:

Benachrichtigung über Popup:

Wenn diese Option aktiv ist, bekommt der Benutzer die Benachrichtigung über eine Einblendung im Browser (siehe hierzu auch Abschnitt *Nachrichtencenter*), also direkt in CRM+ selbst.

Benachrichtigung per E-Mail:

Wenn diese Option aktiv ist, erhält der Benutzer eine Benachrichtigung per E-Mail.

Bemerkung: Da die E-Mail Benachrichtigungen über den globalen Mailserver versendet werden, muss dieser im Einstellungspunkt *Globale Einstellungen - Andere Einstellungen - Mailserver* entsprechend konfiguriert sein.

Bemerkung: Benachrichtigungsoptionen welche hier deaktiviert werden, sind global - also für alle Benutzer - nicht mehr verfügbar!

8.6.22 Theme Anpassungen

Passen Sie in diesem Einstellungsmenü das Aussehen Ihrer CRM Anwendung nach Ihrem CI (Corporate Identity) an.

Dabei haben Sie nicht nur die Möglichkeit, das System mittels verschiedener Farben anzupassen, sondern auch ein Hintergrundbild einzurichten.

Farben können jeweils für die folgenden Bereiche einzeln definiert werden:

- Allgemein (z.B. Linkfarbe, Hauptfarbe und Textfarbe)
- Hintergrund (z.B. Hintergrundfarbe, Hintergrundbild)
- Moduldashboards (z.B. Textfarbe, Linkfarbe, Hintergrundfarbe Hintergrundbild)
- Login (z.B. Hintergrundfarbe, Header & Footer Farbe, Logo)
- Chart Farben (Farben können frei definiert werden)
- Zielflaggen Google Karte (Werte aus dem Feld „Typ" aus dem Modul „Organisationen")

Bemerkung: Änderungen in den Bereichen „Allgemein" und „Login" haben ebenfalls Auswirkungen auf das *Kundenportal*.

Eigenes Hintergrundbild verwenden: Laden Sie dazu das gewünschte Bild unter “Hintergrund” und “Datei hinzufügen” hoch.

Erlaubte Dateitypen sind: jpg, png, gif, jpeg. Das Bild darf maximal 4 MB groß sein.

Es wird empfohlen, ein Bild mit höchstens 1 MB Dateigröße zu verwenden, da der *Browser* das Bild bei jedem Seitenaufruf laden muss. Je größer das Bild ist, desto länger benötigt der Browser für die Darstellung.

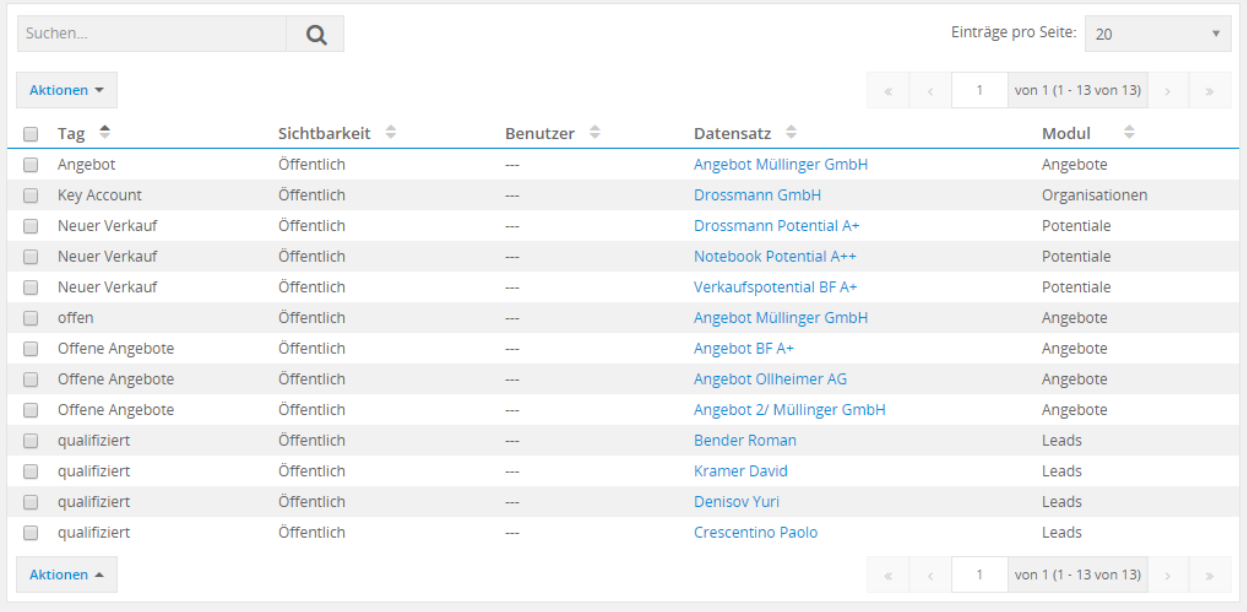
CRM Benutzer können unter *Weitere Einstellungen* nur bestimmen, welche Hintergrundfarbe für den eigenen Benutzerzugang hinterlegt werden soll. Voraussetzung ist, dass die Theme Anpassung vom Administrator aktiviert und kein Hintergrundbild geladen wurde.

8.6.23 Verwalten von Tags

Verwalten Sie alle erstellten Tags von jedem Benutzer in diesem Einstellungsmenü. Suchen Sie nach bestimmten Tags, können Sie im ersten Block das Suchfenster nutzen.

Um bestimmte Tags bearbeiten bzw. entfernen zu können, wählen Sie mindestens einen Tag aus, indem Sie die Checkbox anklicken.

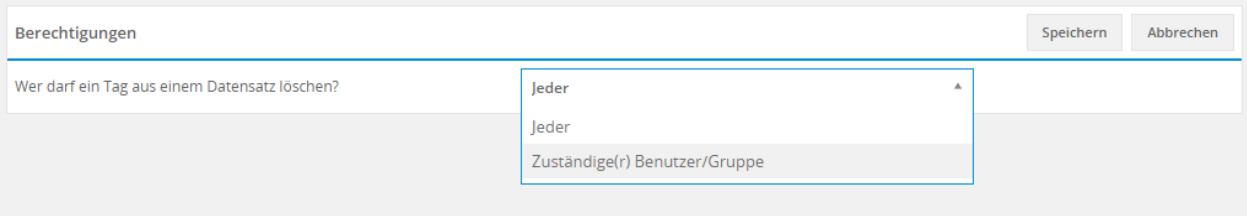
Unter “Aktionen” haben Sie die Möglichkeit, Tags zu bearbeiten (Namen ändern) oder zu entfernen.



Warnung: Entfernte Tags können nicht wiederhergestellt werden.

Im zweiten Block “Berechtigung” können Sie entscheiden, ob jeder Benutzer öffentlich erstellte Tags löschen darf, oder nur der zuständige Benutzer bzw. die zuständige Gruppe.

Warnung: Private Tags können nur vom Ersteller oder dem Administrator gelöscht werden.



Tags können durch einen Benutzer nur in der *Detailansicht* eines Datensatzes gelöscht werden.

Die Aktion “Tag löschen” erscheint bei *Mouseover* des Tags.

Warnung: Die Aktion „Tag löschen“ ist nur verfügbar, wenn nicht die Ansicht „Wolke“ eingestellt ist. Welche Ansicht verwendet wird, ist einstellbar in *Tag Einstellungen*.

Warnung: Tags generell umbenennen/bearbeiten ist nur über „Globale Einstellungen - Verwalten von Tags“ möglich.

8.6.24 Webformulare

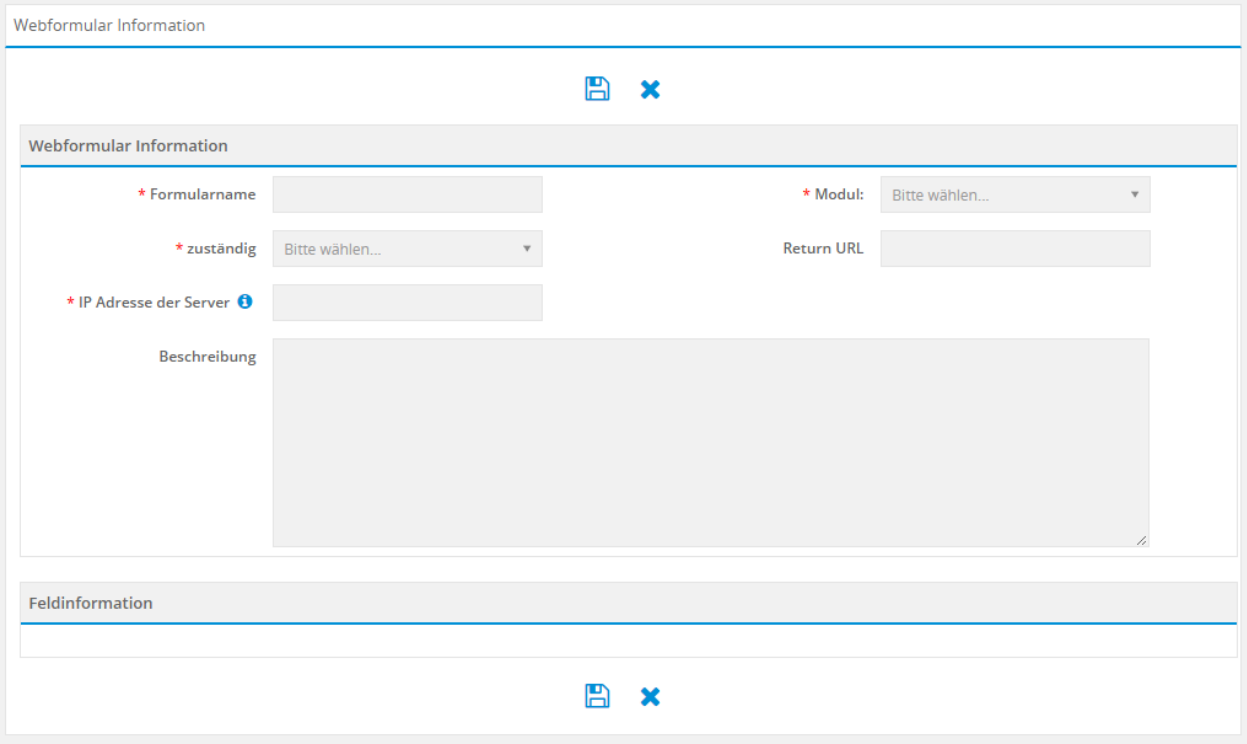
Ein Webformular ist ein Teil einer Webseite, welche es ermöglicht, durch Benutzer (Webseitenbesucher) eingegebene Daten an einen Server zu senden und verarbeiten/speichern zu können.

In diesem Einstellungspunkt können Sie ein neues Webformular erzeugen, um es für Ihre Webseite einbinden/nutzen zu können. Auf Ihrer Webseite eingegebene Daten können so autom. direkt in Ihr CRM+ System übertragen werden.

Beispiel

Webformulare werden dazu genutzt, um die in einem Kontaktformular auf Ihrer Webseite eingegeben Daten direkt an CRM+ zu übertragen. In CRM+ wird dann autom. ein neuer Datensatz im entsprechenden Modul erzeugt.

Nach dem Klicken auf das Plus Symbol, öffnet sich die Eingabemaske, um ein neues Webformular anzulegen:



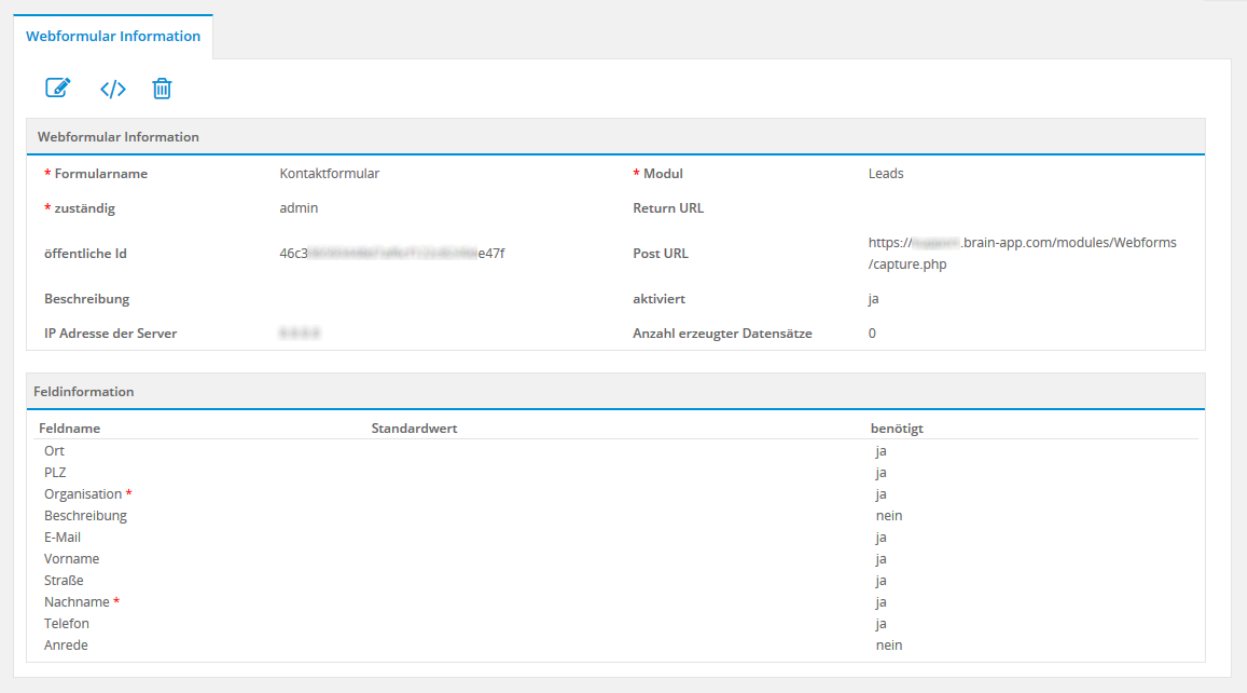
Folgende Felder stehen zur Verfügung:

- **Formularname** - Dient zur Identifizierung, sollten mehrere Webformulare verwenden werden.
- **Modul** - Hier stehen die Module Leads, Kontakte, Lieferanten und Partner zur Auswahl.
- **zuständig** - Tragen Sie ein, welcher Benutzer für die neuen Datensätze zuständig ist.
- **Return URL** - Diese Seite wird aufgerufen, nachdem das Webformular gespeichert wurde.
- **IP Adresse des Servers** - Geben Sie hier die IP Adresse des Servers ein, auf dem die Webseite mit diesem Formular laufen wird (Pflichtangabe bei Proxy-Servern oder Servern in einem NAT). Wichtig: Der Server benötigt eine statische IP Adresse.
- **Beschreibung** - Dient zur genaueren Identifizierung bei mehreren Webformularen.

Nachdem alle notwendigen Einstellungen vorgenommen wurden, können die gewünschten bzw. benötigten Feldinformationen aus dem gewählten Modul ausgewählt werden. Pflichtfelder sind standardmäßig bereits ausgewählt und können daher nicht deaktiviert werden.

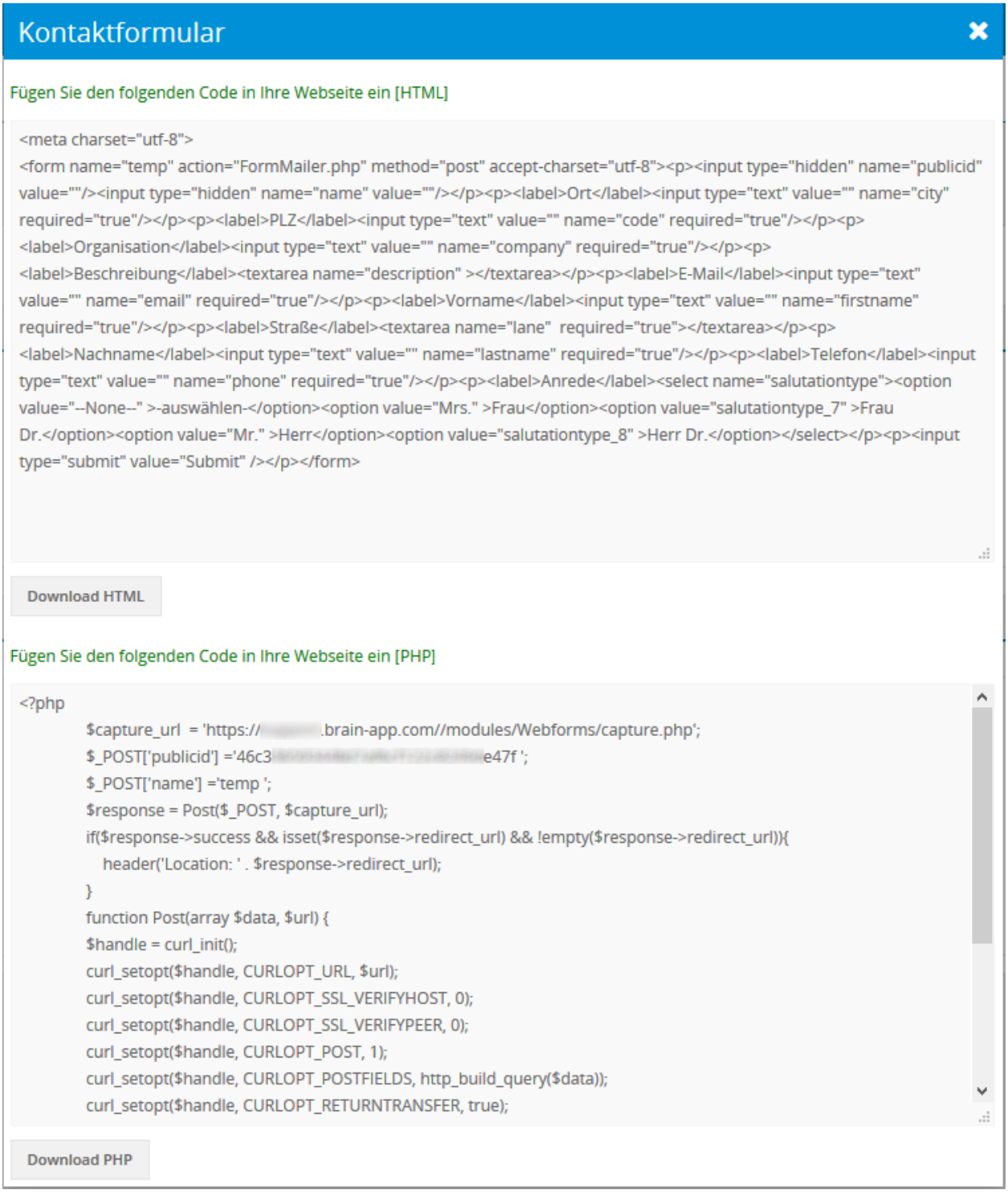
In der ersten Spalte “Feldinformation” wählen Sie durch Aktivieren der Checkbox die gewünschten Felder aus. Wenn die Auswahl abgeschlossen wurde, speichern Sie vorerst die Einstellung. Nun auf “Bearbeiten” klicken, um die restlichen Einstellungen “Standardwert” und “benötigt” vorzunehmen.

Mit einem Standardwert kann optional ein selbst definierter Wert als Standard in das CRM System eingetragen werden. Mit der Checkbox in der Spalte “benötigt” wird definiert, ob dieses Feld im Formular auf der Webseite ein Pflichtfeld ist. Somit muss dieses Pflichtfeld zwingend vom Kontakt gefüllt werden, damit das Formular abgesendet werden kann.



Nach dem Speichern der Einstellungen kann nun über den Button “HTML Quellcode” ein Popup Fenster geöffnet werden, in dem der Formular-Quelltext entsprechend exportiert werden kann.

Im Popup Fenster kann der *HTML*- und *PHP*-Quellcode nochmals angesehen und mittels der Buttons “Download HTML” und “Download PHP” direkt heruntergeladen werden:



Bemerkung: Optische Anpassungen (Schriften, Farben etc.) werden direkt - z.B. mittels *HTML*/*CSS* - in Ihrer Webseite bzw. in Ihrem CMS (Content Management System wie z.B. WordPress, Joomla oder TYPO3) durchgeführt.

Warnung: Mit Webformularen ist im Standard kein *Double Opt In* (Zustimmungsverfahren des Endverbrauchers zu Werbekontaktaufnahmen) möglich.

Bemerkung: Falls das Add-on *DS-GVO* aktiviert wurde, ist zu beachten, dass nun die DS-GVO-relevanten Felder bei der Speicherung eines neuen Datensatzes ebenfalls gefüllt werden müssen. Die Übergabe der Feldwerte aus dem Webformular sollte daher „versteckt“ durch das Formular stattfinden, da ansonsten Fehler bei der Speicherung auftreten.

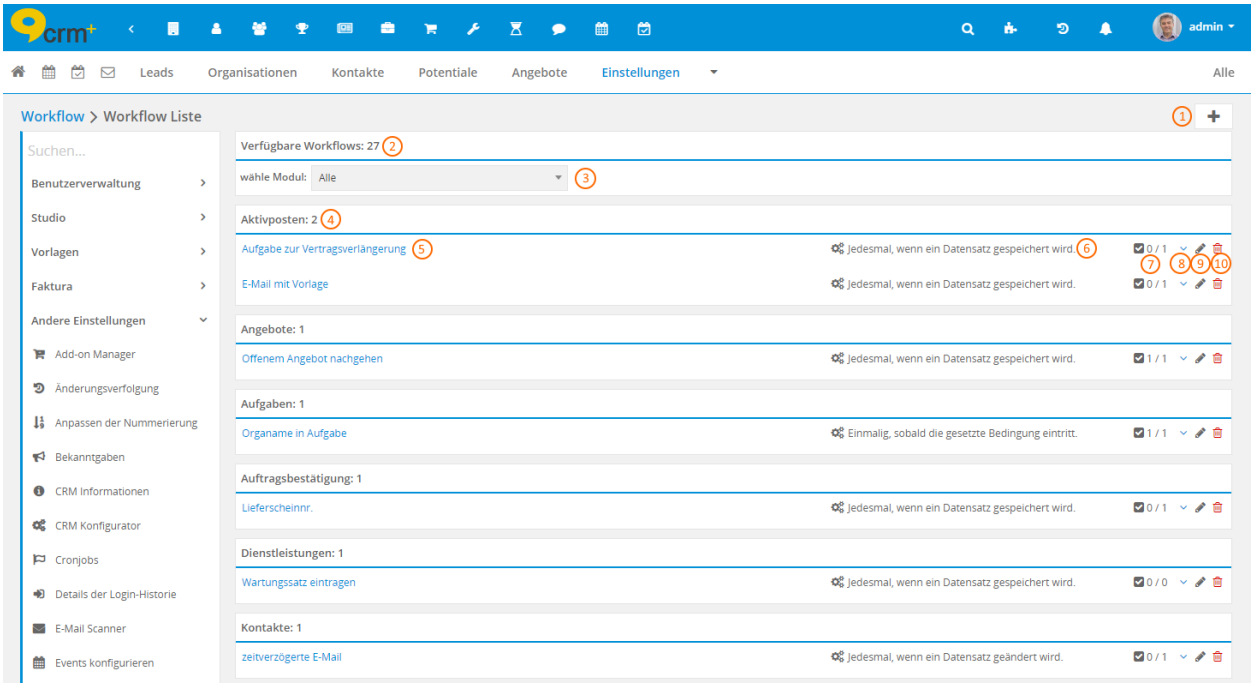
8.6.25 Workflows

Workflows - Allgemein

Definition

Ein Workflow führt eine oder mehrere *Aufgaben* - ggf. erst beim Eintreten von selbst frei definierbaren *Bedingungen* - automatisiert beim Speichern eines Datensatzes aus.

Im Einstellungsbereich „Workflows“ werden alle vorhandenen Workflows gruppiert nach Modulen dargestellt. Weiters können *neue Workflows erstellt* oder *bestehende Workflows bearbeitet/gelöscht* werden.

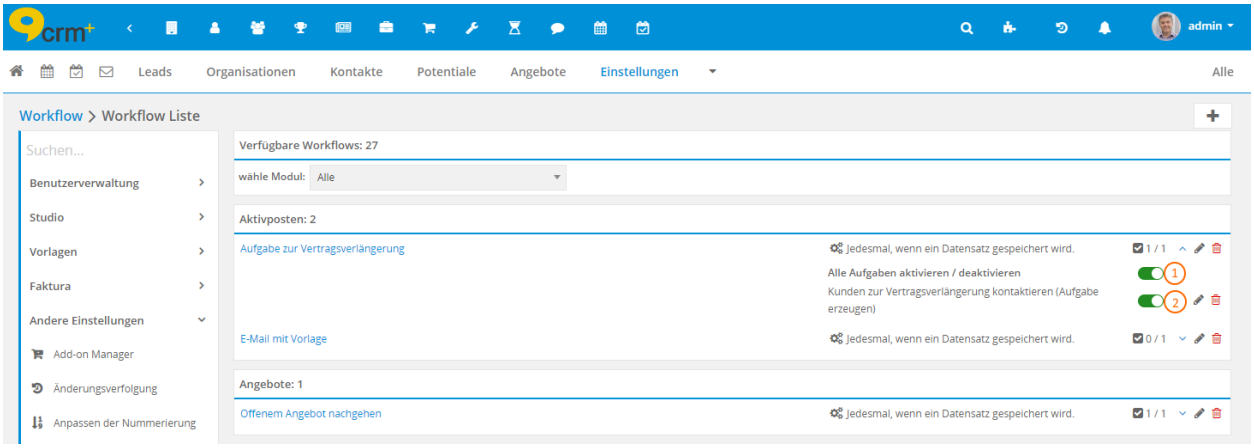


Erläuterungen zu den Nummerierungen im Screenshot:

1. Button zum Erstellen einer neuen Workflowaufgabe
2. Anzeige der Anzahl aller verfügbaren Workflows
3. Auswahlliste zur Modulauswahl (das zuletzt ausgewählte Modul der Listenansicht wird für die Dauer der aktiven Sitzung gespeichert)

4. Modulname und Anzeige der Anzahl der Workflows in diesem Modul
5. Name der Workflowaufgabe (als anklickbarer Link welcher die Bearbeitungsansicht der Workflowaufgabe öffnet)
6. Anzeige des Ausführungskriterums wann der Workflow ausgeführt werden soll
7. Anzeige der Anzahl aktiven Workflowaufgaben
8. Aktionen-Icon „Aus-/Einklappen“ um Optionen zum direkten aktivieren/deaktivieren der Workflowaufgaben zu öffnen
9. Aktionen-Icon „Stift“ um die Workflowaufgabe zu bearbeiten
10. Aktionen-Icon „Papierkorb“ um die Workflowaufgabe zu löschen

Nach dem Anklicken des Aktion-Icons „Aus-/Einklappen“ (Nr. 8 im oberen Screenshot), werden die Optionen zum direkten aktivieren/deaktivieren der Workflowaufgaben angezeigt:

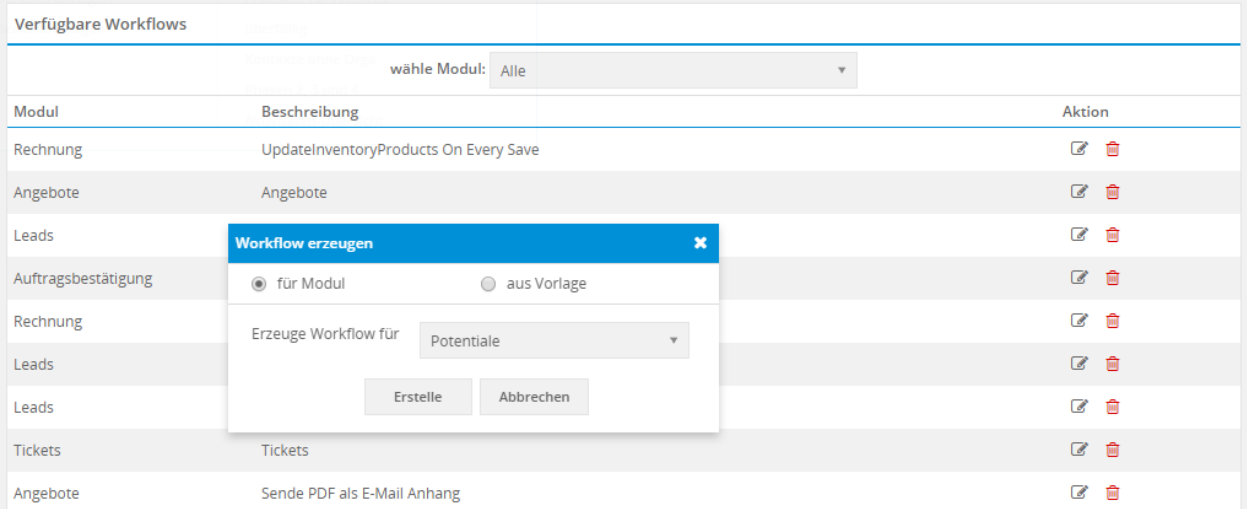


Erläuterungen zu den Nummerierungen im Screenshot:

1. Schalter um alle Workflowaufgaben zu aktivieren/deaktivieren
2. Schalter um eine einzelne Workflowaufgabe zu aktivieren/deaktivieren

Workflow erstellen

Klicken Sie auf das Plus Symbol rechts oben, um einen neuen Workflow zu definieren. Es öffnet sich ein Popup Fenster mit der Möglichkeit, das gewünschte Modul aus der Auswahlliste zu wählen, für das Sie einen neuen Workflow definieren möchten.



Bemerkung:

Ein neuer Workflow kann entweder komplett neu erstellt werden, oder es kann eine Vorlage eines Workflows genutzt werden.

Detaillierte Informationen zur Erstellung eines Workflows aus einer Vorlage, siehe Abschnitt *Workflow aus Vorlage erstellen*.

Warnung: Es können keine „modulübergreifenden“ Workflows erstellt werden. Dies bedeutet, dass sowohl die Konfiguration, wann ein Workflow ausgeführt werden soll, als auch die Bedingungen sich nur auf das jeweilige Modul beziehen können. Auch Workflowaufgaben (z.B. aktualisiere Feld) können nur im betreffenden Modul ausgeführt werden.

Warnung: Workflows für private Termine sind nicht möglich! Bereits bei der Erstellung eines Workflows für das Modul Termine wird der Hinweis „*Beachten Sie, dass private Termine von der Ausführung von Workflows ausgeschlossen sind.*“ eingeblendet.

Vergeben Sie im Pflichtfeld „Beschreibung“ einen - möglichst sprechenden - Namen für Ihren Workflow (dieser Name wird später in der Liste der Workflows angezeigt).

Im Block „Wann soll der Workflow ausgeführt werden?““ muss definiert werden, wann der neue Workflow ausgeführt werden soll.

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- **Nur beim ersten Speichern.**

  Workflow wird nur einmalig beim ersten Speichern ausgeführt.

- **Einmalig, bis die gesetzte Bedingung eintritt.**

Diese Art von Workflow wird solange auf Erfüllung geprüft, bis die gesetzte(n) Bedingung(en) zutrifft/zutreffen. Das bedeutet, dass dieser Workflow nur einmalig pro Datensatz ausgeführt wird (z.B. wenn ein Status erreicht wurde).

- **Jedesmal, wenn ein Datensatz gespeichert wird.**

  Der Workflow wird bei jedem Speichervorgang eines Datensatzes ausgelöst und - sofern die Bedingungen zutreffen - ausgeführt.

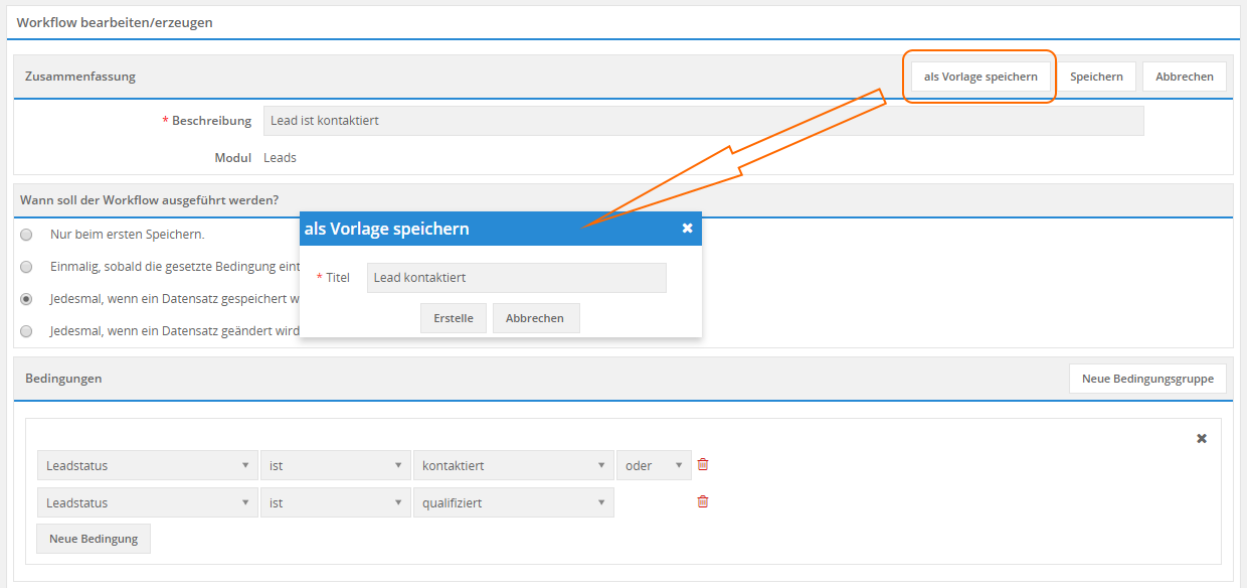
- **Jedesmal, wenn ein Datensatz geändert wird.**

  Der Workflow wird bei jeder Datensatzänderung ausgelöst und - sofern die Bedingungen zutreffen - ausgeführt.

Workflow aus Vorlage erstellen

Um einen Workflow, basierend auf einer Vorlage, erstellen zu können, muss bereits mind. eine Vorlage angelegt sein.

Um eine Vorlage zu erstellen, muss ein bestehender Workflow bearbeitet werden. Nach dem Klicken des Buttons “als Vorlage speichern” erscheint ein Popup, in welchem der Titel für die Vorlage vergeben wird.

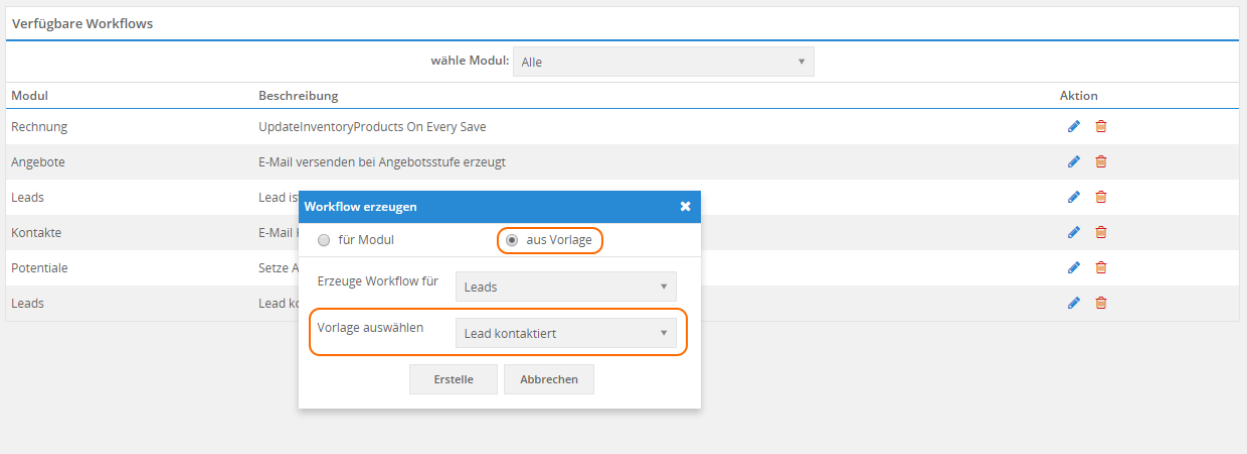


Nach dem Speichervorgang wird wieder die Bearbeitungsmaske des Workflows angezeigt, welcher vorher zur Bearbeitung ausgewählt wurde.

Warnung: Aktuell können Worfklow-Vorlagen weder bearbeitet noch gelöscht werden. Diese Funktionalität wird erst in einer zukünftigen CRM+ Version verfügbar sein.

Soll ein neuer Workflow auf Grundlage einer Vorlage erstellt werden, wählen Sie im Popup “Workflow erzeugen” den Radiobutton “aus Vorlage”.

Wenn Sie im Auswahllistenfeld “Vorlage auswählen” eine Vorlage gewählt haben, klicken Sie auf den Button “Erstelle”, um im nächsten Schritt die weiteren Einstellungen vornehmen zu können.



Workflow bearbeiten/löschen

Um einen bestehenden Workflow zu bearbeiten bzw. zu löschen, klicken Sie auf das jeweilige Symbol (Icon "Stift" bzw. Icon "Papierkorb") in der Spalte "Aktion".

Workflow bearbeiten

Nach dem Anklicken des Icons "Stift" wird die Bearbeitungsmaske des Workflows angezeigt.

Bei der Bearbeitung können folgende Punkte angepasst werden:

- Name (Feld „Beschreibung") des Workflows
- Wann soll der Workflow ausgeführt werden?
- *Bedingungen* (ändern, hinzufügen und löschen)
- *Aufgaben* (ändern, hinzufügen und löschen)

Workflow löschen

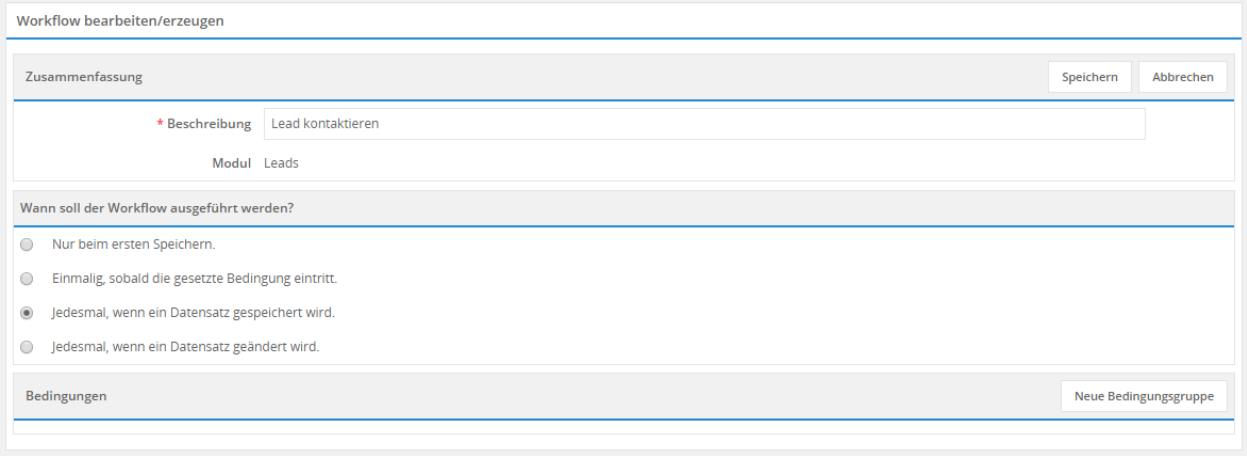
Nach dem Anklicken des Icons "Papierkorb" wird ein Bestätigungsdialog mit dem Text "Möchten Sie diesen Datensatz wirklich löschen?" angezeigt. Wird nun der Button "Bestätigen" geklickt, wird der Workflow inkl. der Workflowaufgaben gelöscht.

Warnung: Die Löschung eines Workflows kann nicht rückgängig gemacht werden. Die Wiederherstellung eines gelöschten Workflows ist somit nicht möglich.

Workflowbedingungen

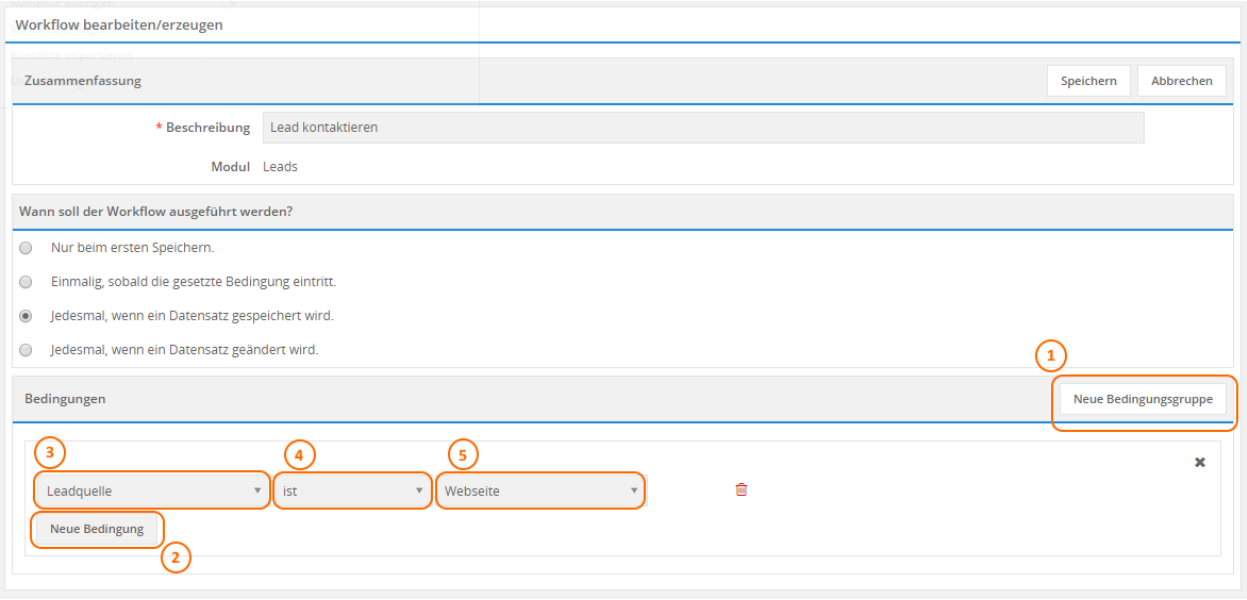
In den Bedingungen kann mittels einzelner/mehrerer Bedingungen bzw. Bedingungsgruppen festgelegt werden, welche Kriterien erfüllt sein müssen, damit der Workflow ausgelöst wird.

Beim Anlegen eines neuen Workflows ist im Block „Bedingungen" noch keine Bedingung vorhanden. Um eine neue Bedingung hinzufügen zu können, muss zuerst eine sog. „Bedingungsgruppe" mittels des Buttons „Bedingungsgruppe" erstellt werden:



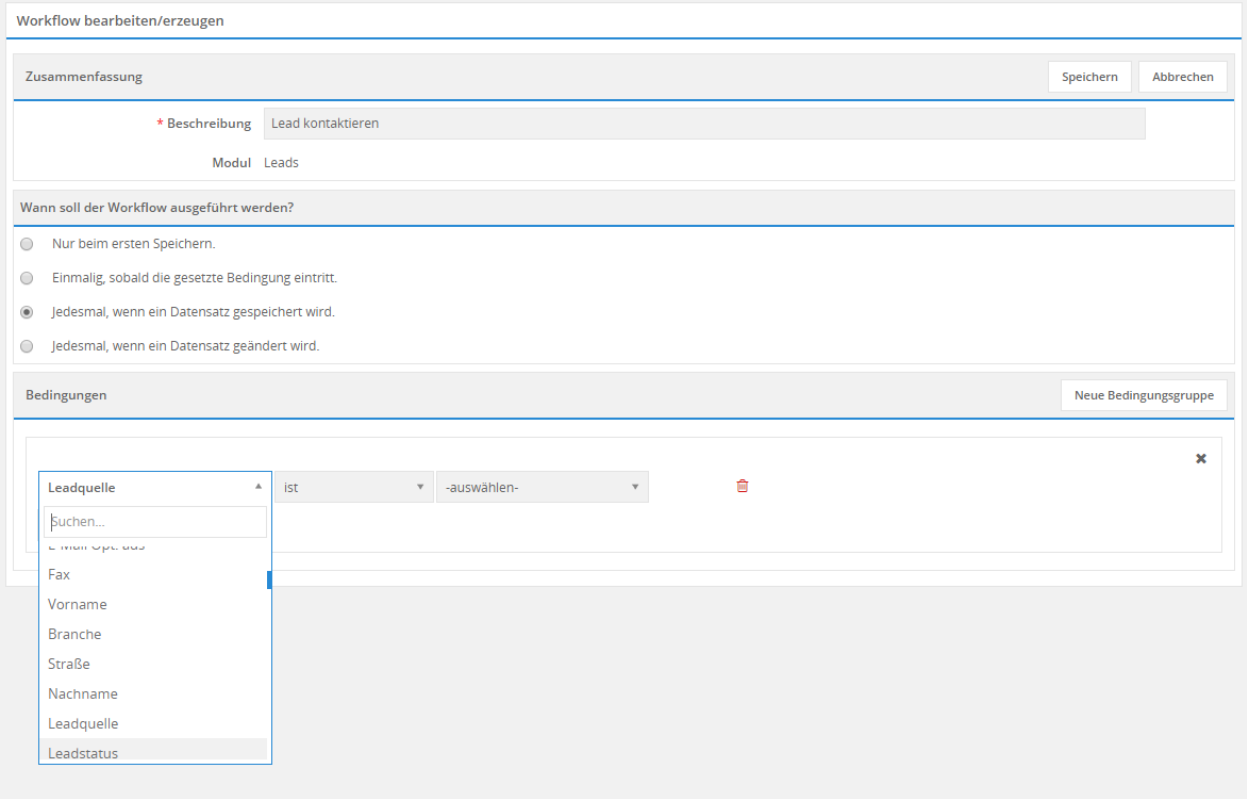
Nach dem Anklicken des Buttons „Bedingungsgruppe“ wird eine neue Zeile einer Bedingung, sowie der Button „Neue Bedingung“, angezeigt.

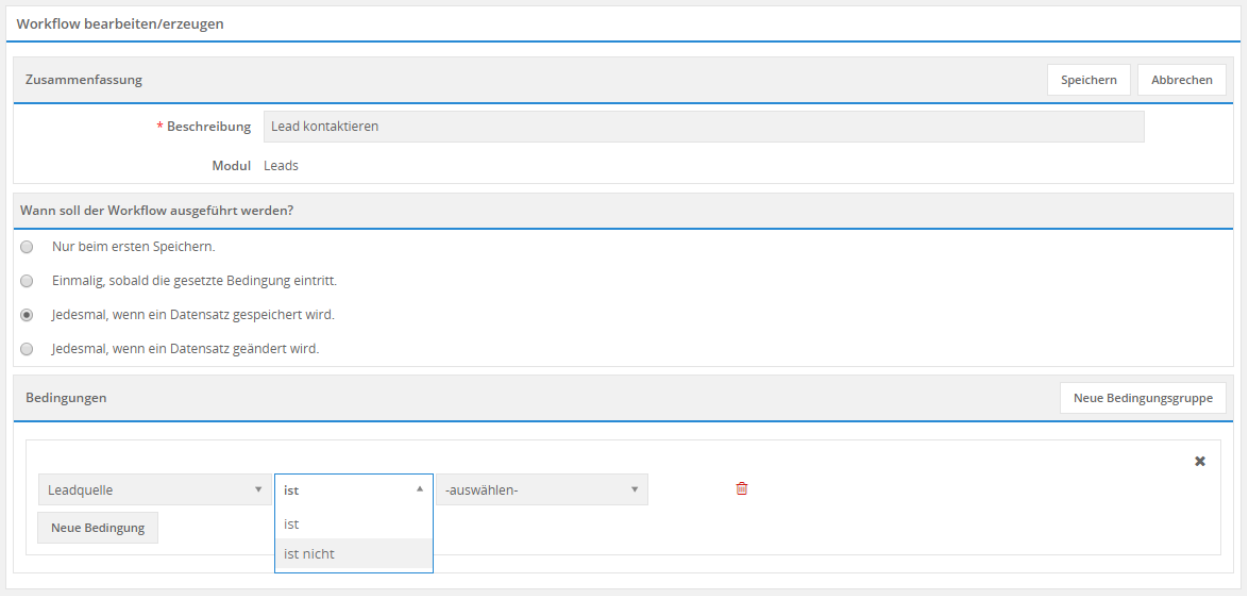
Im nachfolgenden Screenshot sind die einzelnen Elemente dargestellt:

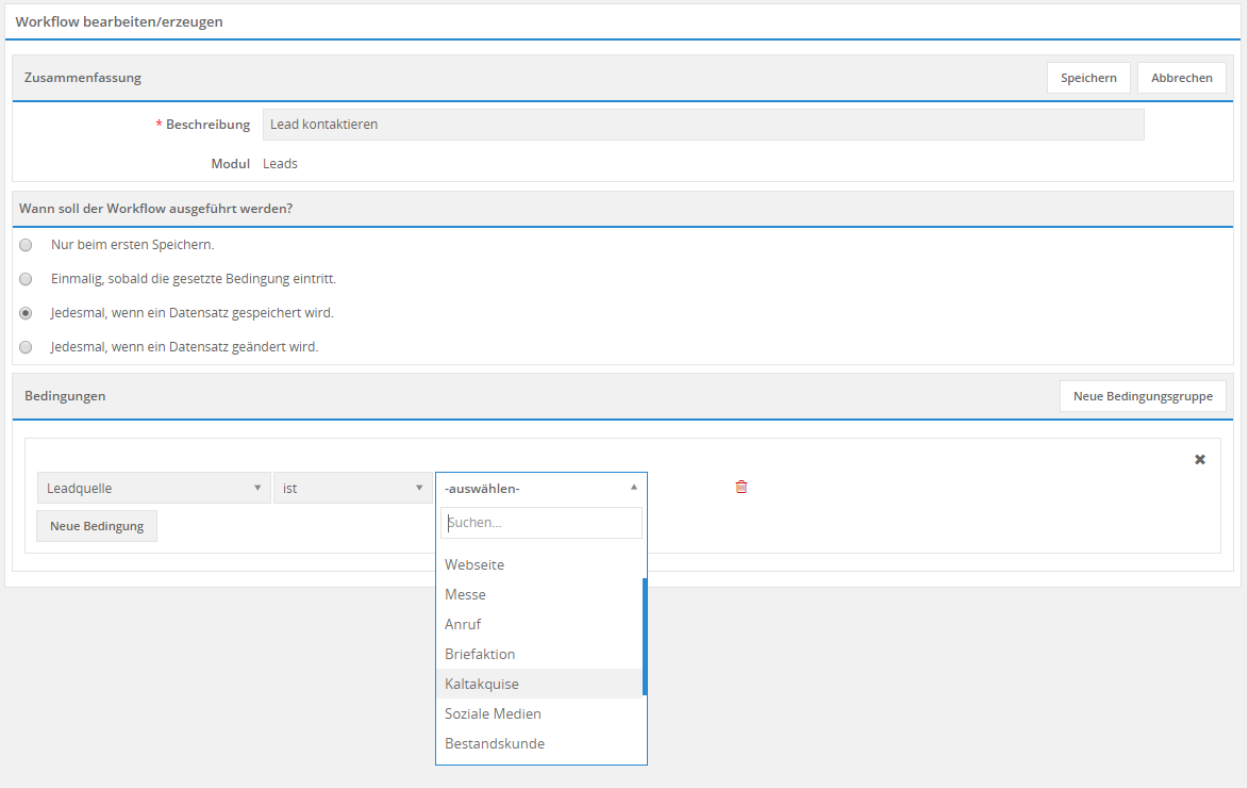


1. Button “Neue Bedingungsgruppe”
2. Button “Neue Bedingung”
3. Auswahl Vergleichsfeld (Auswahlliste)
4. Vergleichsoperator
5. zu vergleichendes Feld bzw. zu vergleichender Wert

Abhängig vom Vergleichsfeld werden die Optionen des Vergleichsoperators bzw. des zu vergleichenden Wertes angezeigt:

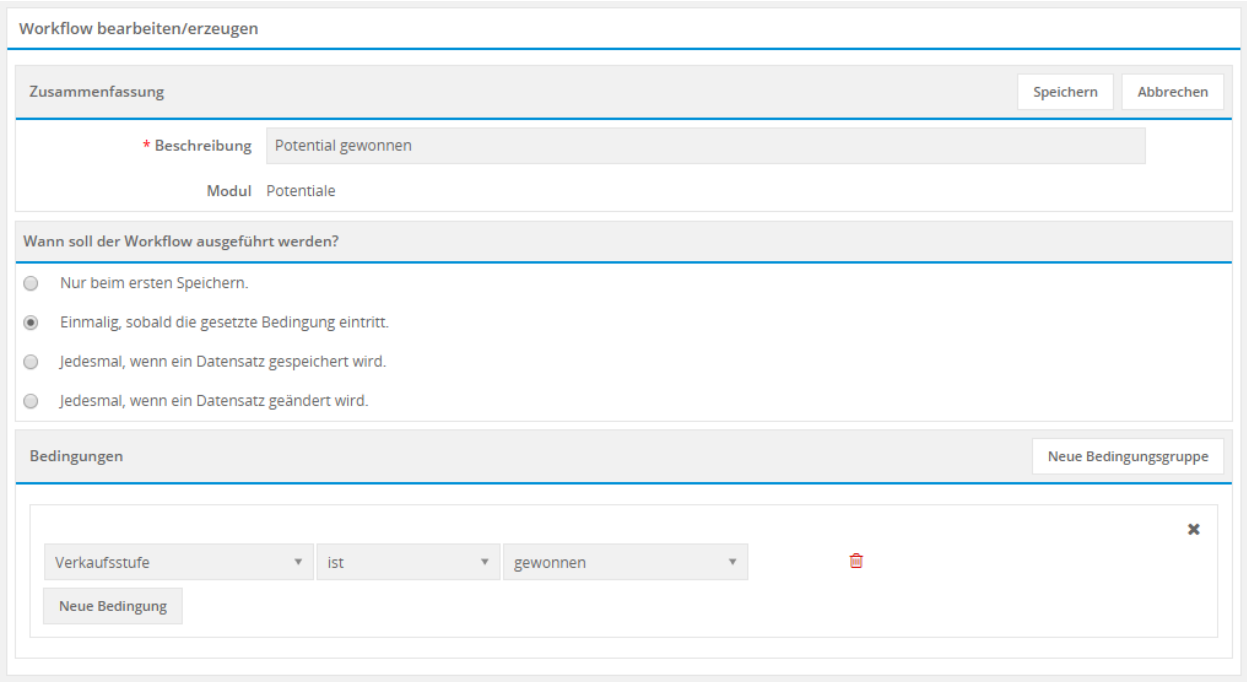

Workflow bearbeiten/erzeugen
Zusammenfassung
Speichern
Abbrechen
* Beschreibung
Lead kontaktieren
Modul
Leads
Wann soll der Workflow ausgeführt werden?
Nur beim ersten Speichern.
Einmalig, sobald die gesetzte Bedingung eintritt.
Jedesmal, wenn ein Datensatz gespeichert wird.
Jedesmal, wenn ein Datensatz geändert wird.
Bedingungen
Neue Bedingungsgruppe
Leadquelle
ist
-auswählen-
Suchen...
Fax
Vorname
Branche
Straße
Nachname
Leadquelle
Leadstatus


Workflow bearbeiten/erzeugen
Zusammenfassung
Speichern
Abbrechen
* Beschreibung
Lead kontaktieren
Modul
Leads
Wann soll der Workflow ausgeführt werden?
Nur beim ersten Speichern.
Einmalig, sobald die gesetzte Bedingung eintritt.
Jedesmal, wenn ein Datensatz gespeichert wird.
Jedesmal, wenn ein Datensatz geändert wird.
Bedingungen
Neue Bedingungsgruppe
Leadquelle
ist
-auswählen-
Neue Bedingung
ist
ist nicht



Beispiel

Beispiel für die Bedingung eines Workflows, der den Zuständigen eines Potentials informiert, wenn die Verkaufsstufe „gewonnen“ erreicht wurde:



Mehrere Bedingungen und Bedingungsgruppen

Innerhalb einer Bedingungsgruppe können mehrere Bedingungen erstellt werden, welche mittels eines „und“ bzw. „oder“ Operators verknüpft werden müssen.
Werden mehrere Bedingungsgruppen erstellt, müssen auch diese mittels eines „und“ bzw. „oder“ Operators verknüpft werden.

Grundsätzlich gilt:

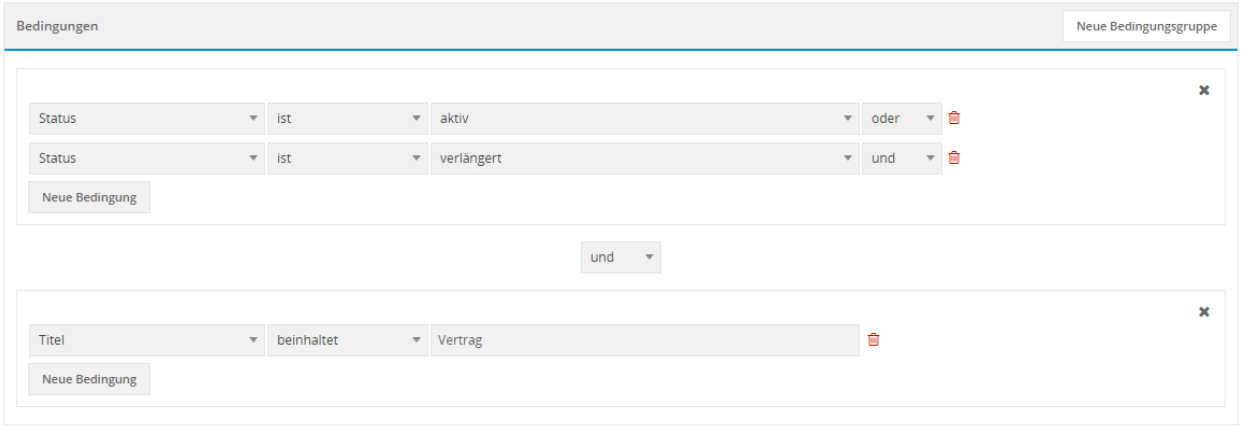
- Sind Bedingungen ausschließlich mit „und“ verknüpft, müssen alle Bedingungen erfüllt werden (wahr sein), damit ein Workflow ausgelöst wird.
- Sind Bedingungen ausschließlich mit „oder“ verknüpft, muss nur eine Bedingung erfüllt werden (wahr sein), damit ein Workflow ausgelöst wird.
- Sind Bedingungen mit „und“ und „oder“ verknüpft, greift die Priorität der Verknüpfungsoperatoren.

Bemerkung:

Beachten Sie die Priorität der Verknüpfungsoperatoren: Ähnlich wie bei Punkt vor Strich in der Mathematik, existiert eine ähnliche Vorrangregelung auch bei den logischen Operatoren.
„UND“ hat eine höhere Priorität als „ODER“. Es werden zuerst alle mit „UND“ verknüpften Bedingungen geprüft, bevor die Ergebnisse daraus mit „ODER“ verglichen werden.

Beispiel

Beispiel für zwei Bedingungsgruppen mit insgesamt drei Bedingungen eines Workflows:



Beispiel

Der Workflow wird ausgelöst, wenn der Wert im Feld Status „aktiv“ oder „verlängert“ ist und das Feld „Titel“ das Wort „Vertrag“ beinhaltet.
Fall 1: Status ist „aktiv“ oder „verlängert“ und Titel beinhaltet das Wort „Vertrag“
-> Workflow wird ausgelöst
Fall 2: Status ist „aktiv“ oder „verlängert“ und Titel beinhaltet nicht das Wort „Vertrag“

-> Workflow wird nicht ausgelöst
Fall 3: Status ist weder „aktiv“ noch „verlängert“ und Titel beinhaltet das Wort „Vertrag“
-> Workflow wird nicht ausgelöst
Fall 4: Status ist weder „aktiv“ noch „verlängert“ und Titel beinhaltet nicht das Wort „Vertrag“
-> Workflow wird nicht ausgelöst

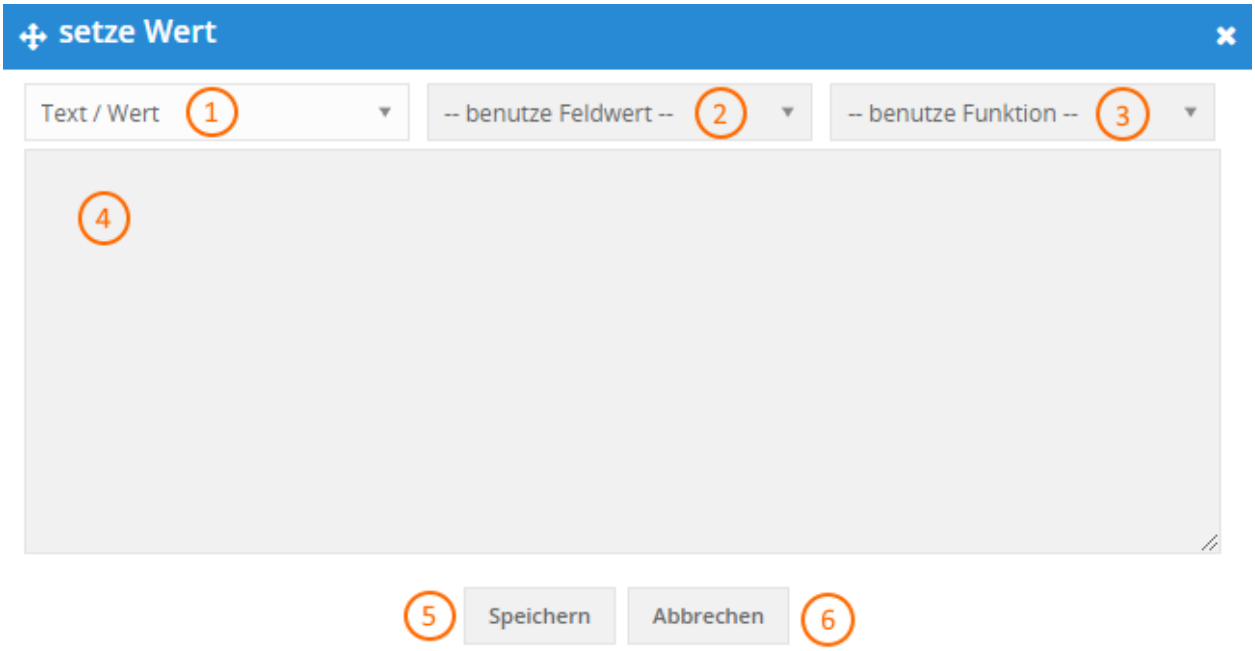
Beispiel

Wären im o.g. Beispiel die beiden Bedingungsgruppen mit dem Vergleichsoperator „oder“ verknüpft, gilt Folgendes:
Der Workflow wird ausgelöst, wenn der Wert im Feld Status „aktiv“ oder „verlängert“ ist oder das Feld „Titel“ das Wort „Vertrag“ beinhaltet.
Fall 1: Status ist „aktiv“ oder „verlängert“ und Titel beinhaltet das Wort „Vertrag“
-> Workflow wird ausgelöst
Fall 2: Status ist „aktiv“ oder „verlängert“ und Titel beinhaltet nicht das Wort „Vertrag“
-> Workflow wird ausgelöst
Fall 3: Status ist weder „aktiv“ noch „verlängert“ und Titel beinhaltet das Wort „Vertrag“
-> Workflow wird ausgelöst
Fall 4: Status ist weder „aktiv“ noch „verlängert“ und Titel beinhaltet nicht das Wort „Vertrag“
-> Workflow wird nicht ausgelöst

Übersicht der verfügbaren Vergleichsoperatoren in Abhängigkeit des Feldtyps, welches zum Vergleich ausgewählt wurde:

Feldtypen	Vergleichsoperatoren
• Text • Textbereich • E-Mail • Telefon • URL • Skype	• ist • beinhaltet • beinhaltet nicht • beginnt mit • ist nicht
• Zahl • Prozent • Währung • Datum	• ist • weniger als • größer als • ist nicht • weniger oder gleich • größer oder gleich
• Auswahlliste • Checkbox • Multi-Auswahl Box	• ist • ist nicht

Ist die Auswahl getroffen, kann im zu vergleichenden Feld entweder ein Wert ausgewählt werden (z.B. beim Feldtyp Auswahlliste), oder es besteht die Möglichkeit, im Popup “setze Wert” hier einen Text/Wert einzugeben, ein Feld auszuwählen oder einen Ausdruck zu hinterlegen.



1. **Auswahlliste für “Text/Wert”, “Feld” und “Ausdruck”**

   a) Text/Wert

   Im Textbereich (Nr. 4) kann hier einfacher Text/Wert eingegeben werden, welcher dann als Vergleichswert genutzt wird. Wie im Anzeigebereich des Beispiels (Nr. 7) dargestellt, kann hier z.B. ein Zahlwert oder ein einfacher Text eingegeben werden.

   b) Feld

   Soll als Vergleichswert der Wert eines bestimmten Feldes genutzt werden, kann das entsprechende Feld mit der Auswahlliste Feldwert (Nr. 4) ausgewählt werden.

   Sobald ein Feld mittels der Auswahlliste ausgewählt wurde, wird die Variable dieses Feldes (entspricht dem CRM-internen Namen) in den Textbereich der Anzeige (Nr. 4) eingefügt.

   c) Ausdruck

   Ein “Ausdruck” ist lediglich eine einfache Berechnung, eine “Wenn-Dann-Sonst-Anweisung” (if-then-else-Statement) oder eine bereitgestellte Funktion (Nr. 3). Nachfolgend an diese Auflistung sind hierzu ein paar *Beispiele zu Ausdrücken* erläutert.

2. **Auswahlliste Feldwert - Auswahlliste aller Felder des Moduls**

   In dieser Auswahlliste sind alle zur Verfügung stehenden Felder des Moduls (für das der Workflow angelegt wurde) aufgelistet, welche als Vergleichswert genutzt werden können. Durch die Auswahl

eines Feldes wird die Variable dieses Feldes (entspricht dem CRM-internen Namen) in den Textbereich der Anzeige (Nr. 4) eingefügt.

3. **Auswahlliste Funktion - Auswahlliste aller verwendbaren Funktionen**

   In dieser Auswahlliste sind alle zur Verfügung stehenden Funktionen aufgelistet. Durch die Auswahl einer Funktion wird diese in den Textbereich der Anzeige (Nr. 4) eingefügt. Nachfolgend an diese Auflistung sind sind die *Funktionen im Detail* erklärt, sowie *Beispiele zu Funktionen* erläutert.

4. **Textbereich zur Anzeige/Eingabe der Texte, Werte, Felder u. Funktionen**

   In diesem Textbereich werden u.a die mittels Auswahllisten (Nr. 2 u. 3) ausgewählten Feldvariablen bzw. Funktionen angezeigt. Dieser Textbereich wird auch genutzt, um die Syntax - z.B. bei Ausdrücken, Funktionen oder Abfragen - entsprechend anzupassen. Nachfolgend an diese Auflistung sind hierzu ein paar *Beispiele zu Ausdrücken* erläutert.

5. **Button "Speichern"**

   Die eingetragen Werte/Ausdrücke etc. werden gespeichert.

6. **Button "Abbrechen"**

   Das Popup "setze Wert" wird - ohne die evtl. vorgenommenen Änderungen zu speichern - geschlossen.

7. **Anzeige eines einfachen Beispiels**

   Je nachdem was in der Auswahlliste für "Text/Wert", "Feld" und "Ausdruck" (Nr. 1) ausgewählt wurde, wird an diese Stelle ein Minimalbeispiel angezeigt.

Beispiel

Beispiel 1:

`annual_revenue / 12` -> Es wird der monatliche Umsatz auf Basis des Feldes „Jahresumsatz" ermittelt (Jahresumsatz : 12).

Beispiel 2:

`if mailingcountry == 'Germany' then concat (firstname,' ',lastname) else concat (lastname,' ',firstname) end` -> Der Vor- und Zuname wird in Abhängigkeit des Landes zusammengefügt, da in Deutschland - gegenüber anderen Ländern - zuerst der Vorname und dann erst der Nachname genannt wird. Der Ausdruck bedeutet „übersetzt": Wenn Länderkennzeichen ist Deutschland dann verkette Vorname, Leerzeichen und Nachname, sonst verkette Nachname, Leerzeichen und Vorname.

Beispiel 3:

`if sales_stage == 'Closed Lost' then 0 else if sales_stage == 'Id. Decision Makers' then 10 else if sales_stage == 'Needs Analysis' then 50 else if sales_stage == 'Proposal/Price Quote' then 60 else if sales_stage == 'Negotiation/Review' then 80 else 100 end` -> Ausdruck für „Trage Wert in das Feld „Wahrscheinlichkeit (%)" in Abhängigkeit von der Verkaufsstufe ein im Modul Potentiale. Der Ausdruck bedeutet „übersetzt": Wenn Verkaufsstufe ist ‚verloren' dann setze 0 oder wenn Verkaufsstufe ist ‚Entscheider identifizieren' dann setze Wert 10 oder wenn Verkaufsstufe ist ‚Bedarfsanalayse' setze Wert 50 oder wenn Verkaufsstufe ist Vorschlag/Angebot setze Wert 60 oder wenn Verkaufsstufe ist ‚Verhandlung' setzte Wert 80 ansonsten setze Wert 100.

Bemerkung: In Ausdrücken müssen stets die „CRM-internen“ Feldnamen von Feldern u. Werten genutzt werden. Diese erhält man i.d.R. wenn Felder mittels der Auswahlliste „benutze Feldwert“ ausgewählt/hinzugefügt werden. Namen von Auswahllistenwerten müssen gegebenenfalls im *Auswahllisten Editor* durch untersuchen des HTML-Quelltextes ermittelt werden.

Die auswählbaren Funktionen entsprechen den vergleichbaren PHP-/SQL-Operatoren. Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:

Funktion	Syntax	Erklärung
`concat`	`concat(a,b)`	Die Funktion verbindet mehrere Strings (Zeichenketten) zu einem gemeinsamen String.
`time_diffdays`	`time_diffdays(a,b)`	Die Funktion ermittelt die Anzahl der Tage zwischen zwei Datumswerten.
`time_diff`	`time_diff(a,b)`	Die Funktion ermittelt die Anzahl der Sekunden zwischen zwei Uhrzeiten von Datumswerten mit Uhrzeit.
`add_days`	`add_days(datefield, noofdays)`	Die Funktion addiert die angegebene Anzahl von Tagen zu einem Datum hinzu.
`sub_days`	`sub_days(datefield, noofdays)`	Die Funktion subtrahiert die angegebene Anzahl von Tagen von einem Datumswert.
`get_date`	`get_date('today')`	Diese Funktion ermittelt das heutige Datum.

Beispiel

time_diffdays

`time_diffdays(modifiedtime,createdtime)` -> Berechnet die Anzahl der Tage der Datumswerte „geändert“ (Variable modifiedtime) und „erstellt“ (Variable createdtime).

time_diff

`time_diff(modifiedtime,createdtime)/60` -> Berechnet die Anzahl der Sekunden zwischen den Datumswerten „geändert“ (Variable modifiedtime) und „erstellt“ (Variable createdtime) in Sekunden. Es wird hier zusätzlich noch mittels der Division „/60“ das Ergebnis von Sekunden in Minuten umgerechnet.

add_days

`add_days(get_date('today'),14)` -> Addiert zum Datumswert „heute“ (ermittelt mittels Funktion „get_date“) 14 Tage hinzu und gibt das berechnete Datum aus.

sub_days

`sub_days(get_date('today'),14)` -> Subtrahiert vom Datumswert „heute“ (ermittelt mittels Funktion „get_date“) 14 Tage und gibt das berechnete Datum aus.

get_date

`get_date('today')` -> Das heutige Datum wird ermittelt und ausgegeben.

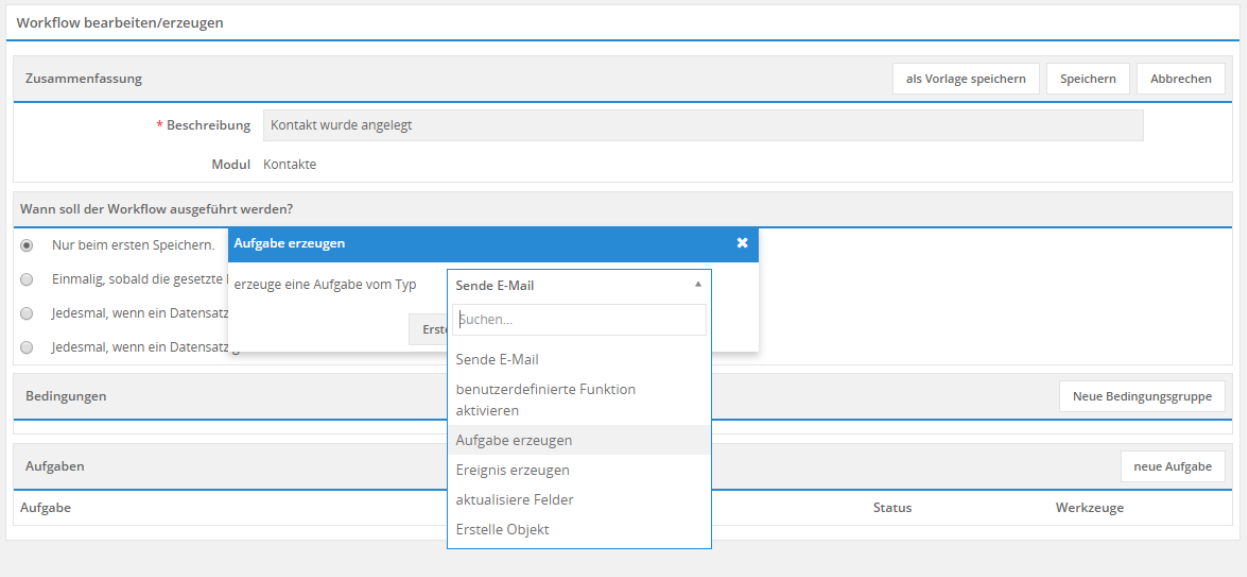
Bemerkung: Funktionen können auch „verschachtelt“ werden, also es kann eine Funktion „innerhalb“ einer anderen Funktion genutzt werden. Beispiel: `sub_days(get_date('today'),14)` -> Die Funktionen sub_days und get_date werden hier gemeinsam genutzt.

Workflowaufgaben

Bemerkung: Der Block „Aufgaben“ ist erst verfügbar, wenn der Workflow bereits angelegt bzw. gespeichert wurde.

Im Block “Aufgaben” kann eine, oder auch mehrere, Aktion(en) definiert werden, welche beim Eintreten der definierten *Bedingungen* automatisiert beim Speichern eines Datensatzes ausgeführt werden.

Nach dem Klicken auf den Button “neue Aufgabe” öffnet sich das Popup “Aufgabe erzeugen”, in dem aus der Auswahlliste “erzeuge eine Aufgabe vom Typ” ein entsprechender Aufgabentyp ausgewählt werden kann:



Folgende Aufgabentypen stehen zur Verfügung:

- *Sende E-Mail*
- *benutzerdefinierte Funktion aktivieren*
- *Aufgabe erzeugen*
- *Termin erzeugen*
- *aktualisiere Felder*
- *Erstelle Objekt*
- *Sende eine CRM-Benachrichtigung*

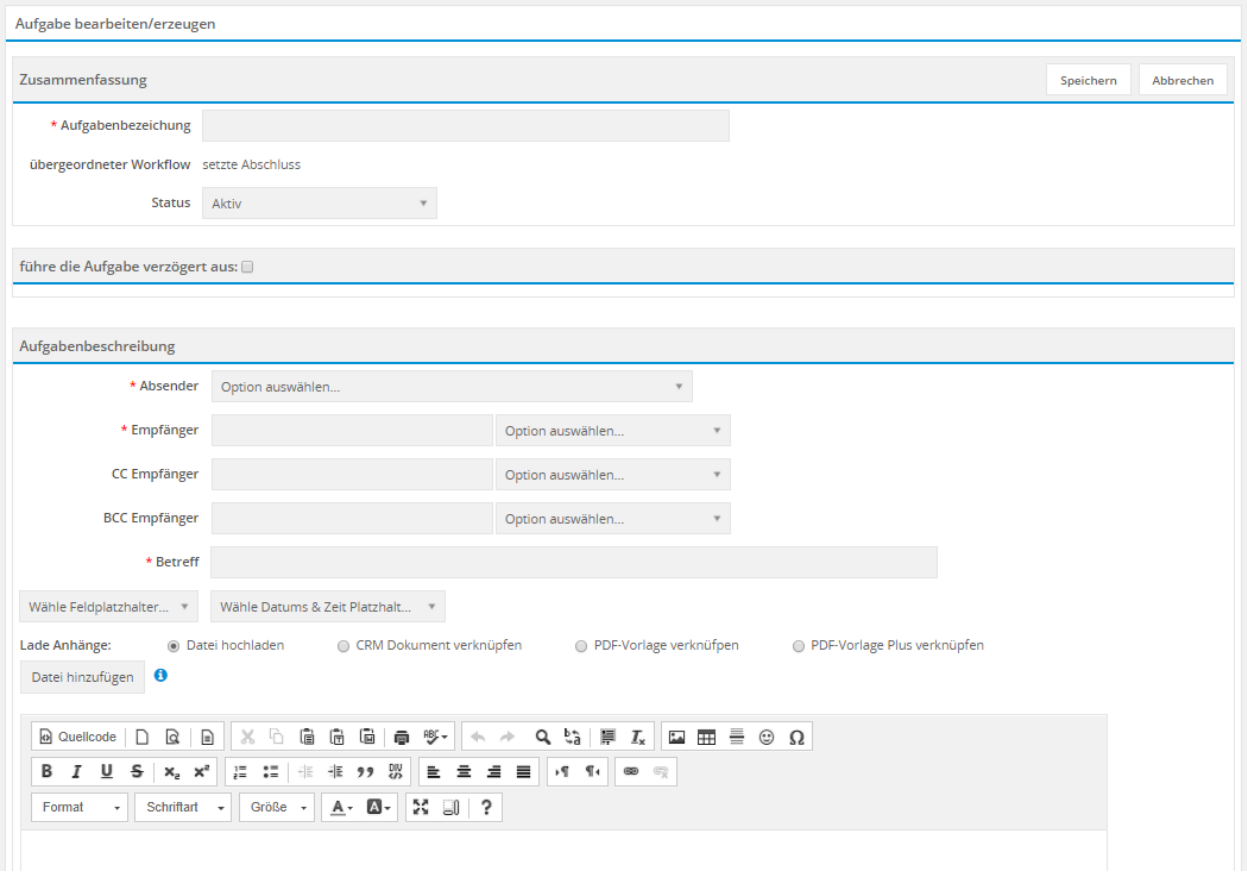
* Für diese Aufgaben steht die Option “führe die Aufgabe verzögert aus” zur Verfügung, welche es ermöglicht, eine Aufabe zeitgesteuert auszuführen.
Detaillierte Beschreibung zur dieser Funktionalität siehe Abschnitt *Zeitgesteuerte Aufgaben*.

Warnung: Falls *Auswahllistenabhängigkeiten* definiert wurden, greifen diese grundsätzlich nur im Bearbeiten-Modus eines Datensatzes und nicht bei Workflows!

Sende E-Mail

Die Workflowaufgabe “Sende E-Mail” eines Workflows ermöglicht es, automatisiert E-Mails zu versenden.

Bemerkung: Um diese Aufgabe nutzen zu können, ist mind. ein E-Mail Postfach notwendig, bei welchem die Option „Als Absender bei Workflows erlaubt“ gesetzt ist. Detaillierte Informationen hierzu siehe Abschnitt *E-Mail Postfach anlegen*.



Block “Zusammenfassung”

Im Block “Zusammenfassung” im Feld “Aufgabenbezeichnung” muss ein Name für die Aufgabe eingetragen werden. Dieser Name wird in der Auflistung der Workflowaufgaben des entsprechenden Workflows angezeigt. Es empfiehlt sich daher, einen möglichst aussagekräftigen Namen zu vergeben.

Das Feld “übergeordneter Workflow” dient lediglich als Information und zeigt den Namen des Workflows an, für den die Aufgabe erstellt wird.

In der Auswahlliste “Status” wird eingestellt, ob die Aufgabe aktiv oder inaktiv ist.

Block “führe die Aufgabe verzögert aus”

Detaillierte Beschreibung zur dieser Funktionalität siehe Abschnitt *Zeitgesteuerte Aufgaben*.

Block “Aufgabenbeschreibung”

Im Block “Aufgabenbeschreibung” konfigurieren Sie die eigentliche Workflow E-Mail.

Feld “Absender” (Pflichtfeld): Wählen Sie aus der Auswahlliste ein *E-Mail Postfach* aus, welches aufgrund der Einstellung “Als Absender bei Workflows erlaubt” in einem E-Mail Postfach, zur Verfügung steht.

Warnung: Es kann hier keine Absenderadresse bzw. Postfach manuell eingetragen werden. Es muss hier zwingend ein Postfach aus der Auswahlliste der zur Verfügung stehenden Postfächer gewählt werden.

Bei den nächsten drei Feldern “Empfänger” (Pflichtfeld), “CC Empfänger” und “BCC Empfänger” kann aus den in CRM+ hinterlegten E-Mail Feldern eine E-Mail Adresse ausgewählt werden (Auswahlliste “‘Option wählen”’). E-Mail Adressen können hier auch manuell eingetragen werden.

Bemerkung: Das Trennzeichen bei mehreren Empfängern ist hier ein Komma und nicht, so wie in E-Mail Programmen üblich, ein Strichpunkt.

Feld “Betreff” (Pflichtfeld): Hier muss der Betreff der E-Mail eingetragen werden.

Bemerkung: Im Feld „Betreff“ können - so wie auch im E-Mail Body - Variablen/Feldplatzhalter verwendet werden.

Auswahlliste “Wähle Feldplatzhalter”: Auswahl der Feldplatzhalter von Feldern aus dem Modul selbst, als auch Feldplatzhalter von referenzierten Modulen (z.B. Organisationsfelder, Kontaktfelder).

Weiters können auch die Feldplatzhalter des zuständigen Benutzers (z.B. Name und Telefonnummer) genutzt werden. Diese Felder kann jeder Benutzer in *Meine Einstellungen* bestimmen.

Mittels der zweiten Auswahlliste “Wähle Datums und Zeit Platzhalter” können Feldplatzhalter für das aktuelle Datum und/oder die aktuelle Zeit in die Vorlage eingefügt werden.

Sobald eine Auswahl aus der Liste angeklickt wird, fügt das System den Platzhalter an die Position des Cursors in die Vorlage ein.

Gleiche Platzhalter können - entweder durch mehrmaliges Einfügen des Platzhalters oder auch per *Copy And Paste* - auch mehrmals verwendet werden.

Beim Punkt „Lade Anhänge“ können optional Dateianhänge zur E-Mail hinzugefügt werden. Folgende Optionen stehen hier zur Verfügung:

- **Datei hochladen**

  Hochladen einer/mehrerer Datei(en) mittels des Buttons „Datei hinzufügen“.
  Neben dem Button „Datei hinzufügen“ befindet sich ein Informations-Icon, welches bei *Mouseover* Informationen zur max. Datei- und Gesamtgröße, sowie zu den erlaubten Dateitypen des Dateianhangs anzeigt.
  Einstellungen zur max. Datei- und Gesamtgröße siehe Abschnitt *CRM Konfigurator - Allgemein*.
  Welche Dateitypen hochgeladen werden können, entnehmen Sie bitte der Übersicht *Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden?* im FAQ-Bereich des Handbuchs.

- **CRM Dokument verknüpfen**

Auswahl einer/mehrerer Datei(en) mittels des Buttons „Wähle Anhang“.
Vorhandene Dokumente aus dem Modul *Dokumente* können hier als E-Mail Anhang ausgewählt werden, welche dann beim Versand der E-Mail autom. als Anhang hinzugefügt werden.

- **SocialWiki Anhang verknüpfen**

  Auswahl einer/mehrerer Datei(en) mittels des Buttons „Wähle Anhang“.
  Vorhandene Dokumente aus dem Modul *Social Wiki* können hier als E-Mail Anhang ausgewählt werden, welche dann beim Versand der E-Mail autom. als Anhang hinzugefügt werden.

- **PDF-Vorlage Plus verknüpfen**

  Auswahl einer/mehrerer PDF Vorlagen mittels des Buttons „Verknüpfe PDF-Vorlage“.
  Mittels der Auswahlliste der zur Verfügung stehenden PDF Vorlagen, welche im Modul *PDF Vorlagen Plus* für das Modul erstellt wurden, für welches auch der Workflow erstellt wurde, können eine/mehrere Vorlage(n) als Anhang hinzugefügt werden.
  Die PDF-Vorlage wird mit dem Zieldatensatz zusammengeführt und zum Zeitpunkt der Ausführung an die E-Mail angehängt.

  Wurde eine PDF Vorlage verknüpft, kann bei Workflows ein Buchungsbeleg gesetzt werden. Ein Setzen des Buchungsbeleges ist nur in Workflows möglich, die „Nur beim ersten Speichern“ oder „Einmalig“ ausgeführt werden!
  In der Auswahliste „Buchungsbeleg“ kann ausgewählt werden, ob der Buchunsbelegt als „original Buchungsbeleg“ oder „letzter Buchungsbeleg“ angelegt wird.
  Siehe hierzu auch den Abschnitt *DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 - Buchungsbeleg* und *DATEV Buchungsdatenservice - Buchungsbeleg*

- **Dateifeld verknüpfen**

  Es können Upload-Felder ausgewählt werden, deren Dateien dann mit der E-Mail als Dateianhang verschickt werden.

Im integrierten *CKEditor* wird der E-Mail Text (E-Mail Body) verfasst.

Optional durch Anklicken des Buttons „Lade E-Mail-Vorlage“ eine E-Mail Vorlage geladen werden. Es stehen hier alle globalen E-Mail Vorlagen zur Verfügung.
Detaillierte Beschreibung zu den globalen E-Mail Vorlagen siehe Abschnitt *Globale E-Mail Vorlagen*.

Bemerkung: Wird eine E-Mail Vorlage geladen, wird zuvor erstellter Text überschrieben!

Wenn Sie alle Einstellungen durchgeführt haben, klicken Sie auf “Speichern”. Anschließend gelangen Sie in die Übersicht des Workflows.

In diesem Status können Sie den Workflow weiter anpassen, als Vorlage speichern, abschließend speichern oder abbrechen.

Bemerkung: Klicken Sie auf „Speichern“, bleiben Sie nach dem Speichervorgang weiterhin in der Übersicht des aktuellen Workflows. Um zur Übersicht der Workflows zurückzukehren, klicken Sie auf „Abbrechen“ oder auf „Workflow“ links oben.

Benutzerdefinierte Funktion aktivieren

Eine Worfklowaufgabe vom Typ “benutzerdefinierte Funktion” ist eine sog. Methode (= spezielle Funktion), welche von CRM+ zur Verfügung gestellt wird.

Im Standard wird CRM+ lediglich mit nur einer Methode ausgeliefert: UpdateInventory.

Diese Methode steht nur für Workflows zur Verfügung, welche für Module erstellt werden, die über einen *Produktblock* verfügen.

Die Methode “UpdateInventory” verringert die Lagermenge um die im Produktblock eingetragene Anzahl des Produkts.

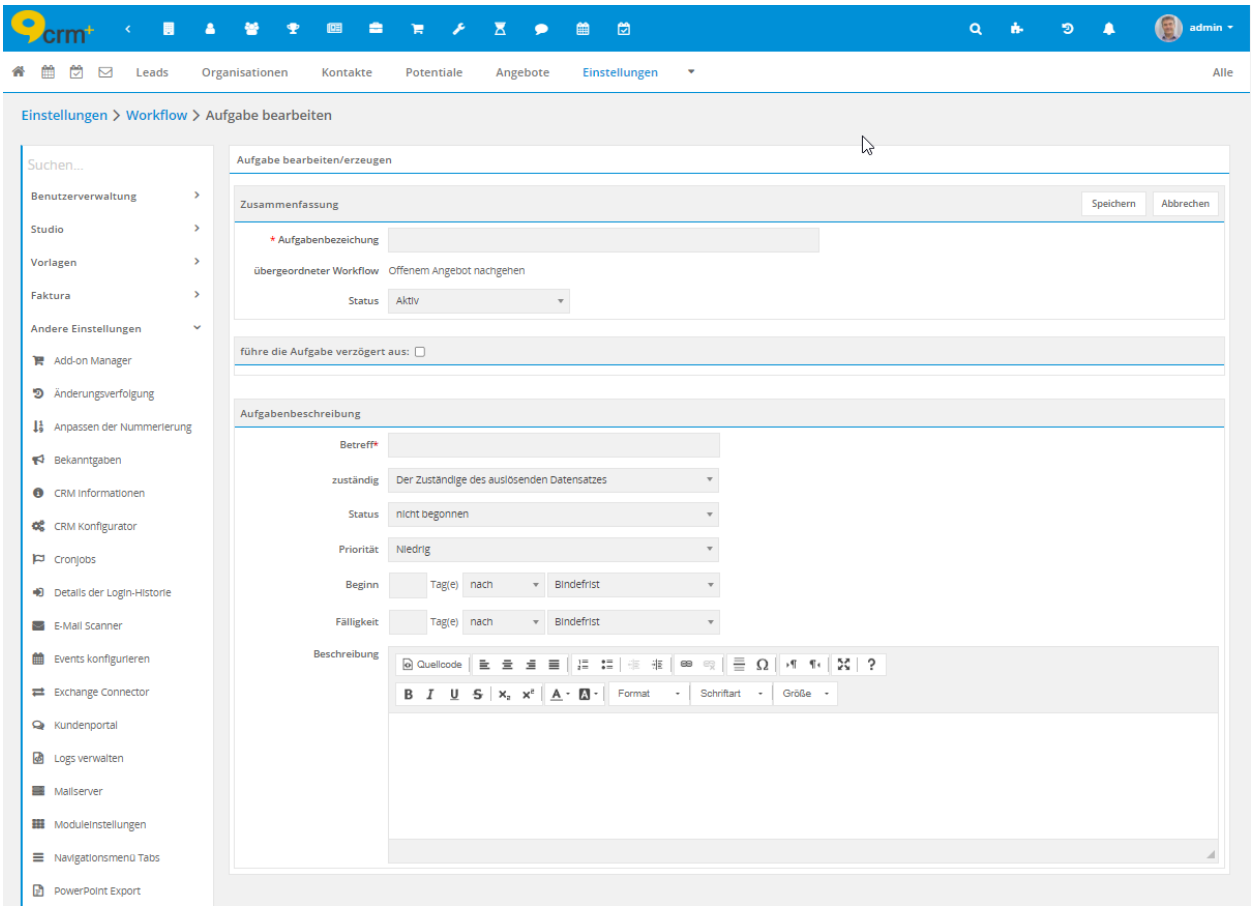
Für die Module Auftragsbestätigung und Rechnung besteht die Möglichkeit, mit dieser benutzerdefinierten Funktion die Lagermenge der zum Datensatz (Auftragsbestätigung oder Rechnung) hinzugefügten Produkte zu aktualisieren (Menge der Produkte wird bei Erstellung des Datensatzes abgezogen).
Für andere Module ist diese Aufgabe ohne Funktion. Es besteht jedoch die Möglichkeit, dass ein von Brainformatik entwickelter Workflow (nach Kundenvorgabe) über diese Funktion eingefügt werden kann.

Sollte eine Worfklowaufgabe vom Typ “benutzerdefinierte Funktion” für ein Modul erstellt werden, für das keine Methode zur Verfügung steht, wird dies mit dem Hinweis *“No method is available for this module.”* angezeigt.

Bemerkung: Weitere Methoden (Funktionen) können nur durch eine codeseitige Anpassung, welche durch die Brainformatik GmbH vorgenommen werden muss, hinzugefügt werden.

Aufgabe erzeugen

Die Workflowaufgabe “Aufgabe erzeugen” eines Workflows ermöglicht es, automatisiert einen neuen Datensatz im Modul *Kalender* vom Typ “Aufgabe” zu erstellen.



Block “Zusammenfassung”

Im Block “Zusammenfassung” im Feld “Aufgabenbezeichnung” muss ein Name für die Aufgabe eingetragen werden. Dieser Name wird in der Auflistung der Workflowaufgaben des entsprechenden Workflows angezeigt. Es empfiehlt sich daher, einen möglichst aussagekräftigen Namen zu vergeben.

Das Feld “übergeordneter Workflow” dient lediglich als Information und zeigt den Namen des Workflows an, für den die Aufgabe erstellt wird.

In der Auswahlliste “Status” wird eingestellt, ob die Aufgabe aktiv oder inaktiv ist.

Block “führe die Aufgabe verzögert aus”

Detaillierte Beschreibung zur dieser Funktionalität siehe Abschnitt *Zeitgesteuerte Aufgaben*.

Block “Aufgabenbeschreibung”

Im Block “Aufgabenbeschreibung” konfigurieren Sie die zu erstellende Kalenderaufgabe.

- Aufgabe - Name der Aufgabe
- Beschreibung - Beschreibung der Aufgabe
- Status - Auswahlliste Status (im Normalfall “nicht begonnen”)
- Priorität - Auswahlliste der Priorität

- zuständig - Auswahlliste des Zuständigen
- Zeit - Einstellung für der Uhrzeit der Aufgabe
- zu erledigen bis - entspricht dem Startdatum (x-Tage vor/nach einem auswählbaren Datumsfeld)
- Sende Erinnerung - Erinnerung per Mail an den zuständigen Benutzer
- Weitere Referenz - Auswahlliste zur Referenzierung des Kalendereintrages für weitere Module (Feld steht nicht in allen Module zur Verfügung)

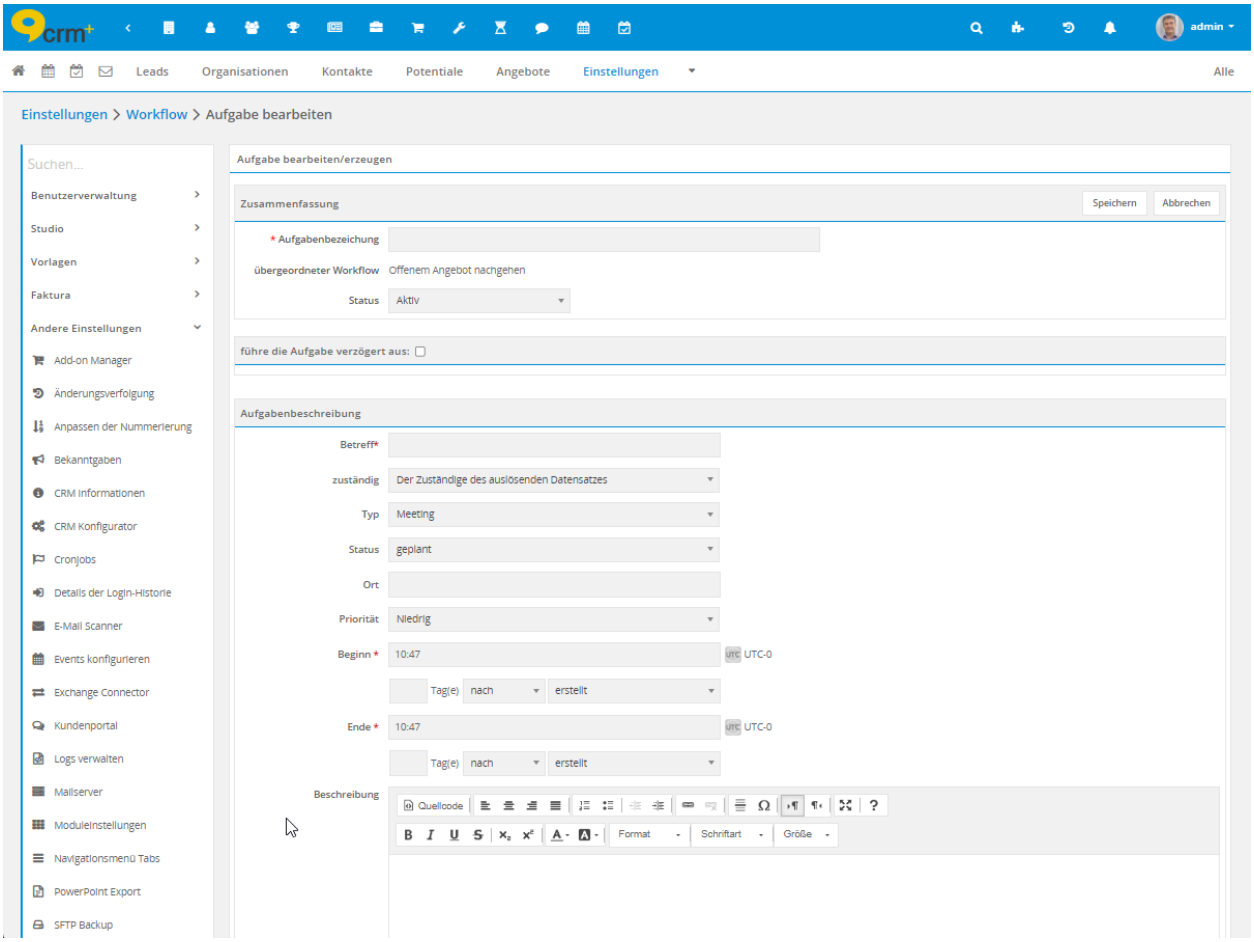
Wenn Sie alle Einstellungen durchgeführt haben, klicken Sie auf “Speichern”. Anschließend gelangen Sie in die Übersicht des Workflows.

In diesem Status können Sie den Workflow weiter anpassen, als Vorlage speichern, abschließend speichern oder abbrechen.

Bemerkung: Klicken Sie auf „Speichern“, bleiben Sie nach dem Speichervorgang weiterhin in der Übersicht des aktuellen Workflows. Um zur Übersicht der Workflows zurückzukehren, klicken Sie auf „Abbrechen“ oder auf „Workflow“ links oben.

Termin erzeugen

Die Workflowaufgabe “Termin erzeugen” eines Workflows ermöglicht es, automatisiert einen neuen Datensatz im Modul *Kalender* vom Typ “Termin” zu erstellen.



Block “Zusammenfassung”

Im Block “Zusammenfassung” im Feld “Aufgabenbezeichnung” muss ein Name für die Aufgabe eingetragen werden. Dieser Name wird in der Auflistung der Workflowaufgaben des entsprechenden Workflows angezeigt. Es empfiehlt sich daher, einen möglichst aussagekräftigen Namen zu vergeben.

Das Feld “übergeordneter Workflow” dient lediglich als Information und zeigt den Namen des Workflows an, für den die Aufgabe erstellt wird.

In der Auswahlliste “Status” wird eingestellt, ob die Aufgabe aktiv oder inaktiv ist.

Block “führe die Aufgabe verzögert aus”

Detaillierte Beschreibung zur dieser Funktionalität siehe Abschnitt *Zeitgesteuerte Aufgaben*.

Block “Aufgabenbeschreibung”

Im Block “Aufgabenbeschreibung” konfigurieren Sie den zu erstellenden Kalendertermin.

- Betreff* - Betreff des Termins
- zuständig - Auswahl für die Zuständigkeit des zu erstellenden Termins
  Zur Auswahl stehen hier „Der Zuständige des auslösenden Datensatzes“, ein Benutzer oder eine Gruppe.
- Typ - Auswahl des Termintyps
- Status - Auswahl des Status (i.d.R. „geplant“)
- Ort - Ort des Termins

- Priorität - Auswahl der Prioriät
- Beginn* - Uhrzeit Beginn (muss in UTC-0 eingetragen werden)
  Datum Beginns x-Tage vor/nach einem auswählbaren Datumsfeld
- Ende* - Uhrzeit Ende (muss in UTC-0 eingetragen werden)
  Datum Ende: x-Tage vor/nach einem auswählbaren Datumsfeld
- Beschreibung - Beschreibung des Termins

*Pflichtfeld

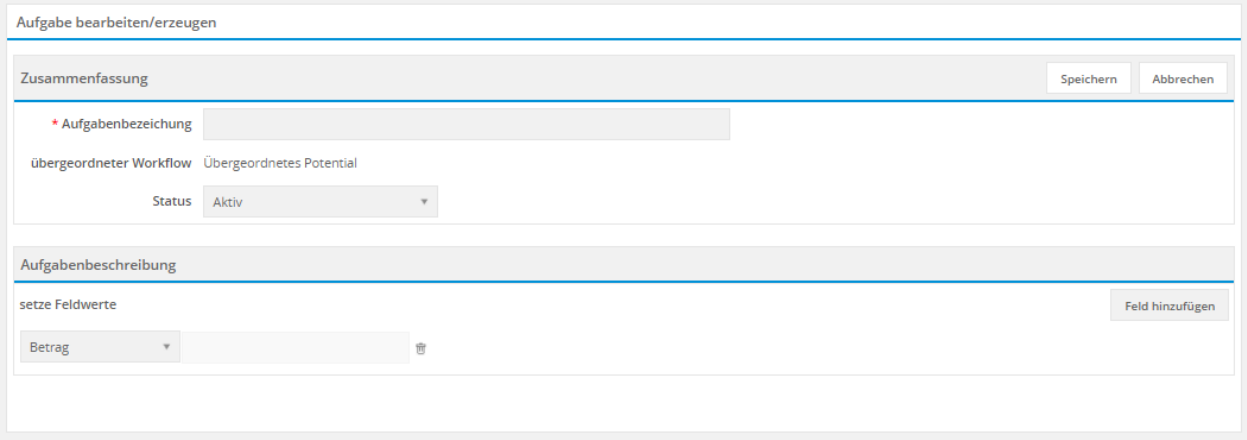
Wenn Sie alle Einstellungen durchgeführt haben, klicken Sie auf “Speichern”. Anschließend gelangen Sie in die Übersicht des Workflows.

In diesem Status können Sie den Workflow weiter anpassen, als Vorlage speichern, abschließend speichern oder abbrechen.

Bemerkung: Klicken Sie auf „Speichern“, bleiben Sie nach dem Speichervorgang weiterhin in der Übersicht des aktuellen Workflows. Um zur Übersicht der Workflows zurückzukehren, klicken Sie auf „Abbrechen“ oder auf „Workflow“ links oben.

Aktualisiere Felder

Die Workflowaufgabe “Aktualisiere Felder” eines Workflows ermöglicht es, automatisiert beliebige Felder eines Moduls zu aktualisieren.



Block “Zusammenfassung”

Im Block “Zusammenfassung” im Feld “Aufgabenbezeichnung” muss ein Name für die Aufgabe eingetragen werden. Dieser Name wird in der Auflistung der Workflowaufgaben des entsprechenden Workflows angezeigt. Es empfiehlt sich daher, einen möglichst aussagekräftigen Namen zu vergeben.

Das Feld “übergeordneter Workflow” dient lediglich als Information und zeigt den Namen des Workflows an, für den die Aufgabe erstellt wird.

In der Auswahlliste “Status” wird eingestellt, ob die Aufgabe aktiv oder inaktiv ist.

Block “führe die Aufgabe verzögert aus”

Detaillierte Beschreibung zur dieser Funktionalität siehe Abschnitt *Zeitgesteuerte Aufgaben*.

Block “Aufgabenbeschreibung”

Im Block “Aufgabenbeschreibung” konfigurieren Sie die zu setzenden Feldwerte.

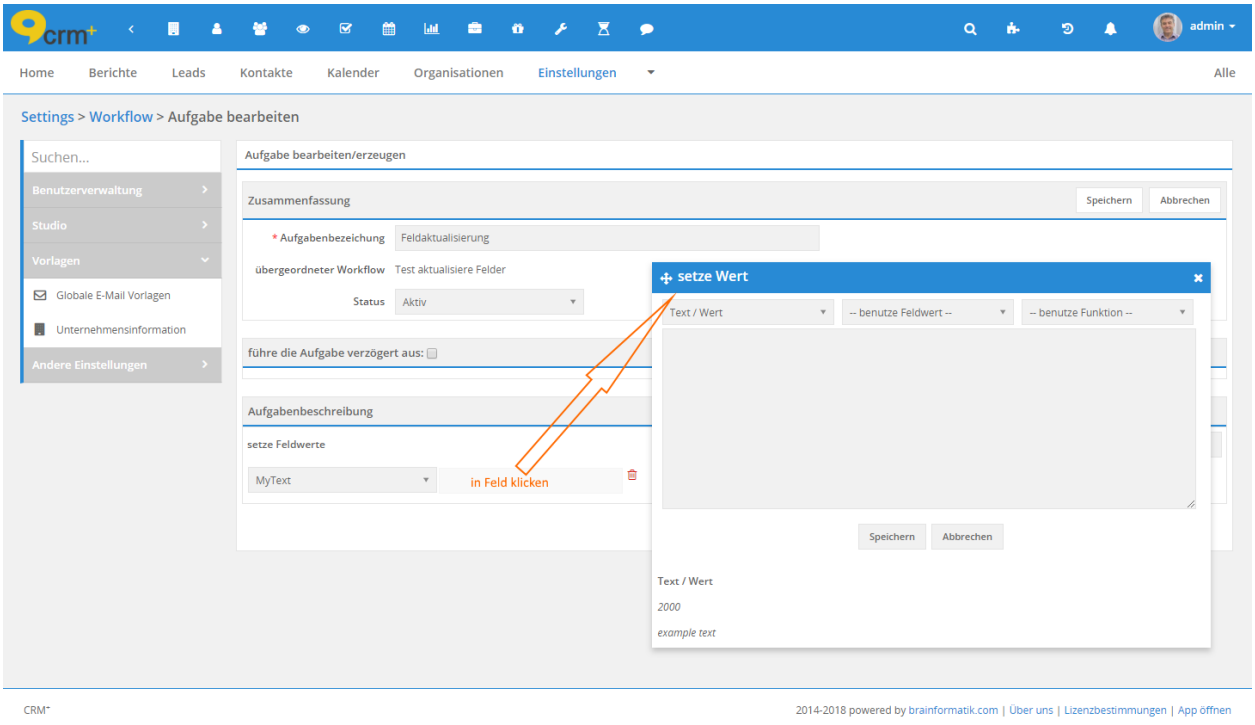
Bemerkung: Es können nur Felder in dem Modul aktualisiert werden, für den der Workflow konfiguriert wurde. Ein modulübergreifender Workflow ist nicht möglich.

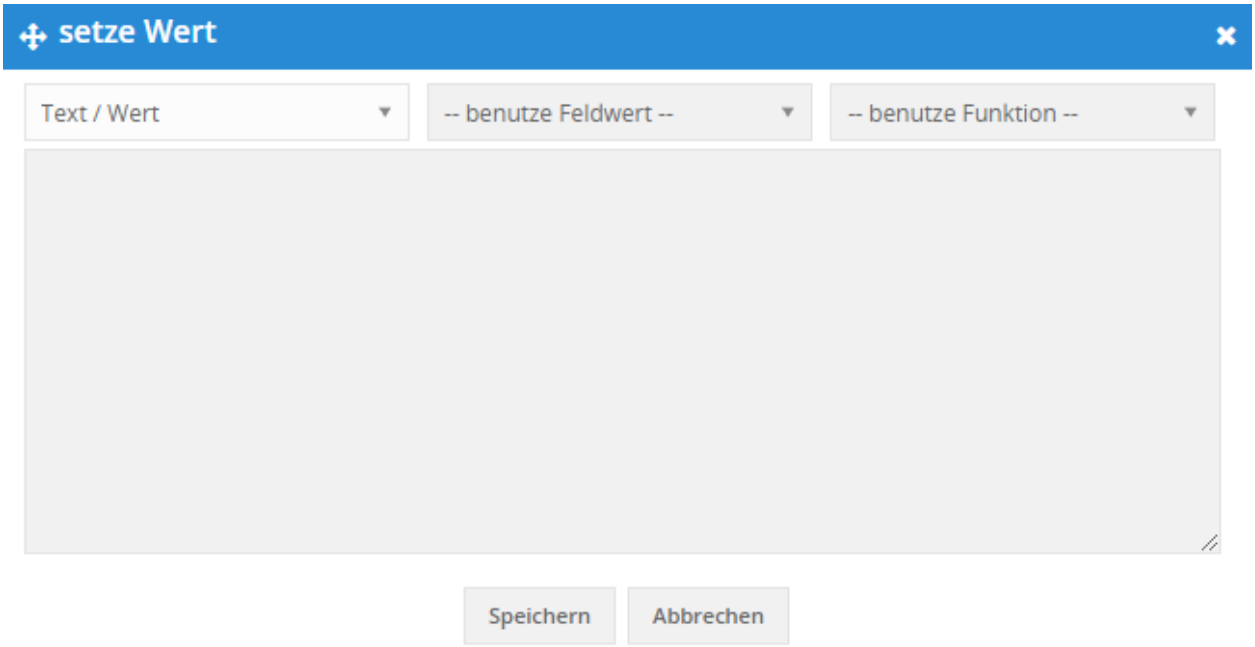
Durch Klicken auf den Button “Feld hinzufügen” wird eine Zeile zur Konfiguration des zu aktualisierenden Feldes eingeblendet.

Durch wiederholtes Klicken können beliebig viele weitere Felder zur Aktualisierung hinzugefügt werden.

In jeder Konfigurationszeile befinden sich drei Elemente:

- Auswahlliste des zu aktualisierenden Feldes
- Eingabefeld des zu setzenden Wertes (anklicken öffnet das Popup „setze Wert“)
- Icon „Papierkorb“ - anklicken löscht die Zeile





Text / Wert

2000

example text

Das Popup "Setze Wert" beinhaltet die gleichen Funktionaliäten wie das Popup "Setze Wert" bei den *Workflowbedingungen*.

Die Beschreibung der Funktionalitäten entnehmen Sie bitte daher dem Abschnitt *Workflowbedingungen - Popup Setze Wert*.

Beispiel

concat

`concat(firstname,' ',lastname)` -> Die zu verbindenden Werte müssen durch ein Komma getrennt werden. „firstname" ist in diesem Fall die Variable für den Vornamen, „lastname" für den Nachnamen. Da zwischen dem Vor- und Nachnamen noch ein Leerzeichen benötigt wird, muss dieses separat - durch ein Leerzeichen eingefasst in einfache Hochkommata - angegeben werden. Statischer Text - hier im Beispiel ein Leerzeichen - muss hier stets in einfache Hochkommata gesetzt werden, Variablen für Felder nicht. Das Komma ist jeweils der Trenner der zu verkettenden Strings.

`concat('Ihr Angebot ',quote_no)` -> In diesem Beispiel wird statischer Text mit einer Variable verkettet. Statischer Text - hier im Beispiel der Text „Ihr Angebot " - muss stets in einfache Hochkommata gesetzt werden, Variablen für Felder nicht. Das Komma ist jeweils der Trenner der zu verkettenden Strings.

Ein Beispielergebnis wäre: Ihr Angebot AN42

time_diffdays

`time_diffdays(modifiedtime,createdtime)` -> Berechnet die Anzahl der Tage der Datumswerte „geändert" (Variable modifiedtime) und „erstellt" (Variable createdtime).

time_diff
`time_diff(modifiedtime,createdtime)/60` -> Berechnet die Anzahl der Sekunden zwischen den Datumswerten „geändert“ (Variable modifiedtime) und „erstellt“ (Variable createdtime) in Sekunden. Es wird hier zusätzlich noch mittels der Division „/60“ das Ergebnis von Sekunden in Minuten umgerechnet.

add_days
`add_days(get_date('today'),14)` -> Addiert zum Datumswert „heute“ (ermittelt mittels Funktion „get_date“) 14 Tage hinzu und gibt das berechnete Datum aus.

sub_days
`sub_days(get_date('today'),14)` -> Subtrahiert vom Datumswert „heute“ (ermittelt mittels Funktion „get_date“) 14 Tage und gibt das berechnete Datum aus.

get_date
`get_date('today')` -> Das heutige Datum wird ermittelt und in Felder des Typs „Datum“ eingetragen. Falls Felder vom Typ „Datum & Zeit“ aktualisiert werden, wird auch die aktuelle Uhrzeit gesetzt.

Bemerkung: Funktionen können auch „verschachtelt“ werden, also es kann eine Funktion „innerhalb“ einer anderen Funktion genutzt werden. Beispiel: `sub_days(get_date('today'),14)` -> Die Funktionen `sub_days` und `get_date` werden hier gemeinsam genutzt.

Mathematische Operatoren in Ausdrücken

In Ausdrücken können mathematische Operatoren verwendet werden. Die Syntax zu diesen Rechenoperationen ist wie folgt:

Addition: + (Plus-Zeichen)
Subtraktion: - (Minus-Zeichen)
Multiplikation: * (Stern)
Division: / (Schrägstrich)

Erstelle Objekt

Mit dieser Workflowaufgabe ist es möglich, automatisiert ein Objekt (Datensatz) in einem Modul zu erstellen.

Bemerkung:

Welche Objekttypen (Module) zur Verfügung stehen, ist abhängig vom Modul, für den der Workflow erstellt wurde.
Falls zusätzlich irgendwelche Add-ons aktiviert wurden, können noch weitere Objekttypen (Module) zur Verfügung stehen, welche jedoch nachfolgend nicht aufgelistet sind.

Übersicht, welche Objekttypen (Module) in Workflowaufgaben verfügbar sind, in Abhängigkeit der übergeordneten Workflows:

- Aktivposten
- Kommentare
- Angebote
  - Timesheet
  - Kommentare
- Auftragsbestätigungen
  - Timesheet
  - Kommentare
- Dienstleistungen
  - Kommentare
- Dokumente
  - Eingangsrechnungen
  - Kommentare
- Eingangsrechnungen
  - Kommentare
- Einkaufsbestellung
  - Timesheet
  - Eingangsrechnungen
  - Kommentare
- Erweiterte Verträge
  - Kommentare
- Gutschriften
  - Kommentare
- Kampagnen
  - Timesheet
  - Kommentare
- Kommentare
  - kein Objekttyp auswählbar
- Kontakte
  - Tickets
  - Potentiale
  - Serviceverträge
  - Timesheet
  - Kommentare
  - Erweiterte Verträge
- Leads

    - Timesheet
    - Kommentare
- Lieferanten
    - Produkte
    - Timesheet
    - Eingangsrechnungen
    - Kommentare
- Newsletter
    - Kommentare
- Organisationen
    - Kontakte
    - Tickets
    - Gutschriften
    - Partner
    - Potentiale
    - Serviceverträge
    - Timesheet
    - Kommentare
    - Erweiterte Verträge
- Partner
    - Kontakte
    - Tickets
    - Serviceverträge
    - Timesheet
    - Leads
    - FAQ
    - Erweiterte Verträge
    - Kommentare
- Potentiale
    - Timesheet
    - Kommentare
- Preislisten
    - Kommentare
- Produkte
    - Kampagnen
    - Tickets

    - FAQ
    - Timesheet
    - Aktivposten
    - Kommentare
- Projektaufgaben
    - Kommentare
- Projekte
    - Projektaufgaben
    - Projektmeilensteine
    - Kommentare
    - Tickets
    - Timesheet
- Projektmeilensteine
    - Kommentare
- Projektteams
    - Kommentare
- Rechnungen
    - Timesheet
    - Kommentare
- Serviceverträge
    - Tickets
    - Kommentare
- Social Wiki
    - Kommentare
- Storno
    - Kommentare
- Tickets
    - Timesheet
    - Kommentare
- Timesheet
    - Kommentare

Block "Zusammenfassung"

Im Block "Zusammenfassung" im Feld "Aufgabenbezeichnung" muss ein Name für die Aufgabe eingetragen werden. Dieser Name wird in der Auflistung der Workflowaufgaben des entsprechenden Workflows angezeigt. Es empfiehlt sich daher, einen möglichst aussagekräftigen Namen zu vergeben.

Das Feld "übergeordneter Workflow" dient lediglich als Information und zeigt den Namen des Workflows an, für den die Aufgabe erstellt wird.

In der Auswahlliste “Status” wird eingestellt, ob die Aufgabe aktiv oder inaktiv ist.

Warnung: Der Einstellungspunkt „führe die Aufgabe verzögert aus“ ist in der Workflowaufgabe „Erstelle Objekt“ nicht verfügbar.

Block “Aufgabenbeschreibung”

Im Block “Aufgabenbeschreibung” wählen Sie in der Auswahlliste “Objekttyp” das Modul aus, in welchem das Objekt (Datensatz) erstellt werden soll.

Nach der Auswahl des Objekttyps (Moduls) werden einzelne Felder des Moduls eingeblendet, in welche die entsprechenden Feldwerte eingegeben werden müssen.

Es kommt auch hier das Popup *Setze Wert* zum Einsatz.

Wenn Sie alle Einstellungen durchgeführt haben, klicken Sie auf “Speichern”. Anschließend gelangen Sie in die Übersicht des Workflows.

In diesem Status können Sie den Workflow weiter anpassen, als Vorlage speichern, abschließend speichern oder abbrechen.

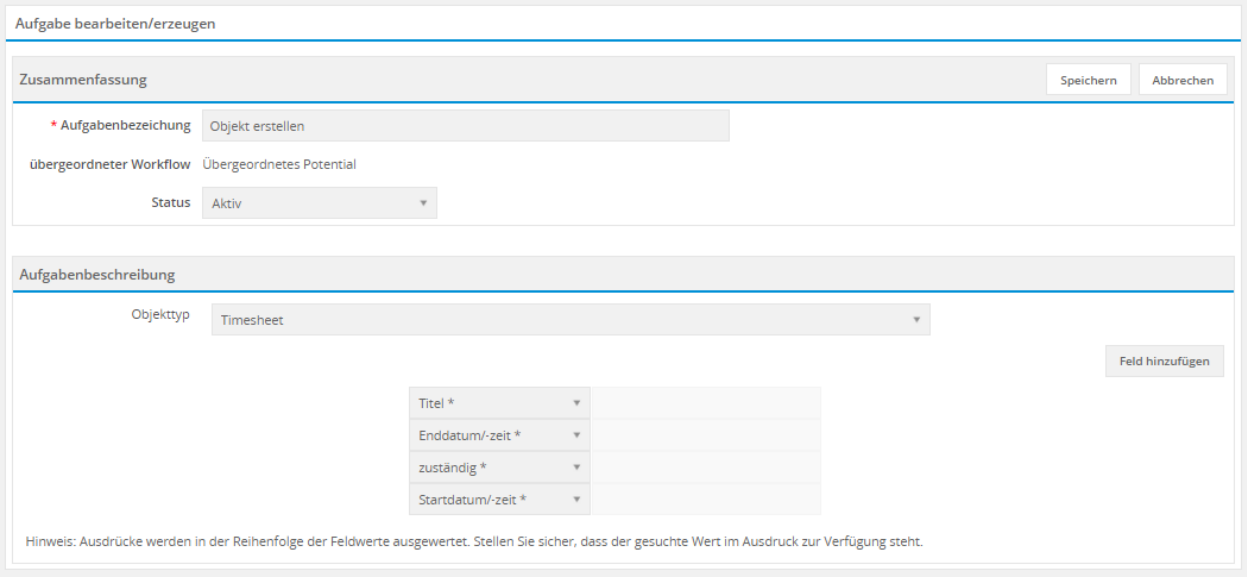
Beispiel

Nachfolgend zwei Beispiele für die Objekttypen (Module) *Timesheet* und *Kommentare*.

Objekttyp Timesheet:

Ein Timesheet ist eine Art Zeiterfassung mit Angabe von Startdatum/-zeit, Enddatum/-zeit und des zuständigen Benutzers.

Sie können durch Klick auf den Button “Feld hinzufügen” weitere Felder aus diesem Modul hinzufügen. Um einen Wert für die Felder eingeben zu können, klicken Sie jeweils auf das leere Feld rechts neben den Feldtypen. Das Popup *Setze Wert* öffnet sich nun.

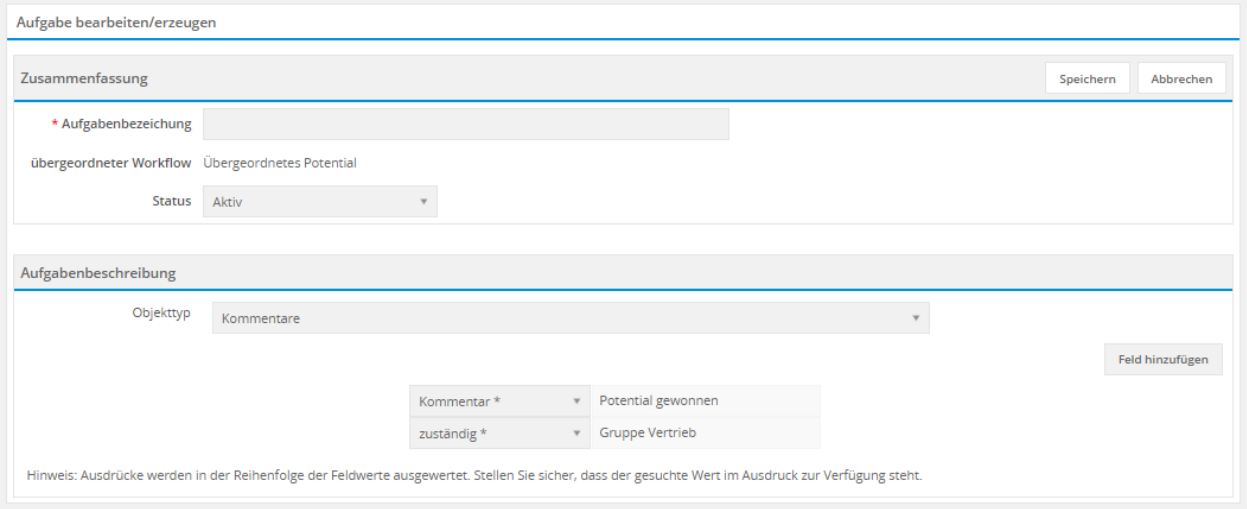


Objekttyp Kommentare:

Klicken Sie auf das leere Feld neben “Kommentar”, um einen Text verfassen zu können. Im zweiten Pflichtfeld “zuständig” wählen Sie einen zuständigen Benutzer oder eine zuständige Gruppe aus.

Für Kommentare gibt es noch zwei weitere Feldwerte, die Sie durch Klick auf den Button “Feld hinzufügen” auswählen können.

Zum einen die E-Mail Benachrichtigung, bei dem der Zuständige benachrichtigt wird und zum zweiten die Benachrichtigungsbox. Hier wird der zuständige Benutzer bzw. die zuständige Gruppe im CRM System benachrichtigt.

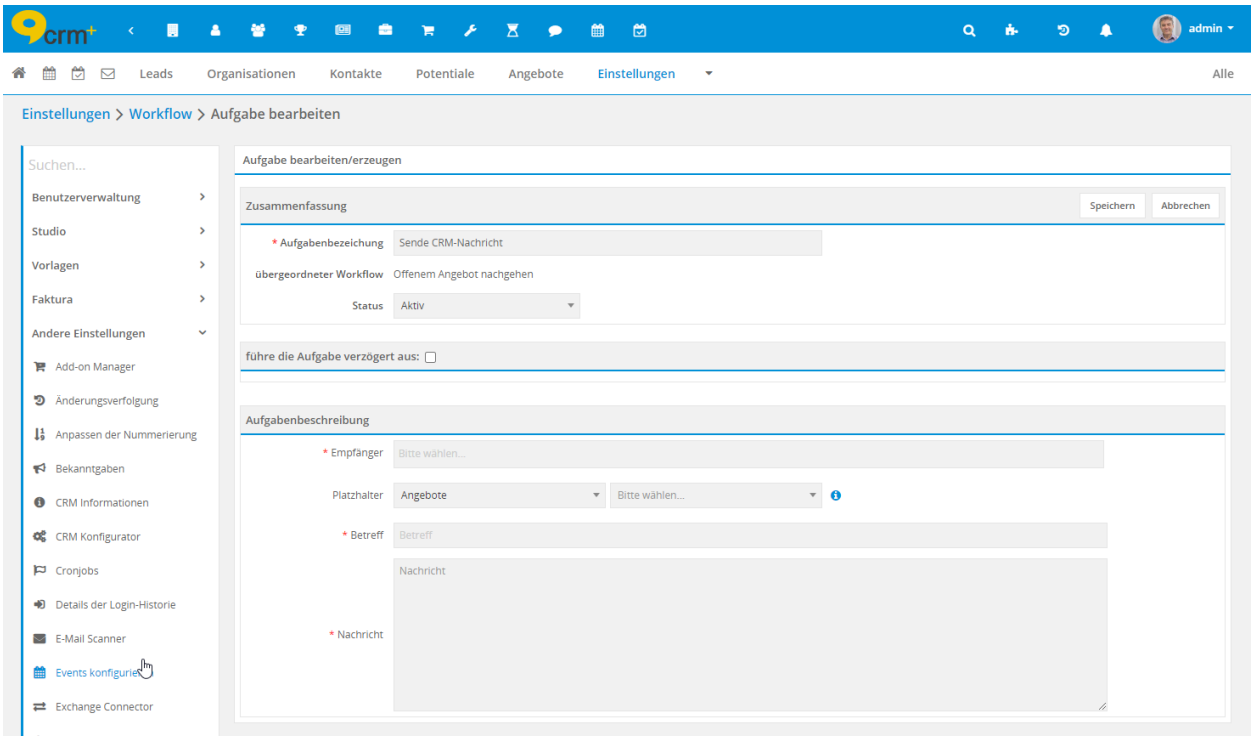


Sende eine CRM-Benachrichtigung

Mittels der Workflowaufgabe „Sende eine CRM-Benachrichtigung“ kann eine CRM-Benachrichtigung an ausgewählte *Benutzer*, *Gruppen* und *Rollen* versendet werden.

Die ausgewählten Empfänger erhalten eine entsprechende Benachrichtigung im *Nachrichtencenter*.

Die Erstellansicht der Workflowaufgabe „Sende eine CRM-Benachrichtigung“ stellt sich wie folgt dar:



Block “Zusammenfassung”

Im Block “Zusammenfassung” im Feld “Aufgabenbezeichnung” muss ein Name für die Aufgabe eingetragen werden. Dieser Name wird in der Auflistung der Workflowaufgaben des entsprechenden Workflows angezeigt. Es empfiehlt sich daher, einen möglichst aussagekräftigen Namen zu vergeben.

Das Feld “übergeordneter Workflow” dient lediglich als Information und zeigt den Namen des Workflows an, für den die Aufgabe erstellt wird.

In der Auswahlliste “Status” wird eingestellt, ob die Aufgabe aktiv oder inaktiv ist.

Block “führe die Aufgabe verzögert aus”

Detaillierte Beschreibung zur dieser Funktionalität siehe Abschnitt *Zeitgesteuerte Aufgaben*.

Block “Aufgabenbeschreibung”

Im Block “Aufgabenbeschreibung” konfigurieren Sie die CRM-Benachrichtigung:

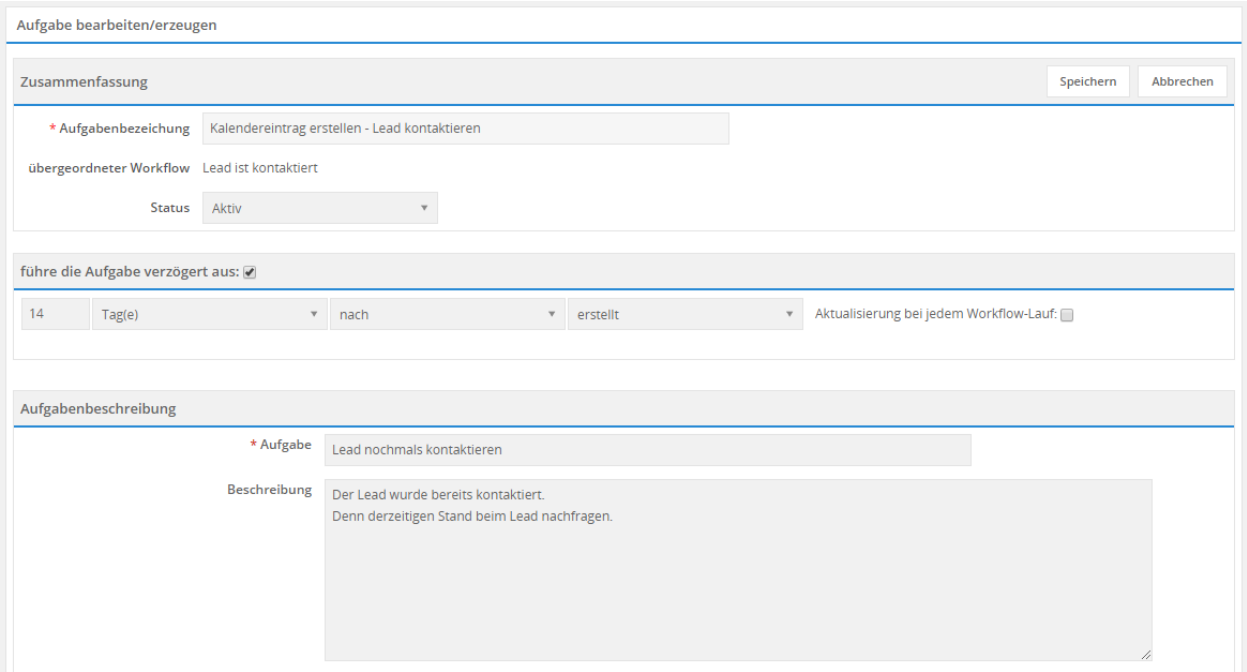
- Empfänger* - Multi-Auswahlliste zur Auswahl von Benutzern, Gruppen und Rollen welche die CRM-Benachrichtigung erhalten sollen.
- Platzhalter - Auswahl der Feldplatzhalter von Feldern aus dem Modul selbst, als auch Feldplatzhalter von referenzierten Modulen (z.B. Organisationsfelder, Kontaktfelder).
  Die Platzhalter werden nach der Auswahl autom. im zuletzt ausgewählten Textfeld eingefügt.
- Betreff* - Betreff der CRM-Nachricht
- Nachricht* - Eingabefeld für den Text der Nachricht

*Pflichtfeld

Zeitgesteuerte Aufgaben

Eine Aufgabe eines Workflows kann entweder “sofort” - also beim Speichern des Datensatzes - oder zeitverzögert ausgeführt werden.

Durch Anhaken der Checkbox “führe die Aufgabe verzögert aus” werden die entsprechenden Felder für die Konfiguration der Zeitverzögerung eingeblendet:



Es ist möglich, eine Aufgabe Minuten, Stunden, Tage, Wochen, Monate oder Jahre vor oder nach einem bestimmten Datum ausführen lassen. Bei zeitverzögerten Workflows kann auch die Uhrzeit der Ausführung definiert werden.

Das Datumsfeld muss natürlich im jeweiligen Modul aktiv sein. Es können auch benutzerdefinierte Datumsfelder genutzt werden (*Benutzerdefinierte Felder* können im *Modulmanager* erstellt werden).

Aktivieren Sie die Checkbox “Aktualisierung bei jedem Workflow-Lauf”, um ein Datum nach jeder Ausführung des Workflows auf Aktualisierung zu prüfen. Dies bedeutet, nach jeder Ausführung des Workflows wird das Datumsfeld, auf welches sich die Verzögerung bezieht, auf Änderung geprüft.

Warnung: Workflows mit Zeitverzögerung werden nicht ausgeführt, wenn das zugrunde liegende Datumsfeld leer ist!

Bemerkung: Aufgaben, welche zeitverzögert ausgeführt werden, sind im Modul *Workflow-Queue* aufgelistet. Detaillierte Beschreibung des Moduls siehe Abschnitt *Workflow-Queue*.

Bemerkung: Damit Aufgaben zeitgesteuert ausgeführt werden können, muss der *Cronjob* „Workflow Manager“ aktiv sein.

Beispiel

Ein Kunde soll 2 Wochen vor dem Endedatum eines Servicevertrags per E-Mail informiert werden.

In einem Workflow für das Modul Serviceverträge wird die Workflowaufgabe „Sende E-Mail“ erstellt. Die Checkbox „führe die Aufgabe verzögert aus“ muss hier nun angehakt und bei der Zeiteinstellung „14 Tage vor Endedatum“ eingetragen werden.

Weiters muss die Checkbox „Aktualisierung bei jedem Workflow-Lauf“ angehakt werden, um ein Datum nach jeder Ausführung des Workflows auf Aktualisierung zu prüfen.

Wichtig: Der Workflow selbst muss bei den Optionen „Wann soll der Workflow ausgeführt werden?“ auf „Jedesmal, wenn ein Datensatz gespeichert wird.“ eingestellt werden. Als Workflowbedingung empfiehlt es sich, das Feld „Endedatum“ mit „ist nicht leer“ in den Bedingungen zu prüfen.

Wird nun erstmalig ein Endedatum eingetragen, wird ein entsprechender Eintrag (Workflow Aktion „E-Mail“) in die *Workflow-Queue* geschrieben und 2 Wochen vor dem Endedatum ausgeführt.

Wird das Endedatum geändert, wird der bestehende Eintrag in der Workflow-Queue gelöscht und ein neuer Eintrag mit aktualisiertem Versanddatum in die Workflow-Queue geschrieben.

KAPITEL 9

Exchange Connector

9.1 Allgemein

9.1.1 Voraussetzungen für die Nutzung

Um den Exchange Connector grundsätzlich nutzen zu können, ist ein vorhandenes Exchange-Konto die Voraussetzung.

Ein Microsoft Exchange-Konto ist ein Geschäfts-, Schul- oder Uni-E-Mail-Konto. Die Organisation, die Ihnen das Exchange-E-Mail-Konto eingerichtet hat, verfügt über eine IT-Abteilung, die ein Programm namens Microsoft Exchange Server ausführt. Dieser Server stellt Ihren E-Mail-Dienst bereit.

Bemerkung: Soll der Exchange Connector in CRM+ genutzt werden, muss der *Exchange Server* gewisse Voraussetzungen erfüllen.

Folgende Exchange Anbieter werden in CRM+ grundsätzlich unterstützt:

- Microsoft Exchange ab Version 2013
- Microsoft Office 365
- 1&1 Exchange
- Qualityhosting Exchange

Folgendes wird aktuell in CRM+ nicht unterstützt:

- Open-Xchange
- TLS 1.0 / TLS 1.1

Seitens des Exchange Servers müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:

- Exchange Version ab 2013 oder höher
- EWS (Exchange Web Services) müssen installiert sein

- bidirektionale Kommunikation muss möglich sein (http(s))
- keine selbstsignierten (self-signed) Zertifikate
- Support von TLS 1.2
- die eingestellte Sprache am Exchange(!) Konto des Benutzers muss DE, EN, FR, ES, IT oder PL sein, da nur diese Sprachen vom Exchange Connector unterstützt werden

---

Bemerkung:

Generell können nur Datensätze synchronisiert werden, bei welchen im Feld „zuständig“ ein *Benutzer* und keine *Gruppe* ausgewählt ist.
Siehe hierzu auch den Abschnitt *Mögliche Fehlerquellen und Lösungen*.

9.1.2 Nutzen

Der Exchange Connector dient dazu, Daten zwischen CRM+ und dem eigenen Exchange-Konto abzugleichen. Durch den Einsatz des Exchange Connectors erhält der Benutzer die folgenden Möglichkeiten:

- Bei Interaktion mit Exchange bestimmte Aktionen automatisch im CRM auszulösen.

  Beispiel: Durch das Verschieben einer E-Mail in einen bestimmten Ordner wird für jede enthaltene E-Mail-Adresse ein Lead angelegt.

- Datensätze des CRM-Moduls “Kontakte” mit den Exchange-Kontakten (Adressbuch) bidirektional (in zwei Richtungen) zu synchronisieren.

  Beispiel: Änderungen an einem Kontakt im CRM werden zeitnah mit dem eigenen Exchange-Konto synchronisiert und umgekehrt. Somit ist der CRM-Kontakt stets auf demselben Stand wie der entsprechende Exchange-Kontakt.

- Datensätze des CRM-Moduls “Kalender” (im Detail: Ereignis des Typs “Meetings” und “Aufgaben”) mit dem Exchange-Konto bidirektional zu synchronisieren.

Bemerkung: Der Begriff „zeitnah“ kann in diesem Rahmen nicht genauer definiert werden, da der genaue Zeitpunkt durch äußere Faktoren beeinflusst wird. Dazu zählt unter anderem die Bandbreite, Latenz und Stabilität der Internetverbindung, die Auslastung beider Systeme sowie die eingesetzte Hardware.

9.1.3 Möglichkeiten

In diesem Kapitel wird erläutert, welche Datensätze nach welchem Datentauschmechanismus übertragen werden können, und welche Unterschiede es dabei gibt.

Datentauschmechanismus: Import und bidirektionale Synchronisation

Im Exchange Connector kommt sowohl der Import, als auch die bidirektionale Synchronisation zum Einsatz. Nachfolgend werden diese zwei Mechanismen näher erläutert:

- **Import**

  Bei einem Import werden Datensätze aus einem Fremdsystem in das eigene System integriert. Dieser Vorgang läuft im Normalfall in eine Richtung (OneWay) ab.

  Exchange Connector: Im Unterschied zum klassischen Import führt der Exchange Connector – je nach Konfiguration – beim Importieren zusätzliche Aktionen durch. So kann er beispielsweise beim Import von E-Mails vollautomatisch Leads anlegen.

- **Bidirektionale Synchronisation**

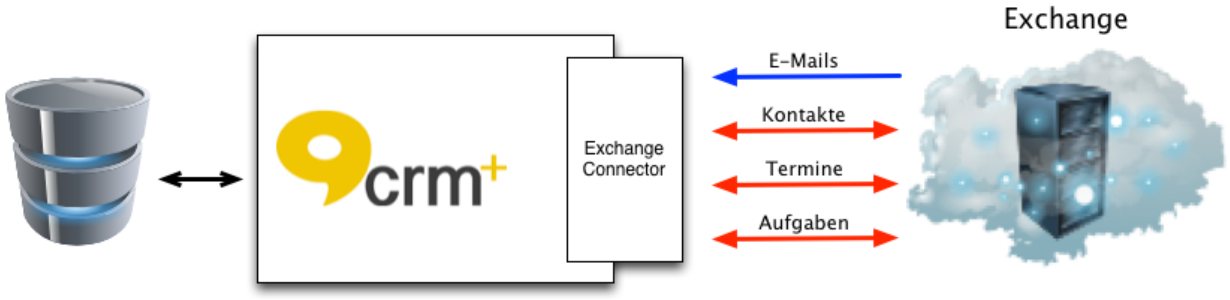
  Bei der bidirektionalen Synchronisation wird ein Datensatz, der auf zwei oder mehr Systemen vorhanden ist, synchron gehalten. Dabei spielt es keine Rolle auf welchem System es Änderungen gab, denn diese werden immer an die beteiligten Systeme propagiert. So kann beispielsweise am System S1 der Datensatz D1 geändert werden. Zeitnah wird diese Änderung dem Partnersystem S2 bekannt gegeben und dieses ändert den Datensatz D1 nach den Vorgaben von S1. Somit hat der synchronisierte Datensatz auf beiden Systemen stets denselben Stand.

  Exchange Connector: Beim Exchange Connector steht das CRM+ auf der einen und Exchange auf der anderen Seite. Diese beiden Seiten gilt es dabei synchron zu halten. Zusätzlich dazu kann der Administrator die bidirektionale Synchronisation durch die Bestimmung der Konfliktlösung (s. Kapitel "*Kontakte, Termine und Aufgaben*") beeinflussen.

Die vier Komponenten im Detail

Der Exchange Connector setzt sich aus insgesamt vier Komponenten zusammen, die sich an Exchange anlehnen. Dazu zählt "E-Mails", "Kontakte", "Termine" (Kalenderevents des Typs Meeting) und "Aufgaben". Jede einzelne Komponente ist für den Datentausch eines bestimmten CRM-Moduls zuständig. Nachfolgend eine tabellarische, sowie eine grafische Übersicht über die vier Komponenten mit dem jeweils verwendeten Datentauschmechanismus.

E-Mails	Import
Kontakte	Bidirektionale Synchronisation
Termine	Bidirektionale Synchronisation
Aufgaben	Bidirektionale Synchronisation



Grundsätzlich tritt der Exchange Connector in Kraft wenn:

- E-Mails *am Exchange* in vordefinierte Ordner verschoben werden.

- Kontakte, Termine oder Aufgaben entweder *im CRM* oder *am Exchange* modifiziert werden. Diese Datensätze befinden sich ebenfalls in vordefinierten Ordnern.

Bemerkung: Unter *„modifizieren“* versteht man im weiteren Verlauf dieses Dokumentes das Erstellen, Ändern oder Löschen eines Datensatzes.

Bemerkung: Unter *„vordefinierte Ordner“* verstehen sich die Ordner, die bei der ersten Anmeldung am Exchange Connector (im Exchange-Konto) angelegt werden. Wenn in einem dieser Ordner ein Datensatz modifiziert wird, benachrichtigt der Exchange den Exchange Connector und somit das CRM System zeitnah über die getätigten Änderungen.

Warnung: Am Exchange wird immer aus Sicht der vordefinierten Ordner agiert. So zählt beispielsweise das Verschieben eines Datensatzes, aus einem der vordefinierten Ordner in einen Standard-Ordner, als Löschung, denn aus Sicht des vordefinierten Ordners, ist der Datensatz in diesem Ordner nicht mehr vorhanden.

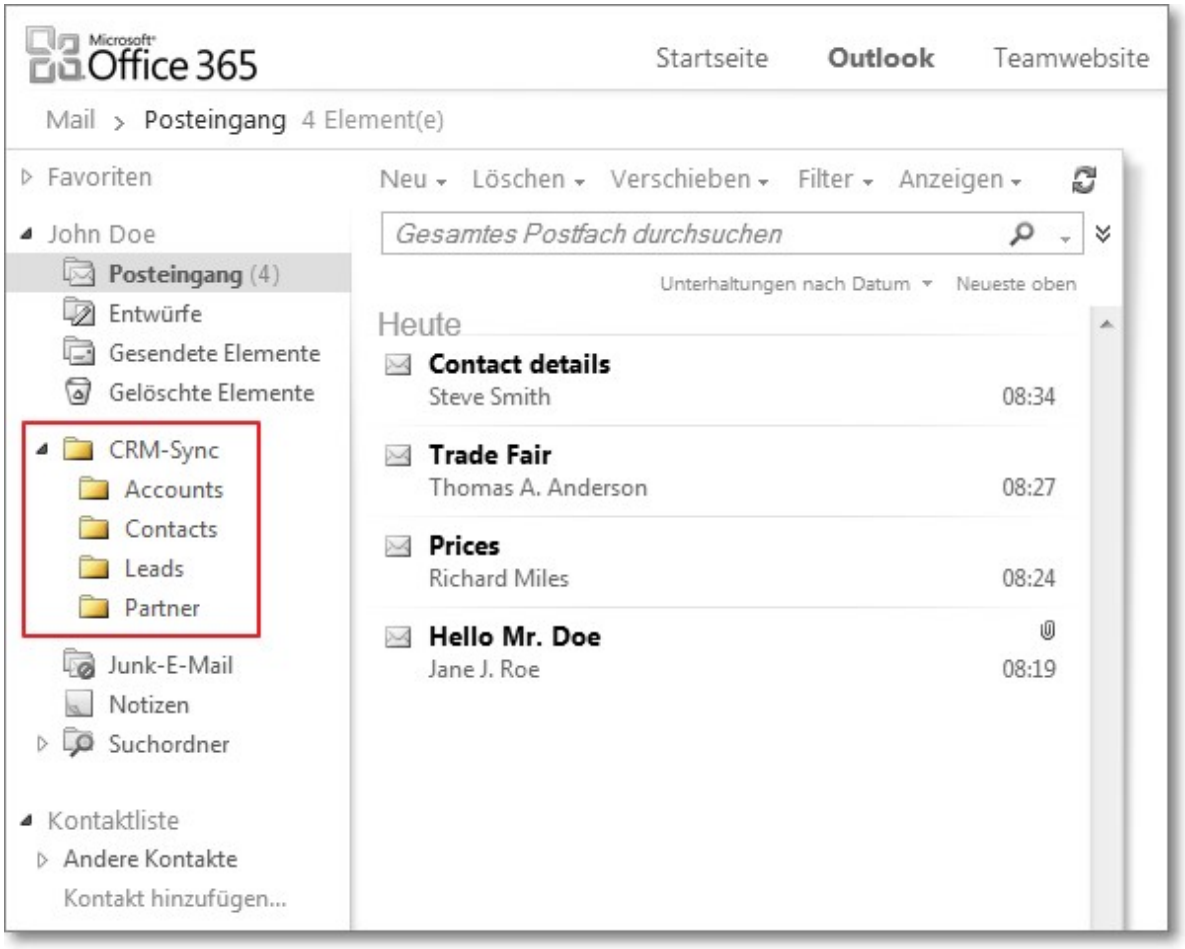
Im weiteren Verlauf dieses Abschnittes werden die vier Komponenten mit ihren Möglichkeiten im Detail erklärt:

- **E-Mails**

  E-Mails werden vom Exchange Connector grundsätzlich nur importiert. Es werden zwar zusätzliche Aktionen am Exchange ausgelöst (dazu später mehr), es werden aber in diesem Zusammenhang niemals Daten aus dem CRM zum Exchange transferiert.

  Der Benutzer hat bei dieser Komponente die Möglichkeit, E-Mails (am Exchange) in einen der vordefinierte Ordner zu verschieben. Die Verschiebung wird vom Exchange erfasst und zeitnah an den Exchange Connector übermittelt. Je nachdem in welchem vordefinierten Ordner genau die E-Mails verschoben wurden, wird jeweils eine andere bzw. eine Kombination von Aktionen durchgeführt.

  Zu den vordefinierten Ordnern dieser Komponenten zählt der “CRM-Sync” als Wurzel-Ordner für die hierarchische Struktur der Unterordner (s. folgende Abbildung). Zu den Unterordnern gehören “Accounts” (Organisationen), “Contacts” (Kontakte), “Leads” und “Partner”. Diese haben dieselbe Bezeichnung wie die CRM-Module, mit denen sie interagieren (dazu später mehr).



So hat der Benutzer die Möglichkeit, E-Mails zu bereits bestehenden Datensätzen in Accounts, Contacts, Leads und Partner zu referenzieren.

Für den Fall, dass kein passender Datensatz gefunden wurde, hat der Administrator die Konfigurationsmöglichkeit, immer einen Lead anlegen zu lassen. Zu diesem Lead wird dann die entsprechende E-Mail referenziert.

Wird beispielsweise eine E-Mail in den Ordner “Contacts” verschoben, versucht der Exchange Connector zu jeder enthaltenen E-Mail-Adresse einen passenden Kontakt zu finden und diesem die E-Mail zu referenzieren.

Kann zu einer Adresse kein passender Datensatz gefunden werden, wird vollautomatisch ein Lead mit entsprechender E-Mail-Adresse erstellt und anschließend die E-Mail referenziert.

Der Wurzel-Ordner “CRM-Sync” hingegen ist eine Kombination aus seinen Unterordnern. Versuchen die Unterordner nur in den namensgleichen CRM-Modulen passende Datensätze zu finden, versucht der Exchange Connector beim Wurzel-Ordner in den Modulen aller Unterordner Datensätze zu finden. Dabei werden die entsprechenden Module in einer vordefinierten Reihenfolge durchsucht (dazu später mehr).

Als abschließende Aktion wird die E-Mail in den Ursprungsordner zurück verschoben.

Warnung: Aufgrund des begrenzten Informationsgehaltes einer E-Mail werden passende CRM-Datensätze ausschließlich anhand der enthaltenen E-Mail-Adressen identifiziert. Berücksichtigt werden dabei alle FROM-, TO-, CC- und BCC-Adressen.

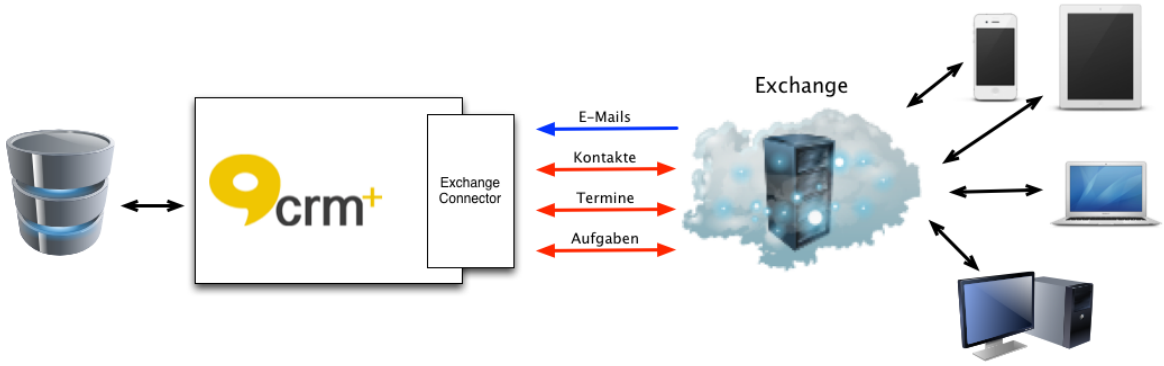
Warnung: Verschlüsselte E-Mails können nicht ins CRM übernommen werden!

- **Kontakte, Termine und Aufgaben**

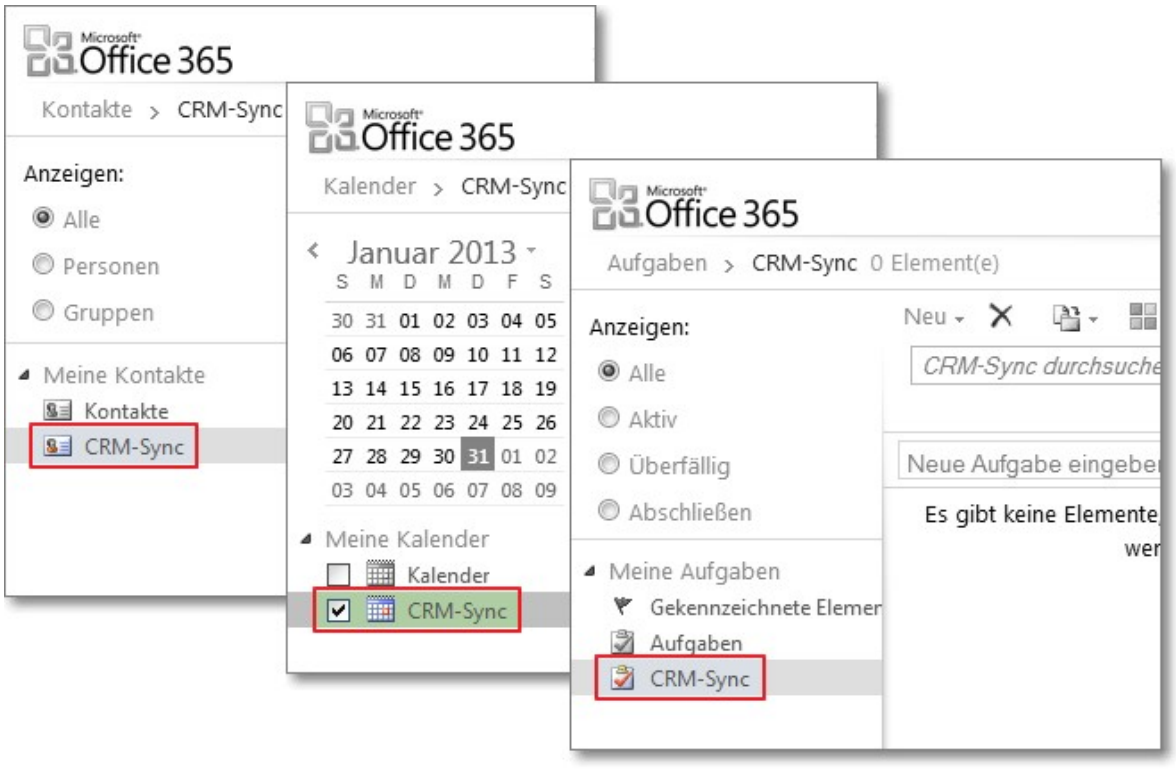
  Wie weiter oben erwähnt, werden diese Komponenten bidirektional synchronisiert, somit werden Modifikationen in beide Richtungen propagiert.

  Der Benutzer hat bei diesen Komponenten jeweils die Möglichkeit, auf beiden Systemen denselben Datenstamm vorzuhalten und zu pflegen.

  Dadurch eröffnen sich ganz neue Einsatzszenarien (s. folgende Abbildung), als Beispiel die Synchronisation der CRM-Personen mit einem Smartphone (über Exchange als Mittelsmann).



Die durch den Exchange Connector synchronisierten Daten befinden sich in vordefinierten Ordnern. Jede einzelne Komponente hat dabei ihren eigenen Ordner namens “CRM-Sync”:



Die drei Komponenten synchronisieren sich dabei mit folgenden CRM-Modulen:

Kontakte	Kontakte (Contacts)
Termine	Kalender (Ereignis >> Meeting)
Aufgaben	Kalender (Aufgabe)

Die Synchronisierung der Kontakte arbeitet hierzu noch zusätzlich mit dem CRM-Modul *Organisationen* (Accounts). So wird beim Synchronisieren in Richtung Exchange der Name der Organisation aufgelöst und im entsprechenden Exchange-Feld eingetragen.

In Richtung CRM+ wird versucht eine Organisation zu finden, die dem übertragenen Organisationsnamen entspricht.

Wird eine gefunden, wird diese zum Kontakt referenziert. Im Negativfall wird zuerst eine Organisation erstellt und anschließend zum Kontakt referenziert.

Des Weiteren werden Organisationen und Kontakte im CRM niemals gelöscht, es werden nur neue erstellt.

Warnung: Da Exchange keine Kategorisierung von Terminen anbietet, werden nur Meetings, keine Calls oder selbst erstellte Ereignistypen, synchronisiert.

Warnung: Der Exchange bietet an Beschreibungen entweder als *HTML*- oder als *PLAIN*-Text anzulegen. Der Exchange Connector wandelt aus Sicherheitsgründen alle Beschreibungen in PLAIN-Text um, bevor diese im CRM gespeichert werden. Bei der Synchronisierung werden die Beschreibungen im Exchange somit ebenfalls zu PLAIN-Text modifiziert.

Warnung: Da Exchange keine Komponente zur Verwaltung von Organisationen vorsieht, werden diese anhand des Organisationsnamens identifiziert. Somit müssen die Namen exakt übereinstimmen, inklusive Namenszusätze wie beispielsweise „AG“ oder „GmbH & Co. KG“. Ausschließlich die Groß- und Kleinschreibung wird bei der Suche nach einer Organisation ignoriert (case insensitive).

9.1.4 Hinweise

CRM+ Rollenkonzept

Das Rollenkonzept aus dem CRM+ wurde – soweit möglich – konsistent im Exchange Connector umgesetzt.

Status Benutzer ändern

Wird ein Benutzer in CRM+ auf “inaktiv” gestellt, erscheint die Option “Synchronisierte Daten bereinigen”. Wird diese Option angehakt, werden alle erstellten Ordner und synchronisierten Datensätze aus dem *Exchange Konto* gelöscht.

Papierkorb

Der Exchange Connector wurde nicht für die Interaktion mit dem Papierkorb des Exchange implementiert. Es wird dringend empfohlen den Papierkorb von CRM+ zu benutzen.

Namen der vordefinierten Ordner

Wie bereits in Kapitel „*Die vier Komponenten im Detail*“ beschrieben, haben die (Haupt-) Synchronisationsordner der verschiedenen Komponenten, zur einfacheren Handhabung, immer den Namen “CRM-Sync”.

Warnung: Diese vordefinierten Ordner dürfen bei einer bestehenden Authentifizierung niemals manuell gelöscht werden. Im Rahmen einer De-Authentifizierung wird das entsprechende Postfach bereinigt, unter anderem werden die erzeugten CRM-Sync Ordner gelöscht.

Drag & Drop

Das Verschieben von Datensätzen im Exchange per *Drag & Drop* wird unterstützt.

Microsoft Outlook

Die Interaktionen von Microsoft Outlook mit dem Exchange Connector (über Exchange als Mittelsmann) wurde nicht getestet. Da Outlook aus technischer Sicht nur mit Exchange kommuniziert und dieser erst wiederrum den Exchange Connector anspricht, sollte diese Funktionalität jedoch zur Verfügung stehen.

9.2 Betrieb

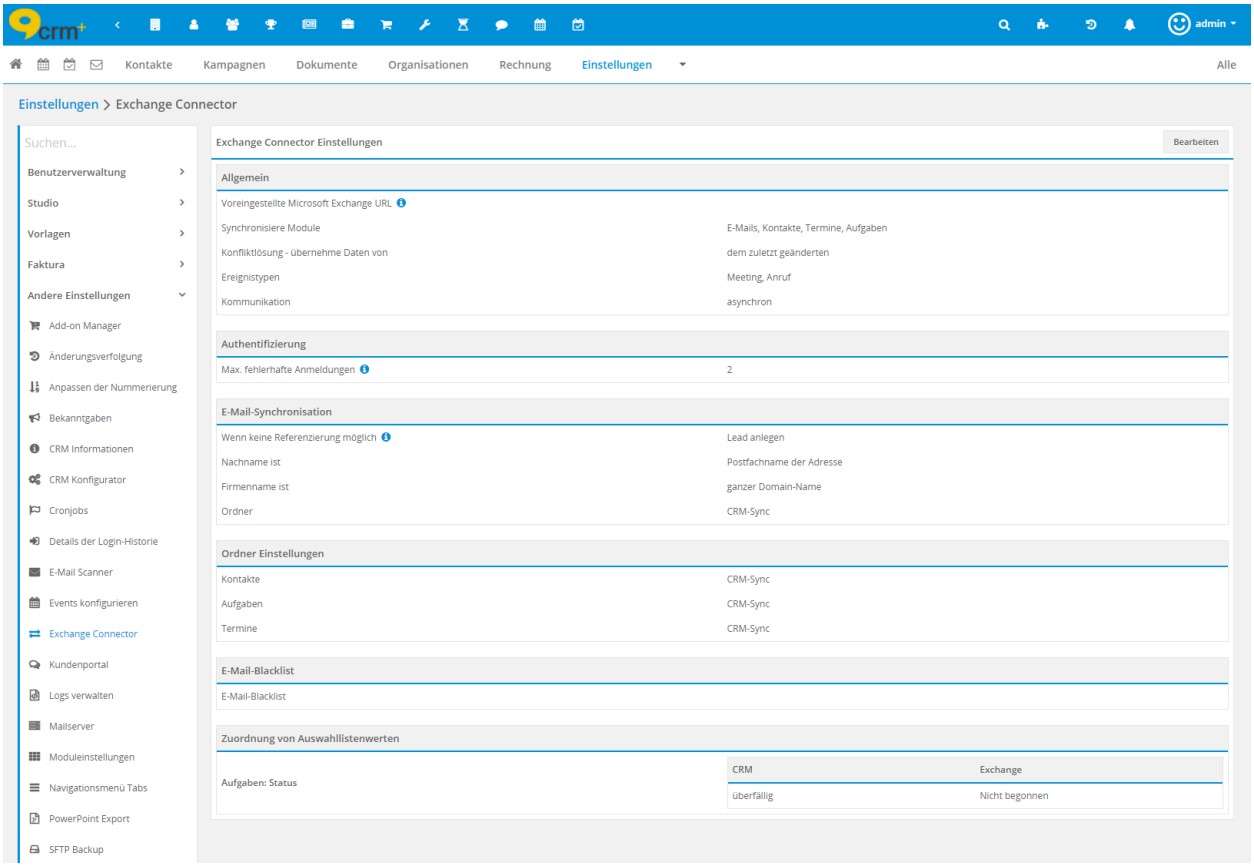
9.2.1 Administration

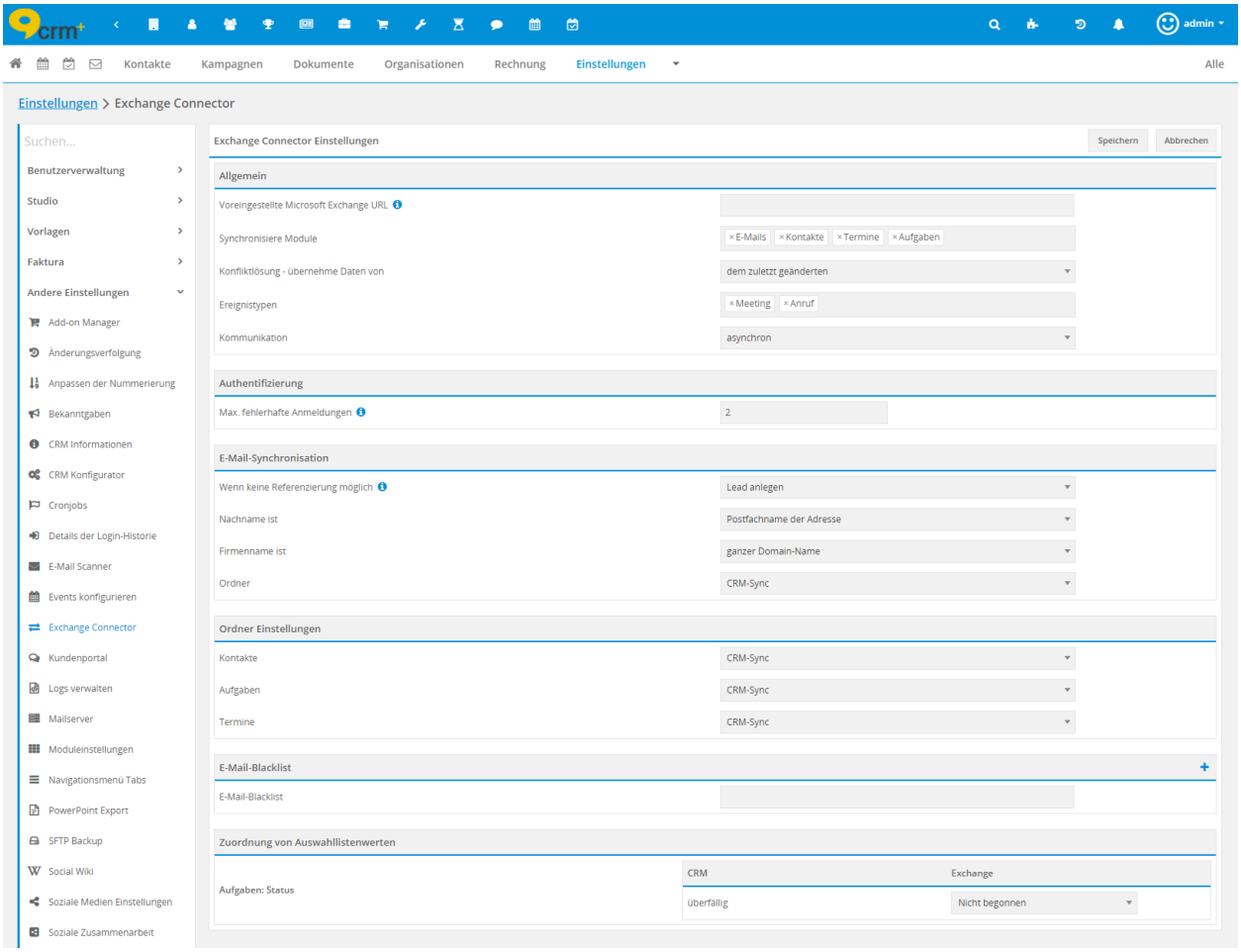
In diesem Abschnitt wird näher darauf eingegangen, welche Einstellungsmöglichkeiten der Administrator hat. Diese Einstellungen gelten systemweit, d.h. sie betreffen alle Benutzer Ihres CRM+ Systems.

Die Einstellungen des Exchange Connectors sind zu finden unter *Exchange Connector*.

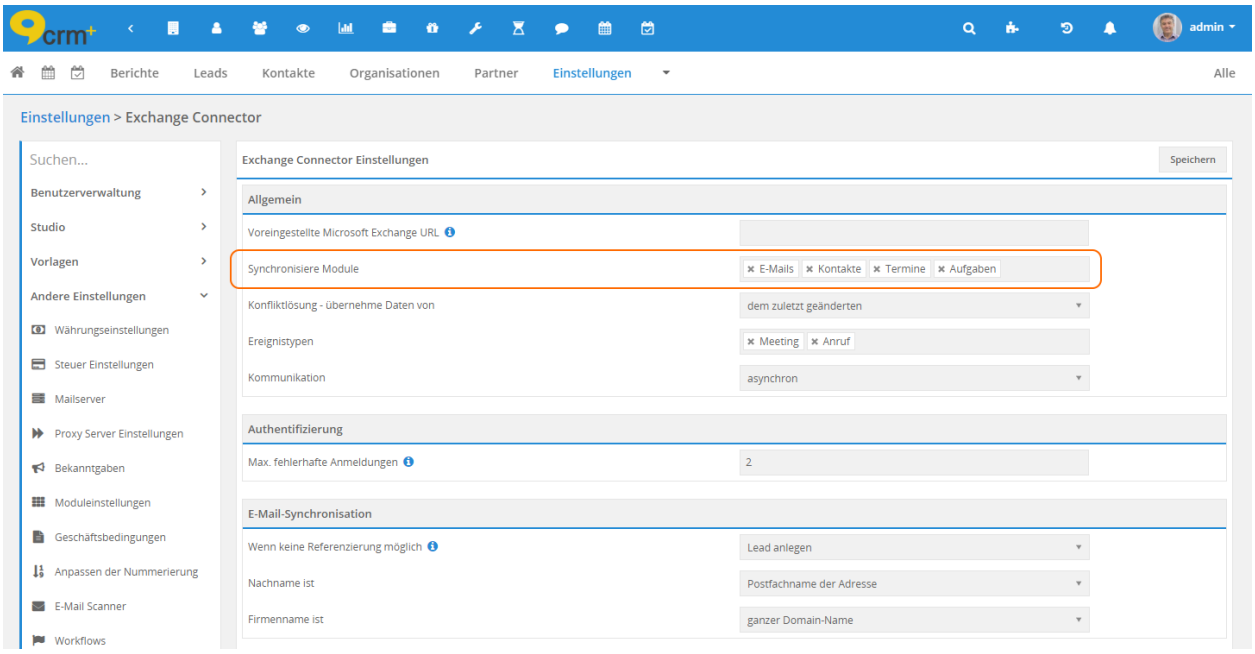
Warnung: Um eine dauerhafte Verbindung zwischen dem CRM und dem Exchange Server sicherzustellen, ist die Aktivierung des Cronjobs „Exchange Connector“ in *Cronjobs* notwendig.

Einstellen der Synchronisationsmöglichkeiten





Im Block “Allgemein” wird definiert, welche Module (E-Mails, Kontakte, Termine u. Aufgaben) synchronisiert werden sollen. Somit ist es den Benutzern nicht erlaubt, die Komponenten selbst zu wählen.



Wenn mindestens eine Komponente aktiviert ist, erhalten die Benutzer unter “Meine Einstellungen” die Möglichkeit, sich an ihrem Exchange-Konto zu authentifizieren. Falls keine der Komponenten aktiviert ist – der Exchange Connector somit vollständig ausgeschaltet wurde – sehen die Benutzer lediglich die Nachricht, dass er deaktiviert ist.

Sollte sich zu einem späteren Zeitpunkt eine dieser vier Optionen ändern, wirkt es sich umgehend auf alle bereits authentifizierten Benutzern aus.

Somit ergeben sich folgende zwei Fälle:

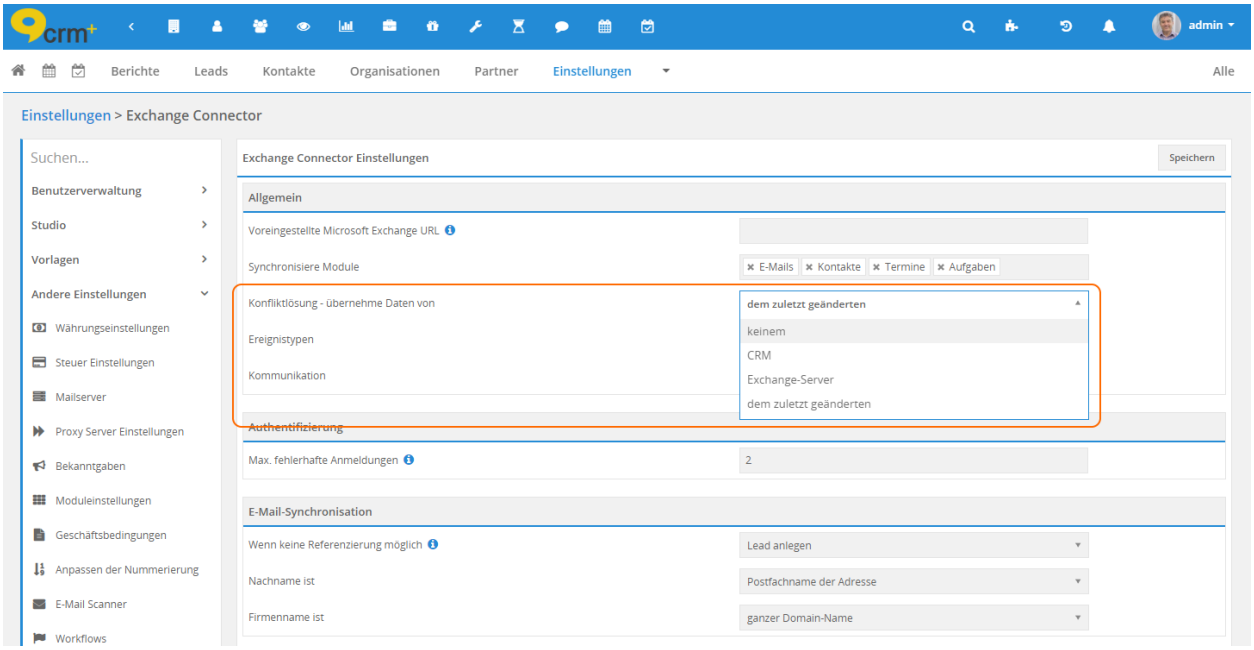
- Wird eine Komponente deaktiviert, wird auf allen verbundenen Exchange-Konten der vordefinierte Ordner für diese Komponente (inkl. Inhalt) gelöscht. Anschließend werden die Benutzer automatisch neu authentifiziert. Dieser Schritt ist notwendig, um Exchange mitzuteilen, dass er Modifikationen im eben gelöschten Ordner nicht mehr propagieren braucht.
- Wird eine Komponente aktiviert, wird auf allen verbundenen Exchange-Konten der vordefinierte Ordner für diese Komponente angelegt. Als nächstes werden alle Datensätze des entsprechenden CRM-Moduls einmalig mit den Exchange-Konten synchronisiert (dieser Schritt betrifft ausschließlich Kontakte, Termine und Aufgaben).

Warnung: Wie erwähnt, werden bei der De- bzw. Aktivierung von Komponenten alle verbundenen Exchange-Konten durchgegangen und aktualisiert. Je nach Anzahl der bereits gekoppelten Exchange-Konten kann das An- bzw. Abwählen einer Komponenten beim Speichern der Einstellungen zu erheblichen Verzögerung führen. Diese machen sich durch eine weiße Seite bemerkbar.

Bemerkung: Es wird empfohlen, durch eine intensive Evaluation im Vorfeld klar zu definieren, welche Komponenten synchronisiert werden sollen.

Kontakte, Termine und Aufgaben: Konfliktlösung

Ebenfalls im Bereich “Allgemein” kann der Administrator die Konfliktlösung – für aufkommende Konflikte – festlegen (siehe folgende Abbildung). Diese Einstellung hat ausschließlich auf die bidirektional synchronisierten Komponenten einen Einfluss.



Die Auswahlmöglichkeiten bestimmen dabei, von welcher Seite in einem Konfliktfall die Daten herangezogen werden sollen. Nachfolgend die unterschiedlichen Konfliktlösungen mit einer Funktionsbeschreibung:

- **“keinem”** (keine Aktion)

  Bei dieser Lösung werden keine Daten übernommen oder verändert, somit sind die Datensätze nicht mehr synchron. Es wird aber eine E-Mail zur Benachrichtigung an den Konfliktauslöser geschickt.

Bemerkung: Unter dem Begriff „Konfliktauslöser“ versteht sich der Benutzer, bei dem es zu einem Synchronisierungskonflikt kam.

- **“CRM”** (CRM gewinnt)

  In diesem Lösungsfall haben immer die Daten von CRM+ die höhere Priorität und überschreiben somit immer die im Exchange gespeicherten Datensätze. Dabei spielt es keine Rolle, auf welcher Seite die Modifikation erfolgt ist.

- **“Exchange-Server”** (Exchange gewinnt)

  Dieser Fall bildet das Gegenteil zum vorherigen. Die Daten im Exchange haben die höhere Priorität und überschreiben die Daten im CRM. Hier ist es ebenfalls unwichtig, auf welcher Seite es eine Änderung gab.

- **“dem zuletzt geänderten”** (last-modified gewinnt)

  Bei der Auswahl dieser Option hat der Datensatz mit den neuesten Modifikationen die höhere Priorität und überschreibt somit die älteren Daten. Im Normalfall wird eine Änderung am Exchange die Daten im CRM+ überschreiben und umgekehrt.

Bemerkung: In der Praxis wird die Konfliktlösung „dem zuletzt geänderten“ (last-modified gewinnt) am gebräuchlichsten und sinnvollsten sein. Denn dadurch werden die Datensätze stets synchron gehalten und sind zudem auf beiden Seiten immer auf dem neuesten Stand. Des Weiteren gehen bei dieser Option keine Modifikationen verloren.

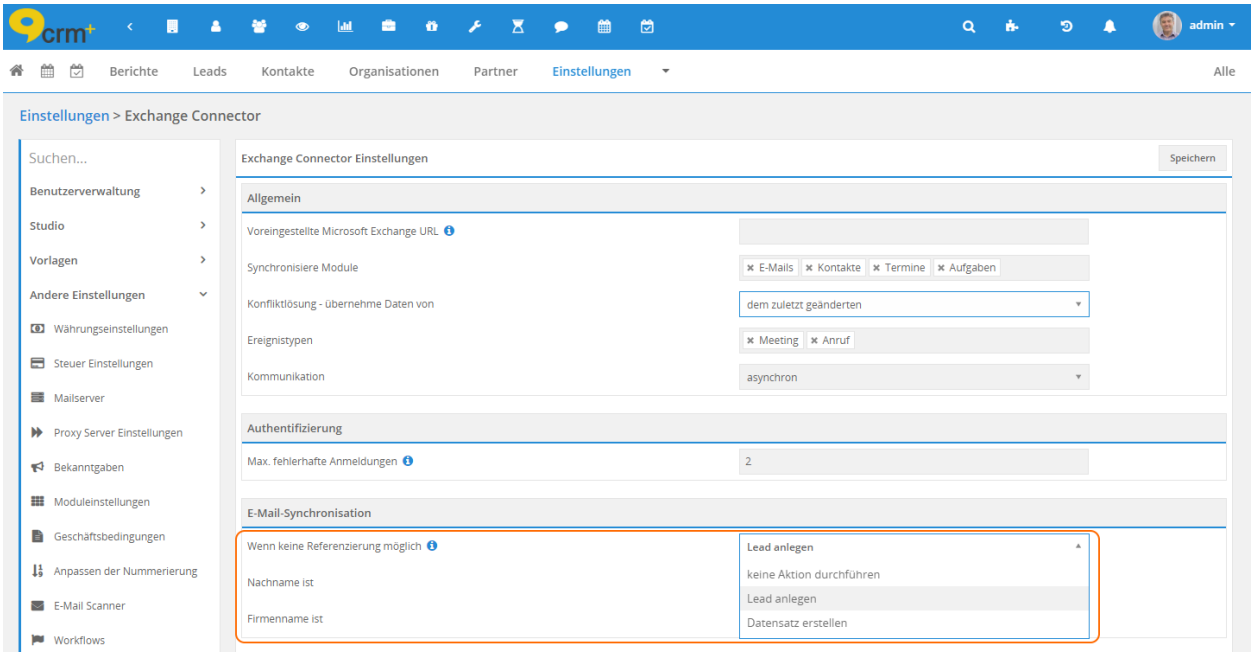
Einstellungspunkt Kommunikation

Im Einstellungspunkt “Kommunikation” kann festgelegt werden, ob die Übertragung der Datensätze synchron oder asynchron stattfinden soll.

- synchron = Datensatz wird nach dem Speichern/Löschen SOFORT übertragen. Dies kann zu einer Verzögerung beim Speichern führen.
- asynchron = Übertragung im Hintergrund, also VERZÖGERT. Es dauert einige Sekunden bis Minuten, bis die Änderung am Exchange angekommen ist. Vorteil: Die Laufzeit des Speichervorgangs wird nicht beeinträchtigt.

E-Mails: Aktion bei fehlgeschlagener Referenzierung

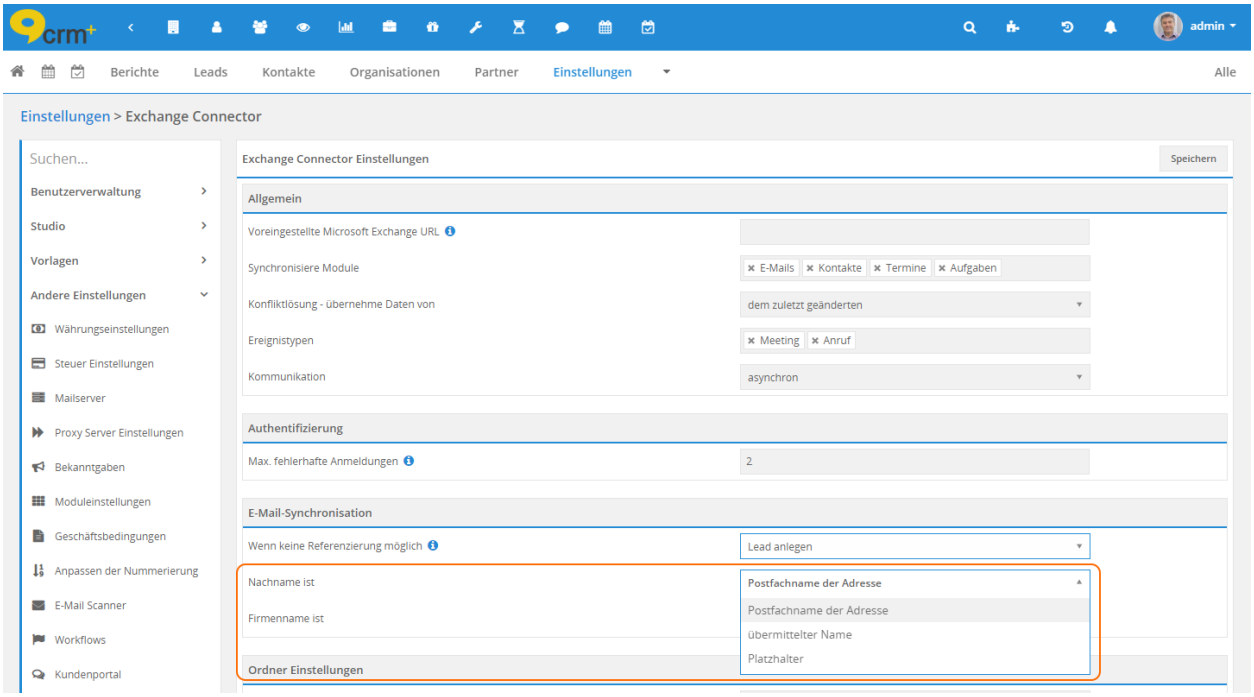
Die erste Einstellmöglichkeit im Bereich “E-Mail-Synchronisation” ist die auszuführende Aktion, wenn zu einer E-Mail-Adresse kein passender Datensatz gefunden wurde (siehe folgende Abbildung). Der Administrator hat zum einen die Wahl, in so einem Fall keine Aktion durchführen zu lassen, zum anderen kann er festlegen, dass in solchen Fällen automatisch ein *Lead* angelegt wird.

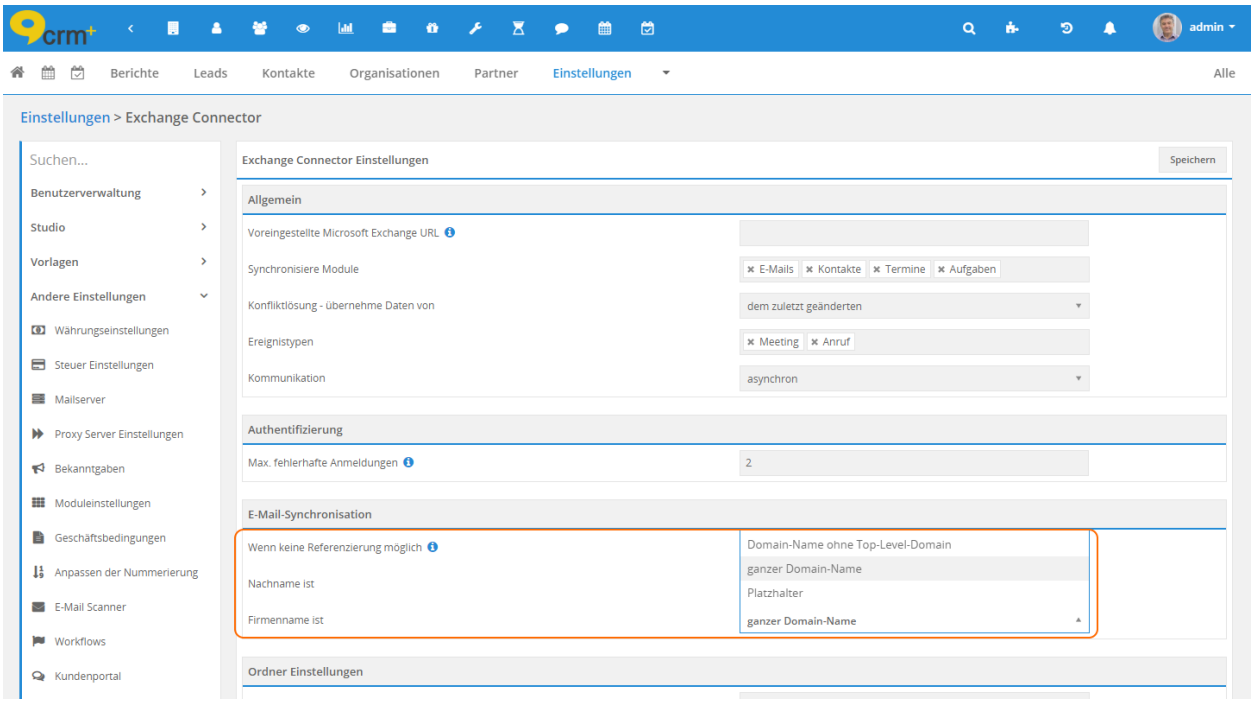


Bemerkung: Diese Option wirkt sich auf alle vordefinierten Ordner der Komponente „E-Mails“ aus, auch auf die Unterordner.

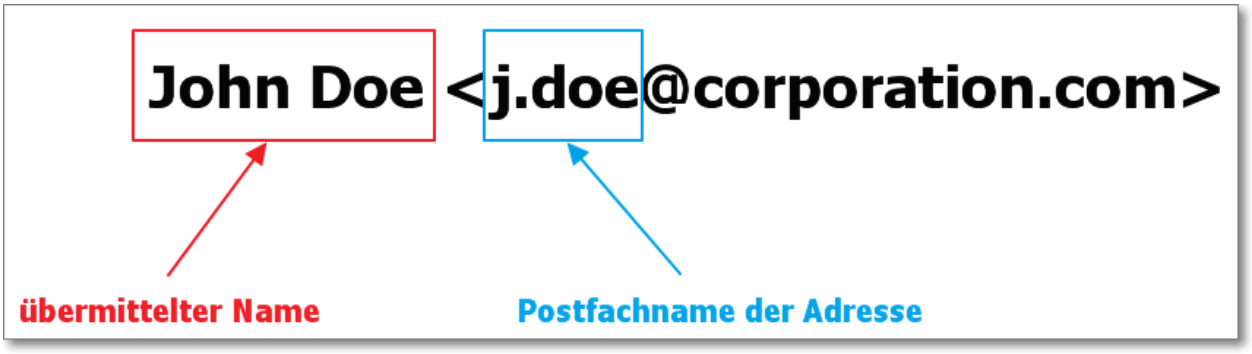
E-Mails: Aufteilung der E-Mail-Adresse zur Füllung von Feldern in CRM+

Die nächsten zwei Optionen gehören zusammen und definieren, welche Teile der E-Mail-Adresse und des übermittelten Namens beim Anlegen eines neuen Leads zur Füllung der Pflichtfelder herangezogen werden sollen:





Dabei bietet die Option “Nachname ist” die Auswahlmöglichkeiten “Postfachname der Adresse”, “übermittelter Name” und “Platzhalter”. Zum besseren Verständnis erklärt die folgende Abbildung die Unterschiede grafisch:



Bemerkung: Unter „Platzhalter“ versteht man einen bestimmten Wert, der den Platz anderer, meist nicht vorhandener Werte einnimmt. Der im Exchange Connector verwendete Platzhalter lautet „???“ (in Worten: drei Fragezeichen).

Die Option “Firmenname ist” bietet die Auswahlmöglichkeiten “Domain-Name ohne Top-Level-Domain”, “ganzer Domain-Name” und “Platzhalter”. Zum besseren Verständnis erklärt die folgende Abbildung die Unterschiede grafisch:

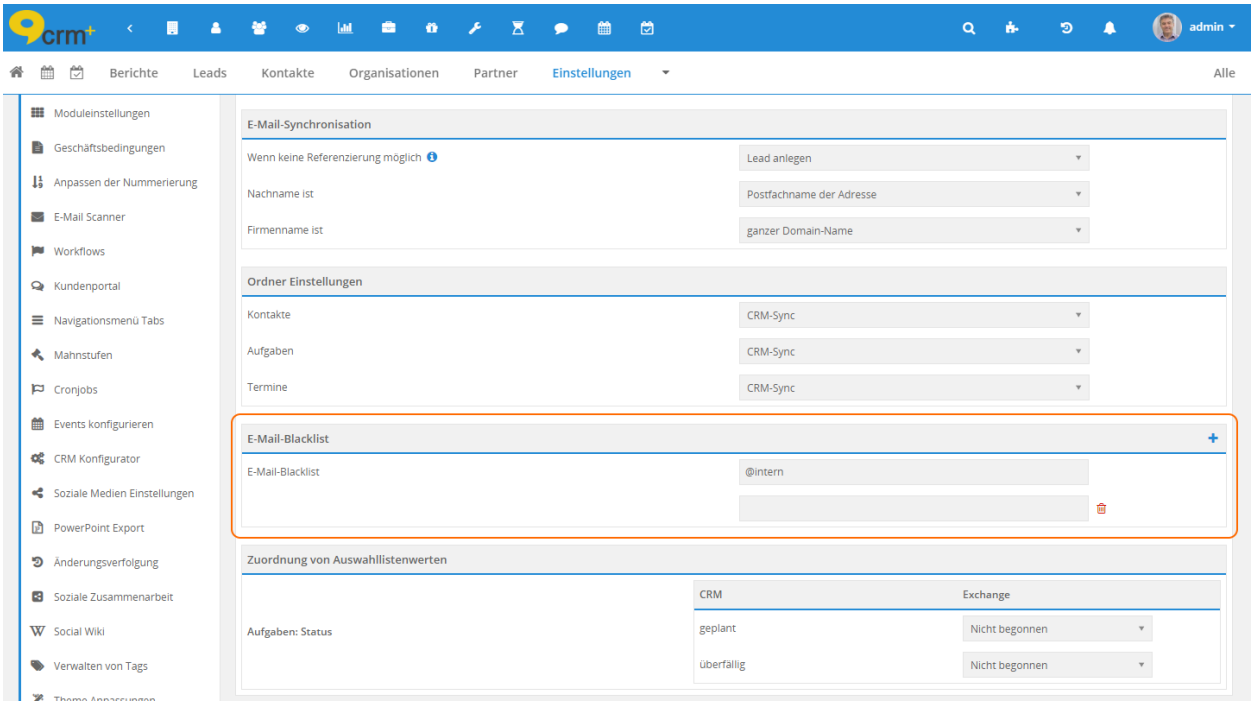


Im Einstellungspunkt „Ordner“ wird definiert, welche Ordner des Postfachs synchronisiert werden.

- CRM-Sync Ordner: Nur Daten aus dem CRM-Sync Ordner werden synchronisiert.
- Posteingang: Es werden alle in den Posteingang eingehenden E-Mails automatisch mit dem CRM synchronisiert. Optional können auch alle Unterordner sowie der Gesendet-Ordner mit eingeschlossen werden.

E-Mails: Blacklist

Die letzte Einstellmöglichkeit für den Administrator beinhaltet eine E-Mail Blacklist:



Bemerkung: Unter „Blacklist“ versteht man eine Liste, die Einträge enthält, welche ignoriert werden sollen.

Diese Option ermöglicht die Filterung von E-Mail-Adressen, die nicht verarbeitet bzw. referenziert werden sollen. Dadurch kann z.B. auch verhindert werden, dass Mitarbeiter als Leads angelegt werden. Der anzugebende Wert muss dabei nicht die vollständige E-Mail-Adresse sein, es reicht nur einen Teil davon anzugeben.

Beispiel

Der Begriff „brain“ wird in die Blacklist eingetragen. Nun würden Absender und Empfänger einer Email mit der E-Mail Adresse „brain@test.de“ ebenso herausgefiltert werden, wie „test@brain.de“, da in beiden E-Mail Adressen „brain“ vorkommt. Auch genauere Filterungen, wie z.B. auf den Domain-Namen, können eingestellt werden, z.B. „@brainformatik.com“.

In synchronisierten E-Mails, welche Absender- und/oder Empfänger-E-Mail Adressen enthalten, welche in der Blacklist sind, werden die E-Mail Adressen in den angelegten E-Mails nicht angezeigt. Es werden auch keine Referenzen zur Datensätzen (Leads, Kontakte, Organisationen und Partner) erstellt.

Beispiel

Konkrete Beispiele zu Filterungen bei Absendern und Empfänger, wenn „@brainformatik.com“ in der Blacklist enthalten ist:
Beispiel 1: Absender ist „xy@brainformatik.com“ -> E-Mail wird snychronisiert/angelegt, der Absender wird in der snychronisierten E-Mail nicht angezeigt

Beispiel 2: Empfänger ist „xy@brainformatik.com“ -> E-Mail wird snychronisiert/angelegt, der Empfänger wird in der snychronisierten E-Mail nicht angezeigt
Beispiel 3: Absender ist „xy@brainformatik.com“, Empfänger ist „abc@brainformatik.com“ -> E-Mail wird nicht snychronisiert/angelegt

---

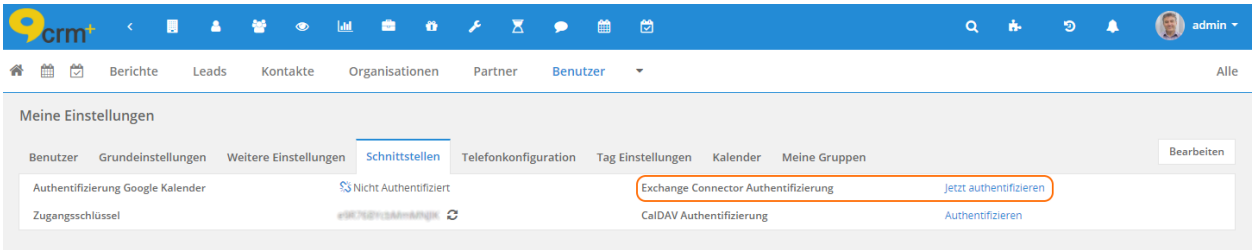
9.2.2 Benutzereinstellungen

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie sich der Benutzer an- und abmelden kann.

Der An- bzw. Abmeldelink ist zu finden unter *Schnittstellen*.

Authentifizierung

Jeder Benutzer, der den Exchange Connector verwenden möchte, muss sich vorher für diesen authentifizieren. Dies geschieht über den oben erwähnten Link:

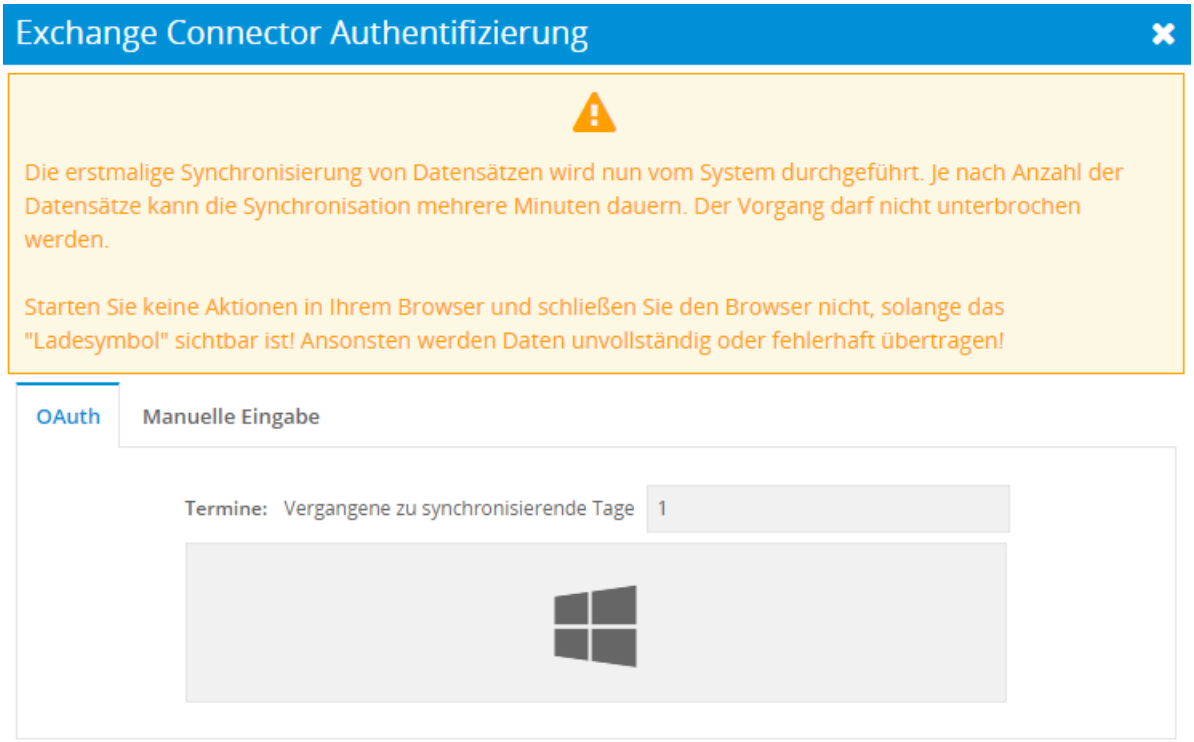


Durch Anklicken des Links, erscheint ein Popup Fenster, in welchem die Zugangsdaten zum persönlichen Exchange-Konto eingegeben werden.

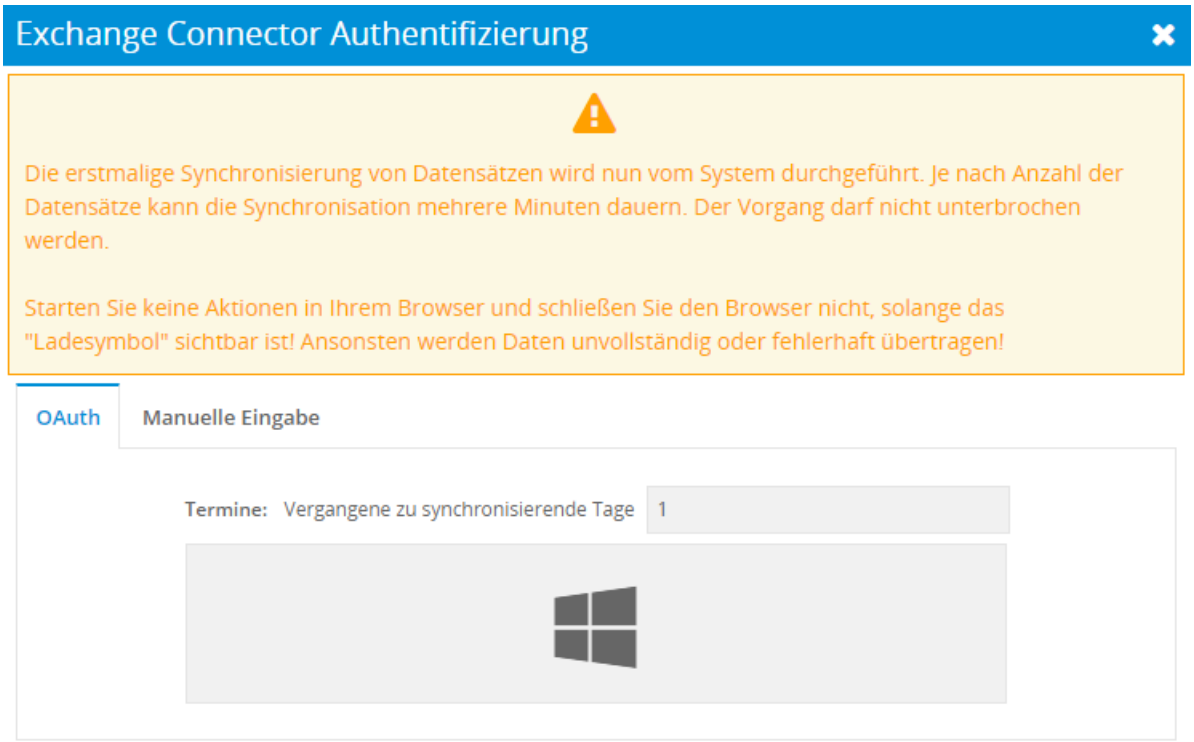
Im unteren Bereich des Popups befinden sich zwei Tabs: „OAuth“ und „Manuelle Eingabe“.

Tab OAuth

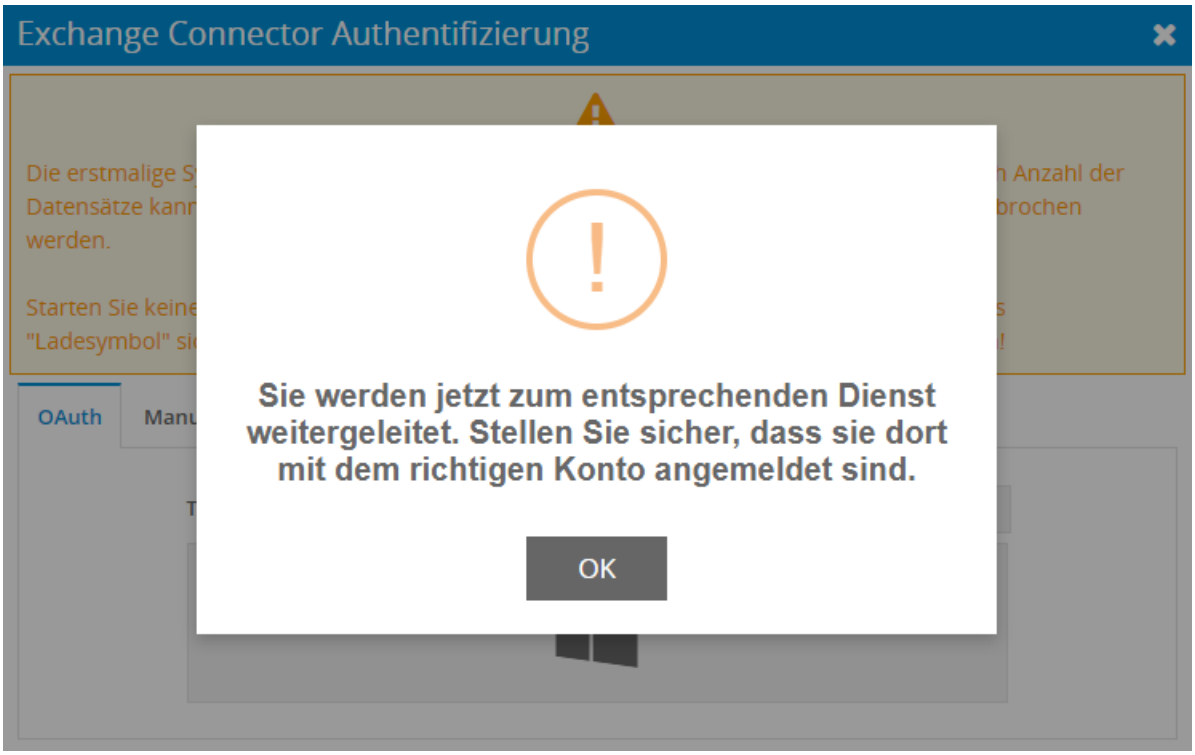
Bei Verwendung eines Office365 Kontos, besteht die Möglichkeit eine Authentifizierung per *OAuth* Zugriffsschlüssel für das E-Mail Postfächer durchzuführen:



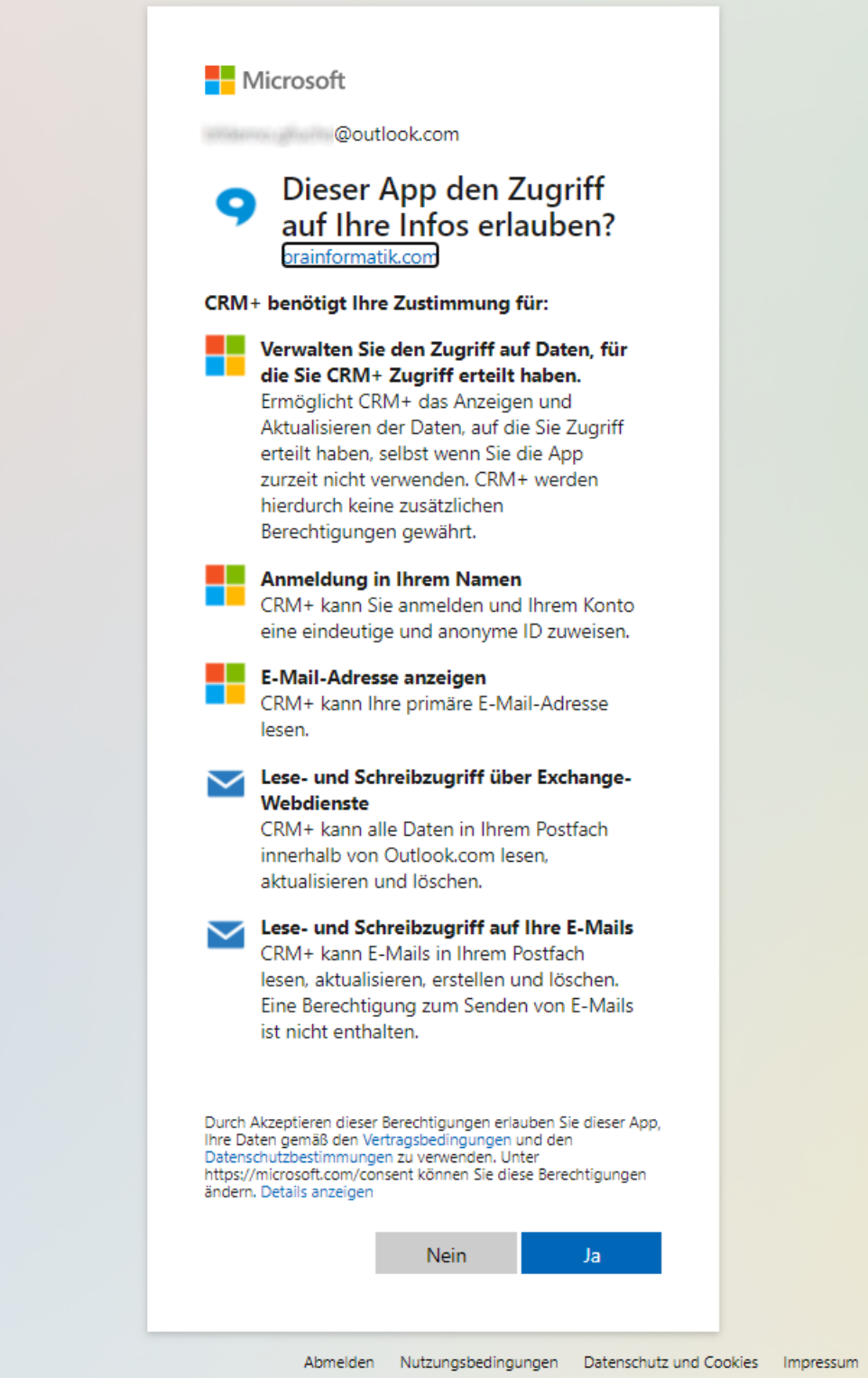
Bemerkung: Zusätzlich zur OAuth Authentifizierung können Sie im Feld „Termine“ eine Ganzzahl eintragen, wie weit Sie vergangene Termine noch an den Exchange übertragen möchten. Beispiel: Sie möchten die Termine des letzten Monats mit übertragen, dann tragen Sie die Zahl 30 bzw. 31 ein.* Aktuelle oder zukünftige bzw. geplante Termine werden immer übertragen!



Nach dem Anklicken des Windows-Logos wir ein Hinweisfenster eingeblendet, welches darauf hinweist, dass Sie jetzt zum entsprechenden Dienst weitergeleitet werden:



Nach dem Anklicken des Bestätigungsbuttons „OK“ wird ein autom. ein Browserfenster mit der Anmeldeseite von Microsoft angezeigt. Nach Eingabe von Benutzername und Passwort muss noch der Zugriff auf Office365 durch das CRM bestätigt werden:



Nach dem Akzeptieren der Berechtigungen wird das Browserfenster nun autom. geschlossen. Nun versucht sich der Exchange Connector am Exchange anzumelden. Sowohl im Erfolgs-, als auch im Fehlerfall wird der Benutzer über eine entsprechende Meldung informiert.

Bemerkung: Je nach Anzahl der Datensätze kann die Synchronisation mehrere Minuten dauern. Der Vor-

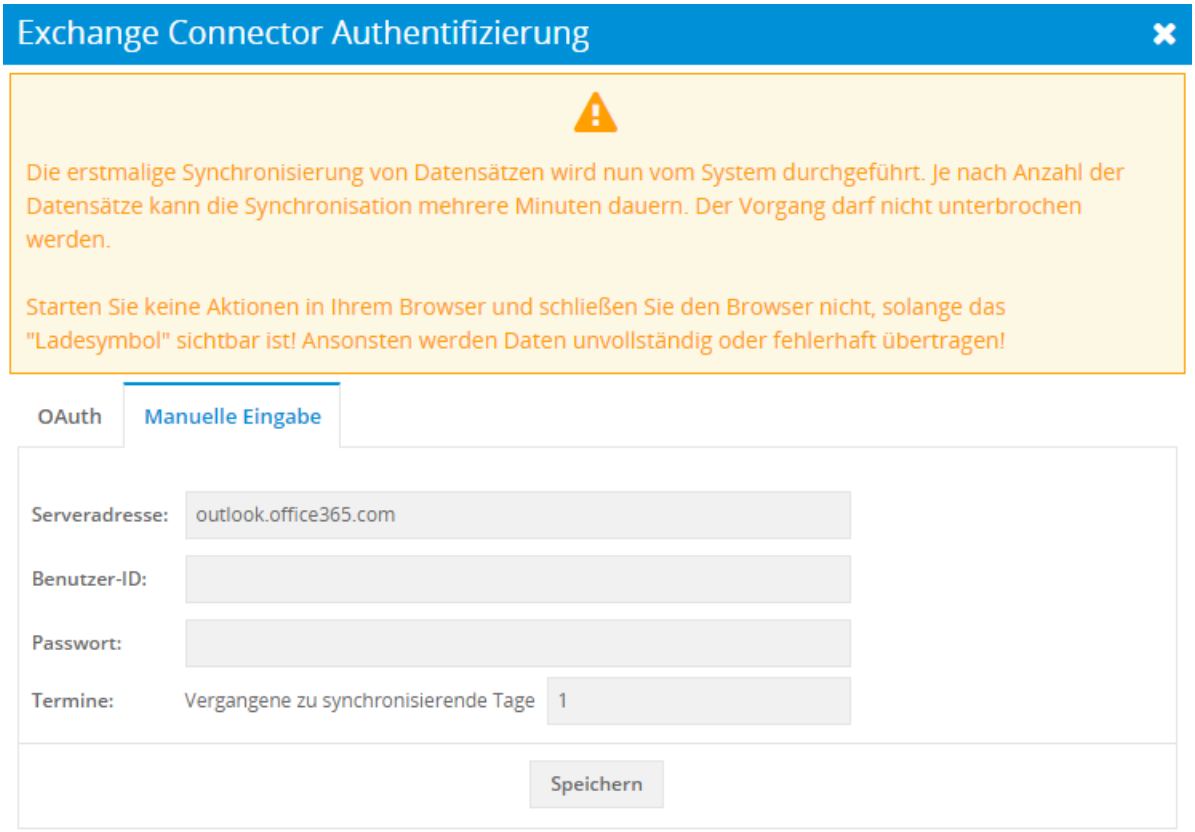
gang darf nicht unterbrochen werden.

Starten Sie keine Aktionen in Ihrem Browser und schließen Sie den Browser nicht, solange das „Ladesymbol“ sichtbar ist! Ansonsten werden Daten unvollständig oder fehlerhaft übertragen!

Der weitere Ablauf ist im nachfolgenden Abschnitt „Erfolgreiche Authentifizierung“ beschrieben.

Tab Manuelle Eingabe

Kann oder soll keine OAuth Authentifizierung genutzt werden, ist der Tab „Manuelle Eingabe“ zu nutzen:



Bemerkung: Zusätzlich zu den Zugangsdaten können Sie im Feld „Termine“ eine Ganzzahl eintragen, wie weit Sie vergangene Termine noch an den Exchange übertragen möchten. Beispiel: Sie möchten die Termine des letzten Monats mit übertragen, dann tragen Sie die Zahl 30 bzw. 31 ein.* Aktuelle oder zukünftige bzw. geplante Termine werden immer übertragen!

Durch Klicken auf “Speichern” versucht sich nun der Exchange Connector am Exchange anzumelden. Sowohl im Erfolgs-, als auch im Fehlerfall wird der Benutzer über eine entsprechende Meldung informiert.

Bemerkung: Je nach Anzahl der Datensätze kann die Synchronisation mehrere Minuten dauern. Der Vorgang darf nicht unterbrochen werden.

Starten Sie keine Aktionen in Ihrem Browser und schließen Sie den Browser nicht, solange das „Ladesymbol“ sichtbar ist! Ansonsten werden Daten unvollständig oder fehlerhaft übertragen!

Der weitere Ablauf ist im nachfolgenden Abschnitt „Erfolgreiche Authentifizierung“ beschrieben.

Erfolgreiche Authentifizierung

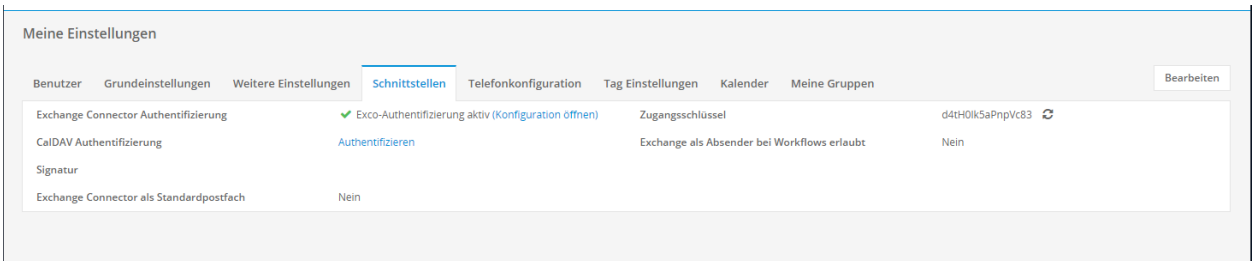
Bei erfolgreicher Authentifizierung werden im Exchange-Konto die vordefinierten Ordner (siehe Kapitel *Die vier Komponenten im Detail*) der zu synchronisierenden Komponenten (siehe Abschnitt "*Einstellen der Synchronisationsmöglichkeiten*") angelegt. Als nächstes werden alle Datensätze der Komponenten einmalig mit dem Exchange-Konto synchronisiert (dieser Schritt betrifft ausschließlich Kontakte, Termine und Aufgaben).

Bei der initialen Authentifizierung werden alle Datensätze sowohl aus CRM+ zum Exchange, als auch vom Exchange zu CRM+ übertragen. Bei Terminen und Aufgaben gilt dies natürlich nur für den Zeitraum in Tagen, der bei der Authentifizierung angegeben wurde.

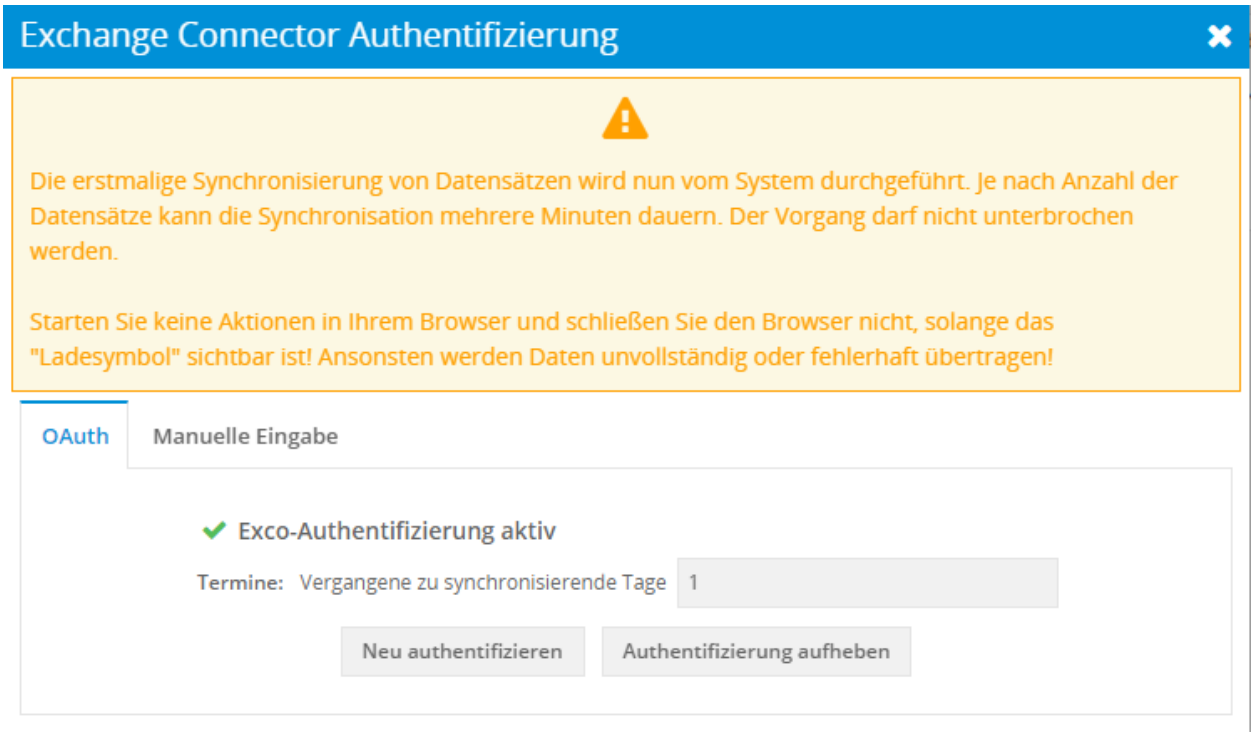
Bemerkung: Je nach Unternehmensrichtlinie und Konfiguration des Exchange werden die Exchange-Benutzer in regelmäßigen Intervallen aufgefordert, ihr aktuelles Passwort (aus Sicherheitsgründen) zu ändern. Wurde dieses aktualisiert, muss es auch am Exchange Connector geändert werden.

Neu authentifizieren

Ist ein Benutzer einmal authentifiziert, kann sich dieser - z.B. bei Synchronisationsproblemen - erneut am Exchange Server anmelden.
Im ersten Schritt muss hierzu in „Meine Einstellungen" im Tab „Schnittstellen" der Aktionen-Link „Konfiguration öffnen" angeklickt werden. Es öffnet sich daraufhin das Popup „Exchange Connector Authentifizierung":



Mittels des Buttons „Neu authentifizieren" kann sich der Benutzer nun erneut am Exchange Server anmelden:

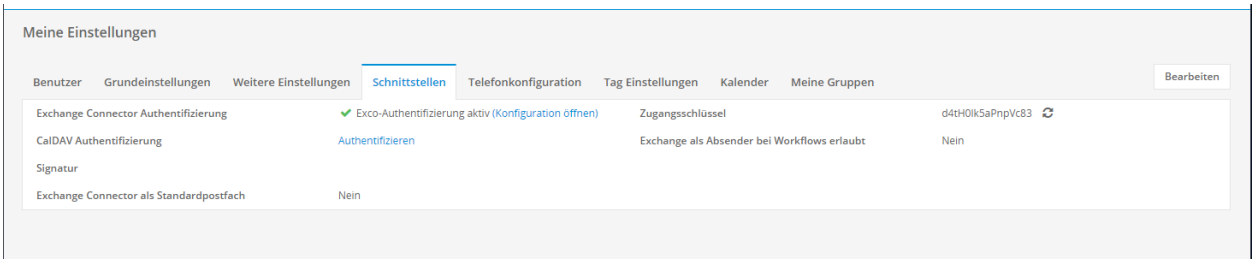


Die bei der letzten Anmeldung verwendeten Zugangsdaten sind dabei vorausgefüllt.

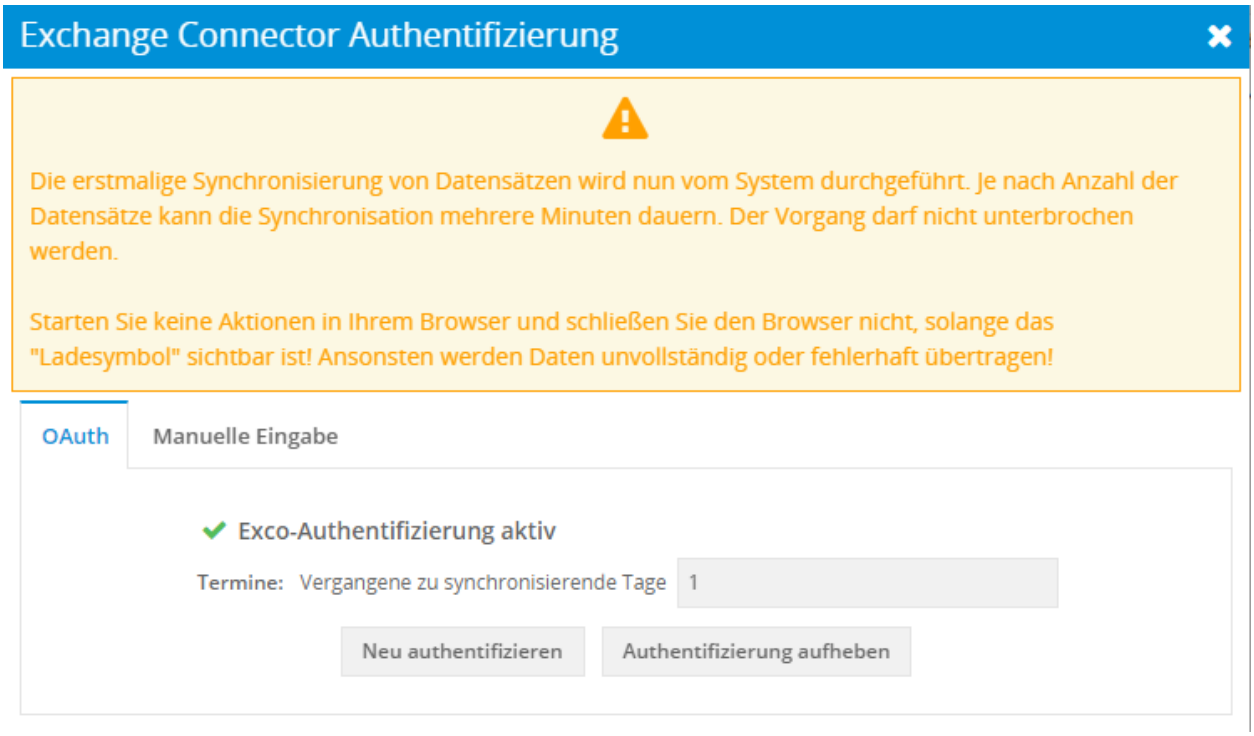
Authentifizierung aufheben

Vom Exchange Connector abmelden kann sich der Benutzer über den Link “Authentifizierung aufheben” (siehe Abbildung unten). Dabei werden alle vordefinierten Ordner (inkl. Inhalt) aus dem Exchange-Konto entfernt.

Ein authentifizierter Benutzer kann die Authentifizierung auch komplett aufheben.
Im ersten Schritt muss hierzu in „Meine Einstellungen“ im Tab „Schnittstellen“ der Aktionen-Link „Konfiguration öffnen“ angeklickt werden. Es öffnet sich daraufhin das Popup „Exchange Connector Authentifizierung“:



Mittels des Buttons „Authentifizierung aufheben“ kann die Authentifizierung nun komplett aufgehoben werden:



Hierbei ist zu beachten, dass dabei alle vordefinierten Ordner (inkl. Inhalt) aus dem Exchange-Konto entfernt werden.
Weitere Informationen zu den vordefinierten Ordnern siehe Abschntt *Die vier Komponenten im Detail*

9.2.3 E-Mails

Generelle Funktionsweise

Die Komponente “E-Mails” des Exchange Connectors arbeitet in Verbindungen mit vordefinierten Ordnern (siehe Abschnitt *Die vier Komponenten im Detail*. Aktionen werden durch das Verschieben von E-Mails (am Exchange) in einen dieser Ordner gestartet. Wird eine E-Mail somit in einem der vordefinierten Ordner gezogen, versucht der Exchange Connector für jede enthaltene E-Mail-Adresse einen passenden Datensatz zu suchen und diese E-Mail dem gefundenen Datensatz zu referenzieren. Wird kein passender Datensatz gefunden, wird laut Administrator-Einstellung verfahren (siehe Kapitel “*E-Mails: Aktion bei fehlgeschlagener Referenzierung*”), sprich es wird entweder nichts unternommen, oder es wird ein Lead mit dieser E-Mail-Adresse angelegt.

Beim Verschieben einer E-Mail in einen der Unterordner des “CRM-Sync”-Ordners, durchsucht der Exchange Connector nur das namensgleiche CRM-Modul nach einem passenden Datensatz. Wird die E-Mail hingegen in den “CRM-Sync”-Ordner verschoben, werden die CRM-Module in folgender Reihenfolge nach übereinstimmenden Daten durchsucht:

1.	Kontakte (Contacts)
2.	Organisationen (Accounts)
3.	Partner
4.	Leads

Nach dem Suchen und Referenzieren wird die E-Mail in den Ursprungsordner zurück verschoben (siehe Abschnitt *Die vier Komponenten im Detail*).

Duplikatprüfung

Der Exchange Connector verarbeitet ein und dieselbe E-Mail lediglich ein einziges Mal, auch wenn die Aktion von verschiedenen Benutzern gestartet wurde. Diese Maßnahme soll das Anlegen von Duplikaten durch den Exchange Connector verhindern. Die E-Mails werden dabei anhand ihrer Message-ID identifiziert.

Ablage synchronisierter E-Mails

Der letzte Schritt bei der Abarbeitung von E-Mails ist das Zurückverschieben der E-Mail in den Ursprungsordner. Damit ist der Ordner gemeint, in dem die E-Mail gespeichert war, bevor sie in einen der vordefinierten Ordner verschoben wurde.

Synchronisierung von E-Mail-Anhängen

Der Exchange Connector verarbeitet auch die enthaltenen Anhänge einer E-Mail. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Anhänge eingebettet oder angehängt sind.

Bemerkung: Unter *„eingebettet“* versteht man Anhänge, die direkt in der E-Mail sichtbar sind. Meist handelt es sich dabei um Logos der Unternehmen oder sonstige Bilder.

“Angehängte” Anhänge hingegen sind am Ende einer E-Mail angehängt. Diese können erst nach Herunterladen und Öffnen mit einem lokalen Programm angeschaut werden. Als Beispiel seien die Dateitypen PDF, DOC und XLS erwähnt. Es können jedoch auch Bilder angehängt sein.

9.2.4 Kontakte, Termine und Aufgaben

Generelle Funktionsweise

Die Komponenten “Kontakte”, “Termine” und “Aufgaben” des Exchange Connectors arbeiten ebenfalls in Verbindung mit vordefinierten Ordnern (siehe Abschnitt *Die vier Komponenten im Detail*). Aktionen werden durch das Erstellen, Ändern oder Löschen eines Datensatzes ausgelöst, sowohl am Exchange als auch im CRM+ .

Wird ein Datensatz am Exchange modifiziert, propagiert es der Exchange an den Exchange Connector. Dieser modifiziert den lokalen Datensatz nach Vorgabe des Exchange und propagiert diese Änderung an die (authentifizierten) Exchange-Konten aller zuständiger Benutzer dieses Datensatzes. Somit ist der geänderte

Datensatz zeitnah auf allen Systemen synchronisiert. In Umgekehrter Richtung verhält sich der Exchange Connector gleich.

Zwei Besonderheiten hat die Komponente “Kontake”. Zum einen legt diese ebenfalls Organisationen neu an und/oder referenziert diese zu den entsprechenden Kontakten (siehe Abschnitt *Die vier Komponenten im Detail*). Zum anderen werden am Exchange gelöschte Kontakte nicht im CRM gelöscht.

Bemerkung: Am Exchange gelöschte Kontakte werden im CRM *nicht* gelöscht. Ein Exchange-Kontakt ist mehr oder weniger nur eine Visitenkarte dieser Person, sie hat somit beim Löschen keine Auswirkung auf andere Datensätze. Ein CRM-Kontakt hingegen hat eine viele größere Rolle im CRM als eine Visitenkarte. Zu einem Kontakt können beispielsweise Rechnungen, Produkte oder Dokumente referenziert sein. Die Löschung dieses Kontaktes, würde somit alle referenzierten Datensätze mit beeinflussen.

Kontakte: synchronsierte Felder

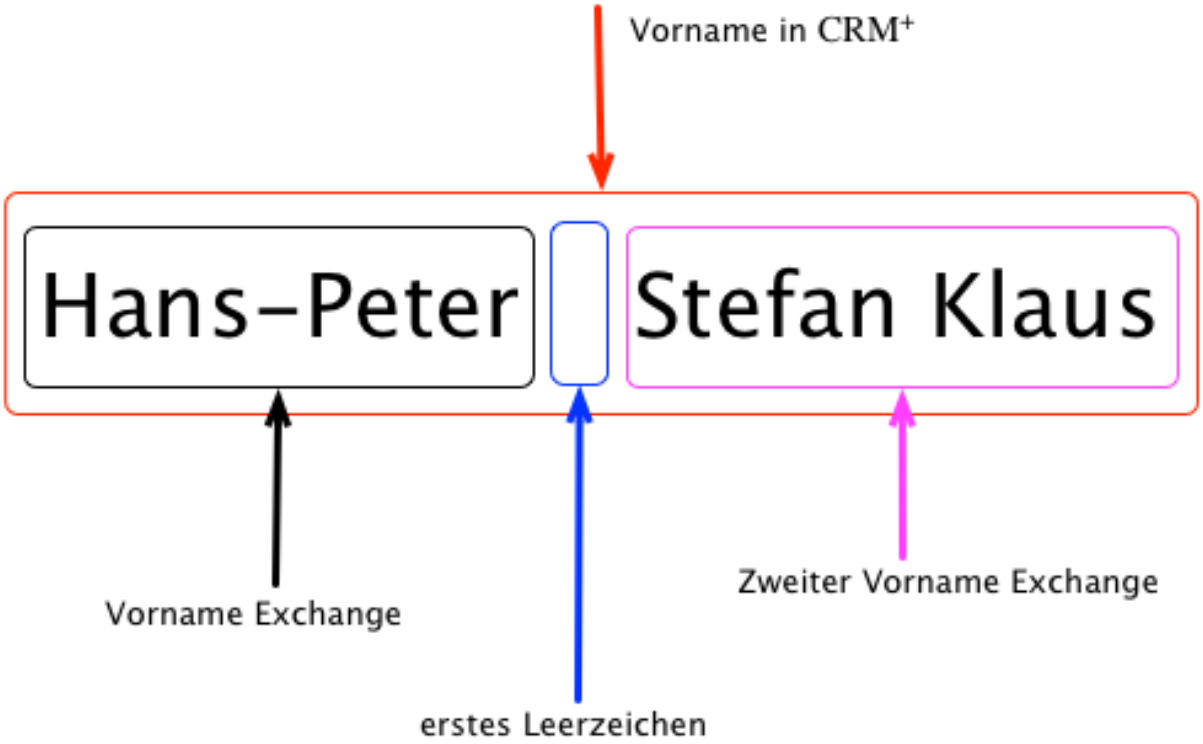
Standardmäßig werden folgende Felder aus dem Modul Kontakte zu Exchange (Outlook) synchronisiert:

- Kontaktdetails
  - Vorname
  - Nachname
  - Funktion
  - Abteilung
  - Beschreibung
  - Organisation
- E-Mail Adressen
  - E-Mail
  - andere E-Mail
- Telefon
  - Tel. direkt
  - anderes Tel.
  - Handy (Mobil)
- Adressen
  - Rechnung: Straße
  - Rechnung: Ort
  - Rechnung: PLZ
  - Rechnung: Bundesland
  - Rechnung: Land
  - Lieferung: Straße
  - Lieferung: Ort
  - Lieferung: PLZ
  - Lieferung: Bundesland

- Lieferung: Land

Kontakte: Auflösung von Personennamen

Der Exchange bietet bei Kontakten die Felder “Vorname”, “Zweiter Vorname” und “Nachname” an. Da in CRM+ kein Feld für den zweiten Vornamen vorgesehen ist, verarbeitet der Exchange Connector den “Vornamen” und “Zweiter Vorname” wie in der nachfolgenden Abbildung dargestellt:



Der Exchange Connector separiert anhand des ersten Leerzeichens den Vornamen vom Rest. Dieser Rest definiert dann den zweiten Vornamen.

Bemerkung: Bei Modifikationen in CRM+ versucht der Exchange Connector bei der Einstellung *synchron* die Änderungen sofort zu propagieren. Dadurch kann es zu verlängerten Ladezeiten kommen.

Kontakte und Leads: Kalendereinladungen

Das Modul *Modul Termine* bietet die Möglichkeit, auch Kalendereinladungen an Kontakte und Leads zu senden. Eingeladene Leads/Kontakte erhalten dann mittels Outlook (Exchange Server) eine entsprechende Benachrichtigung/Einladung.

Siehe hierzu auch Abschnitt Einladung an Kontakte/Leads im Handbuch.

Warnung: Eine Synchronisierung des Einladungsstatus funktioniert nur, wenn der Standard-Kalender verwendet wird. Bei Nutzung des CRM-Sync-Kalenders Funktioniert dies Exchange-bedingt nicht.

Mögliche Fehlerquellen und Lösungen

Allgemeine Punkte

- Exchange Sprache (auf dem Server) muss eine der nachfolgenden sein: DE, EN, ES, IT, FR, PL
- Exchange ab Version 2013
- TLS 1.1 oder 1.2
- EWS (Exchange Web Services) ist aktiviert
- Exchange und CRM müssen bi-direktional kommunizieren können
- Pflichtfelder in den jeweiligen Modulen beachten (Synchronisationskonflikte möglich)
- Module müssen in den Grundeinstellungen für Sync freigeschaltet sein
- Benutzer muss auf die freigegebenen Module Schreibrecht besitzen

Fehlermeldung - Kontakt wurde nicht synchronisiert

- Erstellen aus Outlook: Pflichtfelder fehlen und der Datensatz ist im Modul Sychronisationskonflikte. Datensatz muss darüber aufgelöst weden
- Datensatz im CRM vorhanden, aber nicht in Outlook: Kann daran liegen, dass die Zuständigkeit des Datensatzes entweder auf eine Gruppe oder auf einen anderen Benutzer steht.
- In der Grundeinstellung ist das Modul Kontakte nicht als Synchronisationsmodul gewählt.
- Wenn ein Benutzer nur Leserecht auf Modul Kontakte hat, dann kann er auch keine Kontakte von Outlook ins CRM übernehmen.
- Authentifizierung ist nicht mehr aktiv. Muss im Log (keep alive) nachgesehen werden (gegebenenfalls durch Brainformatik).
- Prüfen, ob die Cronjobs „Backround Worker“ und „Exchange Connector“ aktiv sind und auch laufen. Wenn es einmal zum Verbindungsabbruch gekommen ist und einer der beiden ist nicht mehr aktiv, ist keine Synchronisation mehr möglich.
- Wenn in den Grundeinstellungen “CRM-Sync” gewählt wurde, können Kontakte aus dem Outlook Standardordner nicht übernommen werden.

Fehlermeldung - E-Mail wurde nicht synchronisiert

- Eine E-Mail, welche synchronisiert werden soll, ist bereits im CRM vorhanden (z.B. kann bei einer E-Mail an mehrere Benutzer ein anderer Benutzer die E-Mail synchronisiert haben).
- Wenn die E-Mail Adresse in keinem Datensatz gepflegt ist, dann wird die E-Mail nur im Modul E-Mails angelegt, aber ohne Referenz.
- Abhängig von der Grundeinstellung des Exchange Connectors, kann bei einer nicht gefundenen E-Mail Adresse entweder einen Lead erzeugt werden, oder keine Aktion durchgeführt werden. Ist ausgewählt, dass ein Lead erzeugt werden soll, dann wird ein neuer Datensatz im Leadmodul erstellt und dazu die E-Mail verknüpft.
- Ist ein Kontakt mehrfach im System, bzw. es gibt mehrere Kontakte mit der gleichen E-Mail Adresse, wird die E-Mail dem zuerst erstellten Kontakt zugeordnet.
- In der Grundeinstellung muss auch die Synchronisation von E-Mails erlaubt sein.
- Schreibrecht für das Anlegen von E-Mails muss gegeben sein.
- Blacklist beachten - Grundeinstellung
- Ist eine E-Mail verschlüsselt, wird diese nicht im CRM angelegt.

- Das CRM+ System kann nur mit einem Exchange Postfach verbunden werden. Schiebt ein User über ein zweites Postfach eine E-Mail in den Sync-Ordner des anderen (angebundenen Postfachs), wird diese E-Mail nicht synchronisiert.
- Falls im Modul “E-Mails” ein Pflichtfeld hinzugefügt wurde, werden E-Mails im Modul Synchronisationskonflikte aufgelistet.

Fehlermeldung - Termine können nicht synchronisiert werden

- Von CRM+ zu Outlook: Wenn die Zuständigkeit auf einer Gruppe steht.
- Überprüfen, ob Start- und Enddatum gesetzt sind und einen Sinn ergeben (Ende ist z.B. eine Stunde vor Beginn -> dies führt zu einem Fehler).
- Schreibrecht auf Termine muss gegeben sein.
- Pflichtfelder: Von Outlook ins CRM = Synchronisationskonflikt
- Grundeinstellung: Module Termine ist aktiv
- Wenn die Grundeinstellung “CRM-Sync” für Termine ist, dann werden Termine die im Standardkalender angelegt wurden, auch nicht ins CRM übertragen.
- Eine Synchronisation wurde evtl. bisher mittels CRM Sync-Ordnern durchgeführt -> Umstellung auf „Standard“ durch Admin -> kann zu Problemen führen
- Termine ohne Betreff führen zu Fehlern

Fehlermeldung - Aufgaben können nicht synchronisiert werden

- Von CRM+ zu Outlook: Wenn die Zuständigkeit auf einer Gruppe steht.
- Überprüfen, ob Start- und Enddatum gesetzt sind und einen Sinn ergeben (Ende ist z.B. eine Stunde vor Beginn -> dies führt zu einem Fehler).
- Schreibrecht auf Aufgaben muss gegeben sein.
- Pflichtfelder: Von Outlook ins CRM = Synchronisationskonflikt
- Grundeinstellung: Modul Aufgaben ist aktiv
- Wenn die Grundeinstellung “CRM-Sync” für Aufgabe ist, dann werden Aufgaben die im Standardordner angelegt wurden, auch nicht ins CRM übertragen.
- Eine Synchronisation wurde evtl. bisher mittels CRM Sync-Ordnern durchgeführt -> Umstellung auf „Standard“ durch Admin -> kann zu Problemen führen
- Aufgaben ohne Betreff führen zu Fehlern

Fehler bei der Authentifizierung

- Passwort und/oder Benutzername falsch
- EWS URL falsch
- Gibt es einen Termin oder eine Aufgabe, bei der Start und Ende nicht logisch sind (Ende ist vor Start), führt dies zu einem Authentifizierungsfehler.
- TLS 1.1 oder 1.2 notwendig
- Kommunikation zwischen CRM und Exchange muss bi-direktional funktionieren.
- Ein Exchange soll in mehreren CRM Systemen verbunden werden (z.B. bei Staging und Produktiv).

- Wenn ein CRM System gelöscht wird und es gibt noch aktive Authentifizierungen und danach wird ein neues CRM erstellt und der gleiche Exchange soll dort auch verbunden werden, kann dies zu Problemen führen (ID Konflikt). Hierauf muss vor allem bei Staging- und Produktiv-Systemen geachtet werden. Dies gilt ebenso für die Auslieferung eines Testsystems für Kunden.
- Bei gehostetem Exchange Firewall prüfen, Port 80 und 443 werden benötigt.

KAPITEL 10

Telefonanbindung (PBX)

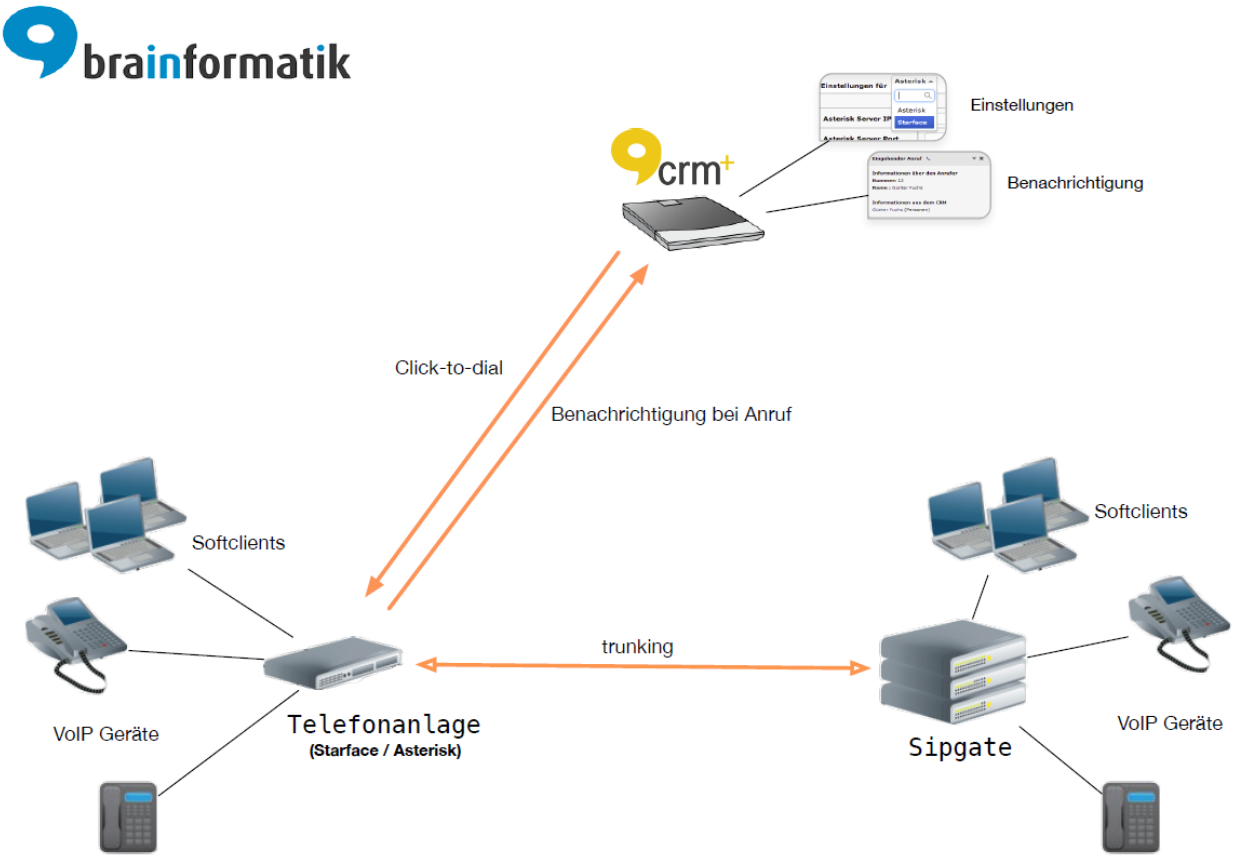
10.1 Allgemein

An CRM+ kann eine *Asterisk-*, *Starface-* oder *Sipgate-*Telefonanlage angebunden werden, um z.B. direkt aus CRM+ Anrufe zu tätigen als auch die Anrufhistorie zu protokollieren.

Vorteile:

- Per Klick Kontakte, Organisationen, Leads, Partner oder Lieferanten anrufen (Outbound).
- Eingehende Anrufe werden als Popup mit entsprechenden Kontaktdaten angezeigt (Inbound).
- Anrufhistorie mit Anrufer, Anrufdauer und Anrufstatus (In- & Outbound).

Bemerkung: Es ist zwingend erforderlich, dass die genutzte Telefonanlage IP-Telefonie (*VoIP*) unterstützt!



Die grundlegenden Einstellungen in CRM+ werden unter *Globale Einstellungen - Modulmanager - PBX Manager* vorgenommen.

Nach Auswahl der genutzten Telefonanlage (*Asterisk*/*Starface*/ *Sipgate*) werden im PBX Manager die jeweils benötigten Verbindungseinstellungen eingetragen.

Bemerkung: Mittels des Add-ons „*Softphone Connector*“ besteht die Möglichkeit, auch ein Softphone- oder Software-Telefon an das CRM anzubinden.

Voraussetzung hierfür ist, dass das verwendete Softclient-System (Softphone- oder Software-Telefon) in der Lage ist, eine *URL* aufrufen zu können.

Weitere Informationen zu diesem Add-on siehe Abschnitt *Softphone Connector*.

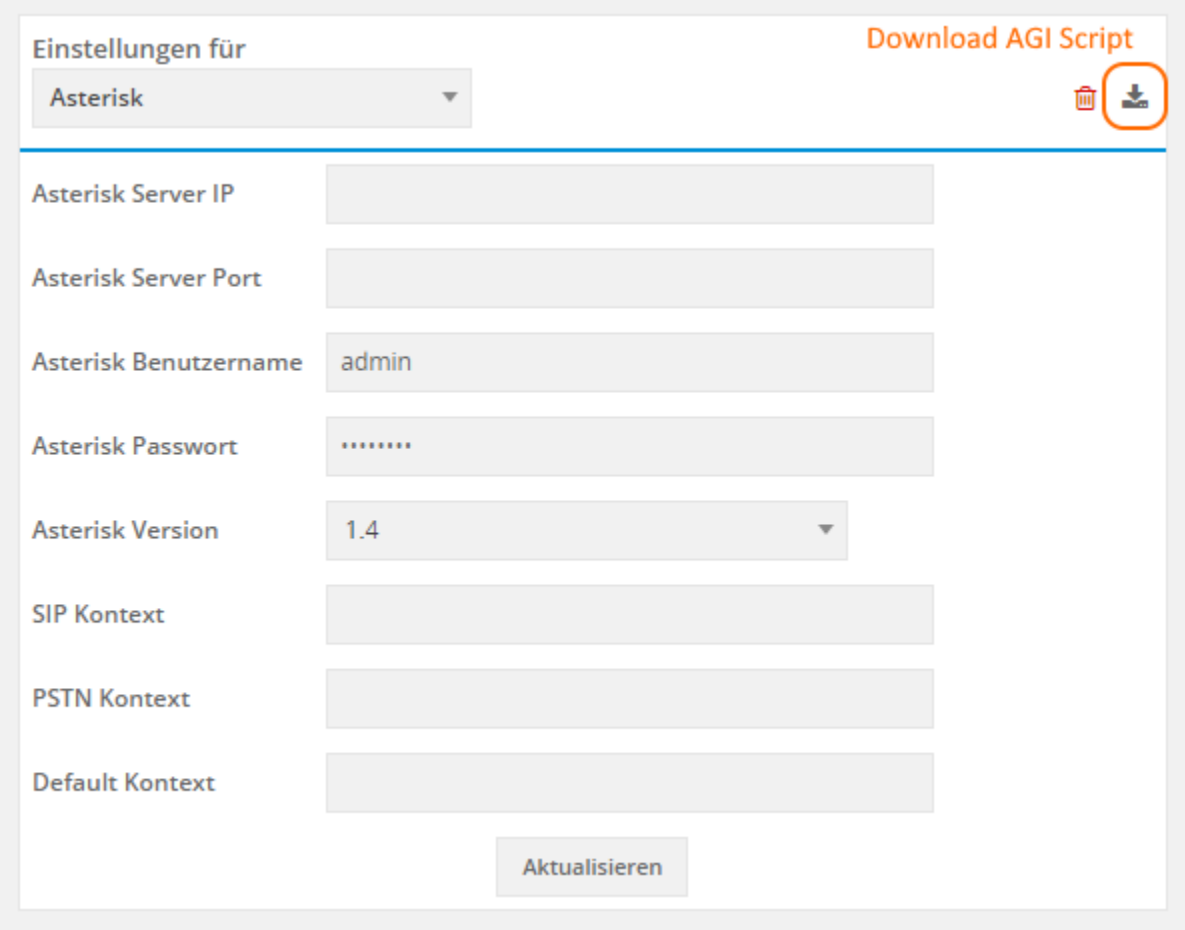
10.2 Asterisk

Bemerkung: Falls eine Asterisk-Telefonanlage genutzt werden soll, ist zu beachten, dass diese seitens CRM+ nur bis Version 1.8 unterstützt wird!

10.2.1 AGI Konfiguration auf dem Asterisk Server

Bemerkung: In CRM+ in den Einstellungen für Asterisk steht ein sogenanntes „AGI Script“ zum Download bereit, welches in die Asterisk-Telefonanlage eingebunden werden muss.

Download AGI Script:



Auf dem Asterisk Server müssen, sofern nicht vorhanden, noch die folgenden Pakete nachinstalliert werden:

- Perl Asterisk::AGI - http://asterisk.gnuinter.net/files/
- Perl LWP::Simple
- Perl LWP::Protocol::https

Auf dem Asterisk Server muss die Datei “ident.agi” hinterlegt sein. Auf einem Debian Server wäre dies z.B. unter “/usr/share/asterisk/agi-bin/”.

In der Datei “ident.agi” muss in Zeile 34 der Platzhalter “add_your_url_to_the_crm” durch die Webadresse des CRM Systems ersetzt werden (z. B. “http://mein-name.brain-app.com”).

Zum Testen der Pakete und des Skripts folgenden Befehl ausführen: `perl ident.agi`

Bemerkung: Es darf kein Fehler bzgl. fehlender Bibliotheken auftreten!

In der Asterisk Konfiguration muss das AGI Skript so eingebunden werden, dass bei eingehenden Anrufen zusätzlich dieses Script aufgerufen wird.

Hierzu muss folgende Zeile in die Konfigurationsdatei (normal ist dies die Datei “extension.conf”) hinzugefügt werden: `exten = <extention>,n,AGI,ident.agi`

Bemerkung: Die Zeile kann je nach Asterisk Konfiguration variieren. Wichtig ist, dass im AGI Kontext folgende Werte gesetzt sind: * agi_callerid: <eingehende_rufnummer> * agi_extension: <nebenstelle_zu_der_der_anruf_weitergeleitet_werden_soll>

Um dies nicht für jede Nebenstelle konfigurieren zu müssen, sollten die Wahlregeln/-definitionen so dynamisch wie möglich gestaltet werden, so dass das AGI Skript immer die korrekten Werte übermittelt bekommt.

In CRM+ muss nun unter “Modulmanager - PBX Manager” eine Verbindung zum Asterisk Server hergestellt werden. Hierzu benötigt man am Asterisk Server einen berechtigten Benutzer. Diese Verbindung wird benötigt, um einen Anruf aus CRM+ heraus tätigen zu können.

10.2.2 Administration

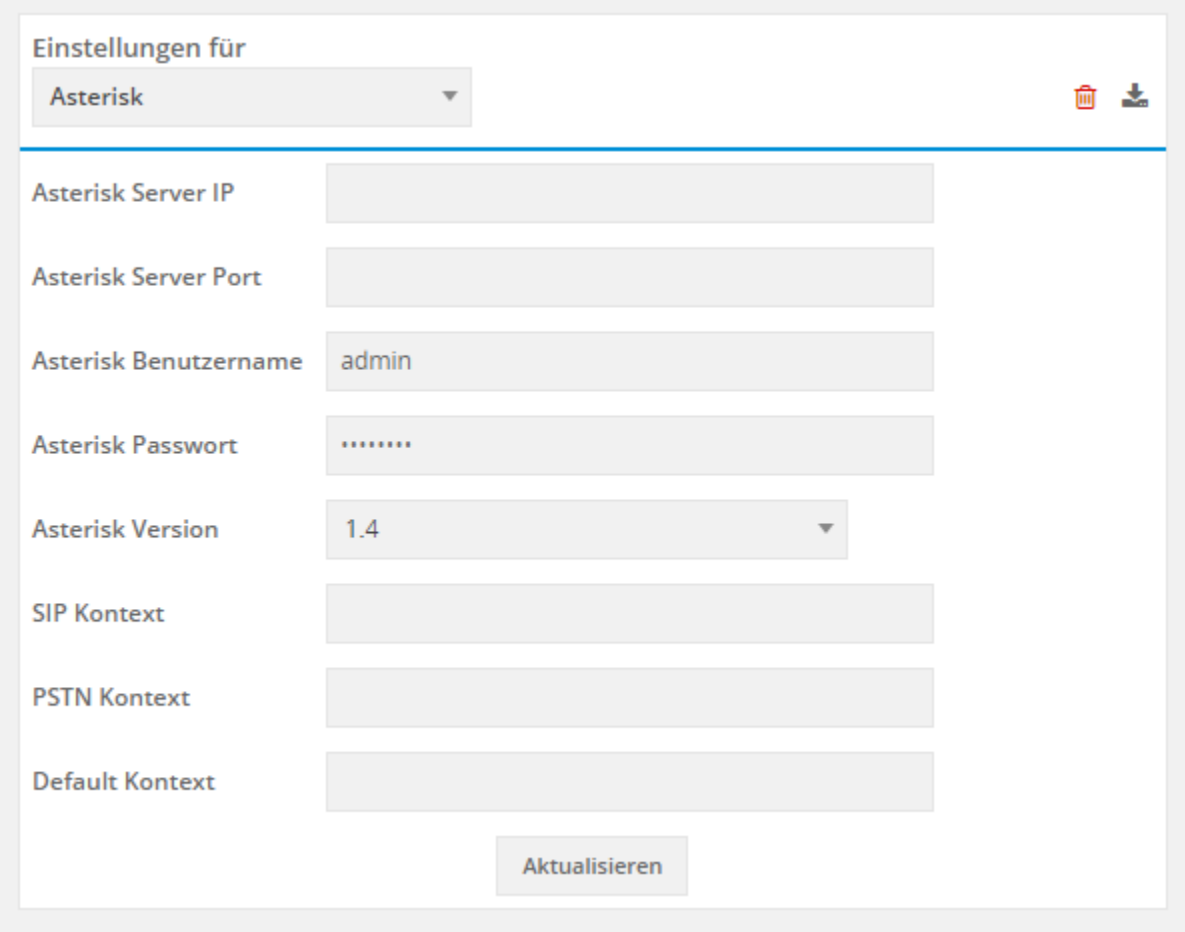
In diesem Abschnitt wird erläutert, welche Einstellungsmöglichkeiten der Administrator hat. Diese Einstellungen gelten systemweit, d.h. sie betreffen alle Benutzer des CRM+ Systems.

Die Einstellungen der Asterisk Schnittstelle sind zu finden unter *Globale Einstellungen - Modulmanager - PBX Manager - PBX Manager Einstellungen - Einstellungen für Asterisk*.

Einrichtung der Endpunkte

In den Einstellungen für Asterisk kann der Administrator die entsprechenden Pflichtfelder eintragen. Folgende Felder sind verfügbar:

- Asterisk Server IP
- Asterisk Server Port
- Asterisk Benutzername
- Asterisk Passwort
- Asterisk Version (1.4/1.6./1.8)
- SIP Kontext
- PSTN Kontext
- Default Kontext



Mit einem Klick auf „Aktualisieren“ wählt man Asterisk als die aktive Schnittstelle aus.

Wenn Asterisk aktiviert ist, erhalten die Benutzer unter „Meine Einstellungen“ die Möglichkeit, ihre Asterisk Kontodaten für die Authentifizierung zu hinterlegen.

Wurden die Einstellungen zu Asterisk nicht vorgenommen, sehen die Benutzer diese Einstellungsmöglichkeiten nicht.

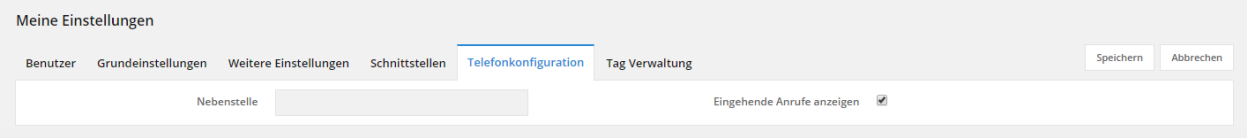
Warnung: Mit einem Klick auf „Löschen“ (Icon „Papierkorb“ oben rechts) wird Asterisk als Schnittstelle deaktiviert. Je nach Anzahl der bereits aktiven Asterisk Konten, kann es zur fehlerhaften Speicherung der Verlaufseinträge im PBX Manager kommen. Diese werden nicht mehr gespeichert und/oder zeigen eine Anrufsignalisierung als Popup verzögert an.

10.2.3 Benutzereinstellungen

Jeder Benutzer, der die Telefonanbindung nutzen möchte, muss seine Asterisk-Daten in *Meine Einstellungen - Telefonkonfiguration* eintragen.

Hinterlegung der Daten

Der Einstellungspunkt „Telefonkonfiguration“ stellt sich wie folgt dar:



- **Nebenstelle:** Durchwahl eines Endgerätes (VOIP Telefon, Softclient, o.ä.)
- **Eingehende Anrufe anzeigen:** Eingehende Anrufe werden als Popup (unten rechts in CRM+) angezeigt. Diese beinhalten weitere Informationen zu evtl. gefundenen Daten/Datensätzen.

10.3 Starface

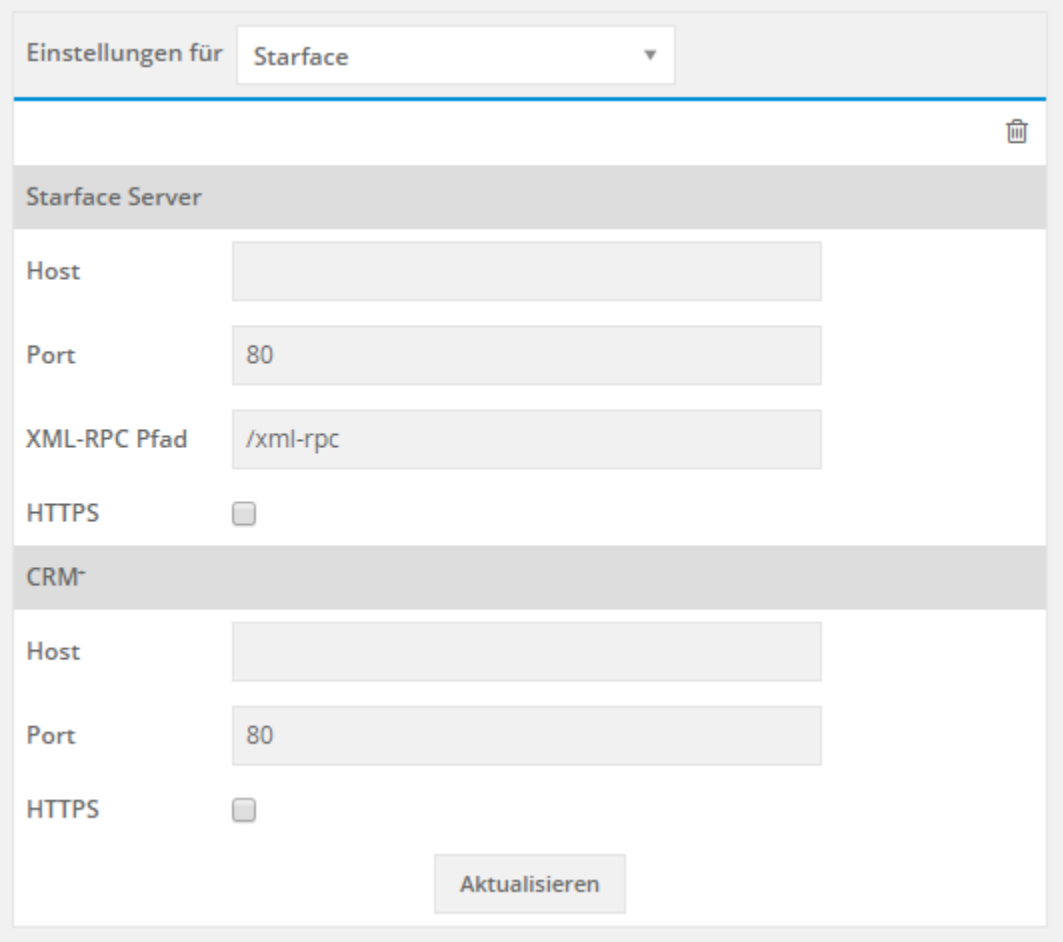
10.3.1 Administration

In diesem Abschnitt wird erläutert, welche Einstellungsmöglichkeiten der Administrator hat. Diese Einstellungen gelten systemweit, d.h. sie betreffen alle Benutzer des CRM+ Systems.

Die Einstellungen der Starface Schnittstelle sind zu finden unter *Globale Einstellungen - Modulmanager - PBX Manager - PBX Manager Einstellungen - Einstellungen für Starface*.

Einrichtung der Endpunkte

In den Einstellungspunkten „Starface Server“ und „CRM+“ kann der Administrator die entsprechenden Pflichtfelder wie Host, Port und Protokoll eintragen:



Mit einem Klick auf “Aktualisieren” wählt man Starface als die aktive Schnittstelle aus.

Wenn Starface aktiviert ist, erhalten die Benutzer unter „Meine Einstellungen“ die Möglichkeit, ihre Starface Kontodaten für die Authentifizierung zu hinterlegen.

Wurden die Einstellungen zu Starface nicht vorgenommen, sehen die Benutzer diese Einstellungsmöglichkeiten nicht.

Warnung: Mit einem Klick auf „Löschen“ (Icon „Papierkorb“ oben rechts) wird Starface als Schnittstelle deaktiviert. Je nach Anzahl der bereits aktiven Starface Konten, kann es zur fehlerhaften Speicherung der Verlaufseinträge im PBX Manager kommen. Diese werden nicht mehr gespeichert und/oder zeigen eine Anrufsignalisierung als Popup verzögert an.

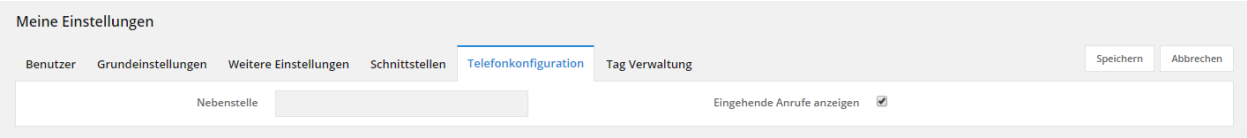
Bemerkung: Es wird empfohlen, soweit möglich, das HTTPS Protokoll und den Port 443 zu benutzen.

10.3.2 Benutzereinstellungen

Jeder Benutzer, der die Telefonanbindung nutzen möchte, muss seine Starface-Daten in *Meine Einstellungen - Telefonkonfiguration* eintragen.

Hinterlegung der Daten

Der Einstellungspunkt „Telefonkonfiguration“ stellt sich wie folgt dar:



- **Nebenstelle:** Durchwahl eines Endgerätes (VOIP Telefon, Softclient, o.ä.)
- **Eingehende Anrufe anzeigen:** Eingehende Anrufe werden als Popup (unten rechts in CRM+) angezeigt. Diese beinhalten weitere Informationen zu evtl. gefundenen Daten / Datensätzen.
- **Login ID:** Starface Login-ID
- **Password:** Starface Passwort

10.4 Sipgate

Bemerkung: Für die Verwendung wird ein Benutzerkonto bei Sipgate und Sipgate.io vorausgesetzt!

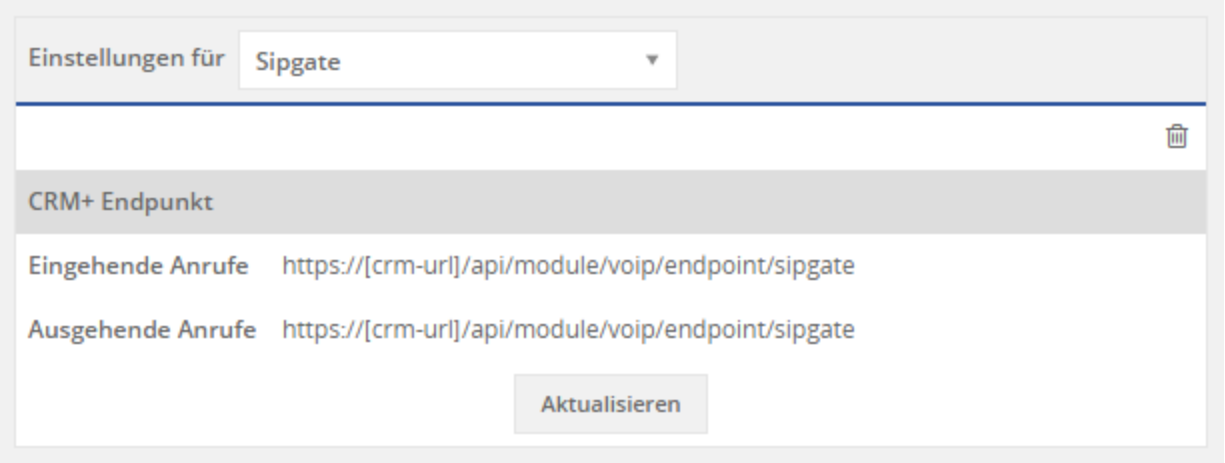
10.4.1 Administration

In diesem Abschnitt wird erläutert, welche Einstellungsmöglichkeiten der Administrator hat. Diese Einstellungen gelten systemweit, d.h. sie betreffen alle Benutzer des CRM+ Systems.

Die Einstellungen der Sipgate Schnittstelle sind zu finden unter *Globale Einstellungen - Modulmanager - PBX Manager - PBX Manager Einstellungen - Einstellungen für Sipgate*.

Auslesen der Endpunkte

Im Bereich „CRM+ Endpunkt“ kann der Administrator die angezeigten URLs (CRM+ Endpunkte) auslesen. Diese müssen in „Sipgate.io“ entsprechend dessen Benennung hinterlegt werden:



Bemerkung: Im Screenshot ist als Teil der URL [crm-url] ersichtlich. Dieser Teil der URL wird in allen CRM+ Systemen mit der korrekten URL dargestellt und wurde im Screenshot nur aufgrund der beispielhaften Darstellung so gewählt.

Mit einem Klick auf „Aktualisieren“ wählt man Sipgate als eine aktive Schnittstelle aus.

Wenn Sipgate aktiviert ist, erhalten die Benutzer unter “Meine Einstellungen” die Möglichkeit, Ihre Sipgate Kontodaten für die Authentifizierung zu hinterlegen.

Wurden die Einstellungen zu Sipgate nicht vorgenommen, sehen die Benutzer diese Einstellungsmöglichkeiten nicht.

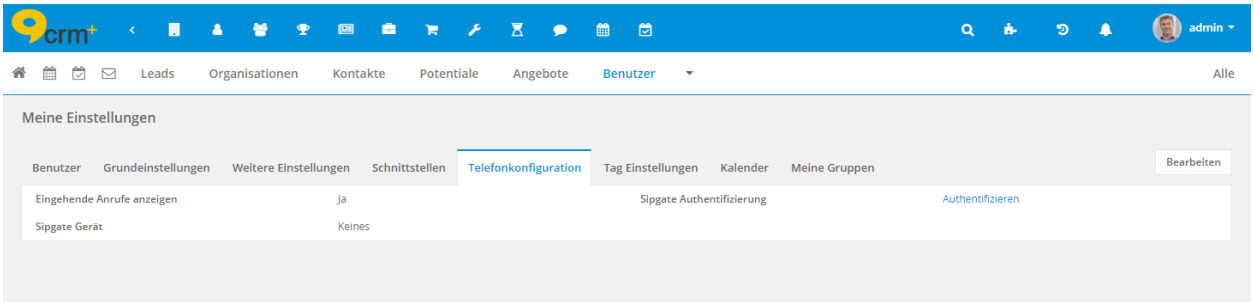
Warnung: Mit einem Klick auf „Löschen“ (Icon „Papierkorb“ oben rechts) wird Sipgate als Schnittstelle deaktiviert. Je nach Anzahl der bereits aktiven Sipgate Konten kann es zu fehlerhaften Speicherung der Verlaufseinträge im PBX Manager kommen. Diese werden nicht mehr gespeichert und/oder zeigen eine Anrufsignalisierung als Popup verzögert an.

10.4.2 Benutzereinstellungen

Jeder Benutzer, der die Telefonanbindung nutzen möchte, muss seine Sipgate-Daten in *Meine Einstellungen - Telefonkonfiguration* eintragen.

Hinterlegung der Daten

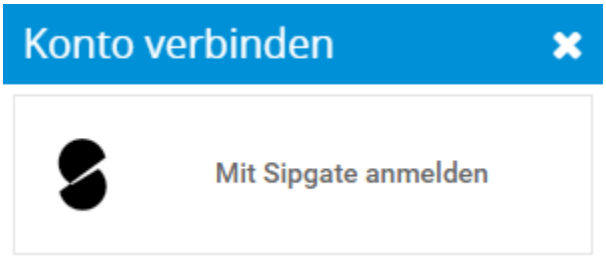
Der Einstellungspunkt „Telefonkonfiguration“ stellt sich wie folgt dar:



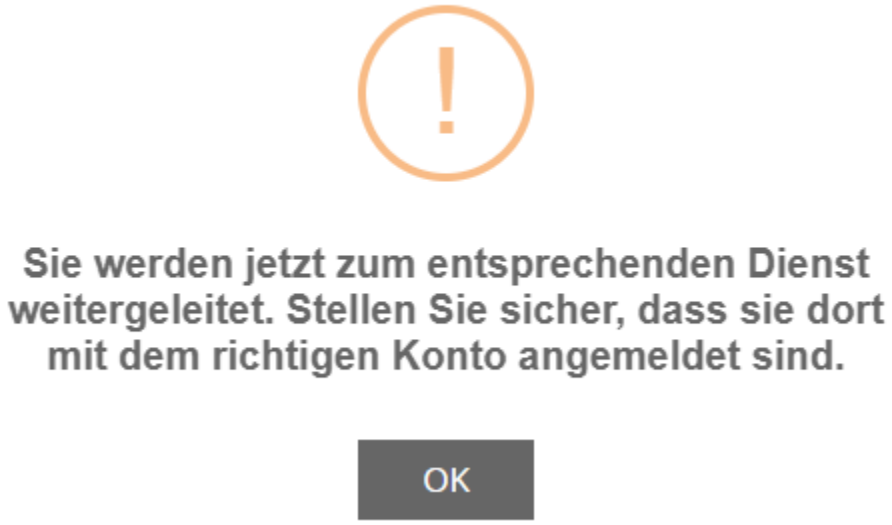
- **Eingehende Anrufe anzeigen:** Eingehende Anrufe werden als Popup (unten rechts in CRM+) angezeigt. Diese beinhalten weitere Informationen zu evtl. gefundenen Daten/Datensätzen.
- **Sipgate Authentifizierung:** Mittels des Aktionen-Links „Authentifizieren“ kann sich der Benutzer bei Sipgate authentifizieren.
- **Sipgate Gerät:** Anzeige des verwendeten Sipgate-Gerätes.

Sipgate Authentifizierung

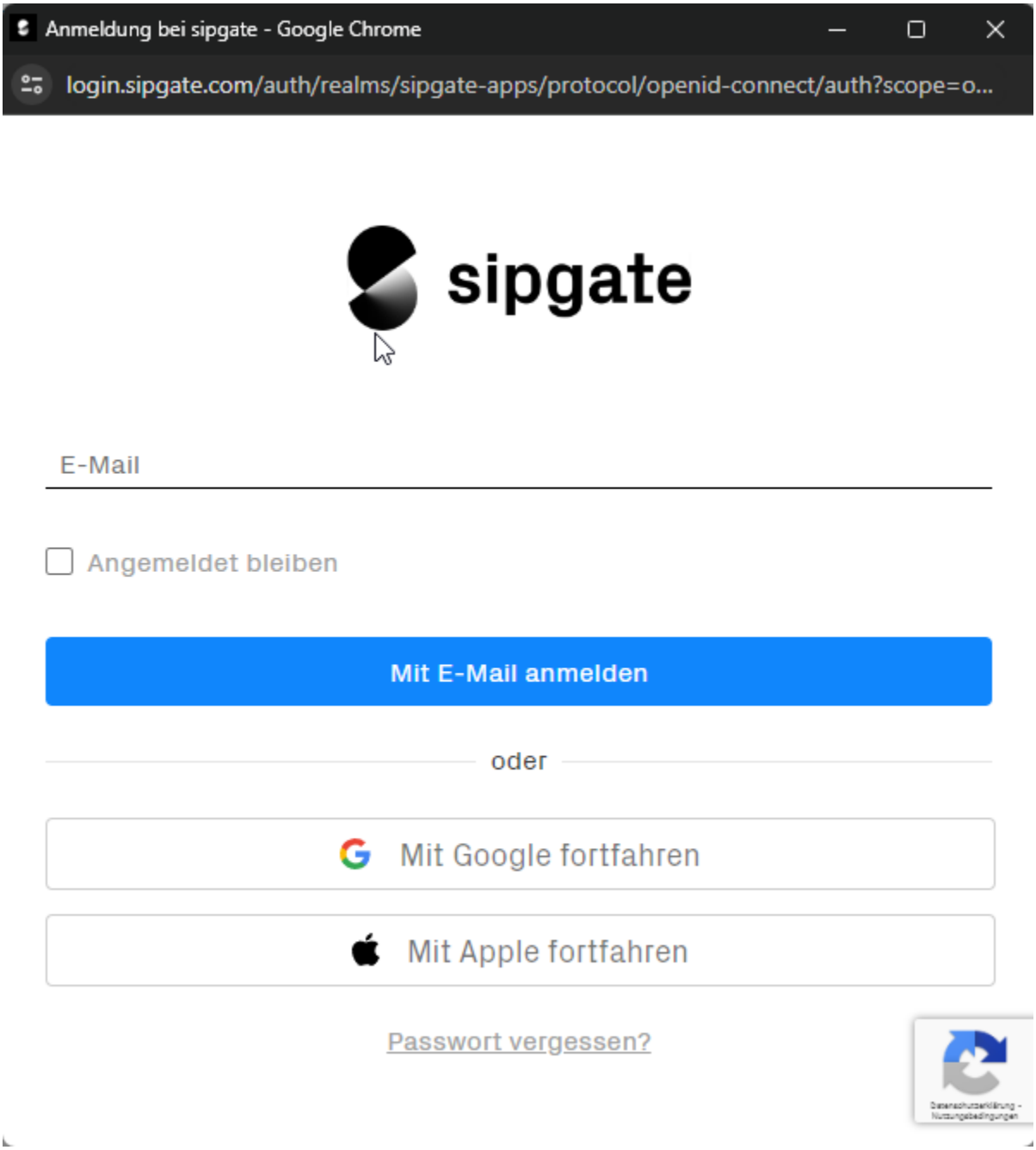
Nach dem Anklicken des Aktionen-Links „Authentifizieren“ wird das Popup „Konto verbinden“ eingeblendet:



Im nächsten Step muss hier der Button „Mit Sipgate anmelden“ angeklickt werden. Es öffnet sich nun ein Popup mit dem Hinweis der Weiterleitung:



Nach einer Bestätigung - mittels Anklicken des Buttons „OK“ - öffnet sich nun ein separates Browserfenster, in welchem der Benutzer die Authentifizierung bei Sipgate durchführen kann:



Nach der Authentifizierung ändert sich der Aktionen-Link zu „Authentifizierung aufheben“, mittels dem die Authentifizierung aufgehoben werden kann.
Im Feld „Sipgate Gerät“ wird nach der Authentifizierung das verwendete Sipgate-Gerät (VOIP Telefon, Softclient, o.ä.) entsprechend angezeigt.

KAPITEL 11

FAQ

Frequently **A**sked **Q**uestions (englisch für häufig gestellte Fragen oder auch meistgestellte Fragen), kurz FAQ oder FAQs, sind eine Zusammenstellung von oft gestellten Fragen und den dazugehörigen Antworten zu einem Thema.

Übersicht der Kategorien und Fragen

- *CRM+ allgemein*
  - *Wie oft gibt es für CRM+ Updates und wie erhalte ich diese?*
  - *Gibt es für CRM+ ein Benutzerhandbuch oder eine Onlinehilfe?*
  - *Wie kontaktiere ich den CRM+ Support bei techn. Fragen oder Anwenderproblemen?*
  - *Gibt es zu CRM+ Videos/Webinare?*
- *CRM+ Nutzung*
  - *Wie kann man PDF-Dateien im CRM speichern?*
  - *Kann eine Umwandlung eines Leads in Person/Organisation rückgängig gemacht werden?*
  - *Wie kann man eine Abo Rechnung erstellen?*
  - *Wie kann man Grafiken/Diagramme in einen Bericht einfügen?*
  - *Wie kann man bei einem Datensatz ein PDF-Dokument anhängen?*
  - *Wie kann man Datensätze/Aufgaben einem anderen Benutzer zuordnen, wenn ein Benutzer gelöscht wird?*
  - *Was ist ein Produktbündel?*
  - *Wie kann man eine Organisationshierarchie anlegen?*
  - *Kann eine benutzerdefinierte Listenansicht (CustomView) die gelöscht wurde wiederhergestellt werden?*
  - *Wie kann man in einer benutzerdefinierten Listenansicht erweiterte Filter setzen?*
  - *Wie füge ich weitere Werte in eine bestehende Auswahlliste hinzu und wie bearbeite ich Auswahllistenwerte?*

  - *Was regeln Rollen, Profile und Gruppen in CRM+ (Rechtemanagement)?*
  - *Wie richte ich den PBX Manager (Starface / Asterisk) in CRM+ ein?*
  - *Werden Backups von meinem CRM+ System erstellt, auch wenn ich kein FTP Backup konfiguriert habe?*
  - *Wie richte ich ein Kartenwidget oder die Deutschlandkarte ein?*
  - *Warum werden keine Datensätze bzw. zu wenig Datensätze im Kartenwidget angezeigt?*
  - *Kann man gelöschte Datensätze wiederherstellen?*
  - *Kann die Standard Listenansicht „Alle“ angepasst werden?*
  - *Änderung von Datensatznummern die vom System vergeben wurden*
  - *Zugriff der Benutzer auf Datensätze einstellen bzw. einschränken*
  - *Modul Berichte - Übersicht der bezogenen Module*
  - *Ermittlung von Geodaten - Nominatim vs. Google Maps*
  - *Abonnierte Datensätze und Favoriten*
  - *Umbenennung eines Moduls oder Feldes*
  - *Modul Rechnungen - Übersicht Rechnungstypen*
  - *CSV Import - Einstellungen zum Import und Limits*
  - *Welche CalDAV Anbieter werden in CRM+ unterstützt?*
  - *Warum werde ich automatisch aus dem CRM ausgeloggt?*
  - *Wie kann ich in einem Workflow einen Link zur Detailansicht eines Datensatzes eintragen?*
  - *Fragen und Antworten zur DS-GVO (Datenschutz-Grundverordnung)*
  - *Welche Browser werden von CRM+ unterstützt?*
  - *Diskrepanz zwischen Gesamtsumme der Rechnung und Summe der Buchungsvorschläge*
- *CRM+ Konfiguration*
  - *Wieso werden Berichte - obwohl so eingestellt - nicht automatisch versendet?*
  - *Wieso erhalte ich nach der Einrichtung der SFTP Backup Funktion eine Fehlermeldung?*
  - *Wie kann man benutzerdefinierte Felder der Eingabemaske von „Datensatz schnell erzeugen“ hinzufügen?*
  - *Warum kann man nicht in der Modul-Navigationsleiste in der Ansicht „Alle“ auf das Modul Potentiale zugreifen?*
  - *Wie kann man Standardfelder verbergen/verstecken?*
  - *Wie richte ich den E-Mail Scanner richtig ein?*
  - *Wie richte ich die Geodaten Ermittlung in CRM+ ein?*
  - *Modul Organisationen - Aktion „Erstelle Ansprechpartner“ konfigurieren*
  - *Einrichtung und Nutzung des Kundenportals*
  - *Welche Exchange Anbieter werden in CRM+ unterstützt?*
  - *Wie werden die Google API Keys zur Geodatenermittlung eingerichtet?*
  - *E-Mail Scanner - Einrichtung/Konfiguration von Regeln und Regex*
  - *Exchange Connector - mögliche Fehlerquellen und Erläuterungen*

  - *Feldberechnungen und Feldformeln*
  - *Add-on ZUGFeRD - EN16931 code lists values*
- *CRM+ Administration*
  - *Wie richtet man das SFTP Backup in CRM+ ein?*
  - *Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden?*
  - *Beispieldatei für den Import von Benutzern*
- *CRM+ Videos*

11.1 CRM+ allgemein

11.1.1 Wie oft gibt es für CRM+ Updates und wie erhalte ich diese?

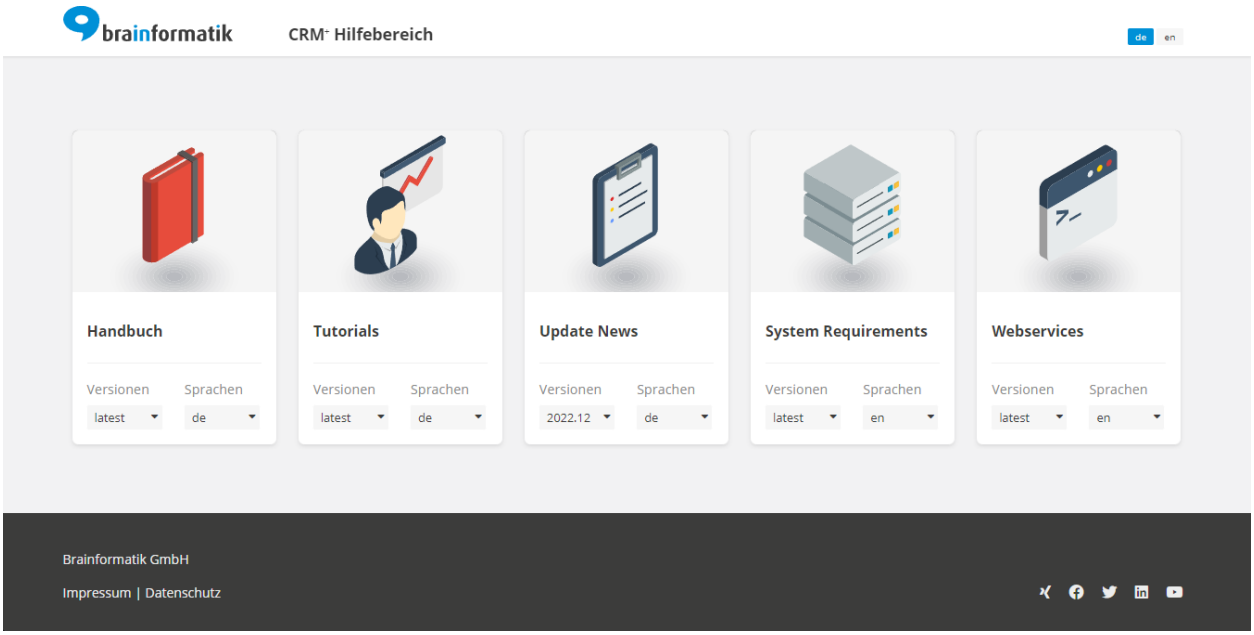
In regelmäßigen Abständen (ca. vierwöchiger Rhythmus) werden die Cloud Systeme durch die Brainformatik GmbH upgedatet.
Im Bedarfsfall (z.B. bei dringenden Fehlerbehebungen) werden Updates auch zwischendurch durchgeführt.
CRM+ InHouse Installationen werden - je nach Vertrag - entweder auch durch die Brainformatik GmbH upgedatet, oder den Kunden wird das Update zur Installation zur Verfügung gestellt.

Updates können meistens im laufenden Betrieb durchgeführt werden. Dies bedeutet, es gibt keine Ausfallzeiten von CRM+ durch Updates.
Sollten Updates durchgeführt werden, welche z.B. einen Serverneustart benötigen, so werden diese Arbeiten außerhalb der regulären Arbeitszeiten (nachts bzw. am Wochenende) durchgeführt. In diesen Fällen kann es vorkommen, dass CRM+ evtl. für eine paar Minuten nicht erreichbar ist.

Die Updates enthalten - neben allgemeinen Stabilitäts- und Performanceverbesserungen - i.d.R. auch neue bzw. verbesserte Funktionalitäten.
Die jeweils aktuellen Update Informationen sind in CRM+ einsehbar. Wie die Update Informationen über das Benutzermenü aufgerufen werden, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *CRM Navigation - Meine Einstellungen, Hilfe und Logout*.
Die aktuell installierte Version von CRM+ inklusive Link zu den jeweiligen Änderungen (Update News) wird auch unten links in der Fußzeile des Systems angezeigt.
Alle bisherigen Update Informationen, als auch die Update Informationen der nächsten CRM Version sind - neben den aktuellen Update Informationen - ebenfalls in der Onlinehilfe im Punkt Update News einsehbar.

11.1.2 Gibt es für CRM+ ein Benutzerhandbuch oder eine Onlinehilfe?

Für CRM+ gibt es ein Handbuch, welches sich sowohl an Benutzer als auch Administratoren richtet. Das Handbuch ist Teil des Hilfebereichs:



Der Hilfebereich ist in folgende Abschnitte unterteilt:

- Handbuch - dieses Handbuch :)
- Tutorials - diverse Videotutorials zu Themen wie z.B. Prozessen, Modulen u. Funktionen sowie Add-ons
- Update News - Übersicht aller Update Informationen (aktuelle sowie alle bisherigen Update Informationen, als auch die Update Informationen der nächsten CRM Version)
- System Requirements - Systemanforderungen zur Installation von CRM+ in der InHouse-Variante
- Webservices - techn. Dokumentation (für Entwickler) der CRM+ Schnittstelle/API

Die Onlinehilfe kann direkt aus CRM+ heraus aufgerufen werden. Wie die Onlinehilfe aufgerufen werden kann, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *CRM Navigation - Meine Einstellungen, Hilfe und Logout*.

11.1.3 Wie kontaktiere ich den CRM+ Support bei techn. Fragen oder Anwenderproblemen?

Es stehen drei Möglichkeiten bereit, um das Brainformatik Team bei Fragen oder Problemen zu kontaktieren:

- Kundenportal
- Telefon
- E-Mail

Kundenportal

Bei der Erstellung Ihres CRM+ Systems erhalten Sie autom. die Zugangsdaten für unser Kundenportal.
Im Kundenportal können Sie bei Fragen oder Problemen ein sog. “Trouble Ticket” erstellen, welches dann zeitnah von unseren Support Mitarbeitern bearbeitet wird.

Sollten mehrere Personen in Ihrem Unternehmen einen Kundenportalzugang benötigen, dann kontaktieren Sie uns bitte.

Telefon

Falls Ihr Vertrag telefonischen Support enthält, können Sie unsere Support Mitarbeiter unter der Tel.Nr. +49 8636 239859-0 erreichen.

Grundsätzlich stehen wir selbstverständlich allen Kunden - unabhängig vom Supportvertrag - bei sehr wichtigen Fragen oder schwerwiegenden Problemen telefonisch zur Verfügung.

E-Mail

Bei techn. Fragen oder Anwenderproblemen können Sie unseren Support auch per E-Mail unter support(at)brainformatik.com kontaktieren.

Hinweis: Sollten Sie über einen Kundenportalzugang verfügen, erstellen Sie bitte vorzugsweise ein Trouble Ticket.

Bei allen anderen Fragen (z.B. zu Verträgen, Rechnungen, Angeboten, Schulungen usw.) kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail unter info(at)brainformatik.com oder per Telefon unter +49 8636 239859-0.

11.1.4 Gibt es zu CRM+ Videos/Webinare?

Für CRM+ sind etliche Videos/Webinare zu allgemeinen Themen als auch zu Add-ons verfügbar.

Weitere Infos siehe Abschnitt *CRM+ Videos*.

11.2 CRM+ Nutzung

11.2.1 Wie kann man PDF-Dateien im CRM speichern?

Sie können PDF-Dokumente im Modul „Dokumente“ speichern. Wenn Sie im Modul Dokumente ein neues Dokument anlegen, haben Sie die Möglichkeit hier eine Datei (z.B. PDF-Datei, Word-Datei, CSV-Datei, Bildatei usw.) als Anlage zu speichern. Diese Datei wird „in das CRM“ (bzw. auf den Server) hochgeladen und ist dann auch z.B. in vielen Modulen im Tab „Mehr Informationen“ im Block „Dokumente“ auswählbar. Nach dieser Auswahl ist diese Datei auch entsprechend zu diesem Datensatz referenziert.

Um im Modul Dokumente eine Datei hochladen zu können, müssen Sie im Block „Dateiinformationen“ beim Feld „Download Typ“ den Wert „intern“ wählen. Damit Dokumente im CRM verfügbar sind, muss auch die Checkbox „aktiv“ angehakt sein. Weiters besteht die Möglichkeit im Modul Dokumente eigene Verzeichnisse anzulegen, in denen die Dokumente entsprechend gespeichert werden können.

Welche Dateitypen hochgeladen werden können, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden? <faq/faq:Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden?>*.

11.2.2 Kann eine Umwandlung eines Leads in Person/Organisation rückgängig gemacht werden?

Eine „Rückumwandlung“ einer Person/Organisation zu einem Lead ist leider nicht möglich. Es gibt nur die Möglichkeit, die Person/Organisation zu löschen und den Lead neu anzulegen.

11.2.3 Wie kann man eine Abo Rechnung erstellen?

Die Erstellung von Abo-Rechnungen wird nachfolgend anhand von zwei Beispielen erläutert.

Beispiel 1

Erstellen einer Abo Rechnung, welche am 01.05.2024 erstellt wird. Die nachfolgend autom. erstellten Abo-Rechnungen sollen über einen Zeitraum von 2 Jahren monatlich am ersten des Monats mit Fälligkeitsdatum 15. erstellt werden.

- im Modul Rechnung auf „Erstelle Rechnung“ klicken
- im Feld „Typ“ hier „Abonnement“ wählen
- im Feld „Fälligkeit“ z.B. 15.05.2024 eintragen
- im Feld Laufzeit „2 Jahre“ wählen
- im Feld Abrechnungsintervall „1 Monat“ wählen
- im Feld Abrechnungszeitraum je nach Wunsch hier „im Voraus“ oder „im Nachhinein“ wählen
- die anderen Felder wie Titel, Organisation, Produkte etc. ebenfalls entsprechend ausfüllen.

Wenn diese Rechnung von Beispiel 1 nun so gespeichert wird, passiert Folgendes:

- aktuelle Rechnung wird sofort erstellt
- jeden weiteren Monat wird jeweils am 1. des Monats(!) eine weitere Rechnung automatisch erstellt, Fälligkeitsdatum jeweils 15. des Monats, die erste autom. erstellte Abo-Rechnung wird am 01.06. erstellt
- Rechnungen werden automatisch monatlich erstellt, bis das Ende der Laufzeit erreicht wird

Beispiel 2

Erstellen einer Abo Rechnung, welche am 20.05.2024 erstellt wird. Die nachfolgend autom. erstellten Abo-Rechnungen sollen über einen Zeitraum von 2 Jahren monatlich am ersten des Monats mit Fälligkeitsdatum 10. erstellt werden.

- im Modul Rechnung auf „Erstelle Rechnung“ klicken
- im Feld „Typ“ hier „Abonnement“ wählen
- im Feld „Fälligkeit“ z.B. 10.06.2024 eintragen
- im Feld Laufzeit „2 Jahre“ wählen
- im Feld Abrechnungsintervall „1 Monat“ wählen
- im Feld Abrechnungszeitraum je nach Wunsch hier „im Voraus“ oder „im Nachhinein“ wählen
- die anderen Felder wie Titel, Organisation, Produkte etc. ebenfalls entsprechend ausfüllen.

Wenn diese Rechnung von Beispiel 2 nun so gespeichert wird, passiert Folgendes:

- aktuelle Rechnung wird sofort erstellt

- jeden weiteren Monat wird jeweils am 1. des Monats(!) eine weitere Rechnung automatisch erstellt, Fälligkeitsdatum jeweils 10. des Monats, die erste autom. erstellte Abo-Rechnung wird am 01.07. erstellt
- Rechnungen werden automatisch monatlich erstellt, bis das Ende der Laufzeit erreicht wird

Generell gilt: Autom. erstellte Abo-Rechnungen werden am 01. im Folgemonat des Monats erstellt, in welchem der Monat des Fälligkeitsdatums ist.

Wichtige Infos zu Feldern:

- Feld Fälligkeit: Dieses Feld wird als Grundlage für Mahnstufen genutzt, falls Mahnstufen definiert werden.
- Feld Abrechnungszeitraum: „im Voraus“ bedeutet z.B., dass bei einer Fälligkeit am 15.06.2024 die Rechnung für den Zeitraum 15.06. - 15.07. erstellt wird, „im Nachhinein“ würde die Rechnung für den Zeitraum 15.05. - 15.06. gültig sein. Die Variablen für das Feld Abrechnungszeitraum in den PDF-Templates berechnen dieses Datum automatisch.

11.2.4 Wie kann man Grafiken/Diagramme in einen Bericht einfügen?

Grafiken/Diagramme können innerhalb eines sog. „Berichtssets“ erstellt werden. Im Modul *Berichte* rechts oben auf den „+ Button“ klicken und hier anstatt „Bericht“ dann „Berichtsset“ wählen.

Bei einem Berichtsset können z.B. auch auch mehrere(!) Diagramme hinzufügt werden. Als Grundlage für ein Diagramm dient entweder ein vorhandenes Diagramm oder ein neu zu erstellendes Diagramm, welches wiederum als Grundlage auf einem Bericht oder auf einer benutzerdefinierten Listenansicht des Modul beruht.

11.2.5 Wie kann man bei einem Datensatz ein PDF-Dokument anhängen?

Beispiel um im Modul „Personen/Kontakte“ an einen Datensatz ein PDF-Dokument anzuhängen:

- In der Detailansicht eines Personen-Datensatzes auf den Tab „Mehr Informationen“ klicken.
- Hier im Block „Dokumente“ auf den Button „erstelle Dokument“ klicken.
- Nun öffnet sich Anzeige zum Erzeugen eines Dokumentes.
- Titel eingeben und Verzeichnisname eingeben bzw. auswählen.
- Im Block „Dateiinformation“ beim Feld „Download Typ“ den Wert „intern“ wählen
- Nun auf „Datei hinzufügen“ klicken und das entsprechende PDF-Dokument hochladen.
- Datensatz speichern.

Das PDF-Dokument ist nun sozusagen in das Modul Dokumente „hochgeladen“ worden und ist im Modul Personen im Tab „Mehr Informationen“ referenziert. Hier kann die Datei auch direkt runtergeladen und dann angesehen werden.

Hinweis: Anstatt im zweiten Schritt auf den Button „erstelle Dokument“ zu klicken, kann man auch auf „wähle Dokument“ klicken und ein bereits vorhandenes Dokument aus dem Modul Dokumente wählen.

11.2.6 Wie kann man Datensätze/Aufgaben einem anderen Benutzer zuordnen, wenn ein Benutzer gelöscht wird?

Problemstellung: Zum Beispiel verlässt ein Mitarbeiter bzw. CRM-Benutzer das Unternehmen. Nun soll der Benutzer entfernt werden. Die von diesem Benutzer erstellten Datensätze bzw. die seine Zuständigkeit haben, sollen natürlich nach dem Löschvorgang nicht verloren gehen. Auf was muss geachtet werden?

Antwort:
Sobald Sie einen Benutzer zum Löschen auswählen, werden Sie vom CRM System aufgefordert, einen anderen Benutzer für die Übertragung der bestehenden Datensätze auszuwählen. Somit gehen keine Informationen bzw. Datensätze verloren. Auch Kalendereinträge werden auf den neuen Benutzer übertragen.

11.2.7 Was ist ein Produktbündel?

Ein Produktbündel ist ein „eigenständiges" Produkt, zu dem sozusagen mehrere Produkte „verknüpft" sind. Diese Produkte sind in der Detailansicht im Tab „Mehr Informationen" des „Produktbündels" zu sehen. Weiters sind diese Produkte auch in der Editieransicht des „Produktbündels" direkt unterhalb des Produktnamens zu sehen.

Will man die einzelnen Produkte, die im Produktbündel enthalten sind, z.B. auch in einem erzeugten PDF darstellen, gibt es zwei Möglichkeiten: Man trägt z.B. die Namen (und evtl. eine stichpunktartige Kurzbeschreibung) der enthaltenen Produkte im Block „Zusatzinformationen" in das Feld „Beschreibung" ein. Zweite Möglichkeit: Die benötigten Informationen im Produktblock selbst im Kommentarfeld beim Produkt eintragen. Für die beiden genannten Felder stehen im PDF Template Generator dann auch die entsprechenden Variablen für die Ausgabe zur Verfügung.

11.2.8 Wie kann man eine Organisationshierarchie anlegen?

Fallbeispiel:
Organisation „ABC GmbH" hat mehrere Standorte/Filialen. Diese Standorte/Filialen sollen in einer Organisationshierarchie angezeigt werden.

Lösung:
Man legt für jeden Standort/jede Filiale einen eigenen Organisationsdatensatz an und wählt im Feld „Mitglied von" dann die Organisation „ABC GmbH" aus.
Wenn man nun in der Detailansicht der Organisation „ABC GmbH" rechts auf die Aktion „Zeige Organisationshierarchie" klickt, wird diese entsprechend grafisch angezeigt.

11.2.9 Kann eine benutzerdefinierte Listenansicht (CustomView) die gelöscht wurde wiederhergestellt werden?

Wenn eine benutzerdefinierte Listenansicht - z.B. aus Versehen - gelöscht wurde, kann diese nicht mehr wiederhergestellt werden!
Die benutzerdefinierte Listenansicht muss neu erstellt werden, da der Löschvorgang nicht rückgängig gemacht werden kann. Eine benutzerdefinierte Listenansicht wird nicht - so wie z.B. andere Datensätze - in den Papierkorb verschoben, sondern der Löschvorgang ist endgültig.

Falls mehrere Benutzer mit dem CRM arbeiten, kann aber u.U. festgestellt werden, wer diese benutzerdefinierte Listenansicht gelöscht hat. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass die Funktionalität „Änderungsverfolgung" (zu aktivieren/deaktivieren über Globale Einstellungen - Änderungsverfolgung) bereits aktiv war.

Wenn die Änderungsverfolgung aktiv ist, kann auch das Löschen einer Ansicht nachvollzogen werden. Wenn man unter Globale Einstellungen - Änderungsverfolgung einen Nutzer auswählt und den Button „Änderungsverfolgung ansehen" klickt, werden alle(!) Aktionen dieses Users aufgelistet. Hier muss dann nach Einträgen bei denen in der Spalte „Modul" der Wert „CustomView" und in der Spalte „Aktion" der Werte „Delete" steht gesucht werden.

11.2.10 Wie kann man in einer benutzerdefinierten Listenansicht erweiterte Filter setzen?

Beispiel:

- Modul: Leads
- Auswahlfeld „XY" enthält den Wert „ABC" oder „DEF" und Auswahlfeld Leadstatus ist nicht „heiss!"

Beim Erzeugen einer neuen benutzerdefinierten Ansicht müssen im Tab „erweiterte Filter" folgende Werte bei den Regeln gesetzt werden:

- 1. Zeile: Auswahlfeld „XY" enthält den Wert „ABC" / ODER
- 2. Zeile: Auswahlfeld „XY" enthält den Wert „DEF" / UND
- 3. Zeile: Auswahlfeld Leadstatus ist nicht „heiss!"

Am Anfang des 1. Filterkriteriums (1. Zeile) nun eine „öffnende Klammer" und am Ende des 2. Filterkriteriums (2. Zeile) eine „schließende Klammer" hinzufügen. Das Hinzufügen eine Klammer funktioniert durch das Klicken auf das kleine + Symbol neben der Klammer.

Die Klammersetzung bewirkt Folgendes: Es werden Datensätze angezeigt, wenn mindestens eine(!) der Bedingungen innerhalb der Klammern wahr ist und gleichzeitig(!) die Bedingung der 3. Zeile zutrifft.

11.2.11 Wie füge ich weitere Werte in eine bestehende Auswahlliste hinzu und wie bearbeite ich Auswahllistenwerte?

Um weitere Werte in eine bestehende Auswahlliste hinzuzufügen, gehen Sie in die „Globalen Einstellungen" und wählen den „Auswahllisten Editor" aus.

Nun wählen Sie das Modul und die anzupassende Auswahlliste aus. Jetzt haben Sie die Möglichkeit weitere Werte durch einen Klick auf „+" hinzuzufügen, oder bereits vorhandene Werte anzupassen.

11.2.12 Was regeln Rollen, Profile und Gruppen in CRM+ (Rechtemanagement)?

Übersicht Rollen, Profile und Gruppen

- Rollen: regeln den Zugriff auf die Datensätze, auf meine Datensätze und auf die unterstellten Rollen. Jede Rolle hat mind. 1 Profil.
- Profile: regeln den Zugriff auf Module und deren Felder.
- Rolle + Profil: es gilt die Summe des positiven Rechtes.
- Gruppen: dienen dazu, um Datensätze zu teilen. Empfehlung: Gruppen nur aus Benutzern oder Rollen und Unterstellten erstellen.
- Benutzerdefinierte Zugangsregeln: kann einen Teil der Berechtigungen/Rechte aushebeln.

Grundsätzlich gilt:

- Profile sind für Module
- Rollen sind für die Hierarchie

11.2.13 Wie richte ich den PBX Manager (Starface / Asterisk) in CRM+ ein?

Mittels des Moduls „PBX Manager“ kann eine Telefonanlage an CRM+ angebunden werden. Die genutzte Telefonanlage muss IP-Telefonie (VoIP) unterstützen. An CRM+ kann generell eine Asterisk- oder Starface-Telefonanlage angebunden werden.

Sie finden unter den „Globalen Einstellungen“ > „Modulmanager“ den Punkt „PBX Manager“. Bearbeiten Sie dieses Modul, finden Sie eine Auswahlmöglichkeit zwischen Starface und Asterisk.

Starface:
Tragen Sie bei „Starface Server“ Ihre entsprechenden Cloud Daten ein, und bei „CRM+“ Ihre URL für Ihr CRM+.

Bitte beachten Sie bei den Einstellungen, die richtigen Ports anzugeben. Im Standard sind die Ports wie folgt:
„http://“ = 80
„https://“ = 443

Nachdem Sie die Einstellungen gespeichert bzw. aktualisiert haben, finden Sie unter „Meine Einstellungen“ einen neuen Block „Telefonkonfiguration“, welcher pro Benutzer verfügbar ist.
Tragen Sie hier Ihre Telefondaten ein („Nebenstelle/Durchwahl“, „Login ID“, „Passwort“..) und speichern diese Einstellung.

Hinweis: Das CRM kann, bei einer Anbindung an Starface, nur eingehende Anrufe anzeigen, wenn im CRM im entsprechenden Datensatz e ine Ländervorwahl gespeichert ist. Im Falle einer deutschen Rufnummer muss diese entsprechend mit der Ländervorwahl +49 gespeichert werden.

Bitte beachten: Die Telefonnummer sollte im Format +4986362398590 gespeichert werden, also ohne Leerzeichen, Bindestriche oder Klammern. Nur so kann sichergestellt werden, dass eingehende Anrufe sicher erkannt werden.

Asterisk:
Im ersten Schritt müssen alle relevanten Asterisk-Daten (Server IP, Server Port, Benutzername, Passwort etc.) eingetragen werden.

Wenn eine Asterisk-Telefonanlage genutzt wird, ist zu beachten, dass diese seitens des CRM, bis Version 1.8 unterstützt wird. Weiters finden Sie im CRM bei den Einstellungen für Asterisk ein sogenanntes „AGI Script" zum Download, welches in die Asterisk-Telefonanlage eingebunden werden muss.

Detaillierte Information zu Asterisk finden Sie hier:
http://www.asterisk.org/community/documentation
https://wiki.asterisk.org/wiki/display/AST/Home
http://das-asterisk-buch.de/1.6

Nach der erfolgreichen Einrichtung speichert das Modul „PBX Manager" Ihre Anrufhistorie.

11.2.14 Werden Backups von meinem CRM+ System erstellt, auch wenn ich kein FTP Backup konfiguriert habe?

Durch die Brainformatik GmbH werden regelmäßig Backups der Datenbanken erstellt. Diese Backups sind immer rückwirkend für die letzten 7 Tage verfügbar. Backups die älter als 7 Tage sind, werden automatisch gelöscht.

11.2.15 Wie richte ich ein Kartenwidget oder die Deutschlandkarte ein?

Um ein Kartenwidget auf Ihre Homeseite hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol „Widget hinzufügen", welches sich am oberen rechten Rand im Modul „Home" befindet.

Wählen Sie unter dem Reiter „Informationen" Ihre gewünschte Karte aus. Wählen Sie nun zwischen der Anzeige von Welt- oder Länderkarten. Hier haben Sie die Möglichkeit Datensätze aus folgenden Modulen anzeigen zu lassen:

- Kontakte
- Organisationen
- Leads
- Partner

Es ist möglich mehrere Module für ein Kartenwidget auszuwählen.

Sie finden nun auf Ihrer Home Seite ein weiteres Widget, welches die gewünschte Karte anzeigt.

11.2.16 Warum werden keine Datensätze bzw. zu wenig Datensätze im Kartenwidget angezeigt?

Wenn keine Datensätze im Widget angezeigt werden, weist dies darauf hin, dass die Geodatenermittlung und/oder der dazugehörige Cronjob nicht auf aktiv gesetzt wurden.

Sollten zu wenig Datensätze angezeigt werden, obwohl der Cronjob auf aktiv gesetzt, könnte es daran liegen, dass noch nicht alle Datensätze Geodaten hinterlegt haben.

Vorgehensweise des Geodaten Cronjobs:

Wenn Sie einen neuen Datensatz mit gültiger Adresse anlegen, oder die Adresse eines vorhandenen Datensatzes abändern, wird dieser in die Warteschlange für die Geodatenabfrage gesetzt. Die Warteschlange wird im Standard vom Geodaten Cronjob alle 15 Minuten, mit jeweils 300 Geodaten pro Abfrage abgearbeitet.

Wie prüfe ich, ob Geodaten ermittelt wurden?

Um prüfen zu können, ob für einen bestimmten Datensatz Geodaten hinterlegt sind, verwenden Sie das Kartenwidget im Moduldashboard in der Detailansicht eines Datensatzes. Dieses können Sie unter dem „Modulmanager“ im Layouteditor hinzufügen. Sollte nun im Widget eine Karte mit Eintrag sichtbar sein, sind Geodaten vorhanden, andernfalls wird der Button mit der Aufschrift „Geodaten sofort ermitteln“ angezeigt, welcher für ein manuelles Abfragen der Geodaten für diesen Datensatz sorgt.

Es werden immer noch zu wenige Datensätze im Widget angezeigt:

Bitte prüfen Sie ebenfalls die Kartenwidget Einstellungen. Achten Sie hierbei darauf, dass auf den richtigen Ländercode zugegriffen wird (Rechnungsadresse, oder Lieferadresse).

11.2.17 Kann man gelöschte Datensätze wiederherstellen?

Gelöschte Datensätze (z.B. Kontakt, Organisation usw.) sind nach einem Löschvorgang im Modul „Papierkorb“ zu finden. Innerhalb des Papierkorbes - welcher nach Modulen getrennt die gelöschten Datensätze anzeigt - gibt es die Möglichkeit, den Löschvorgang rückgängig zu machen.

Sollte die gelöschten Datensätze allerdings auch aus dem Papierkorb gelöscht worden sein, besteht nur noch die Möglichkeit diese Daten mittels eines Datenbank-Backups wiederherzustellen. Datenbank-Backups stehen i.d.R. immer für die letzen 7 Tage zur Verfügung.

11.2.18 Kann die Standard Listenansicht „Alle“ angepasst werden?

Die Standardansicht „Alle“ (Default View „All“) ist eine „systemseitige“ Ansicht und kann nicht geändert werden. Es kann aber eine eigene Ansicht (mit den gewünschten Feldern, Sortierungen u. Filtern) erstellt werden, welche auch als Standardansicht (Default View) ausgewählt werden kann.

Erstellen einer sog. „benutzerdefinierten Listenansicht“:

- Oberhalb der eigentlichen Listenansicht neben dem Auswahlfeld der Ansicht auf den „+ Button“ klicken um eine neue Ansicht zu erzeugen
- Namen der Ansicht eintragen
- anzuzeigende Spalten (Felder) wählen
- falls gewünscht, Filter und Sortierungen einstellen

Eine benutzerdefinierten Listenansicht kann auch durch anhaken der Checkbox „für alle Benutzer als Vorgabe setzen“ als Standardansicht für alle Benutzer gesetzt werden.

11.2.19 Änderung von Datensatznummern die vom System vergeben wurden

Seit dem CRM Update 10.2.0 (10/2015) können vom System vergebenen Nummern (z.B. Vertragsnummer im Modul Postenverwaltung/Assets) nicht mehr geändert werden.

Frage: Wieso wurde diese Änderung vorgenommen?
Antwort: Die fortlaufenden Nummern, die automatisch zu jedem neuen Datensatz vom System erstellt werden,

sind seit dem Update 10.2.0 nicht mehr änderbar. Diese Information wurde in Form des Update Newsletters an die Kunden weitergegeben. Im Detail: Mit dem Update 10.2.0 wurde der Addon Manager integriert. Das neue Addon „Multimandantenfähigkeit“ ist nun auf Wunsch verfügbar. Da hierbei für die angelegten Mandanten unterschiedliche Nummernkreise festgelegt werden können, wurde die Möglichkeit der Änderung einer laufenden Nummer entfernt.

Workaround bzw. alternative Lösung um weiterhin Nummern ändern zu können:

Erstellen eines „benutzerdefinierten Feldes“ (Customfield), hier können nach Belieben abweichenden Nummern eingetragen und gespeichert werden.

1. Erstellen eines „benutzerdefinierten Feldes“ (je Modul, bei dem die Nummern geändert werde soll). Am besten einen anderen Namen als das Systemfeld vergeben, damit es bei der Administration übersichtlicher bleibt.
2. Erstellen eines Workflows (je Modul, bei dem die Nummern geändert werden soll).
3. Workflow nur beim ersten Speichern ausführen.
4. Es muss keine Bedingung gesetzt werden, somit erst einmal speichern, damit eine Workflow- Aufgabe definiert werden kann.
5. Nun „Aktualisiere Felder“ auswählen -> erstelle.
6. Nun in der Auswahlliste „Feld“ auswählen.
7. Nun die Systemnummer auswählen
8. Speichern -> fertig

Tipp: Wenn das erste „originale“ Feld stört, kann das Feld mit der Systemnummer „versteckt“ werden (ist in einer CustomView möglich).

11.2.20 Zugriff der Benutzer auf Datensätze einstellen bzw. einschränken

Aufgabenstellung:
Nutzer soll nur noch die ihm zugewiesenen (Feld „zuständig“) Datensätze sehen und bearbeiten können.

Lösung:
Nutzer nur noch die ihnen zugewiesenen Datensätze sehen und bearbeiten können, muss das Rechtemanagement im CRM genutzt werden. Das Rechtemanagement betrifft Rollen, Profile und Gruppen welche in den Globalen Einstellungen im Bereich Benutzerverwaltung konfiguriert werden können.

Kurze Übersicht des Rechtemanagements:

Übersicht Rollen, Profile und Gruppen

- Rollen: regeln den Zugriff auf die Datensätze, auf meine Datensätze und auf die unterstellten Rollen. Jede Rolle hat mind. 1 Profil.
- Profile: regeln den Zugriff auf Module und deren Felder.
- Rolle + Profil: es gilt die Summe des positiven Rechtes.
- Gruppen: dienen dazu, um Datensätze zu teilen. Empfehlung: Gruppen nur aus Benutzern oder Rollen u. Unterstellten erstellen.
- Benutzerdefinierte Zugangsregeln: kann einen Teil der Berechtigungen/Rechte aushebeln.

Grundsätzlich gilt:

- Profile sind für Module
- Rollen sind für die Hierarchie

Da das Rechtemanagement im CRM ein sehr sensibles und eher komplexes Thema ist, bieten wir dazu auch individuelle Online-Schulungen an. Falls Sie daran Interesse haben, dann geben Sie uns bitte Bescheid.

11.2.21 Modul Berichte - Übersicht der bezogenen Module

Übersicht der verfügbaren Module und der jeweils verfügbaren bezogenen Module für Berichte.

Auflistung in alphabetischer Reihenfolge:

- Aktivposten
  - Dokumente
  - Erweiterte Verträge
  - Gutschriften
  - Kalender
  - Rechnung
  - Social Wiki
  - Storno
- Angebote
  - Aktivposten
  - Auftragsbestätigung
  - Dokumente
  - Kalender
  - Kontakte
  - Organisationen
  - Potentiale
  - Rechnung
  - Social Wiki
  - Timesheet
- Auftragsbestätigung
  - Aktivposten

    - Dokumente
    - Kalender
    - Rechnung
    - Social Wiki
    - Timesheet
- Dienstleistungen
    - Angebote
    - Auftragsbestätigung
    - Dokumente
    - Einkaufsbestellung
    - Gutschriften
    - Kontakte
    - Leads
    - Organisationen
    - Potentiale
    - Preislisten
    - Rechnung
    - Social Wiki
    - Storno
    - Tickets
- Dokumente
    - keine bezogene Module
- Eingangsrechnungen
    - Lieferanten
- Einkaufsbestellungen
    - Dokumente
    - Kalender
    - Kontakte
    - Social Wiki
    - Timesheet
- Erweiterte Verträge
    - Aktivposten
    - Dokumente
    - Kalender
    - Kommentare
    - Social Wiki

- FAQ
  - Dokumente
  - Social Wiki
- Gutschriften
  - Kontakte
  - Organisationen
  - Rechnung
- Kalender
  - Kontakte
  - Leads
  - Organisationen
  - Potentiale
  - Social Wiki
- Kampagnen
  - Dokumente
  - Kalender
  - Kontakte
  - Leads
  - Organisationen
  - Potentiale
  - Produkte
  - Social Wiki
  - Timesheet
- Kommentare
  - Kontakte
  - Leads
  - Organisationen
  - Projekte
- kontakte
  - Angebote
  - Auftragsbestätigung
  - Dienstleistungen
  - Dokumente
  - Einkaufsbestellung
  - Erweiterte Verträge
  - Gutschriften

    - Kalender
    - Kampagnen
    - Kommentare
    - MailChimp Kampagne
    - Organisationen
    - Potentiale
    - Produkte
    - Projekte
    - Rechnung
    - Serviceverträge
    - Social Posts
    - Social Wiki
    - Storno
    - Tickets
    - Timesheet
- Leads
    - Dienstleistungen
    - Dokumente
    - Kalender
    - Kampagnen
    - Kommentare
    - MailChimp Kampagne
    - Produkte
    - Social Posts
    - Social Wiki
    - Timesheet
- Lieferanten
    - Dokumente
    - Eingangsrechnungen
    - Einkaufsbestellung
    - Kontakte
    - Produkte
    - Social Wiki
    - Timesheet
- MailChimp
    - Dokumente

    - Kontakte
    - Leads
    - Organisationen
    - Potentiale
    - Social Wiki
- Newsletter
    - Dokumente
    - Kalender
- Organisationen
    - Aktivposten
    - Angebote
    - Auftragsbestätigung
    - Dienstleistungen
    - Dokumente
    - Erweiterte Verträge
    - Gutschriften
    - Kalender
    - Kampagnen
    - Kommentare
    - Kontakte
    - MailChimp Kampagne
    - Potentiale
    - Produkte
    - Projekte
    - Rechnung
    - Serviceverträge
    - Social Posts
    - Social Wiki
    - Storno
    - Tickets
    - Timesheet
- PBX Manager
    - Social Wiki
- Partner
    - Angebote
    - Auftragsbestätigung

  - Dienstleistungen
  - Dokumente
  - Einkaufsbestellung
  - Erweiterte Verträge
  - FAQ
  - Gutschriften
  - Kalender
  - Kampagnen
  - Kontakte
  - Leads
  - Organisationen
  - Potentiale
  - Produkte
  - Projekte
  - Rechnung
  - Serviceverträge
  - Social Posts
  - Social Wiki
  - Tickets
  - Timesheet
- Potentiale
  - Angebote
  - Auftragsbestätigung
  - Dokumente
  - Kalender
  - Kontakte
  - Organisationen
  - Social Wiki
  - Timesheet
- Preislisten
  - Dienstleistungen
  - Dokumente
  - Produkte
- Produkte
  - Aktivposten
  - Angebote

    - Auftragsbestätigung
    - Dokumente
    - Einkaufsbestellung
    - Gutschriften
    - Kontakte
    - Leads
    - Organisationen
    - Potentiale
    - Preislisten
    - Rechnung
    - Social Wiki
    - Storno
    - Tickets
    - Timesheet
- Projektaufgaben
    - keine bezogene Module
- Projekte
    - Dokumente
    - Kalender
    - Kommentare
    - Projektaufgaben
    - Projektmeilensteine
    - Social Wiki
- Projektmeilensteine
    - keine bezogene Module
- Projektteams
    - Dokumente
    - Social Wiki
- Rechnung
    - Dokumente
    - Gutschriften
    - Kalender
    - Organisationen
    - Social Wiki
    - Storno
    - Timesheet

- Serviceverträge
  - Dokumente
  - Social Wiki
  - Tickets
- Social Posts
  - keine bezogene Module
- Social Wiki
  - keine bezogene Module
- Storno
  - Dokumente
  - Kalender
  - Organisationen
- Tickets
  - Dienstleistungen
  - Dokumente
  - Kalender
  - Produkte
  - Social Wiki
  - Timesheet
- Timesheet
  - Angebote
  - Auftragsbestätigung
  - Einkaufsbestellung
  - Kampagnen
  - Kontakte
  - Leads
  - Lieferanten
  - Organisationen
  - Potentiale
  - Produkte
  - Rechnung
  - Tickets

11.2.22 Ermittlung von Geodaten - Nominatim vs. Google Maps

In CRM+ werden an mehreren Stellen Landkarten verwendet. Beispiel: Modul Home - Widget Länderkarte/Weltkarte.

Zur Anzeige von geographischen Punkten werden Geodaten benötigt. Diese Geodaten können entweder mittels Nominatim oder Google Maps ermittelt werden. Sowohl bei Nominatim als auch Google Maps wird eine API (Schnittstelle) verwendet, damit das CRM mit diesen Diensten Daten austauschen kann.

Kurze Erklärung der beiden Dienste:
Nominatim ist eine Suchmaschine für OpenStreetMap Daten. Siehe:
http://wiki.openstreetmap.org/wiki/Nominatim/FAQ
Google Maps ist ein Online-Kartendienst des US-amerikanischen Unternehmens Google Inc. Siehe:
https://de.wikipedia.org/wiki/Google_Maps

Welcher Geodaten-Dienst im CRM verwendet werden soll, ist einstellbar unter „Globale Einstellungen - CRM Konfigurator - Geodaten". Voreingestellt ist hier Nominatim. Wird in den Geodaten-Einstellungen beim Punkt „Nominatim Endpunkt" nichts eingetragen, so wird die Google Maps API verwendet.

Unterschiede zwischen Nominatim und Google Maps:

Nominatim:

- kostenloser Dienst, da es Open Source Projekt ist.
- manchmal ungenau, da nicht alle Adressdaten in der Datenbank hinterlegt sind
- Anzahl der Abfragen ist unbegrenzt

Google Maps:

- nur kostenlos bis zu einem bestimmten Maximum von Anfragen pro Tag
- hohe Genauigkeit
- Anzahl der Abragen pro Tag u. IP-Adresse ist begrenzt.

Es kommt bei Nominatim manchmal vor, dass Adressdaten nicht ermittelt werden können. In diesem Fall sind die Adressdaten noch nicht in der Adressdatenbank enthalten. Da es sich hier um ein Open Source Projekt handelt, kann aber praktisch jeder mitwirken und Adressdaten in die Datenbank eintragen. Siehe hierzu: https://www.openstreetmap.org/user/new

Falls bei der Verwendung von Nominatim dauerhaft Adressen fehlen, ist hier die Alternative Google Maps zu verwenden. Hierzu müssen - so wie oben beschrieben - die Einstellungen von Geodaten geändert werden.

Wichtig: Durch die Begrenzung von Abragen pro Tag u. IP-Adresse bei Google Maps, kann die Geodatenermittlung durchaus einige Zeit in Anspruch nehmen. Pro IP-Adresse sind max. 2500 Anfragen/Tag möglich, wobei sich - je nach Cloud-Variante - mehrere Clouds eine IP-Adresse teilen.

11.2.23 Abonnierte Datensätze und Favoriten

Datensätze können sowohl abonniert als auch als Favoriten gekennzeichnet werden.

Erklärung der Begriffe „abonnierte Datensätze“ und „Favoriten“:

Abonnierte Datensätze:

- In der Detailansicht kann ein Datensatz abonniert werden (Block „soziale Zusammenarbeit“).
- Ist hier „E-Mail Benachrichtigung aktivieren“ oder „Benachrichtigungsbox aktivieren“ wird der Benutzer bei Änderungen am Datensatz entsprechend der eingestellten Option(en) informiert.

Favoriten:

- In der Listenansicht können Datensätze in der Spalte „Aktion“ mittels eines Icons als Favorit markiert werden.
- In einer benutzerdefinierten Listenansicht kann im Tab „erweiterte Filter“ die Option „Liste begrenzen auf Favorisierte Einträge“ - neben den anderen Filterkriterien genutzt werden.
- Favorisierte Moduleinträge werden zusätzlich in „Meine Einstellungen“ eines Benutzers angezeigt.

11.2.24 Umbenennung eines Moduls oder Feldes

Sämtliche im CRM verwendete Feldnamen, Labels, Namen/Modulnamen können durch einen Benutzer mit Administratorrechten umbenannt werden. Diese Änderungen können in „Globale Einstellungen - Sprache-ditor - < Name des Sprachpakets >“ vorgenommen werden.

Folgende Vorgehensweise ist hier empfohlen:

1. Globale Einstellungen - Sprachpakete - < Name des Sprachpakets > - bearbeiten
2. Im Feld „Eine Komponente zum Bearbeiten auswählen:“ die erste Komponente auswählen
3. Tastenkombination STRG + F drücken, Suchfeld des Browser öffnet sich und den zu ändernden Namen eingeben
4. die gefundenen Einträge entsprechend umbenennen
5. Änderungen speichern

Die Schritte 3-5 müssen entsprechend für alle Komponenten erneut durchgeführt werden.

11.2.25 Modul Rechnungen - Übersicht Rechnungstypen

Rechnungstypen:

- **Standard:** Standardrechnung ohne spezielle Mechaniken oder Automatismen
- **Ratenzahlung:** Der Rechnungsbetrag entspricht dem Gesamtbetrag eines Auftrags. Die Ratenzahlungen werden über Teilzahlungen abgebildet, welche innerhalb der Rechnung in einem separaten Block dargestellt werden. Es wird eine Rechnung für X Raten erstellt.
- **Abonnement:** Eine Aborechnung wird vom Cronjob automatisiert kopiert (aus dem Original erstellt), abhängig vom Intervall und der Laufzeit. Im Gegensatz zur Ratenzahlung entspricht die Summe einer Aborechnung stehts dem Betrag eines Abrechnungszeitraums. Es wird pro Rate eine Rechnung erstellt.

- **Abschlagsrechnung:** Eine oder mehrere Abschlagsrechnungen werden bei einer Schlussrechnung berücksichtigt. Abschlagsrechnungen werden i.d.R. in unregelmäßigen Zeitabständen und evtl. auch in unterschiedlich hohen Beträgen erstellt. Eine Abschlagsrechnung umfasst einen Teilbetrags eines Auftrags.
- **Schlussrechnung:** Abschlagsrechnungen werden autom. berücksichtigt und bei der Berechnung der zu zahlenden Gesamtsumme abgezogen. Eine Schlussrechnung umfasst den Gesamtbetrag eines Auftrags von dem die Abschlagsrechnungen abgezogen werden.

11.2.26 CSV Import - Einstellungen zum Import und Limits

Frage: Gibt es einen maximalen Wert von zu importierenden Datensätzen?

Antwort: Einen festen Wert an zu importierenden Datensätzen gibt es nicht.

Im Detail: Die Anzahl der zu importierenden Datensätze hängt von folgenden Einstellungen ab:

- Uploadlimit für Datensatz Import (Globale Einstellungen - CRM Konfigurator - Allgemein). Dieser Wert ist standardmäßig meist auf 4MB eingestellt, max. 16MB wären meistens theoretisch erlaubt. Dies bedeutet, die zu importierende CSV Datei darf aktuell eine max. Dateigröße von 4MB haben.
- Datensatzlimit bei Importen mit Eventhandling. Dieser Wert ist standardmäßig auf 100 eingestellt. Dieser Wert ist standardmäßig bei CRM-Systemen auf 100 eingestellt. Dies bedeutet, wird im Schritt 1 des Imports beim Feld „Events erlauben“ ein Haken gesetzt, sind max. 100 Datensätze erlaubt.

Info zu den Events: Mechanismen wie Workflows oder die Änderungsverfolgung werden aktiviert. Dies kann negative Auswirkung auf die Dauer des Imports haben und u.U. kann das CRM evtl. auch (je nach Cloud Variante) etwas „verlangsamt“ werden.

11.2.27 Welche CalDAV Anbieter werden in CRM+ unterstützt?

Folgende CalDAV Anbieter werden in CRM+ unterstützt:

- Tobit David
- Owncloud
- Fruxx

Anbieter und Funktionsumfang für einen unidirektionalen Kalenderabgleich:

- Tobit David: Ereignisse
- Owncloud: Ereignisse u. Aufgaben
- Fruxx: Ereignisse u. Aufgaben

11.2.28 Warum werde ich automatisch aus dem CRM ausgeloggt?

Es kann vorkommen, dass Sie automatisch aus dem CRM ausgeloggt werden. Hierfür kann es mehrere Gründe geben:

1. In den Globalen Einstellúngen beim Punkt „CRM Konfigurator“ gibt es den Einstellungspunkt „Blöcke der IP Adresse für Login Prüfung“.
   Diese Sicherheitseinstellung prüft die IP Adresse des eingeloggten Benutzers. Im Standard wird auf 3 Stellen geprüft. Ändert sich z.B. die letzte beiden Segmente, stimmen nur noch die ersten zwei überein und der betroffene Benutzer wird ausgeloggt. Bei festen IP Adressen können Sie gefahrlos

alle 4 Segmente zur Prüfung verwenden. Bei dynamischen IP Adressen kann es sinnvoll sein die Zahl zu reduzieren, um nicht ständig ausgeloggt zu werden.

2. In den Globalen Einstellúngen beim Punkt „CRM Konfigurator“ gibt es den Einstellungspunkt „Gültigkeitsdauer der Session in Minuten“.
   Geben Sie hier in Minuten an, wie lange das System bei Inaktivität geöffnet bleibt. Im Standard sind 60 Minuten eingestellt, nach denen ein automatischer Logout eingeleitet wird.
3. Erneuter Login von einem anderen Computer.
   Jeder Benutzer kann aus Sicherheitsgründen zeitgleich nur einmal im CRM eingeloggt sein.
   Beispiel: Sie haben sich an Ihrem PC am CRM angemeldet. Melden Sie sich nun erneut mit einem anderen Gerät (z.B. Laptop) an, werden Sie automatisch am ersten Gerät ausgeloggt.

11.2.29 Wie kann ich in einem Workflow einen Link zur Detailansicht eines Datensatzes eintragen?

Beispiel anhand eines Tickets (ist aber auch auf andere Module anzuwenden):

1. Klicken Sie auf ein beliebiges Ticket (Datensatz in der Detailansicht öffnen, nicht bearbeiten), damit Sie den Link kopieren können.
2. Dieser Link endet mit z.B. „&record=12345678“
3. Anstelle der Nummer „123455“ setzen Sie dann „$record_id“ ein

Beispiel:
ihredomain.brain-app.com/index.php?module=HelpDesk&action=DetailView&$record_id

11.2.30 Fragen und Antworten zur DS-GVO (Datenschutz-Grundverordnung)

Fragen (Q) und Antworten (A) rund um das Add-on „DS-GVO“

Q: Kann DS-GVO Felder mit einem Standardwert vorbelegt werden?
A: Nein, dies ist möglich.

Q: Müssen bereits bestehende Datensätze (z.B. im Modul Kontakte) einzeln nachgepflegt werden?
A: Nein, da diese auf Grundlage der früher geltenden Datenschutzgesetzes erstellt wurden. Dennoch ist es möglich, über die Massenbearbeitung die DS-GVO Felder (für mehrere Datensätze gleichzeitg) nachzutragen. Falls ein Datensatz, welcher unter dem früher geltenden Datenschutzgesetzes erstellt wurde, nun geändert wird, müssen die DS-GVO Felder nun ausgefüllt werden, da diese nun zwingend erforderlich sind.

Q: Ist im Modul gespeichert, wie ich den Kunden über die DS-GVO aufgeklärt habe?
A: Ja, da Sie in der E-Mail Art. 13 & 14 als Dokument beigefügt haben, was als Aufklärung gültig ist. Dies ist im CRM ebenfalls gespeichert.

Q: Können beim CSV Import DS-GVO Felder vorbelegt werden?

A: Ja, beim CSV Import können Feldwerte vorbelegt und den entsprechenden Feldern im CRM zugewiesen werden.

Q: Muss ich selbst definierte Felder als personenbezogen definieren?
A: Ja, wenn diese Felder einer natürlichen Person zugewiesen sind.

Q: Woher weiß dass System welche Daten personenbezogen sind?
A: Personenbezogende Daten sind Daten, welche eine Person identifizieren können (lt. DS-GVO).

Q: Wer hat alles Zugriff auf das Modul „Eingeschränkte Datensätze“?
A: In den Standardeinstellungen nur Benutzer, welche über die Rechteeinstellung „Admin“ und „CustomerAdmin“ verfügen. Ansonsten kann der Zugriff auf das Modul „Eingeschränkte Datensätze“ über die globalen Rechteinstellungen und die Profile berechtigt werden.

11.2.31 Welche Browser werden von CRM+ unterstützt?

CRM+ unterstützt folgende Browser:

Browser	unterstützte Version
Chrome	aktuelle - 3 Versionen
Edge	aktuelle - 3 Versionen
Firefox	aktuelle - 3 Versionen
Safari	aktuelle - 2 Versionen

„aktuelle - 3 Versionen“ bedeutet, dass der genannte Browser in der aktuellsten Version, sowie in den drei Vorgängerversionen unterstützt wird. Wenn z.B. ein Browser in der aktuellsten Version 24 verfügbar ist, werden ebenfalls die Version 24.x, 23.x, 22.x und 21.x unterstützt.

11.2.32 Diskrepanz zwischen Gesamtsumme der Rechnung und Summe der Buchungsvorschläge

Die Berechnung der Steuer unterscheidet sich zwischen den Steuergruppen innerhalb des CRM+ sowie beim AddOn DATEV, welches sich an Sachkonten orientiert. Werden in einem Produktblock Positionen mit unterschiedlichen Sachkonten angelegt, kann es zur Differenz zwischen der Gesamtsumme und der Summe des Buchungsvorschlages kommen.

Da durch die gruppierten Berechnungen der Sachkontenpositionen im Vergleich zur gruppierten Berechnung aller Positionen der Steuergruppe ein Delta entsteht, wird der User dazu aufgefordert eine der folgenden Maßnahmen zur Lösung des Konfliktes auszuwählen:

- in der Bearbeiten-Ansicht auf Steuertyp „individuell“ wechseln

Hier hat der User die Möglichkeit sich automatisch wieder zurück in die Bearbeitungsansicht des Datensatzes weiterleiten zu lassen. Innerhalb der Bearbeitungsansicht soll der User den Steuertyp auf „Individuell“ setzen. Da nun die Steuer nicht mehr nach Steuergruppe sondern individuell zu jeder Position berechnet wird, kann dies die veränderte Berechnungsdifferenz ggf. auflösen.

Dies trifft jedoch nicht auf jeden Fall zu, weshalb bei einem Delta zwischen Gesamtsumme und der Summe des Buchungsvorschlages eine manuelle Prüfung zu empfehlen ist.

- die Rechnung mit der Summe der Buchungsvorschläge als Gesamtbetrag übertragen

In diesem Fall wird der vom System berechnete Buchungsvorschlag anstelle der Gesamtsumme der Rechnung an DATEV übermittelt. Der Rechnungsbetrag im CRM+ bleibt bestehen. Unter gegebenen Umständen kann es hier eine Betragsdifferenz zwischen dem Buchungsbeleg und den tatsächlichen Buchungen geben.

- die Rechnung manuell buchen

Es werden keine Buchungen vom CRM+ an DATEV übergeben. Übermitteln Sie den Buchungsbeleg manuell an Ihren Steuerberater. Dieser kann im Einzelfall entscheiden, wie die Rechnung korrekt gebucht werden soll.

11.3 CRM+ Konfiguration

11.3.1 Wieso werden Berichte - obwohl so eingestellt - nicht automatisch versendet?

Problem Beispiel: Es wurde ein Bericht/Berichtsset erstellt und ein automatischer Versand konfiguriert. Der Bericht hätte Ende des Monats automatisch versendet werden müssen.

Für einen automatischen Versand eines Berichts müssen u.a. folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- In den „Globalen Einstellungen“ im Punkt „Cronjobs“ muss der Cronjob für „Zeitgesteuerte Berichte“ aktiviert sein.
- Der Mailserver muss in den Globalen Einstellungen korrekt konfiguriert sein.

11.3.2 Wieso erhalte ich nach der Einrichtung der SFTP Backup Funktion eine Fehlermeldung?

Problem: Nach der Einrichtung der SFTP Backup Funktion kommt immer die Fehlermeldung, dass keine Datei erstellt werden konnte. Konfiguration kann nicht gespeichert werden.

Mögliche Ursache für das Fehlschlagen des Backups kann die Angabe des Zielverzeichnisses sein. Beim Feld „SFTP Zielverzeichnis“ steht der Hinweis „SFTP benötigt absoluten Pfad“.
Evt. wurde nur „/“ angegeben, was bedeutet, dass eine Testdatei in das Server Root Verzeichnis erstellt werden soll. Dazu hat der Benutzer „sbackup“ keine Rechte. Der „Absolute Pfad“ bedeutet, dass in diesem Fall für SFTP „/home/sbackup“ stehen muss, was das Heimatverzeichnis des FTP Benutzers ist.

11.3.3 Wie kann man benutzerdefinierte Felder der Eingabemaske von „Datensatz schnell erzeugen“ hinzufügen?

Problem:
Im CRM befindet sich ganz oben die Leiste mit den Icons zum schnellen Erzeugen von Datensätzen u.a. für die Module Organisationen, Personen etc. Wie kann man benutzerdefinierte Felder der Eingabemaske von „Datensatz schnell erzeugen“ - die sich nach dem Klicken auf eines dieser Icons öffnet - hinzufügen?

Lösung:
Mittels des Layout Editors (Globale Einstellungen - Modulmanager - Layout Editor) des betreffenden Moduls kann man festlegen, ob das benutzerdefinierte Feld innerhalb der „Schnell-Erzeugen Leiste“ verfügbar sein soll.

Wenn man im Layout Editor ein neues benutzerdefiniertes Feld anlegt oder bearbeitet, kann man u.a. auswählen ob dieses Feld ein Pflichtfeld ist, für die Massenänderung erlaubt ist oder eben auch, ob dieses Feld für „schnell erzeugen“ verwendet werden soll.

11.3.4 Warum kann man nicht in der Modul-Navigationsleiste in der Ansicht „Alle“ auf das Modul Potentiale zugreifen?

In der Navigationsleiste werden max. 6 Module angezeigt. Hier werden das Modul „Home“ + max. 5 weitere Module entsprechend der gewählten Modulgruppe + dem aktuell aktiven Modul, welches immer rechts blau markiert angezeigt wird. Die Module sind standardmäßig in den entsprechenden Modulgruppen (welche ganz rechts ausgewählt werden können) nach Themengebieten gruppiert.

Die Navigationsleiste kann auch per „Drag & Drop“ individualisiert werden. Wenn z.B. die Modulgruppe „Alle“ aktiv ist und man sich im Modul „Potentiale“ befindet, kann das Navigantionselement per „Drag & Drop“ etwas weiter nach links gezogen werden. Diese Einstellung wird dann - nur für den Benutzeraccount des Ausführenden - dauerhaft gespeichert.

Voraussetzung dafür ist allerdings, dass in den Globalen Einstellungen im Punkt „CRM Konfigurator“ im Tab „CRM Konfiguration“ der Punkt „Navigationselemente durch Benutzer verschiebbar“ auf „true“ steht.

11.3.5 Wie kann man Standardfelder verbergen/verstecken?

Man kann mittels „Globale Einstellungen - Globale Standardfelder“ entscheiden, welche Felder im CRM angezeigt werden sollen.

Es ist zu beachten, dass Pflichtfelder nicht ausgeblendet werden können. Pflichtfelder sind entsprechend in der Übersicht von „Globale Einstellungen - Globale Standardfelder“ im Bearbeitungsmodus mit einem kleinem roten Sternchen gekennzeichnet.

Hinweis: Der Admin-User sieht immer alle Felder, selbst dann wenn diese deaktiviert wurden.

11.3.6 Wie richte ich den E-Mail Scanner richtig ein?

Wie funktioniert der E-Mail Scanner ?

Konfigurieren Sie mindestens eine Mailbox unter den „Globalen Einstellungen“ > „E-Mail Scanner“. Nachdem Sie erfolgreich ein E-Mail Konto hinzugefügt haben, können Sie Regeln definieren. Anhand dieser wird entschieden, was mit der Email passiert. Mögliche Optionen sind:

- das Aktualisieren und Erstellen eines Kunden Tickets (Trouble Ticket)
- das hinzufügen einer E-Mail an eine Organisation
- das hinzufügen einer E-Mail an einen Kontakt

Regeln:

Sie können eine oder mehr Regeln pro hinterlegter Mailbox definieren. Diese Regeln sind dafür verantwortlich, was mit der E-Mail in CRM+ passiert.

Regeln Kriterien:

Die Regel Kriterien werden wie folgt bestimmt:

- „Von“ - Überprüft das Vorkommen des eingegebenen Wertes im Feld des E-Mail Absenders (E-Mail Feld: „Von“).

- „An“ - Überprüft das Vorkommen des eingegebenen Wertes im Feld des E-Mail Empfängers (E-Mail Feld: „An“).

„Betreff“ - Überprüft das Vorkommen des eingegebenen Wertes im Feld Betreff, gebunden an die ausgewählte Bedingung: („Beinhaltet“, „Beinhaltet nicht“, „Gleich zu“, „Nicht gleich zu“, „Beginnt nicht mit dem Datentyp“, „Endet nicht mit dem Datentyp“, REGEX)

„Inhalt“ - Überprüft das Vorkommen des eingegebenen Wertes im Feld Inhalt, gebunden an die ausgewählte Bedingung: („Beinhaltet“, „Beinhaltet nicht“, „Gleich zu“, „Nicht gleich zu“, „Beginnt nicht mit dem Datentyp“, „Endet nicht mit dem Datentyp“)

Der E-Mail Scanner arbeitet die Bedingungen nach der hinterlegten Priorisierung ab. Sobald eine der definierten Regel zutrifft, wird die ausgewählte Aktion ausgeführt:

„Erstelle Ticket“ - Erstellt ein neuen „Trouble Ticket“ - Datensatz, mit folgendem Inhalt:

- Titel = Betreff der E-Mail
- Inhalt = Inhalt der E-Mail
- Anhänge von E-Mails werden zum erstellten „Trouble Ticket“ verlinkt. Es wird geprüft, ob die E-Mail Adresse „Von“ mit einer E-Mail Adresse eines Kontaktes / einer Organisation übereinstimmt. Bei Übereinstimmung wird das „Trouble Ticket“ dem entsprechenden Datensatz zugeordnet.

„Update Ticket“ - Aktualisiert ein bereits vorhandenes Trouble Ticket wie folgt:

- Kommentar = Inhalt der E-Mail
- Es wird geprüft, ob es ein bereits vorhandenes Trouble Ticket zu der E-Mail Adresse „Von“ gibt und der Betreff mit dem Titel übereinstimmt.
  Bevorzugt sollte hierbei der Betreff mittels eines REGEX („Regulärer Ausdruck“) überprüft werden.

„Add to Kontakt [Von]“ - Es wird geprüft, ob die E-Mail Adresse „Von“ bei einem Kontakt hinterlegt ist. Bei Erfolg der Überprüfung wird die E-Mail zum passenden Kontakt hinterlegt.

„Add to Kontakt [An]“ - Es wird geprüft, ob die E-Mail Adresse „An“ bei einem Kontakt hinterlegt ist. Bei Erfolg der Überprüfung wird die E-Mail zum passenden Kontakt hinterlegt.

„Add to Organisation [Von]“ - Es wird geprüft, ob die E-Mail Adresse „Von“ bei einer Organisation hinterlegt ist. Bei Erfolg der Überprüfung wird die E-Mail zur passenden Organisation hinterlegt.

„Add to Organisation [An]“ - Es wird geprüft, ob die E-Mail Adresse „An“ bei einer Organisation hinterlegt ist. Bei Erfolg der Überprüfung wird die E-Mail zur passenden Organisation hinterlegt.

Scannen:

- Manuelles Scannen: Nachdem Sie mindestens eine Regel hinterlegt haben, können Sie ein Manuelles Scannen der Mailbox veranlassen. Klicken Sie hierfür auf „Zurück“ nachdem Sie mindestens eine Regel zur Mailbox hinzugefügt haben.
- Automatisches Scannen: Gehen Sie hierfür in die „Globalen Einstellungen“ > „Cronjobs“ Richten Sie den „Mail Scanner“ Cronjob so ein, dass dieser Aktiv ist und in einem bestimmten Intervall die Mailbox abruft. Wir empfehlen den Cronjob auf jede Stunde zu stellen.

11.3.7 Wie richte ich die Geodaten Ermittlung in CRM+ ein?

Einrichten des Geodaten Servers und Aktivierung der Geodaten-Ermittlung

Die Einstellungen für den Geodatendienst finden Sie in den „Globalen Einstellungen“ unter dem Punkt „CRM Konfigurator“. Klicken Sie auf den Reiter „Geodaten“ und auf „Bearbeiten“ um die Einstellungen für die Geodatenermittlung zu ändern.

Optional können Sie auf den Google Dienst für die Geodaten Ermittlung zurückgreifen, in dem die Nominatim Zugangsdaten leer gelassen werden. Zu Beachten gilt es hierbei, dass der Google Dienst ein Limit von maximalen Anfragen pro Tag hat.

Für die Geodaten-Ermittlung müssen Sie sicherstellen, dass der Punkt „Koordinaten ermitteln“ angehakt ist.

Einrichtung des Cronjobs

Für eine automatische Abfrage der Geodaten benötigt CRM+ noch die Aktivierung des Cronjobs: „Geodaten-Ermittlung“. Diesen finden Sie unter den „Globalen Einstellungen“ > „Cronjobs“.
Aktivieren Sie den Cronjob und wählen das Intervall, mit dem der Cronjob eine Geodatenabfrage starten soll.
Wir empfehlen das Intervall für diesen Cronjob auf alle 15 Minuten zu stellen.

Allgemeine Infos zum Cronjob „Geodaten-Ermittlung“

Wenn Sie einen neuen Datensatz mit gültiger Adresse anlegen, oder die Adresse eines vorhandenen Datensatzes abändern, wird dieser in die Warteschlange für die Geodatenabfrage gesetzt.
Die Warteschlange wird mit dem hinterlegten Intervall vom Geodaten Cronjob mit jeweils 300 Geodaten pro Abfrage abgearbeitet.

Wie prüfe ich, ob Geodaten ermittelt wurden?

Um prüfen zu können, ob für einen bestimmten Datensatz Geodaten hinterlegt sind, verwenden Sie das Kartenwidget im Moduldashboard in der Detailansicht eines Datensatzes. Dieses können Sie unter dem „Modulmanager“ im „Layouteditor“ -> „Dashboard“ hinzufügen.
Sollte nun im Widget eine Karte mit Eintrag sichtbar sein, sind Geodaten zu diesem Datensatz vorhanden. Andernfalls wird der Button mit der Aufschrift „Geodaten sofort ermitteln“ angezeigt, welcher für ein manuelles Abfragen der Geodaten für diesen Datensatz sorgt.

11.3.8 Modul Organisationen - Aktion „Erstelle Ansprechpartner“ konfigurieren

Problem: Die Aktion „Erstelle Ansprechpartner“ im Modul Organisationen überträgt keine Feldwerte in das Modul Kontakte/Personen.

Erklärung: Mit der Einführung von „organisationsbezogene Daten“ im CRM musste die Feldzuordung dieser Aktion entfernt werden. Die Feldzuordnung (Mapping) muss nun nachträglich manuell durchgeführt werden.

Lösung: In „Globale Einstellungen - Modulmanager - Modul Organisationen - Name der Ansicht - Tab Aktionen“ die Feldzuordnung nachtragen.

Die Feldzuordnung ist:

- Feldmodul Organisation || Feldmodul Kontakte
- Organisation || Organisation
- Fax || Fax
- Telefon || anderes Tel.
- Rechnung: Ort || Rechnung: Ort
- Lieferung: Ort || Lieferung: Ort
- Rechnung: Straße || Rechnung: Straße
- Lieferung: Straße || Lieferung: Straße
- Rechnung: Bundesland || Rechnung: Bundesland
- Lieferung: Bundesland || Lieferung: Bundesland
- Rechnung: PLZ || Rechnung: PLZ
- Lieferung: PLZ || Lieferung: PLZ
- Rechnung: Land || Rechnung: Land
- Lieferung: Land || Lieferung: Land
- Rechnung: Postfachnr. || Rechnung: Postfachnr.
- Lieferung: Postfachnr. || Lieferung: Postfachnr.
- Partner || Partner
- Rechnung: Länderkennzeichen || Rechnung: Länderkennzeichen
- Lieferung: Länderkennzeichen || Lieferung: Länderkennzeichen

Hinweis: Die Feldzuordnung muss für jede einzelne Ansicht separat eingetragen werden. Weiters kann die Feldzuordnung natürlich auch individuelle angepasst werden (Felderzuordnungen hinzufügen oder auch entfernen).

11.3.9 Einrichtung und Nutzung des Kundenportals

CRM+ bietet mittels des Kundenportals und des Moduls Trouble Tickets eine sehr gute Möglichkeit, um Kunden - oder auch Lieferanten - einen guten Service zu liefern. Innerhalb des Kundenportals besteht neben der Möglichkeit sog. „Trouble Tickets“ zu erstellen, auch den Zugriff auf dessen Kundendaten (z.B. Rechnungen, Angebote, Produkte oder Dienstleistungen) zu erlauben.

Voraussetzungen um das Kundenportal nutzen zu können:

- Modul Kundenportal muss aktiv sein (Globale Einstellungen - Modulmanager)
- globaler Mailserver im CRM muss konfiguriert sein (Globale Einstellungen - Mailserver)
- im Modul Kontakte muss in einem Datensatz im Block “ Kundenportal“ das Feld „Portal Nutzer“ angehakt sein und bei „Support Startdatum“ und „Support Enddatum“ müssen Werte eingetragen sein. Der Wert „Support Enddatum“ darf nicht kleiner als das aktuelle Datum sein, da ansonsten kein Zugang zum Kundenportal mehr möglich ist.

WICHTIG: Eine Ticketbenachrichtigung erfolgt nur, wenn die Checkbox des Feldes „Portalnutzer“ angehakt und die Checkbox des Feldes „E-Mail Opt aus“ nicht angehakt ist!

Alternativ kann, wenn das Feld „E-Mail Opt aus“ aus irgendwelchen Gründen angehakt werden muss und dennoch eine Ticketbenachrichtigung per E-Mail erfolgen soll, ein entsprechender Workflow angelegt werden.

TIPP: Falls ein Kunde, welcher die Zugangsdaten des Kundenportals bereits erhalten hatte, diese nicht mehr verfügbar hat, kann im Modul Kontakte die Funktion „Kundenportal Passwort zurücksetzen“ genutzt werden. Diese Aktion ist in der Detailansicht eines Kontaktes im Block „Aktionen“ zu finden und versendet an den Kontakt eine E-Mail mit den neuen Zugangsdaten.

Weitere Einstellungen zum Kundenportal können in „Globale Einstellungen - CRM Konfigurator“ im Tab „Kundenportal“ vorgenommen werden. Die Konfiguration des Kundenportals selbst, also welche Module z.B. sichtbar sein sollen, kann in „Globale Einstellungen - Kundenportal“ vorgenommen werden.

- Modul Tickets: Wenn der Kunde mit Ihnen in Kontakt treten möchte und gezielte Fragen zu Produkten, Dienstleistungen oder aufgetretenen Problemen oder auch allgemeine Fragen stellen mächte, kann ein neues Ticket erstellt werden.
  In „Globale Einstellungen - Modulmanager - Trouble Tickets“ können Sie - so wie in anderen Modulen auch, neue Felder erstellen bzw. Ansichten erstellen.
  Wird nun bei einem Kontakt das Feld „Portal Nutzer“ angehakt und bei „Support Startdatum“ sowie „Support Enddatum“ Werte eingetragen, erhält der Kontakt automatisch eine E-Mail mit den Zugangsdaten (inkl. Link zum Kundenportal).
  Erstellt nun ein Kunde innerhalb des Kundenportals ein neues Ticket, erscheint im Modul „Trouble Tickets“ entsprechend ein neuer Datensatz. Weiters erhält der Zuständige automatisch eine E-Mail Benachrichtigung.
- Modul Wissensbasis: Die Wissensbasis ist eine FAQ, in der immer wiederkehrende Fragen inkl. deren Antworten erstellt werden können.
- Modul Rechnungen: Alle erstellten Rechnungen an den Kunden.
- Modul Angebote: Alle erstellten Rechnungen an den Kunden.
- Modul Produkte: Alle Produkte, die dem Kunden zugeordnet wurden.
- Modul Dienstleistungen: Alle Dienstleistungen, die dem Kunden angeboten werden sollen.

11.3.10 Welche Exchange Anbieter werden in CRM+ unterstützt?

In CRM+ werden folgende Exchange Anbieter unterstützt:

- Microsoft Exchange ab Version 2013
- Microsoft Office 365
- 1&1 Exchange
- Open Exchange

Folgende Anbieter werden aktuell nicht unterstützt:

- Qualityhosting Exchange
- TLS 1.0 / TLS 1.1

Seitens des Exchange Servers müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:

- Exchange Version ab 2013 oder höher
- EWS (Exchange Web Services) müssen installiert sein
- bidirektionale Kommunikation muss möglich sein (http(s))

- keine selbstsignierten (self-signed) Zertifikate
- Support von TLS 1.2
- die eingestellte Sprache am Exchange(!) Konto des Benutzers muss DE, EN, FR, ES, IT oder PL sein, da nur diese Sprachen vom Exchange Connector unterstützt werden

11.3.11 Wie werden die Google API Keys zur Geodatenermittlung eingerichtet?

Für die Einrichtung der Schlüssel (API Keys) bei Google gilt folgendes:

Schlüssel zur Ermittlung der Geodaten

- Dieser Schlüssel wird verwendet, um über den Cronjob „Geodatenermittlung“ die Längen- und Breitengrade von Datensatzadressen zu ermitteln.
- Bei diesem Schlüssel muss mindestens die Geocoding API aktiviert sein.
- Eine Einschränkung kann über die IP Adresse des CRM Servers erfolgen (zu ermitteln über den Befehl „ping domain.brain-app.com“, welcher z.B. in Windows über die Eingabeaufforderung ausgeführt werden kann). Eine Einschränkung über die Verweis-URL (Referrer) ist hier nicht erlaubt, da Anfragen vom Server kommen und dieser keine URL mitsendet. Sollte es zu Fehlern kommen, werden diese in den Logdateien (geodata.log) erfasst.

Schlüssel zur Routenplanung und Kartendarstellung

- Dieser Schlüssel wird verwendet, um die Koordinaten der Ausgangsadresse in der Routenplanung zu ermitteln sowie die Routenplanung durchzuführen und die Karte anzuzeigen.
- Entsprechend müssen bei diesem Schlüssel mindestens die Geocoding API, Maps JavaScript API und Directions API aktiviert sein, um den vollen Umfang nutzen zu können.
- Eine Einschränkung kann über Verweis-URL (Referrer) des CRMs erfolgen (https://domain.brain-app.com/*). Eine Einschränkung über die IP Adresse ist nicht geeignet, da die Aufrufe über die Clients (Browser) der Benutzer gesendet werden und diese sich sehr oft unterscheiden (unterschiedliche Standorte). Sollte es zu Fehlern kommen, werden diese je nach Ursprung in den Logdateien (geodata.log) erfasst, oder direkt im Browser ausgegeben.

Hinweis: Bei der Nutzung von Google API Keys können Kosten entstehen. Informationen zu den Preisen entnehmen Sie bitte den folgenden Seiten:
https://cloud.google.com/maps-platform/pricing/
https://cloud.google.com/maps-platform/pricing/sheet/
https://developers.google.com/maps/billing/understanding-cost-of-use#geocoding

11.3.12 E-Mail Scanner - Einrichtung/Konfiguration von Regeln und Regex

Im Dokument `E-Mail Scanner Einrichtung` wird beispielhaft die Einrichtung/Konfiguration von Regeln und Regex des E-Mail Scanners erläutert.

11.3.13 Exchange Connector - mögliche Fehlerquellen und Erläuterungen

In diesem Beitrag wird erläutert, welche möglichen Fehlerquellen es in Verbindung mit MS Exchange geben kann, bzw. welche Lösungsansätze es hierzu gibt.

Allgemeine Punkte

- Exchange Sprache (auf dem Server) muss eine der nachfolgenden sein: DE, EN, ES, IT, FR, PL
- Exchange ab Version 2013
- Mindestens TLS 1.2 muss verwendet werden
- EWS (Exchange Web Services) ist aktiviert
- Exchange und CRM müssen bi-direktional kommunizieren können
- Pflichtfelder in den jeweiligen Modulen beachten (Synchronisationskonflikte möglich)
- Module müssen in den Grundeinstellungen für Sync freigeschaltet sein
- Benutzer muss auf die freigegebenen Module Schreibrecht besitzen

Wiki zum Exchange Connector

a) Fehlermeldung - Kontakt wurde nicht synchronisiert

- Erstellen aus Outlook: Pflichtfelder fehlen und der Datensatz ist im Modul Sychronisationskonflikte. Datensatz muss darüber aufgelöst weden.
- Datensatz im CRM vorhanden, aber nicht in Outlook: Kann daran liegen, dass die Zuständigkeit des Datensatzes entweder auf eine Gruppe oder auf einen anderen Benutzer steht.
- In der Grundeinstellung ist das Modul Kontakte nicht als Synchronisationsmodul gewählt.
- Wenn ein Benutzer nur Leserecht auf Modul Kontakte hat, dann kann er auch keine Kontakte von Outlook ins CRM übernehmen.
- Authentifizierung ist nicht mehr aktiv. Muss im Log (keep alive) nachgesehen werden (gegebenenfalls durch Brainformatik).
- Prüfen, ob die Cronjobs „Backround Worker“ und „Exchange Connector“ aktiv sind und auch laufen. Wenn es einmal zum Verbindungsabbruch gekommen ist und einer der beiden ist nicht mehr aktiv, ist keine Synchronisation mehr möglich.
- Wenn in den Grundeinstellungen “CRM-Sync” gewählt wurde, können Kontakte aus dem Outlook Standardordner nicht übernommen werden.

b) Fehlermeldung - E-Mail wurde nicht synchronisiert (und bleibt ggf. im Sync-Ordner liegen)

- Eine E-Mail, welche synchronisiert werden soll, ist bereits im CRM vorhanden (z.B. kann bei einer E-Mail an mehrere Benutzer ein anderer Benutzer die E-Mail synchronisiert haben).
- Wenn die E-Mail Adresse in keinem Datensatz gepflegt ist, dann wird die E-Mail nur im Modul E-Mails angelegt und hat sonst keine Referenz zu einem Datensatz (Kontakt, Lead etc.)
- Abhängig von der Grundeinstellung des Exchange Connectors, kann bei einer nicht gefundenen E-Mail Adresse entweder einen Lead erzeugt werden, oder keine Aktion durchgeführt werden.
- Ist ein Kontakt mehrfach im System, bzw. es gibt mehrere Kontakte mit der gleichen E-Mail Adresse, wird die E-Mail dem zuerst erstellten Kontakt zugeordnet.
- In der Grundeinstellung muss auch die Synchronisation von E-Mails erlaubt sein.
- Schreibrecht für das Anlegen von E-Mails muss für den CRM Benutzer gegeben sein (siehe Profileinstellung unter globale Einstellungen).

- Blacklist unter den globalen Einstellungen „Exchange Connector“ beachten
- Ist eine E-Mail verschlüsselt, wird diese nicht im CRM angelegt!
- Das CRM+ System kann nur mit einem Exchange Postfach verbunden werden. Schiebt ein User über ein zweites Postfach eine E-Mail in den Sync-Ordner des anderen (angebundenen Postfachs), wird diese E-Mail nicht synchronisiert
- Falls im Modul “E-Mails” ein Pflichtfeld hinzugefügt wurde, werden E-Mails im Modul Synchronisationskonflikte aufgelistet.
- Es wurde bereits mehrfach beobachtet, dass bei einem lokalen Outlook E-Mails im Sync-Ordner bleiben, obwohl diese bereits synchronisiert sind. In diesem Fall hat sich der Ordner aus Outlook nicht aktualisiert. Empfehlung: Schauen Sie in der OWA - Outlook Web-Oberfläche nach (Outlook im Browser öffnen). Dort sollte der Sync Ordner leer sein (alles funktioniert korrekt). Sie müssen die E-Mail manuell aus dem Sync Ordner schieben (lokales Outlook)
- Unter Umständen kann es passieren, dass die beiden Systeme, CRM und Exchange die Verbindung zueinander verlieren. In diesem Fall wird empfohlen, die Authentifizierung aufzuheben und diese komplett neu durchzuführen. Bevor dieser Aktion, müssen die E-Mails aus dem Sync Ordner manuell zurückgeschoben werden, ansonsten gehen diese verloren.
- Unter Umständen haben sich Einstellungen auf Seite des Exchange Servers ergeben und verhindern eine Verbindung zum CRM System. In diesem Fall kontaktieren Sie Ihren Anbieter oder Ihre IT Abteilung.

c) Fehlermeldung - Termine können nicht synchronisiert werden

- Von CRM+ zu Outlook: Wenn die Zuständigkeit auf einer Gruppe steht.
- Überprüfen, ob Start- und Enddatum gesetzt sind und einen Sinn ergeben (Ende ist z.B. eine Stunde vor Beginn -> dies führt zu einem Fehler).
- Schreibrecht auf Termine muss gegeben sein.
- Pflichtfelder: Von Outlook ins CRM = Synchronisationskonflikt
- Grundeinstellung: Module Termine ist aktiv
- Wenn die Grundeinstellung “CRM-Sync” für Termine ist, dann werden Termine die im Standardkalender angelegt wurden, auch nicht ins CRM übertragen.
- Eine Synchronisation wurde evtl. bisher mittels CRM Sync-Ordnern durchgeführt -> Umstellung auf „Standard“ durch Admin -> kann zu Problemen führen
- Termine ohne Betreff führen zu Fehlern

d) Fehlermeldung - Aufgaben können nicht synchronisiert werden

- Von CRM+ zu Outlook: Wenn die Zuständigkeit auf einer Gruppe steht.
- Überprüfen, ob Start- und Enddatum gesetzt sind und einen Sinn ergeben (Ende ist z.B. eine Stunde vor Beginn -> dies führt zu einem Fehler).
- Schreibrecht auf Aufgaben muss gegeben sein.
- Pflichtfelder: Von Outlook ins CRM = Synchronisationskonflikt
- Grundeinstellung: Modul Aufgaben ist aktiv
- Wenn die Grundeinstellung “CRM-Sync” für Aufgabe ist, dann werden Aufgaben die im Standardordner angelegt wurden, auch nicht ins CRM übertragen.
- Eine Synchronisation wurde evtl. bisher mittels CRM Sync-Ordnern durchgeführt -> Umstellung auf „Standard“ durch Admin -> kann zu Problemen führen

- Aufgaben ohne Betreff führen zu Fehlern

Fehler bei der Authentifizierung

- Passwort und/oder Benutzername falsch
- EWS URL falsch
- Gibt es einen Termin oder eine Aufgabe, bei der Start und Ende nicht logisch sind (Ende ist vor Start), führt dies zu einem Authentifizierungsfehler.
- TLS 1.1 oder 1.2 notwendig
- Kommunikation zwischen CRM und Exchange muss bi-direktional funktionieren.
- Ein Exchange soll in mehreren CRM Systemen verbunden werden (z.B. bei Staging und Produktiv).
- Wenn ein CRM System gelöscht wird und es gibt noch aktive Authentifizierungen und danach wird ein neues CRM erstellt und der gleiche Exchange soll dort auch verbunden werden, kann dies zu Problemen führen (ID Konflikt). Hierauf muss vor allem bei Staging- und Produktiv-Systemen geachtet werden. Dies gilt ebenso für die Auslieferung eines Testsystems für Kunden.
- Bei gehostetem Exchange Firewall prüfen, Port 80 und 443 werden benötigt.

Synchronisation Kontakte zu iOS Geräten

- Die Synchronisation von Kontakte zu iOS Geräten funktioniert nur, wenn in den globalen CRM Exchange Connector Einstellungen die Ordnerauswahl bei Kontakte auf „Standard“ steht.

Änderung von zu synchronisierenden Modulen

- Wurde bei den Exchange Connector Einstellungen beim Einstellungspunkt „Ordner Einstellungen“ bei einem Modul „CRM-Sync“ eingestellt und wird dann in der Liste der zu synchronisierenden Module (Einstellungspunkt „Allgemein - Synchronisiere Module“) ein Modul entfernt, wird der komplette CRM-Sync Ordner gelöscht.
- Ist beim Einstellungspunkt „Ordner Einstellungen“ bei einem Modul Standard“ eingestellt, werden keine Ordner gelöscht.
- Der Löschvorgang von CRM-Sync Ordnern bei Änderung von Modulen greift bei allen Benutzern. Nach dem Löschvorgang werden die Benutzer re-authentifiziert. Diese Re-Authentifizierung von Benutzern am Exchange Connector passiert nicht „sofort“, sondern wird per Cronjob „Background Worker“ (Systemaufgabe, welche Hintergrundaufgaben i.d.R. minütlich ausführt) durchgeführt.

11.3.14 Feldberechnungen und Feldformeln

1. Feldformel für Briefanrede ohne Titel:

Allgemein:

```
if salutationtype == " Anrede 1" then concat("Anrede 1 ",lastname) else if salutationtype
== "Anrede 2" then concat("Anrede 2 ",lastname) else if salutationtype == "Anrede 3" then
concat("Anrede 3 ", lastname) else concat("Sehr geehrte/r Frau/Herr ",lastname) end
```

Konkrete Umsetzung:

```
if salutationtype == "Mr." then concat("Sehr geehrter Herr ",lastname) else if
salutationtype == "Mrs." then concat("Sehr geehrte Frau ",lastname) else if
salutationtype == "Ms." then concat("Sehr geehrtes Fräulein ", lastname) else
concat("Sehr geehrte/r Frau/Herr ",lastname) end
```

2. Feldformel für Briefanrede mit Titel:

Feldberechnungen (Reihenfolge egal) und ein extra Titelfeld (z.B. „Titel mit Leerzeichen“) für das Leerzeichen sind nötig:

Feldberechnung 1: (beliebig erweiterbar - Dient für die Titel-abhängige Leerzeichenanfügung hinter dem Titel, cf_1113 ist hier ein Beispiel für das benutzerdefinierte Feld „Titel“):

„Titel mit Leerzeichen“ wird zugewiesen:

Wenn „Titel“ = Textfeld:

```
if cf_1113=="Dr." then concat(cf_1113," ") else if cf_1113=="Prof." then concat(cf_1113,"
") else if cf_1113=="Doktor" then concat(cf_1113," ") else if cf_1113=="Professor" then
concat(cf_1113," ") else concat("") end
```

Wenn „Titel“= Auswahlliste:

```
if cf_1117=="cf_1117_0" then concat("Dr."," ") else if cf_1117=="cf_1117_1" then
concat("Prof."," ") else if cf_1117=="cf_1117_2" then concat("Doktor"," ") else if
cf_1117=="cf_1117_3" then concat("Professor"," ") else concat("") end
```

Feldberechnung 2: (cf_1115 ist hier ein Beispiel für das benutzerdefinierte Feld „Titel mit Leerzeichen“)

„Briefanrede“ wird zugewiesen:

```
if salutationtype == "Mr." then concat("Sehr geehrter Herr ",cf_1115,lastname) else
if salutationtype == "Mrs." then concat("Sehr geehrte Frau ",cf_1115,lastname) else
concat("Sehr geehrte/r Frau/Herr ",cf_1115,lastname) end
```

3. Feldformel ist leer -> aktuelles Datum

```
if cf_1367==NONE then concat(get_date('today')) else concat(NONE) end
```

4. Aufzeichnung, wie lange die Umstellung eines Auswahlfeldes gedauert hat:

Beispiel: 2 Workflows mit Feldberechnungen für Status warm & heiss

a) warm:

cf_1366: Datum warm
cf_1367: Dauer warm

Bedingung: Leadstatus = Warm

Datum warm:

```
if cf_1367==NONE then concat(get_date('today')) else concat(cf_1366) end
```

Dauer warm:

```
if cf_1367==NONE then concat('ist der aktueller Status') else concat(cf_1367) end
```

b) heiss:

cf_1364: Datum heiss
;cf_1365: Dauer heiss

Bedingung: Leadstatus = Hot

Datum heiss:

```
if cf_1365==NONE then concat(get_date('today')) else concat(cf_1364) end
```

Dauer heiss:

```
if cf_1365 ==NONE then concat('ist aktueller Status') else concat(cf_1365) end
```

Dauer warm:

```
if cf_1365==NONE then time_diffdays(get_date('today'),cf_1366) else concat(cf_1367) end
```

11.3.15 Add-on ZUGFeRD - EN16931 code lists values

Gibt es eine Excel-Liste mit allen „EN16931 code lists values“ , welche für das Add-on „ZUGFeRD“ zur Konfiguration des Add-ons benötigt werden?

Die im Handbuch im Abschnitt *Add-ons - ZUGFeRD - Add-on Einstellungen* erwähnte Code-Tabelle ist hier als Download verfügbar:
`EN16931 code lists values` (EN16931 code lists values v13 - used from 2024-05-15)

11.4 CRM+ Administration

11.4.1 Wie richtet man das SFTP Backup in CRM+ ein?

Ihr CRM System wird in der Cloud Version jeden Tag und sieben Tage rückwirkend durch unseren Backup Service gesichert.

Sie haben jedoch zusätzlich die Möglichkeit, ein weiteres Backup auf Ihrem eigenen SFTP Server einzurichten.
Wie das FTP Backup eingerichtet wird, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *SFTP Backup*.

11.4.2 Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden?

Innerhalb von CRM+ können in bestimmten Modulen (z.B. Social Wiki, Dokumente etc.) Dateien hochgeladen werden, welche dann auf dem Server gespeichert werden.
Aus sicherheitstechnischen Gründen sind jedoch nicht alle Dateitypen erlaubt, insbesondere ausführbare Dateien (z.B. php, exe, bat etc.) stellen ein Sicherheitsrisiko dar.

Aktuell (Stand 20.01.2025) sind folgende Dateiendungen erlaubt:

- 7z
- accdb
- avi
- bmp
- bmpr
- bz2
- cfg

- csv
- doc
- docx
- dotx
- dwg
- eml
- eps
- gif
- graffle
- gz
- ics
- isf
- jpeg
- jpg
- keynote
- mp3
- mp4
- mpeg
- msg
- numbers
- odb
- odp
- ods
- odt
- pages
- pdf
- png
- pps
- ppt
- pptx
- rar
- rtf
- tar
- tar.gz
- tif
- tiff

- txt
- v2c
- vcf
- xls
- xlsm
- xlsx
- xmind
- xml
- zip

Warnung: Ausführbare Dateien können aus Sicherheitsgründen nicht hochgeladen werden. Siehe hierzu auch die nachfolgende Liste der verbotenen Dateiendungen.

Aktuell (Stand 20.01.2025) sind folgende Dateiendungen verboten:

- bat
- bak
- conf
- dist
- exe
- fla
- gitkeep
- inc
- ini
- lic
- log
- orig
- service
- sh
- sql
- swo
- swp
- tpl
- twig
- yaml

Bemerkung: Sollten Sie eine Datei mit einer Dateiendung in CRM+ hochladen wollen, welche nicht in der Liste enthalten ist, dann wenden Sie sich bitte an die Brainformatik GmbH. Sollte es keine sicherheitstechnischen Bedenken geben, können weitere Dateiendungen jederzeit von uns hinzugefügt werden.

11.4.3 Beispieldatei für den Import von Benutzern

Im Regelfall werden neue bzw. weitere CRM Benutzer manuell durch den Administrator im Bereich „Globale Einstellungen - Benutzer“ erstellt. Neue CRM Benutzer können aber auch durch einen CSV Import erstellt werden.

Da in den globalen Einstellungen im Bereich Benutzer zwar ein CSV Import - aber kein CSV Export - möglich ist, kann die Datei `Beispiel Benutzerimport` als Vorlage genutzt werden. Diese CSV Datei soll die Struktur bzw. den Aufbau der CSV Datei veranschaulichen.

Der Bereich „Globale Einstellungen - Benutzer“ ist in der Erstell- bzw. Bearbeitungsansicht in mehrere Tabs aufgeteilt. Die CSV Datei kann hierbei Felder aus allen diesen Tabs enthalten. Zwingend notwendig - da dies Pflichtfelder sind - sind die Felder: Nutzername, Rolle, Passwort, Passwort bestätigen, Nachname, Status, E-Mail und Sprache.

In der ersten Zeile der CSV stehen die Namen der Felder, wobei hier zu beachten ist, dass diese den Feldnamen im CRM entsprechen. Bei Import von Feldwerten welche in Auswahllisten stehen (z.B. Feld Sprache) ist hier genau die Schreibweise des Auswahllistenwerts zu verwenden.
Werte für Felder vom Typ Checkbox werden mit „ja“ (alternativ „1“) bzw. „nein“ (alternativ „0“) in die CSV eingetragen. Die Werte sind ohne die doppelten Anführungszeichen zu verwenden (siehe beispielhafte CSV-Datei).

Generelle Informationen zum CSV Import sind in der Onlinehilfe im Abschnitt *CSV Import* verfügbar.

11.5 CRM+ Videos

Es wurden zu CRM+ etliche Videos zu den Themen „CRM+ allgemein“ und „CRM+ Add-ons“ aufgezeichnet.

Alle Videos sind im Bereich Tutorials verfügbar.

KAPITEL 12

Besuchsbericht

12.1 Einführung Besuchsbericht

Das Add-on “Besuchsbericht” ist ein eigenständiges Modul innerhalb von CRM+. Das Add-on “Besuchsbericht” bietet die Möglichkeit, durchgeführte Termine detailliert zu dokumentieren. Hierzu zählen z.B. Informationen zu Teilnehmern, Lob und Kritik, Vereinbarungen etc.

Neue Datensätze für das Modul Besuchsbericht können direkt im gleichnamigen Modul (Plus-Button „Erstelle Besuchsbericht“) oder über die Aktion „Besuchsbericht erstellen“ in der Detailansicht eines Datensatzes im Modul *Termine*.

Das Add-on “Besuchsbericht” gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

Bemerkung: Neben der nachfolgenden Beschreibung des Add-ons ist ebenfalls das Webinar Besuchsberichte auf unseren Hilfeseiten im Bereich Tutorials verfügbar.

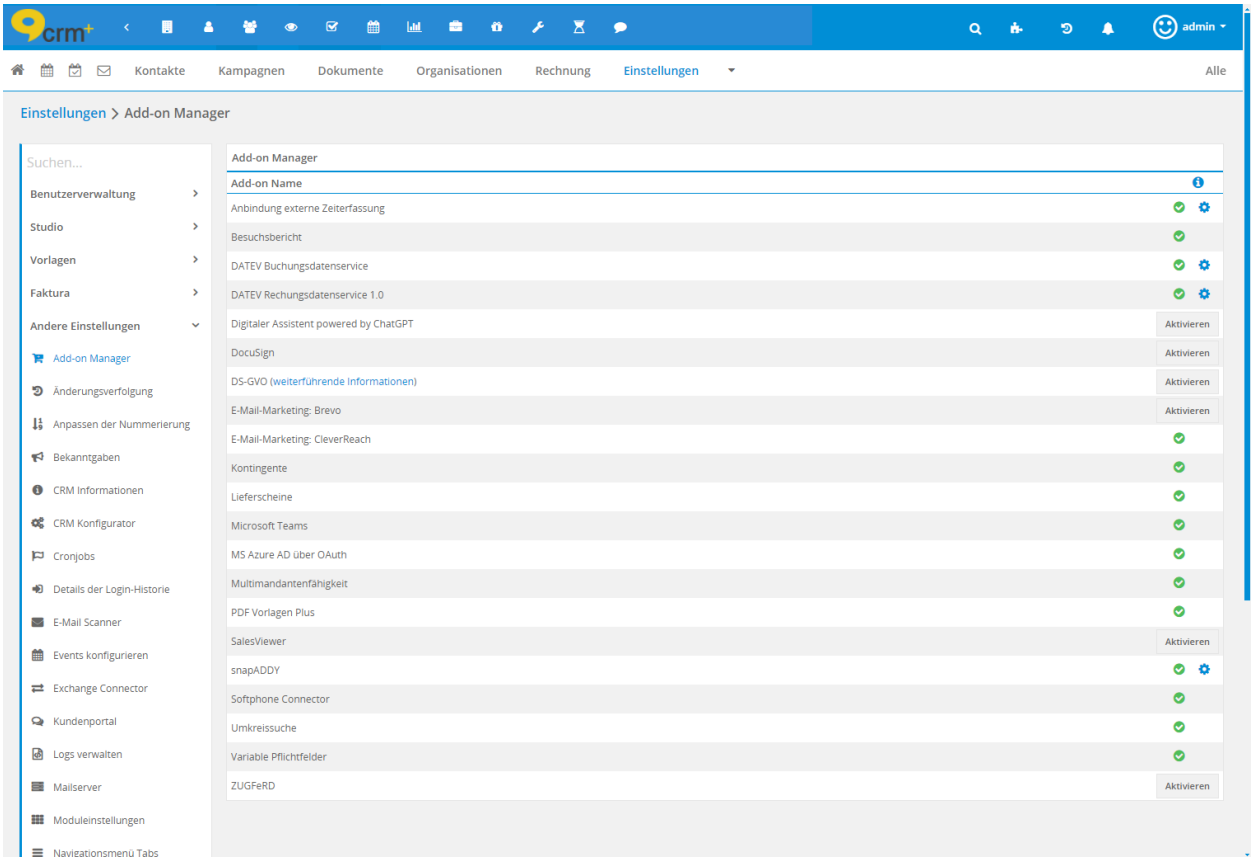
12.2 Aktivierung und Grundlagen

12.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.

Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



Nach der Aktivierung kann mittels der Rechteinstellungen definiert werden, welche CRM+ Benutzer berechtigt sind das Modul zu nutzen. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltung*.

Bemerkung: In diesem Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Moduls beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

Das Modul „Besuchsbericht“ ist auch in der „*Mobile App*“ verfügbar.

12.2.2 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Besuchsbericht verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung

- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

12.2.3 Detailansicht

Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export
- Empfehlen
- Abonnieren

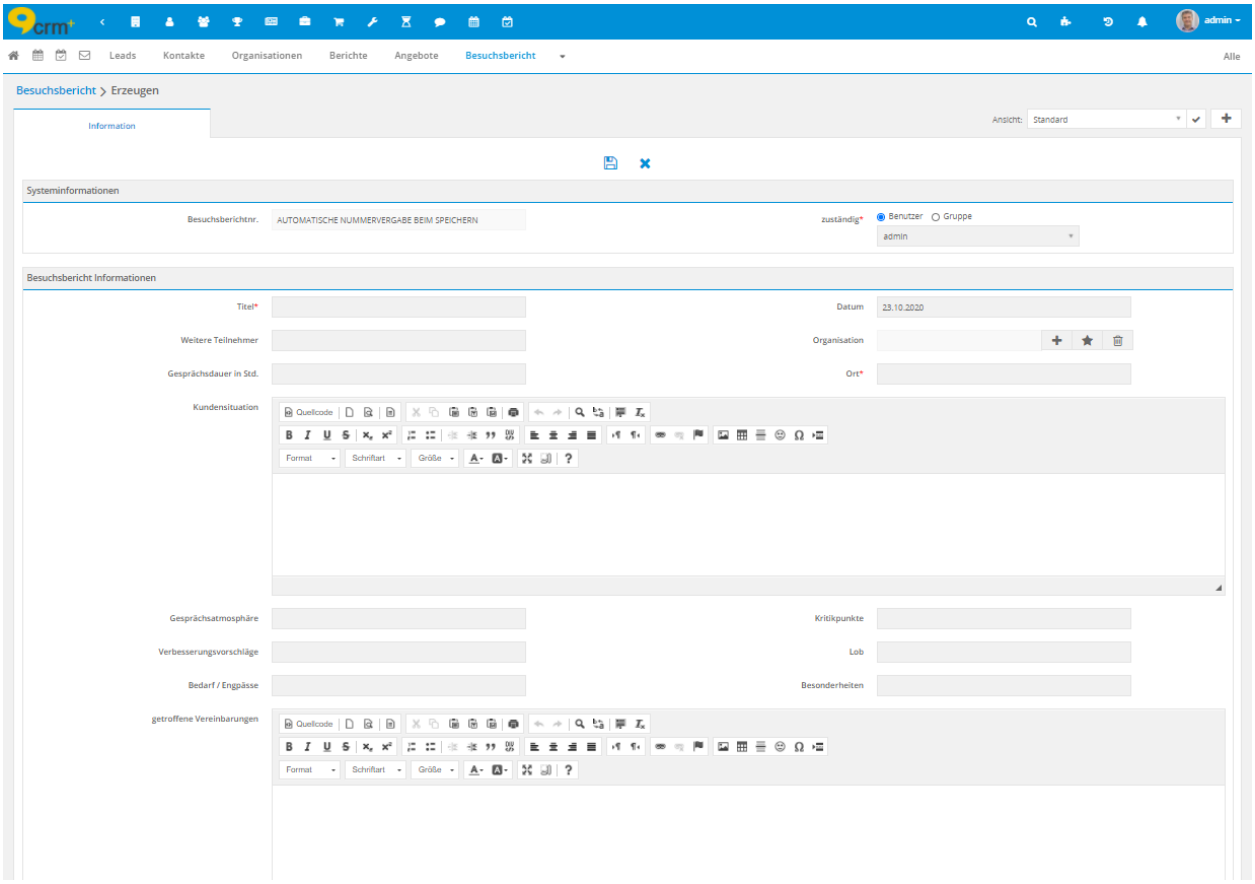
Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

12.2.4 Spezielle Felder/Aktionen

Felder

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel des Besuchsberichts
Datum	Datumsfeld zur Eingabe des Besuchsberichtsdatums
Weitere Teilnehmer	Textfeld zur manuellen Eingabe weiterer Teilnehmer
Organisation	Referenzfeld zu einer Organisation
Gesprächsdauer in Std.	Textfeld zur manuellen Eingabe der Gesprächsdauer
Ort*	Textfeld zur manuellen Eingabe des Ortes
Kundensituation	Beschreibung der Kundensituation mittels *CKEditor* (WYSIWYG-HTML-Editor)
Gesprächsatmosphäre	Textfeld zur manuellen Eingabe der Gesprächsatmosphäre
Kritikpunkte	Textfeld zur manuellen Eingabe der Kritikpunkte
Verbesserungsvorschläge	Textfeld zur manuellen Eingabe der Verbesserungsvorschläge
Lob	Textfeld zur manuellen Eingabe von Lob
Bedarf / Engpässe	Textfeld zur manuellen Eingabe von Lob/Engpässen
Besonderheiten	Textfeld zur manuellen Eingabe von Besonderheiten
getroffene Vereinbarungen	Beschreibung der getroffenen Vereinbarungen mittels *CKEditor* (WYSIWYG-HTML-Editor)
Kontakte	Referenzfeld zu einem Kontakt
Dateianhänge	Dateianhänge, welche direkt zum Datensatz gespeichert werden.
Kommentare	Im Bearbeitungsmodus ist für das Feld „Kommentare“ ein HTML-Editor zur manuellen Eingabe von Kommentaren verfügbar.

* = Pflichtfelder



Aktionen

Aktionen für die Erstellung von neuen, referenzierten Datensätzen:

- Aufgabe erstellen
- Termin erstellen
- Potential erstellen
- Angebot erstellen
- Ticket erstellen
- Lead erstellen

Siehe hierzu auch Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Bemerkung: Ob und welche Aktionen für die Benutzer verfügbar sind, kann mittels der Rechteeinstellungen in *Benutzerverwaltung* festgelegt werden.

KAPITEL 13

Brevo

13.1 Einführung Brevo

Das Add-on „Brevo“ bietet die Möglichkeit, direkt in CRM+ E-Mail Marketing Kampagnen zu erstellen, verwalten und auszuwerten.
Brevo ist eine Plattform für E-Mail-Marketing und SMS-Marketing. Es bietet eine Reihe von Tools und Funktionen, um Unternehmen beim Verwalten und Optimieren ihrer Marketingkampagnen zu unterstützen.

Das Add-on „Brevo“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter www.brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

13.1.1 Vorteile

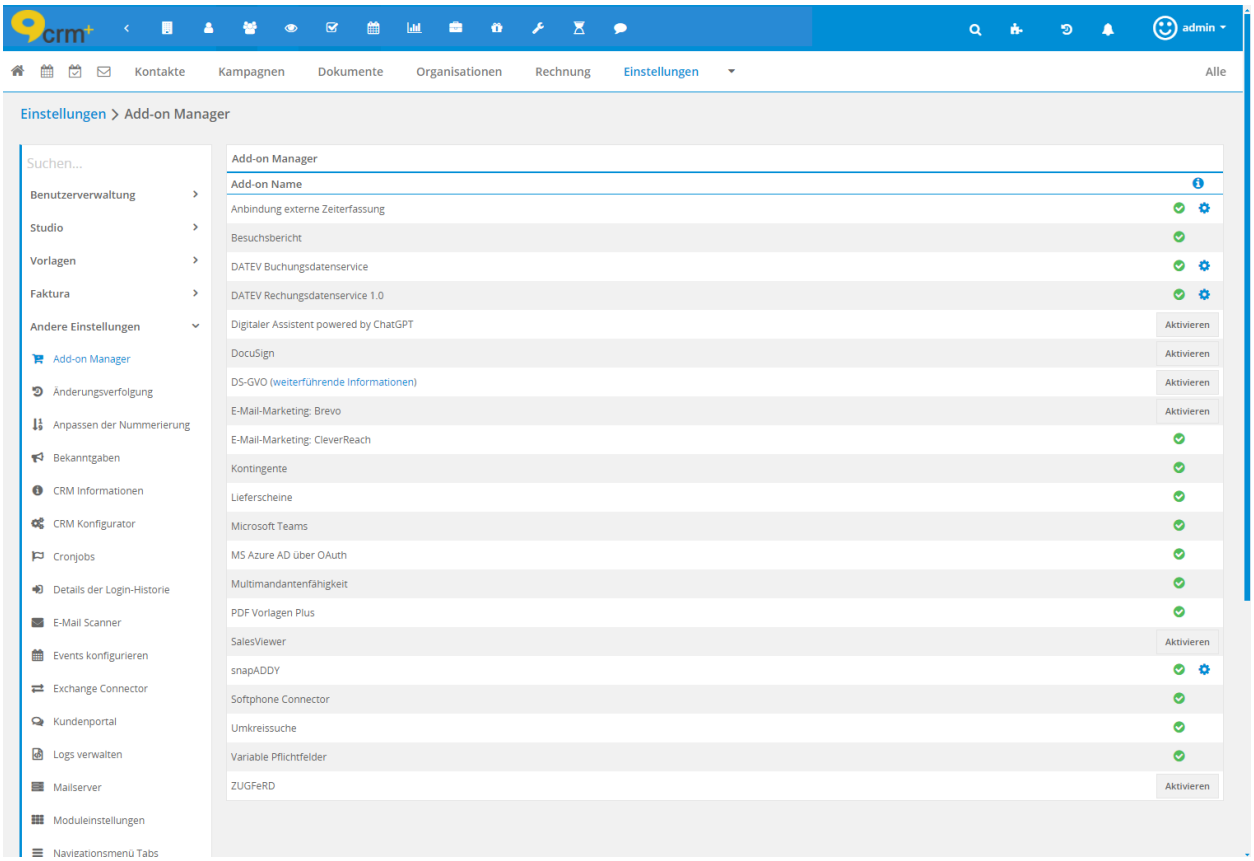
- **Sicherheit und Datenschutz:** Alle von Brevo genutzten Rechenzentren befinden sich in der EU. Kontodaten werden verschlüsselt, bevor sie auf drei geografisch getrennten Servern gesichert werden.
- **ISO Zertifizierung:** Brevo verfügt über eine ISO Zertifizierung. Die ISO 27001:2013 ist einer der am meisten anerkannten internationalen Standards für Informationssicherheit.
- **DS-GVO:** Mit Servern, die sich ausschließlich in der EU befinden, ist Brevo (ex Sendinblue) Pionier im digitalen Marketing in der Einhaltung der DS-GVO.
- **Günstige Preise:** Im Vergleich zur Konkurrenz (wie z.B. MailChimp), bietet Brevo ein wesentlich besseres Preis-Leistungs-Verhältnis und gleichzeitig einen größeren Funktionsumfang.
- **Auswertungen und Statistiken:** Brevo bietet hervorragende Möglichkeiten zu Auswertungen und Statistiken der wichtigsten Kennzahlen wie z.B. Zustellrate, Öffnungsrate, Klickrate und Conversion Rate sowie den Abmeldungen und Bounces.

13.2 Aktivierung und Voraussetzungen

13.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



13.2.2 Voraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung ist ein aktiver Account bei Brevo.

13.2.3 Nutzung in CRM+

Eine detaillierte Beschreibung wie Brevo im Modul E-Mail Marketing genutzt wird, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *E-Mail Marketing* im Handbuch.

KAPITEL 14

CleverReach

14.1 Einführung CleverReach

Das Add-on „CleverReach“ bietet die Möglichkeit, direkt in CRM+ E-Mail Marketing Kampagnen zu erstellen, verwalten und auszuwerten.
Das Add-On „CleverReach“ unterstützt somit CRM-Prozesse im Bereiche Marketing. Die Kundenbetreuung wird effektiver und die Mitarbeiter sparen wertvolle Zeit.

Das Add-on „CleverReach“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

14.1.1 Vorteile

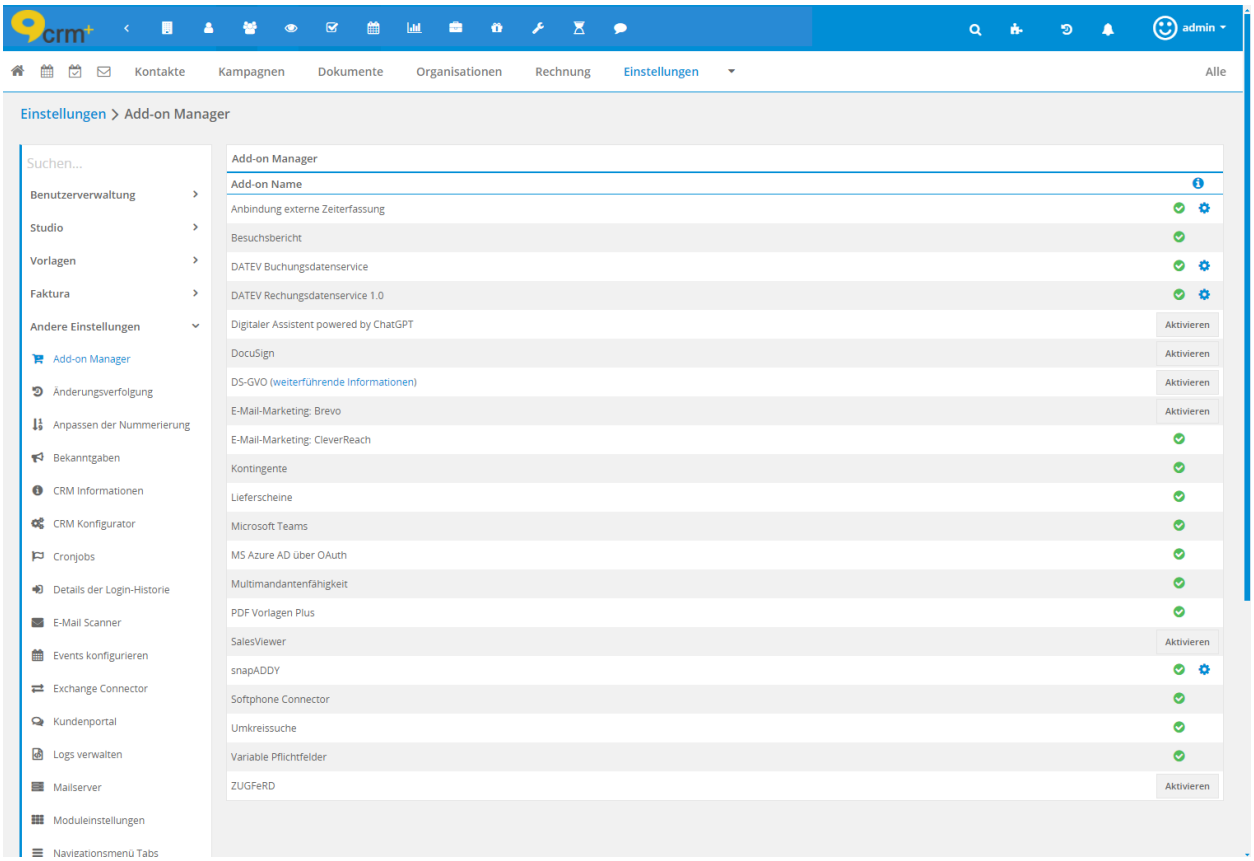
- **Funktionsumfang:** Der Anbieter investiert viel Zeit in seine Lösungen. Einige der daraus resultierenden Funktionen werden oft nicht über eine Schnittstelle angeboten und stehen somit im CRM nicht zur Verfügung.
- **Rechtssicherheit:** Die heute üblichen Verfahren für *Double Opt In* und *Opt Out* sind über das CRM nicht abzubilden.
- **Flexibilität:** Hierunter fallen viele Bereiche wie die Gestaltung von An- und Abmeldeformularen, das responsive Design von Newslettern oder umfangreiche Auswertungen versendeter Kampagnen. Diese Funktionen sollten direkt auf Seiten des Anbieters verwendet werden.

14.2 Aktivierung und Voraussetzungen

14.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



14.2.2 Voraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung ist ein aktiver Account bei CleverReach.

14.2.3 Nutzung in CRM+

Eine detaillierte Beschreibung wie CleverReach im Modul E-Mail Marketing genutzt wird, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *E-Mail Marketing* im Handbuch.

KAPITEL 15

DATEV Buchungsdatenservice

15.1 Einführung DATEV

15.1.1 Grundlagen und Funktionen

Die DATEV Schnittstelle in CRM+ basiert auf der internetbasierten Plattform DATEV Unternehmen online.

Die Brainformatik GmbH war der erste CRM-Anbieter mit zertifizierter DATEVconnect online-Schnittstelle.



Zur Nutzung der DATEV Schnittstelle in CRM+, wird das CRM+ Add-on „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ oder(!) „DATEV Buchungsdatenservice“ benötigt.

Die Add-ons „*DATEV Rechnungsdatenservice 1.0*“ und „*DATEV Buchungsdatenservice*“ gehören nicht zum Standardumfang von CRM+, können jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

Bemerkung: Um sich bei „DATEV Unternehmen online“ anmelden bzw. sich einloggen zu können, wird der Browser „Google Chrome“ oder „Microsoft Edge“ empfohlen (siehe hierzu auch die Datev-Hilfeseiten Empfohlene Browser für DATEV Unternehmen online und Browser und DATEV-Programme). Die Schnittstelle in CRM+ selbst ist plattformübergreifend und nicht browserabhängig.

Des Weiteren wird ein geeignetes Loginverfahren (DATEV SmartLogin, DATEV SmartCard oder DATEV mIDentity) von DATEV benötigt, um sich bei „DATEV Unternehmen online“ anmelden bzw. sich einloggen zu können.

Ein Export von Rechnungen, Eingangsrechnungen, Stornos und Gutschriften aus CRM+ kann, unabhängig vom genutzten Betriebssystem, mit jedem von *CRM+ unterstützen Browser* durchgeführt werden!

15.1.2 Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 vs. DATEV Buchungsdatenservice

Grunsätzlich stehen zwei Add-ons zur Verfügung: „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ und „DATEV Buchungsdatenservice“.
Wieso gibt es zwei unterschiedliche Datev Add-ons und was ist der Unterschied?

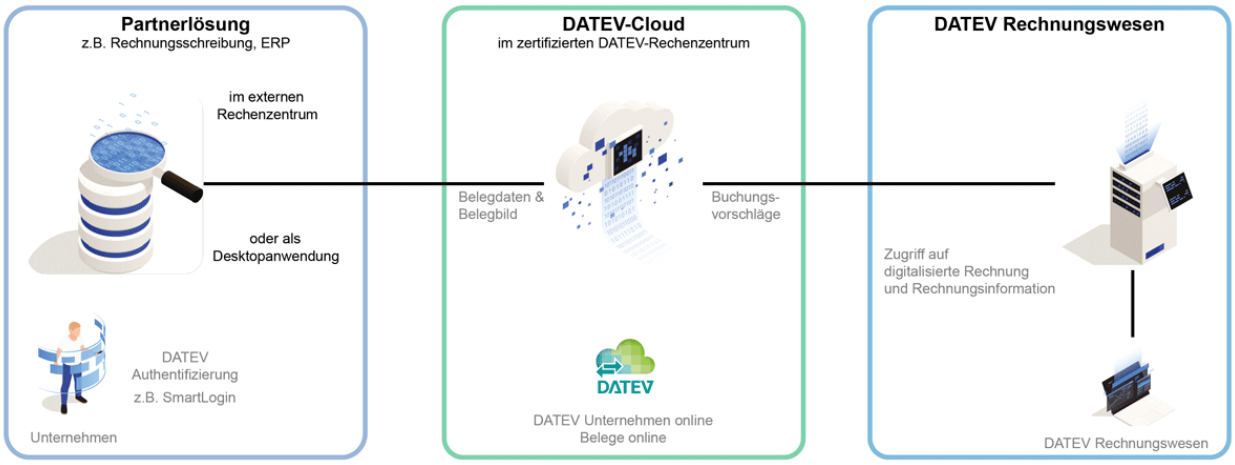
Das Add-on „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ (früher nur „Datev“ benannt) ist bereits seit vielen Jahren in CRM+ implementiert und wird seither auch von zahlreichen Kunden genutzt. DATEV hatte deren API (Schnittstelle) zu einem späteren Zeitpunkt geändert/erweitert. Dies erlaubte die (zusätzliche) Implementierung des Add-ons „DATEV Buchungsdatenservice“. Da das Add-on „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ jedoch seit vielen Jahren von Kunden verwendet wird, ist es nach wie vor verfügbar.

Die wesentlichen Unterschiede der Add-ons sind:

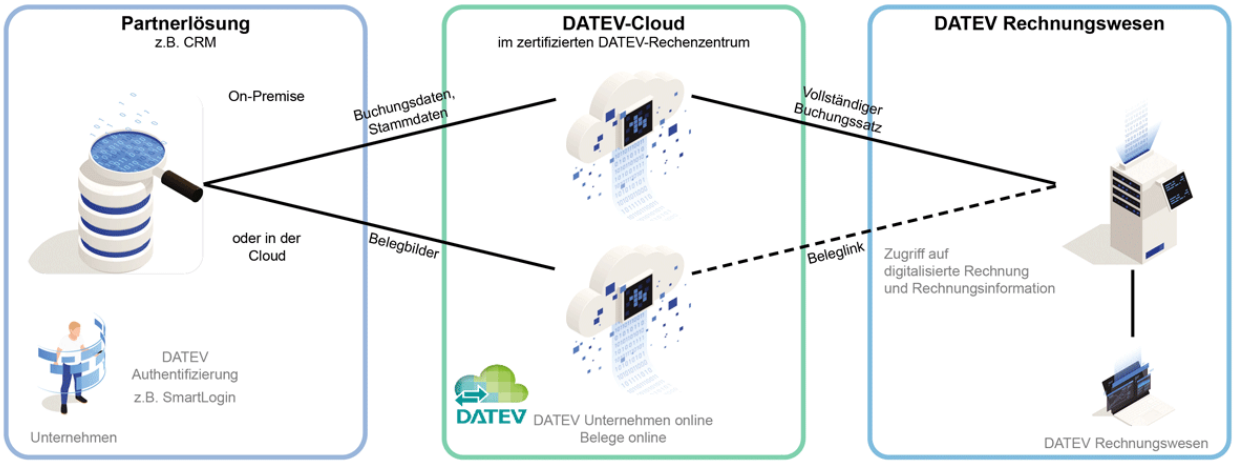
- **„DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“**: überträgt Belege und erzeugt Buchungsvorschläge (sofern Sachkonten konfiguriert sind)
- **„DATEV Buchungsdatenservice“**: überträgt vollständige Buchungssätze/-stapel und die Stammdaten der Kreditoren/Debitoren

Grafische Darstellung der unterschiedlichen Prozesse je Add-on:

Prozessgrafik Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0:



Prozessgrafik Add-on DATEV Buchungsdatenservice:

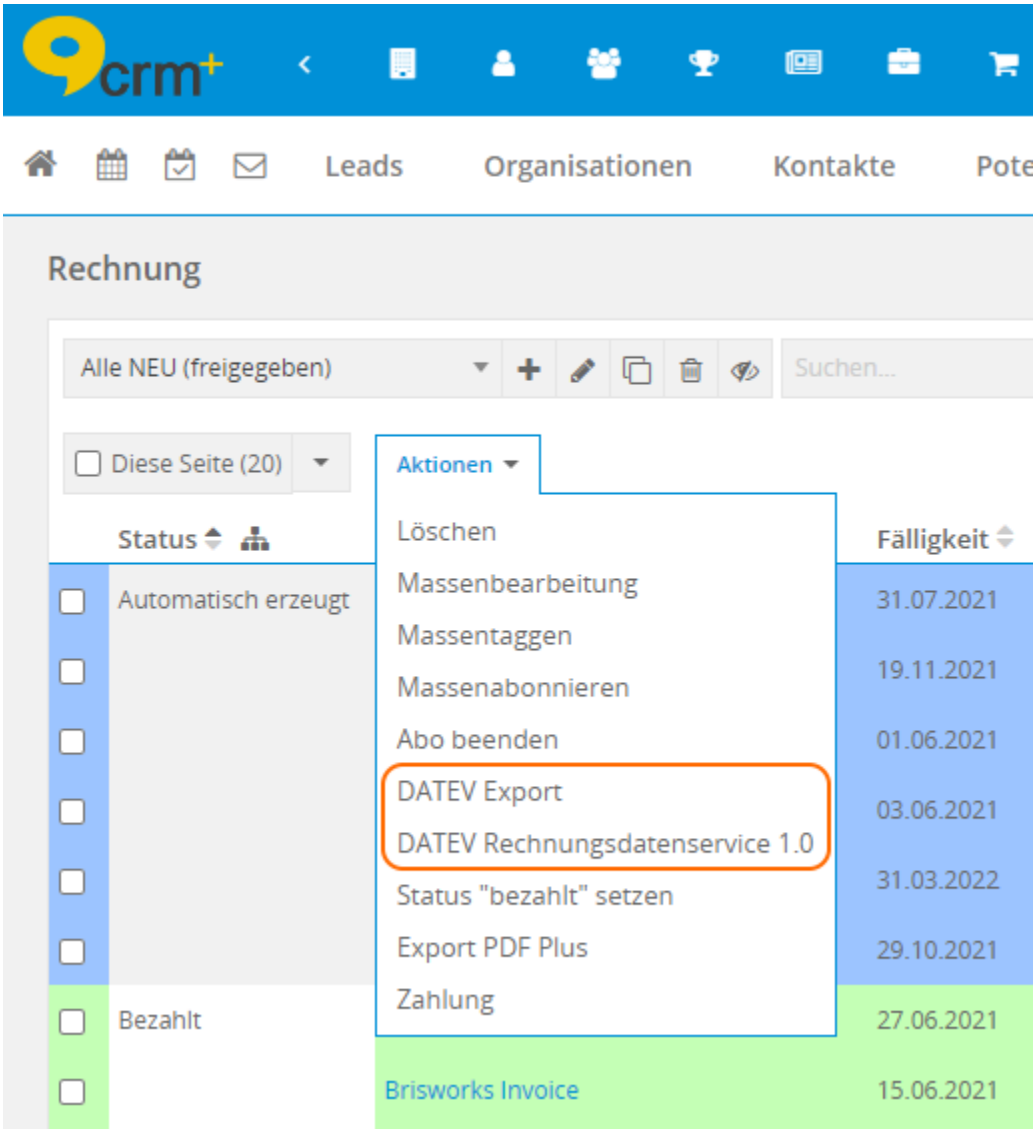


Der Vorteil liegt hier klar beim Add-on „DATEV Buchungsdatenservice“: Wurden die Daten zu Beginn einmal sorgfältig in CRM+ eingepflegt, geht auch am Ende die Buchhaltung schneller. Buchungssätze werden vollständig zu DATEV übertragen. So fällt in der eigenen Buchhaltung, oder in der externen Steuerkanzlei, weniger Arbeit an und das Unternehmen profitiert von enormer Kostenersparnis.

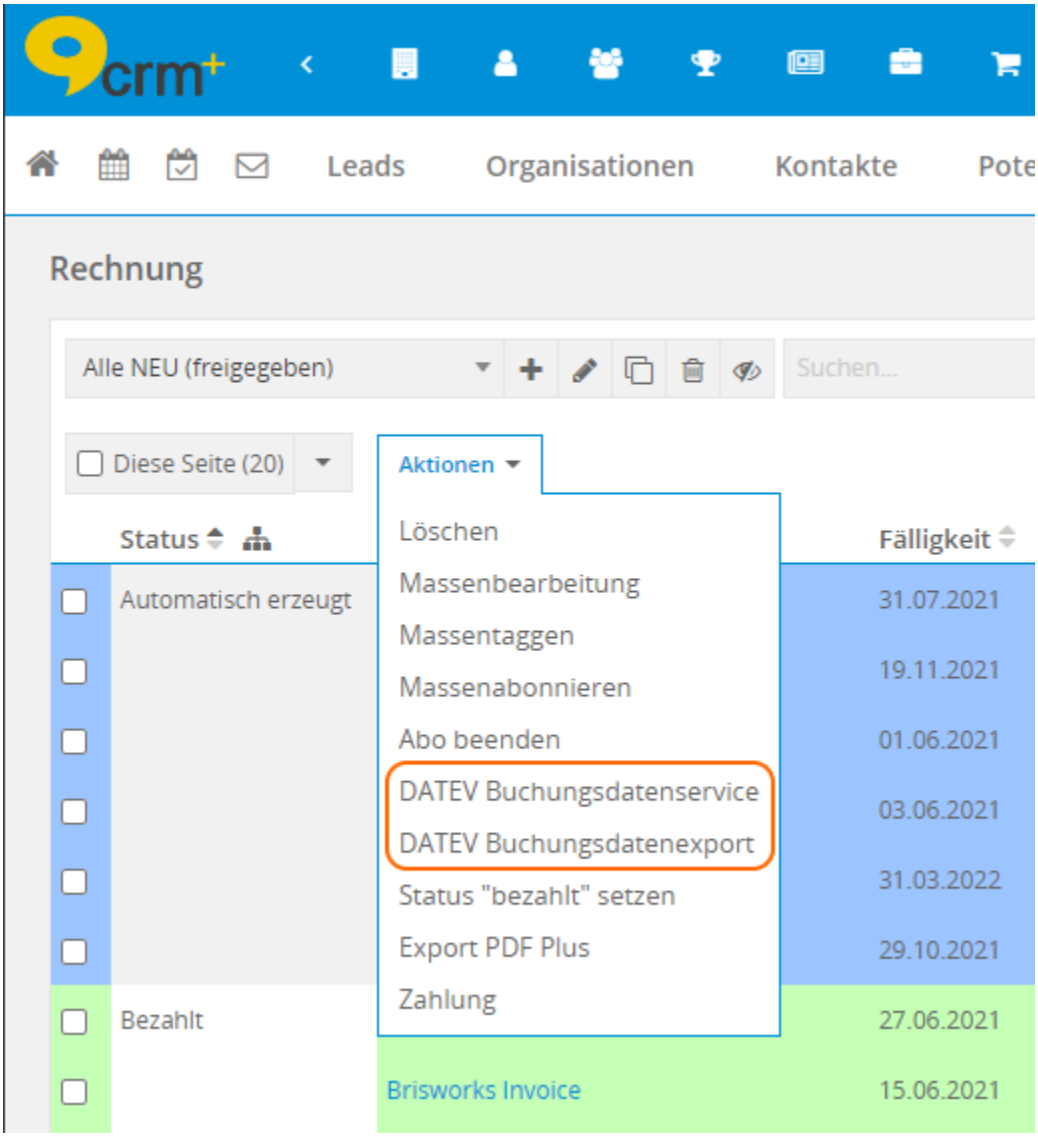
Die Vorgehensweise des Exports innerhalb von CRM+ ist jedoch bei beiden Add-ons mehr oder weniger identisch: In der Listenansicht der Module *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* können markierte Datensätze mittels Aktionen exportiert werden, welche sich jedoch je nach genutzem Add-on unterscheiden:

	DATEV Rechnungsdatenservice 1.0	DATEV Buchungsdatenservice
Aktionen	• DATEV Export • DATEV Rechnungsdatenservice 1.0	• DATEV Buchungsdatenservice • DATEV Buchungsdatenexport

Add-on „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ - Aktionen „DATEV Export“ und „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“:



Add-on „DATEV Buchungsdatenservice“ - Aktionen „DATEV Buchungsdatenservice“ und „DATEV Buchungsdatenexport“:



Die Funktionalitäten des Add-ons „DATEV Buchungsdatenservice“ werden nachfolgend beschrieben, die des Add-ons „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ sind im Handbuch im Abschnitt „*DATEV Rechnungsdatenservice 1.0*“ verfügbar.

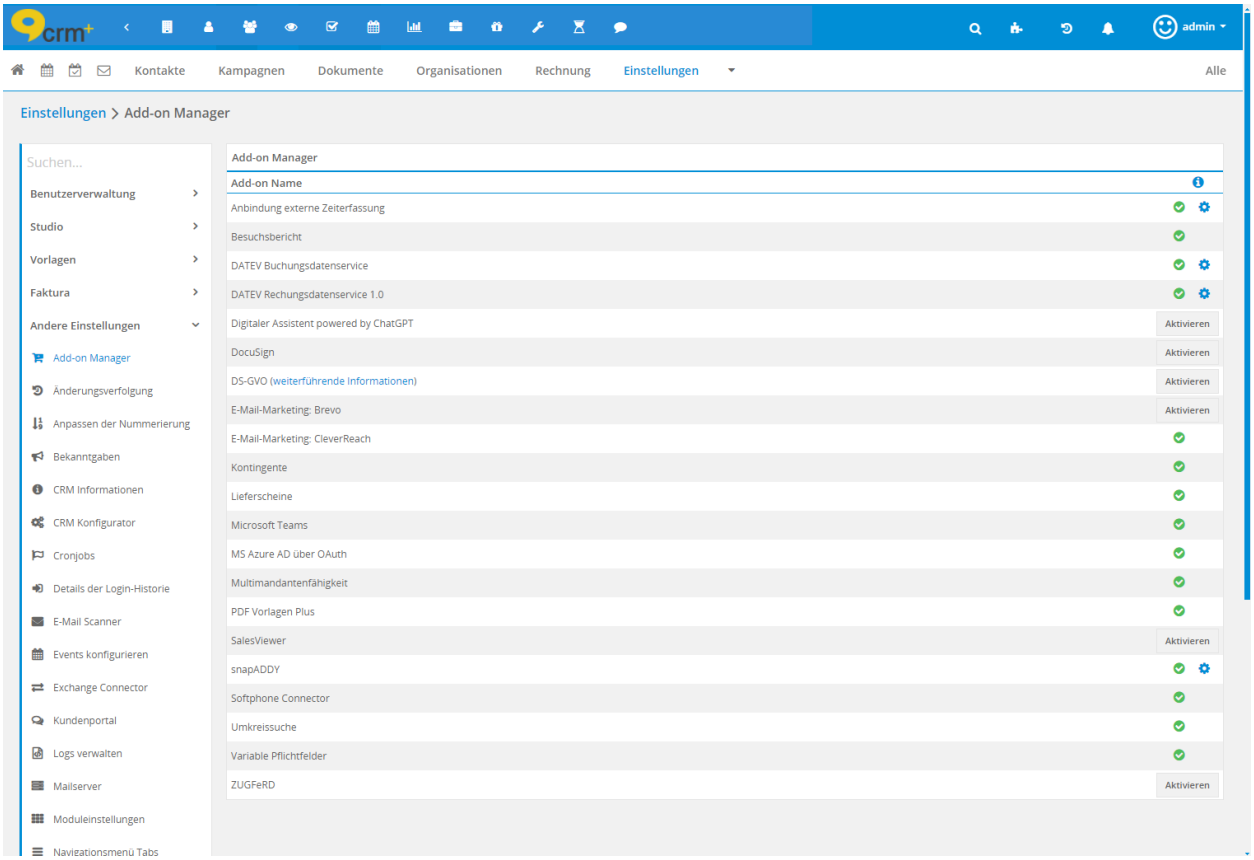
15.2 Add-on DATEV Buchungsdatenservice

15.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen*

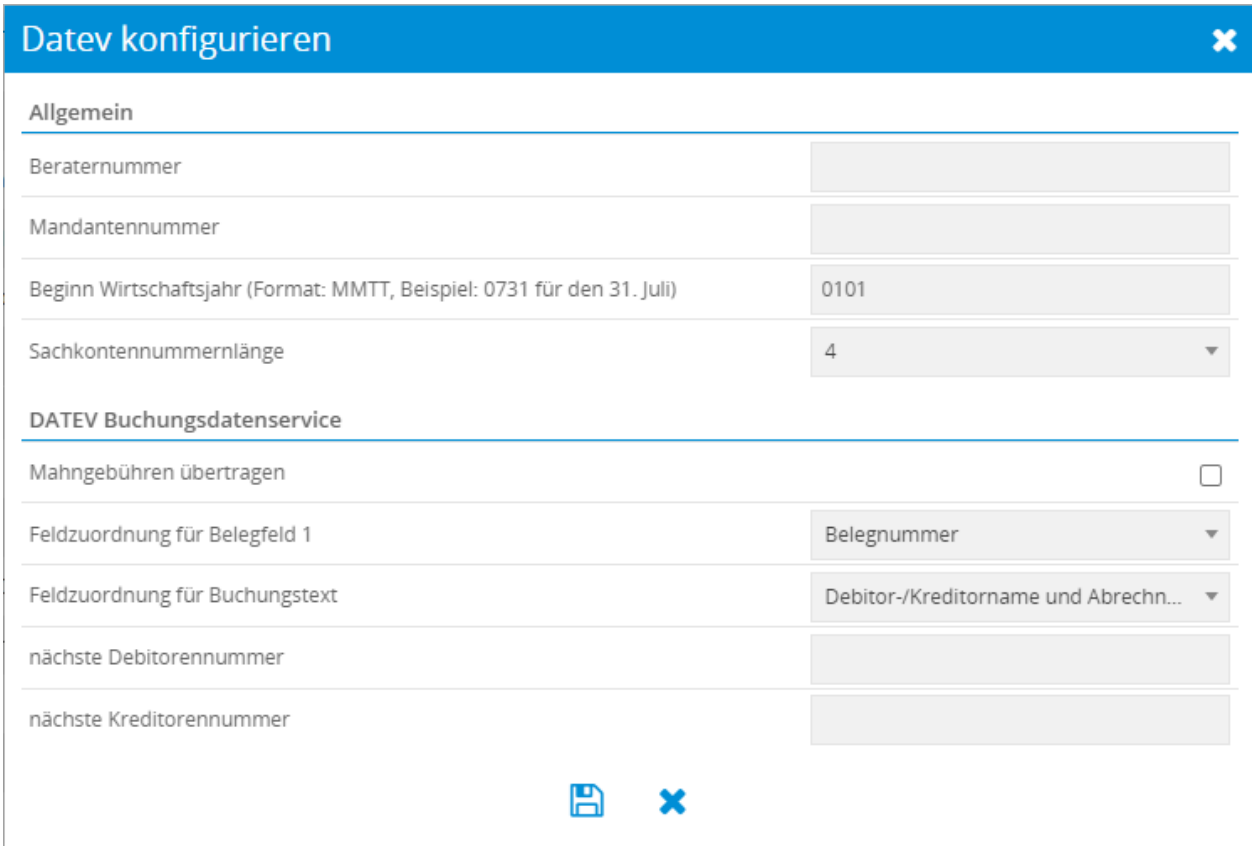
Einstellungen im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



15.2.2 Globale Einstellungen zum DATEV Buchungsdatenservice

Add-on Manager

Wird in den globalen Einstellungen in der Übersicht der Add-ons im *Add-on Manager* das Icon „Zahnrad“ beim Add-on „DATEV Buchungsdatenservice“ angeklickt, öffnet sich das Popup „Datev konfigurieren“:



Für die allgemeinen Einstellungen stehen folgende Felder zur Verfügung:

- Beraternummer
- Mandantennummer
- Beginn Wirtschaftsjahr (Format: MMTT, Beispiel: 0731 für den 31. Juli)
- Sachkontennummernlänge (Auswahlliste mit numerischen Werten)

Für die speziellen Einstellungen von DATEV Buchungsdatenservice stehen folgende Felder zur Verfügung:

- Mahngebühren übertragen (Checkbox)
- Feldzuordnung für Belegfeld 1 (Auswahlliste)
- Feldzuordnung für Buchungstext (Auswahlliste)
- nächste Debitorennummer
- nächste Kreditorennummer

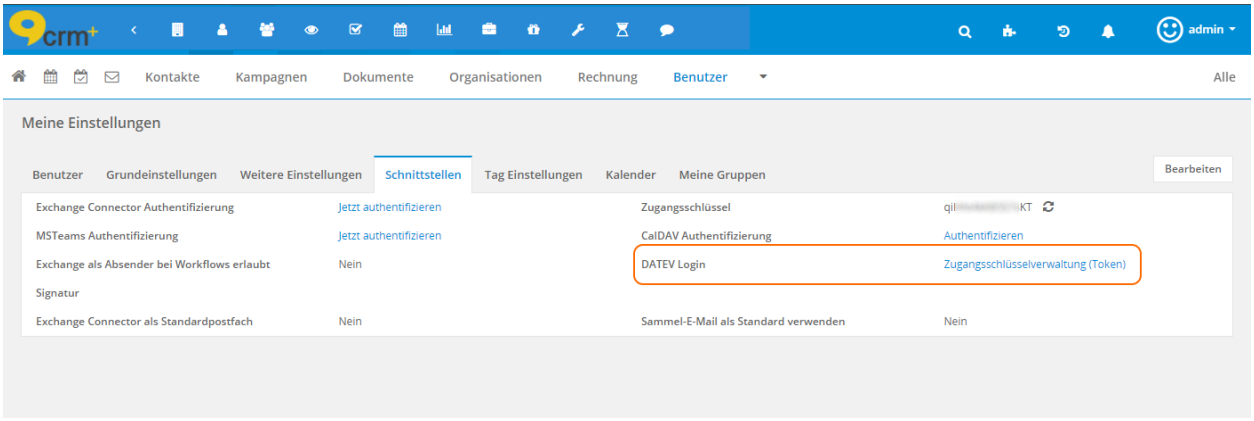
Sichtbarkeit der Listenansicht-Aktion

Für das Add-on „DATEV Buchungsdatenservice“ gibt es grundsätzlich zwei Aktionen („DATEV Buchungsdatenservice“ und „DATEV Buchungsdatenexport“) in den Faktura-Modulen.
Da i.d.R. nur eine der Aktionen in den Listenansichten genutzt/benötigt wird, ist es sinnvoll die nicht benötigte Aktion mittels der Rechteeinstellungen auszublenden, bzw. für Benutzer, welche keinen Datev-Export durchführen sollen, die Aktionen komplett zu deaktivieren.
Detaillierte Informationen hierzu siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltung*.

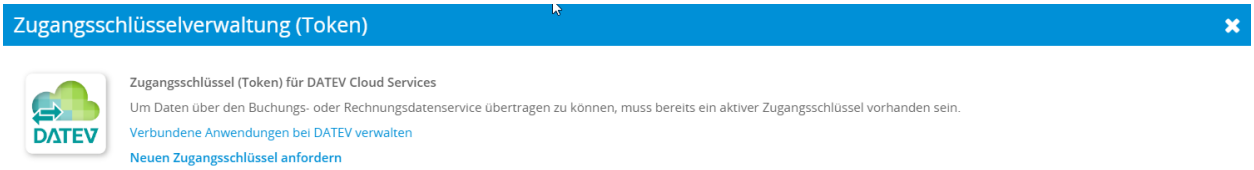
In *Globale Einstellungen - Profile* sind bei den Modulen *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* im Bereich „Werkzeuge zur Anzeige“ die Punkte (Aktionen) „DATEV Buchungsdatenservice“ und „DATEV Buchungsdatenexport“ vorhanden. Sind diese mit einem Haken versehen, so haben alle Benutzer auf die das Profil angewendet wurde, das Recht einen DATEV-Export durchzuführen.

15.2.3 Benutzereinstellungen zum DATEV Buchungsdatenservice

Jeder Benutzer, der das Add-on nutzen möchte, benötigt für den DATEV Login einen persönlichen Zugangsschlüssel.
Dieser Zugangsschlüssel kann in *Meine Einstellungen - Tab Schnittstellen* unter dem Einstellungspunkt „DATEV Login“ mittels des Aktionen-Links „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“ erzeugt werden:



Nach dem Anklicken des Aktionen-Links öffnet sich das Popup „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“:



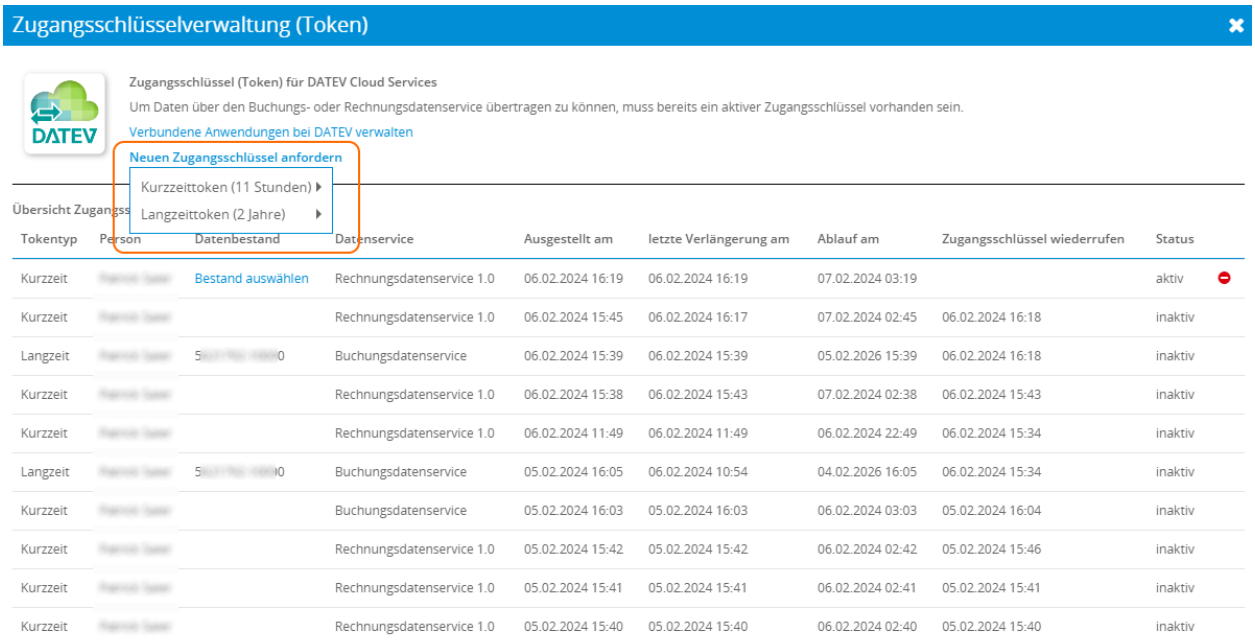
Bevor das Add-on das erste Mal genutzt wird, sind hier entsprechend noch keine Einträge ersichtlich.

Im oberen Bereich finden sich zwei Aktionen-Links:

- *Verbundene Anwendungen bei DATEV verwalten*
- *Neuen Zugangsschlüssel anfordern*

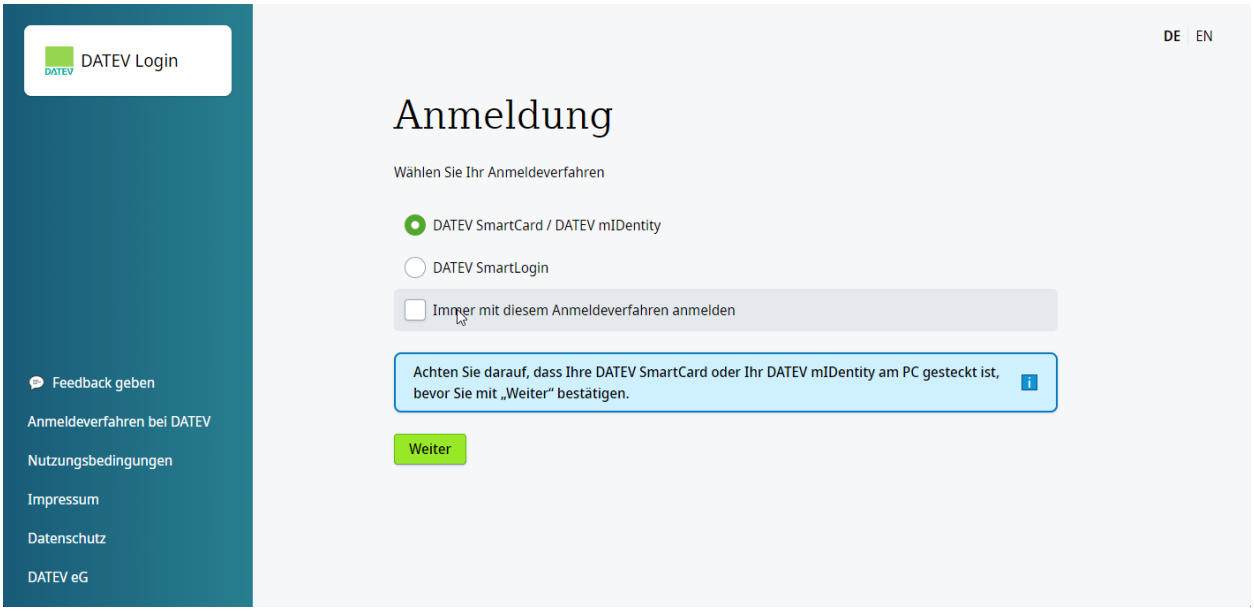
Aktionen-Link „Neuen Zugangsschlüssel anfordern“

Nach dem Anklicken des Aktionen-Links öffnet sich ein Flyout-Menü, in welchem entweder ein Kurzzeittoken (Gültigkeitsdauer 11 Stunden), oder Langzeittoken (Gültigkeitsdauer 2 Jahre) angefordert werden kann:



Zur Unterstützung mehrerer Mandanten öffnet sich vor der Anforderung eines Langzeittokens eine Maske (Popup „Bestandsdaten“) zur Eingabe von Berater- und Mandantennummer.

Der Aktionen-Link „Verbundene Anwendungen bei DATEV verwalten“ öffnet in einem neuen *Browser Tab* die Seite „DATEV Login“:



Es stehen hier zwei Anmeldeverfahren zur Auswahl:

DATEV SmartCard / DATEV mIDentity

DATEV SmartCard / DATEV mIDentity ermöglicht den gesicherten Zugang zu den Anwendungen des DATEV-Rechenzentrums. Die DATEV SmartCard wird zum Beispiel in den Kartenleser DATEV mIDentity-Stick eingelegt. Die Nutzung ist mit dem DATEV Sicherheitspaket auf einem Windows-PC möglich.

Es wird hier der Browser „Edge“ von Microsoft oder „Google Chrome“ auf einem Windows-PC vorausgesetzt, um sich bei DATEV Unternehmen online anmelden zu können. Als „Smartcard“ fungiert hier ein von DATEV zur Verfügung gestellter USB Stick.

Detaillierte Informationen zur DATEV SmartCard siehe DATEV Onlinehilfe.

DATEV SmartLogin

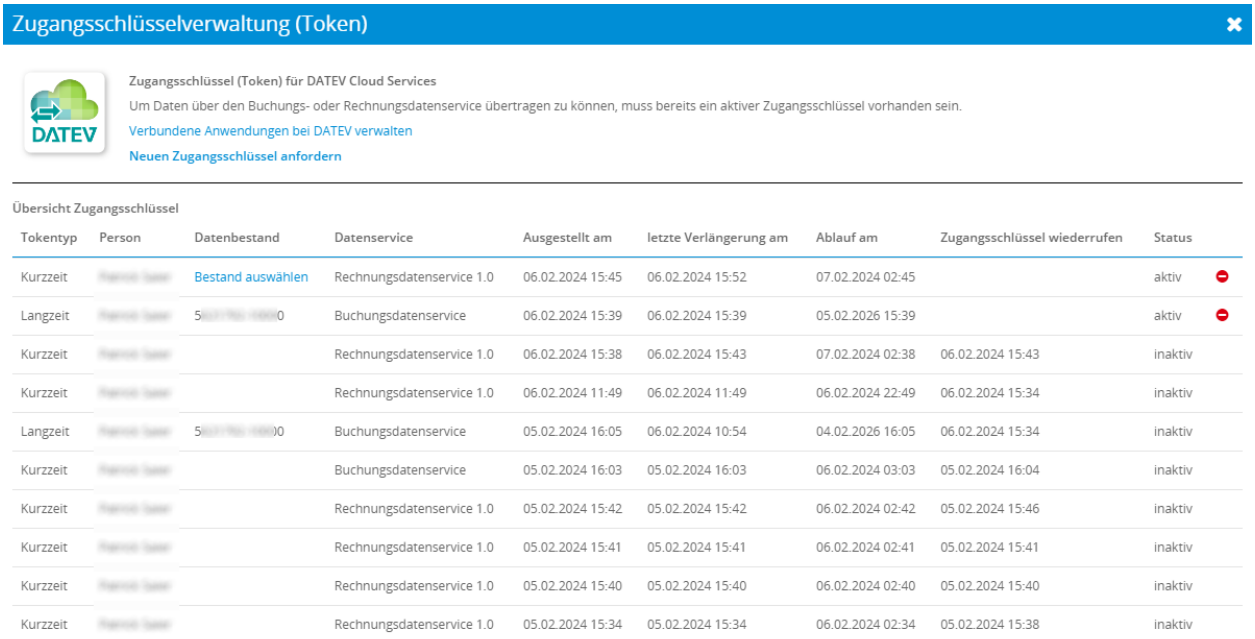
DATEV SmartLogin ist ein Authentifizierungsverfahren für Online-Anwendungen mittels einer Smartphone-App (Smartphone oder Tablet mit einem Google Android oder Apple iOS-Betriebssystem) unter Verwendung eines QR-Codes.

Bemerkung: Bitte beachten Sie, dass sich mittels der Smartphone-App jeweils immer nur eine Person authentifizieren kann.

Detaillierte Informationen zu DATEV SmartLogin siehe DATEV Onlinehilfe SmartLogin.

Nach der Auswahl der Anmeldungsart und dem Klicken auf den Button „Weiter“ müssen der Anwendung „CRM Datenservice“ noch die erforderlichen Berechtigungen erteilt werden.

Nach der Anforderung eines Tokens - egal ob „Kurzzeittoken (11 Stunden)“ oder „Langzeittoken (2 Jahre)“ - wird nach einer Prüfung das Tokens im Popup „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“ mit dem Status „aktiv“ angezeigt:



Tokentyp	Person	Datenbestand	Datenservice	Ausgestellt am	letzte Verlängerung am	Ablauf am	Zugangsschlüssel wiederrufen	Status
Kurzzeit	[redacted]	Bestand auswählen	Rechnungsdatenservice 1.0	06.02.2024 15:45	06.02.2024 15:52	07.02.2024 02:45		aktiv
Langzeit	[redacted]	5[redacted]0	Buchungsdatenservice	06.02.2024 15:39	06.02.2024 15:39	05.02.2026 15:39		aktiv
Kurzzeit	[redacted]		Rechnungsdatenservice 1.0	06.02.2024 15:38	06.02.2024 15:43	07.02.2024 02:38	06.02.2024 15:43	inaktiv
Kurzzeit	[redacted]		Rechnungsdatenservice 1.0	06.02.2024 11:49	06.02.2024 11:49	06.02.2024 22:49	06.02.2024 15:34	inaktiv
Langzeit	[redacted]	5[redacted]0	Buchungsdatenservice	05.02.2024 16:05	06.02.2024 10:54	04.02.2026 16:05	06.02.2024 15:34	inaktiv
Kurzzeit	[redacted]		Buchungsdatenservice	05.02.2024 16:03	05.02.2024 16:03	06.02.2024 03:03	05.02.2024 16:04	inaktiv
Kurzzeit	[redacted]		Rechnungsdatenservice 1.0	05.02.2024 15:42	05.02.2024 15:42	06.02.2024 02:42	05.02.2024 15:46	inaktiv
Kurzzeit	[redacted]		Rechnungsdatenservice 1.0	05.02.2024 15:41	05.02.2024 15:41	06.02.2024 02:41	05.02.2024 15:41	inaktiv
Kurzzeit	[redacted]		Rechnungsdatenservice 1.0	05.02.2024 15:40	05.02.2024 15:40	06.02.2024 02:40	05.02.2024 15:40	inaktiv
Kurzzeit	[redacted]		Rechnungsdatenservice 1.0	05.02.2024 15:34	05.02.2024 15:34	06.02.2024 02:34	05.02.2024 15:38	inaktiv

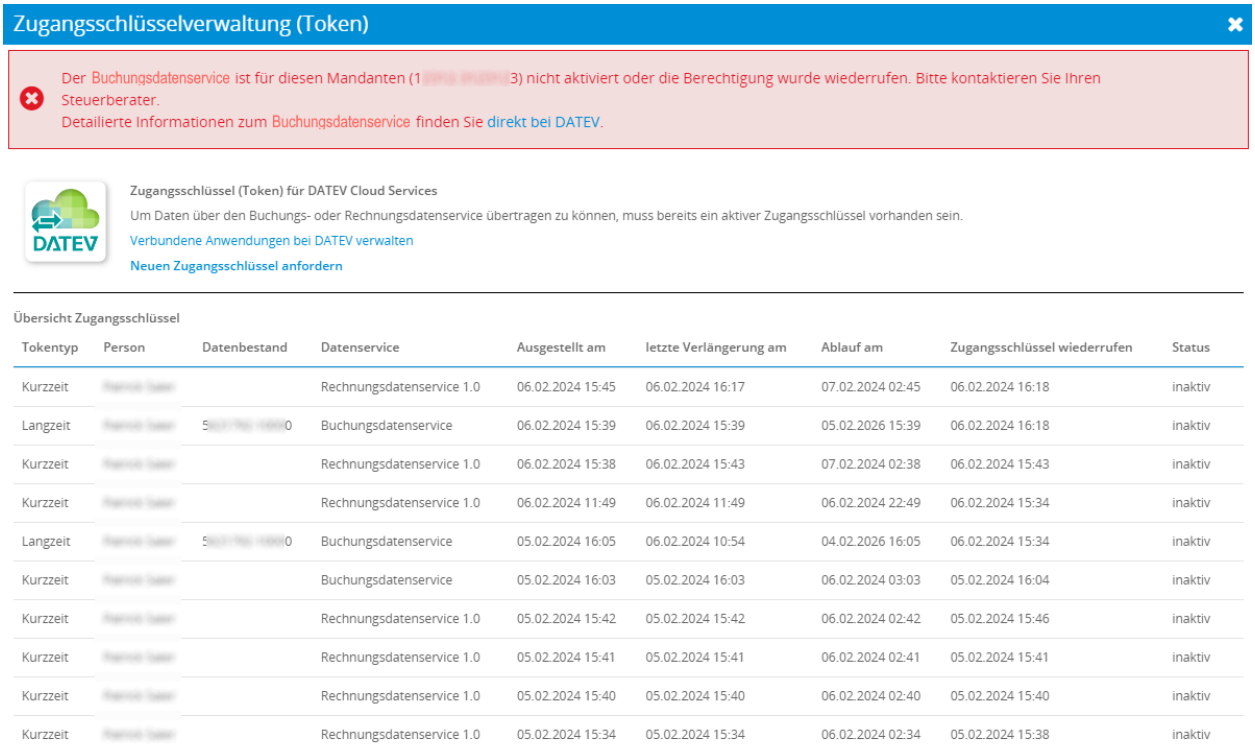
---

Bemerkung:

Der Screenshot stammt aus einem Testsystem der Brainformatik GmbH. Es sind Einträge zu Kurz- und Langzeittokens sowie zum Datenservice „Rechnungsdatenservice 1.0“ und „Buchungsdatenservice“ ersichtlich.

Diese Einträge dienen nur den nachfolgenden Erläuterungen. In der Praxis gibt es im Regelfall nur Einträge zu einem Datenservice (*DATEV Rechnungsdatenservice 1.0* oder *DATEV Buchungsdatenservice*).

Wenn die Prüfung zur Anforderung eines Tokens nicht bestanden wird, wird eine Fehlermeldung mit einem entsprechenden Hinweis auf die Ursache angezeigt:



Im Popup „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“ werden alle - auch inaktive - Tokens im Bereich „Übersicht Zugangsschlüssel“ tabellarisch aufgelistet (max. 10 Einträge).

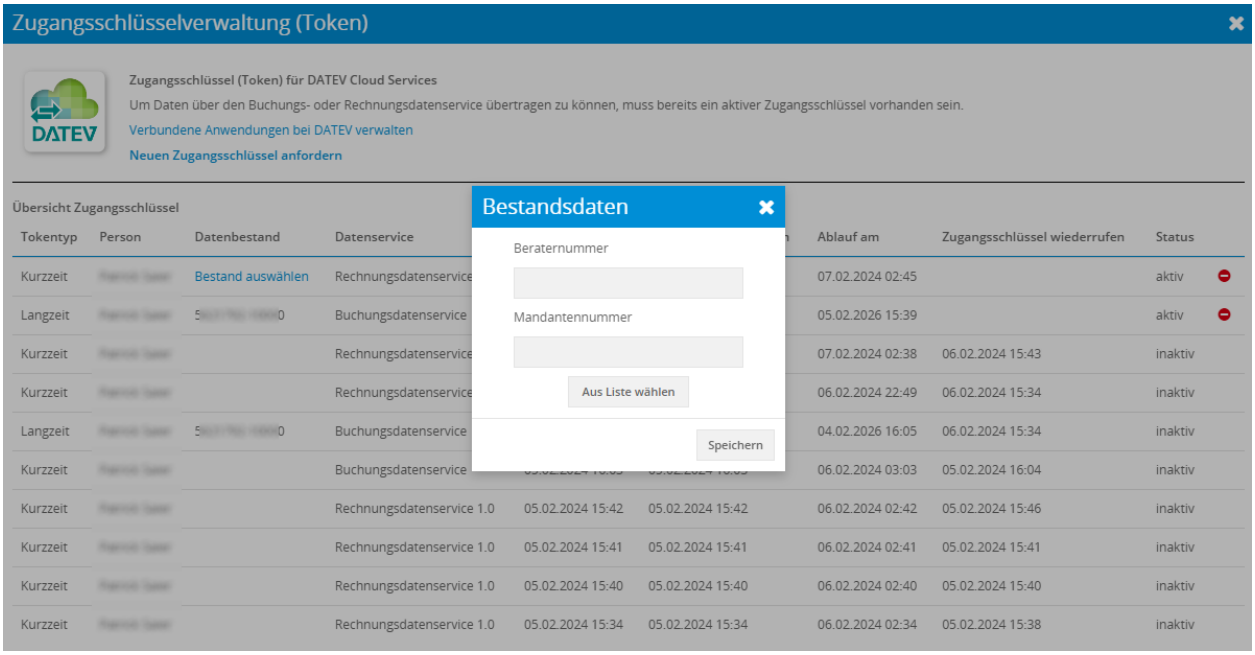
Die Übersichtstabelle zeigt folgende Spalten:

- **Tokentyp** - Anzeige um welchen Tokentyp es sich handelt: Kurzzeittoken oder Langzeittoken
- **Person** - Vor- und Nachname der Person, auf die das DATEV Zugangsmedium (SmartLogin oder SmartCard) registriert ist
- **Datenbestand** - Anzeige für welchen Datenbestand das Token seine Gültigkeit hat. Angezeigt wird hier entweder die Berater- und Mandantennummer (bei einem Langzeittoken), oder der Aktionen-Link *„Bestand auswählen“* (bei einem Kurzzeittoken). Wenn schon ein Bestand gewählt wurde, wird hier auch der Bestand inkl. Icons zum Bearbeiten und Löschen angezeigt.
- **Datenservice** - Anzeige des verwendeten Datenservices (DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 oder DATEV Buchungsdatenservice)
- **Ausgestellt am** - Datum und Uhrzeit der Ausstellung des Tokens
- **letzte Verlängerung am** - Datum und Uhrzeit der Verlängerung des Tokens. Technisch haben die Tokens nur eine Laufzeit von 15 Minuten, und werden deshalb automatisch regelmäßig erneuert. Die Tokens können maximal bis zur allg. Gültigkeitsdauer verlängert werden (Kurzzeittoken 11 Stunden, Langzeittoken 2 Jahre).
- **Ablauf am** - Datum und Uhrzeit wann das Token seine Gültigkeit verliert
- **Zugangsschlüssel wiederrufen** - Datum und Uhrzeit wann das Token wiederrufen wurde, siehe Abschnitt *Zugangsschlüssel wiederrufen*
- **Status** - Status des Tokens (aktiv oder inaktiv)

Aktionen-Link „Bestand auswählen“

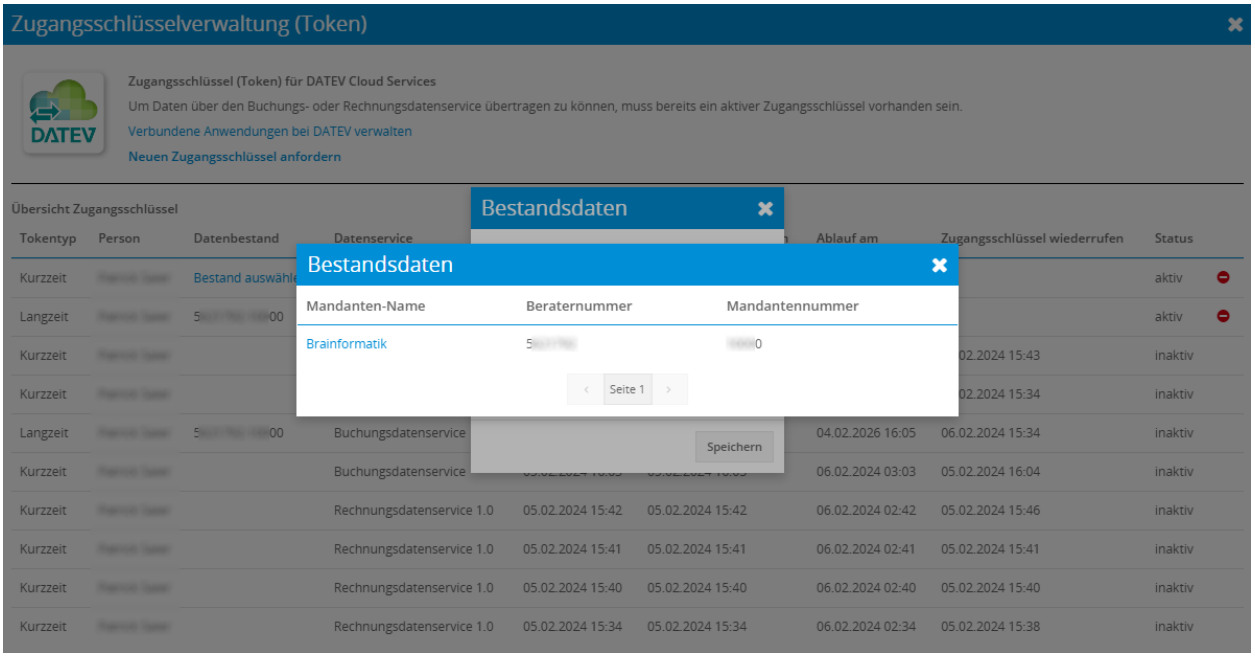
Bemerkung: Der Aktionen-Link „Bestand auswählen“ ist grundsätzlich nur bei einem Kurzzeittoken verfügbar!

Nach dem Anklicken des Aktionen-Links öffnet sich das Popup „Bestandsdaten“:



Wurden in den Add-on Einstellungen im *Add-on Manager* Berater- und Mandantennummer bereits eingetragen, werden diese im Popup automatisch übernommen.

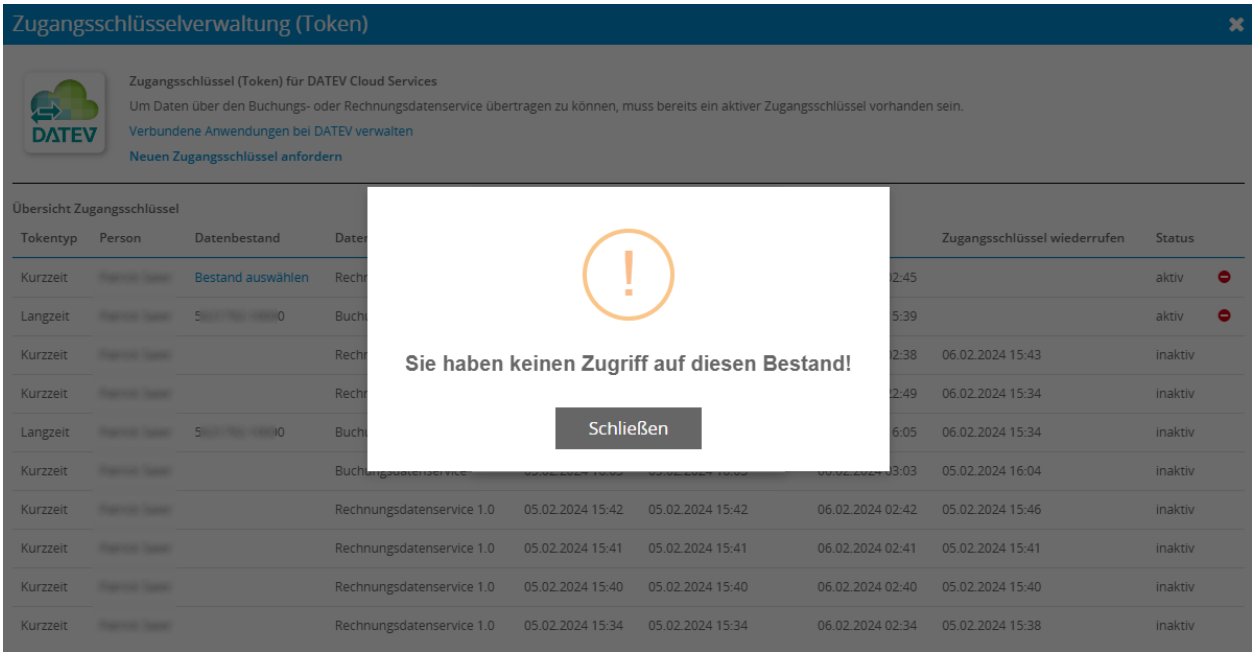
Sollten die Felder Berater- und Mandantennummer nicht vorausgefüllt sein, kann mittels des Buttons „Aus Liste wählen“ der Mandant gewählt werden. Es öffnet sich hier ein weiteres Popup „Bestandsdaten“:



Durch Anklicken des Mandanten-Namens werden dann die Berater- und Mandantennummer in das erste

Popup „Bestandsdaten“ eingetragen. Nach dem Anklicken des Buttons „Speichern“ im ersten Popup „Bestandsdaten“ werden diese übernommen und im Popup „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“ anstatt des Aktionen-Links *„Bestand auswählen“* in der Spalte „Datenbestand“ angezeigt.

Wurden bei der manuellen Eingabe die Berater- und Mandantennummer nicht korrekt eingetragen, wird ein entsprechender Hinweis angezeigt:



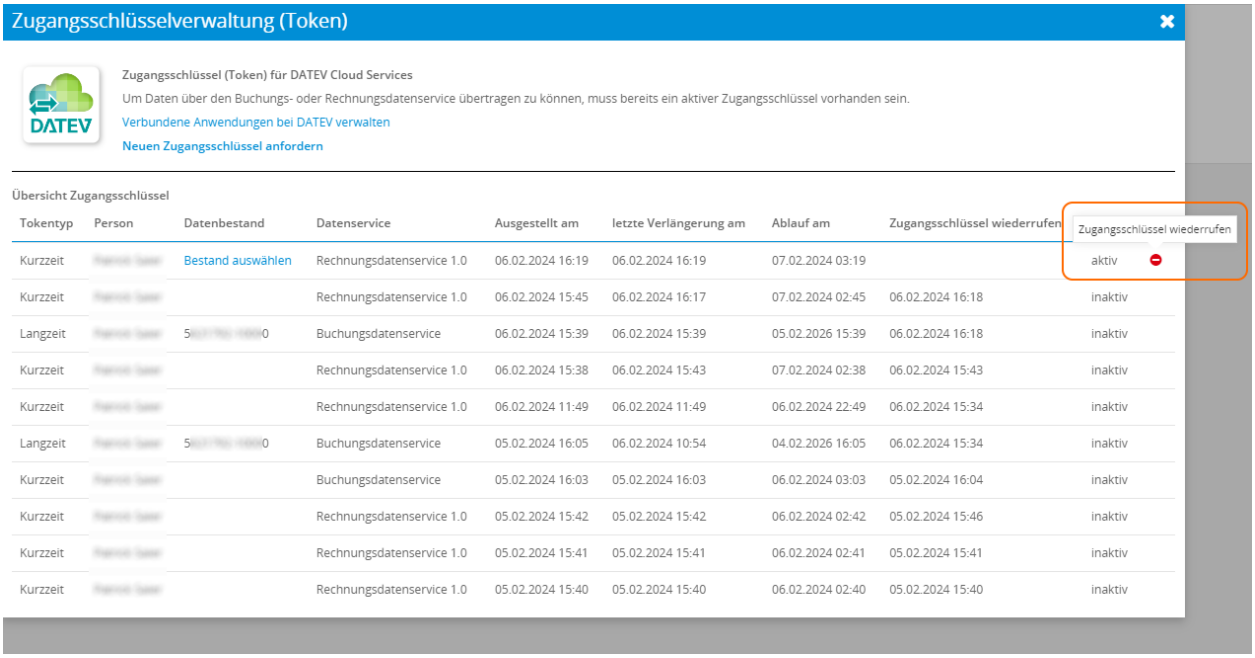
In diesem Fall muss die Berater- und Mandantennummer geprüft und entsprechend korrigiert werden.

Zugangsschlüssel wiederrufen

Zugangsschlüsselverwaltung (Token) verlieren nach einer festgelegten Zeit ihre Gültigkeit. Die Gültigkeitsdauer ist abhängig von der Art des Tokens (Kurzzeittoken oder Langzeittoken).

- Kurzzeittoken: 11 Stunden oder nach einem Logout des Benutzers
- Langzeittoken 2 Jahre oder nach dem Anfordern eines Kurzzeittokens

Aus Sicherheitsgründen wurde die Möglichkeit implementiert, bei noch gültigen (aktiven) Zugangsschlüsseln (Token) diese auch manuell zu wiederrufen.
Im Popup „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“ befindet sich bei Zugangsschlüsseln (Token) in der Spalte „Status“ ein entsprechendes Aktionen-Icon:



Nach dem Anklicken des Aktionen-Icons wird der Zugangsschlüssel ungültig und in der Spalte „Status“ als „inaktiv“ angezeigt.

Generelle Infos zu Zugangsschlüsseln (Token)

Bitte beachten Sie die folgenden Informationen zu Zugangsschlüsseln (Token):

- Token werden in der CRM+ Datenbank verschlüsselt gespeichert
- inaktive Token werden aus der CRM+ Datenbank gelöscht
- pro CRM+ Benutzer und Datenservice (*DATEV Rechnungsdatenservice 1.0* und *DATEV Buchungsdatenservice*) kann nur ein Token vorhanden sein
- ist ein Langzeittoken vorhanden, wird beim Anfordern eines Kurzzeittokens das Langzeittoken gelöscht

Aktionen-Link „Verbundene Anwendungen bei DATEV verwalten“

Nach dem Anklicken von „Verbundene Anwendungen bei DATEV verwalten“ öffnet sich - falls Sie noch nicht angemeldet sind - ebenfalls wie beim Aktionen-Link „*Neuen Zugangsschlüssel anfordern*“ die Seite „DATEV Login“.

Bemerkung: Prinzipiell ist der Aktionen-Link „Verbundene Anwendungen bei DATEV verwalten“ nicht zwingend notwendig, wurde jedoch aufgrund von Vorgaben seitens Datev implementiert.

15.2.4 Moduleinstellungen zum DATEV Buchungsdatenservice

Neben den Standard-Pflichtfeldern in CRM+ werden für den DATEV Buchungsdatenservice - abhängig vom jeweiligen Modul - noch weitere Felder benötigt.
Standard-Pflichtfelder sind jeweils mit einem roten Stern in der Bearbeitungsansicht eines Datensatzes gekennzeichnet und sind zwingend erforderlich, um einen Datensatz speichern zu können.
Es gibt hierbei sowohl Pflichtfelder, welche systembedingt als solche definiert sind, als auch Felder, die ggf. durch eine entsprechende Kennzeichnung im *Modulmanager* als Pflichtfelder definiert wurden.

Modulspezifische Pflichtfelder

Der Buchungsdatenservice benötigt für die erzeugten Buchungssätze folgende Informationen, welche auch zu DATEV übertragen werden:

- Sachkonto aus der Produktpositon
- Personenkonto aus Kontakt/Organisation/Lieferant (Eingangsrechnungen)
- Belegdatum (z.B. Rechnungsdatum bei Rechnungen)
- Kostenstelle
- Buchungsbeleg

Bemerkung: Der vom Add-on „*DATEV Rechnungsdatenservice 1.0*“ genutzte Rechnungsdatenservice verwendet nur bestehende Stammdaten (Kreditoren/Debitoren) anhand der entsprechenden Nummer. Das Add-on „*DATEV Buchungsdatenservice*“ kann diese jedoch aktiv in DATEV anlegen und aktualisieren!

Folgende Informationen müssen daher bei den Stammdaten in CRM+ hinterlegt sein, welche auch zu DATEV übertragen werden:

Modul Kontakte:

- Debitornummer
- Kontakt Nr.
- Rechnung: Straße
- Rechnung: Ort
- Rechnung: PLZ
- Rechnung: Länderkennzeichen
- Tel. direkt
- E-Mail

Modul Organisationen:

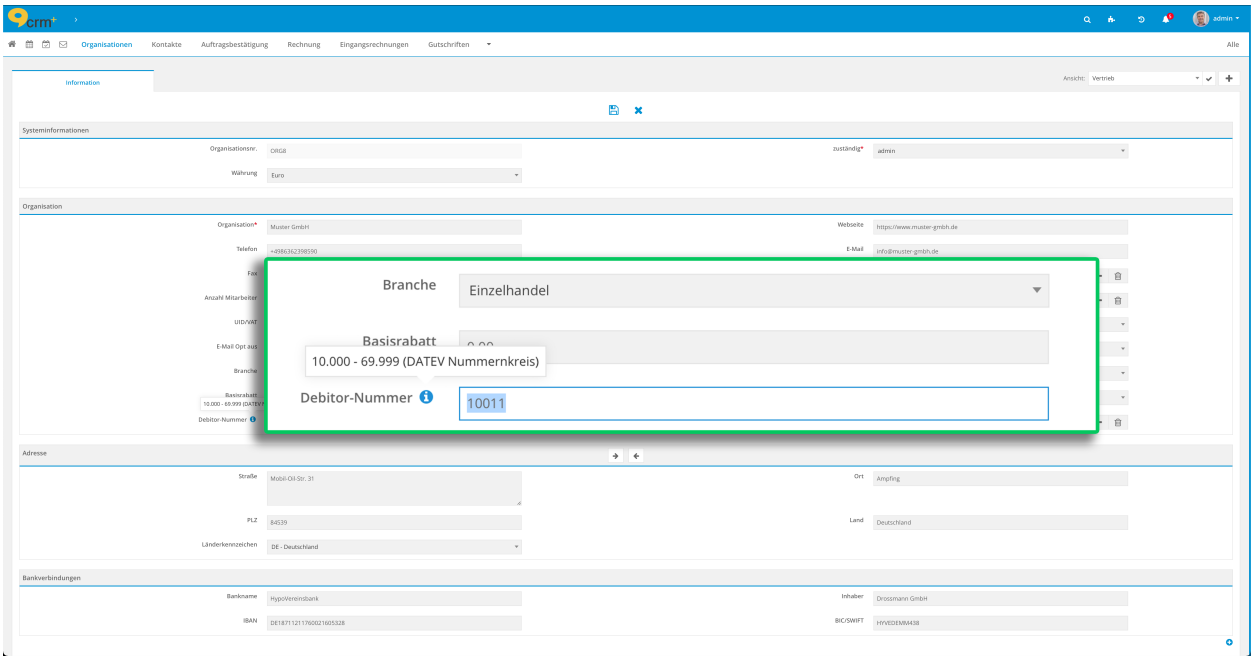
- Debitor-Nummer (siehe *Hinweis [1]*)
- Organisationsnr.
- Hauptansprechpartner
- Rechnung: Straße
- Rechnung: Ort
- Rechnung: PLZ

- Rechnung: Länderkennzeichen
- Ust. Id.
- Telefon
- E-Mail
- Bankverbindungen (aller angegebenen Bankkonten)
  - Bankname
  - IBAN
  - BIC
  - BLZ
  - Kontonummer

Modul Lieferanten (Eingangsrechnungen):

- Kreditornummer
- Lieferantennr.
- Straße
- Ort
- PLZ
- Länderkennzeichen
- Telefon
- E-Mail
- Bankverbindung (hier kann in CRM+ nur eine Bankverbindung angelegt werden, im Modul Organisationen hingegen mehrere)
  - Bankname
  - IBAN
  - BIC
  - BLZ
  - Kontonummer

Hinweis [1]: Beispielhafte Eingabe der Debitor-Nummer im Modul Organisationen:



Bemerkung: Die Debitor-Nummer (Organisation) 10000 - 69999 entspricht dem DATEV Standardnummernkreis bei einer Kontenlänge von vier Stellen (= fünf Stellen bei Personenkonten). Dies kann jedoch in der DATEV Software umgestellt werden, daher nimmt das Feld auch größere Werte entgegen.

Bemerkung:

Im Modul Eingangsrechnungen ist das Feld „Zahlungsart“ (Auswahlliste) verfügbar.

Im Modul Lieferanten gibt es den zusätzlichen Block „Kreditornummer nach Zahlungsart“, in welchem die Felder „Zahlungsart“ (Auswahlliste) und „Kreditor-Nummer“ (Zahlfeld) vorhanden sind. Es können - abhängig von der Zahlungsart - verschiedene Kreditorennummern hinterlegt werden.

15.2.5 Nutzung

In der Listenansicht der Module *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* können markierte Datensätze mittels Aktionen exportiert werden.

Bemerkung:

Um Daten über den Buchungsdatenservice übertragen zu können, muss ein aktiver Zugangsschlüssel (Kurz- oder Langzeittoken) vorhanden sein.

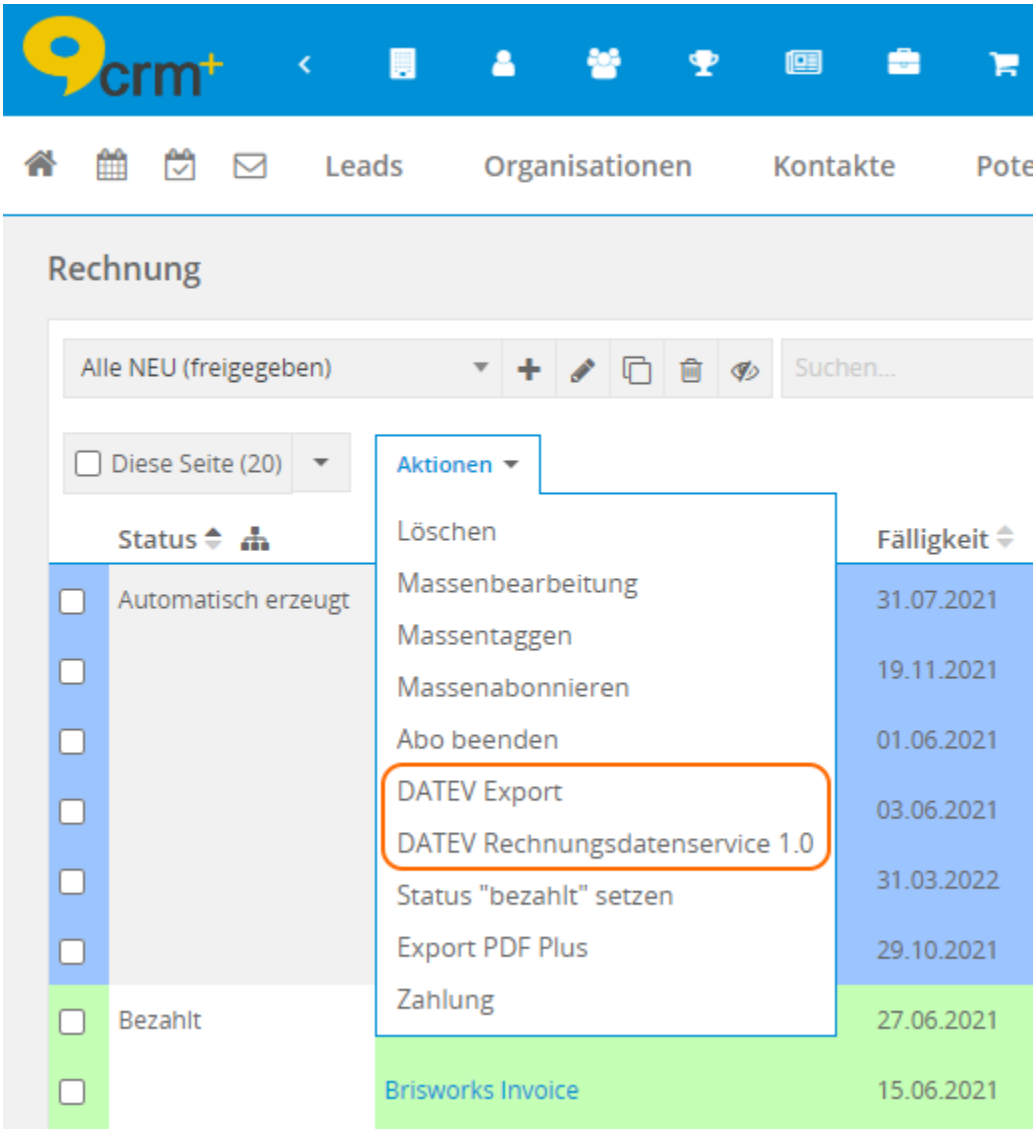
Sollte vor einem Export kein Zugangsschlüssel vorhanden sein, wird eine entsprechende Meldung angezeigt.



Wird der Button „Bestätigen“ angeklickt, öffnet sich in einem neuen *Browser Tab* die Seite „DATEV Login“. Nach dem Login schließt sich der Browser Tab des DATEV Logins und es wird wieder die Listenansicht des Moduls angezeigt.

Aktionen in der Listenansicht

Für das Add-on „DATEV Buchungsdatenservice“ gibt es grundsätzlich zwei Aktionen („DATEV Buchungsdatenservice“ und „DATEV Buchungsdatenexport“) in den Faktura-Modulen.

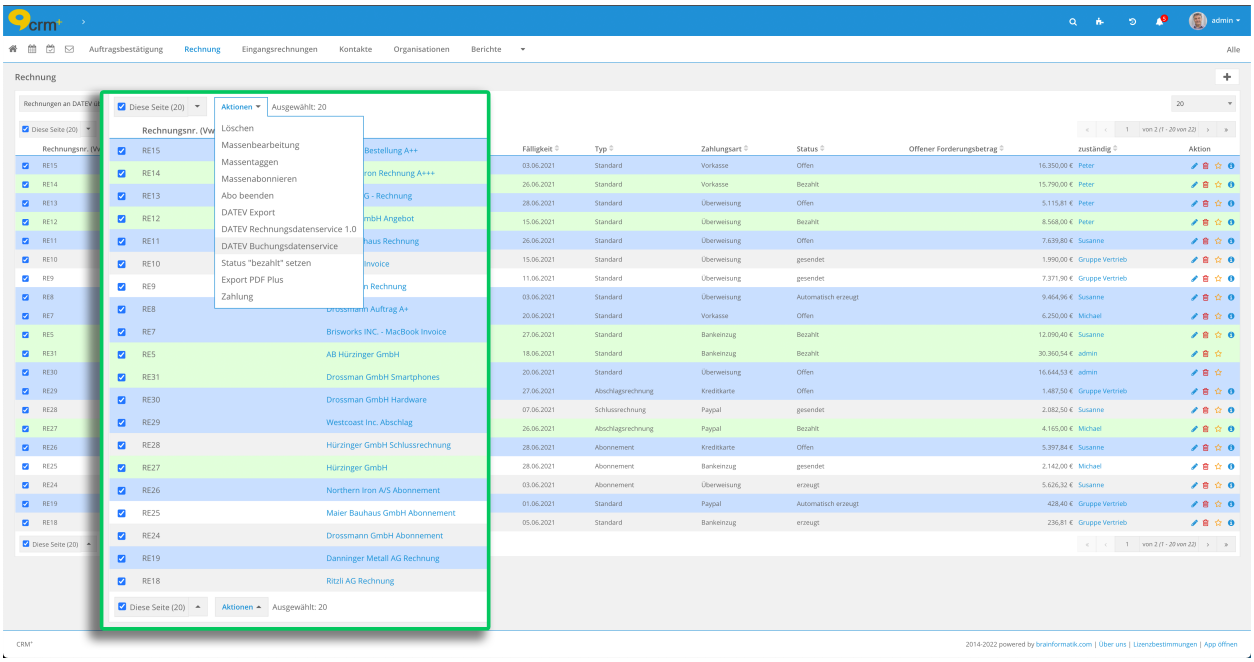


Aktion „DATEV Buchungsdatenservice“

Die Aktion „DATEV Buchungsdatenservice“ überträgt Daten direkt in das DATEV Rechenzentrum. Vor dem Übertrag werden die Daten auf Richtigkeit geprüft und optional wird eine Vorschau der zu übertragenden Buchungsdaten angezeigt. Mit „einem Klick“ können so die Daten an DATEV übertragen werden und Sie erhalten eine Benachrichtigung über den erfolgreichen Übertrag.

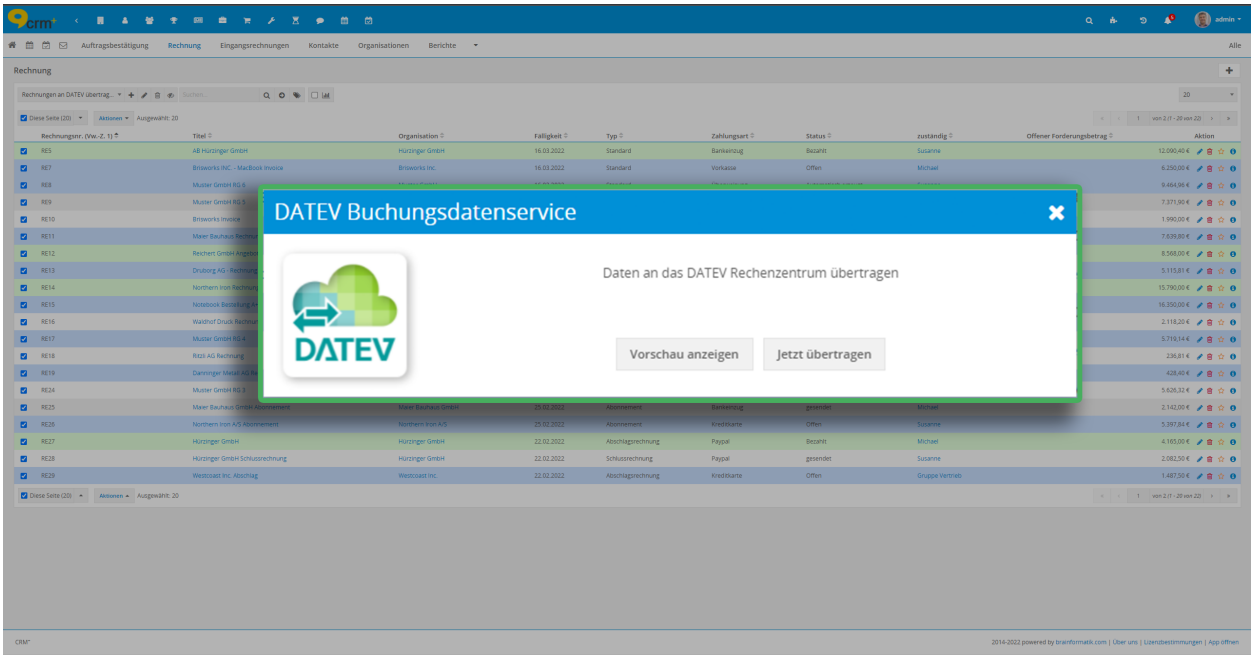
Bemerkung: Neben der nachfolgenden Beschreibung der Aktion ist ebenfalls das Video-Tutorial DATEV Buchungsdatenservice auf unseren Hilfeseiten im Bereich Tutorials verfügbar, in welchem beispielhaft die Aktion „DATEV Buchungsdatenservice“ durchgeführt wird.

Im Modul - hier beispielhaft das Modul Rechnungen - werden die zu exportierenden Datensätze mittels einer *Checkbox* markiert:

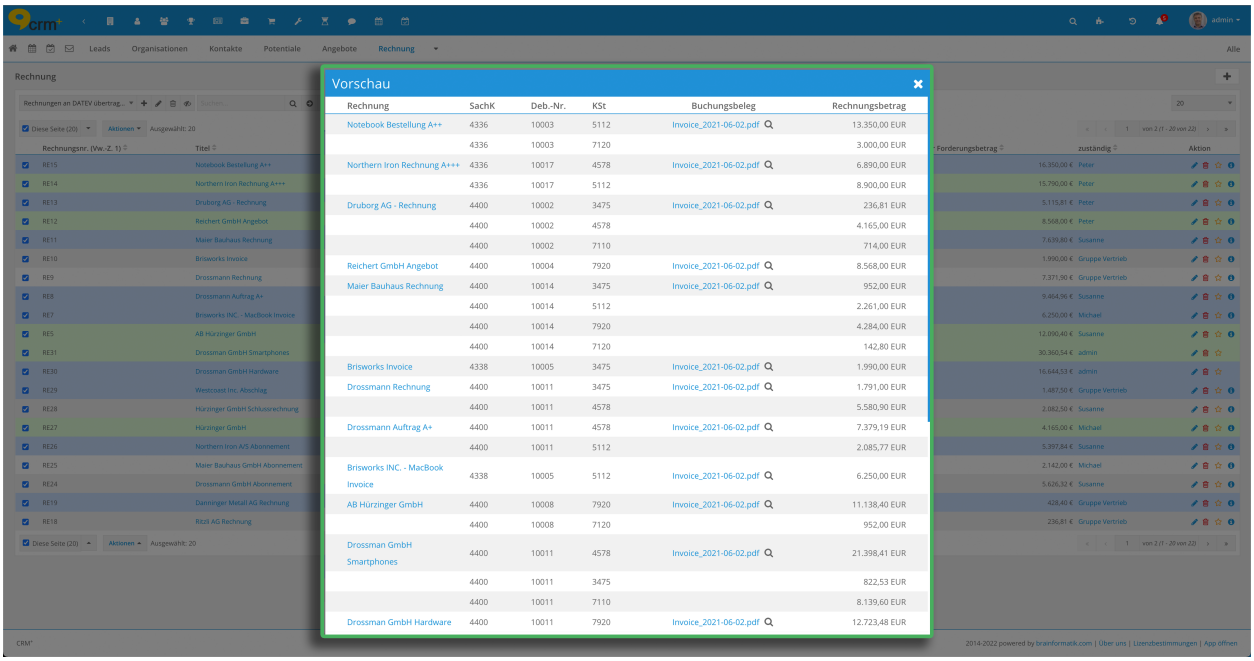


Mittels der Aktion „DATEV Buchungsdatenservice“ wird nun der Exportvorgang gestartet.

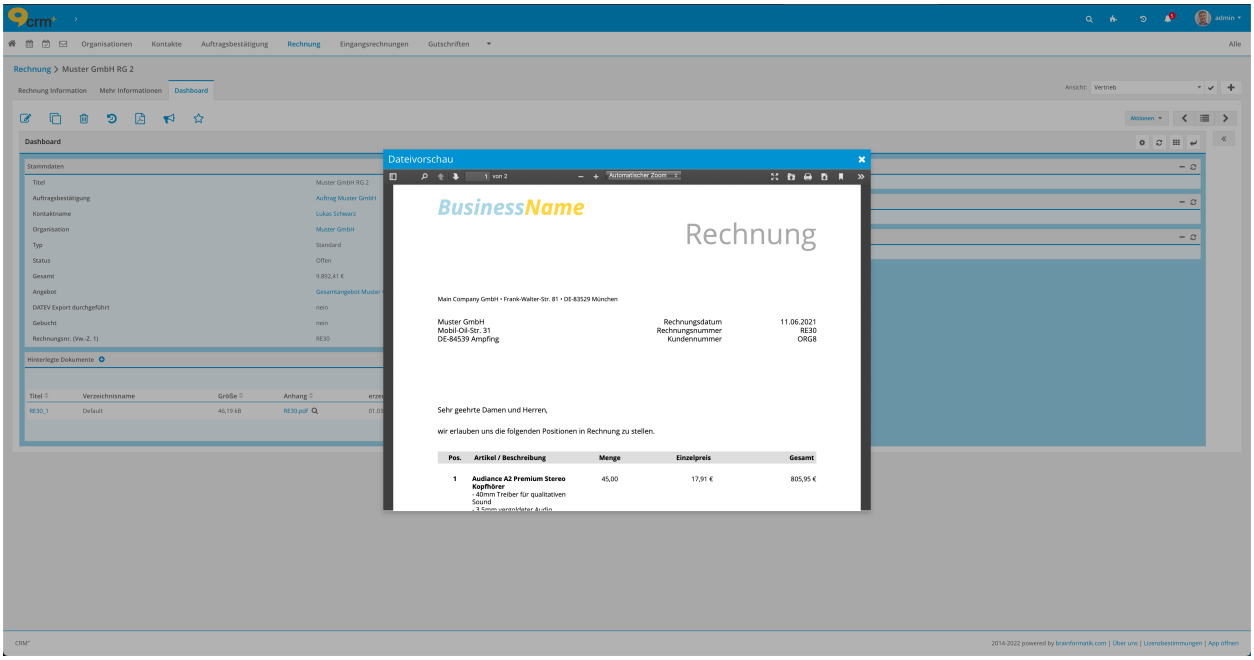
Im Popup „DATEV Buchungsdatenservice“ besteht die Möglichkeit vor dem Übertrag eine Vorschau der Datensätze anzuzeigen, oder die Daten sofort zu übertragen:



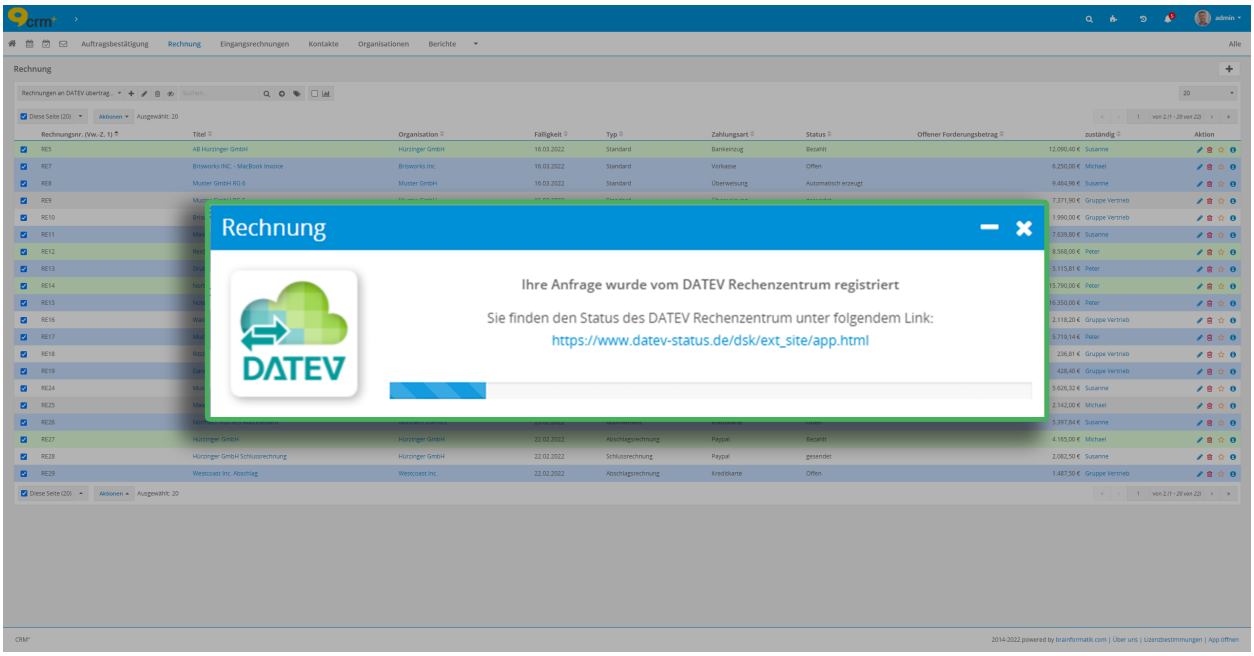
Wird hier „Vorschau anzeigen“ ausgewählt, wird vor dem Export in einem separaten Popupfenster eine Vorschau (Listenansicht) der zu exportierenden Datensätze angezeigt:



Mittels des Icons „Lupe“ in der Listenansicht-Vorschau können hier die Buchungsbelege bei Bedarf nochmals eingesehen werden:

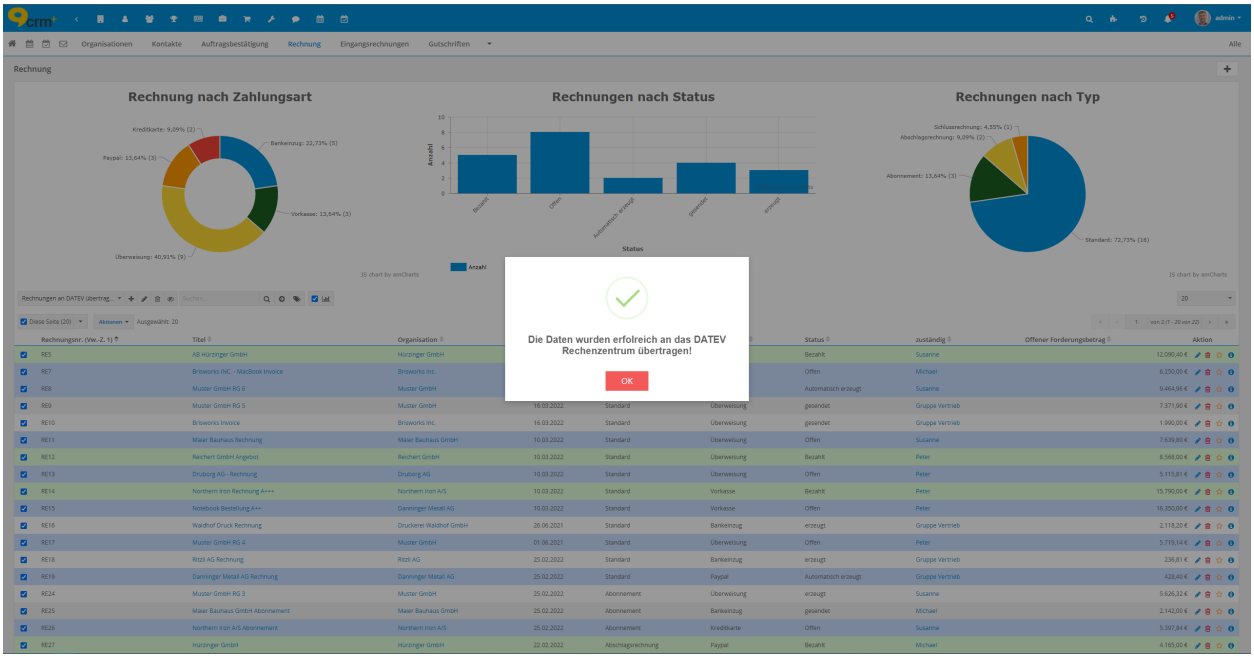


Der Fortschritt der Datenübertragung wird entsprechend angezeigt:



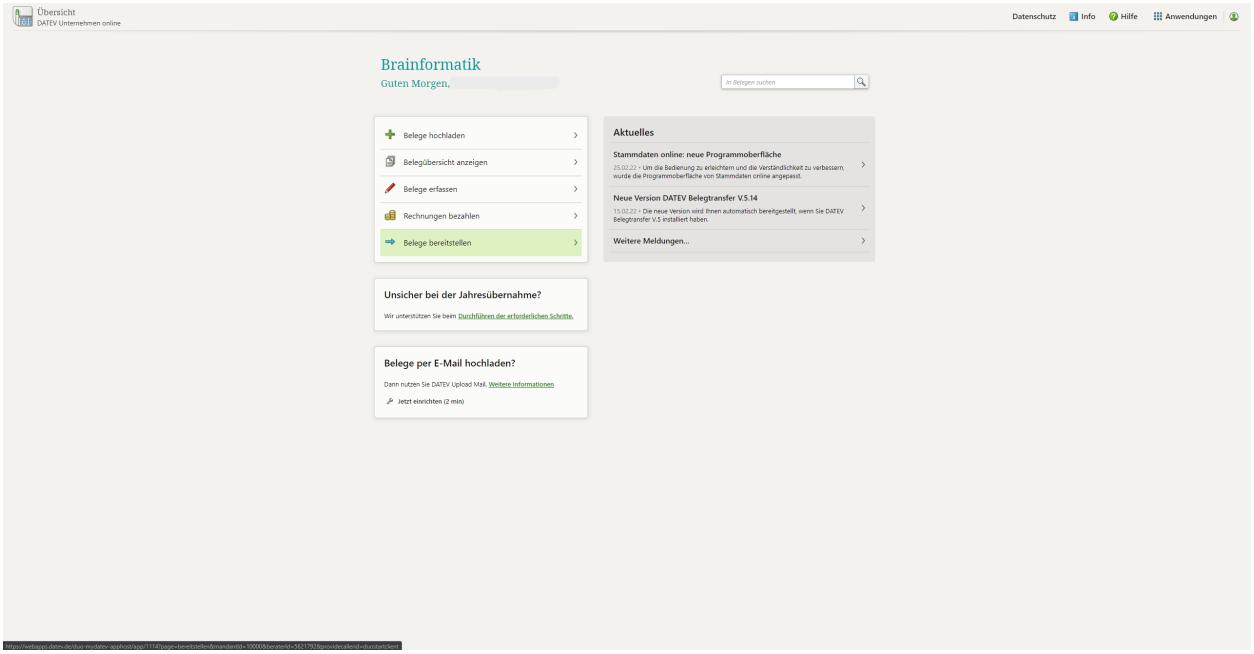
Bemerkung: Abhängig von der Auslastung der DATEV Server und Menge der Datensätze, kann dieser Schritt einige Minuten bis mehrere Stunden (seltener Extremfall) in Anspruch nehmen.

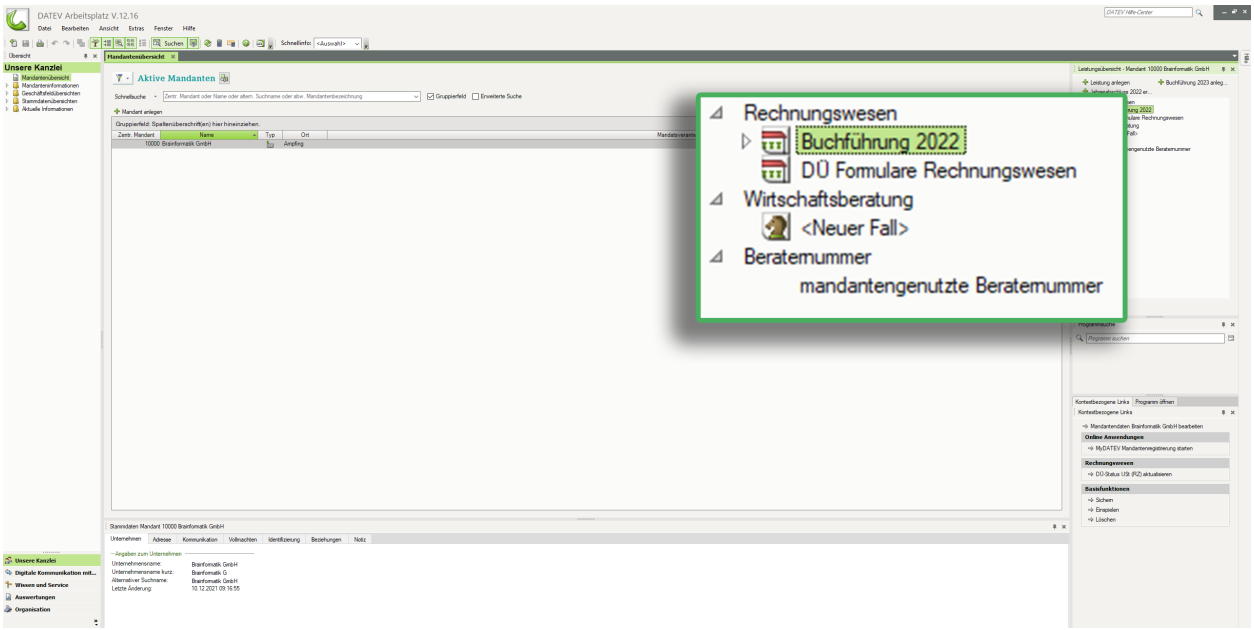
Nach erfolgtem Übertrag erfolgt die Bestätigung, dass die Daten erfolgreich an das DATEV-Rechenzentrum übertragen wurden:



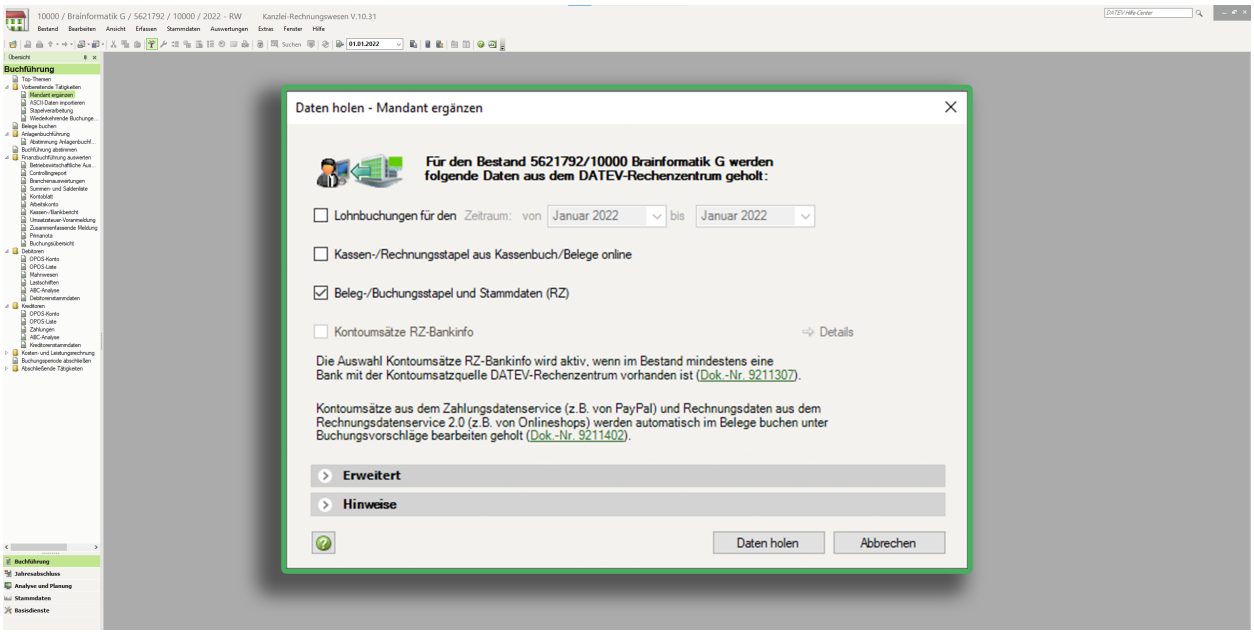
Bemerkung: Die nun folgende Beschreibung zum DATEV Arbeitsplatz sind i.d.R. für normale DATEV-Anwender nicht relevant, da diese Schritte normalerweise der Steuerberater durchführt. Der Vollständigkeit halber sind diese dennoch aufgeführt.

Öffnen Sie im DATEV Arbeitsplatz die Buchführung beim gewünschten Mandanten. Sie gelangen nun direkt in die Ansicht von „Kanzlei - Rechnungswesen“:





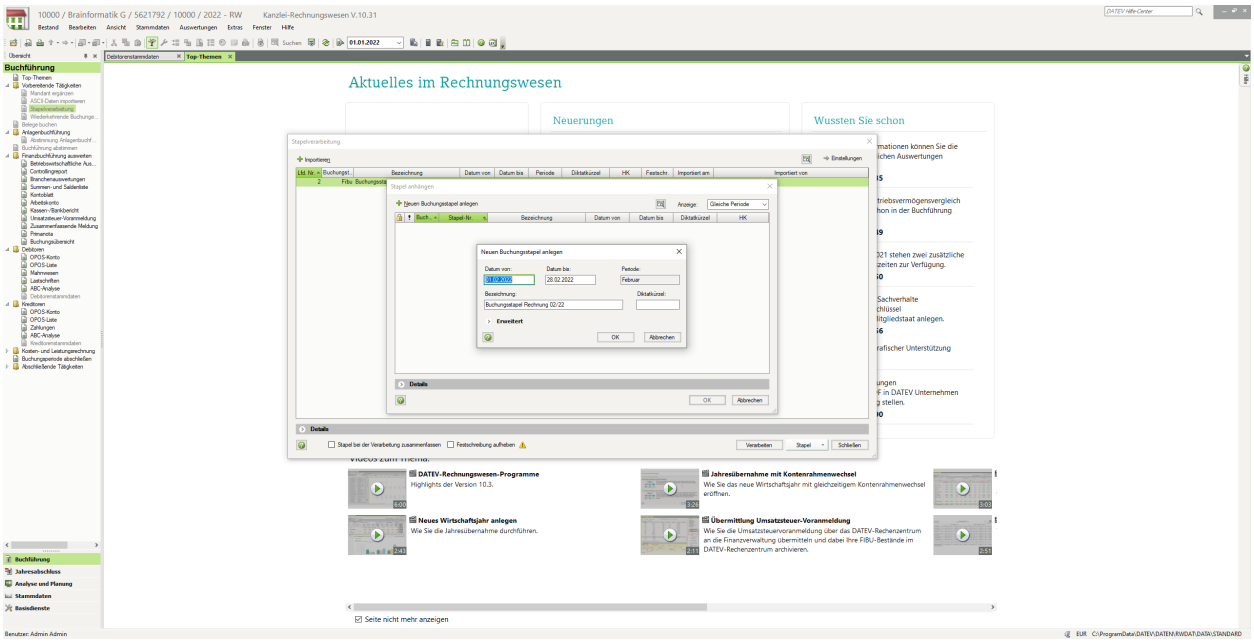
Ausführung „Mandant ergänzen“ ist elementar, denn nur so werden die von CRM+ übertragenen Daten in „DATEV Rechnungswesen“ abgeholt:



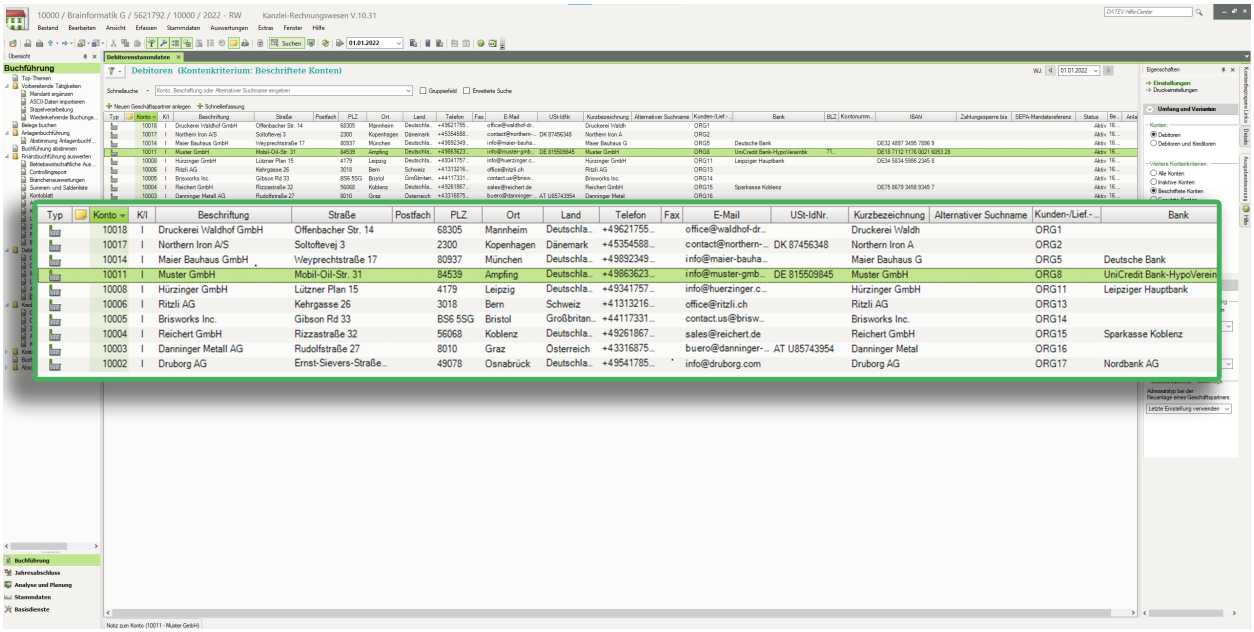
Hinweis zum Status des Verarbeitungsprotokolls:



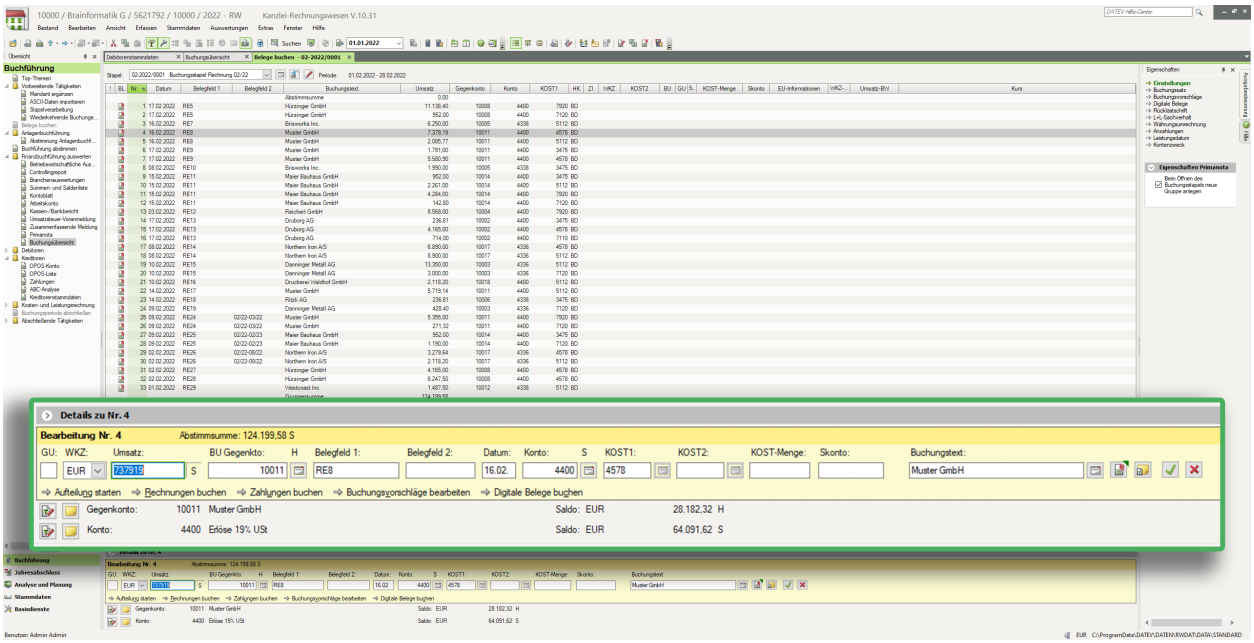
Über die Stapelverarbeitung finden Sie nun die Stammdaten und Buchungsdaten die verarbeitet werden sollen:



Daraufhin können Sie in der Stammdatenübersicht alle übertragenden Debitoren oder Kreditoren mit den entsprechend hinterlegten Metadaten aus CRM+ einsehen:



Außerdem werden in der Buchungsübersicht alle neu erstellten Buchungsdatensätze die aus CRM+ übertragen wurden aufgelistet. In der Detailansicht finden Sie alle Informationen zur eigentlichen Buchung, so wie Sie diese zuvor in CRM+ definiert haben:



Bemerkung: Sobald der Übertrag aus CRM+ an DATEV erfolgt ist, werden alle Rechnungen in CRM+ automatisiert auf „gebucht“ gesetzt, um eine Bearbeitung oder das Löschen von Datensätzen zu verhindern und somit die Revisionssicherheit zu gewährleisten.

Aktion „DATEV Buchungsdatenexport“

Die Aktion „DATEV Buchungsdatenexport“ erzeugt, im Gegensatz zur Aktion „DATEV Buchungsdatenservice“, lediglich eine Zip-Datei, welche dann in einer Buchhaltungssoftware verwendet - oder an den Steuerberater übermittelt - werden kann.

Buchungsbelege

In den Faktura Modulen *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* sind Felder zu Buchungsbelegen verfügbar.

Feld „original Buchungsbeleg“

Das Feld „original Buchungsbeleg“ bietet die Möglichkeit, ein Dokument mit dem entsprechenden Datensatz zu verknüpfen. Es wird dafür benötigt, den Beleg zu vermerken, welcher an den Kunden gesendet wurde.

Bemerkung: Der Buchungsbeleg muss zwingend dem Dokument entsprechen, das an den Rechnungsempfänger gesendet wurde. In diesem Dokument muss eine PDF- oder Bilddatei hinterlegt sein. Sie haben die Möglichkeit, den Kundenbeleg durch normales Bearbeiten des Datensatzes zu setzen. In diesem Fall stehen alle referenzierten Dokumenten-Datensätze zur Auswahl. Der Buchungsbeleg kann auch durch einen PDF Export, oder einen E-Mail Workflow Task mit PDF Anhang, gesetzt werden.

Feld „letzter Buchungsbeleg“

Das Feld „letzter Buchungsbeleg“ ist ein Referenzfeld zum jeweils zuletzt erstellten Buchungsbeleg. Dieser letzte Buchungsbeleg kann z.B. eine Rechnung inkl. Mahngebühren sein.

Bemerkung:

Der originale Buchungsbeleg wird an “DATEV Unternehmen online” übertragen und als Buchungsbeleg verwendet.

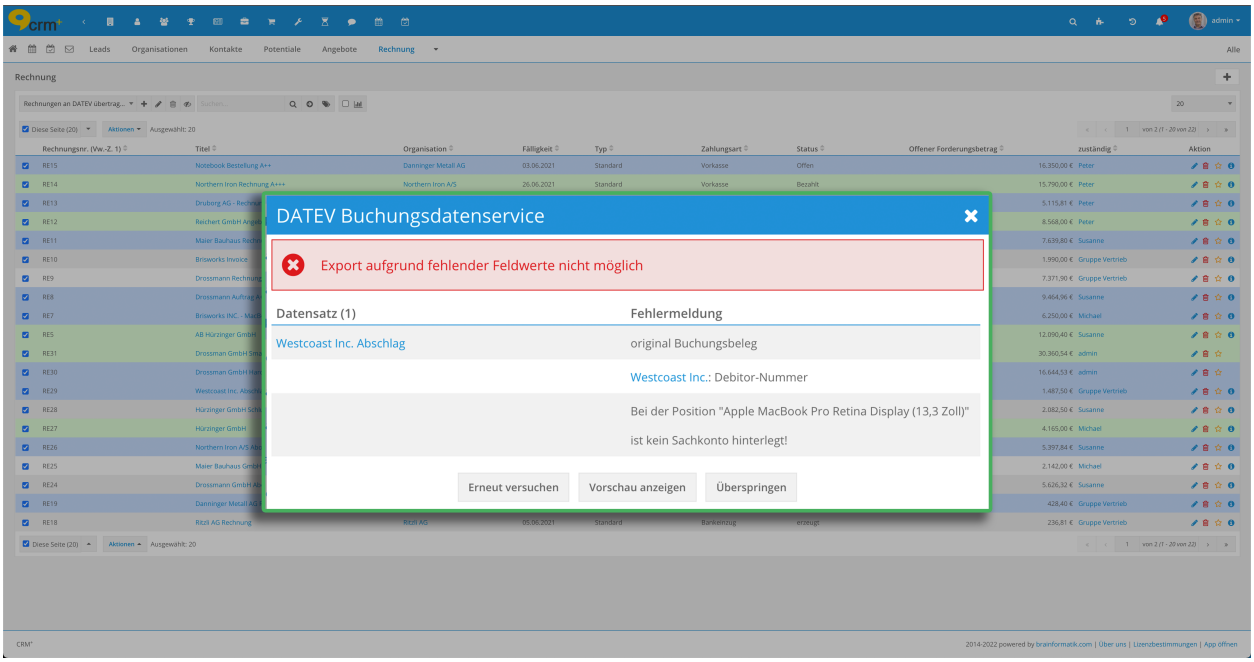
Der letzte Buchungsbeleg wird nur bei der Übertragung der Mahngebühren verwendet (beim Buchungsdatenservice). Wurden die Mahngebühren deaktiviert, werden der letzte Buchungsbeleg beim Buchungsdatenservice nie übertragen.

Bemerkung: Wenn das Add-on DATEV Buchungsdatenservice aktiviert ist, dann ist beim PDF Export die Option „Als Buchungsbeleg verwenden“ standardmäßig aktiv!

Bemerkung: Anfallende Mahngebühren werden in dem Monat übertragen, in dem sie anfallen. In diesem Fall wird der letzte Buchungsbeleg für die Übertragung verwendet.

Fehlermeldungen

Sollte in einem oder mehreren Datensätze(n) Feldwerte fehlen, die einen korrekten Export verhindern, wird dies in einem Popup dargestellt. Es werden hier sowohl die Datensätze (direkt anklickbar mittels Link), als auch detaillierte Fehlermeldungen dargestellt:



Limitierungen

Bemerkung: Bei aktiviertem Add-on „DATEV Buchungsdatenservice“ ist ein Produktblock in Datensätzen des Moduls Eingangsrechnungen zwingend notwendig!

Wurde das Add-on „DATEV Buchungsdatenservice“ aktiviert, ist die Aktion „Eingangsrechnung erfassen“ in den Aktionen der Listenansicht nicht mehr verfügbar, da im Popup zur Schnellerstellung kein Produktblock vorhanden ist. Eingangsrechnungen müssen dann generell über die normale *Erstellansicht* erzeugt werden.

KAPITEL 16

DATEV Rechnungsdatenservice 1.0

16.1 Einführung DATEV

16.1.1 Grundlagen und Funktionen

Die DATEV Schnittstelle in CRM+ basiert auf der internetbasierten Plattform DATEV Unternehmen online.

Die Brainformatik GmbH war der erste CRM-Anbieter mit zertifizierter DATEVconnect online-Schnittstelle.



Zur Nutzung der DATEV Schnittstelle in CRM+, wird das CRM+ Add-on „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ oder(!) „DATEV Buchungsdatenservice“ und ein Mandant bei der Plattform „DATEV Unternehmen online“ benötigt.

Die Add-ons „*DATEV Rechnungsdatenservice 1.0*“ und „*DATEV Buchungsdatenservice*“ gehören nicht zum Standardumfang von CRM+, können jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

Bemerkung: Um sich bei „DATEV Unternehmen online“ anmelden bzw. sich einloggen zu können, wird der Browser „Google Chrome“ oder „Microsoft Edge“ empfohlen (siehe hierzu auch die Datev-Hilfeseiten Empfohlene Browser für DATEV Unternehmen online und Browser und DATEV-Programme). Die Schnittstelle in CRM+ selbst ist plattformübergreifend und nicht browserabhängig.

Des Weiteren wird ein geeignetes Loginverfahren (DATEV SmartLogin, DATEV SmartCard oder DATEV mIDentity) von DATEV benötigt, um sich bei „DATEV Unternehmen online“ anmelden bzw. sich einloggen zu können.

Ein Export von Rechnungen, Eingangsrechnungen, Stornos und Gutschriften aus CRM+ kann, unabhängig vom genutzten Betriebssystem, mit jedem von *CRM+ unterstützen Browser* durchgeführt werden!

16.1.2 Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 vs. DATEV Buchungsdatenservice

Grunsätzlich stehen zwei Add-ons zur Verfügung: „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ und „DATEV Buchungsdatenservice“.
Wieso gibt es zwei unterschiedliche Datev Add-ons und was ist der Unterschied?

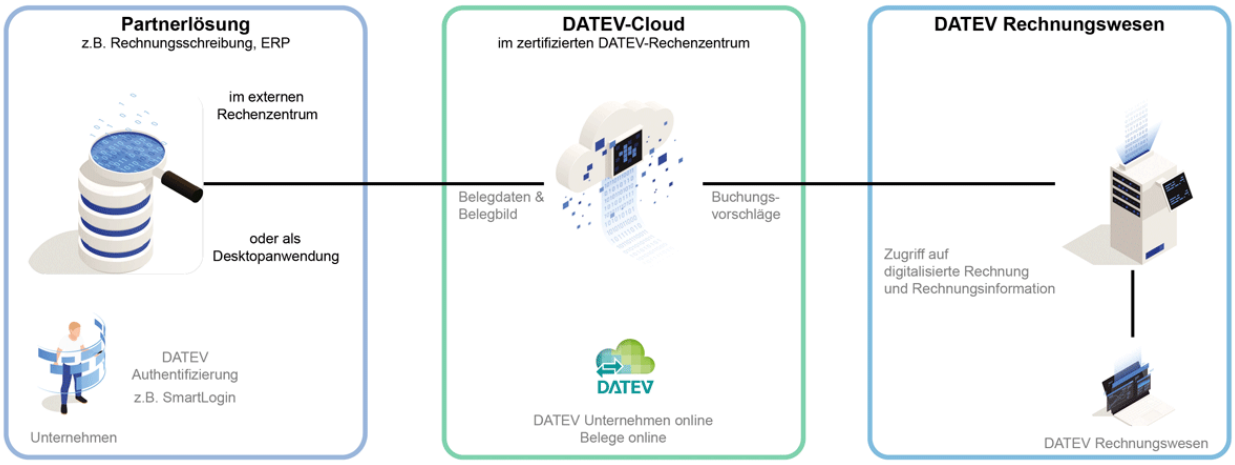
Das Add-on „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ (früher nur „Datev“ benannt) ist bereits seit vielen Jahren in CRM+ implementiert und wird seither auch von zahlreichen Kunden genutzt. DATEV hatte deren API (Schnittstelle) zu einem späteren Zeitpunkt geändert/erweitert. Dies erlaubte die (zusätzliche) Implementierung des Add-ons „DATEV Buchungsdatenservice“. Da das Add-on „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ jedoch seit vielen Jahren von Kunden verwendet wird, ist es nach wie vor verfügbar.

Die wesentlichen Unterschiede der Add-ons sind:

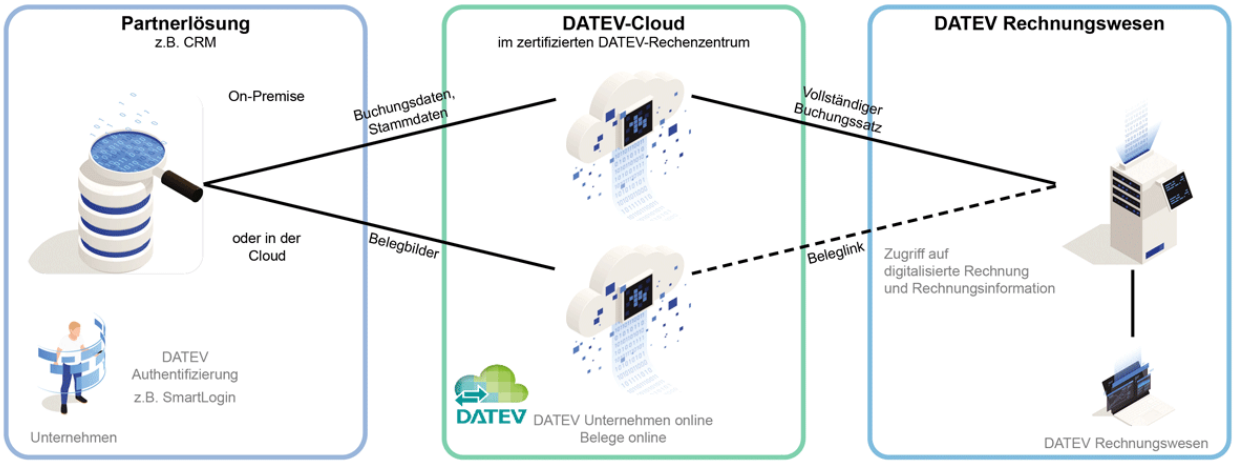
- **„DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“**: überträgt Belege und erzeugt Buchungsvorschläge (sofern Sachkonten konfiguriert sind)
- **„DATEV Buchungsdatenservice“**: überträgt vollständige Buchungssätze/-stapel und die Stammdaten der Kreditoren/Debitoren

Grafische Darstellung der unterschiedlichen Prozesse je Add-on:

Prozessgrafik Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0:



Prozessgrafik Add-on DATEV Buchungsdatenservice:

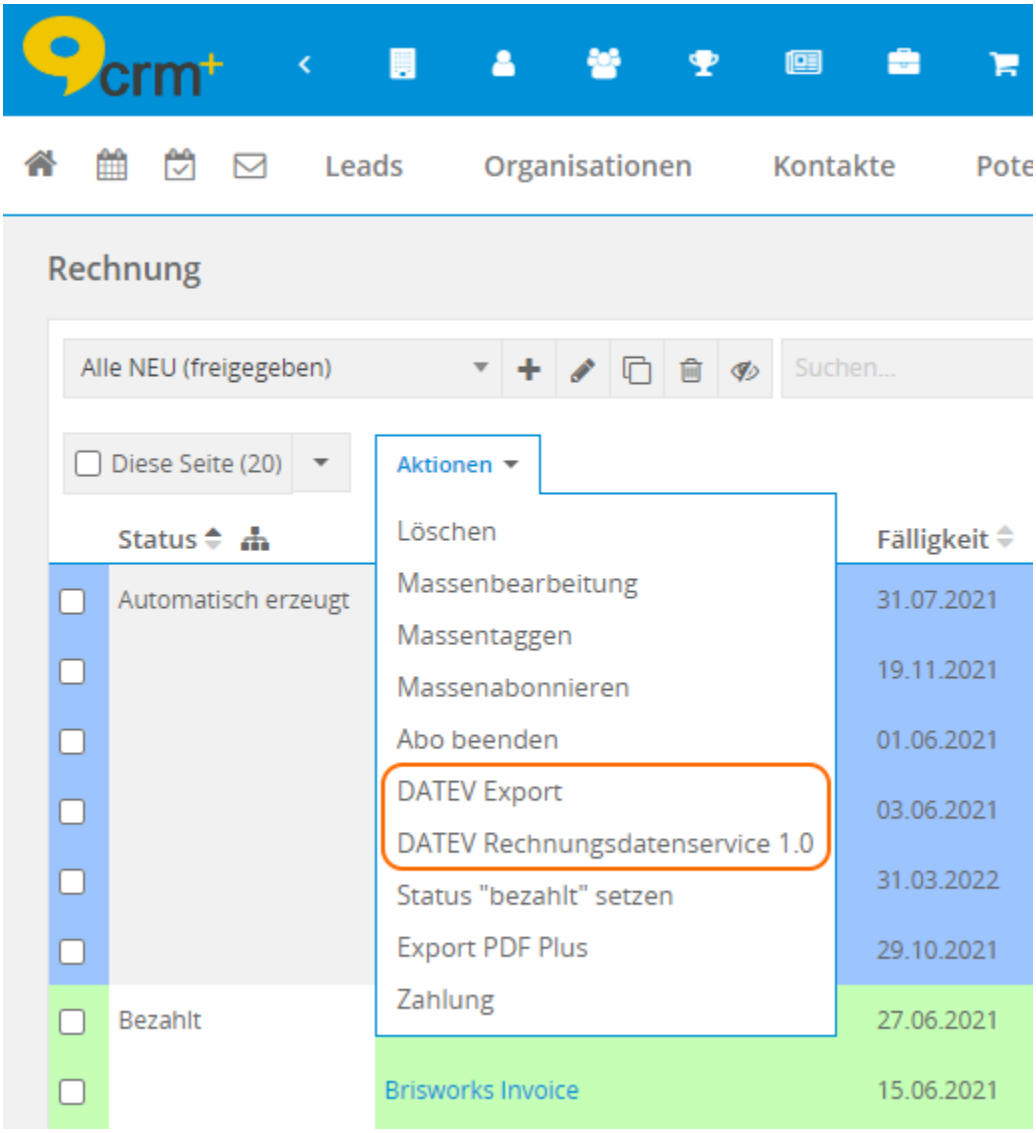


Der Vorteil liegt hier klar beim Add-on „DATEV Buchungsdatenservice“: Wurden die Daten zu Beginn einmal sorgfältig in CRM+ eingepflegt, geht auch am Ende die Buchhaltung schneller. Buchungssätze werden vollständig zu DATEV übertragen. So fällt in der eigenen Buchhaltung, oder in der externen Steuerkanzlei, weniger Arbeit an und das Unternehmen profitiert von enormer Kostenersparnis.

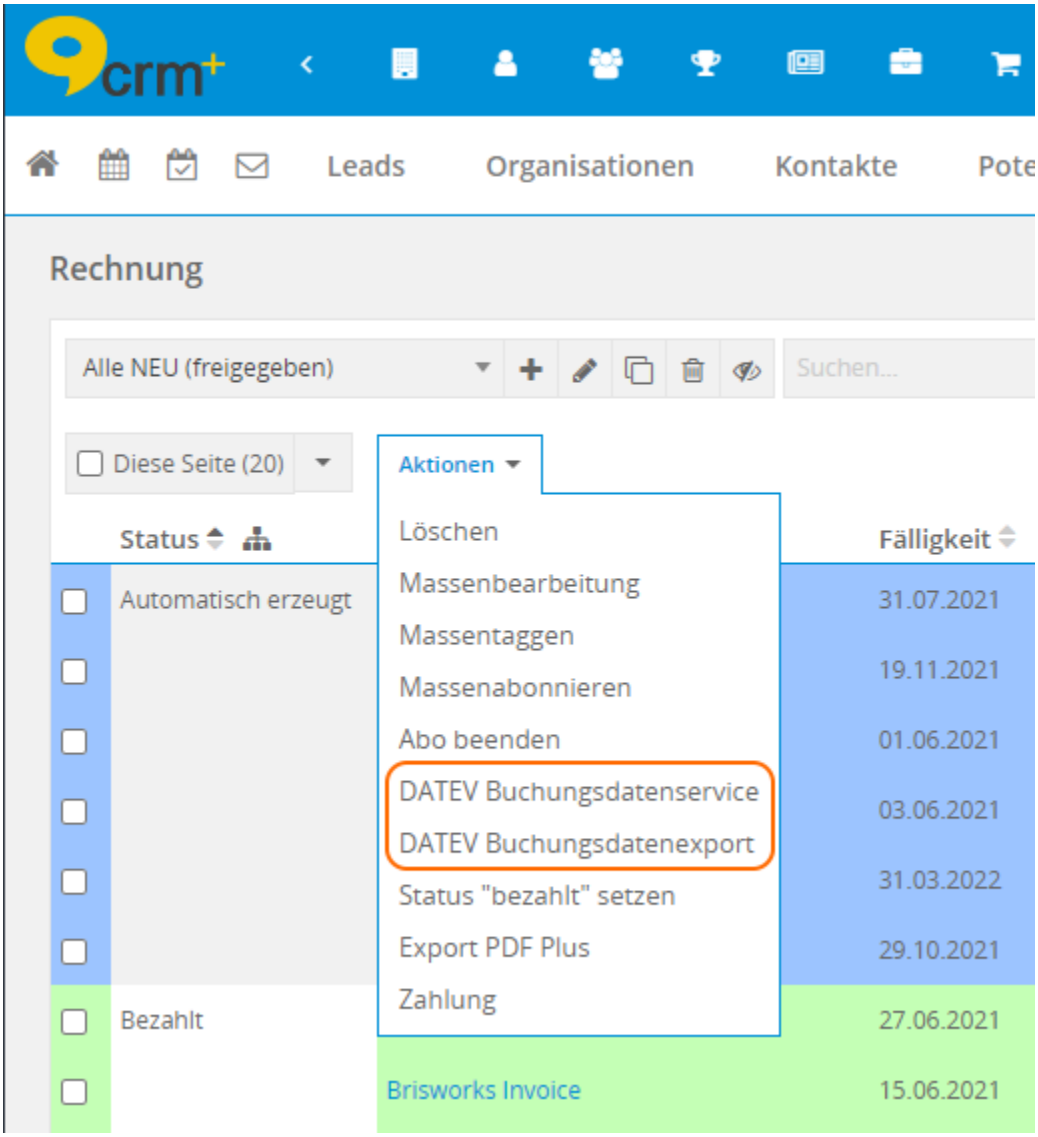
Die Vorgehensweise des Exports innerhalb von CRM+ ist jedoch bei beiden Add-ons mehr oder weniger identisch: In der Listenansicht der Module *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* können markierte Datensätze mittels Aktionen exportiert werden, welche sich jedoch je nach genutzem Add-on unterscheiden:

	DATEV Rechnungsdatenservice 1.0	DATEV Buchungsdatenservice
Aktionen	• DATEV Export • DATEV Rechnungsdatenservice 1.0	• DATEV Buchungsdatenservice • DATEV Buchungsdatenexport

Add-on „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ - Aktionen „DATEV Export“ und „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“:



Add-on „DATEV Buchungsdatenservice“ - Aktionen „DATEV Buchungsdatenservice“ und „DATEV Buchungsdatenexport“:



Die Funktionalitäten des Add-ons „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ werden nachfolgend beschrieben, die des Add-ons „DATEV Buchungsdatenservice“ sind im Handbuch im Abschnitt „*DATEV Buchungsdatenservice*“ verfügbar.

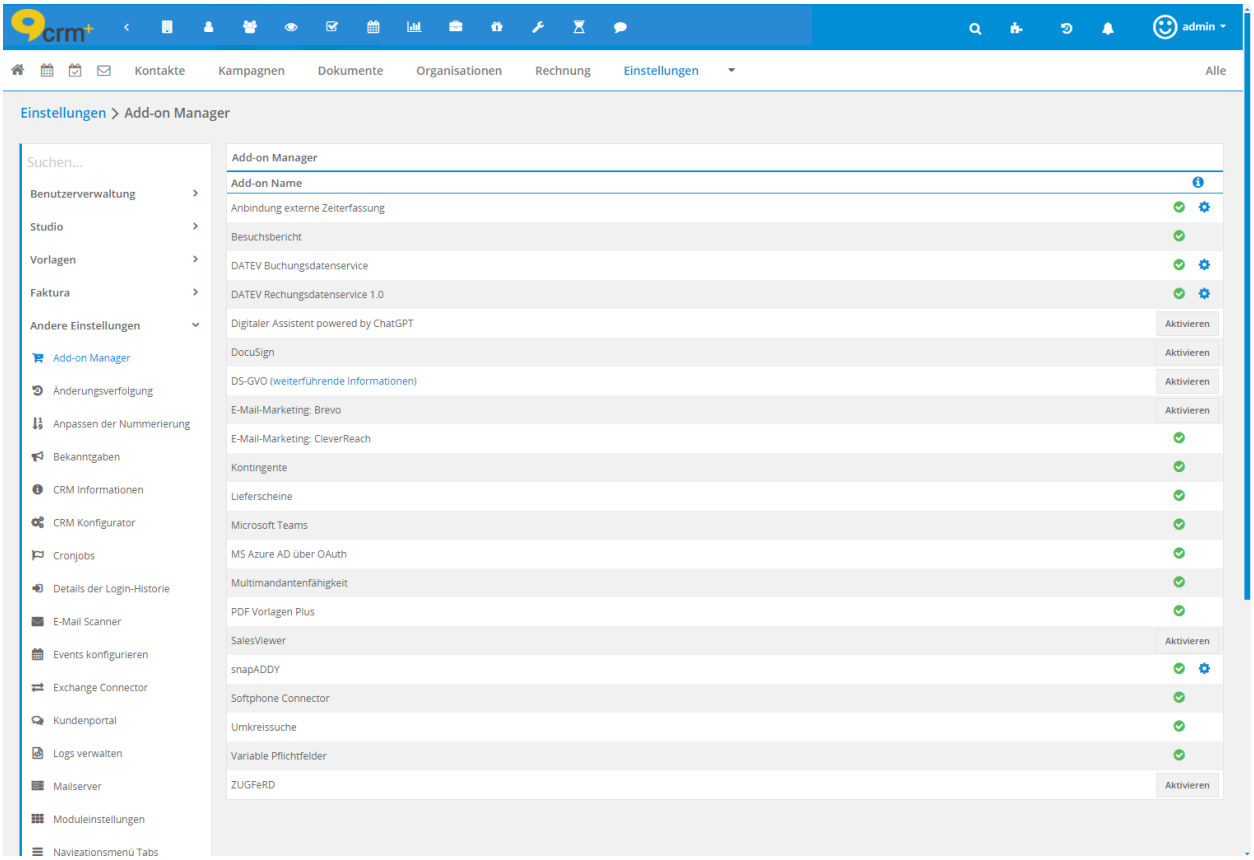
16.2 Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0

16.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen*

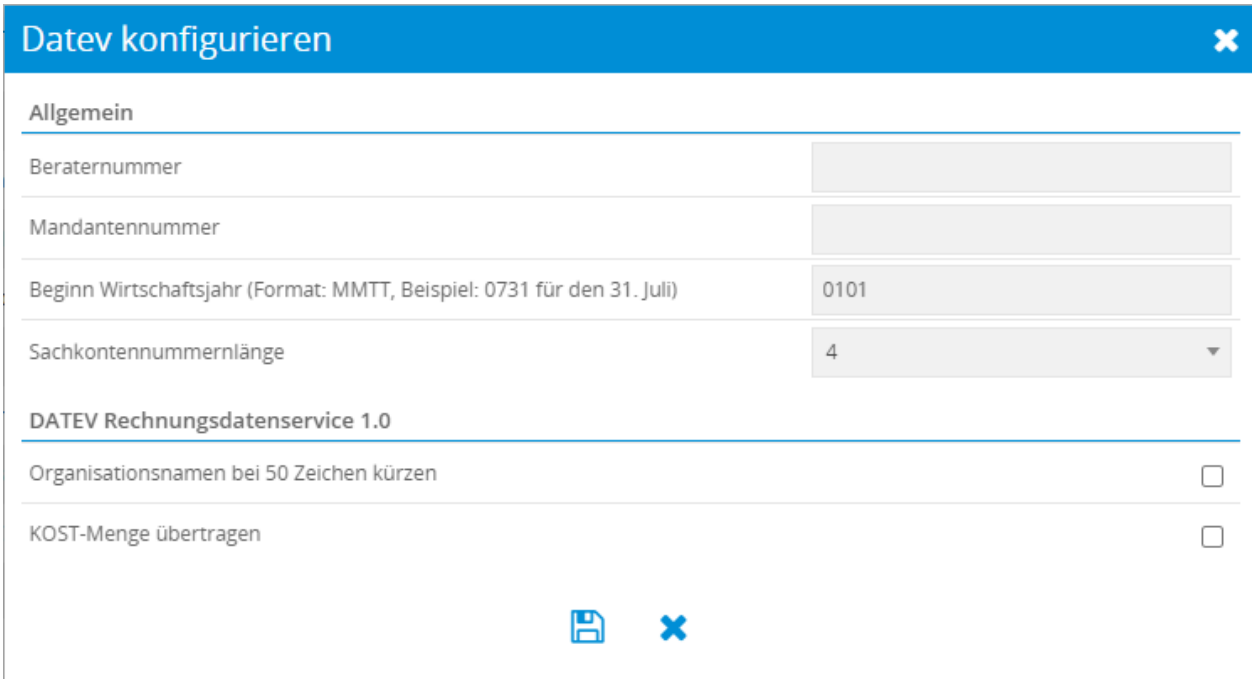
Einstellungen im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



16.2.2 Globale Einstellungen zum DATEV Rechnungsdatenservice 1.0

Add-on Manager

Wird in den globalen Einstellungen in der Übersicht der Add-ons im *Add-on Manager* das Icon „Zahnrad“ beim Add-on „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ angeklickt, öffnet sich das Popup „Datev konfigurieren“:



Für die allgemeinen Einstellungen stehen folgende Felder zur Verfügung:

- Beraternummer
- Mandantennummer
- Beginn Wirtschaftsjahr (Format: MMTT, Beispiel: 0731 für den 31. Juli)
- Sachkontennummernlänge (Auswahlliste mit numerischen Werten)

Für die speziellen Einstellungen von DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 stehen folgende Felder zur Verfügung:

- Organisationsnamen bei 50 Zeichen kürzen (Checkbox)
- KOST-Menge übertragen (Wertangabe zu einer bestimmten Bezugsgröße für eine Kostenstelle wie z.B. km, % usw. - Checkbox. Wird aus der „Menge“ der Produktposition(en) ermittelt.)

Sichtbarkeit der Listenansicht-Aktion

Für das Add-on „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ gibt es grundsätzlich zwei Aktionen („DATEV Export“ und „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“) in den Faktura-Modulen.
Da i.d.R. nur eine der Aktionen in den Listenansichten genutzt/benötigt wird, ist es sinnvoll die nicht benötigte Aktion mittels der Rechteeinstellungen auszublenden, bzw. für Benutzer, welche keinen Datev-Export durchführen sollen, die Aktionen komplett zu deaktivieren.
Detaillierte Informationen hierzu siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltung*.

Bemerkung: Bei Erwerb und Aktivierung des Add-ons ist die Aktion „DATEV Export“ standardmässig in allen Profilen ausgeblendet. Die Aktion „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ ist hingegen in allen Profilen aktiviert.

In *Globale Einstellungen - Profile* sind bei den Modulen *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* im Bereich „Werkzeuge zur Anzeige“ die Punkte (Aktionen) „DATEV Export“ und „DATEV Rechnungsda-

tenservice 1.0“ vorhanden. Sind diese mit einem Haken versehen, so haben alle Benutzer auf die das Profil angewendet wurde, das Recht einen DATEV-Export durchzuführen.

Unternehmensinformationen

Bevor Sie Ihren ersten Export starten, müssen Sie sicherstellen, dass in den Unternehmensinformationen (siehe Abschnitt *Unternehmensinformationen* im Handbuch) Ihre korrekte Firmenadresse hinterlegt ist.

Zu den Unternehmensinformationen zählen folgende Felder:

- Name
- Ort
- PLZ
- Straße*
- Länderkürzel
- Telefon*
- Fax*
- E-Mail Adresse*

* = optional

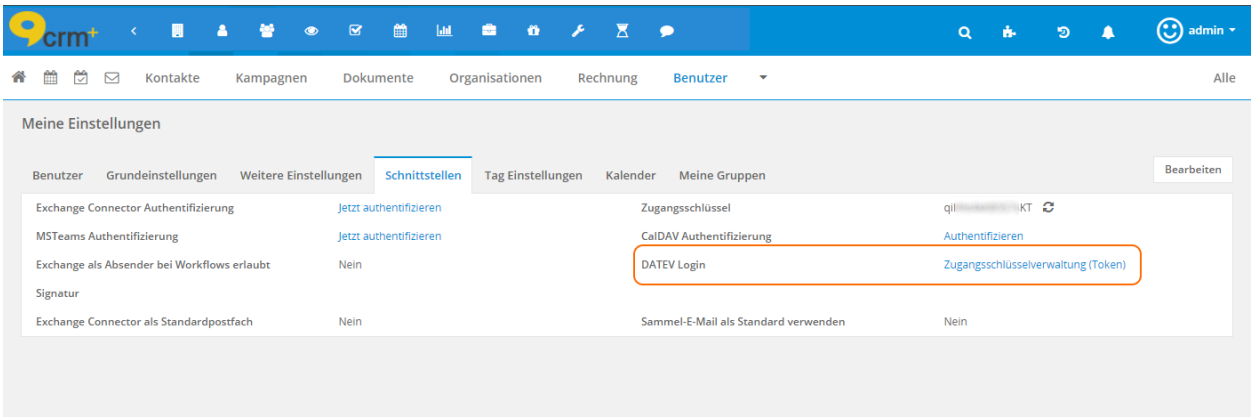
AGB - Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die „AGB - Allgemeine Geschäftsbedingungen“, welche ebenfalls für den DATEV Export benötigt werden, müssen in *Globale Einstellungen - Vorlagen - Unternehmensinformationen* im Block „Geschäftsbedingungen“ eingetragen werden.

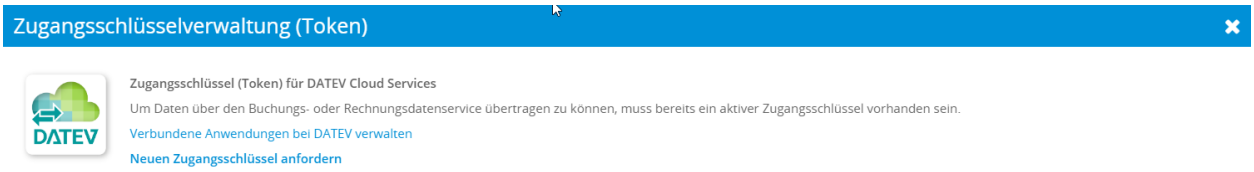
Bei der Erstellung einer Rechnung etc. werden diese dann autom. in das Feld „AGB“ des Datensatzes übernommen.

16.2.3 Benutzereinstellungen zum DATEV Rechnungsdatenservice 1.0

Jeder Benutzer, der das Add-on nutzen möchte, benötigt für den DATEV Login einen persönlichen Zugangsschlüssel.
Dieser Zugangsschlüssel kann in *Meine Einstellungen - Tab Schnittstellen* unter dem Einstellungspunkt „DATEV Login“ mittels des Aktionen-Links „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“ erzeugt werden:



Nach dem Anklicken des Aktionen-Links öffnet sich das Popup „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“:



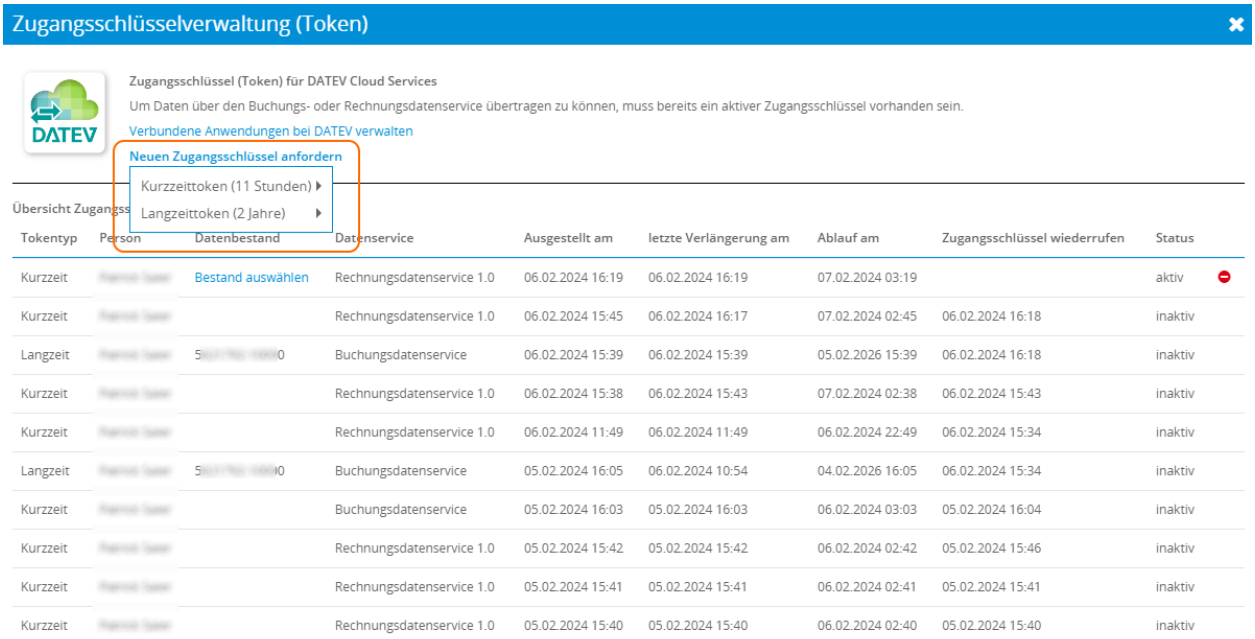
Bevor das Add-on das erste Mal genutzt wird, sind hier entsprechend noch keine Einträge ersichtlich.

Im oberen Bereich finden sich zwei Aktionen-Links:

- *Verbundene Anwendungen bei DATEV verwalten*
- *Neuen Zugangsschlüssel anfordern*

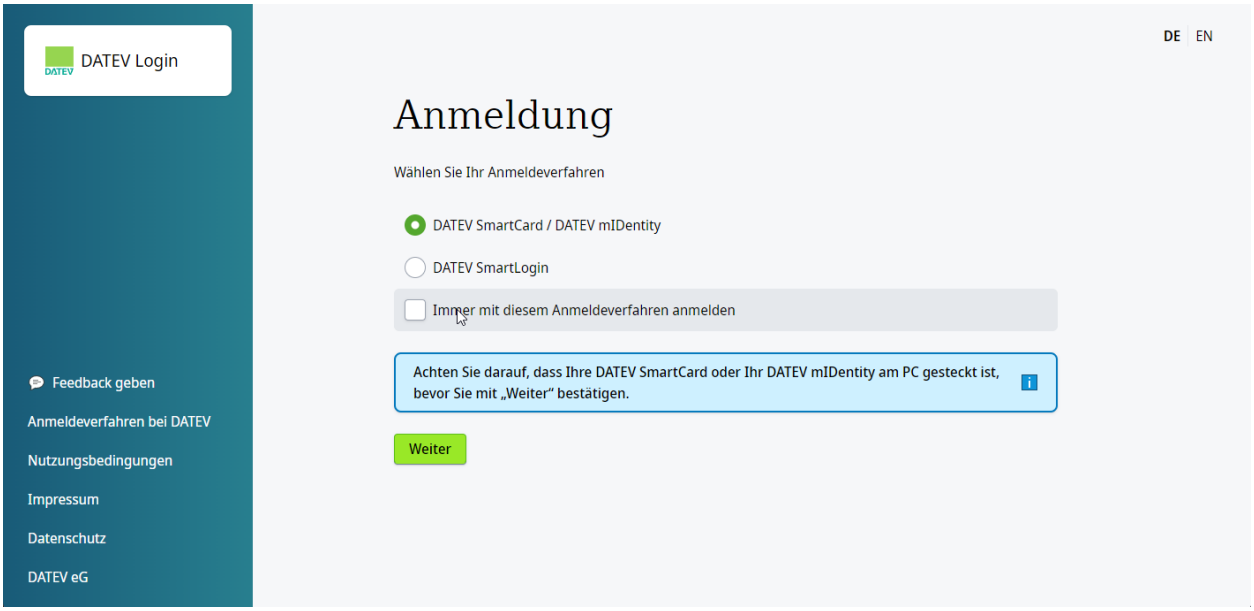
Aktionen-Link „Neuen Zugangsschlüssel anfordern“

Nach dem Anklicken des Aktionen-Links öffnet sich ein Flyout-Menü, in welchem entweder ein Kurzzeittoken (Gültigkeitsdauer 11 Stunden), oder Langzeittoken (Gültigkeitsdauer 2 Jahre) angefordert werden kann:



Zur Unterstützung mehrerer Mandanten öffnet sich vor der Anforderung eines Langzeittokens eine Maske (Popup „Bestandsdaten“) zur Eingabe von Berater- und Mandantennummer.

Der Aktionen-Link „Verbundene Anwendungen bei DATEV verwalten“ öffnet in einem neuen *Browser Tab* die Seite „DATEV Login“:



Es stehen hier zwei Anmeldeverfahren zur Auswahl:

DATEV SmartCard / DATEV mIDentity

DATEV SmartCard / DATEV mIDentity ermöglicht den gesicherten Zugang zu den Anwendungen des DATEV-Rechenzentrums. Die DATEV SmartCard wird zum Beispiel in den Kartenleser DATEV mIDentity-Stick eingelegt. Die Nutzung ist mit dem DATEV Sicherheitspaket auf einem Windows-PC möglich.

Es wird hier der Browser „Edge“ von Microsoft oder „Google Chrome“ auf einem Windows-PC vorausgesetzt, um sich bei DATEV Unternehmen online anmelden zu können. Als „Smartcard“ fungiert hier ein von DATEV zur Verfügung gestellter USB Stick.

Detaillierte Informationen zur DATEV SmartCard siehe DATEV Onlinehilfe.

DATEV SmartLogin

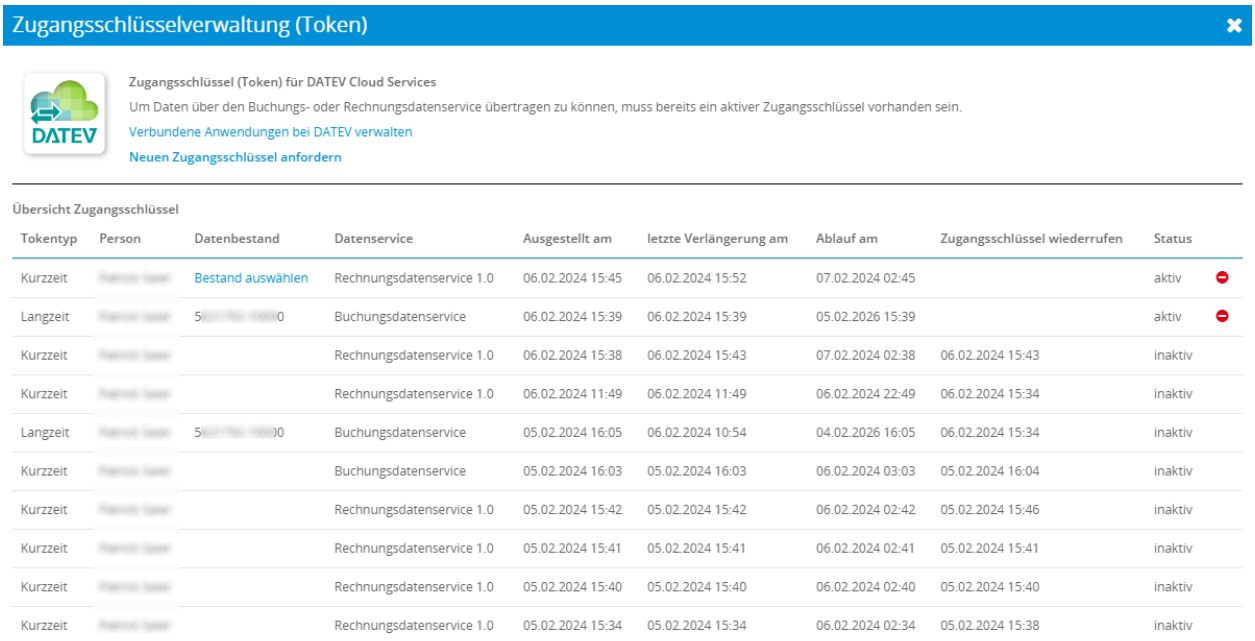
DATEV SmartLogin ist ein Authentifizierungsverfahren für Online-Anwendungen mittels einer Smartphone-App (Smartphone oder Tablet mit einem Google Android oder Apple iOS-Betriebssystem) unter Verwendung eines QR-Codes.

Bemerkung: Bitte beachten Sie, dass sich mittels der Smartphone-App jeweils immer nur eine Person authentifizieren kann.

Detaillierte Informationen zu DATEV SmartLogin siehe DATEV Onlinehilfe SmartLogin.

Nach der Auswahl der Anmeldungsart und dem Klicken auf den Button „Weiter“ müssen der Anwendung „CRM Datenservice“ noch die erforderlichen Berechtigungen erteilt werden.

Nach der Anforderung eines Tokens - egal ob „Kurzzeittoken (11 Stunden)“ oder „Langzeittoken (2 Jahre)“ - wird nach einer Prüfung das Tokens im Popup „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“ mit dem Status „aktiv“ angezeigt:

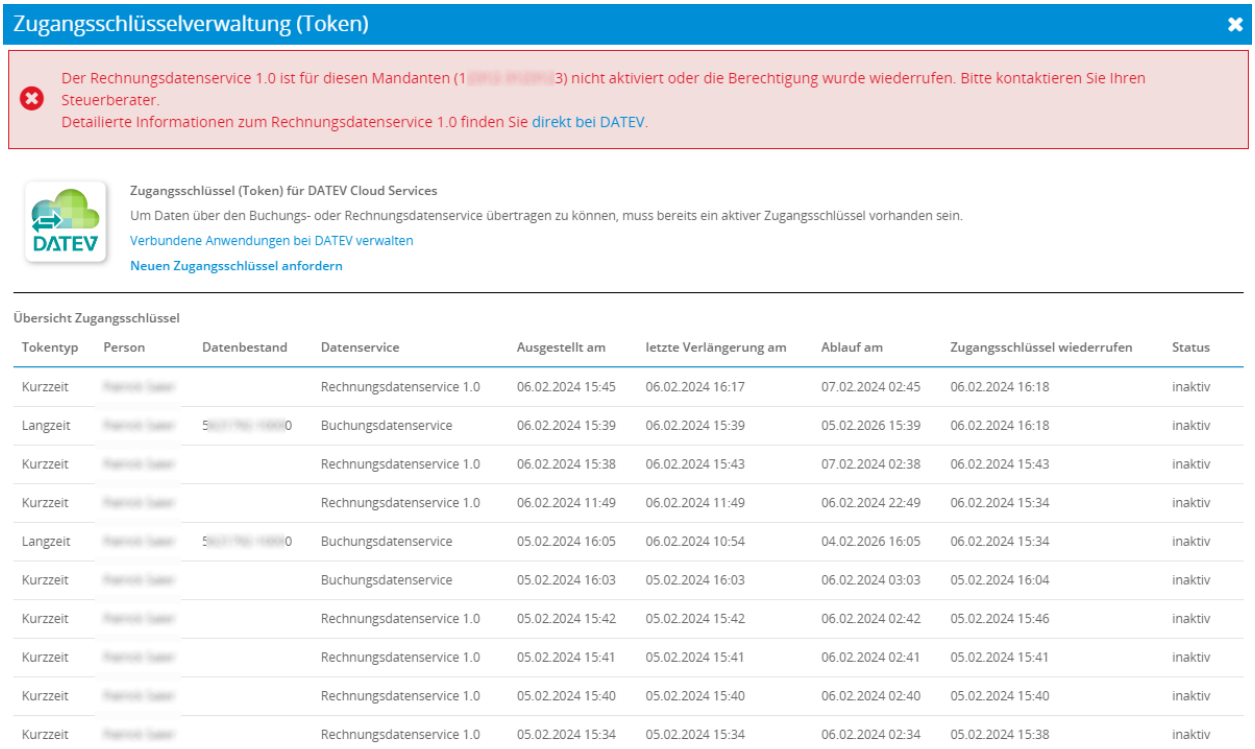


Bemerkung:

Der Screenshot stammt aus einem Testsystem der Brainformatik GmbH. Es sind Einträge zu Kurz- und Langzeittokens sowie zum Datenservice „Rechnungsdatenservice 1.0“ und „Buchungsdatenservice“ ersichtlich.

Diese Einträge dienen nur den nachfolgenden Erläuterungen. In der Praxis gibt es im Regelfall nur Einträge zu einem Datenservice (*DATEV Rechnungsdatenservice 1.0* oder *DATEV Buchungsdatenservice*).

Wenn die Prüfung zur Anforderung eines Tokens nicht bestanden wird, wird eine Fehlermeldung mit einem entsprechenden Hinweis auf die Ursache angezeigt:



Im Popup „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“ werden alle - auch inaktive - Tokens im Bereich „Übersicht Zugangsschlüssel“ tabellarisch aufgelistet (max. 10 Einträge).

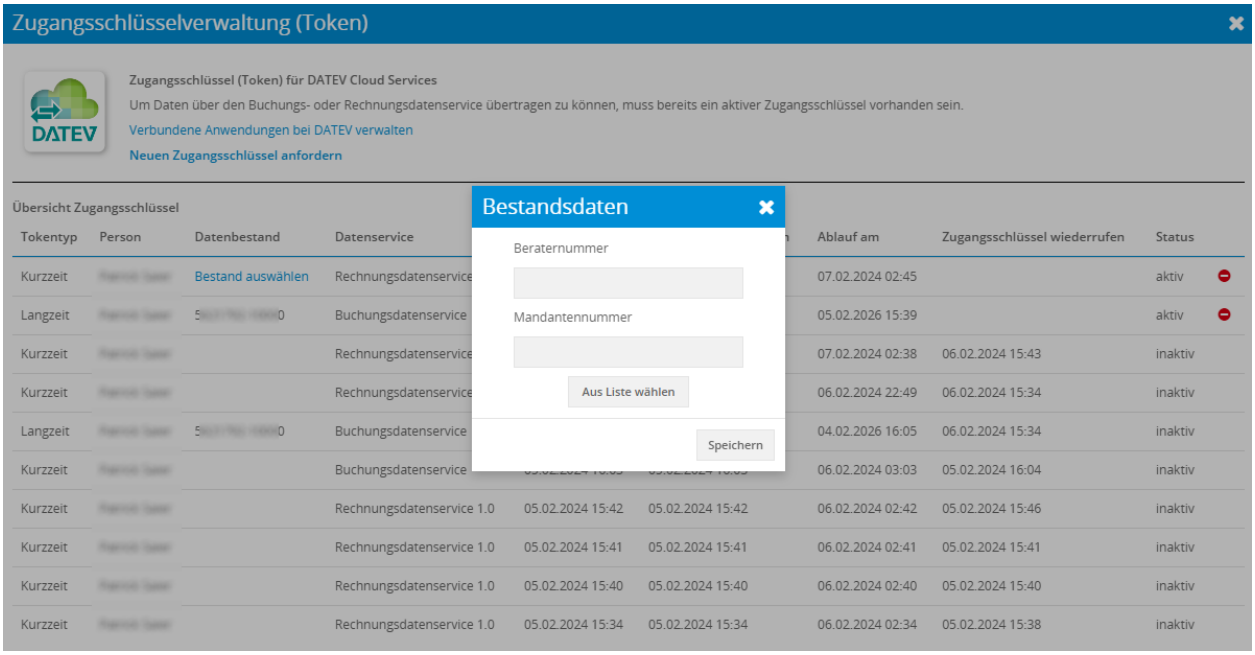
Die Übersichtstabelle zeigt folgende Spalten:

- **Tokentyp** - Anzeige um welchen Tokentyp es sich handelt: Kurzzeittoken oder Langzeittoken
- **Person** - Vor- und Nachname der Person, auf die das DATEV Zugangsmedium (SmartLogin oder SmartCard) registriert ist
- **Datenbestand** - Anzeige für welchen Datenbestand das Token seine Gültigkeit hat. Angezeigt wird hier entweder die Berater- und Mandantennummer (bei einem Langzeittoken), oder der Aktionen-Link *„Bestand auswählen“* (bei einem Kurzzeittoken). Wenn schon ein Bestand gewählt wurde, wird hier auch der Bestand inkl. Icons zum Bearbeiten und Löschen angezeigt.
- **Datenservice** - Anzeige des verwendeten Datenservices (DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 oder DATEV Buchungsdatenservice)
- **Ausgestellt am** - Datum und Uhrzeit der Ausstellung des Tokens
- **letzte Verlängerung am** - Datum und Uhrzeit der Verlängerung des Tokens. Technisch haben die Tokens nur eine Laufzeit von 15 Minuten, und werden deshalb automatisch regelmäßig erneuert. Die Tokens können maximal bis zur allg. Gültigkeitsdauer verlängert werden (Kurzzeittoken 11 Stunden, Langzeittoken 2 Jahre).
- **Ablauf am** - Datum und Uhrzeit wann das Token seine Gültigkeit verliert
- **Zugangsschlüssel wiederrufen** - Datum und Uhrzeit wann das Token wiederrufen wurde, siehe Abschnitt *Zugangsschlüssel wiederrufen*
- **Status** - Status des Tokens (aktiv oder inaktiv)

Aktionen-Link „Bestand auswählen“

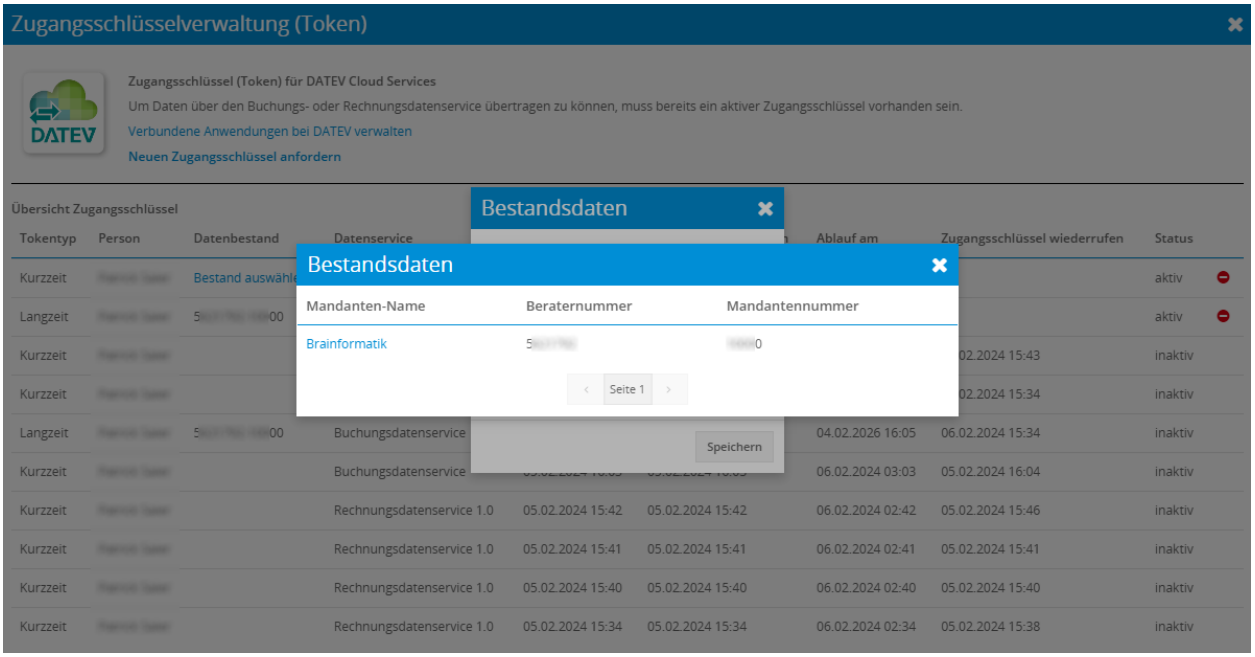
Bemerkung: Der Aktionen-Link „Bestand auswählen“ ist grundsätzlich nur bei einem Kurzzeittoken verfügbar!

Nach dem Anklicken des Aktionen-Links öffnet sich das Popup „Bestandsdaten“:



Wurden in den Add-on Einstellungen im *Add-on Manager* Berater- und Mandantennummer bereits eingetragen, werden diese im Popup automatisch übernommen.

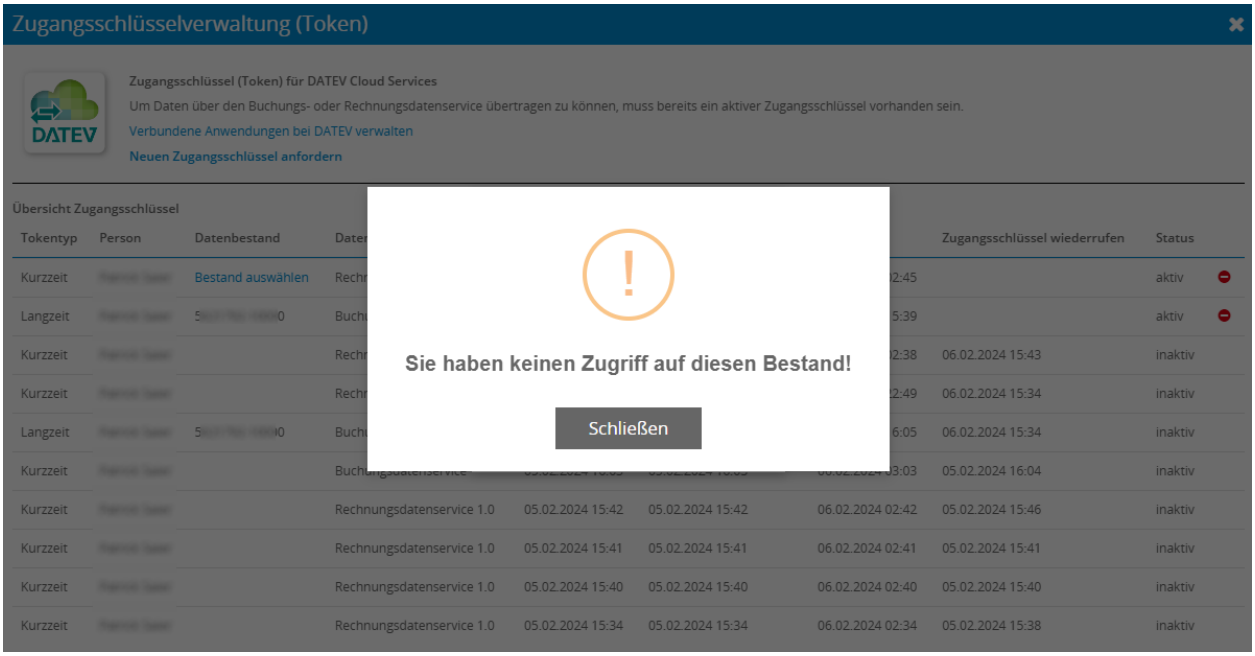
Sollten die Felder Berater- und Mandantennummer nicht vorausgefüllt sein, kann mittels des Buttons „Aus Liste wählen“ der Mandant gewählt werden. Es öffnet sich hier ein weiteres Popup „Bestandsdaten“:



Durch Anklicken des Mandanten-Namens werden dann die Berater- und Mandantennummer in das erste

Popup „Bestandsdaten“ eingetragen. Nach dem Anklicken des Buttons „Speichern“ im ersten Popup „Bestandsdaten“ werden diese übernommen und im Popup „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“ anstatt des Aktionen-Links *„Bestand auswählen“* in der Spalte „Datenbestand“ angezeigt.

Wurden bei der manuellen Eingabe die Berater- und Mandantennummer nicht korrekt eingetragen, wird ein entsprechender Hinweis angezeigt:



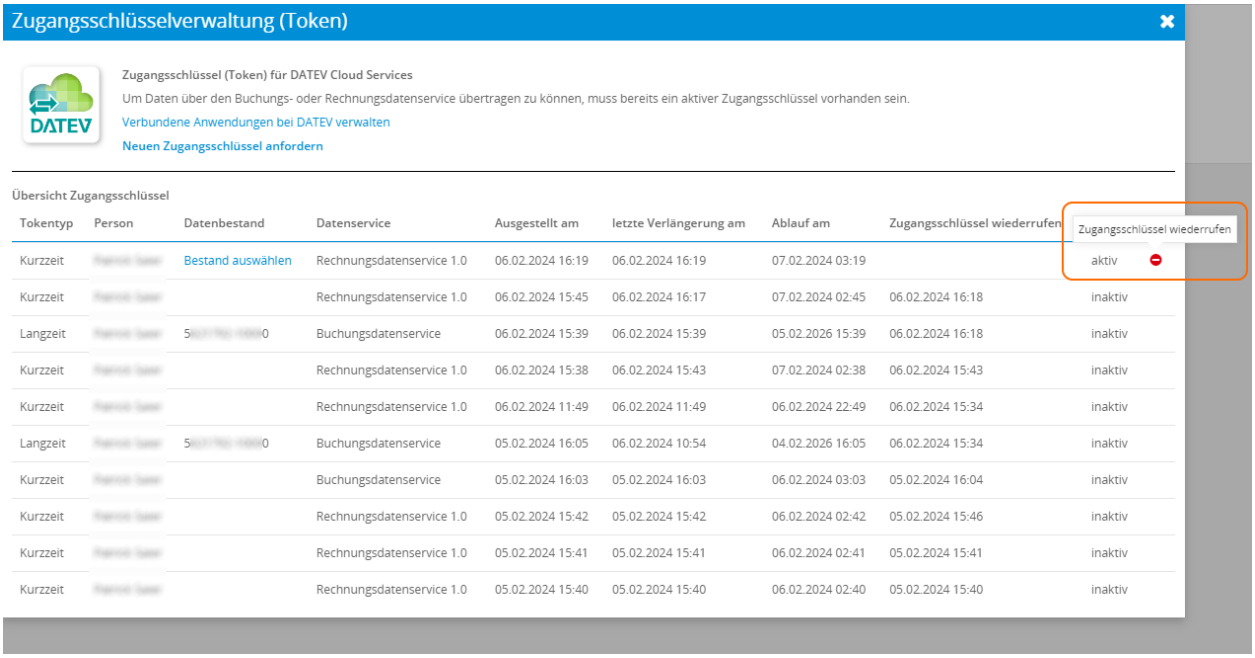
In diesem Fall muss die Berater- und Mandantennummer geprüft und entsprechend korrigiert werden.

Zugangsschlüssel wiederrufen

Zugangsschlüsselverwaltung (Token) verlieren nach einer festgelegten Zeit ihre Gültigkeit. Die Gültigkeitsdauer ist abhängig von der Art des Tokens (Kurzzeittoken oder Langzeittoken).

- Kurzzeittoken: 11 Stunden oder nach einem Logout des Benutzers
- Langzeittoken 2 Jahre oder nach dem Anfordern eines Kurzzeittokens

Aus Sicherheitsgründen wurde die Möglichkeit implementiert, bei noch gültigen (aktiven) Zugangsschlüsseln (Token) diese auch manuell zu wiederrufen.
Im Popup „Zugangsschlüsselverwaltung (Token)“ befindet sich bei Zugangsschlüsseln (Token) in der Spalte „Status“ ein entsprechendes Aktionen-Icon:



Nach dem Anklicken des Aktionen-Icons wird der Zugangsschlüssel ungültig und in der Spalte „Status“ als „inaktiv“ angezeigt.

Generelle Infos zu Zugangsschlüsseln (Token)

Bitte beachten Sie die folgenden Informationen zu Zugangsschlüsseln (Token):

- Token werden in der CRM+ Datenbank verschlüsselt gespeichert
- inaktive Token werden aus der CRM+ Datenbank gelöscht
- pro CRM+ Benutzer und Datenservice (*DATEV Rechnungsdatenservice 1.0* und *DATEV Buchungsdatenservice*) kann nur ein Token vorhanden sein
- ist ein Langzeittoken vorhanden, wird beim Anfordern eines Kurzzeittokens das Langzeittoken gelöscht

Aktionen-Link „Verbundene Anwendungen bei DATEV verwalten“

Nach dem Anklicken von „Verbundene Anwendungen bei DATEV verwalten“ öffnet sich - falls Sie noch nicht angemeldet sind - ebenfalls wie beim Aktionen-Link „*Neuen Zugangsschlüssel anfordern*“ die Seite „DATEV Login“.

Bemerkung: Prinzipiell ist der Aktionen-Link „Verbundene Anwendungen bei DATEV verwalten“ nicht zwingend notwendig, wurde jedoch aufgrund von Vorgaben seitens Datev implementiert.

16.2.4 Moduleinstellungen zum DATEV Rechnungsdatenservice 1.0

Neben den Standard-Pflichtfeldern in CRM+ werden für den DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 - abhängig vom jeweiligen Modul - noch weitere Felder benötigt.

Standard-Pflichtfelder sind jeweils mit einem roten Stern in der Bearbeitungsansicht eines Datensatzes gekennzeichnet und sind zwingend erforderlich, um einen Datensatz speichern zu können.

Es gibt hierbei sowohl Pflichtfelder, welche systembedingt als solche definiert sind, als auch Felder, die ggf. durch eine entsprechende Kennzeichnung im *Modulmanager* als Pflichtfelder definiert wurden.

Modulspezifische Pflichtfelder

Felder welche für den DATEV-Export benötigt werden, bzw. Felder welche zu DATEV übertragen werden, sind modulabhängig und können der folgenden Tabelle entnommen werden:

Rechnungen	Eingangsrechnungen	Gutschriften	Stornos
Rechnungsdatum	Eingangsdatum	Gutschriftdatum	Rechnungsdatum
Rechnungsnr.	Eingangsrechnungsnr.	Gutschriftnr.	Stornonr.
Rechnungsadresse: Straße*	Lieferant (Straße, Hausnummer, PLZ und Ort)*	Rechnungsadresse: Straße*	Rechnungsadresse: Straße*
Rechnungsadresse: Ort	•	Rechnungsadresse: Ort	Rechnungsadresse: Ort
Rechnungsadresse: PLZ	•	Rechnungsadresse: PLZ	Rechnungsadresse: PLZ
Rechnungsadresse: Länderkürzel*	•	Rechnungsadresse: Länderkürzel*	Rechnungsadresse: Länderkürzel*
Telefon*	•	Telefon*	Telefon*
Fax*	•	Fax*	Fax*
E-Mail Adresse*	•	E-Mail Adresse*	E-Mail Adresse*
AGB	AGB	AGB	AGB
Kostenstelle*	Kostenstelle*	Kostenstelle*	Kostenstelle*
Sachkonto*	Sachkonto*	•	•
original Buchungsbeleg	original Buchungsbeleg	original Buchungsbeleg	original Buchungsbeleg
Organisation oder Kontakt	•	Organisation oder Kontakt	Organisation oder Kontakt
Währung	Währung	Währung	Währung
Nettobetrag	Nettobetrag (wird vom System aus Betrag und Steuer berechnet)	Nettobetrag	Nettobetrag
Steuerbetrag	Steuerbetrag	Steuerbetrag	Steuerbetrag
Bruttobetrag	Bruttobetrag	Bruttobetrag	Bruttobetrag
Produktposition(en): Name	•	Produktposition(en): Name	Produktposition(en): Name
Produktposition(en): Steuer-Prozent	•	Produktposition(en): Steuer-Prozent	Produktposition(en): Steuer-Prozent
Produktposition(en): Positions-Netto	•	Produktposition(en): Positions-Netto	Produktposition(en): Positions-Netto
Produktposition(en): Positions-Steuer	•	Produktposition(en): Positions-Steuer	Produktposition(en): Positions-Steuer
Produktposition(en): Positions-Brutto	•	Produktposition(en): Positions-Brutto	Produktposition(en): Positions-Brutto

* = optional

Bemerkung:

In den Modulen Organisationen und Lieferanten kann in den Feldern „Debitor-Nummer“ (Modul Organisationen) und Kreditor-Nummer (Modul Lieferanten) eine entsprechende Nummer hinterlegt

werden. Die Felder sind keine Pflichtfelder, die Angabe der Nummern ist optional.

Ist nun z.B. eine Rechnung zu einer Organisation referenziert und ist bei dieser Organisation das Feld „Debitor-Nummer“ gefüllt, dann wird diese Nummer ebenfalls an DATEV übertragen. Hierbei ist zu beachten, dass die hinterlegten Nummern in CRM+ dem DATEV Nummernkreis entsprechen müssen, da ansonsten eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt wird.

Die jeweiligen Nummern müssen sich innerhalb eines bestimmten Nummernkreises befinden:
Debitor-Nummer (Organisation): 10000 - 69999
Kreditoren-Nummer (Lieferanten): 70000 - 99999

Bemerkung:

Im Modul Eingangsrechnungen ist das Feld „Zahlungsart“ (Auswahlliste) verfügbar.

Im Modul Lieferanten gibt es den zusätzlichen Block „Kreditornummer nach Zahlungsart“, in welchem die Felder „Zahlungsart“ (Auswahlliste) und „Kreditor-Nummer“ (Zahlfeld) vorhanden sind. Es können - abhängig von der Zahlungsart - verschiedene Kreditorennummern hinterlegt werden.

16.2.5 Nutzung

In der Listenansicht der Module *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* können markierte Datensätze mittels Aktionen exportiert werden.

Bemerkung:

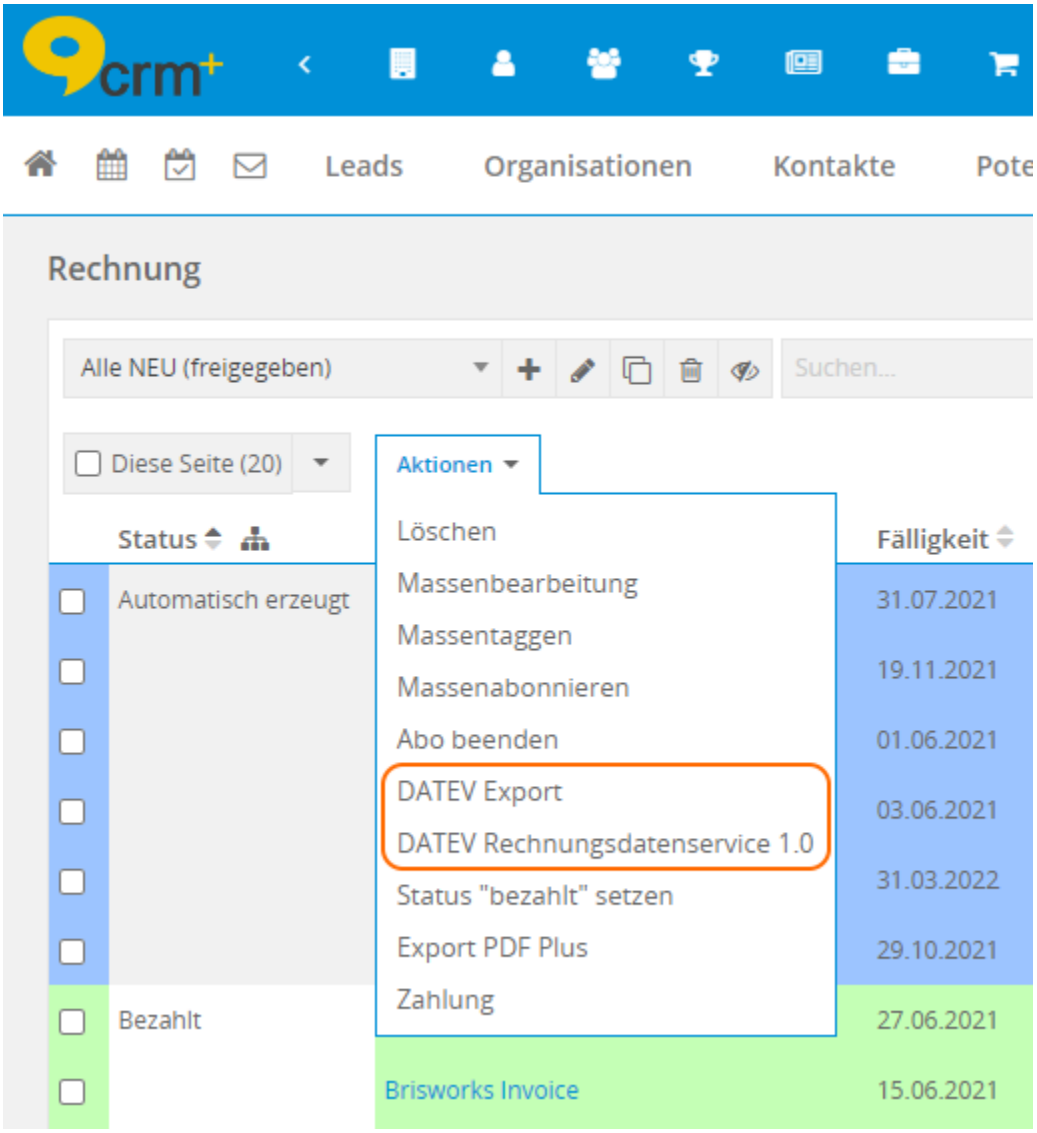
Um Daten über den Rechnungsdatenservice übertragen zu können, muss ein aktiver Zugangsschlüssel (Kurz- oder Langzeittoken) vorhanden sein.
Sollte vor einem Export kein Zugangsschlüssel vorhanden sein, wird eine entsprechende Meldung angezeigt.



Wird der Button „Bestätigen“ angeklickt, öffnet sich in einem neuen *Browser Tab* die Seite „DATEV Login“. Nach dem Login schließt sich der Browser Tab des DATEV Logins und es wird wieder die Listenansicht des Moduls angezeigt.

Aktionen in Listenansicht

Für das Add-on „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ gibt es grundsätzlich zwei Aktionen („DATEV Export“ und „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“) in den Faktura-Modulen.



Aktion „DATEV Export“

„DATEV Export“ ist die einfachste Form der Datenübertragung zu DATEV. Der Export erzeugt eine *Zip-Datei* (komprimierte Datei), welche separat an DATEV übertragen werden muss.

Die Übertragung der Belege muss separat mittels des Programms “DATEV Belegtransfer” durchgeführt werden. Weitere Informationen zum Programm „DATEV Belegtransfer“ erhalten Sie direkt bei DATEV oder Ihrem Steuerberater.

Warnung: Das Programm „DATEV Belegtransfer“ kann nur auf einem Windows PC installiert werden.

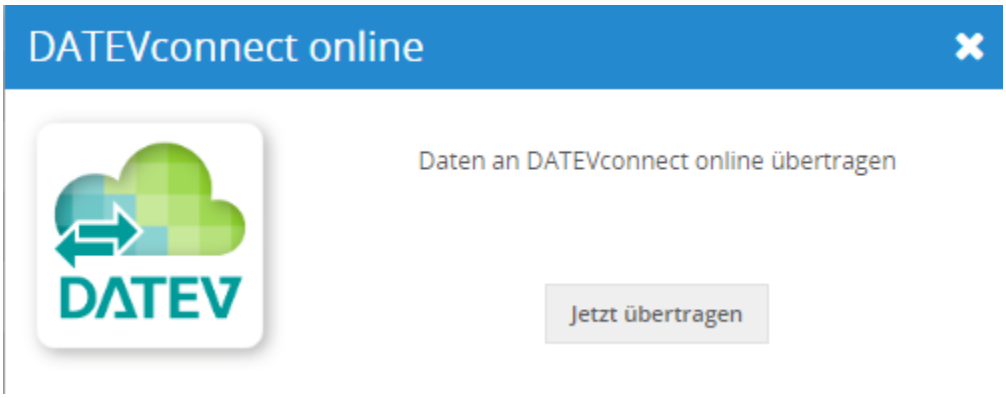
Aktion „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“

Mittels der Aktion „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ können - zusätzlich zu den Funktionalitäten der Aktion „DATEV Export“ - auch Sachkonten und Kostenstellen zu DATEV übertragen werden.

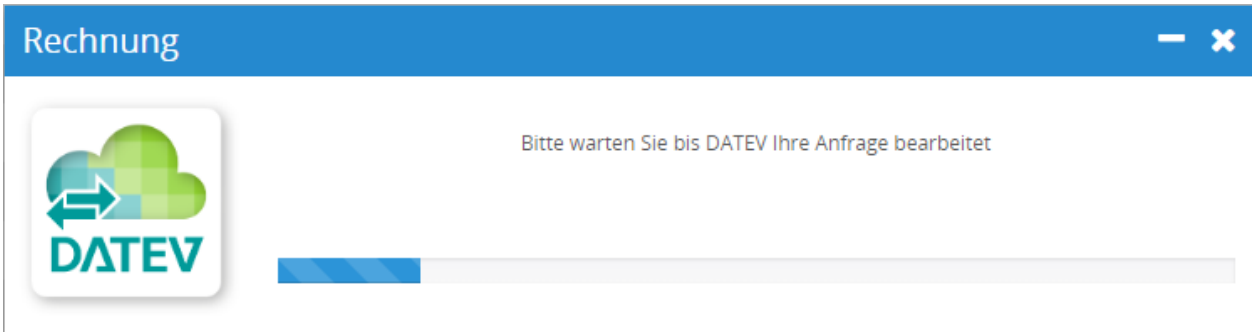
Ein beispielhaft durchgeführter Export im Modul Rechnungen stellt sich wie nachfolgend beschrieben dar.

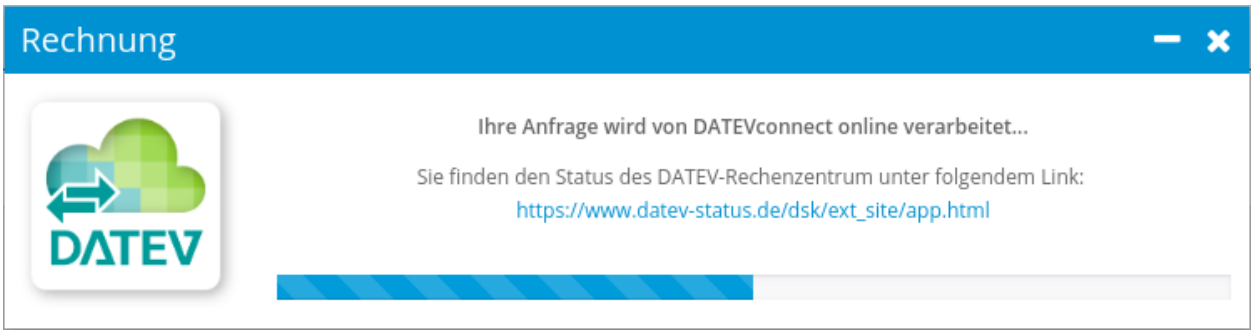
Nach der Auswahl der Datensätze (Checkbox) in der Listenansicht und einem Klick auf die Listenansicht-

Aktion „DATEV Rechnungsdatenservice 1.0“ wird ein Pop-up angezeigt, um die Übertragung der Daten an DATEV zu starten.



Nach dem Anklicken des Buttons „jetzt übertragen“ wird die Anfrage von DATEV bearbeitet:





Im Popup wird ein Link angezeigt, unter welchem Sie den Status des DATEV-Rechenzentrums finden.

Bemerkung: Abhängig von der Auslastung der DATEV Server und Menge der Datensätze, kann dieser Schritt einige Minuten bis mehrere Stunden (seltener Extremfall) in Anspruch nehmen.

Wenn alle Daten erfolgreich an DATEVconnect online gesendet wurden, erscheint eine entsprechende Meldung:



Buchungsbelege

In den Faktura Modulen *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* sind Felder zu Buchungsbelegen verfügbar.

Feld „original Buchungsbeleg“

Das Feld „original Buchungsbeleg“ bietet die Möglichkeit, ein Dokument mit dem entsprechenden Datensatz zu verknüpfen. Es wird dafür benötigt, den Beleg zu vermerken, welcher an den Kunden gesendet wurde.

Bemerkung: Der Buchungsbeleg muss zwingend dem Dokument entsprechen, das an den Rechnungsempfänger gesendet wurde. In diesem Dokument muss eine PDF oder Bilddatei hinterlegt sein. Sie haben die Möglichkeit, den Kundenbeleg durch normales Bearbeiten des Datensatzes zu setzen. In diesem Fall stehen alle referenzierten Dokumenten-Datensätze zur Auswahl. Der Buchungsbeleg kann auch durch einen PDF Export, oder einen E-Mail Workflow Task mit PDF Anhang, gesetzt werden.

Feld „letzter Buchungsbeleg“

Das Feld „letzter Buchungsbeleg“ ist ein Referenzfeld zum jeweils zuletzt erstellten Buchungsbeleg. Dieser letzte Buchungsbeleg kann z.B. eine Rechnung inkl. Mahngebühren sein.

Bemerkung: Sowohl der original Buchungsbeleg, als auch der letzte Buchungsbeleg wird an “DATEV Unternehmen online” übertragen und als Buchungsbeleg verwendet.

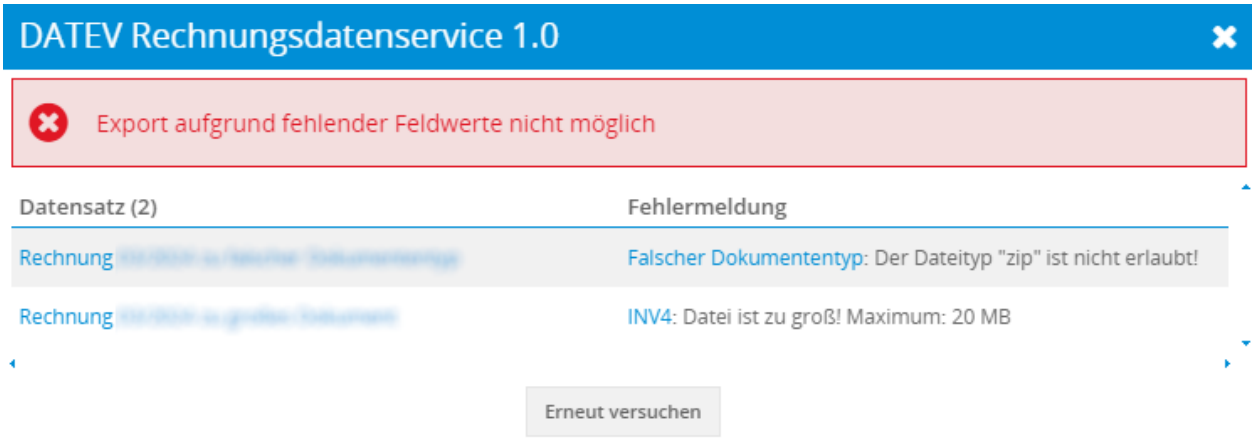
Bemerkung: Wenn das Add-on DATEV aktiviert ist, dann ist beim PDF Export die Option „Als Buchungsbeleg verwenden“ standardmäßig aktiv!

Bemerkung: Beim Rechnungsdatenservice 1.0 werden keine Mahngebühren übertragen. Mahngebühren werden nur beim *DATEV Buchungsdatenservice* übertragen, wenn dies in den Add-on Einstellungen aktiviert wurde!

Fehlermeldungen

Sollte bei der Übertragung der Daten ein Fehler auftreten, wird in CRM+ in einem Hinweisfenster auf den Grund des Fehlers hingewiesen. Nachfolgend eine Auflistung von möglichen Fehlerursachen.

Fehler: Ein Export konnte aufgrund fehlender oder falscher Feldwerte nicht durchgeführt werden:



Lösung: Je nach angezeigtem Fehler, müssen Korrekturen durchgeführt werden:

- die fehlenden Feldwerte müssen entsprechend ergänzt werden
- der Dateityp „zip“ muss entfernt werden
  Der Buchungsbeleg muss in einem unterstützten Format voliegen, der Standard ist das PDF Format.
- die Dateigröße auf weniger als 20MB reduzieren

Fehler: Das Wirtschaftsjahr JJJJ ist in DATEV Unternehmen online nicht angelegt:



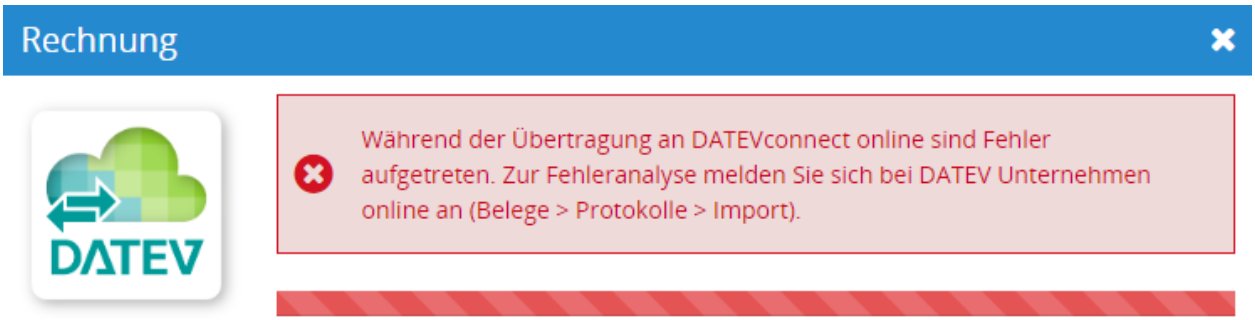
Lösung: Das Wirtschaftsjahr JJJJ in DATEV Unternehmen anlegen.

Fehler: Die in den Addon-Einstellungen hinterlegte Kontenlänge (Zahl x) stimmt nicht mit der Kontenlänge in DATEV (Zahl y) überein!



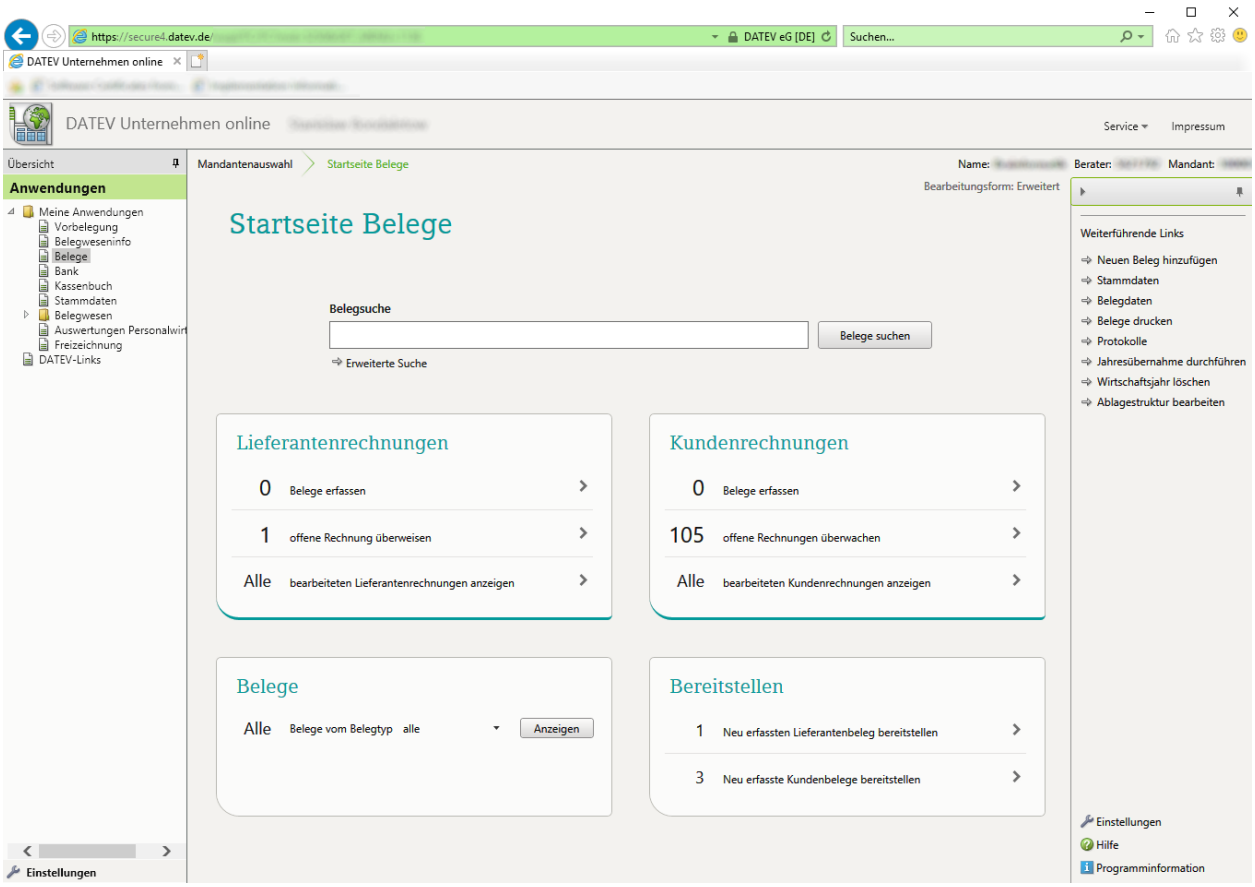
Lösung: In den Addon-Einstellungen die Kontenlänge korrigieren.

Fehler: Beim Export von Datensätzen trat ein Übertragungsfehler auf:

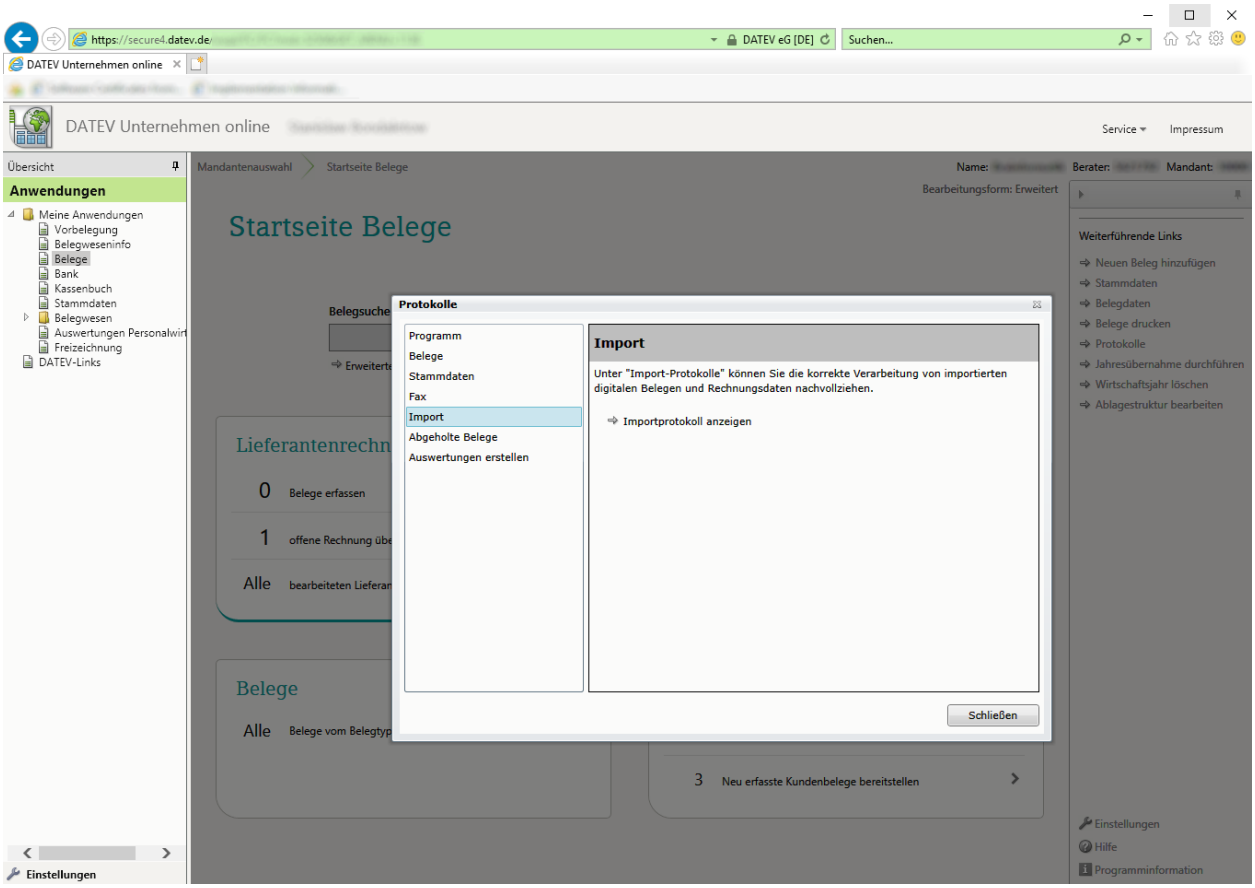


Lösung: Zur genauen Fehleranalyse können Sie bei DATEV Unternehmen online unter "*Belege* > *Protokolle* > *Import*" (siehe nachfolgende Beschreibung) die Fehlerart feststellen.

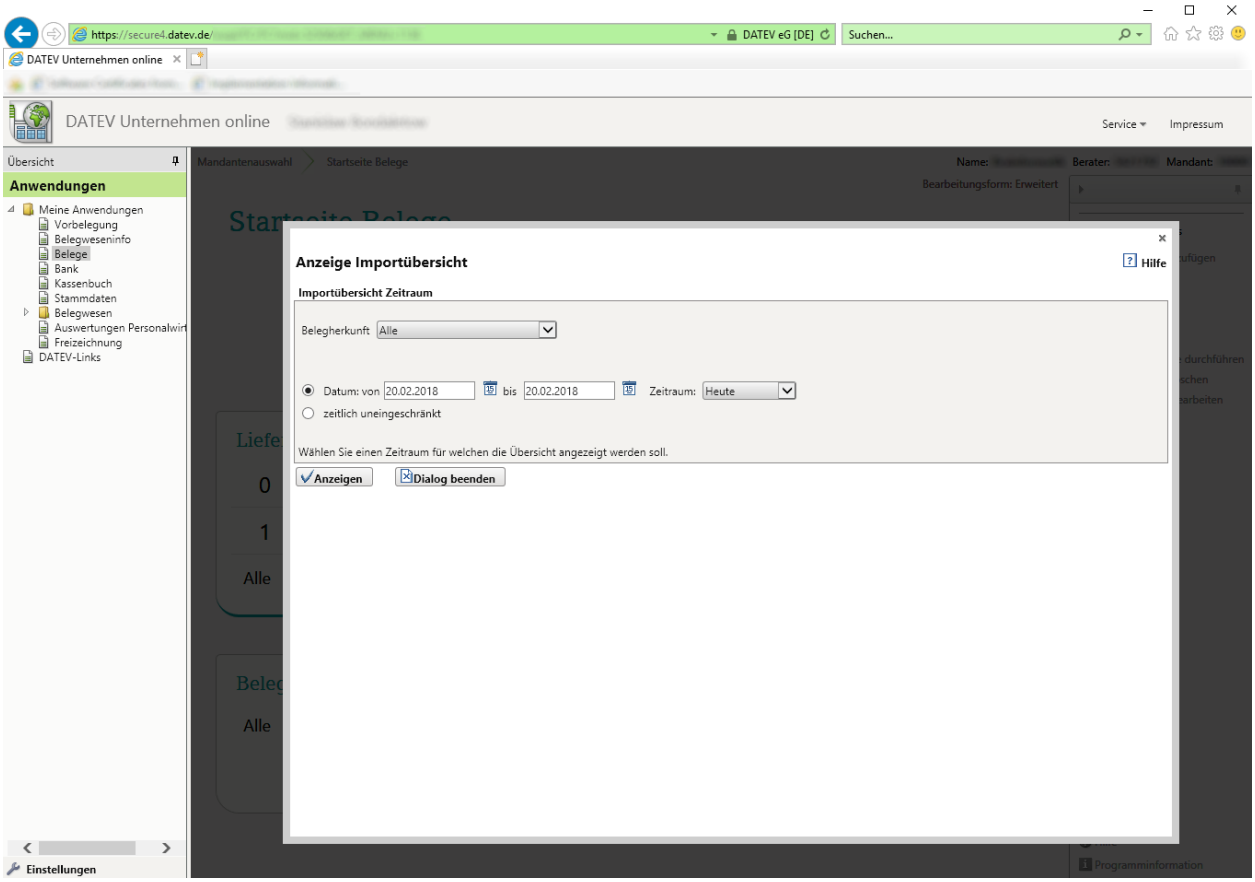
Nach dem Einloggen bei DATEV Unternehmen online rufen Sie den Punkt "*Startseite Belege*" auf:



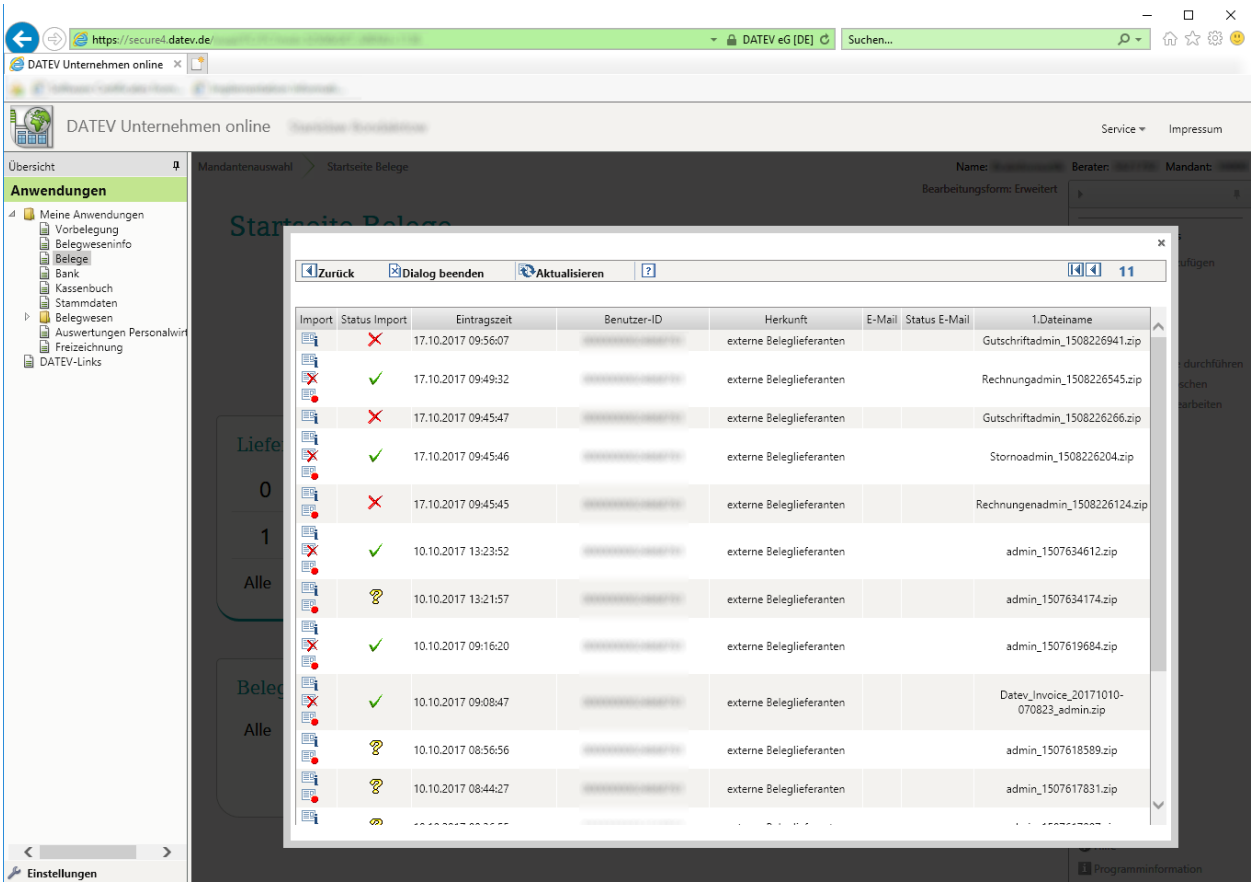
Im nächsten Schritt werden die Import Protokolle aufgerufen:



Um das benötige Protokoll aufzurufen, muss bei den Belegen zuerst der entsprechende Zeitraum ausgewählt werden:

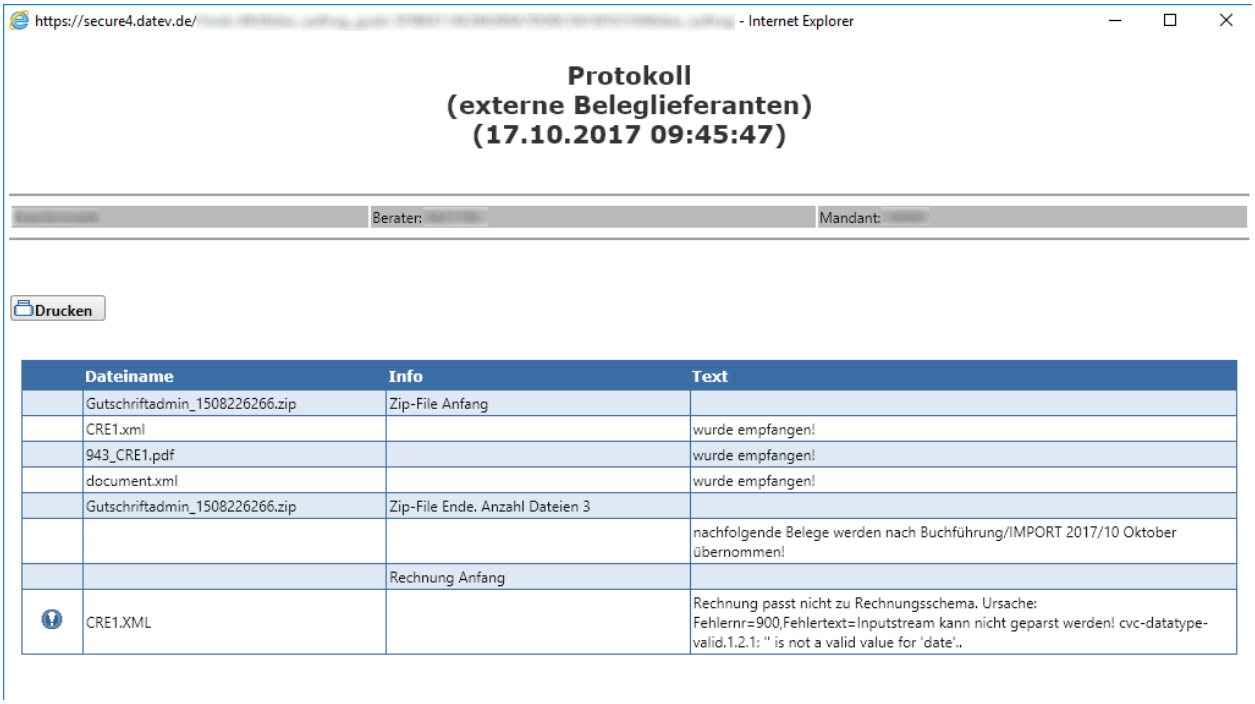


Alle Protokolle des gewählten Zeitraums werden nun angezeigt:



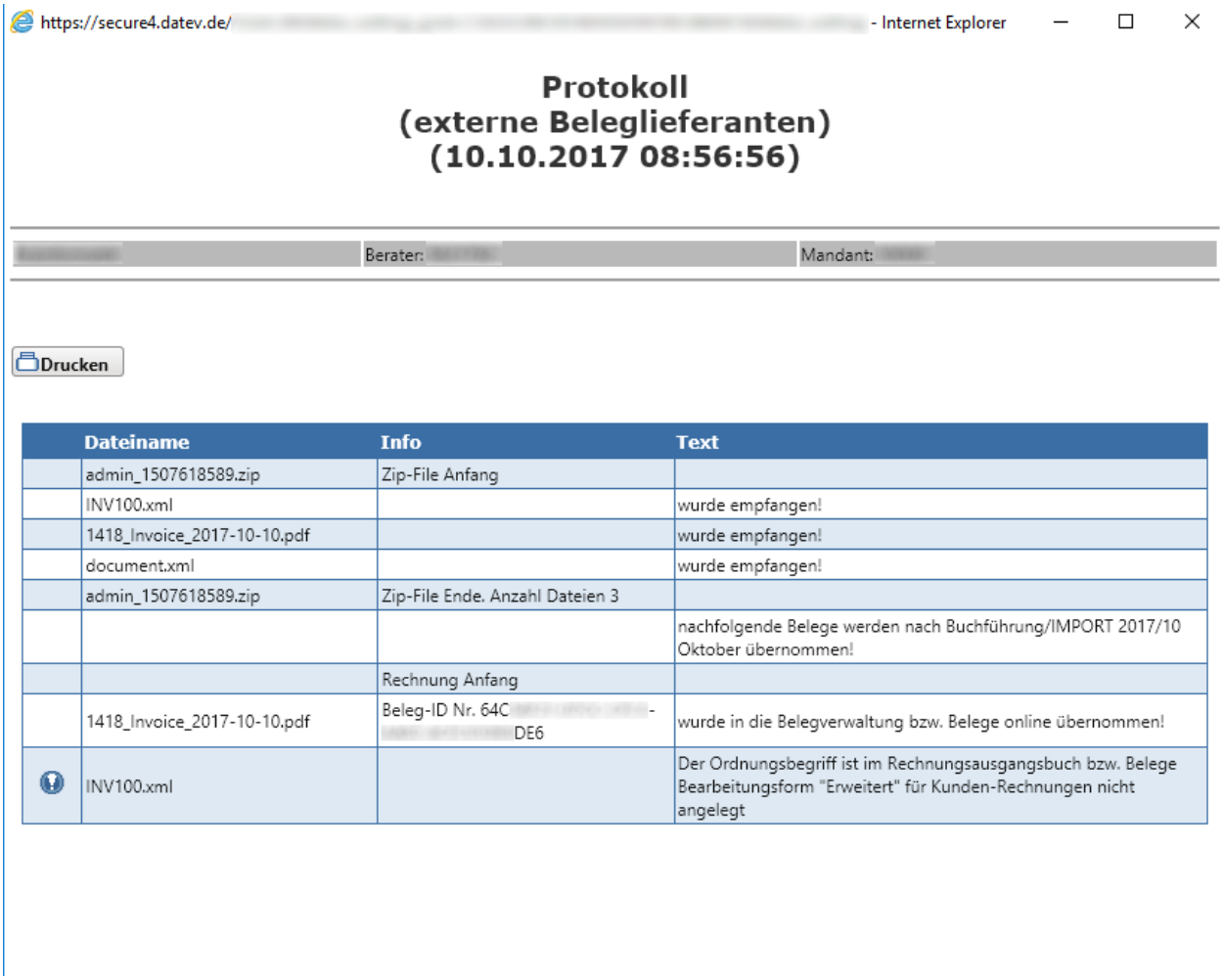
Nach der Auswahl eines Protokolls, wird dieses in einem neuen Fenster detailliert dargestellt. Es treten hier zumeist zwei Fehlerarten auf:

a) Fehlermeldung “Rechnung passt nicht zu Rechnungsschema”:



Ursache: Die von CRM+ erzeugten XML-Dateien sind fehlerhaft.
Lösung: Kontaktieren Sie bitte den CRM+ Support.

b) Fehlermeldung “Der Ordnungsbegriff ist nicht angelegt”:



	Dateiname	Info	Text
	admin_1507618589.zip	Zip-File Anfang	
	INV100.xml		wurde empfangen!
	1418_Invoice_2017-10-10.pdf		wurde empfangen!
	document.xml		wurde empfangen!
	admin_1507618589.zip	Zip-File Ende. Anzahl Dateien 3	
			nachfolgende Belege werden nach Buchführung/IMPORT 2017/10 Oktober übernommen!
		Rechnung Anfang	
	1418_Invoice_2017-10-10.pdf	Beleg-ID Nr. 64C - DE6	wurde in die Belegverwaltung bzw. Belege online übernommen!
	INV100.xml		Der Ordnungsbegriff ist im Rechnungsausgangsbuch bzw. Belege Bearbeitungsform "Erweitert" für Kunden-Rechnungen nicht angelegt

Ursache: Es wurde z.B. eine Rechnung mit einem Fälligkeitsdatum in DATEV importiert, zu dem in DATEV noch kein Wirtschaftsjahr angelegt wurde.
Lösung: Anlegen des entsprechenden Wirtschaftsjahres in DATEV Unternehmen online.

Sollte ein anderes Problem auftreten, kontaktieren Sie bitte den CRM+ Support.

Limitierungen

Es können nur Datensätze an DATEV exportiert werden, die bisher noch nicht gebucht wurden (Checkbox “Gebucht” in der Detailansicht des Datensatzes) und vorher noch nicht exportiert wurden.

Auch Rechnungen, die einen Rechnungsbetrag von 0, eine Anpassung oder Versandkosten beinhalten, werden auf Grund der Richtlinien von DATEV vom Export ausgeschlossen.

Bemerkung: Ein Export von Datensätzen, die einen prozentualen Gesamtrabatt (kein absoluter Gesamtrabatt) enthalten, ist seit der CRM+ Version 2023.12 (KW 8 in 2024) möglich. Frühere Einschränkungen wurden aufgehoben.

KAPITEL 17

Digitaler Assistent

17.1 Einführung Digitaler Assistent

Der Digitale Assistent ist die Integration von ChatGPT (Generative Pre-trained Transformer) in CRM+. ChatGPT ist ein Chatbot, der künstliche Intelligenz einsetzt, um mit Nutzern über textbasierte Nachrichten zu kommunizieren. Er nutzt moderne maschinelle Lerntechnologie, um Antworten zu generieren, die natürlich klingen und für das Gespräch relevant sein sollen. Den Chatbot entwickelte das US-amerikanische Unternehmen OpenAI mit Sitz in Kalifornien, das ihn im November 2022 veröffentlichte.

Der Digitale Assistent ist ein vielseitiges und leistungsstarkes KI-gestütztes Textgenerator-Tool, das in einer Vielzahl von Anwendungsbereichen eingesetzt werden kann. Es unterstützt Nutzer bei verschiedenen Aufgaben, indem es schnelle und präzise Antworten liefert, Ideen generiert, Texte übersetzt und vieles mehr. Im Folgenden finden Sie ein paar allgemeine Anwendungen, für die der Digitale Assistent von Nutzern verwendet werden kann, um Anforderungen zu erfüllen und bei täglichen Herausforderungen zu helfen:

- Informations- und Wissensabfragen: Nutzer stellen Fragen zu verschiedenen Themen, um schnelle Antworten und Informationen zu erhalten.
- Schreibunterstützung: der Digitale Assistent hilft beim Verfassen von Texten, wie zum Beispiel E-Mails, Artikeln oder Blogbeiträgen.
- Brainstorming und Ideenfindung: der Digitale Assistent unterstützt bei der Ideenentwicklung, dem Lösen von Problemen oder der Planung von Projekten.
- Sprachliche Übersetzung: Nutzer verwenden den Digitalen Assistenten, um Texte von einer Sprache in eine andere zu übersetzen.
- Dialogsimulation: der Digitale Assistent wird verwendet, um realistische Gespräche für Trainingszwecke oder zur Verbesserung sozialer Fähigkeiten zu simulieren.
- Content Marketing: der Digitale Assistent kann beim Erstellen von Marketinginhalten, wie zum Beispiel Social-Media-Posts, E-Mail-Newslettern oder Werbetexten, helfen.

Innerhalb von CRM+ ist der Digitale Assistent an verschiedenen Stellen verfügbar und unterstützt die Benutzer speziell bei folgenden Punkten:

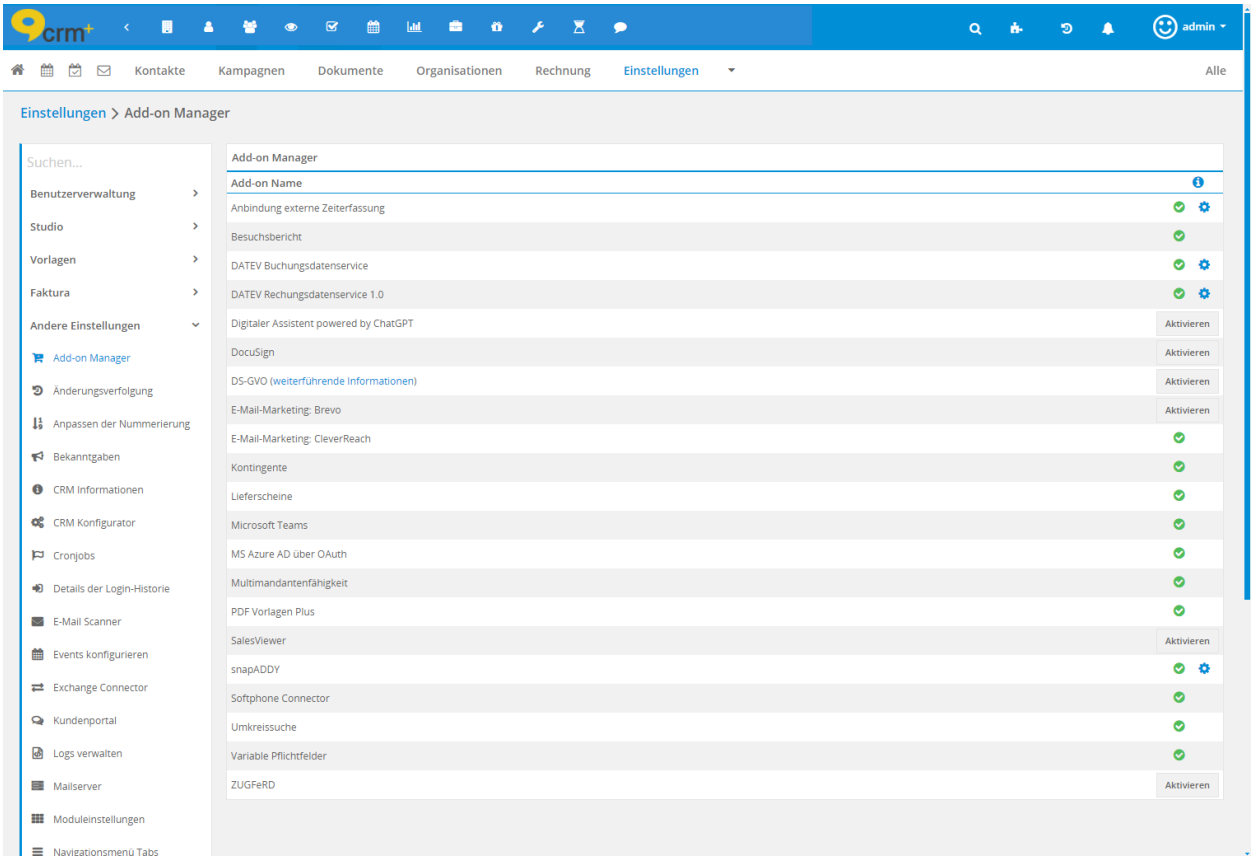
- Der Digitale Assistent im *CKEditor* kann als Unterstützung bei der Formulierung von Texten (z.B. in E-Mails) oder bei Übersetzungen genutzt werden.
- Die Integration des Digitalen Assistenten in das *Benutzermenü* ermöglicht einen besonders schnellen Zugriff und kann für allgemeine ChatGPT-Anfragen verwendet werden.

17.2 Aktivierung und Konfiguration

17.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



17.2.2 Konfiguration

Nach der Aktivierung des Add-ons in CRM+ ist die Eingabe eines API-Keys von OpenAI erforderlich. Wenn in den globalen Einstellungen im *Add-on Manager* das Icon „Zahnrad“ für das Add-on „Digitaler Assistent“ angeklickt wird, öffnet sich das Popup „ChatGPT Konfiguration“:



Bei Mouseover über das Informationsicon „i“ wird folgender Hinweistext angezeigt: „Ihren API Key finden Sie direkt bei OpenAI“.

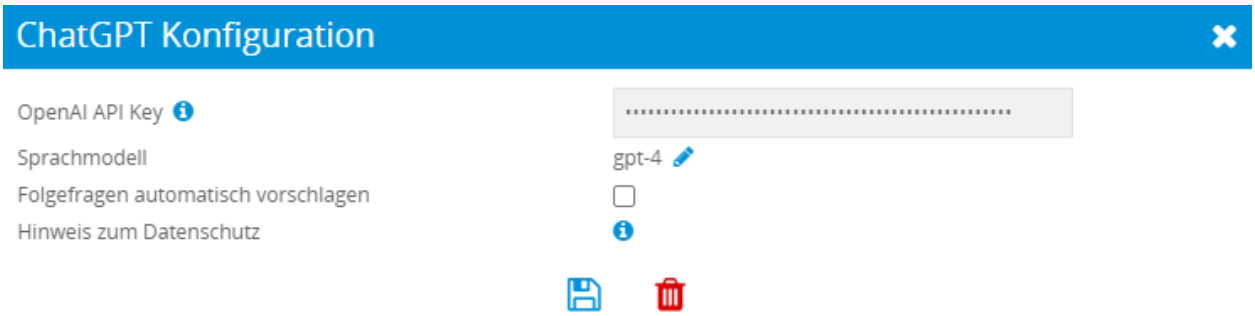
Bemerkung: Falls Sie bereits einen Account besitzen, können Sie sich über den anklickbaren Link zu OpenAI einloggen und Ihren *API-Key* erhalten. Ansonsten können Sie auf der Webseite von OpenAI einen neuen Account erstellen, um den API-Key zu erhalten.

Bei OpenAI sind sowohl kostenfreie als auch kostenpflichtige Accounts erhältlich, wobei die kostenfreien Accounts jedoch einen eingeschränkten Funktionsumfang haben.
Die Preise für die kostenpflichtigen Accounts hängen vom Sprachmodell (ChatGPT Version) oder von der Anzahl der Abfragen ab. Genauere Informationen zu den Preisen finden Sie auf der Homepage von ChatGPT: OpenAI - Pricing.

Nach dem Eintragen des API-Keys und dem Anklicken des Buttons „Speichern“ öffnet sich ein Popup-Fenster zur Auswahl des Sprachmodells.



Es stehen hier die Sprachmodelle „gpt-4“ und „gpt-3.5-turbo“ zur Auswahl. Sobald hier neue Sprachmodelle zur Verfügung stehen, werden diese unsererseits zeitnah geprüft und freigeschaltet.
Nach dem Anklicken des Buttons „Speichern“ öffnet sich ein weiteres Popup-Fenster, in welchem festgelegt werden kann, ob Folgefragen automatisch vorschlagen werden sollen. Folgefragen sind von ChatGPT vorgeschlagene Fragen, welche im Kontext zur zuvor gegebenen Antwort stehen.



Bei Mouseover über das Informationsicon „i“ bei „Hinweis zum Datenschutz“ wird folgender Hinweistext angezeigt:
OpenAI behält sich vor, die übermittelten Daten zum Zweck der Verbesserung Ihrer Modelle zu verwenden. Weitere Informationen und eine Option dies zu deaktivieren, finden Sie direkt bei OpenAI.
ChatGPT und OpenAI haben Datenschutzrichtlinien (https://openai.com/policies/privacy-policy), die beschreiben, wie die Daten geschützt und verwendet werden.

Nach der Aktivierung und der Konfiguration steht der Digitale Assistent für alle CRM+ Benutzer zur Verfügung!

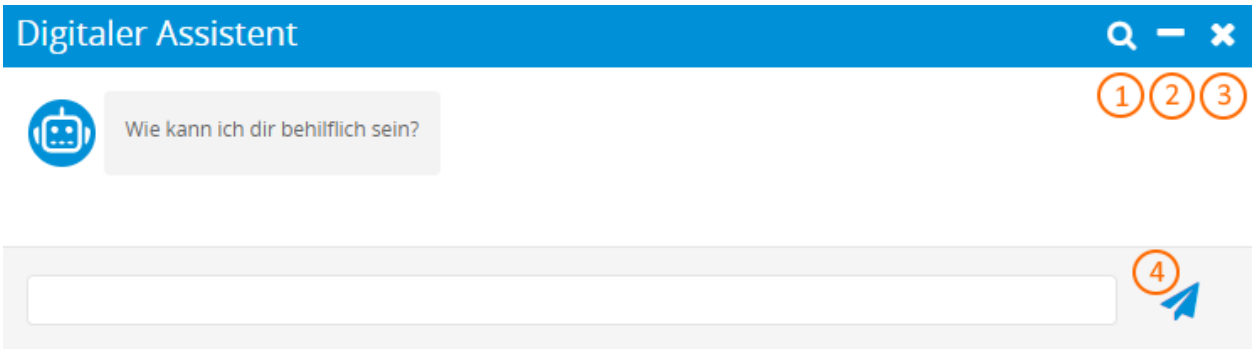
Warnung: Die Nutzung im *Benutzermenü* und im *CKEditor* ist grundsätzlich immer für alle Benutzer möglich und kann mittels der Rechteeinstellungen nicht eingeschränkt werden!

17.3 Nutzung

17.3.1 Allgemein

Im Popup-Fenster des Digitalen Assistenen stehen vier verschiedenen Aktionen zur Verfügung:

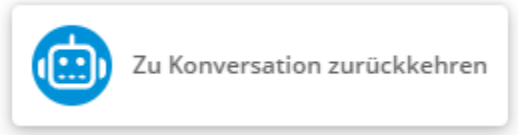
- [1] Suchen
- [2] Minimieren
- [3] Schließen
- [4] Absenden



[1] Nach dem Anklicken der Aktion „Suche“ (Icon Lupe), öffnet sich ein Eingabefeld, in welchem Wörter/Texte eingegeben werden können, um diese in den Fragen und Antworten des Digitalen Assistenten zu suchen. Die Treffer werden dann entsprechend farblich gekennzeichnet.

Dies ist u.a. sehr hilfreich, wenn bereits mehrere Fragen nacheinander gestellt wurden und die Antworten etwas umfangreicher sind.

[2] Nach dem Anklicken der Aktion „Minimieren“ (Icon Strich), wird das Popup-Fenster minimiert rechts unten in CRM+ angezeigt:

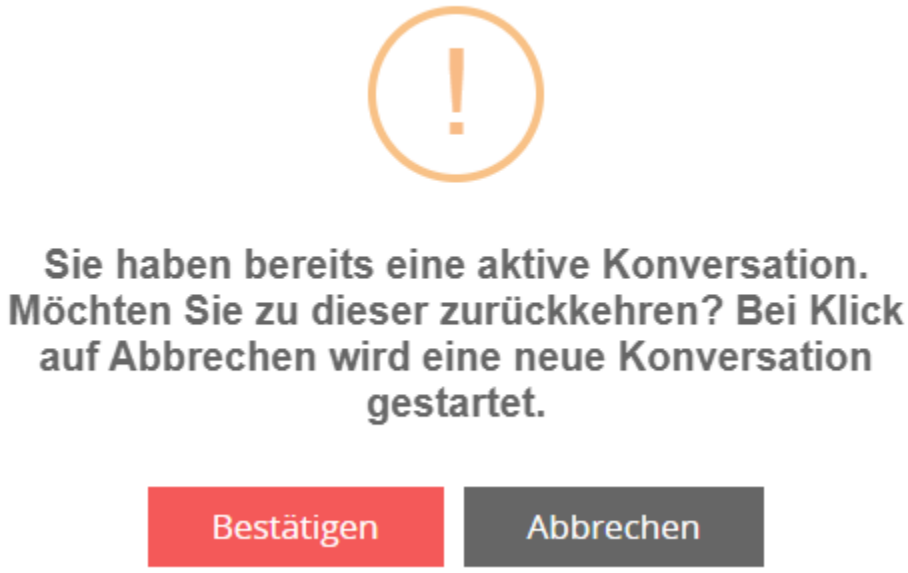


Durch Anklicken des minimierten Fensters wird das Popup-Fenster wieder angezeigt. Der bisherige Verlauf der Fragen und Antworten bleibt bestehen.

[3] Durch Anklicken der Aktion „Schließen“ (Icon X) wird das Popup-Fenster geschlossen. Der bisherige Verlauf der Fragen und Antworten wird gelöscht.

[4] Nach dem Anklicken der Aktion „Senden“ (Icon Papierflieger) wird die eingegebene Frage an den Digitalen Assistenten, respektive ChatGPT, abgesendet.

Bemerkung: Es kann immer nur eine aktive Konversation geben. Wenn bereits eine Konversation gestartet wurde und diese minimiert wurde, wird beim Versuch, eine neue Konversation zu starten, das folgende Hinweisfenster angezeigt:



Der Digitale Assistent in CRM+ steht an verschiedenen Stellen zur Verfügung und hat damit auch unterschiedliche Einsatzmöglichkeiten.

Stellen an welchen der Digitale Assistent verfügbar ist sind:

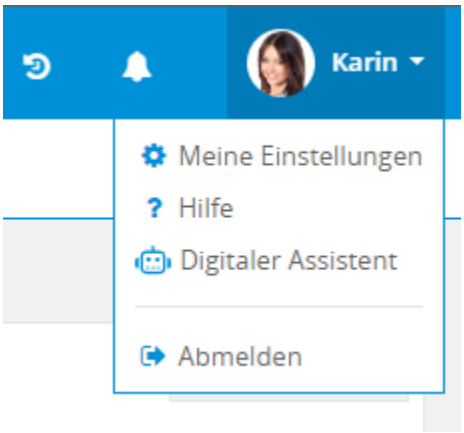
- *Benutzermenü*

- *Integration CKEditor*

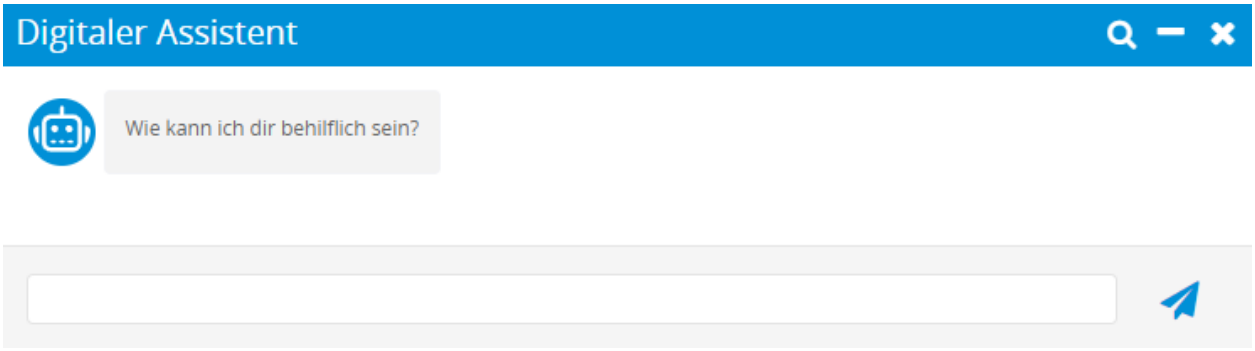
In den nachfolgenden Abschnitten werden die jeweiligen Einsatzzwecke detailliert erläutert.

17.3.2 Benutzermenü

Über das Benutzermenü - siehe hierzu bitte auch den Abschnitt *Meine Einstellungen, Hilfe und Logout* im Handbuch - kann der Digitale Assistent für allgemeine Fragen aufgerufen werden.



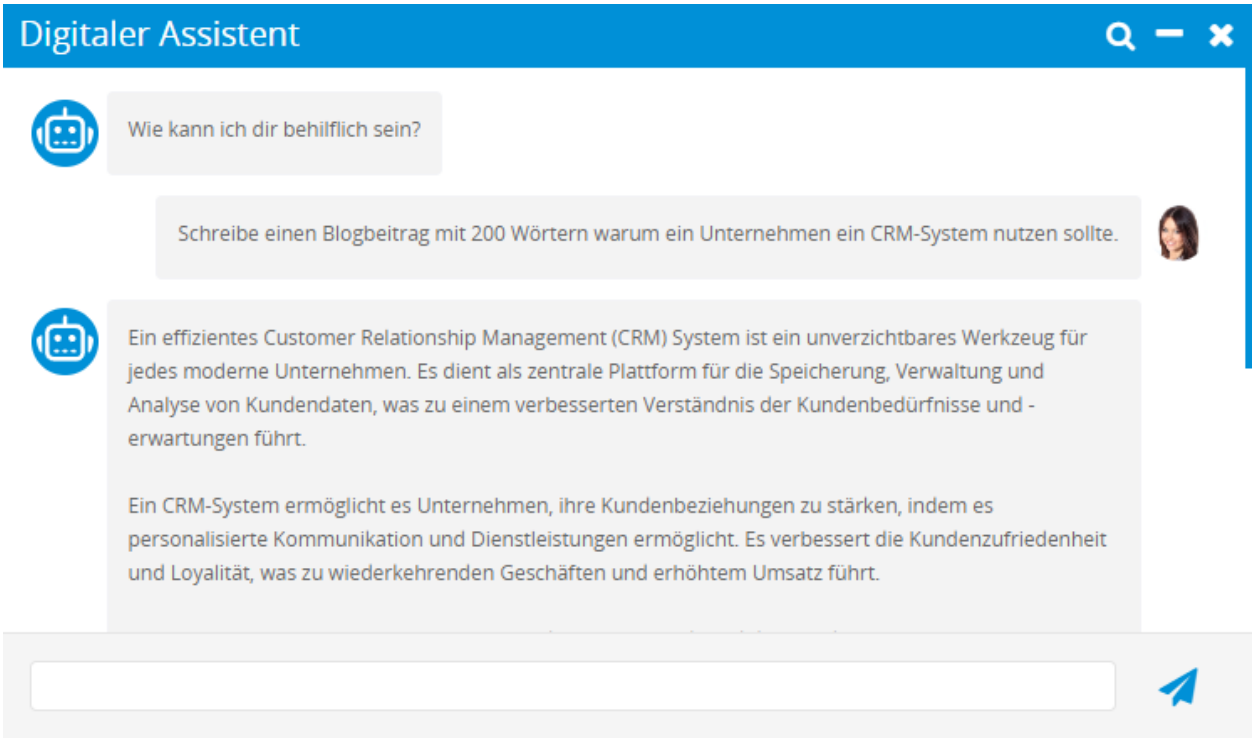
Nach dem Anklicken des Aktionen-Links „Digitaler Assistent“ im Benutzermenü öffnet sich folgendes Popup-Fenster:



Durch Eingabe einer Frage und Klicken auf den „Absenden“-Button (Symbol Papierflieger) kann der Digitale Assistent zur Informations- und Wissensabfrage sowie für allgemeine ChatGPT-Anfragen genutzt werden.

Beispiel

Wie der Digitale Assistent bei allgemeinen Aufgaben die Benutzer unterstützen kann, veranschaulicht die Beispielaufgabe „Schreibe einen Blogbeitrag mit 200 Wörtern warum ein Unternehmen ein CRM-System nutzen sollte.“



Der komplette Antworttext lautet:

Ein effizientes Customer Relationship Management (CRM) System ist ein unverzichtbares Werkzeug für jedes moderne Unternehmen. Es dient als zentrale Plattform für die Speicherung, Verwaltung und Analyse von Kundendaten, was zu einem verbesserten Verständnis der Kundenbedürfnisse und -erwartungen führt.

Ein CRM-System ermöglicht es Unternehmen, ihre Kundenbeziehungen zu stärken, indem es personalisierte Kommunikation und Dienstleistungen ermöglicht. Es verbessert die Kundenzufriedenheit und Loyalität, was zu wiederkehrenden Geschäften und erhöhtem Umsatz führt.

Darüber hinaus verbessert ein CRM-System die Effizienz und Produktivität des Vertriebsteams. Es automatisiert Routineaufgaben, was den Vertriebsmitarbeitern mehr Zeit gibt, sich auf den Verkauf und die Kundenbetreuung zu konzentrieren.

Ein weiterer Vorteil eines CRM-Systems ist die verbesserte Entscheidungsfindung. Mit Zugang zu Echtzeit-Kundendaten können Unternehmen fundierte Geschäftsentscheidungen treffen und ihre Strategien anpassen, um den sich ständig ändernden Marktbedingungen gerecht zu werden.

Schließlich ermöglicht ein CRM-System eine bessere Zusammenarbeit und Kommunikation innerhalb des Unternehmens. Es stellt sicher, dass alle Abteilungen auf dem gleichen Stand sind und zusammenarbeiten, um das bestmögliche Kundenerlebnis zu bieten. Ein CRM-System ist daher eine Investition, die sich auszahlt.

Bemerkung: ChatGPT kann auf die gleiche Frage/Anweisung unterschiedliche Ergebnisse liefern. Es ist sehr wahrscheinlich, dass bei zwei identischen Fragen/Anweisen zwar inhaltlich gleiche Antworten gegeben werden, diese sich aber textuell unterscheiden.

17.3.3 Integration CKEditor

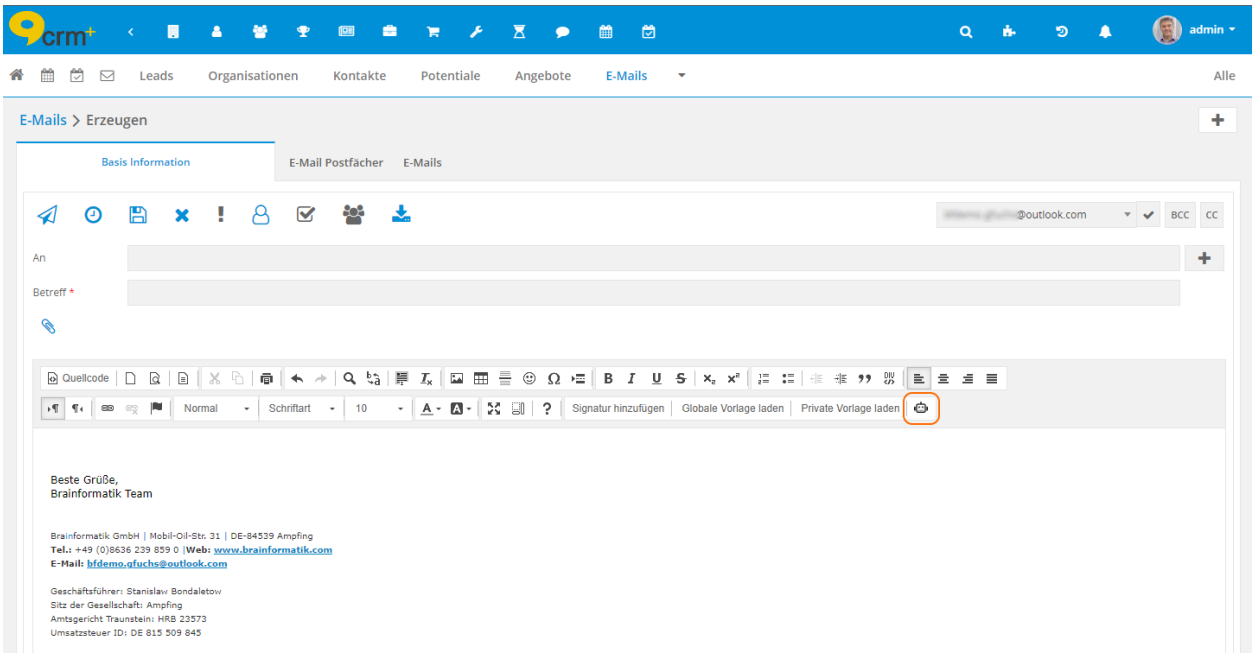
Der *CKEditor* (WYSIWYG-HTML-Editor) ist in vielen Modulen innerhalb von CRM+ integriert.
Bei der Erstellung neuer Felder vom Typ „Textbereich“ mit der Option „HTML-Formatierung“ im *Modulmanagers* steht auch hier der Digitale Assistent zur Verfügung.
In den meisten dieser CKEditoren kann ebenfalls der Digitale Assistent genutzt werden. Ausnahmen sind beispielsweise Kommentare und Produktpositionen, da der CKEditor an diesen Stellen nur in abgespeckter Form zur Verfügung steht und der Digitale Assistent dort nur begrenzt sinnvoll ist.

Der Digitale Assistent im CKEditor kann als Unterstützung bei der Formulierung von Texten (z.B. in E-Mails) oder bei Übersetzungen genutzt werden.

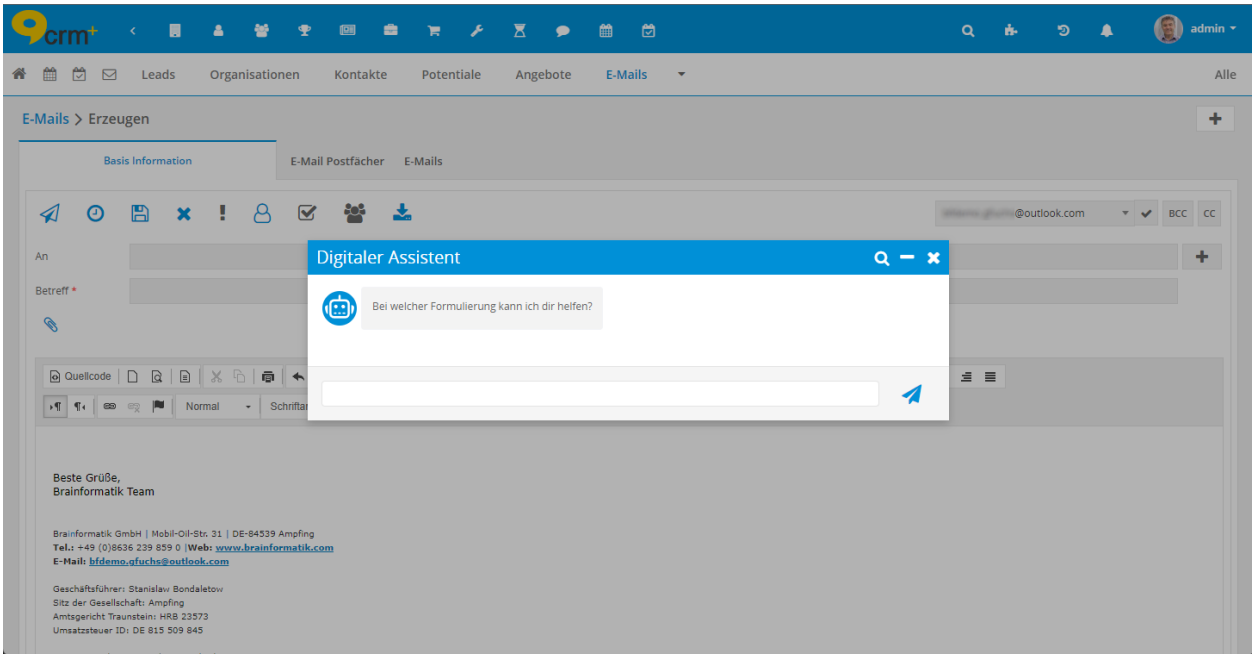
Um den Digitalen Assistenten im CKEditor zu starten muss das Icon angeklickt werden.

Am nachfolgenden Beispiel des CKEditors im Modul E-Mails wird die Funktionsweise erläutert.

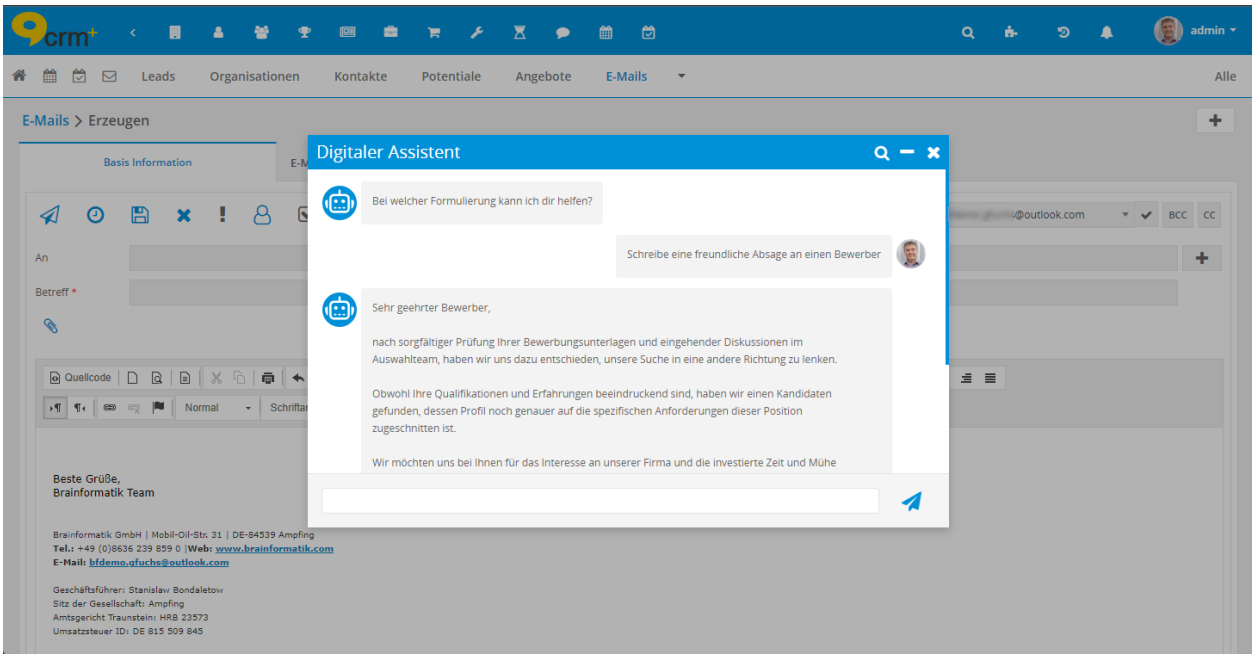
Position des Icons „Digitaler Assistent“ im CKEditor im Modul E-Mails:



Nach dem Anklicken des Icons öffnet sich das Popup „Digitaler Assistent“:



Nach der Eingabe einer Anfrage und dem Absenden stellt sich das Popup wie folgt dar:



Am Ende der Antwort befindet sich das Icon „In Zwischenablage kopieren“ zum Kopieren der Antwort in die *Zwischenablage*. Der Inhalt der Zwischenablage kann nun in die E-Mail kopiert werden.

Beispiel 1

Eingabe: Schreibe eine freundliche Absage an einen Bewerber

Antwort des Digitalen Assistenten:

Sehr geehrter Bewerber,

nach sorgfältiger Prüfung Ihrer Bewerbungsunterlagen und eingehender Diskussionen im Auswahlteam,

haben wir uns dazu entschieden, unsere Suche in eine andere Richtung zu lenken.

Obwohl Ihre Qualifikationen und Erfahrungen beeindruckend sind, haben wir einen Kandidaten gefunden, dessen Profil noch genauer auf die spezifischen Anforderungen dieser Position zugeschnitten ist.

Wir möchten uns bei Ihnen für das Interesse an unserer Firma und die investierte Zeit und Mühe bedanken. Wir ermutigen Sie, sich in der Zukunft erneut bei uns zu bewerben, sollten Sie eine passende Stellenausschreibung sehen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihrer weiteren Jobsuche und Ihrer beruflichen Laufbahn.

Mit freundlichen Grüßen,
[Dein Name]

Beispiel 2

Eingabe: Verfasse eine Einladung an die Kollegen zur jährlichen Firmenfeier.

Antwort des Digitalen Assistenten:

Betreff: Einladung zur jährlichen Firmenfeier

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

wie jedes Jahr steht unsere jährliche Firmenfeier vor der Tür und wir freuen uns, Sie dazu einladen zu dürfen. Dieses Ereignis bietet uns die Möglichkeit, unsere Erfolge zu feiern, auf das vergangene Jahr zurückzublicken und uns auf das kommende Jahr einzustimmen.

Die Feier findet am Freitag, den 20. August, um 18:00 Uhr in der Eventhalle unseres Firmengebäudes statt. Für Ihr leibliches Wohl ist natürlich gesorgt: Es wird ein Buffet mit einer Vielzahl von Speisen und Getränken geben.

Wir hoffen, dass Sie diesen besonderen Abend mit uns verbringen möchten. Es ist eine großartige Gelegenheit, um das Team besser kennenzulernen, sich auszutauschen und einfach eine gute Zeit zu haben.

Bitte bestätigen Sie Ihre Teilnahme bis zum 10. August, indem Sie auf diese E-Mail antworten.

Wir freuen uns auf einen unvergesslichen Abend mit Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen,
[Ihr Name]

Beispiel 3

Eingabe: Verfasse ein Rundschreiben an Kunden bezüglich der Eröffnung einer weiteren Filiale am 01. Januar in Ampfing.

Antwort des Digitalen Assistenten:

Betreff: Ankündigung der Filialeröffnung in Ampfing

Sehr geehrte Kunden,

wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass wir unser Geschäft erweitern und eine neue Filiale in Ampfing eröffnen. Ab dem 01. Januar stehen wir Ihnen auch in dieser neuen Niederlassung zur Verfügung.

Diese Expansion ermöglicht es uns, unsere Dienstleistungen und Produkte noch besser an Ihre Bedürfnisse anzupassen und Ihnen einen verbesserten Service zu bieten. Sie können sich auf das gewohnte Sortiment und den vertrauten Service freuen, den Sie von uns kennen und schätzen.

Die neue Filiale befindet sich in zentraler Lage in Ampfing und ist somit leicht für Sie erreichbar. Wir laden Sie herzlich ein, uns in der neuen Filiale zu besuchen und sich selbst ein Bild von unserem erweiterten Angebot zu machen.

Für Fragen oder weitere Informationen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch in der neuen Filiale in Ampfing.

Mit freundlichen Grüßen,
[Dein Name]
[Deine Position]

Bemerkung: Fazit: Der Digitale Assistent liefert nicht immer „perfekte“ Antworten, ist aber definitiv eine große Hilfe bei der Formulierung von Texten.

Auch bei der Übersetzung von Texten leistet der Digitale Assistent schnelle und präzise Ergebnisse. Es muss hier lediglich z.B. „Übersetze folgenden Text in Englisch:“ gefolgt vom zu übersetzenden Text eingegeben werden.

Bemerkung: ChatGPT ist keine Suchmaschine! ChatGPT hat keinen Zugang zu externen Datenbanken oder dem Internet, um aktuelle Informationen zu suchen.

Es wird empfohlen, bei wichtigen Informationen die vom Digitalen Assistenten bereitgestellten Daten durch eine weitere Recherche im Internet zu verifizieren.

KAPITEL 18

DocuSign

18.1 Einführung DocuSign

Das Add-on DocuSign ermöglicht die Nutzung einer *digitalen Signatur* in PDF-Dateien, welche mittels des Add-ons *PDF Vorlagen Plus* erzeugt werden.
Das Add-on DocuSign ist in allen Modulen nutzbar, in denen ein PDF-Export möglich ist. Vor allem die Module *Angebote*, *Aktivposten*, *Rechnungen*, *Storno*, *Gutschriften*, *Auftragsbestätigung*, *Serviceverträge* und *Dokumente* sind für die Verwendung einer *digitalen Signatur* bestens geeignet.

Einen kurzen Einblick vorab zum Add-on DocuSign erhalten Sie per Video auf unserer Webseite: DocuSign und CRM+.

Voraussetzung für die Nutzung des Add-ons „DocuSign“ ist ein aktiver Account bei DocuSign.

Das Add-on „DocuSign“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

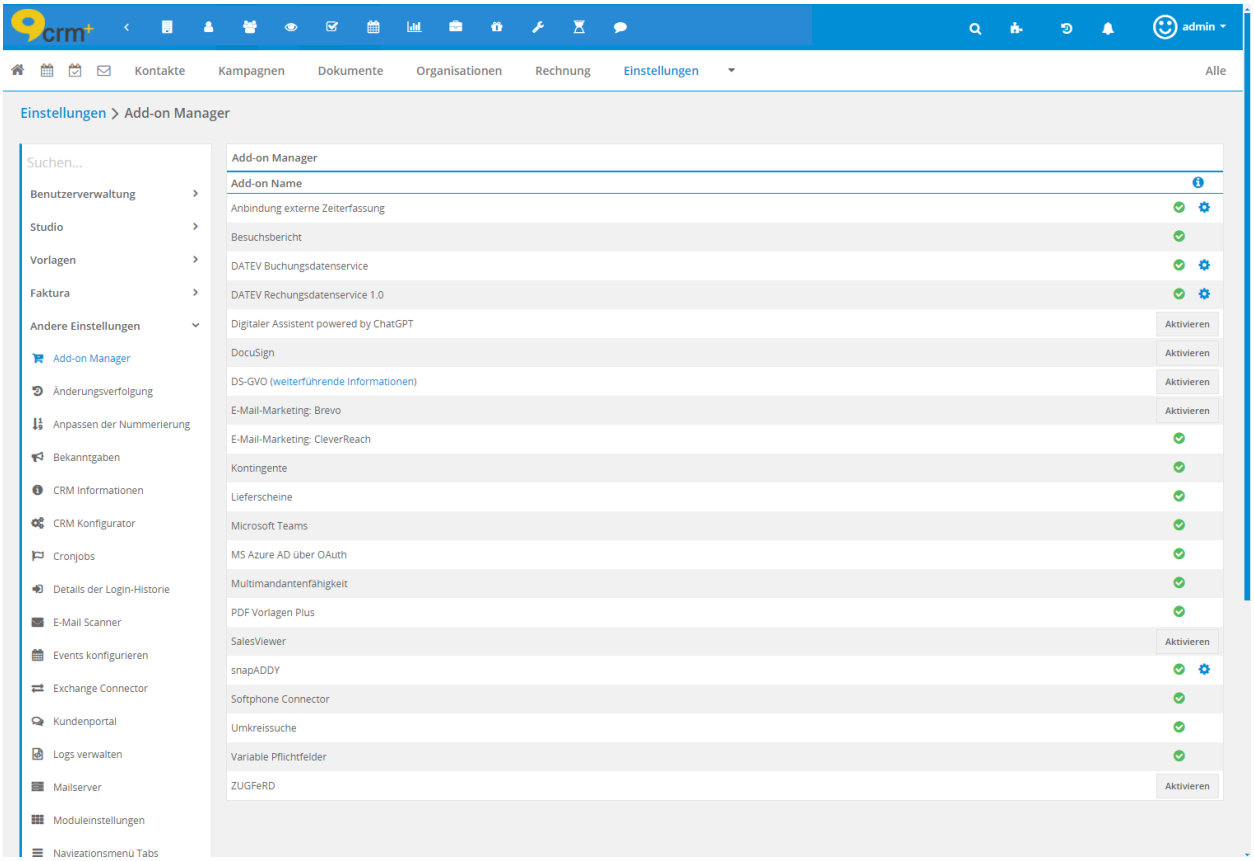
18.2 Aktivierung und Konfiguration

18.2.1 Aktivierung

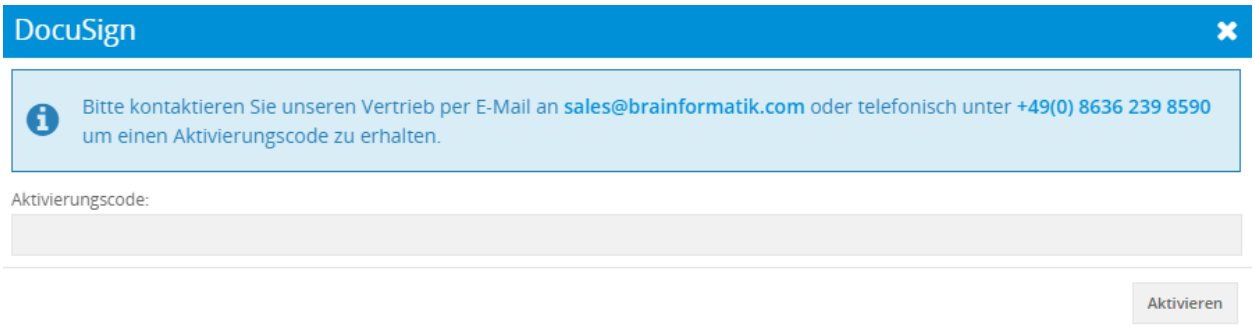
Bemerkung: Voraussetzung für die Aktivierung und Nutzung des Add-ons „DocuSign“ ist ein aktiver, vollwertiger Account bei DocuSign. Ein Trial-/Testaccount bei DocuSign ist hier nicht ausreichend!

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



Nach dem Anklicken des Buttons „Aktivieren“ öffnet sich das Popup „DocuSign“, in welchem Sie den Aktivierungscode eingeben müssen:



Bemerkung: Bitte kontaktieren Sie unseren Vertrieb per E-Mail an sales@brainformatik.com oder telefo-

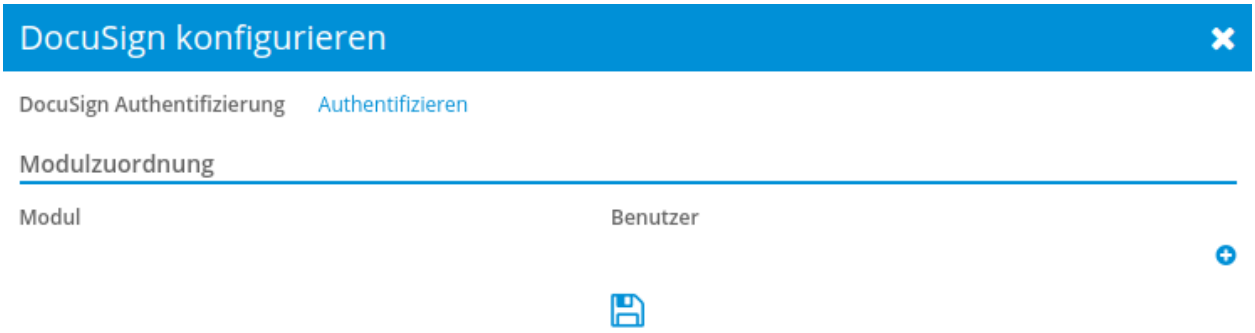
nisch unter +49(0) 8636 239 8590 um einen Aktivierungscode zu erhalten.

Nach der Aktivierung kann mittels der Rechteeinstellungen definiert werden, welche CRM+ Benutzer berechtigt sind, das Add-on DocuSign zu nutzen. Die Nutzung des Add-ons ist hier an die erlaubte Nutzung des Add-ons *PDF Vorlagen Plus* geknüpft. CRM Benutzer, welche einen PDF Export durchführen dürfen, können auch einen DocuSign Umschlag erstellen.
Detailliertere Informationen zu den Rechteeinstellungen siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltung*.

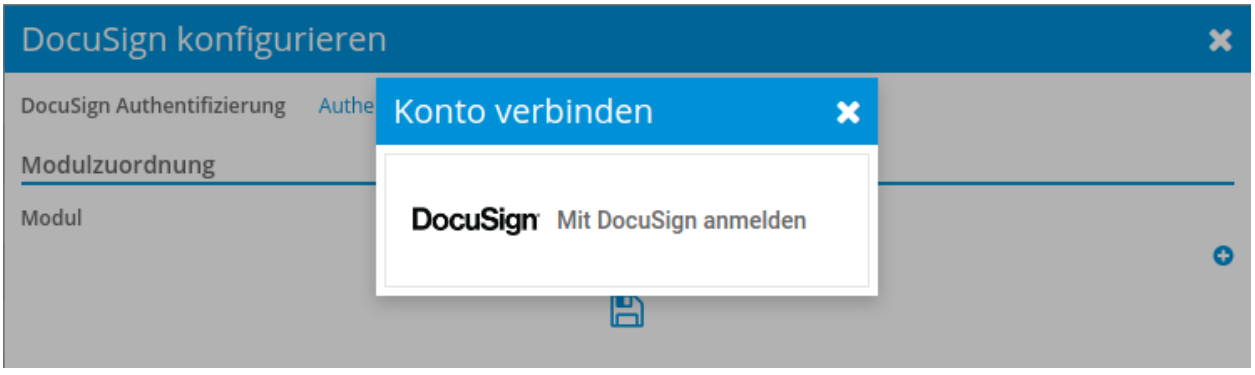
18.2.2 Konfiguration

Authentifizierung

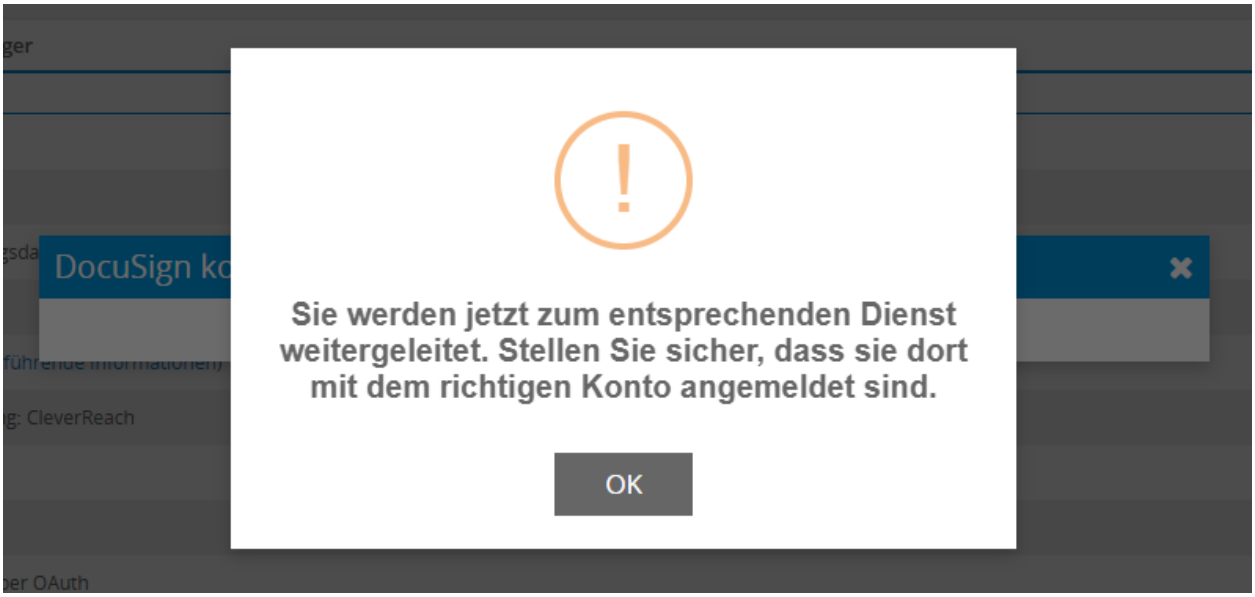
Nach der Aktivierung des Add-ons in CRM+ ist eine Authentifizierung bei DocuSign erforderlich. Wird in den globalen Einstellungen in der Übersicht der Add-ons im *Add-on Manager* das Icon „Zahnrad“ beim Add-on „DocuSign“ angeklickt, öffnet sich das Popup „DocuSign konfigurieren“:



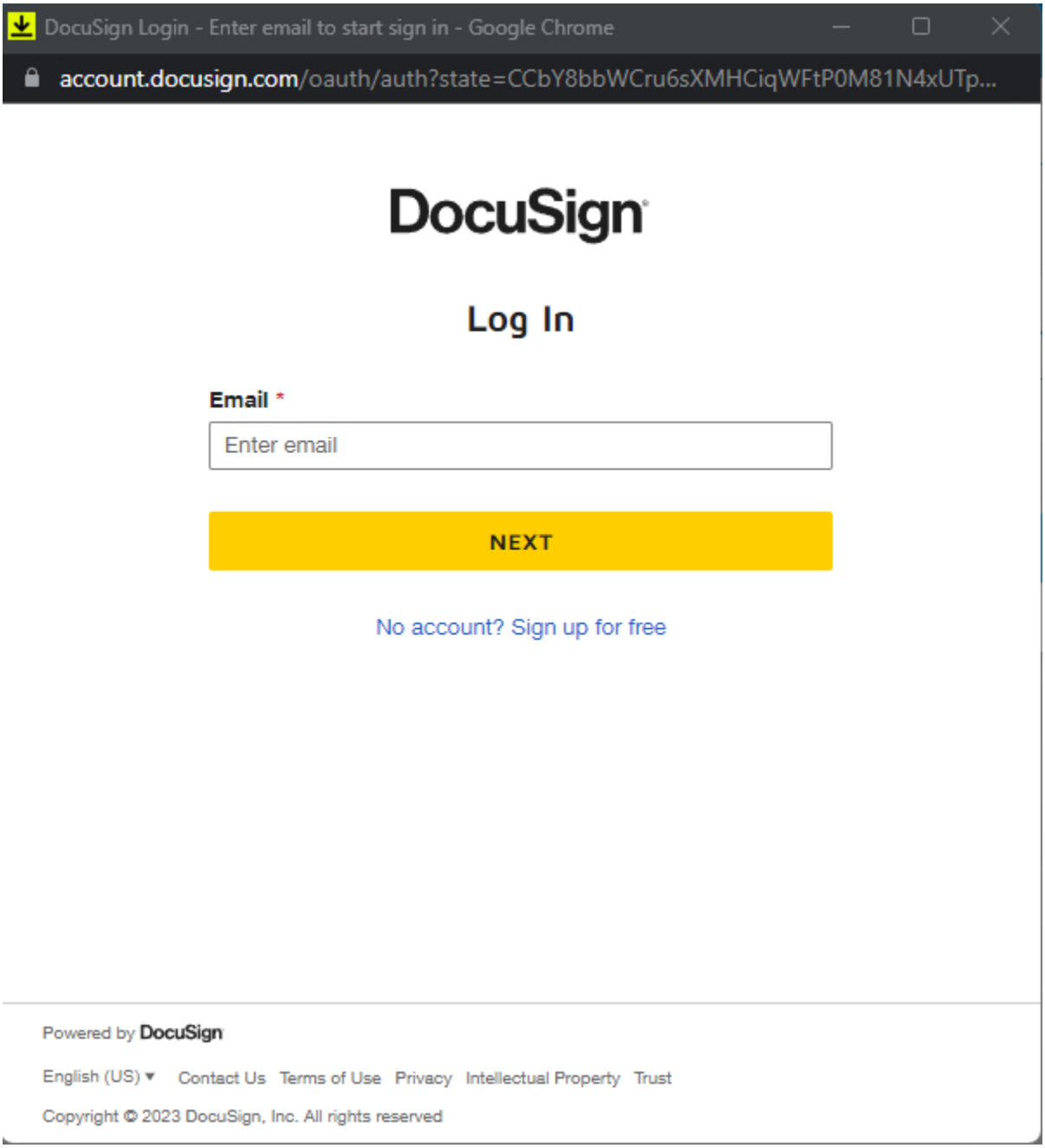
Nach dem Anklicken des Aktionen-Links „Authentifizieren“ öffnet sich das Popup „Konto verbinden“, in welchem der Button „Mit DocuSign anmelden“ angezeigt wird:



Nach dem Anklicken des Buttons „Mit DocuSign anmelden“ wird ein Hinweis angezeigt, dass man nun zum entsprechenden Dienst weitergeleitet wird:



Nach der Bestätigung, mittels Anklicken des Buttons „OK“, öffnet sich ein Browserfenster mit der Loginseite bei DocuSign:



Nach erfolgreichem Login ist das Add-on „DocuSign“ authentifiziert und einsatzbereit. Die Authentifizierung erfolgt mittels *OAuth* (tokenbasierte Autorisierung und Authentifizierung)!

Bemerkung:

CRM Benutzer, welche einen Umschlag zur digitalen Signatur aus CRM+ heraus versenden möchten, benötigen keine zusätzliche Authentifizierung!

Weitere Authentifizierungen durch CRM Benutzer sind jedoch möglich, um optional die DocuSign Vorlagen modulweise bestimmten Benutzern zuordnen zu können. Weitere Informationen siehe nachfolgender Abschnitt „Konfiguration Modulzuordnung“.

Konfiguration Modulzuordnung

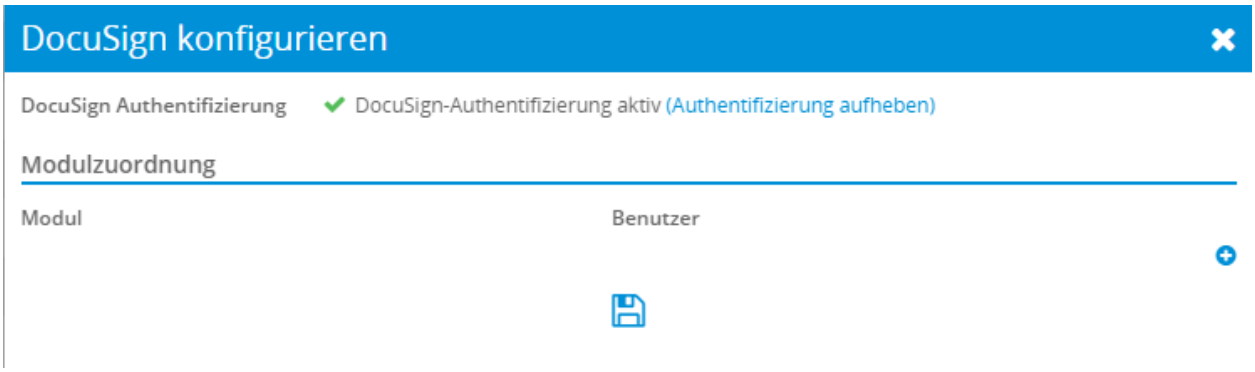
CRM Benutzer, welche einen Umschlag zur digitalen Signatur aus CRM+ heraus versenden möchten, benötigen grundsätzlich keine zusätzliche bzw. eigene Authentifizierung. Sollten sich Benutzer jedoch zusätzlich authentifizieren, bietet dies die Möglichkeit diese Benutzer ausgewählten Modulen zuzuordnen.

Dies bedeutet im Detail: Hat sich ein Benutzer in den Benutzereinstellungen (siehe hierzu auch den Abschnitt *Meine Einstellungen - Tab Schnittstellen*) über DocuSign authentifiziert und die Checkbox „DocuSign Benutzer als Absender erlauben?“ angehakt, so kann dieser in den *globalen Add-on Einstellungen* ausgewählt und einem Modul zugeordnet werden.

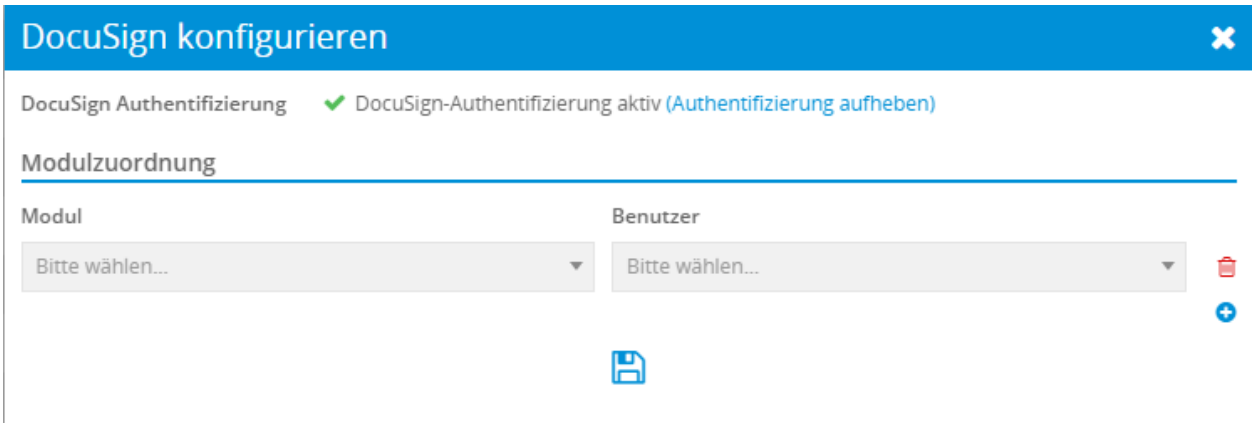
Bemerkung: Nur Benutzer, welche sich bei DocuSign authentifiziert haben, stehen bei der Modulzuordnung zur Auswahl!

Die Zuordnung eines Benutzers zu einem Modul in den globalen Add-on Einstellungen wird nachfolgend schrittweise erläutert.

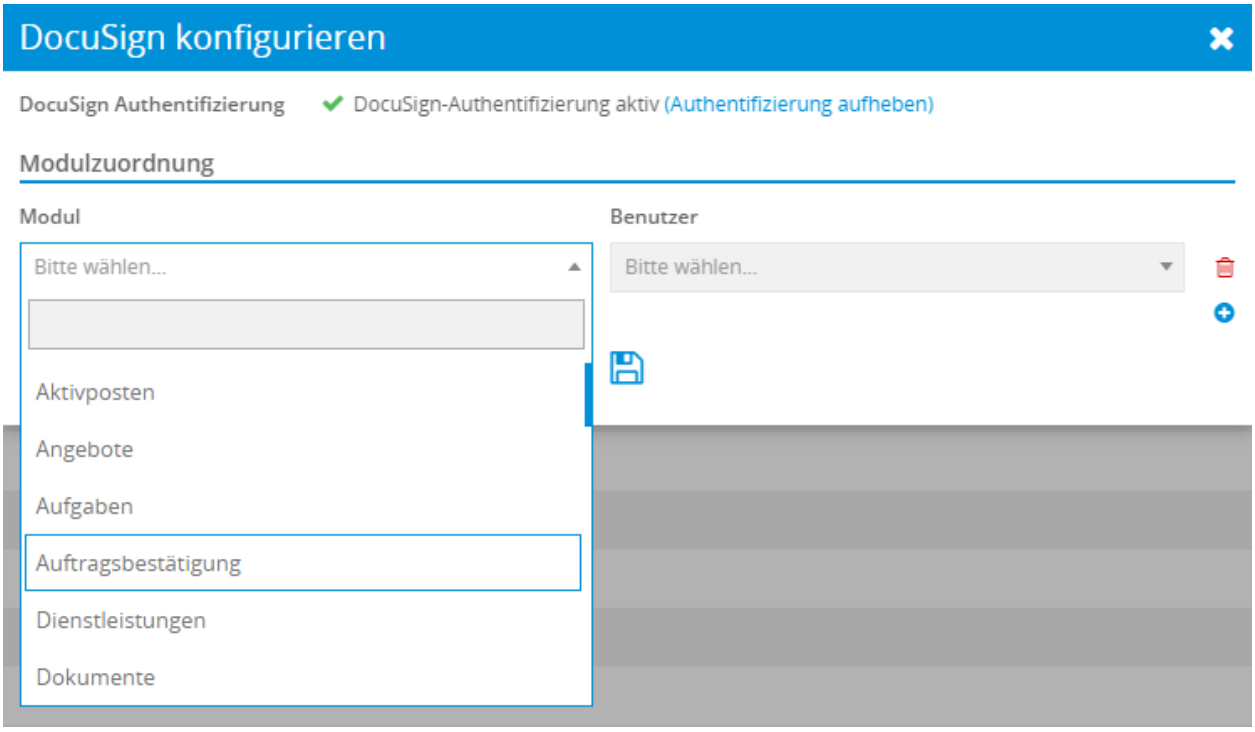
Wird in den globalen Einstellungen in der Übersicht der Add-ons im *Add-on Manager* das Icon „Zahnrad“ beim Add-on „DocuSign“ angeklickt, öffnet sich das Popup „DocuSign konfigurieren“:



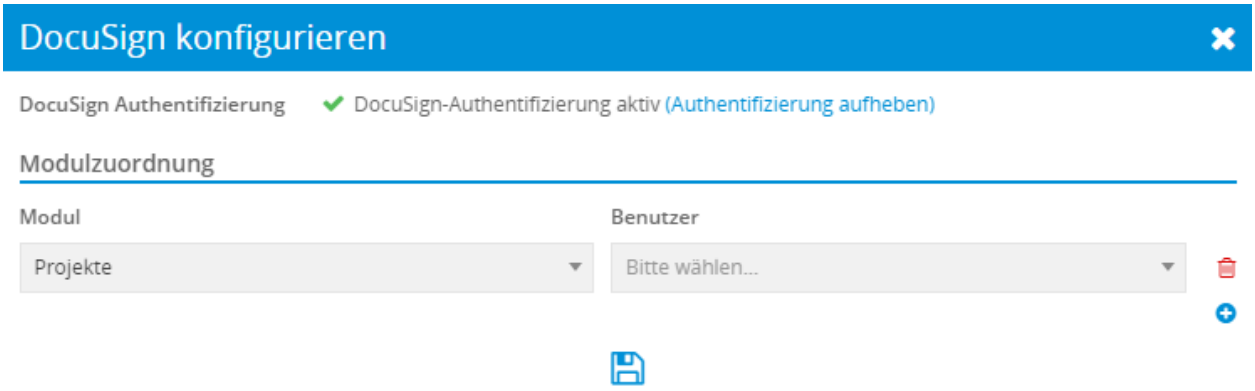
Im ersten Step muss das Icon „Plus“ angeklickt werden, um eine neue Zeile mit den Auswahllisten „Modul“ und „Benutzer“ zur Modulzuordnung einzublenden:



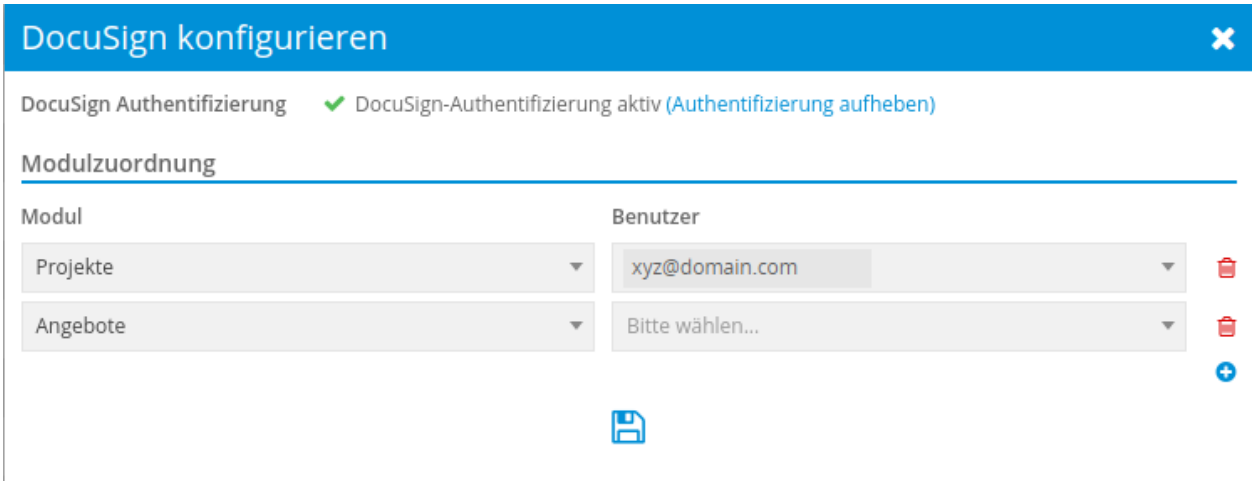
In der Auswahlliste „Modul“ wird nun das gewünschte Modul ausgewählt:



Hier im Beispiel wurde das Modul Projekte gewählt:



Für das Modul Projekte wurde ein Benutzer aus der Auswahlliste gewählt, eine weitere Zeile zur Modulzuordnung eingeblendet (Icon „Plus“) und für eine weitere Zuordnung das Modul Angebote gewählt:



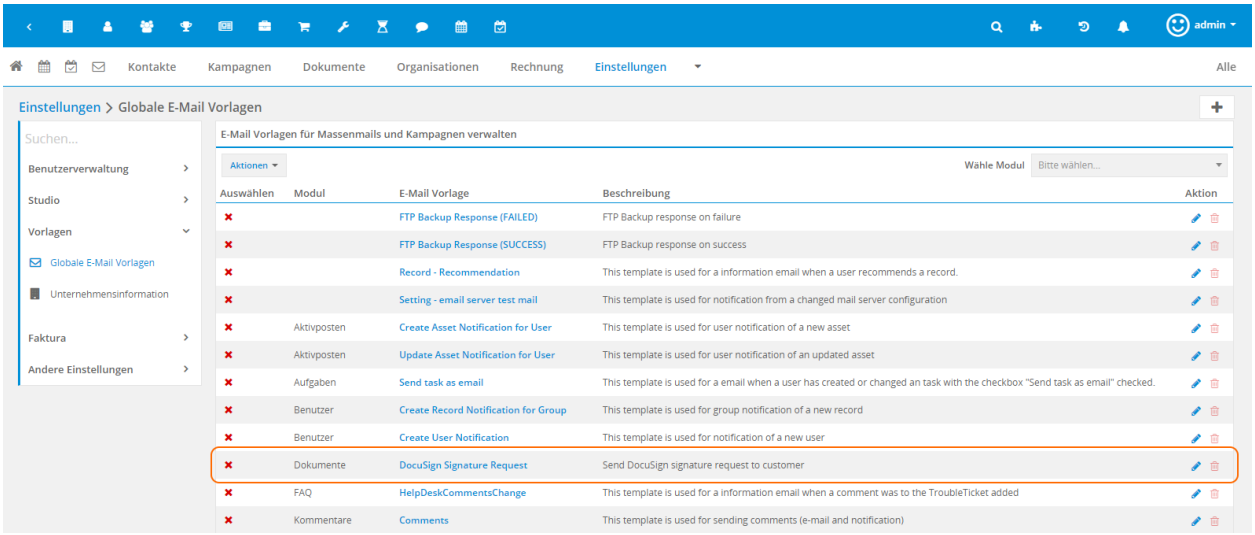
Nach der Zuordnung der Benutzer zu den Modulen muss die Konfiguration gespeichert werden (Icon „Diskette“).

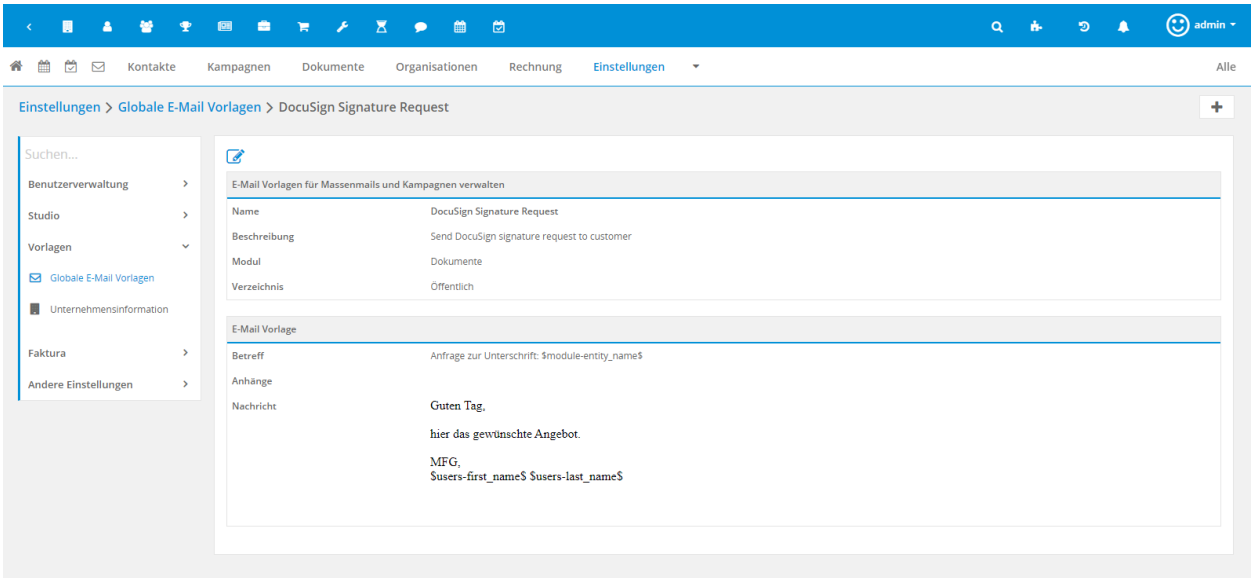
Werden nun aus den ausgewählten Modulen DocuSign Umschläge versendet, werden - unabhängig davon welcher Benutzer den Versand auslöst (siehe hierzu auch den Abschnitt *Erstellung und Versand*) - immer die konfigurierten Benutzer/E-Mail Adressen verwendet.

Bemerkung: Sollte einer der zugwiesenen (Benutzer-)Accounts aus techn. Gründen nicht funktionieren (Benutzer hat z.B. die Authentifzierung aufgehoben, den Haken bei der Checkbox „DocuSign Benutzer als Absender erlauben?“ entfernt, oder es kann keine Verbindung zu diesem DocuSign Account aufgebaut werden), dann dient der „Default Account“, welcher initial zur *Authentifizierung* verwendet wurde als Fallback.

Globale E-Mail Vorlage

Mit der Aktivierung des Add-ons „DocuSign“ wird auch die globale E-Mail Vorlage „DocuSign Signature Request“ aktiviert, welche einen Standardtext (Betreff) enthält, der beim Versand einer PDF Datei (Umschlag) in der E-Mail verwendet wird:



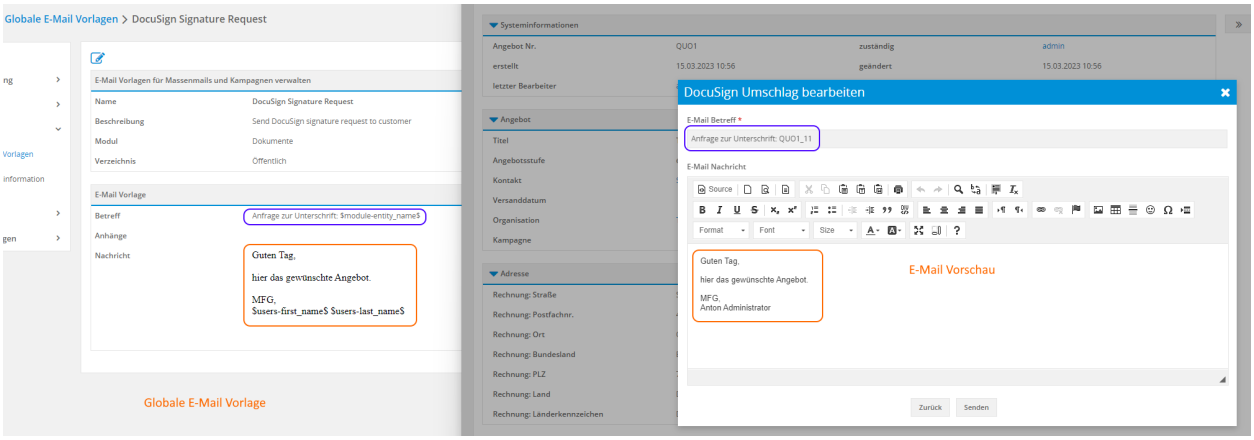


Der Betreff in der globalen E-Mail Vorlage ist bei der Auslieferung wie folgt aufgebaut:
Anfrage zur Unterschrift: $module-entity_name$

Der Platzhalter `$module-entity_name$` steht hierbei für den Titel des Dokuments und wird entsprechend bei der Erzeugung der PDF Datei durch den jeweiligen Titel des Dokuments ersetzt.

Der Betreff kann - so wie bei allen globalen E-Mail Vorlagen - in *Globale Einstellungen - Globale E-Mail Vorlagen* bearbeitet werden. Zu beachten ist hierbei, dass das vorausgewählte Modul „Dokumente“ in der Vorlage nicht geändert werden darf.

Beispiel eines individuellen Textes, wie sich dieser in der globalen E-Mail Vorlage (Feld Nachricht) und in der E-Mail Vorschau (E-Mail Body) darstellt:



18.3 Nutzung

18.3.1 Allgemein

Grundsätzlich ermöglicht das Add-on DocuSign die Erzeugung einer *PDF-Datei* direkt aus einem Datensatz aus den Modulen *Angebote*, *Aktivposten*, *Rechnungen*, *Storno*, *Gutschriften*, *Auftragsbestätigung* oder *Serviceverträge* heraus, welche dann als sog. „Umschlag“ direkt per E-Mail an die Kunden gesendet wird.

Definition

In DocuSign eSignature besteht ein **Umschlag** aus den Dokumenten, die Sie zum Signieren senden, sowie den Empfängerinformationen und anderen Einzelheiten, die Sie mit dem Dokument verknüpfen.

Die in CRM+ erzeugte PDF-Datei wird als „Umschlag“ per E-Mail versendet und kann dann vom Kunden digital unterschrieben werden. Vor dem Versenden des Umschlags wird festgelegt, ob ein oder mehrere Empfänger den Umschlag (die PDF-Datei) erhalten sollen und welche Empfänger unterschreiben müssen oder eine Kopie erhalten sollen.

Bemerkung: Voraussetzung für die Erzeugung einer PDF-Datei ist das aktivierte CRM+ Add-on *PDF Vorlagen Plus*.

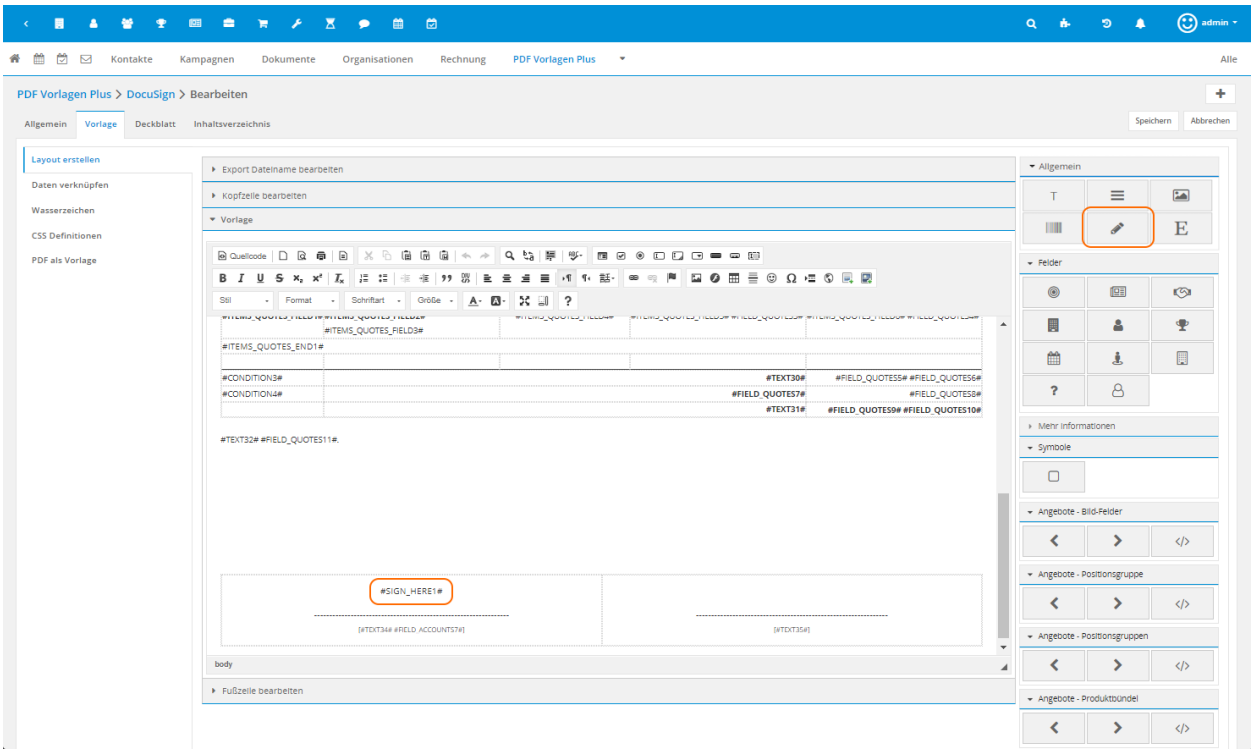
Als PDF-Vorlage kann jede bestehende Vorlage der jeweiligen Module verwendet werden, oder es werden weitere PDF-Vorlagen erstellt, die den speziellen *Platzhalter* „Unterschrift“ enthalten.

Der Unterschied besteht dann lediglich im Ablauf, wie die PDF-Datei digital signiert wird. Siehe dazu auch den Abschnitt *Dokumente digital signieren*.

18.3.2 PDF Vorlagen

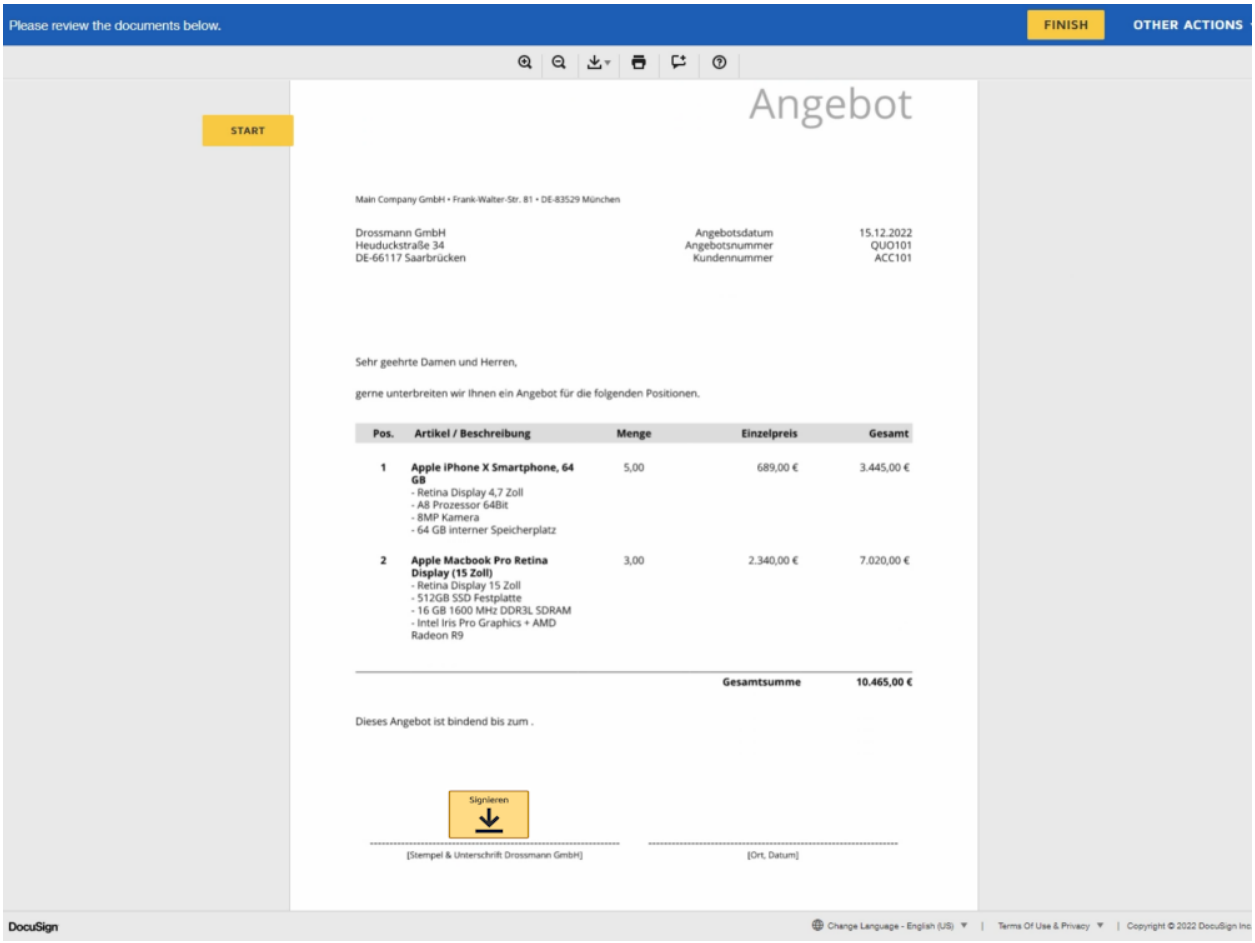
Platzhalter Unterschrift

Sobald das Add-on DocuSign aktiviert wurde, steht im Bearbeitungsmodus einer *PDF Vorlage* der Platzhalter „Unterschrift“ zur Verfügung:



Bemerkung: Wie PDF Vorlagen grundsätzlich erstellt bzw. bearbeitet werden, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* im Handbuch.

Ist in einer PDF Vorlage der Platzhalter „Unterschrift“ enthalten und wird diese Datei nach dem Versand vom Kunden geöffnet, wird in der Datei ein entsprechendes Symbol „Signieren“ (engl. „Sign“) zur Unterzeichnung angezeigt:

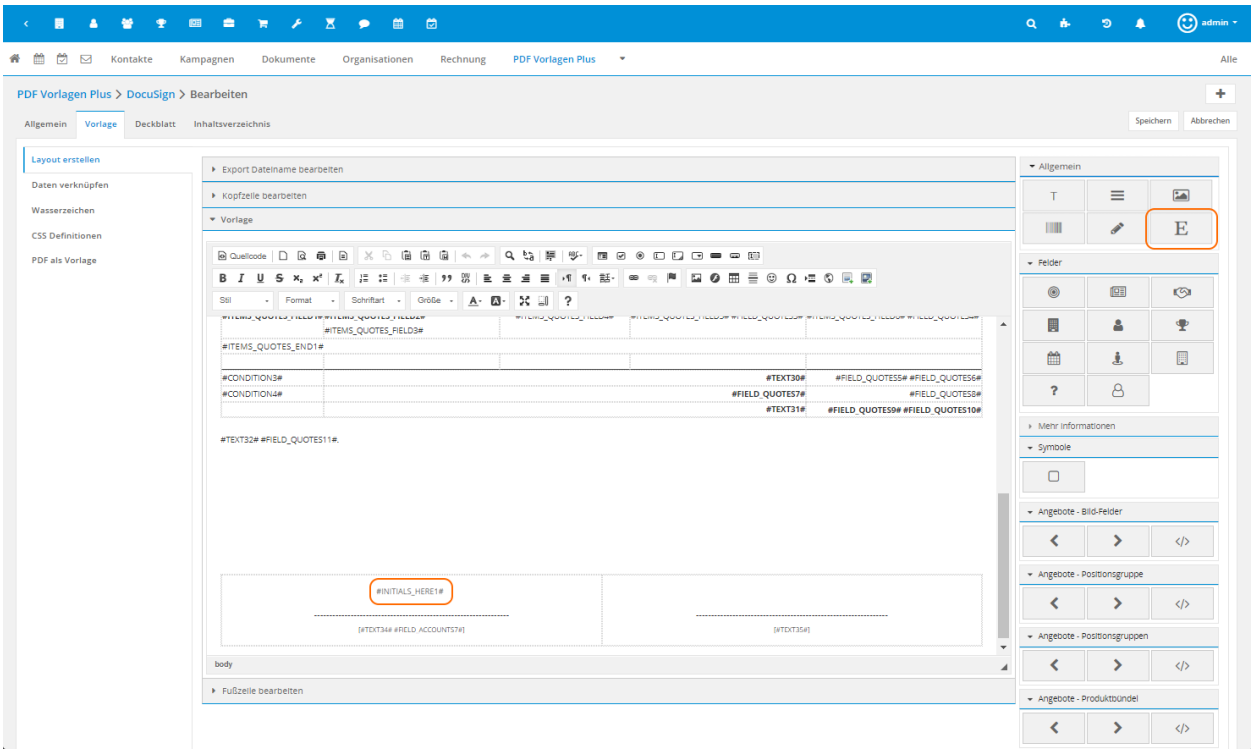


In einer PDF Vorlage können ein - oder auch mehrere - Platzhalter „Unterschrift“ als auch *Platzhalter Initialen* eingefügt werden. Dies hängt davon ab, wieviele Personen das Dokument digital signieren sollen. Siehe hierzu auch den Abschnitt „*PDF Datei/Umschlag erstellen mit DocuSign PDF Vorlage*“.

Ist in einer PDF Vorlage kein Platzhalter „Unterschrift“ eingefügt worden, kann ein versendeter DocuSign Umschlag ebenfalls digital signiert werden. Siehe hierzu auch den Abschnitt „*PDF Datei/Umschlag erstellen ohne DocuSign PDF Vorlage*“.

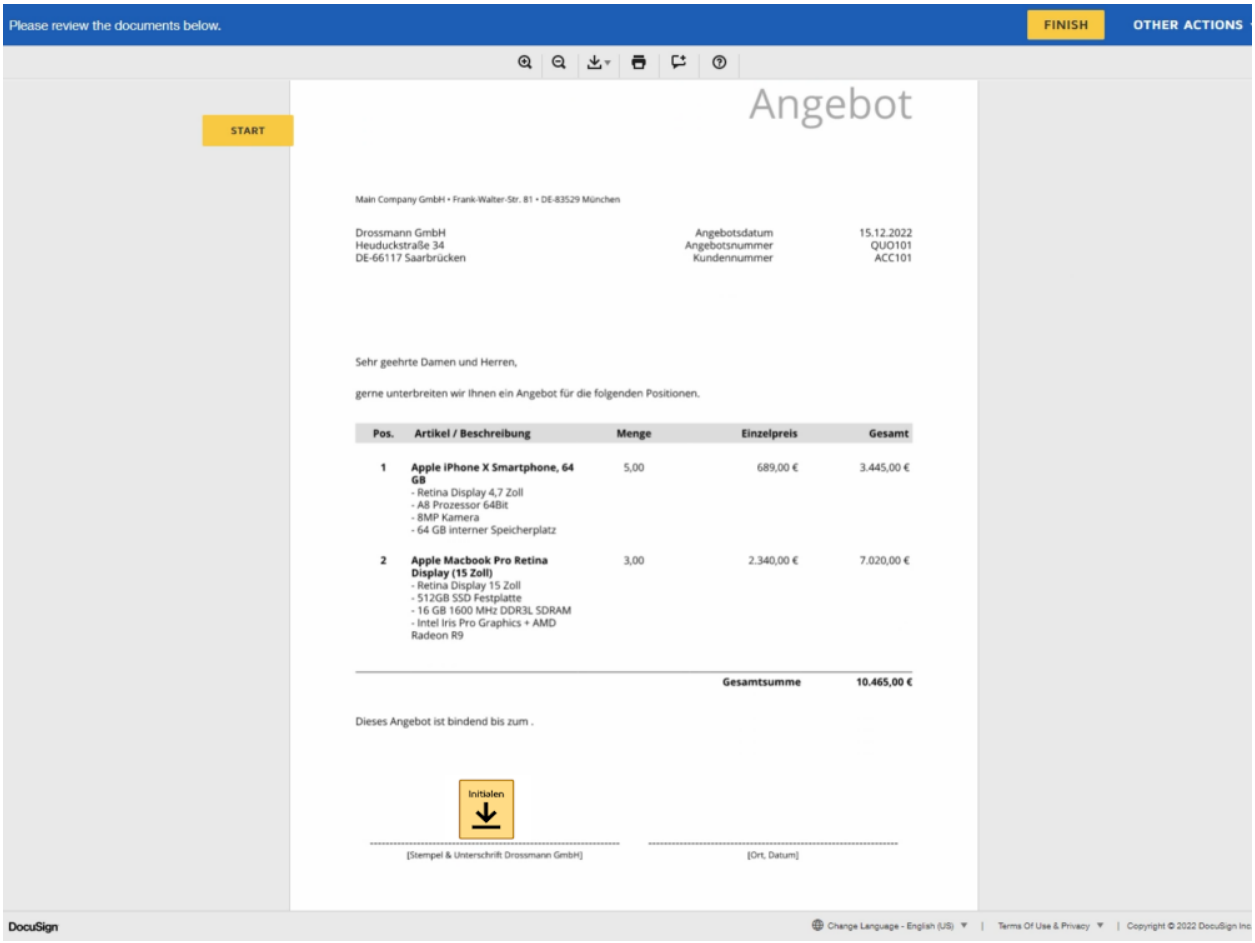
Platzhalter Initialen

Sobald das Add-on DocuSign aktiviert wurde, steht im Bearbeitungsmodus einer *PDF Vorlage* der Platzhalter „Initialen“ zur Verfügung:



Bemerkung: Wie PDF Vorlagen grundsätzlich erstellt bzw. bearbeitet werden, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* im Handbuch.

Ist in einer PDF Vorlage der Platzhalter „Initialen“ enthalten und wird diese Datei nach dem Versand vom Kunden geöffnet, wird in der Datei ein entsprechendes Symbol „Initialen“ (engl. „Initials“) zur Unterzeichnung angezeigt:



In einer PDF Vorlage können ein - oder auch mehrere - Platzhalter „Initialen“ als auch *Platzhalter Unterschrift* eingefügt werden. Dies hängt davon ab, wieviele Personen das Dokument digital signieren sollen. Siehe hierzu auch den Abschnitt „*PDF Datei/Umschlag erstellen mit DocuSign PDF Vorlage*“.

Ist in einer PDF Vorlage kein Platzhalter „Initialen“ eingefügt worden, kann ein versendeter DocuSign Umschlag ebenfalls digital mit Initialen versehen werden. Siehe hierzu auch den Abschnitt „*PDF Datei/Umschlag erstellen ohne DocuSign PDF Vorlage*“.

Platzhalter Checkbox

Um z.B. *Angebote* mit optionalen Positionen zur Unterschrift nicht mehrfach versenden zu müssen, kann das Icon „Checkbox“ in der *CKEditor* Toolbar verwendet werden.

Ein Kunde kann mit Hilfe der Checkboxen auswählen, welche Positionen akzeptiert werden sollen.

Beispiel

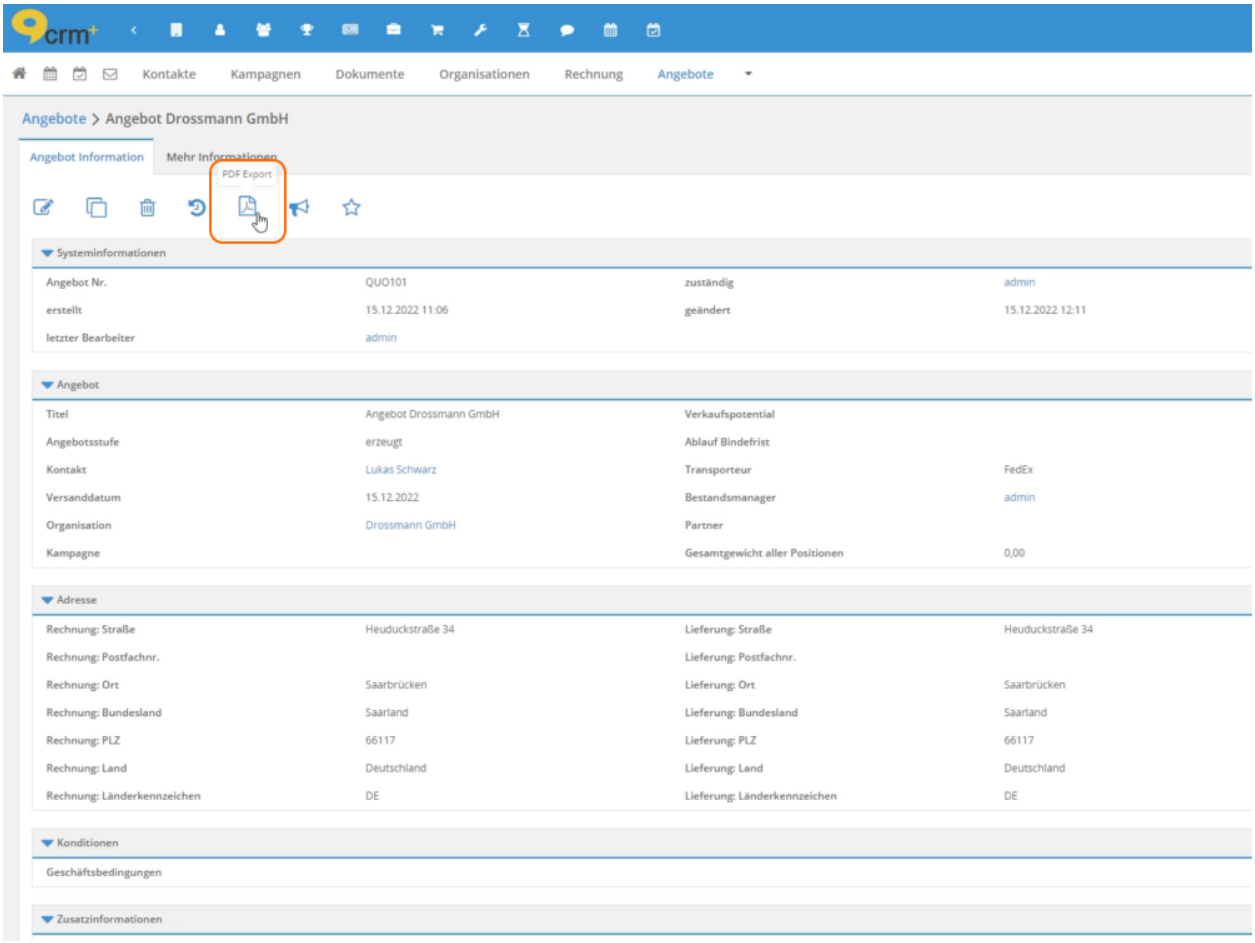
Ein Angebot besteht aus 10 Positionen, von denen 5 optional sind. Für die optionalen Positionen können Checkboxen in die PDF-Vorlage integriert werden. Ein potenzieller Kunde kann diese Positionen durch Anklicken einzelner Checkboxen vor der digitalen Unterschrift als „aktzeptiert“ markieren. Ein entsprechender zusätzlicher textlicher Hinweis zu optionale Positionen im Angebot ist dabei hilfreich.

18.3.3 Erstellung und Versand

PDF Datei/Umschlag erstellen

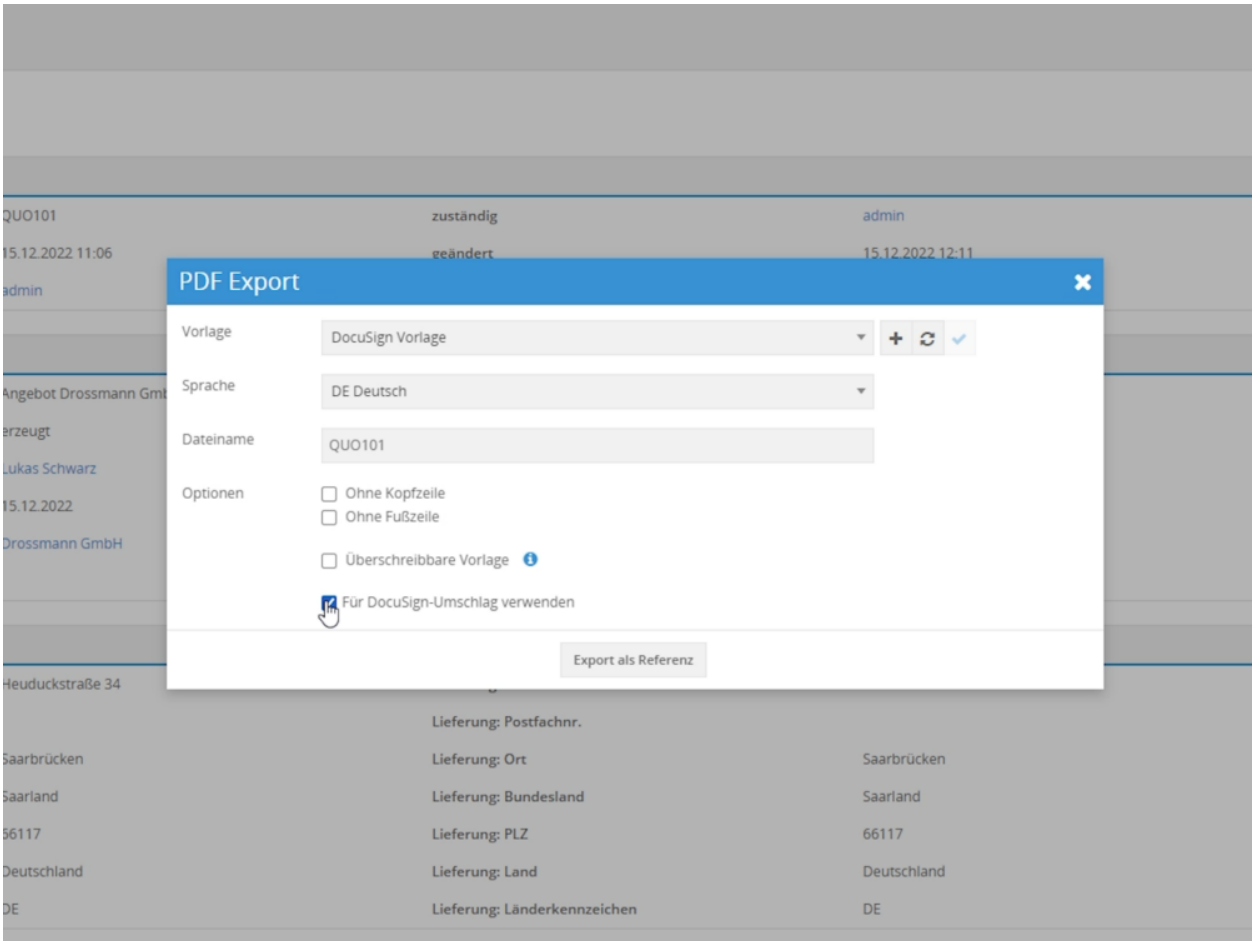
PDF Datei/Umschlag erstellen mit DocuSign PDF Vorlage

Im Datensatz der Module *Angebote*, *Aktivposten*, *Rechnungen*, *Storno*, *Gutschriften*, *Auftragsbestätigung* oder *Serviceverträge*, für den ein Umschlag erstellt werden soll, muss im ersten Schritt das Aktions-Icon „PDF Export“ angeklickt werden:

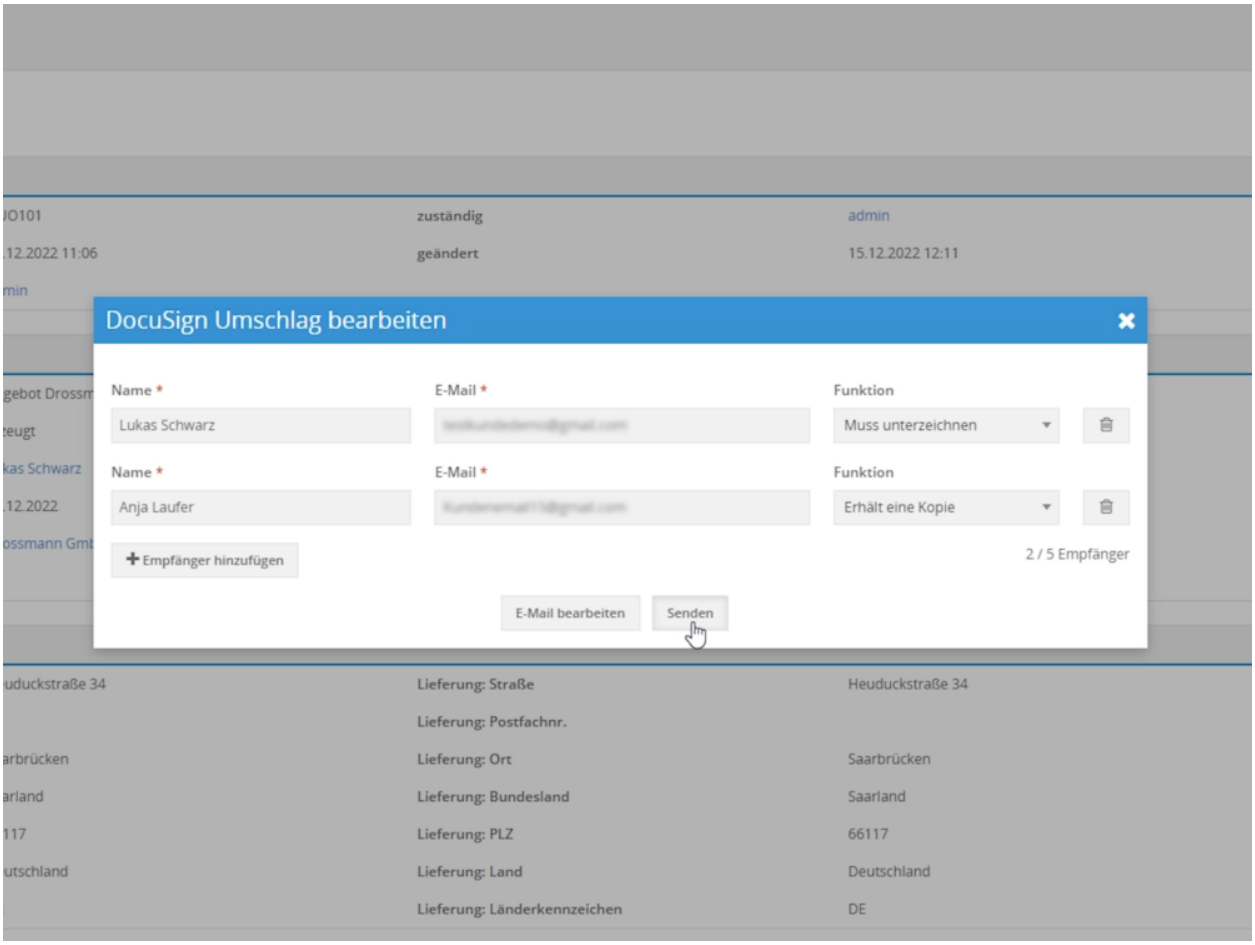


Es öffnet sich nun das Popup „PDF Export“. Neben den standardmäßigen Auswahlfeldern und Checkboxen (siehe hierzu auch den Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* im Handbuch) im Popup, steht hier zusätzlich die Checkbox „Für DocuSign-Umschlag verwenden“ zur Verfügung.

Wird diese Checkbox angehakt, werden die Buttons „E-Mail“, „E-Mail mit Referenz“, „Export mit Referenz“ und „Export“ automatisch ausgeblendet. Es steht dann nur noch der Button „Export als Referenz“ zur Verfügung:



Nach dem Anklicken des Buttons „Export als Referenz“ öffnet sich das Popup „DocuSign Umschlag bearbeiten“:



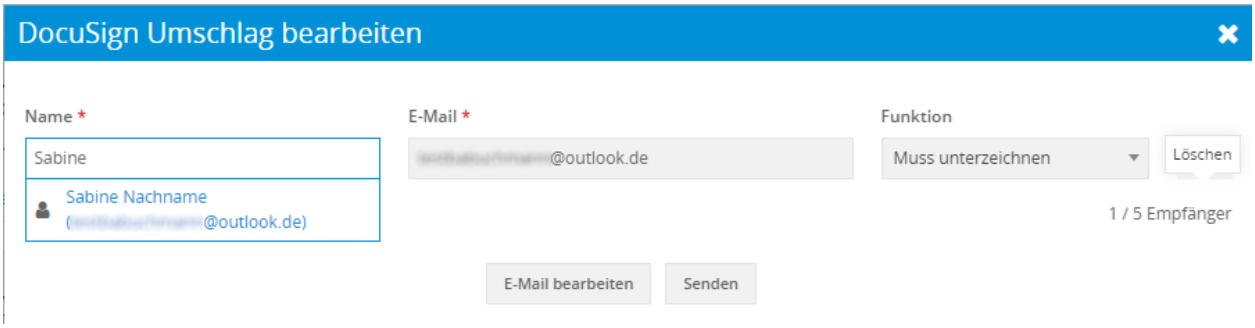
Hier werden der Name und die E-Mail Adresse des Empfängers angezeigt. Die Felder sind bereits vorbelegt, wenn im Ausgangsdatensatz (z.B. Angebot) im Feld „Kontakt“ ein entsprechender Datensatz referenziert ist. Der Name und die E-Mail Adresse des Empfängers werden dann automatisch gefüllt.

Falls kein Kontakt referenziert ist, muss das Feld Name manuell gefüllt werden. Das Feld „Name“ verfügt über eine Autovervollständigung. Wird hier ein Teil eines Namens eingegeben, werden die passenden Treffer angezeigt und können durch Anklicken ausgewählt werden (siehe nachfolgender Screenshot „Manuelle Auswahl des Empfängers“).

In der Spalte „Funktion“ kann mittels einer Auswahlliste festgelegt werden, ob der Empfänger den Umschlag unterzeichnen muss, oder nur eine Kopie erhält (bei mehreren Empfängern). Es stehen hier die Werte „Muss unterzeichnen“ bzw. „Erhält eine Kopie“ zur Auswahl.

Weitere Empfänger können mittels des Buttons „Empfänger hinzufügen“ hinzugefügt werden. Das Feld „Name“ verfügt auch hier über eine Autovervollständigung. Wird hier ein Teil eines Namens eingegeben, werden die passenden Treffer angezeigt und können durch Anklicken ausgewählt werden (siehe nachfolgender Screenshot „Manuelle Auswahl des Empfängers“).

Manuelle Auswahl des Empfängers:

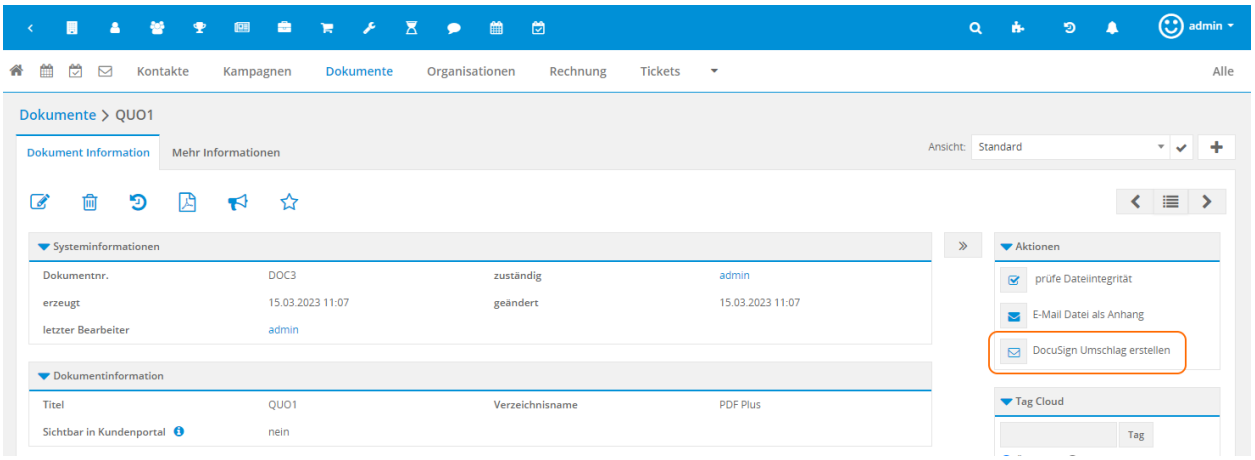


Im unteren Teil des Popups „DocuSign Umschlag bearbeiten“ sind die Buttons „E-Mail bearbeiten“ und „Senden“ verfügbar.

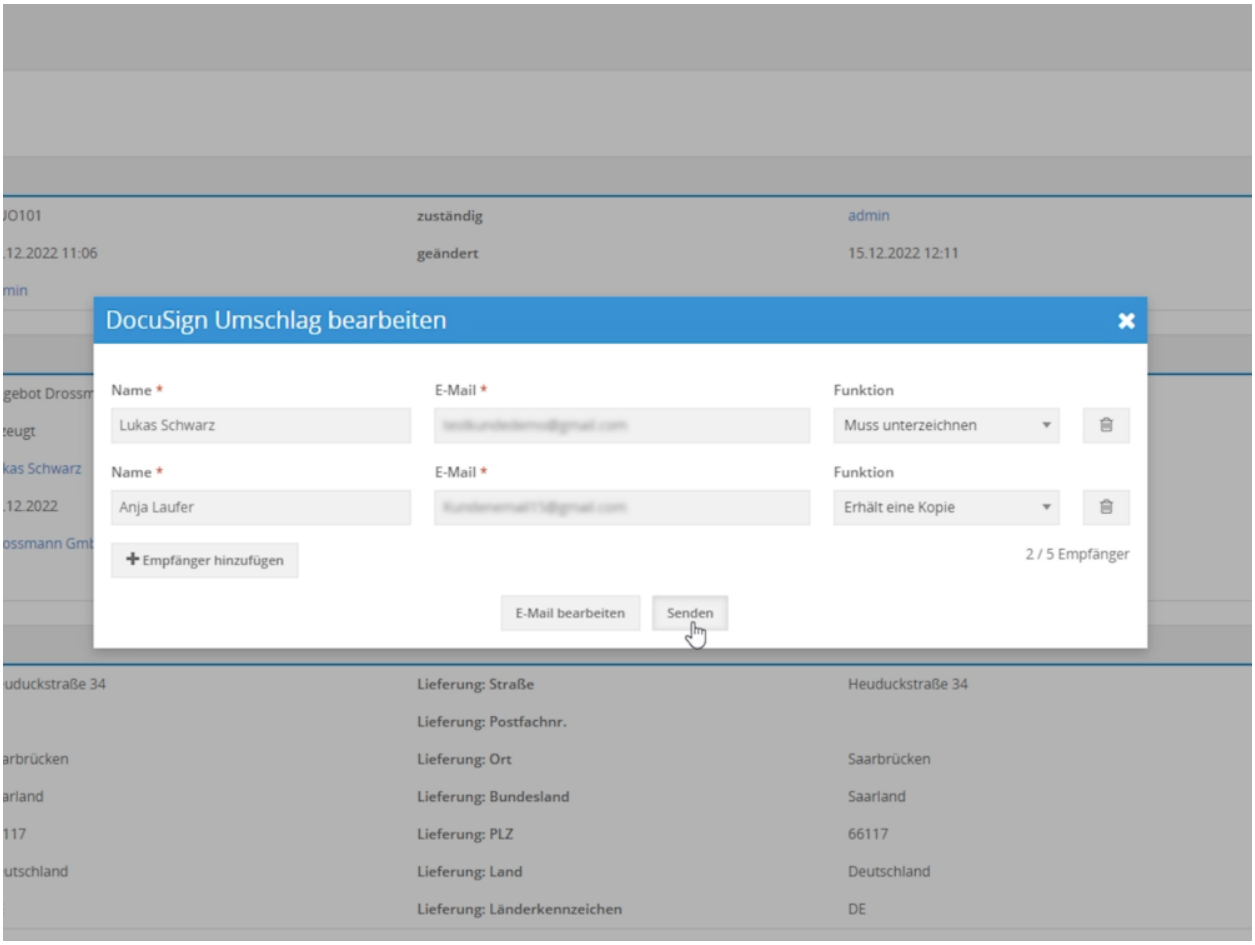
- Button „E-Mail bearbeiten“: Nach dem Anklicken öffnet sich das Popup „DocuSign Umschlag bearbeiten“, in welchem der E-Mail Betreff und die E-Mail Nachricht nochmals manuell bearbeitet werden können. Bitte beachten Sie hierzu auch den Abschnitt *Globale E-Mail Vorlage*.
- Button „Senden“: Der DocuSign Umschlag wird an die Empfänger per E-Mail versendet. Siehe hierzu auch den Abschnitt *PDF Datei/Umschlag versenden*.

PDF Datei/Umschlag erstellen ohne DocuSign PDF Vorlage

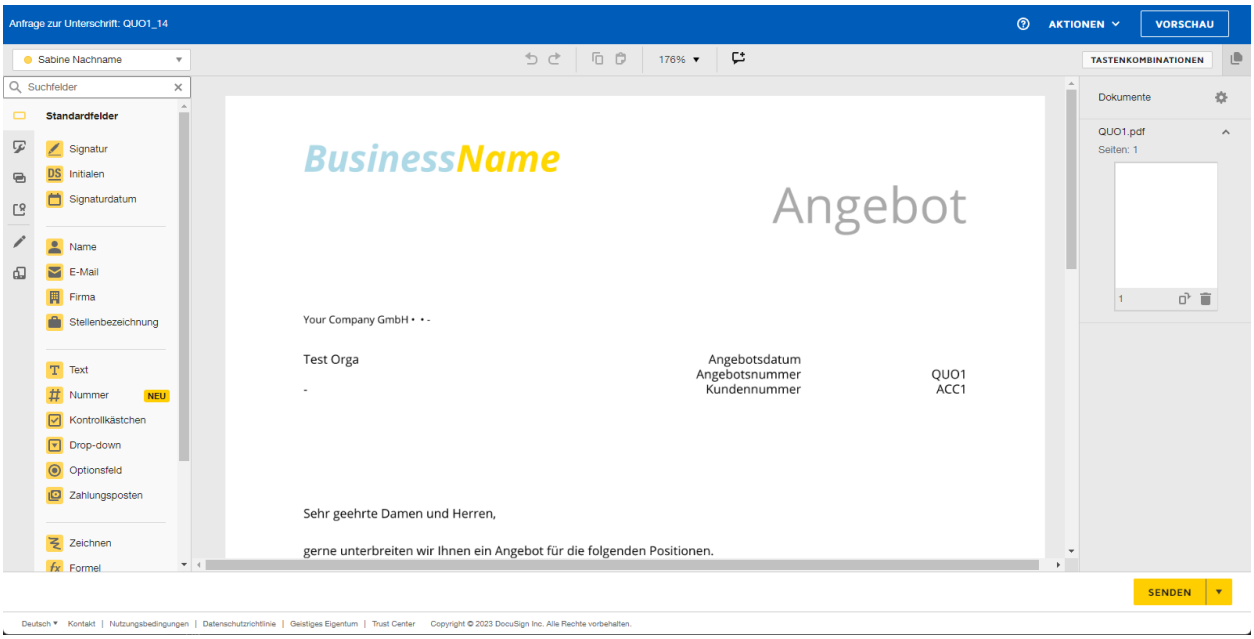
Um einen Umschlag ohne die Platzhalter „Unterschrift“ und „Initialen“ verwenden zu können, muss in der *Detailansicht* eines Datensatzes im Modul Dokumente im Block „Aktionen“ die Aktion „DocuSign Umschlag erstellen“ angeklickt werden:



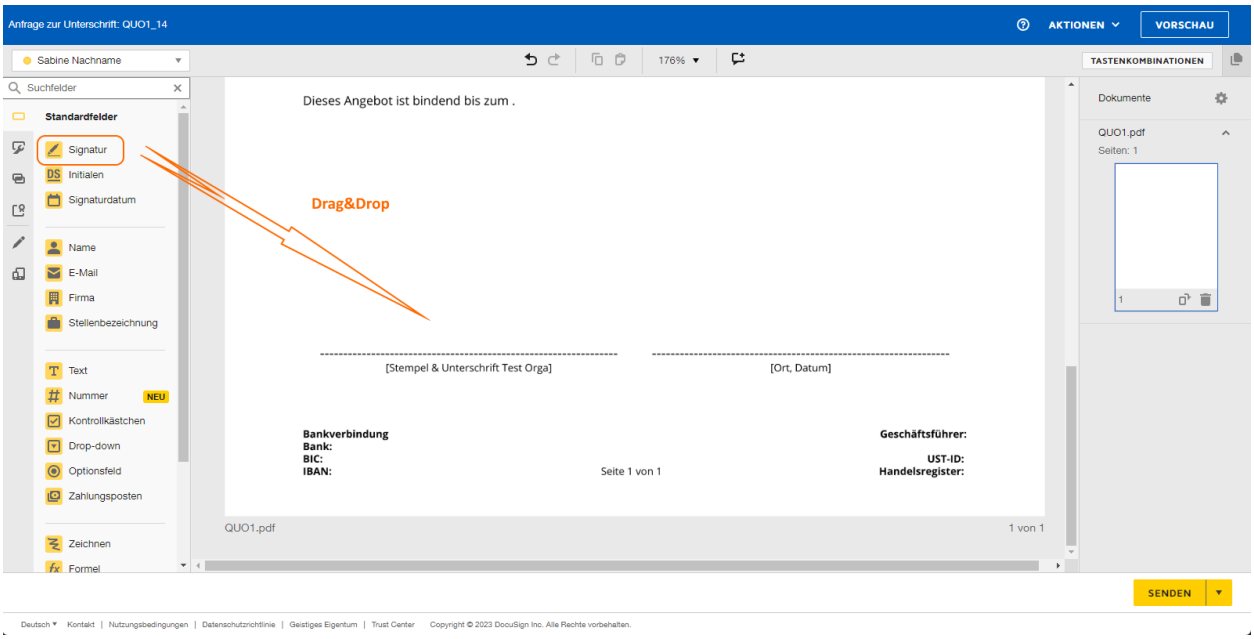
Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich das Popup „DocuSign Umschlag bearbeiten“:



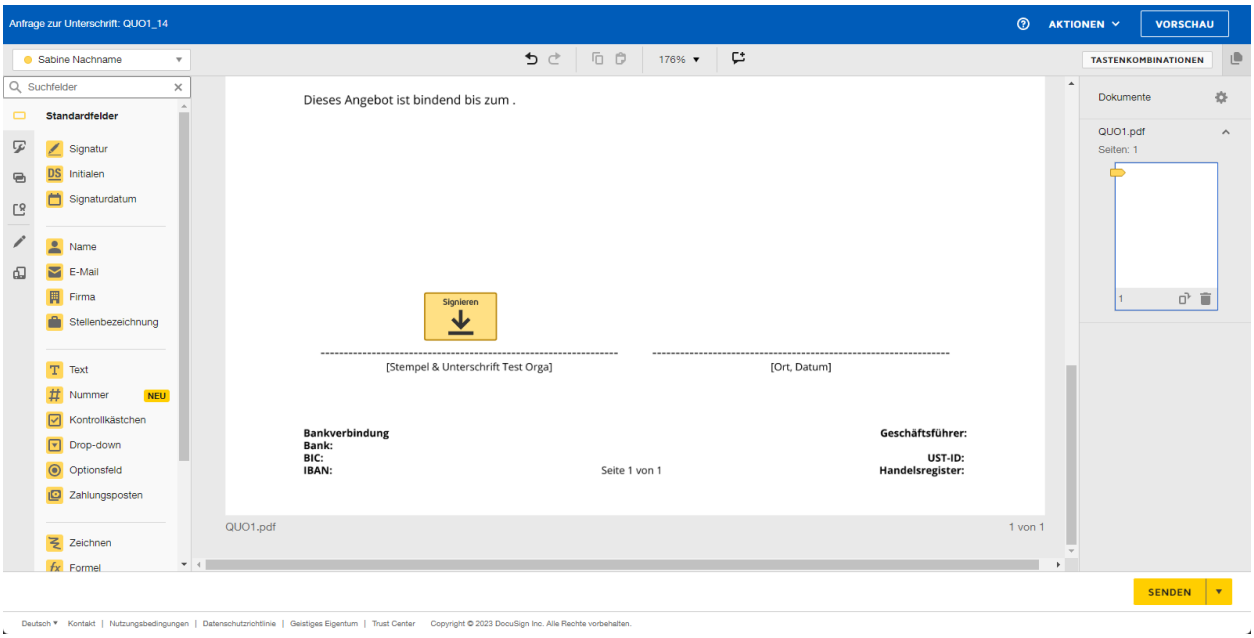
Nach Anklicken des Buttons „Senden“ wird das Dokument zu DocuSign hochgeladen. Die Felder für die Signatur, bzw. die Initialen, müssen nun manuell in das Dokument eingefügt werden.
Es können sowohl beide Felder eingefügt werden, als auch nur das Feld Signatur oder Initialen.



Die Felder „Signatur“ und „Initialen“ werden mittels Drag&Drop im Dokument plaziert. Beispielhaft wird nachfolgend das Einfügen des Feldes „Signatur“ beschrieben. Das Einfügen des Feldes „Initialen“ funktioniert sinngemäß.



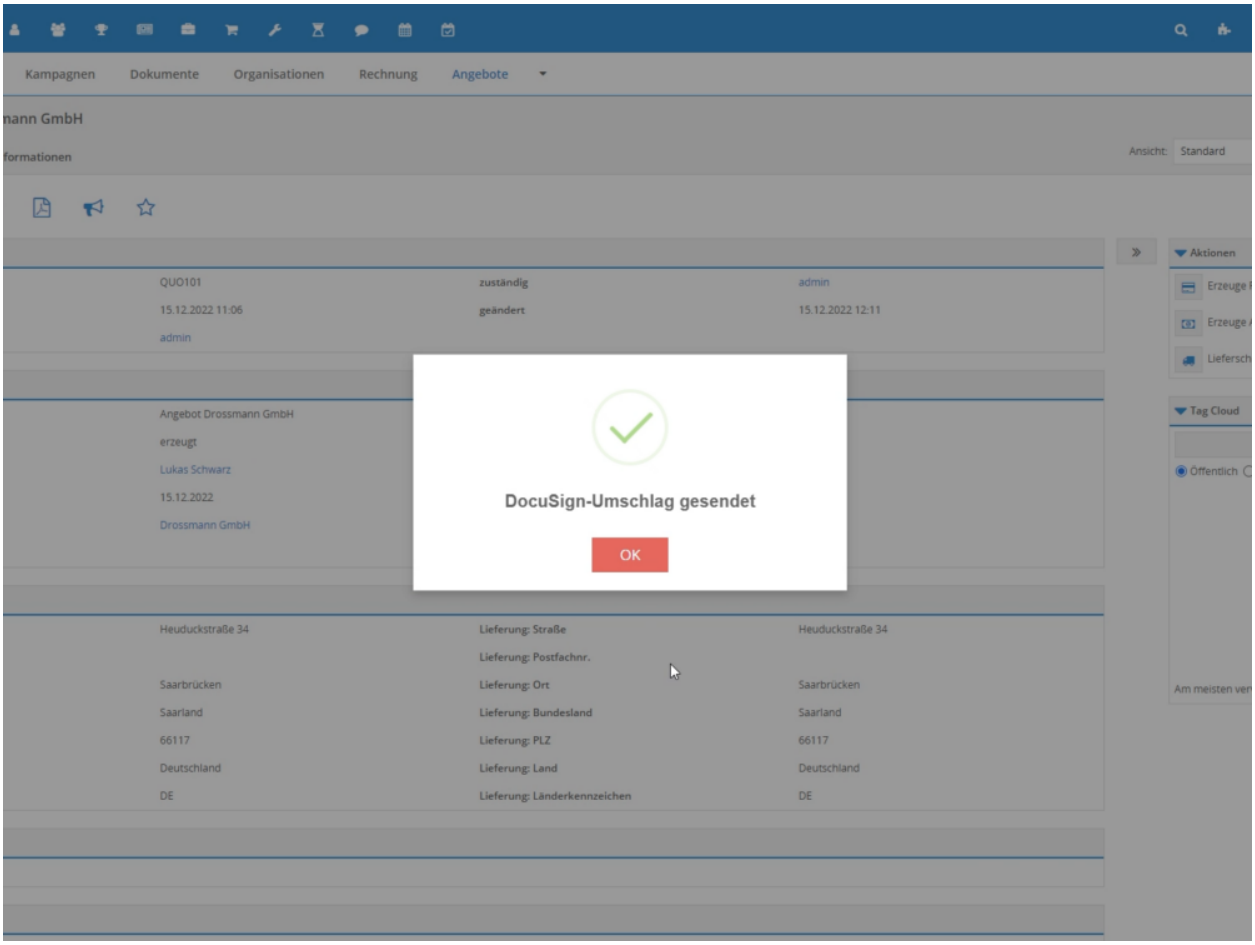
Nach dem Einfügen des Feldes „Signatur“ stellt sich das Dokument wie folgt dar:



Abschließend muss der Button „Senden“ angeklickt werden. Der DocuSign Umschlag wird nun an die Empfänger per E-Mail versendet. Siehe hierzu auch den Abschnitt *PDF Datei/Umschlag versenden*.

PDF Datei/Umschlag versenden

Nach Anklicken des Buttons „Senden“ wird der Umschlag per E-Mail an die Empfänger versendet und ein entsprechendes Popup in CRM+ angezeigt:



Bemerkung:

Der E-Mail-Versand des Umschlags an die Empfänger erfolgt über DocuSign!
Es wird weder der globale *Mailserver* noch ein *E-Mail Postfach* eines CRM-Benutzers benötigt!

Nach dem Versand wird der in CRM+ erzeugte Umschlag (PDF-Datei) im Modul Dokumente gespeichert und ist im Ausgangsdatensatz (z.B. in einem Angebot) in der Detailansicht im *Tab „Mehr Informationen“* referenziert.

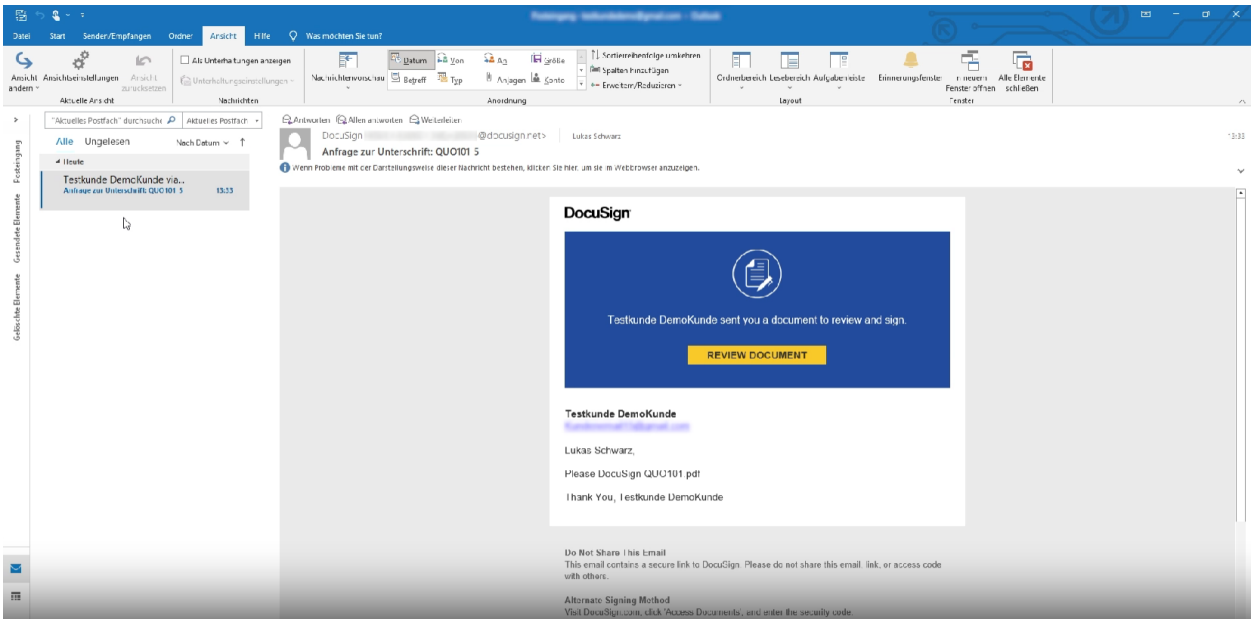
Im Ausgangsdatensatz ist zusätzlich der Block „DocuSign-Umschlag“ in der Detailansicht verfügbar. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Infos im Block „DocuSign-Umschlag“*.

Dokumente digital signieren

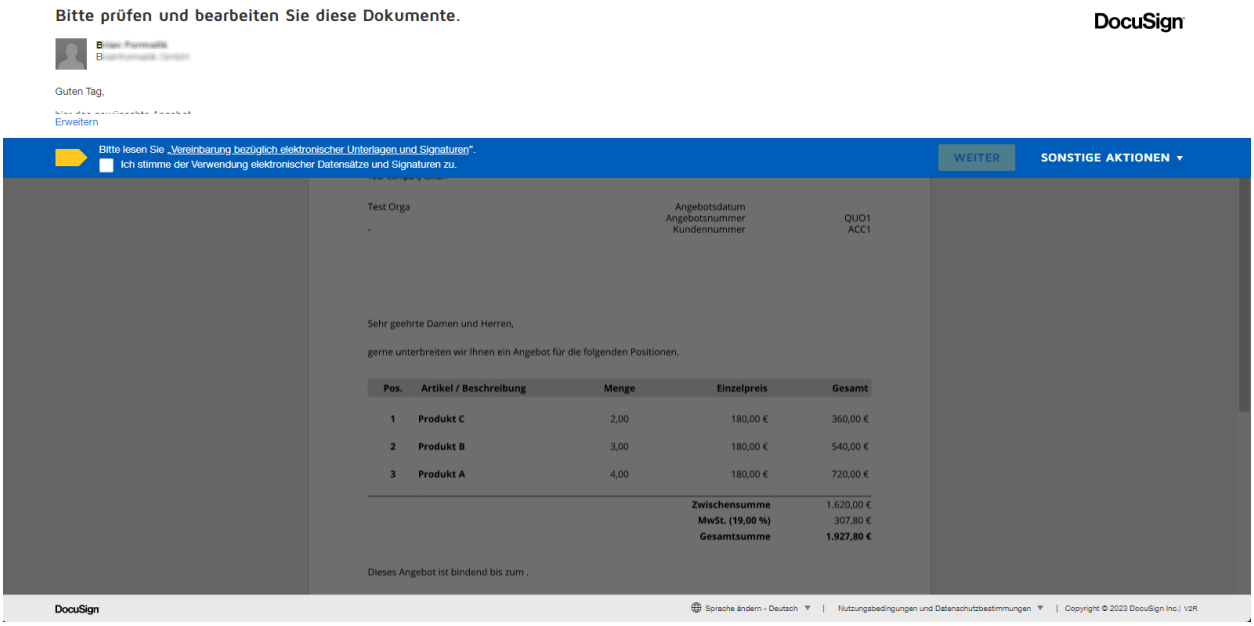
Bemerkung:

Empfänger eines DocuSign-Umschlags, welche ein Dokument digital signieren sollen, müssen keinen aktiven Account bei DocuSign besitzen!
In diesem Fall besteht jedoch die Einschränkung, dass der Empfänger den DocuSign-Umschlag bei DocuSign selbst nicht archivieren kann.

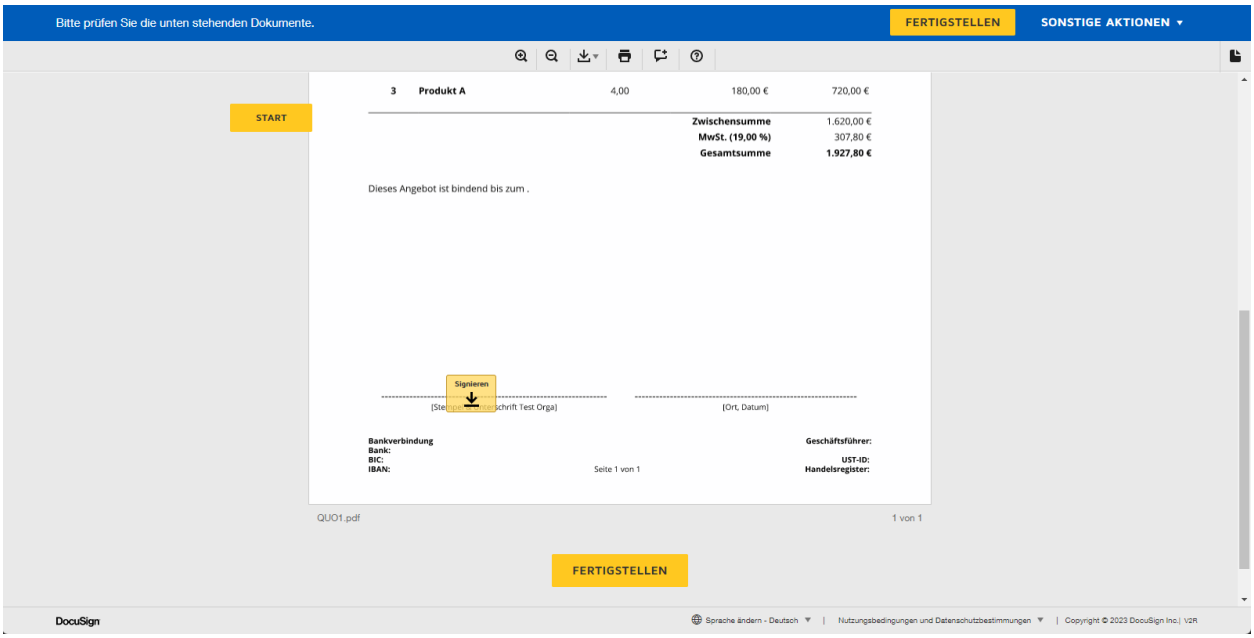
Nach dem Versand erhalten die Empfänger eine E-Mail zur Prüfung und Unterschrift:



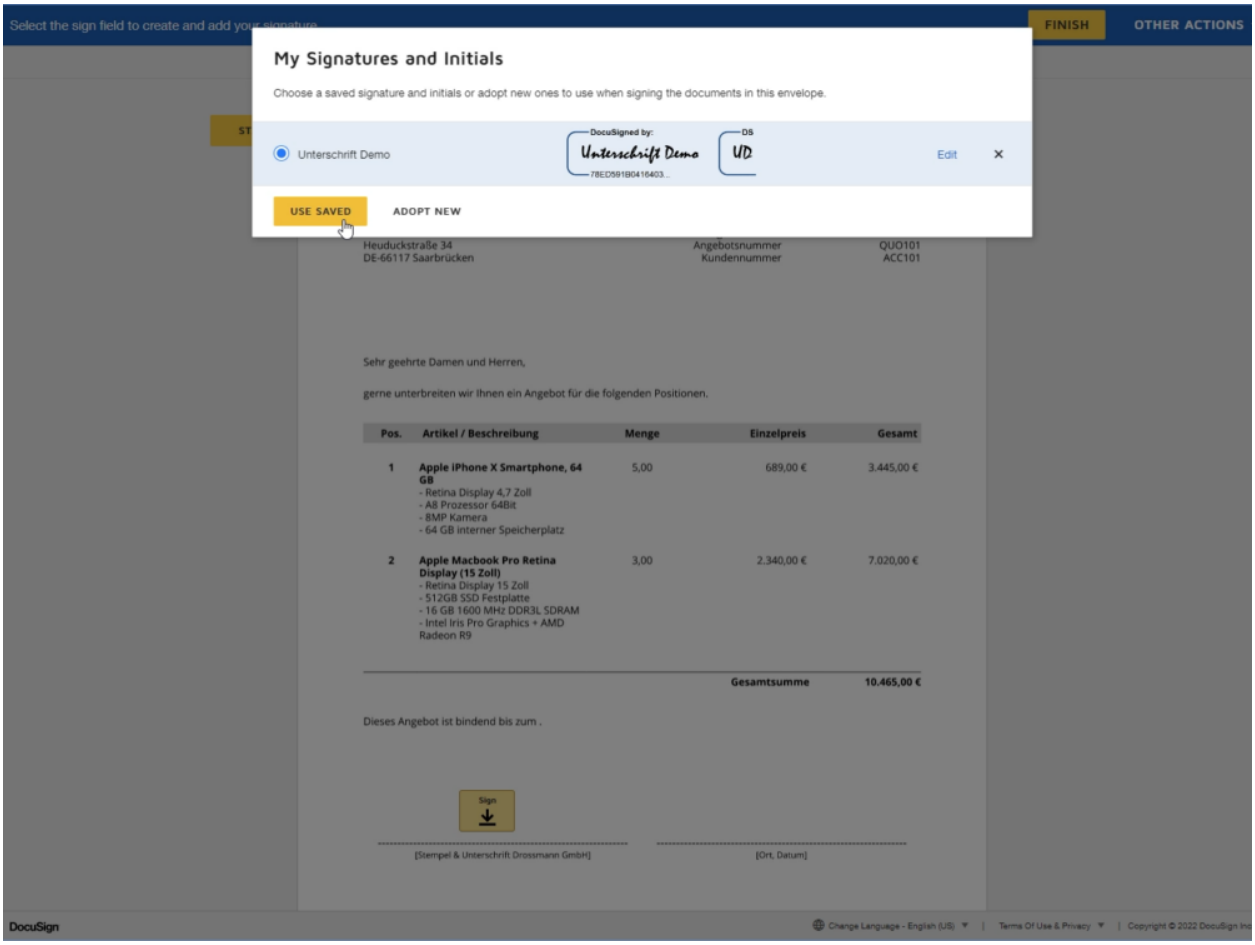
Nach dem Anklicken des Links in der E-Mail, wird der Kunde zu DocuSign weitergeleitet, um das Dokument zu prüfen:



Nach der Zustimmung der Verwendung elektronischer Datensätze und Signaturen, ist das Dokument bereit digital signiert zu werden:

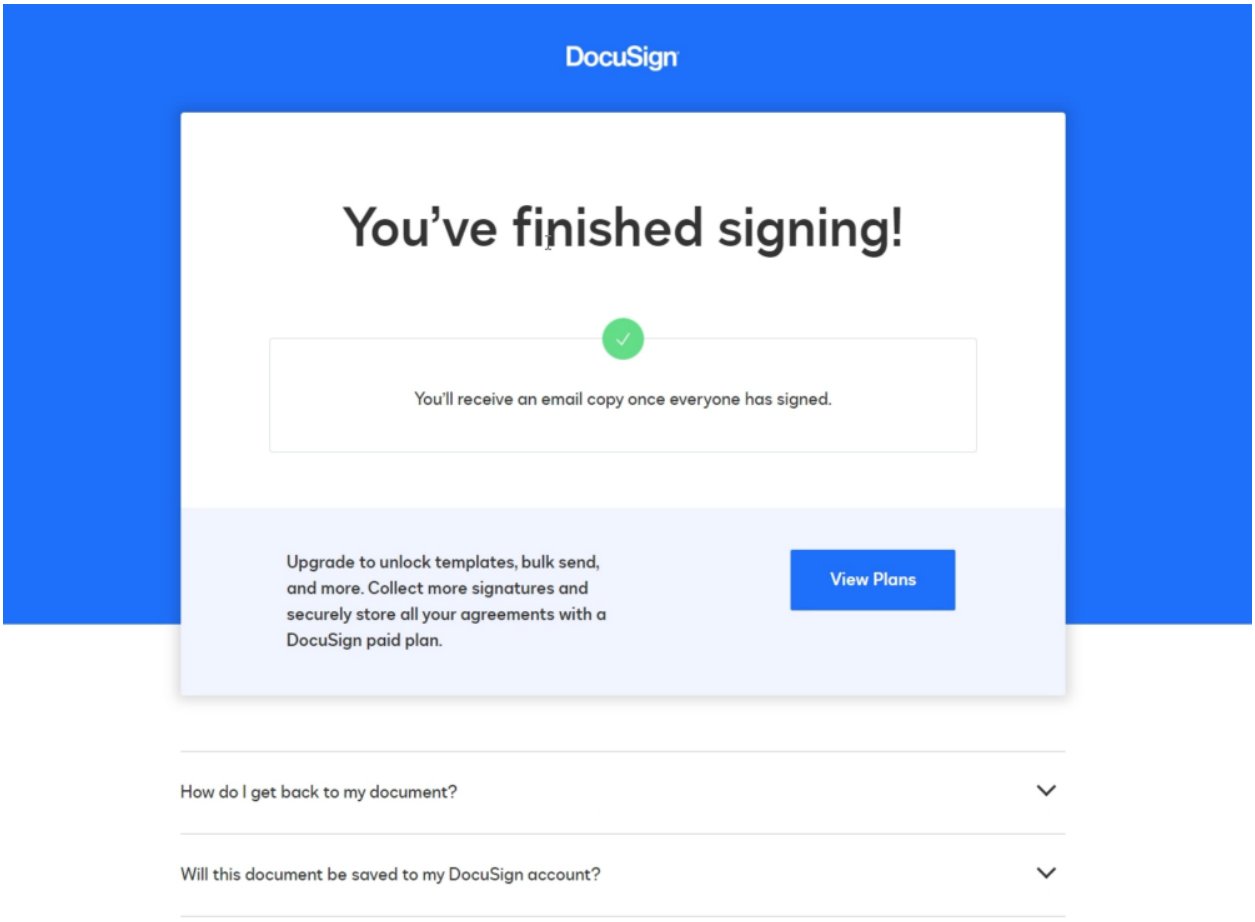


Abschließend kann das Dokument durch Anklicken der Platzhalter „Signieren“ („Sign“) und/oder „Initialen“ („Initials“) unterzeichnet werden:

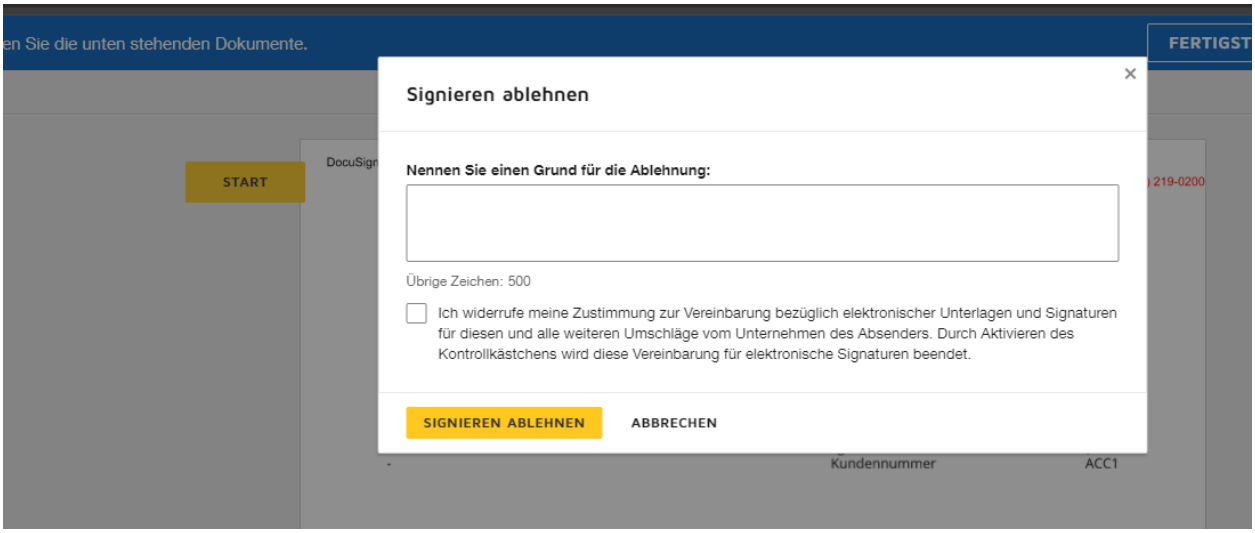


Eine Unterschrift, bzw. die Initialen, können entweder durch die Auswahl einer Unterschrift/den Initialen - welche von DocuSign erzeugt werden - gesetzt werden, oder durch manuelles unterschreiben mittels Stift/Finger auf einem entsprechenden Endgerät (z.B. Tablet oder Smartphone).

Nachdem das Dokument digital signiert wurde, wird ein Hinweis angezeigt, dass die Unterzeichnung abgeschlossen ist:



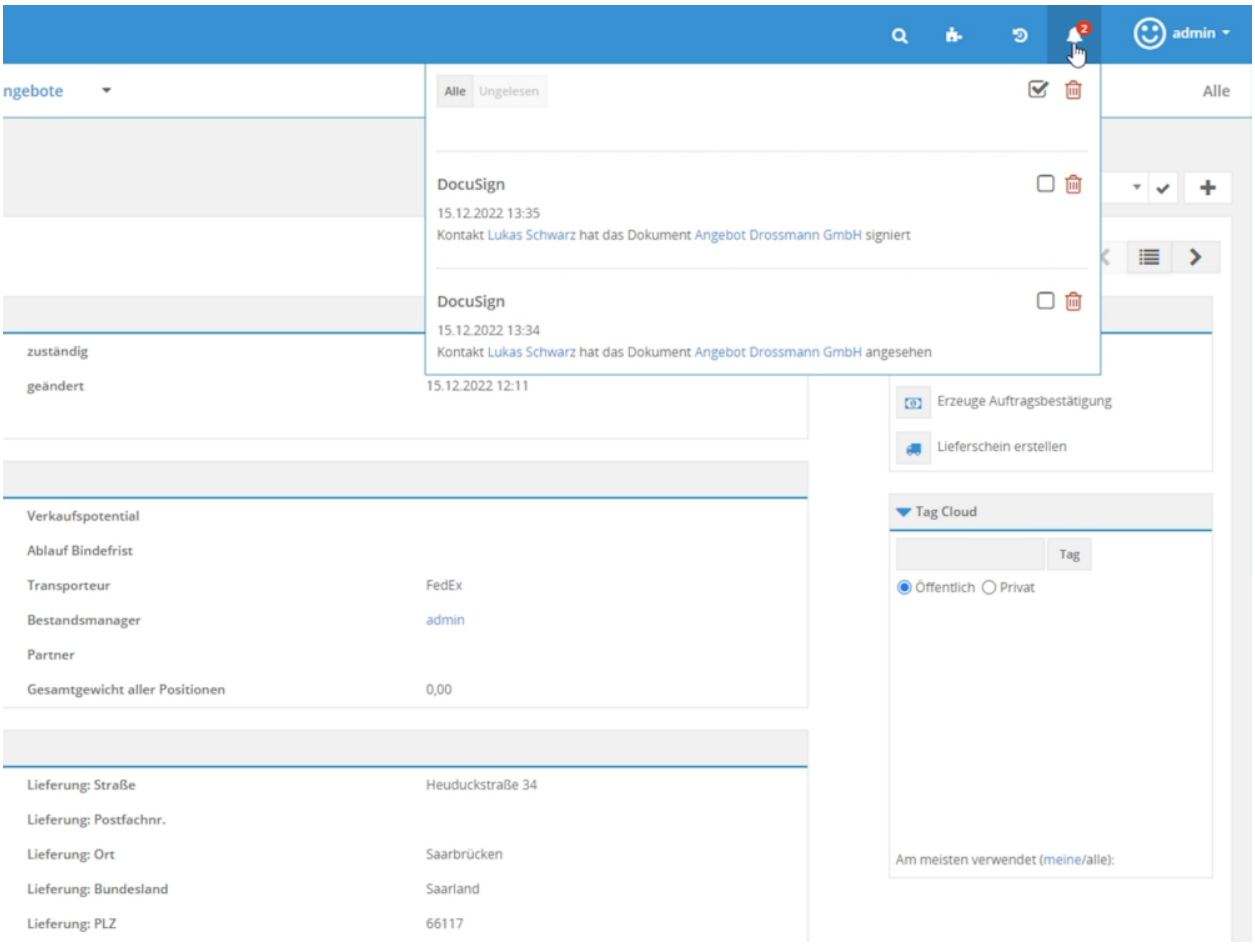
Das Signieren eines Dokuments kann - aus welchen Gründen auch immer - auch abgelehnt werden. Bei DocuSign kann ein entsprechender Grund der Ablehnung eingetragen werden:



Wurde das Signieren abgelehnt und ein Grund eingetragen, wird dies im CRM im Block „DocuSign Umschlag“ im Feld „Grund der Ablehnung“ entsprechend angezeigt.

Infos im Nachrichtencenter

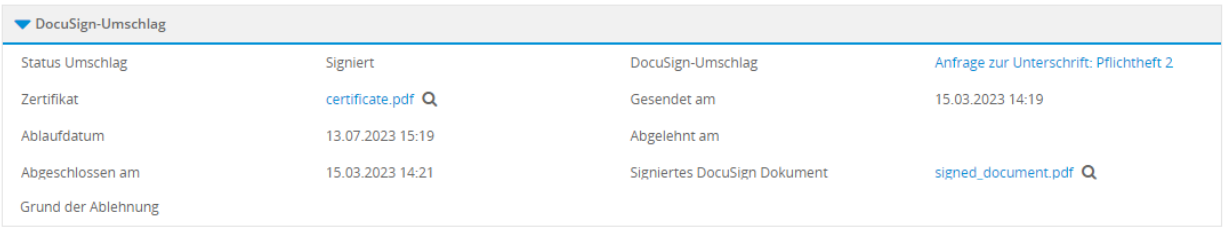
Wurde ein Umschlag vom Empfänger angesehen bzw. unterzeichnet, wird autom. im Nachrichtencenter eine entsprechende Nachricht angezeigt:



Die Nachricht wird im Nachrichtencenter des Zuständigen (Benutzer oder Gruppe) des Datensatzes angezeigt. Dies ermöglicht es, dass z.B. die Abteilung Sales zeitnah den Kunden kontaktiert, um bei angesehenen bzw. unterzeichneten Dokumenten entsprechend zu reagieren.

Infos im Block „DocuSign-Umschlag“

In den Modulen *Angebote*, *Aktivposten*, *Rechnungen*, *Storno*, *Gutschriften*, *Auftragsbestätigung*, *Serviceverträge* und *Dokumente* werden in der *Detailansicht* eines Datensatzes im Block „DocuSign-Umschlag“ diverse Informationen zum DocuSign-Umschlag angezeigt:

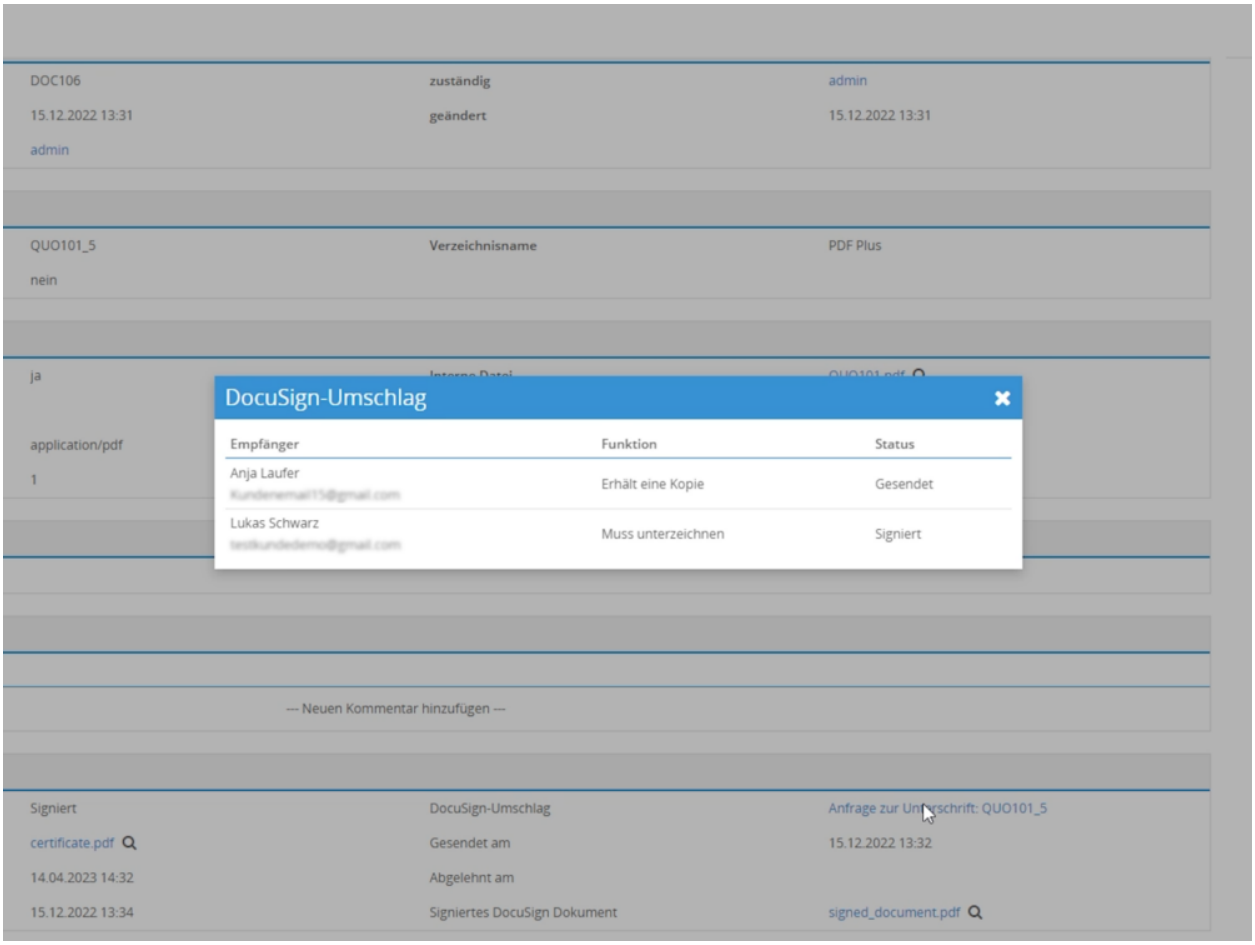


Feld „Status Umschlag“

Das Feld „Status Umschlag“ zeigt den aktuellen Status des Dokuments an. Der Status kann „Gesendet“, „Angesehen“, „Signiert“ oder „Abgelehnt“ sein.

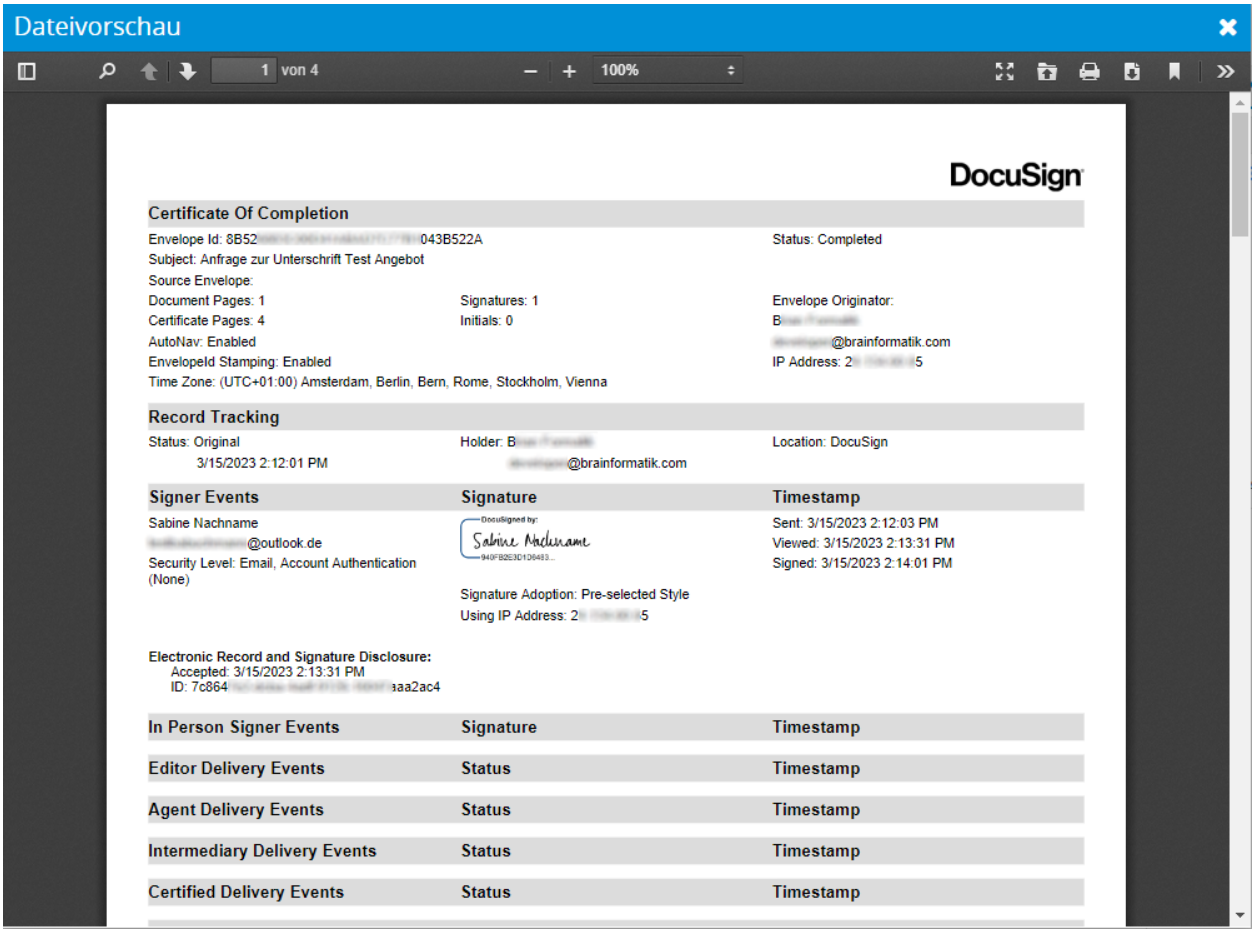
Feld „DocuSign-Umschlag“

Das Feld „DocuSign-Umschlag“ zeigt den Namen des Umschlags als anklickbaren Link. Wird dieser angeklickt, öffnet sich das Popup „DocuSign-Umschlag“, in welchem alle Empfänger, deren Funktion („Muss unterzeichnen“ bzw. „Erhält eine Kopie“) und der Status angezeigt werden:



Feld „Zertifikat“

Das Feld „Zertifikat“ bietet die Möglichkeit - sofern der Umschlag digital signiert wurde - das von DocuSign erzeugte Zertifikat (PDF-Datei) entweder herunterzuladen (durch anklicken), oder mittels des Icons „Lupe“ das Zertifikat in der Dateivorschau in einem separaten Popup anzusehen:

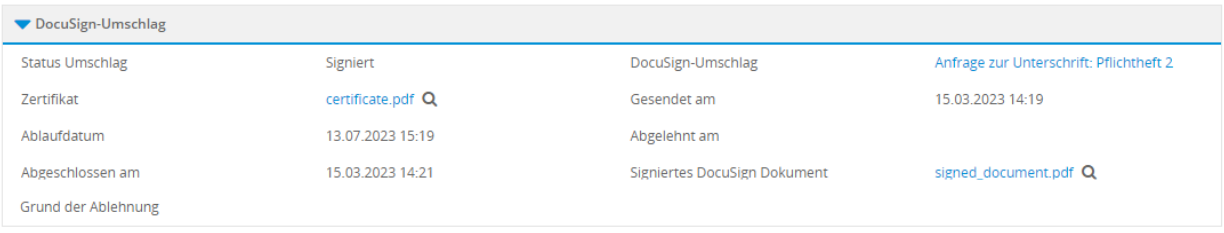


Feld „Gesendet am“

Anzeige des Datums, wann der Umschlag versendet wurde.

Feld „Ablaufdatum“

Anzeige des Ablaufdatums, welches anzeigt wie lange ein Umschlag nach der Erzeugung gültig ist und noch digital signiert werden kann.
Im nachfolgenden Screenshot ist ersichtlich, dass das Ablaufdatum 120 Tage nach Erstellung ist. Dieser Wert ist in Ihrem Docu-Sign Account individuell einstellbar.



Feld „Abgelehnt am“

Falls ein Umschlag vom Empfänger abgelehnt wurde, wird hier das Datum angezeigt, an welchem die Ablehnung erfolgte.

Feld „Abgeschlossen am“

Anzeige des Datums, wann der Umschlag digital signiert wurde.

Feld „Signiertes DocuSign Dokument“

Das Feld „Signiertes DocuSign Dokument“ bietet die Möglichkeit - sofern der Umschlag digital signiert wurde - das von DocuSign erzeugte Dokument (PDF-Datei) entweder herunterzuladen (durch anklicken), oder mittels des Icons „Lupe“ das Dokument in der Dateivorschau in einem separaten Popup anzusehen.

Feld „Grund der Ablehnung“

Falls ein Umschlag - bzw. das Signieren - vom Empfänger abgelehnt und ein Grund der Ablehnung angegeben wurde, wird hier der Grund angezeigt, warum die Ablehnung erfolgte.

Workflows

Im Zusammenspiel mit DocuSign gibt es bei Workflows zwei Besonderheiten:

- *PDF Dateien/Umschläge mittels Workflow versenden*
- *Workflowaufgabe nach DocuSign Umschlag Unterzeichnung ausführen*

PDF Dateien/Umschläge mittels Workflow versenden

PDF Dateien/Umschläge können nicht nur manuell, sondern auch automatisiert mittels eines *Workflows* versendet werden.

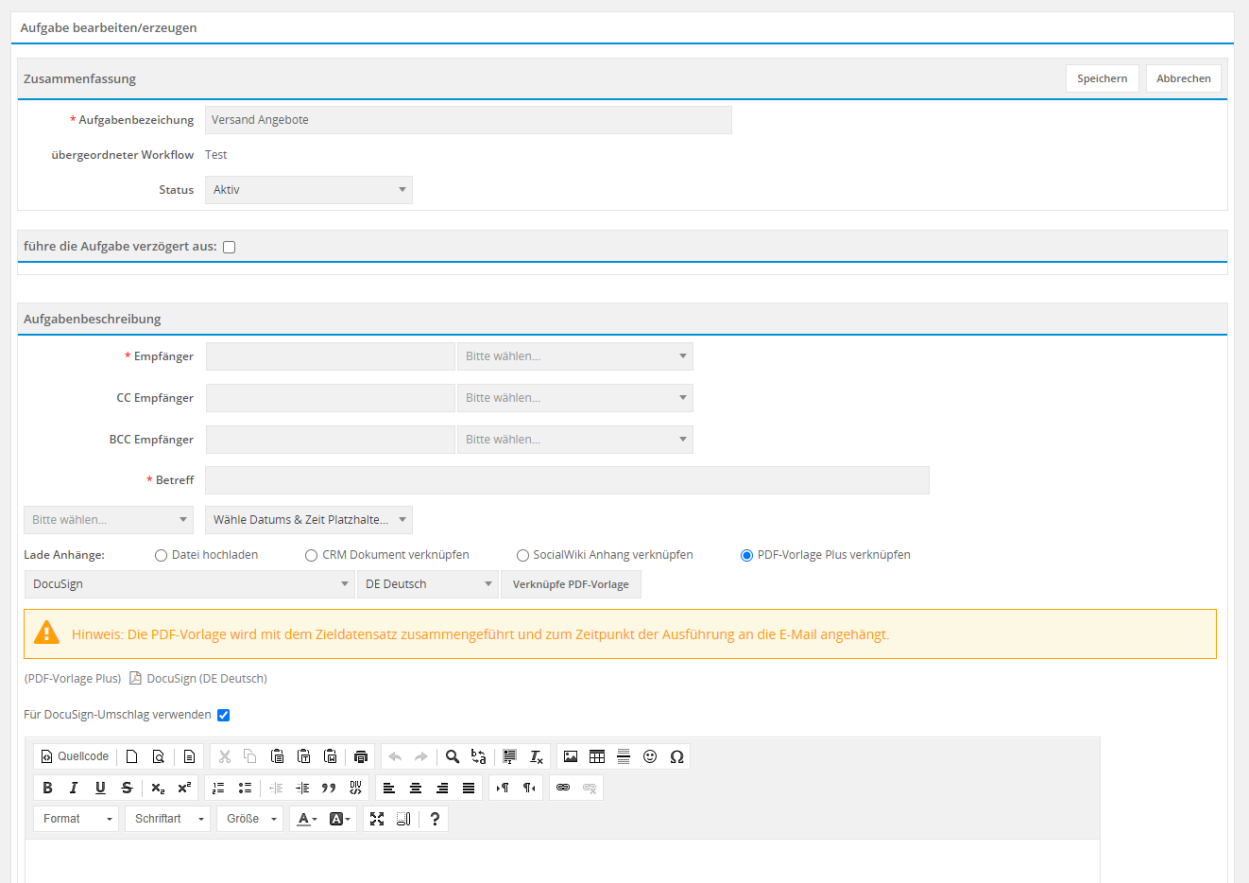
Es muss hier für jedes Modul, für welches automatisiert ein Umschlag versendet werden soll, ein separater Workflow inkl. Workflowaufgabe erstellt werden.

Warnung: Wichtig: Die Optionen „*Jedesmal, wenn ein Datensatz gespeichert wird.*“ und „*Jedesmal, wenn ein Datensatz geändert wird.*“ dürfen bei Workflows welche DocuSign Umschläge versenden nicht verwendet werden! Es kann ansonsten zu unbeabsichtigen Wiederholungen bezüglich der Versendung von Umschlägen bei Workflows kommen!

Bemerkung:

Es empfiehlt sich, hier recht restriktive *Workflowbedingungen* festzulegen, um ein unbeabsichtiges Versenden eines Umschlags zu vermeiden.
Beispiel: Im Modul „Angebote“ wird mittels des Modulmanagers ein neues Feld „versende Umschlag automatisch“ (Typ Checkbox) angelegt. Wird die Checkbox beim Anlegen oder Bearbeiten des Angebots angehakt und der Datensatz wird gespeichert, wird der Umschlag automatisiert versendet.
Tipp: Berechtigungen für Felder (Sichtbarkeit, Lese- und Schreibzugriff oder nur Lesezugriff) können mittels der *Profile* für die CRM Benutzer separat definiert werden.

Nachdem der Workflow selbst erstellt wurde, wird nun lediglich eine neue *Workflowaufgabe* benötigt. Die Workflowaufgabe vom Typ „Sende E-Mail“ bietet im Zusammenspiel mit DocuSign die Möglichkeit, eine verknüpfte PDF-Vorlage als DocuSign-Umschlag zu verwenden. Die Erstellansicht einer neuen Workflowaufgabe vom Typ „Sende E-Mail“ stellt sich wie folgt dar:



Im ersten Schritt wird im Bereich „Lade Anhänge“ die Option „PDF-Vorlage Plus verknüpfen“ ausgewählt. Es werden nun die Auswahllisten zur Auswahl der PDF Vorlage und der Sprache eingeblendet. Nach der Auswahl kann nun mittels des Buttons „Verknüpfe PDF-Vorlage“ diese PDF Vorlage für die Workflowaufgabe festgelegt werden.

Des Weiteren wird nun auch die Checkbox „Für DocuSign-Umschlag verwenden“ angezeigt. Nach dem Anhaken der Checkbox wird das Feld „Absender“ (Auswahl des Postfachs) im Bereich „Aufgabenbeschreibung“ ausgeblendet, da dieses nicht benötigt wird.

Im Feld „Empfänger“ müssen nun die Empfänger ausgewählt werden, welche den Umschlag digitial signieren sollen.

Bemerkung: Wurde in der PDF Vorlage der Platzhalter „Unterschrift“ verwendet, muss die Anzahl der Empfänger zwingend mit der Anzahl der Platzhalter „Unterschrift“ übereinstimmen!

Im Feld „CC Empfänger“ werden die Empfänger ausgewählt, welche den Umschlag lediglich ansehen sollen.

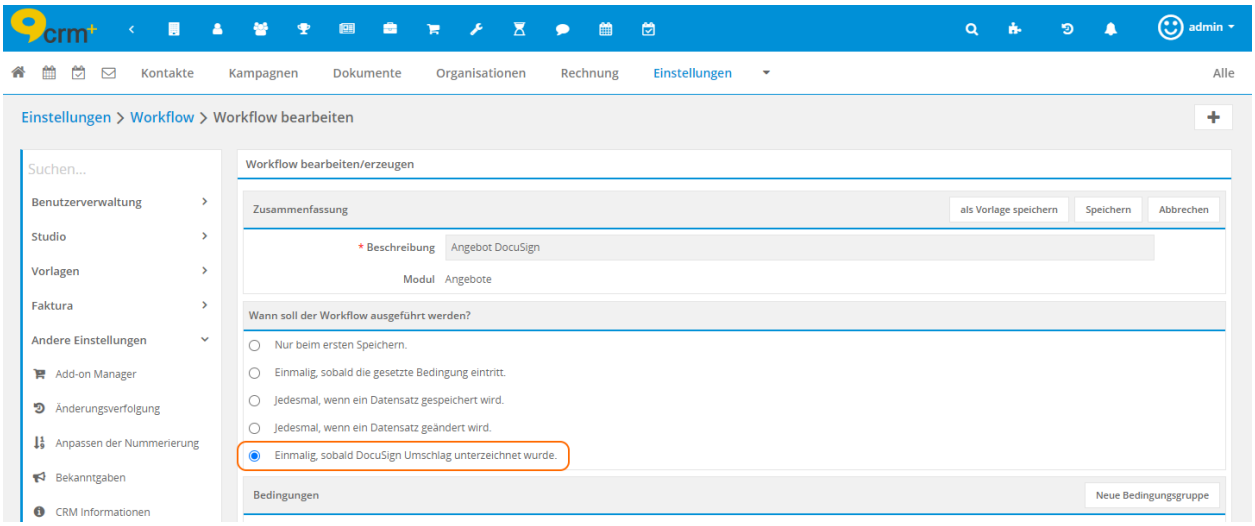
Das Feld „Betreff“ ist ein Pflichtfeld und muss ebenfalls gefüllt werden. Im Feld „Betreff“ können - so wie auch im E-Mail Body - Variablen/Feldplatzhalter verwendet werden.

Workflowaufgabe nach DocuSign Umschlag Unterzeichnung ausführen

Bei der Erstellung eines Workflows muss festgelegt werden, wann dieser ausgeführt wird. Ist das Add-on „DocuSign“ aktiv, gibt es neben den standardmäßigen Optionen, wann ein Workflow ausgeführt werden soll, zusätzlich die Option „Einmalig, sobald DocuSign Umschlag unterzeichnet wurde“.

Die Option „Einmalig, sobald DocuSign Umschlag unterzeichnet wurde“ bietet die Möglichkeit, nach der

Unterzeichnung des Umschlags automatisiert z.B. E-Mails zu versenden, oder einen Datensatz im Modul *Aufgaben* zu erstellen.



Ein ausführliche Beschreibung der Optionen, wann ein Workflow ausgeführt werden soll, finden Sie im Handbuch im Abschnitt *Workflow erstellen*.

Optional können selbstverständlich noch entsprechende *Workflowbedingungen* erstellt werden.

KAPITEL 19

DS-GVO

19.1 Einführung DS-GVO

Die Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO; englisch: General Data Protection Regulation, GDPR) ist eine Verordnung der Europäischen Union, mit der die Regeln zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch private Unternehmen und öffentliche Stellen EU-weit vereinheitlicht werden.

Dadurch soll einerseits der Schutz personenbezogener Daten innerhalb der Europäischen Union sichergestellt, andererseits der freie Datenverkehr innerhalb des Europäischen Binnenmarktes gewährleistet werden.

Die Verordnung ersetzt die aus dem Jahre 1995 stammende Richtlinie 95/46/EG zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr.

Im Gegensatz zur Richtlinie 95/46/EG, die von den EU-Mitgliedstaaten in nationales Recht umgesetzt werden musste, gilt die Datenschutz-Grundverordnung unmittelbar in allen EU-Mitgliedstaaten seit dem 25. Mai 2018.

Weiterführende Informationen zur DS-GVO entnehmen Sie bitte - neben vielen anderen Puplikationen im Internet - der Webseite dg-datenschutz.de.

Bemerkung: Neben der nachfolgenden Beschreibung des Add-ons ist ebenfalls das Webinar DS-GVO auf unseren Hilfeseiten im Bereich Tutorials verfügbar.

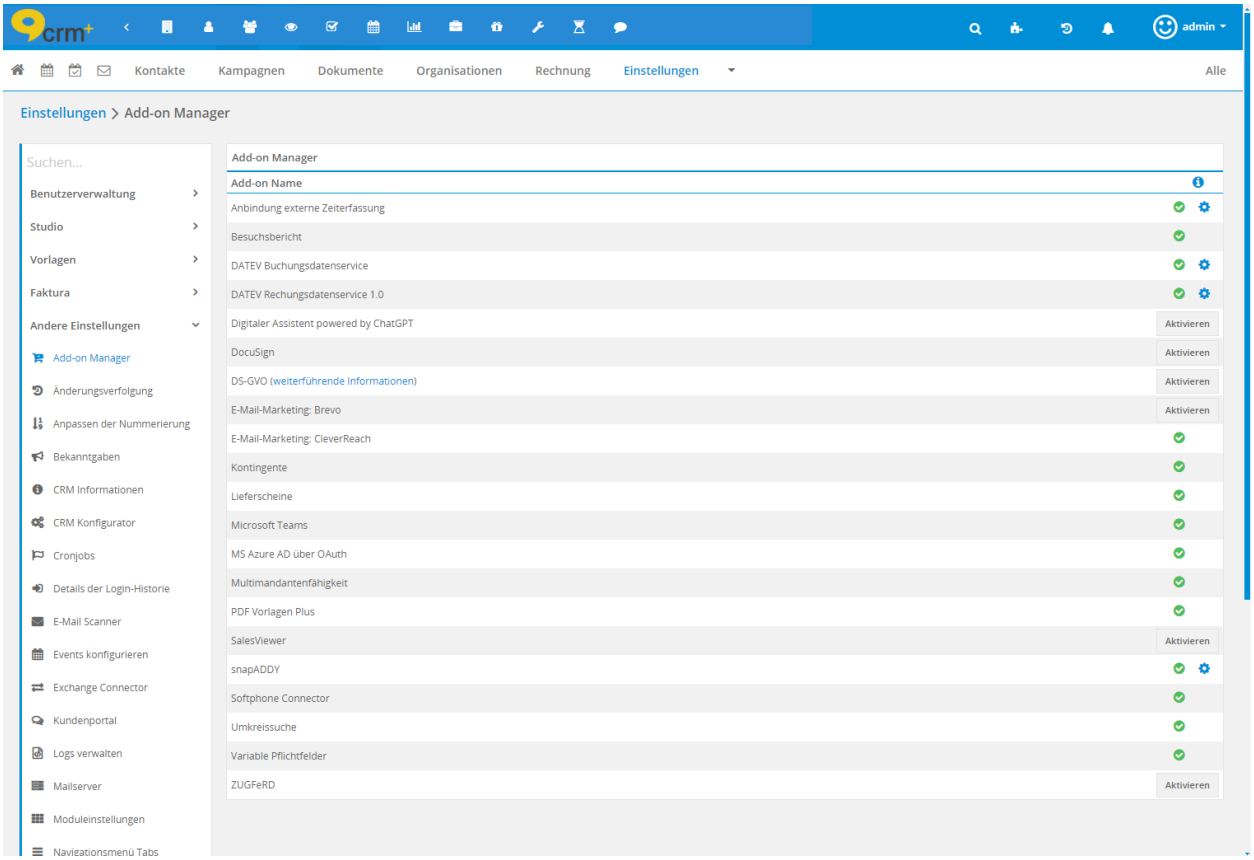
19.2 Grundlagen und Aktivierung

Um CRM+ möglichst zeitsparend und einfach DS-GVO-konform einzurichten, wurde das Add-on “DS-GVO” entwickelt.

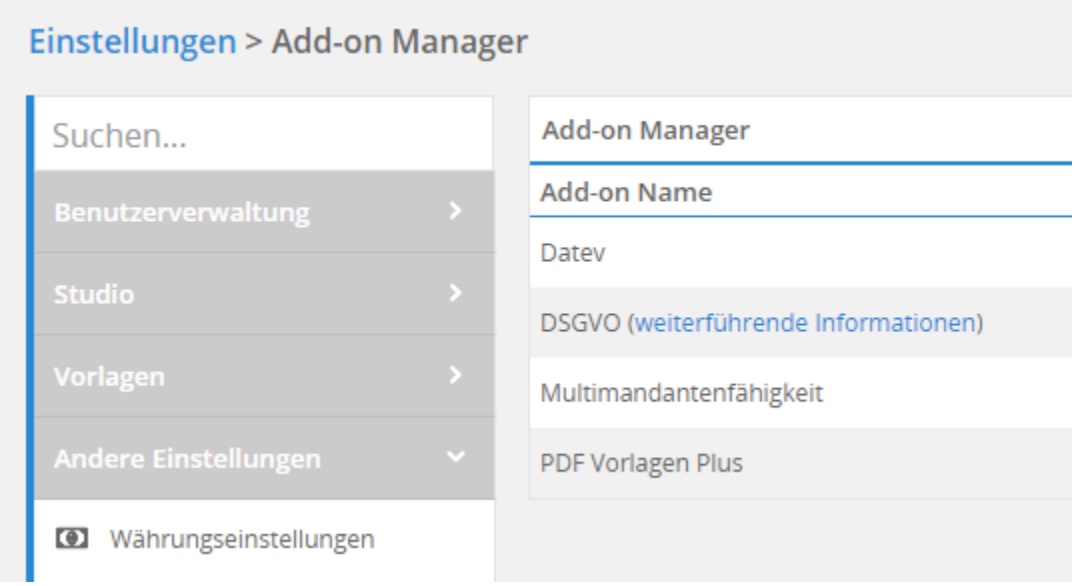
Bemerkung: Das Add-on „DS-GVO“ ist grundsätzlich in allen CRM+ Systemen kostenlos verfügbar und kann nur durch die Benutzer „admin“ oder „serviceuser“ aktiviert werden.

Durch die Aktivierung des Add-ons werden in CRM+ diverse neue Felder in mehreren Modulen erzeugt, welche benötigt werden, um CRM+ DS-GVO-konform einzurichten.

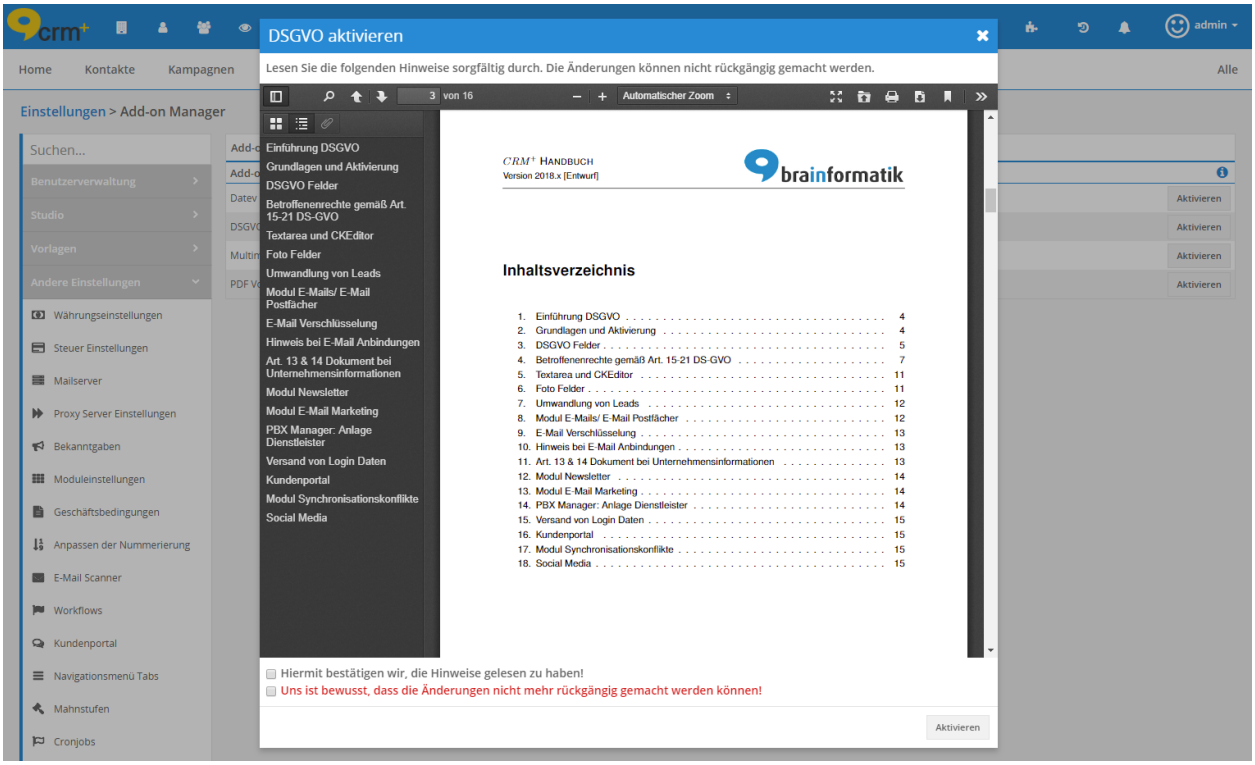
Das Add-on “DS-GVO” kann in Globale Einstellungen - Add-on Manager aktiviert werden:



In der Übersicht der verfügbaren Add-ons ist beim Add-on “DS-GVO” der Link “weiterführende Informationen” verfügbar, mittels dem Sie das PDF Dokument “DSGVO.pdf” (DS-GVO Handbuch) herunterladen können:



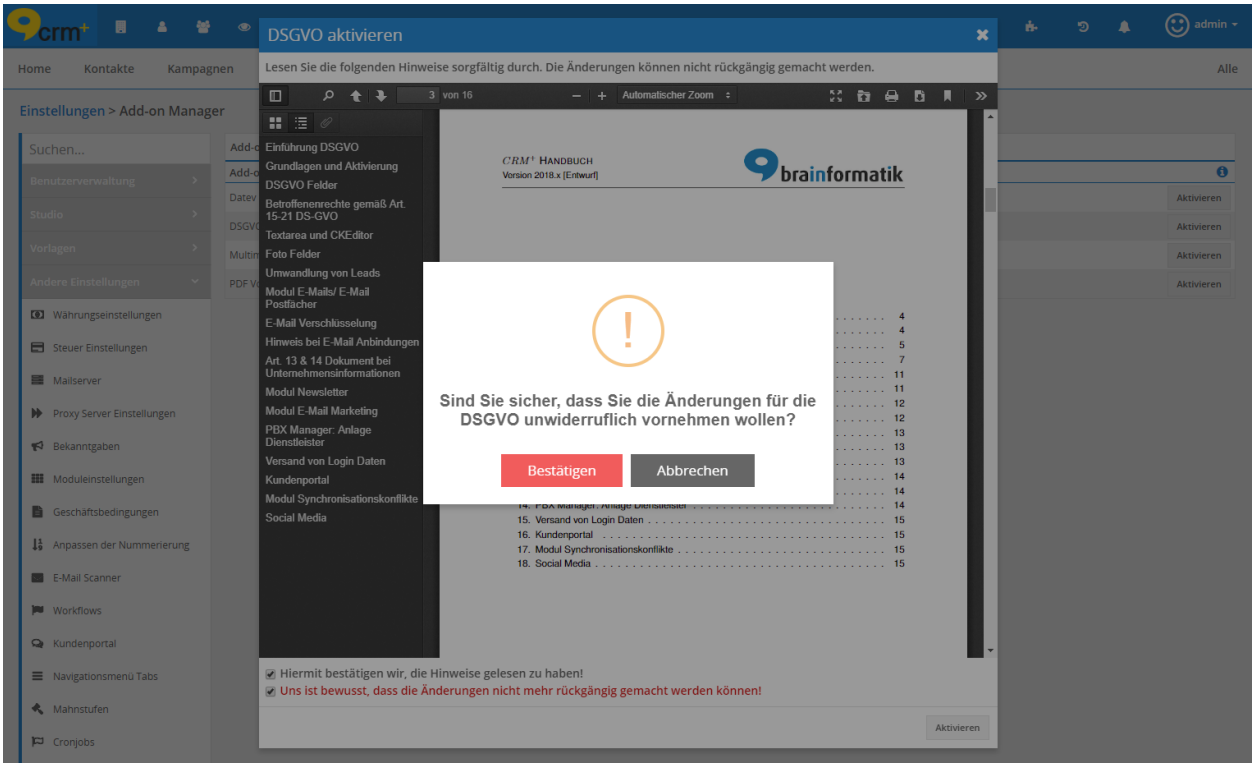
Nach dem Klick auf den Button “Aktivieren” öffnet sich das Popup-Fenster “DS-GVO aktivieren”, in welchem das PDF Dokument “Handbuch_DSGVO.pdf” (DS-GVO Handbuch) nochmals gelesen werden kann:



Im unteren Bereich des Popup-Fensters “DS-GVO aktivieren” befinden sich zwei Checkboxen:

- Hiermit bestätigen wir, die Hinweise gelesen zu haben!
- Uns ist bewusst, dass die Änderungen nicht mehr rückgängig gemacht werden können!

Nach dem Anhaken der beiden Checkboxen und einem Klick auf den Button “Aktivieren” öffnet sich nochmals ein Bestätigungsdialog: *Sind Sie Sicher, dass Sie die Änderungen für die DS-GVO unwiderruflich vornehmen wollen?*



Nach dem Klick auf den Button “Bestätigen” wird das Add-on “DS-GVO” aktiviert.

Bemerkung: Mit der Aktivierung des Add-ons „DS-GVO“, wird ebenfalls die *Änderungsverfolgung* in allen Modulen aktiviert!

Warnung: Wenn das Add-on „DS-GVO“ einmal aktiv ist, kann es nicht mehr deaktiviert werden! Auch die *Änderungsverfolgung* kann nachträglich nicht mehr deaktiviert werden!

Bemerkung: Da aufgrund der DS-GVO Datensätze evtl. auch gelöscht werden müssen, werden diese Datensätze nach dem Löschvorgang in das Modul *Papierkorb* verschoben. Gelöschte Datensätze befinden sich entsprechend nach dem Löschvorgang noch im Modul *Papierkorb* und können erst dort endgültig gelöscht werden.

19.3 DS-GVO Felder

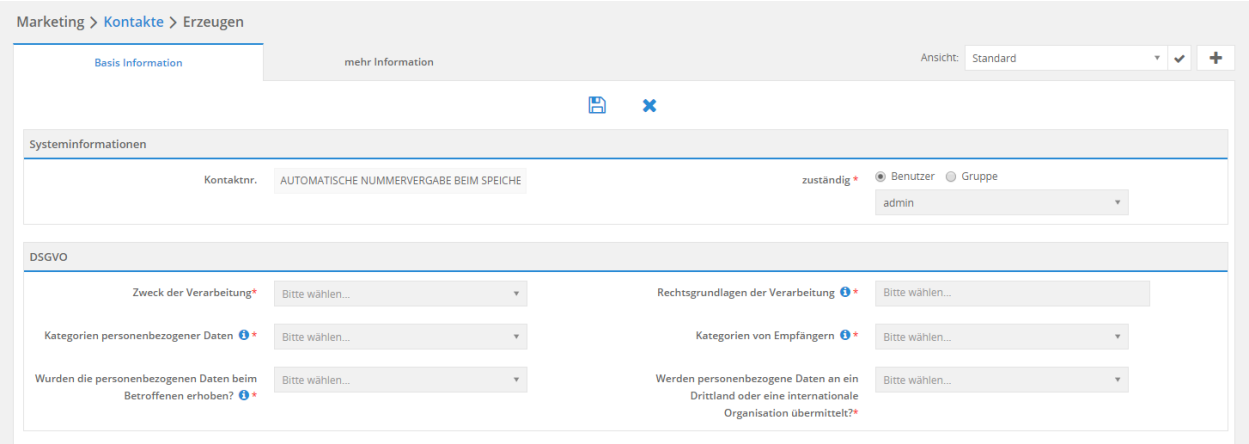
In den Modulen

- Leads
- Kontakte
- Organisationen
- Partner

- Lieferanten

werden durch die Aktivierung des Add-ons “DS-GVO” einige neue Felder automatisch erzeugt. Da alle neuen Felder die DS-GVO betreffen, werden diese in einem eigenen Block “DS-GVO” zusammengefasst.

Dieser Block steht entweder unter dem Block “Systeminformationen” oder an erster Stelle:



Nachfolgend eine Übersicht der einzelnen Felder inkl. der zur Verfügung stehenden Werte, welche zur Auswahl stehen:

- **Zweck der Verarbeitung** (Auswahlliste) :
  - Vertrieb
  - Kundenakquise
  - Anfrageabwicklung
  - Auftragsabwicklung
  - Mitarbeiterverwaltung
  - Projektplanung
  - Kundenbetreuung
  - Informationsaustausch
- **Rechtsgrundlagen der Verarbeitung** (Multiauswahlliste)
  - Datenverarbeitung zur Erfüllung eines Vertrags
  - Datenverarbeitung zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung
  - Datenverarbeitung zum Schutz lebenswichtiger Interessen des Betroffenen oder einer anderen natürlichen Person
  - Datenverarbeitung zur Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt, oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt
  - Datenverarbeitung zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten, sofern nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person überwiegen

Hinweistext:
Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a bis f DS-GVO.

- **Kategorien personenbezogener Daten** (Auswahlliste):
  - Kundendaten
  - Interessentendaten
  - Beschäftigtendaten
  - Lieferantendaten

Hinweistext:
Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung gemäß Art. 15 Abs. 1 lit. c DS-GVO.

- **Kategorien von Empfängern** (Auswahlliste):
  - Externe Stellen
  - Weitere externe Stellen
  - Interne Verarbeitung
  - Konzerninterne Verarbeitung
  - Sonstige Stellen

Hinweistext:
Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung gemäß Art. 15 Abs. 1 lit. c DS-GVO.

- **Wurden die personenbezogenen Daten beim Betroffenen erhoben?** (Auswahlliste)
  - ja
  - nein

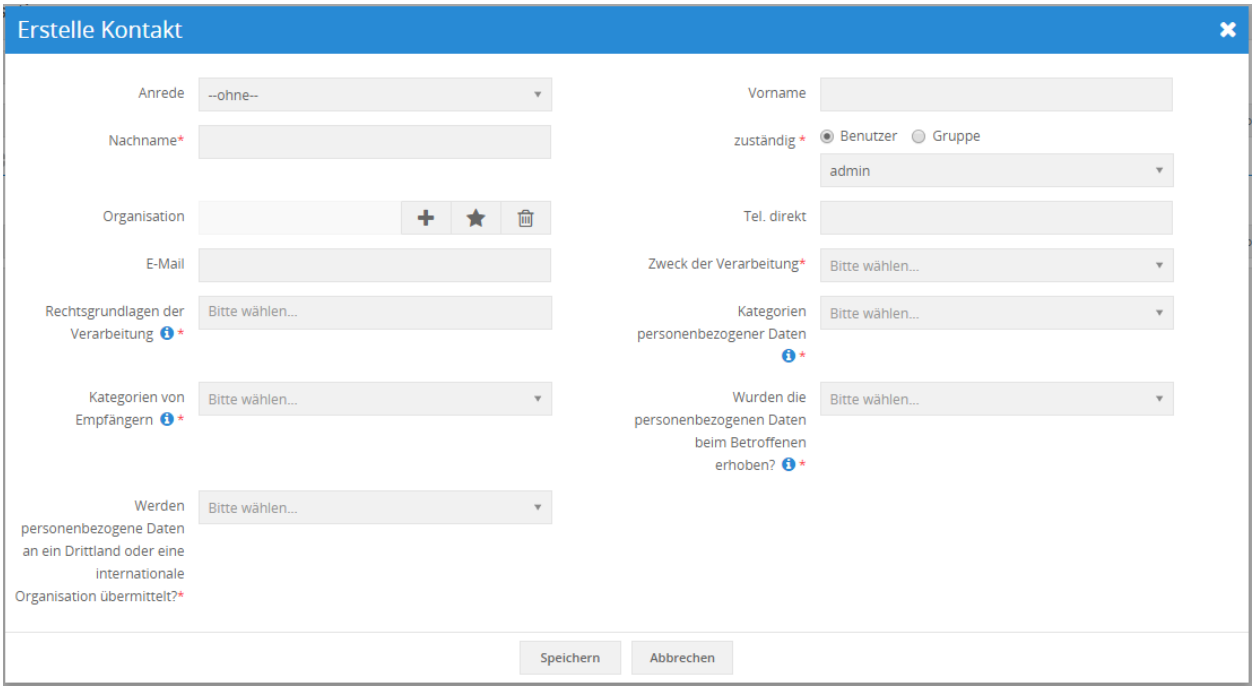
Hinweistext:
Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung gemäß Art. 15 Abs. 1 lit. g DS-GVO.
Wird „nein“ ausgewählt, wird ein weiteres Pflichtfeld (Typ Text) mit dem Titel „**Angabe zur Herkunft**“ eingeblendet. Der Benutzer muss hier etwas eintragen, um den Datensatz speichern zu können.

- **Werden personenbezogene Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation übermittelt?** (Auswahlliste)
  - ja
  - nein

Wird „ja“ ausgewählt, wird ein weiteres Pflichtfeld (Typ Checkbox) mit dem Titel „**Sind geeignete Garantien vorhanden?**“ eingeblendet. Der Benutzer muss diese bestätigen, um den Datensatz speichern zu können.

Warnung: Im Block „DS-GVO“ können mittels des *Modulmanager* vorhandene Felder weder bearbeitet, gelöscht oder ausgeblendet werden, noch neue Felder hinzugefügt werden. Der Block „DS-GVO“ kann mittels des Modulmanagers in keiner Ansicht ausgeblendet werden. Auch über die Einstellungspunkte *Globale Standardfelder* und *Profile* können diese Felder nicht deaktiviert werden.

Bemerkung: Alle neuen DS-GVO Felder sind grundsätzlich Pflichtfelder, die nicht abgewählt werden dürfen und in jeder Ansicht - auch bei der Erzeugung über das *Schnellmenü* (QuickCreate) - immer vorhanden sein müssen.

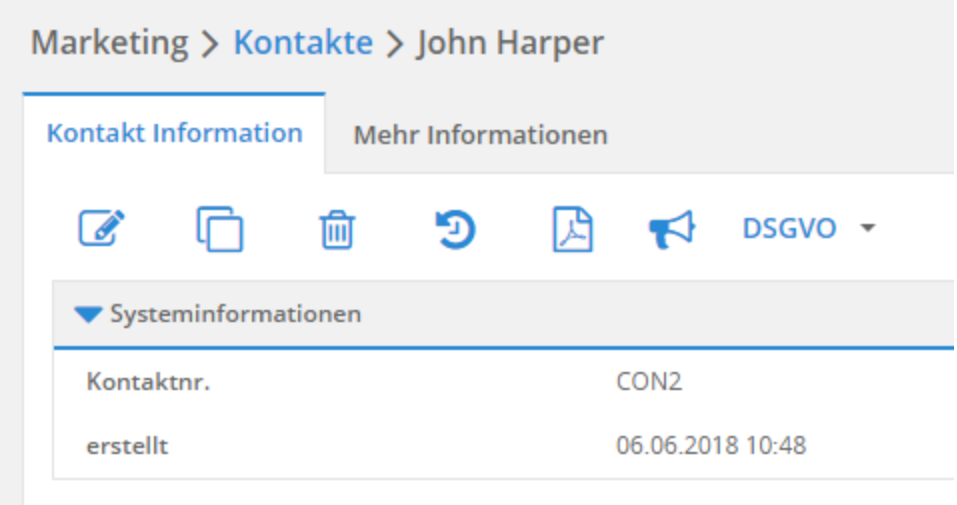


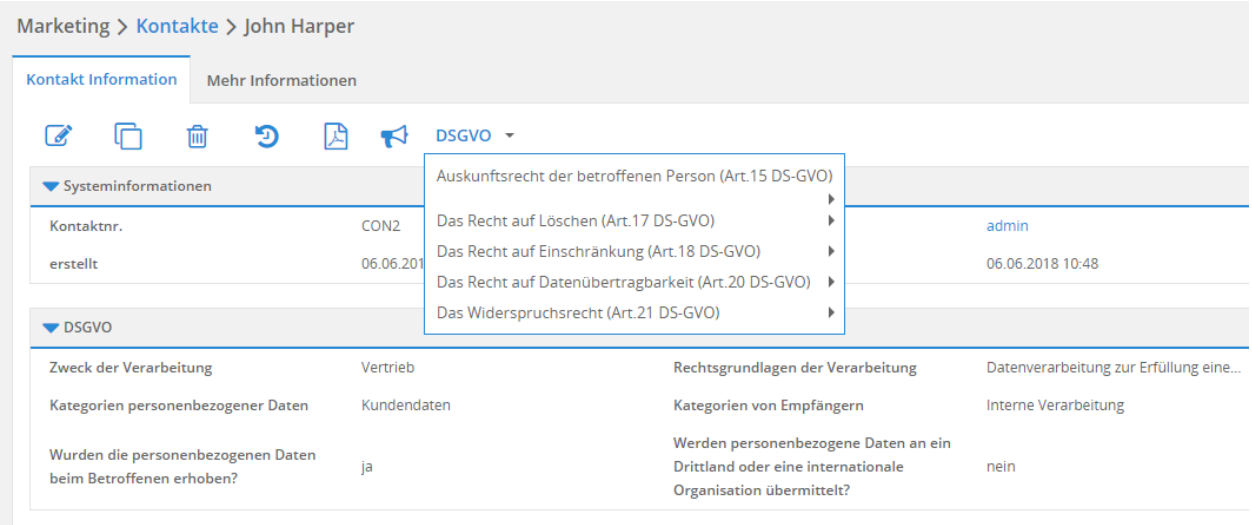
19.4 Betroffenenrechte gemäß Art. 15-21 DS-GVO

In den Detailansichten der Module

- Leads
- Kontakte
- Organisationen
- Partner
- Lieferanten

wird durch die Aktivierung des Add-ons “DS-GVO” ein “Aktionenmenü” (ähnlich dem Aktionenmenü in der Listenansicht) mit dem Titel “DS-GVO” hinzugefügt:





In diesem Aktionenmenü sind folgende Aktionen (Namen aller Haupt-/Unteraktionen sind in Fettschrift dargestellt) verfügbar:

- **Auskunftsrecht der betroffenen Person (Art. 15 DS-GVO)**
- **Export aller personenbezogenen Daten**

  Die Aktion startet den PDF Export des Moduls *PDF Plus* (als Add-on verfügbar). Die benötigten PDF Vorlagen für den Export werden mit der Aktivierung des Add-ons „DS-GVO“ automatisch angelegt. Für jedes Modul ist eine eigene Vorlage „Personenbezogene Daten“ vorhanden. Die Vorlagen können auf Wunsch durch einen berechtigten CRM Benutzer nachträglich bearbeitet werden.
- **Das Recht auf Löschen (Art. 17 DS-GVO)**
  - **Die Daten sind für den Zweck der Verarbeitung nicht mehr erforderlich (Art. 17 Abs. 1 lit. a DS-GVO)**

    Alle 3 Monate erhält der Benutzer „admin“ eine Nachricht über das *Nachrichtencenter*, dass er die Zwecke, für die die Daten erhoben oder auf sonstige Art und Weise verarbeitet wurden, überprüfen muss.
  - **Widerruf der Einwilligung, wenn es keine andere Rechtsgrundlage gibt (Art. 17 Abs. 1 lit. b DS-GVO)**

Beim Klick auf die Aktion wird der Datensatz gelöscht und in das Modul *Papierkorb* verschoben. Der Benutzer wird nach dem Löschvorgang in die Listenansicht des jeweiligen Moduls weitergeleitet. Wenn der Datensatz wiederhergestellt wurde, ist in der *Änderungsverfolgung* zu erkennen, wer diesen Datensatz wann mit welcher Aktion gelöscht hat.

- **Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 17 Abs. 1 lit. c DS-GVO)**

  Nach dem Klick auf die Aktion öffnet sich ein kleines Popup mit dem Titel „Es ist ein Widerspruch eingegangen". Hier sind zwei Auswahlpunkte vorhanden: „Widerspruch nach Art. 21 Abs. 1 DS-GVO" und „Widerspruch nach Art. 21 Abs. 2 DS-GVO". Der Benutzer muss eine Option auswählen und den Dialog bestätigen. Beim Klick auf die Aktion wird der Datensatz gelöscht und in das Modul *Papierkorb* verschoben. Der Benutzer wird nach dem Löschvorgang in die Listenansicht des jeweiligen Moduls weitergeleitet. Wenn der Datensatz wiederhergestellt wurde, ist in der *Änderungsverfolgung* zu erkennen, wer diesen Datensatz wann mit welchem Widerspruchsgrund gelöscht hat.

- **Unrechtmäßige Datenverarbeitung (Art. 17 Abs. 1 lit. d DS-GVO)**

  Klickt der Benutzer diesen Punkt an, öffnet sich ein Dialogfenster mit der Frage „Wollen Sie die Daten wirklich löschen?"

  * Bestätigt der Benutzer den Dialog, wird der Datensatz gelöscht und in das Modul

    Papierkorb verschoben. Der Benutzer wird nach dem Löschvorgang in die Listenansicht des jeweiligen Moduls weitergeleitet. Wenn der Datensatz wiederhergestellt wurde, ist in der *Änderungsverfolgung* zu erkennen, wer diesen Datensatz wann mit welcher Aktion gelöscht hat.

    · Klickt der Benutzer auf „Abbrechen", öffnet sich ein weiteres Dialogfenster mit der Frage „Wollen Sie die Datenverarbeitung verbieten?".

    · Bestätigt der Benutzer diesen, wird der Datensatz für die Verarbeitung gesperrt. Hat der Benutzer kein Recht mehr, den Datensatz zu sehen, wird er in die Listenansicht weitergeleitet. Diese Aktion wird in der *Änderungsverfolgung* protokolliert. In der *Änderungsverfolgung* ist zu erkennen, wer wann über welche Aktion diesen Datensatz gesperrt hat. *Hinweis: Diese Aktion ist aktuell nicht aktiv/auswählbar und wird erst in einer späteren CRM+ Version verfügbar sein!

    · Klickt der Benutzer auf „Abbrechen", wird keine Änderung vorgenommen und der Dialog ist beendet. Die Detailansicht des Datensatzes wird weiterhin angezeigt.

- **Datensatz entsperren**

  Diese Aktion ist nur dann vorhanden, wenn der Datensatz vorher gesperrt war. Klickt der Benutzer diese an, wird der Datensatz wieder für die normale Verwendung freigegeben. Diese Aktion wird in der *Änderungsverfolgung* protokolliert. Hier ist zu sehen, wer diesen Datensatz wann entsperrt hat. Beim Klick wird der Hinweis „Bitte informieren Sie die Person gemäß Art. 18 Abs. 3 DS-GVO über die Aufhebung der Sperre." angezeigt. Der Dialog muss mit einem Klick auf „OK" geschlossen werden.

- **Die Löschung der personenbezogenen Daten ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich**

  Nach einem Klick auf die Aktion wird der Datensatz gesperrt. Hat der Benutzer kein Recht mehr, den Datensatz zu sehen, wird er in die Listenansicht weitergeleitet. Diese Aktion wird in der *Änderungsverfolgung* protokolliert. Hier ist zu sehen, wer den Datensatz wann über welche Aktion gesperrt hat.

- **Die personenbezogenen Daten wurden in Bezug auf angebotene Dienste der Informationsgesellschaft gemäß Art. 8 Abs. 1 DS-GVO erhoben**

Klickt der Benutzer diesen Punkt an, öffnet sich ein Dialogfenster mit der Frage: „Wollen Sie Daten wirklich löschen?“. Bestätigt der Benutzer den Dialog, wird der Datensatz gelöscht und in das Modul *Papierkorb* verschoben. Der Benutzer wird nach dem Löschvorgang in die Listenansicht des jeweiligen Moduls weitergeleitet. Wenn der Datensatz wiederhergestellt wurde, ist in der *Änderungsverfolgung* zu erkennen, wer diesen Datensatz wann mit welcher Aktion gelöscht hat.

- **Das Recht auf Einschränkung (Art. 18 DS-GVO)**
  - **Die Richtigkeit der personenbezogenen Daten wird von der betroffenen Person bestritten (Art. 18 Abs. 1 lit. a DS-GVO)**

    Mit einem Klick auf diese Aktion wird der Datensatz gesperrt. Hat der Benutzer kein Recht mehr, den Datensatz zu sehen, wird er in die Listenansicht weitergeleitet. Diese Aktion wird in der *Änderungsverfolgung* protokolliert. Hier ist zu sehen, wer den Datensatz wann über welche Aktion gesperrt hat.
  - **Die personenbezogenen Daten werden unrechtmäßig verarbeitet (Art. 18 Abs. 1 lit. b DS-GVO)**

    Klickt der Benutzer diesen Punkt an, öffnet sich ein Dialogfenster mit der Frage „Wollen Sie die Datenverarbeitung einschränken?“.
    * Bestätigt der Benutzer diesen Dialog, wird der Datensatz für die Verarbeitung gesperrt. Diese Aktion wird in der *Änderungsverfolgung* protokolliert. Hier ist zu sehen, wer den Datensatz wann über welche Aktion gesperrt hat. Die Möglichkeit der Entsperrung ist in diesem Fall vorhanden.
    * Klickt der Benutzer auf „Abbrechen“ wird keine Änderung vorgenommen und der Dialog ist beendet. Die Detailansicht des Datensatzes wird weiterhin angezeigt.
  - **Die betroffene Person benötigt die personenbezogenen Daten zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen (Art. 18 Abs. 1 lit. c DS-GVO)**

    Mit einem Klick auf diese Aktion wird der Datensatz gesperrt. Hat der Benutzer kein Recht mehr, den Datensatz zu sehen, wird er in die Listenansicht weitergeleitet. Diese Aktion wird in der *Änderungsverfolgung* protokolliert. Hier ist zu sehen sein, wer den Datensatz wann über welche Aktion gesperrt hat.
  - **Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 18 Abs. 1 lit. d DS-GVO)**

    Mit einem Klick auf diese Aktion wird der Datensatz gesperrt. Hat der Benutzer kein Recht mehr, den Datensatz zu sehen, wird er in die Listenansicht weitergeleitet. Diese Aktion wird in der *Änderungsverfolgung* protokolliert. Hier ist zu sehen, wer den Datensatz wann über welche Aktion gesperrt hat.
- **Das Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DS-GVO)**
  - **Export aller personenbezogenen Daten**

    Die Aktion startet den PDF Export des Moduls *PDF Plus* (als Add-on verfügbar). Die benötigten PDF Vorlagen für den Export werden mit der Aktivierung des Add-ons „DS-GVO“ automatisch angelegt. Für jedes Modul ist eine eigene Vorlage „Personenbezogene Daten“ vorhanden. Die Vorlagen können durch einen berechtigten CRM Benutzer bearbeitet werden.
- **Das Widerspruchsrecht (Art. 21 DS-GVO)**
  - **Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 Abs. 1 S. 1 DS-GVO (Art. 6 Abs. 1 lit. e)**

    Klickt der Benutzer diese Aktion, öffnet sich ein Dialogfenster mit den Auswahlpunkten:
    * **Möchten Sie die Daten gemäß Art. 17 Abs. 1 lit. c DS-GVO löschen?**

Bei Auswahl dieses Punktes wird der Datensatz gelöscht und in das Modul *Papierkorb* verschoben. Der Benutzer wird nach dem Löschvorgang in die Listenansicht des jeweiligen Moduls weitergeleitet. Wenn der Datensatz wiederhergestellt wurde, ist in der *Änderungsverfolgung* zu erkennen, wer diesen Datensatz wann mit welcher Aktion gelöscht hat.

* **Möchten Sie die Daten gemäß Art. 18 Abs. 1 lit. d DS-GVO sperren?**

  Bei Auswahl dieses Punktes wird der Datensatz gesperrt. Hat der Benutzer kein Recht mehr, den Datensatz zu sehen, wird er in die Listenansicht weitergeleitet. Diese Aktion wird in der *Änderungsverfolgung* protokolliert. Hier ist dann zu sehen, wer den Datensatz wann über welche Aktion gesperrt hat. *Hinweis: Diese Aktion ist aktuell nicht aktiv/auswählbar und wird erst in einer späteren CRM+ Version verfügbar sein!

– **Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 Abs. 1 S. 1 DS-GVO (Art. 6 Abs. 1 lit. f)**

Klickt der Benutzer diese Aktion, öffnet sich ein Dialogfenster mit den Auswahlpunkten:

* **Möchten Sie die Daten gemäß Art. 17 Abs. 1 lit. c DS-GVO löschen?**

  Bei Auswahl dieses Punktes wird der Datensatz gelöscht und in das Modul *Papierkorb* verschoben. Der Benutzer wird nach dem Löschvorgang in die Listenansicht des jeweiligen Moduls weitergeleitet. Wenn der Datensatz wiederhergestellt wurde, ist in der *Änderungsverfolgung* zu erkennen, wer diesen Datensatz wann mit welcher Aktion gelöscht hat.

* **Möchten Sie die Daten gemäß Art. 18 Abs. 1 lit. d DS-GVO sperren?**

  Bei Auswahl dieses Punktes wird der Datensatz gesperrt. Hat der Benutzer kein Recht mehr, den Datensatz zu sehen, wird er in die Listenansicht weitergeleitet. Diese Aktion wird in der *Änderungsverfolgung* protokolliert. Hier ist zu sehen, wer den Datensatz wann über welche Aktion gesperrt hat. *Hinweis: Diese Aktion ist aktuell nicht aktiv/auswählbar und wird erst in einer späteren CRM+ Version verfügbar sein!

– **Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 Abs. 2 DS-GVO**

Klickt der Benutzer diese Aktion, öffnet sich ein Dialogfenster mit den Auswahlpunkten:

* **Möchten Sie die Daten gemäß Art. 17 Abs. 1 lit. c DS-GVO löschen?**

  Bei Auswahl dieses Punktes wird der Datensatz gelöscht und in das Modul *Papierkorb* verschoben. Der Benutzer wird nach dem Löschvorgang in die Listenansicht des jeweiligen Moduls weitergeleitet. Wenn der Datensatz wiederhergestellt wurde, ist dies in der *Änderungsverfolgung* protokolliert, wer diesen Datensatz wann mit welcher Aktion gelöscht hat.

* **Möchten Sie die Daten gemäß Art. 21 Abs. 3 DS-GVO sperren?**

  Bei Auswahl dieses Punktes wird der Datensatz gesperrt. Hat der Benutzer kein Recht mehr, den Datensatz zu sehen, wird er in die Listenansicht weitergeleitet. Diese Aktion wird in der *Änderungsverfolgung* protokolliert. Hier ist zu sehen, wer wann über welche Aktion diesen Datensatz gesperrt hat. *Hinweis: Diese Aktion ist aktuell nicht aktiv/auswählbar und wird erst in einer späteren CRM+ Version verfügbar sein!

19.5 Textbereiche und CKEditor

In allen Bearbeitungs-/Erstellungsansichten eines Datensatzes muss aufgrund der DS-GVO bei Feldern vom Typ “Textbereich” und “*CKEditor*” ein Hinweis (Icon) vorhanden sein, welcher bei *Mouseover* folgenden Hinweistext anzeigt:

Hinweis zur Datenminimierung gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c DS-GVO: Die im System eingetragenen Daten müssen grundsätzlich für den festgelegten Zweck angemessen und erheblich sowie auch auf das für die Zwecke der Verarbeitung notwendige Maß beschränkt sein.

Bemerkung: Dieser Hinweis wird bereits beim Anlegen eines neuen benutzerdefinierten Feldes vom Typ „Textbereich“ im *Layout Editor* angezeigt.

19.6 Foto Felder

In den Modulen

- Leads
- Kontakte
- Organisationen
- Partner

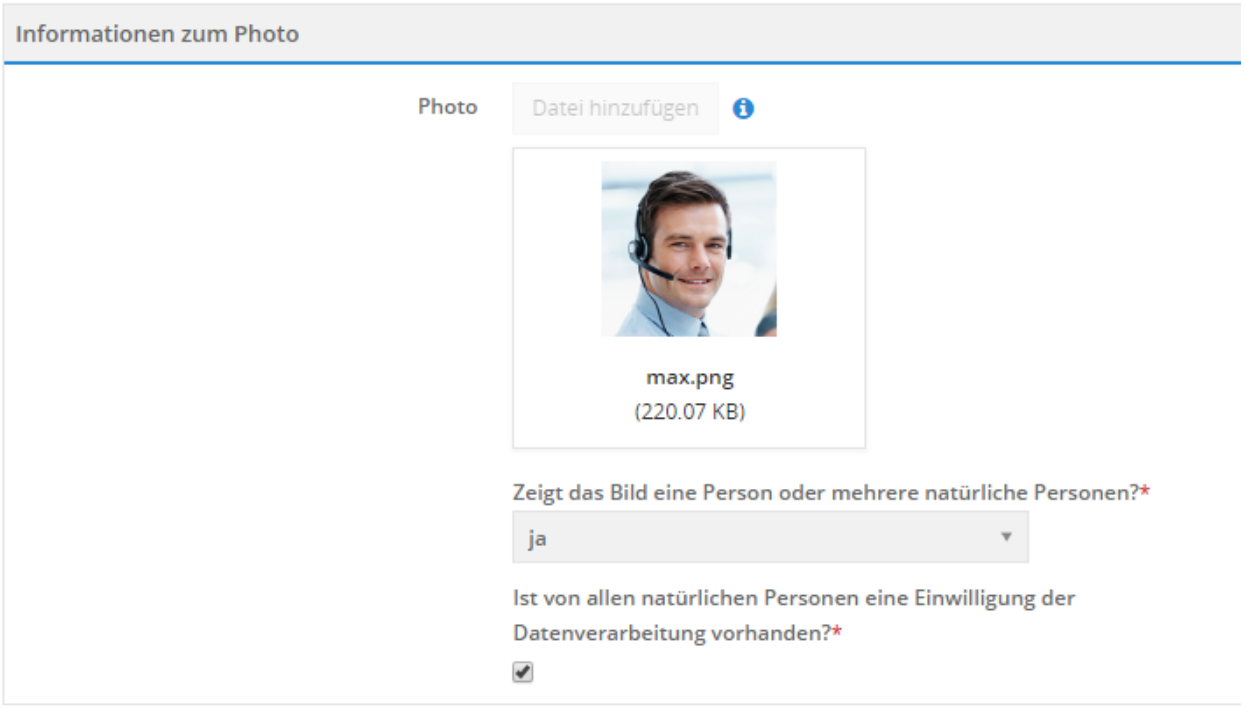
ist es möglich, ein Foto/Bild in CRM+ hochzuladen.

Um hier die Betroffenenrechte zu gewährleisten, wurden neue Felder in den aufgelisteten Modulen integriert:

- **Zeigt das Bild eine Person oder mehrere natürliche Personen?** (Auswahlliste)
- **ja**

  Es wird die Checkbox „**Ist von allen natürlichen Personen eine Einwilligung der Datenverarbeitung vorhanden?“** eingeblendet. Nur wenn diese Checkbox aktiviert (angehakt) ist, kann der Datensatz gespeichert werden.
- **nein**

  Es wird kein weiteres Feld mehr eingeblendet, der Datensatz kann gespeichert werden.

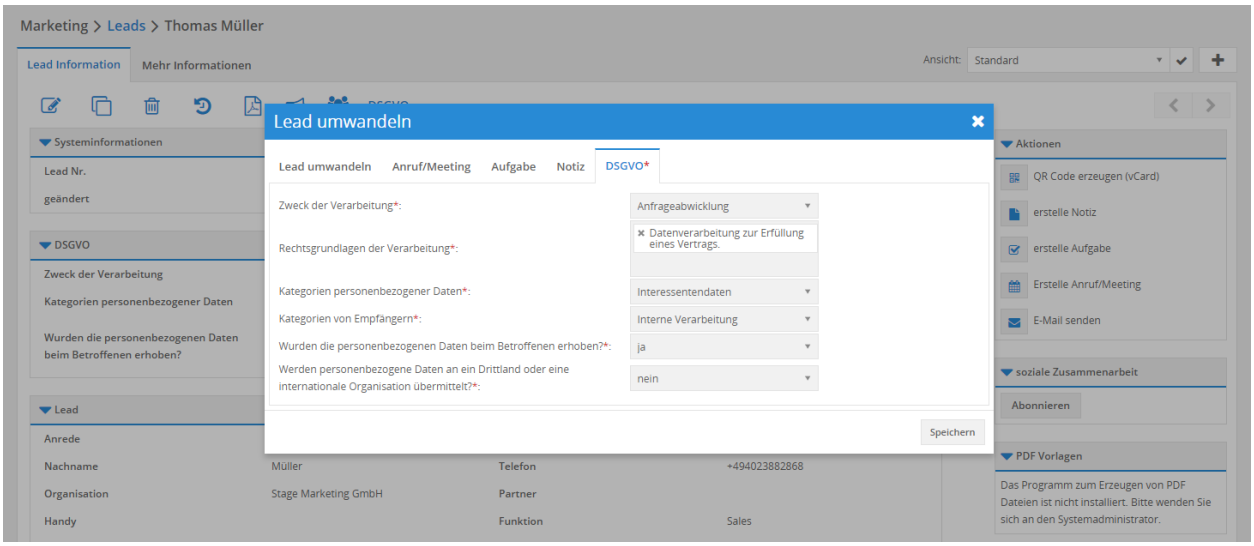


Warnung: Es darf grundsätzlich nicht vorkommen, dass ein Bild mit natürlichen Personen hochgeladen wird, es aber keine „Einwilligung der Datenverarbeitung“ gibt. Die neuen Felder erscheinen nur, wenn auch das Feld für den Fotoupload in der jeweiligen Ansicht vorhanden ist.

19.7 Umwandlung von Leads

Bei der Umwandlung eines *Leads* muss der Benutzer die Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung prüfen und gegebenenfalls anpassen.

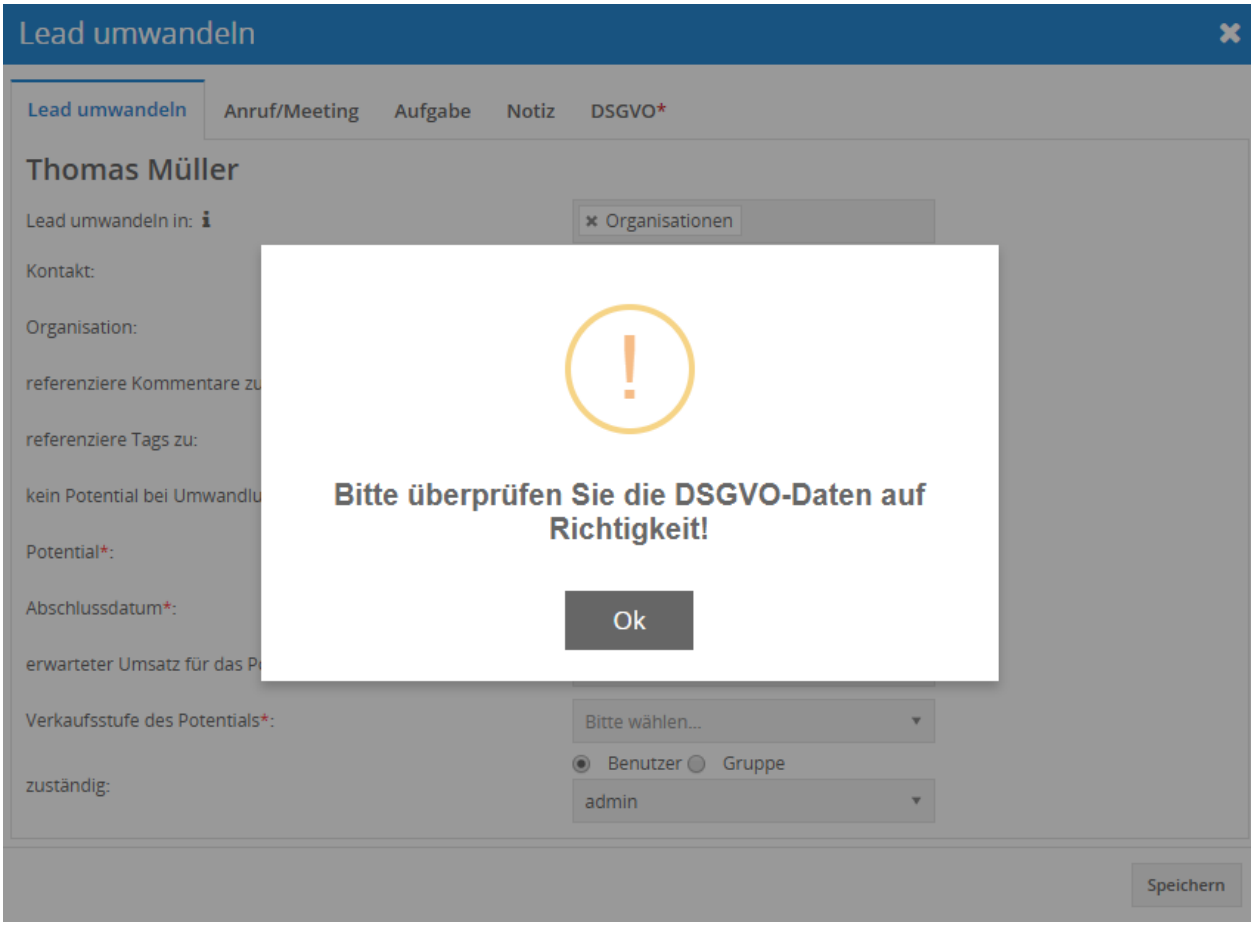
Aus diesem Grund müssen alle neuen Felder - so wie im Abschnitt *DS-GVO Felder* beschrieben - auch im Umwandlungsdialog vorhanden sein:



Bemerkung: Sollten beim Lead Datensatz bereits Definitionen vorhanden sein, werden diese übernommen und können bei Bedarf vor der Umwandlung nochmals angepasst werden. Sind noch keine Daten vorhanden muss der Benutzer alle Felder befüllen, bevor er die Umwandlung des Leads abschließen kann.

Der Tab “DS-GVO” muss mindestens einmal vor dem Speichern durch den Benutzer geöffnet werden.

War dies nicht der Fall und der Benutzer klickt auf den Button “Speichern”, wird ein entsprechender Hinweis angezeigt, dass die DS-GVO Daten auf Richtigkeit geprüft werden müssen:



Klickt der Benutzer nun erneut auf den Button “Speichern” und es sind alle Werte vorhanden, wird der Umwandlungsprozess bzw. Speichervorgang durchgeführt.

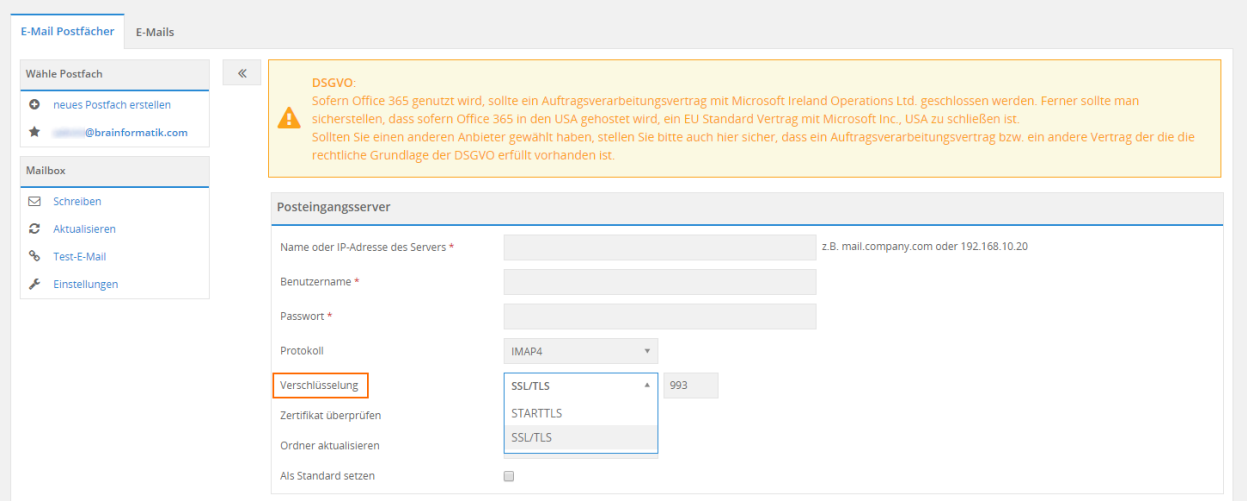
19.8 Modul E-Mails/E-Mail Postfächer

Wird eine neue E-Mail geschrieben, auf eine vorhandene geantwortet, oder diese weitergeleitet, wird im Block “E-Mail Body” ein Hinweis (Icon) angezeigt, welcher bei *Mouseover* folgenden Hinweistext anzeigt:

Bitte beachten Sie die Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung. In E-Mails dürfen Sie nur dann personenbezogene Daten übermitteln, wenn die Übermittlung auf einer Rechtsgrundlage beruht.

19.9 E-Mail Verschlüsselung

Bei Neuanlage oder Bearbeitung eines *E-Mail Postfächer*, oder eines *Mailserver*, steht beim Feld “Verschlüsselung” die Option “kein” nicht mehr zur Auswahl:

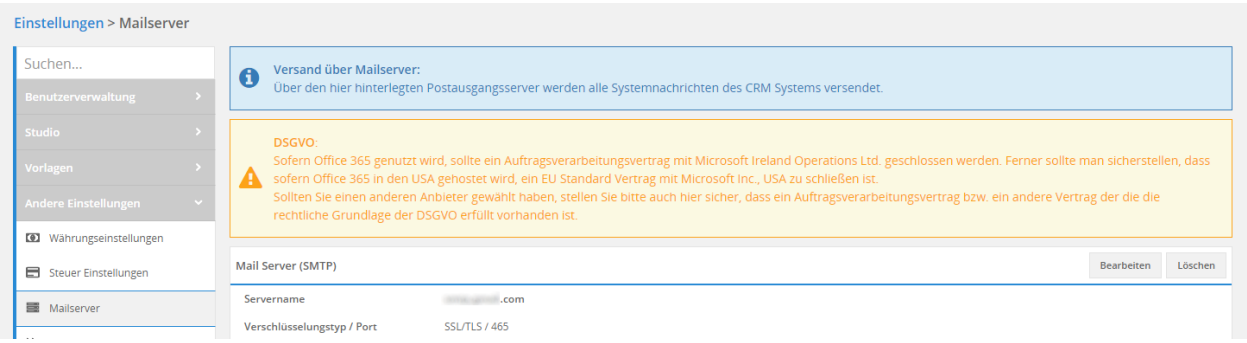


19.10 Hinweis bei E-Mail Anbindungen

Bei allen Einstellungen in CRM+ , welche im Zusammenhang mit E-Mail Postfächern stehen, wird ein entsprechender Hinweis zur DS-GVO angezeigt:

Sofern Office 365 genutzt wird, sollte ein Auftragsverarbeitungsvertrag mit Microsoft Ireland Operations Ltd. geschlossen werden. Ferner sollte man sicherstellen, sofern Office 365 in den USA gehostet wird, dass ein EU Standard Vertrag mit Microsoft Inc., USA geschlossen wird.

Sollten Sie einen anderen Anbieter gewählt haben, stellen Sie bitte auch hier sicher, dass ein Auftragsverarbeitungsvertrag bzw. ein anderer Vertrag, der die rechtliche Grundlage der DS-GVO erfüllt, vorhanden ist.



Dieser Hinweis wird an folgenden Stellen angezeigt:

- Anlage/Bearbeitung der *Exchange Connector* Einstellungen
- Anlage/Bearbeitung eines Postfachs im Modul *E-Mail Postfächer*
- Anlage/Bearbeitung des *Mailserver*

19.11 Art. 13 und 14 Dokument bei Unternehmensinformationen

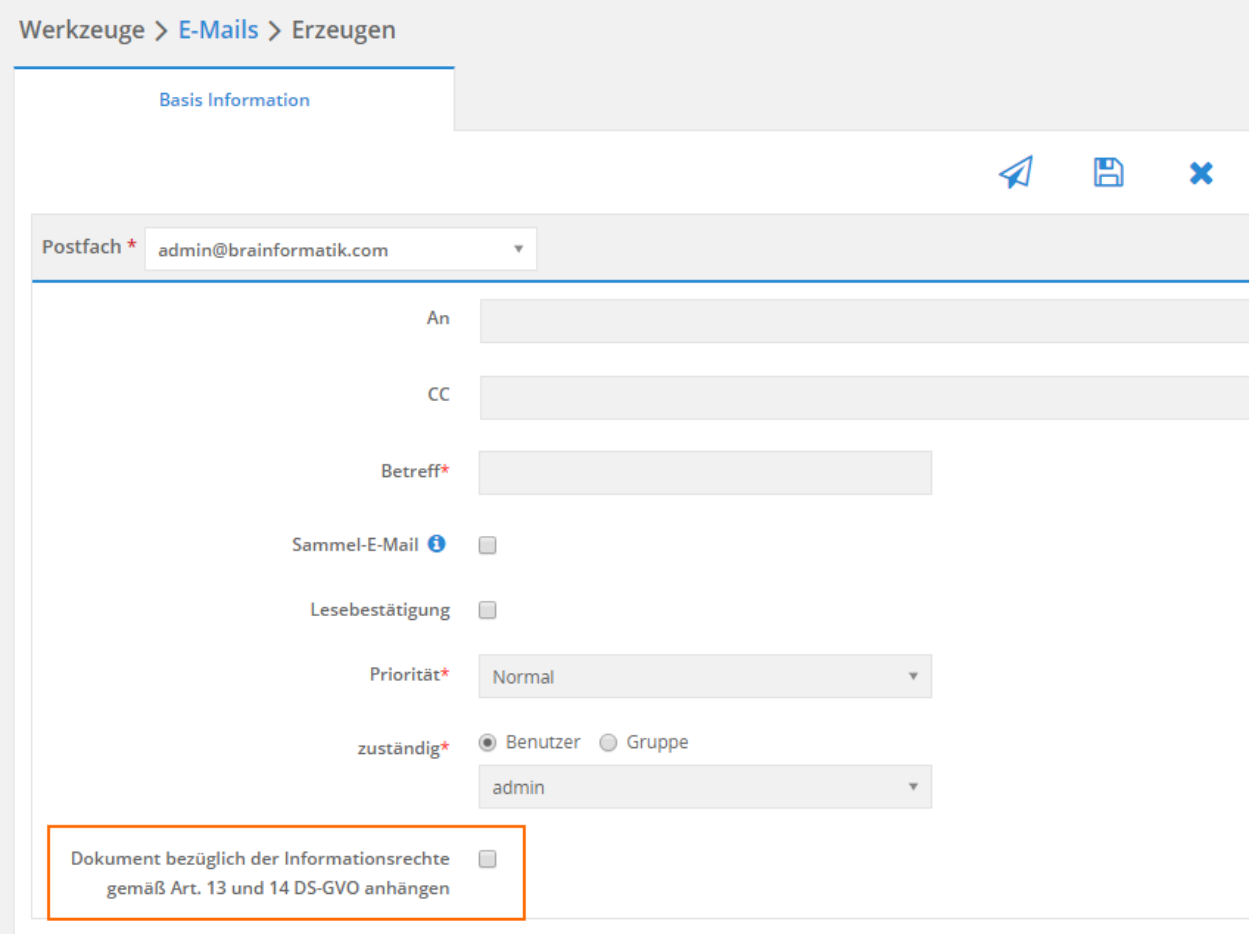
In *Unternehmensinformationen* wird bei Aktivierung des Add-ons “DS-GVO” der Block “DS-GVO” hinzugefügt.

In diesem Block befindet sich das Feld “Dokument bezüglich der Informationsrechte gemäß Art. 13 und 14 DS-GVO”, welches den Upload eines Dokuments erlaubt.

In diesem Dokument sollten Inhalte über die Informationspflicht gemäß Art. 13 DS-GVO (Informationspflicht bei Erhebung von personenbezogenen Daten bei der betroffenen Person) und Art. 14 DS-GVO (Informationspflicht, wenn die personenbezogenen Daten nicht bei der betroffenen Person erhoben wurden) enthalten sein.

Warnung: Das Dokument bezüglich der Informationsrechte gemäß Art. 13 und 14 DS-GVO muss durch den CRM Kunden erstellt werden. Das Dokument kann nicht von der Brainformatik GmbH zur Verfügung gestellt werden, da es sich um ein individuelles Dokument Ihrer Firma handelt.

Wurde in den Unternehmensinformationen ein Dokument hochgeladen, wird beim Erzeugen, Antworten oder Weiterleiten einer E-Mail das Feld “Dokument bezüglich der Informationsrechte gemäß Art. 13 und 14 DS-GVO anhängen” (Checkbox) automatisch eingeblendet:



Wird diese Checkbox vom Benutzer angehakt, wird das Dokument aus den Unternehmensinformationen automatisch als (zusätzlicher) Anhang in der E-Mail angehängt und versendet.

19.12 Modul E-Mail Marketing

Das Modul E-Mail Marketing integriert verschiedene Anbieter für den Versand von Newslettern. Folgende Anbieter sind aktuell verfügbar:

- *Brevo* (Add-on*)
- *CleverReach* (Add-on*)
- Inxmail
- MailChimp

*Die Add-ons „Brevo“ und „CleverReach“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, können jedoch separat erworben werden. Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter CRM+ Premium Addons oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

Beim Anlegen eines neuen Datensatzes im Modul *E-Mail Marketing* kann als Anbieter einer der oben aufgelisteten Anbieter ausgewählt werden.

Für jeden Anbieter werden entsprechende Hinweise bei *Mouseover* des Informationen-Icons bezüglich der DS-GVO angezeigt.

Brevo

Im Block „Brevo - API Zugangsdaten“ beim Feld „Brevo API Schlüssel“ wird ein Hinweis (Icon) mit dem Text *„Mit der Registrierung bei Brevo haben Sie automatisch einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen. Diesen können Sie jederzeit unter Mein Profil->Rechtsdokumente einsehen.*“ angezeigt.

Im Block „zusätzliche Information“ beim Feld „Beschreibung“ wird ein Hinweis (Icon) mit dem Text *„Hinweis zur Datenminimierung gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c DS-GVO: Die im System eingetragenen Daten müssen grundsätzlich für den festgelegten Zweck angemessen und erheblich sowie auch auf das für die Zwecke der Verarbeitung notwendige Maß beschränkt sein.*“ angezeigt.

CleverReach

Im Block „zusätzliche Information“ beim Feld „Beschreibung“ wird ein Hinweis (Icon) mit dem Text *„Hinweis zur Datenminimierung gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c DS-GVO: Die im System eingetragenen Daten müssen grundsätzlich für den festgelegten Zweck angemessen und erheblich sowie auch auf das für die Zwecke der Verarbeitung notwendige Maß beschränkt sein.*“ angezeigt.

MailChimp

Im Block „MailChimp - API Daten“ beim Feld „API Key“ wird ein Hinweis (Icon) mit dem Text *„Bitte stellen Sie sicher, dass Sie einen EU Standard Vertrag mit The Rocket Science Group geschlossen haben.*“ angezeigt.

Im Block „zusätzliche Information“ beim Feld „Beschreibung“ wird ein Hinweis (Icon) mit dem Text *„Hinweis zur Datenminimierung gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c DS-GVO: Die im System eingetragenen Daten müssen grundsätzlich für den festgelegten Zweck angemessen und erheblich sowie auch auf das für die Zwecke der Verarbeitung notwendige Maß beschränkt sein.*“ angezeigt.

Inxmail

Im Block „Inxmail - API Zugangsdaten“ beim Feld „Benutzername“ wird ein Hinweis (Icon) mit dem Text *„Bitte stellen Sie sicher, dass Sie einen Auftragsverarbeitungsvertrag mit Inxmail GmbH geschlossen haben.*“ angezeigt.

Im Block „zusätzliche Information“ beim Feld „Beschreibung“ wird ein Hinweis (Icon) mit dem Text *„Hinweis zur Datenminimierung gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c DS-GVO: Die im System eingetragenen Daten müssen grundsätzlich für den festgelegten Zweck angemessen und erheblich sowie auch auf das für die Zwecke der Verarbeitung notwendige Maß beschränkt sein.*“ angezeigt.

19.13 PBX Manager: Anlage Dienstleister

Werden in *Telefonanbindung (PBX)* die Einstellungen bearbeitet, wird ein Hinweis (Icon) mit dem Text "*Bitte stellen Sie sicher, dass Sie mit Ihrem Anbieter einen Auftragsverarbeitungsvertrag, einen EU Standard Vertrag oder eine sonstige DS-GVO-konforme vertragliche Grundlage abgeschlossen haben.*" angezeigt.

19.14 Versand von Login Daten

Nach der Aktivierung des Add-ons "DS-GVO" werden Benutzername und Passwort bei

- Anlage eines CRM *Benutzer*
- Versand Zugangsdaten *Kundenportal*

automatisch in getrennten E-Mails versendet.

Die notwendigen *Globale E-Mail Vorlagen* werden bei der Aktivierung des Add-ons "DS-GVO" automatisch erzeugt.

19.15 Kundenportal

In *Kundenportal* im Tab "erweiterte Einstellungen" wird bei Aktivierung des Add-ons "DS-GVO" das Feld "Inhalt nur über das Portal kommunizieren" (Checkbox) hinzugefügt.

Zusätzlich wird der Hinweis (Icon) mit dem Text "*Bitte beachten Sie die Datenschutz-Grundverordnung, insbesondere die Grundsätze der Verarbeitung gemäß Art. 5 Abs. 1 DS-GVO, da eine Rechenschaftspflicht gemäß Art. 5 Abs. 2 DS-GVO hinsichtlich der Einhaltung der Grundsätze der Verarbeitung besteht.*" angezeigt.

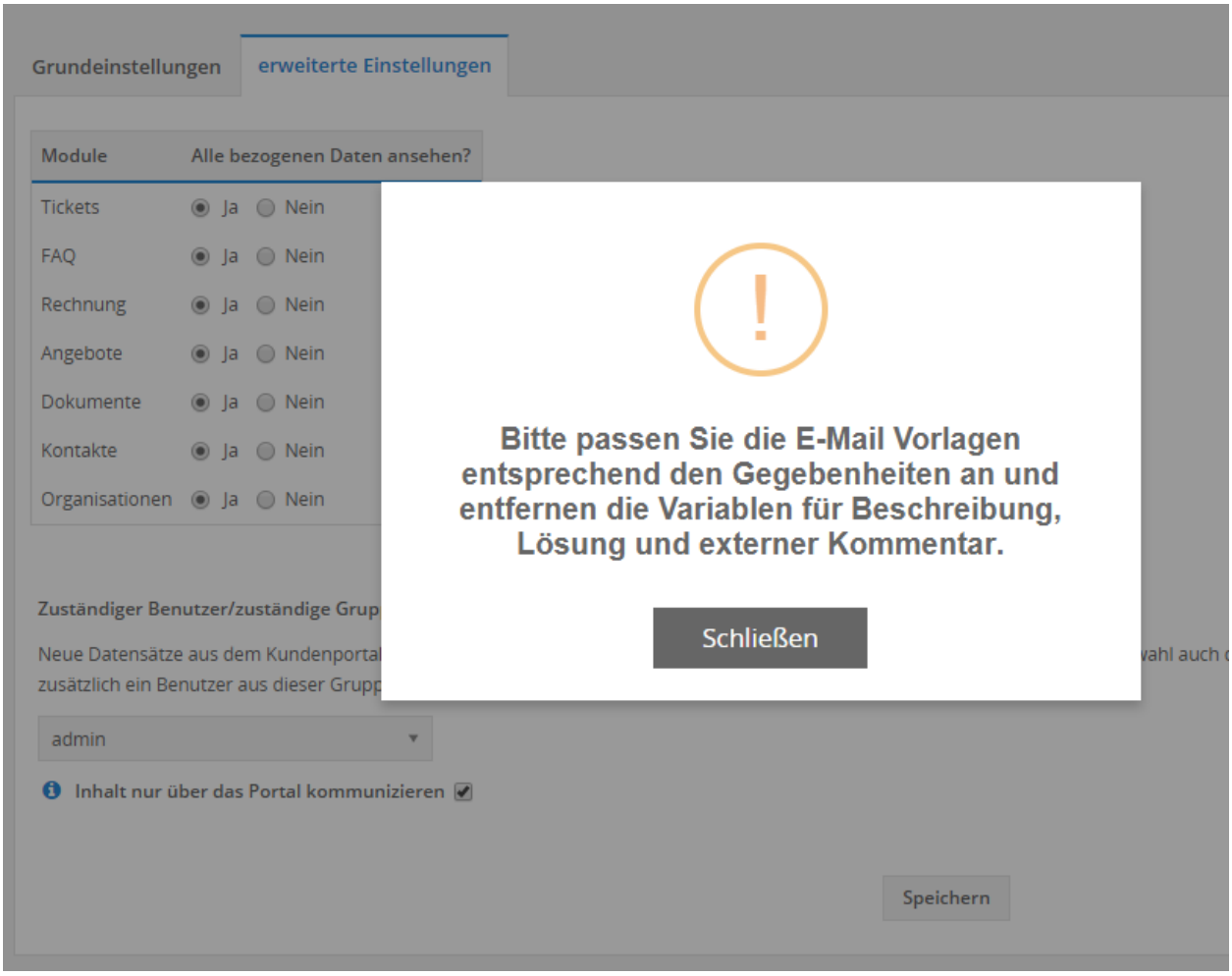
Wird die Checkbox angehakt, werden in allen E-Mails, welche mit dem Kunden über das Kundenportal oder das Modul Tickets ausgetauscht werden, die Variablen für

- Beschreibung
- Lösung
- externer Kommentar

nicht mehr aufgelöst. Dies wirkt sich ebenfalls auf E-Mails aus, welche an CRM Benutzer gesendet werden.

Nach dem Bestätigen der Checkbox wird dem Benutzer ein Hinweis Popup mit dem Text "*Bitte passen Sie die E-Mail Vorlagen entsprechend den Gegebenheiten an und entfernen die Variablen für Beschreibung, Lösung und externer Kommentar.*" angezeigt.

Dieser Hinweis muss mit einem Klick auf den Button "Schließen" bestätigt werden:



19.16 Modul Eingeschränkte Datensätze

Durch die Aktivierung des Add-ons “DS-GVO” wird in CRM+ automatisch das Modul “Eingeschränkte Datensätze” aktiviert.

Warnung: Das Modul „Eingeschränkte Datensätze“ ist ausschließlich bei aktiviertem Add-on „DS-GVO“ verfügbar!

In Verbindung mit dem Add-On “DS-GVO” erlaubt dieses Modul die Durchsetzung der Betroffenenrechte.

Falls Datensätze aufgrund der Betroffenenrechte gesperrt werden, werden diese Datensätze im Ursprungsmodul gelöscht und in das Modul “Eingeschränkte Datensätze” verschoben.

Datensätze, die aufgrund der Betroffenenrechte gelöscht werden müssen, werden nach dem Löschvorgang in das Modul *Papierkorb* verschoben, in welchem diese dann endgültig und unwiederbringlich gelöscht werden können.

Datensätze, die gesperrt oder gelöscht wurden, werden ebenfalls aus der Synchronisation des *Exchange Connector* entfernt, falls dieser konfiguriert wurde.

Bemerkung: In der *Globale Rechtevergabe* bzw. in den *Profilen*, kann das Modul entsprechend berechtigt werden. Die Aktion zum Entsperren kann separat berechtigt werden.

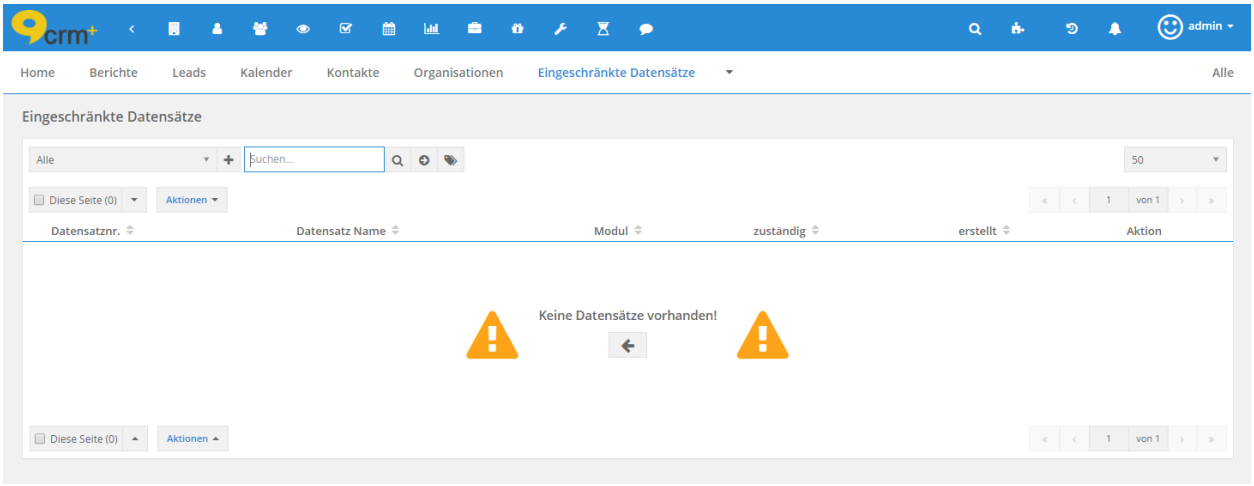
Gesperrte Datensätze aus folgenden Modulen werden im Modul “Eingeschränkte Datensätze” angezeigt:

- Leads
- Kontakte
- Organisationen
- Partner
- Lieferanten

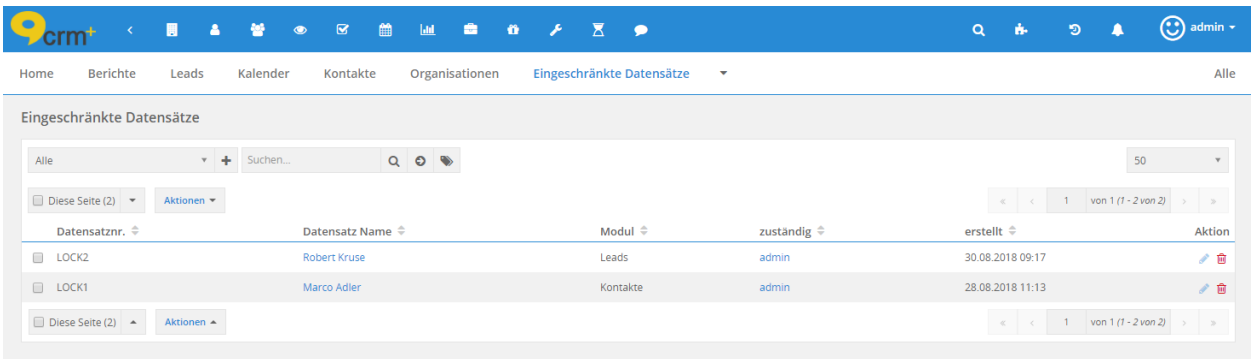
Im Modul “Eingeschränkte Datensätze” gibt es - wie in den meisten Modulen - sowohl eine Listen- als auch eine Detailansicht.

Warnung: Für das Modul „Eingeschränkte Datensätze“ können im *Modulmanager* keine Einstellungen vorgenommen werden. Es können somit weder neue Felder (*Modullayout*), noch neue Ansichten (*Modullayout*) für das Modul erstellt werden.

Solange noch keine Datensätze gesperrt wurden, wird eine entsprechende Listenansicht ohne Datensätze angezeigt:



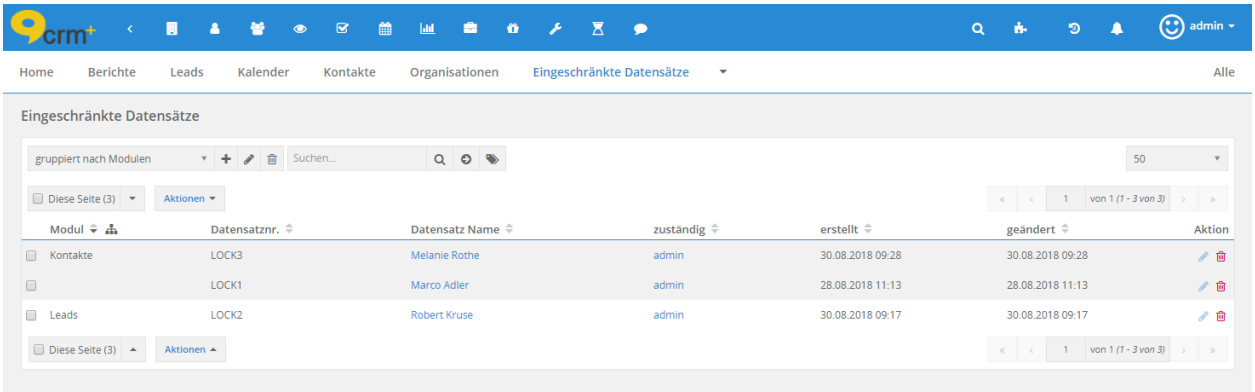
Sollten Datensätze aus den Modulen Leads, Kontakte, Organisationen, Partner oder Lieferant gesperrt worden sein, werde diese in der Listenansicht dargestellt:



Unter “Aktionen” in der Listenansicht, steht hier nur die Aktion “Löschen” zur Verfügung.

Die Suche in der Listenansicht durchsucht nur das Hauptfeld des Ursprungsmoduls.

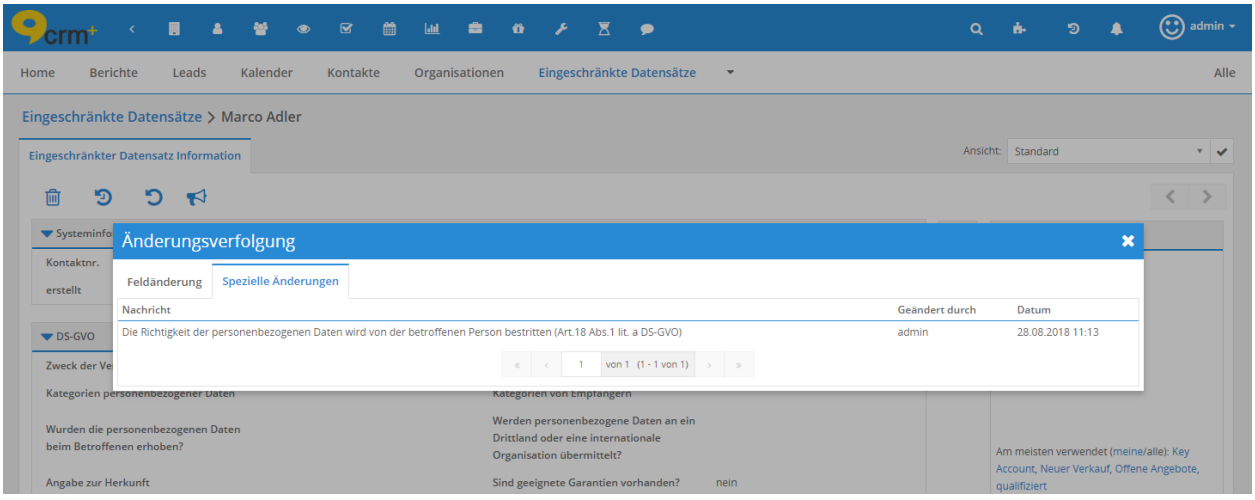
Tipp: Sollten mehrere Datensätze aus mehreren verschiedenen Modulen gesperrt worden sein, können Sie sich zur besseren Übersichtlichkeit eine neue *Benutzerdefinierte Listenansicht*, welche nach den Modulen gruppiert ist, erstellen:



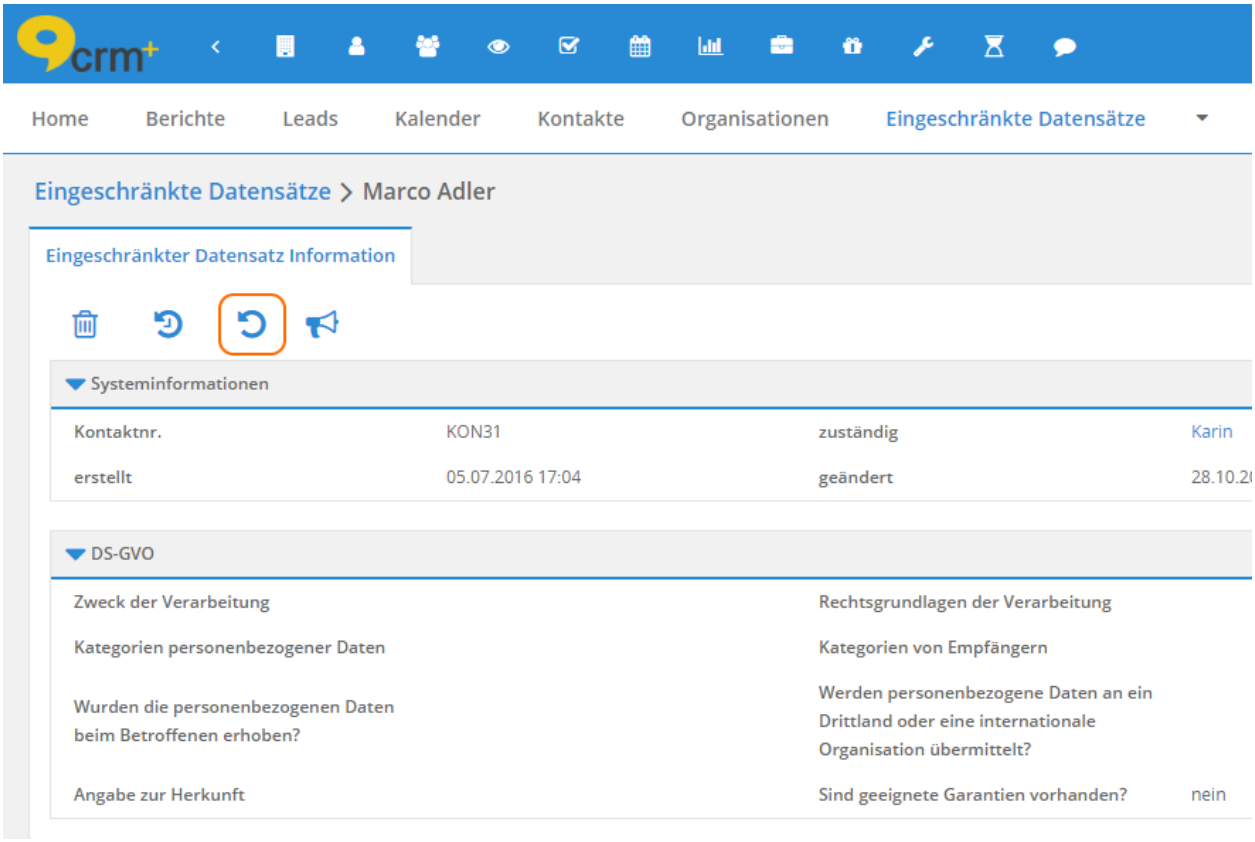
In der Detailansicht eines Datensatzes wird die Ansicht “Standard” verwendet, in der alle Felder des Datensatzes angezeigt werden.

Bemerkung: In der Detailansicht eines Datensatzes wird im Modul „Eingeschränkte Datensätze“ grundsätzlich die „kompakte Modulansicht“ verwendet. Die kompakte Detailansicht fasst die Detail- und Mehr Informationen eines Datensatzes in einer Ansicht zusammen.

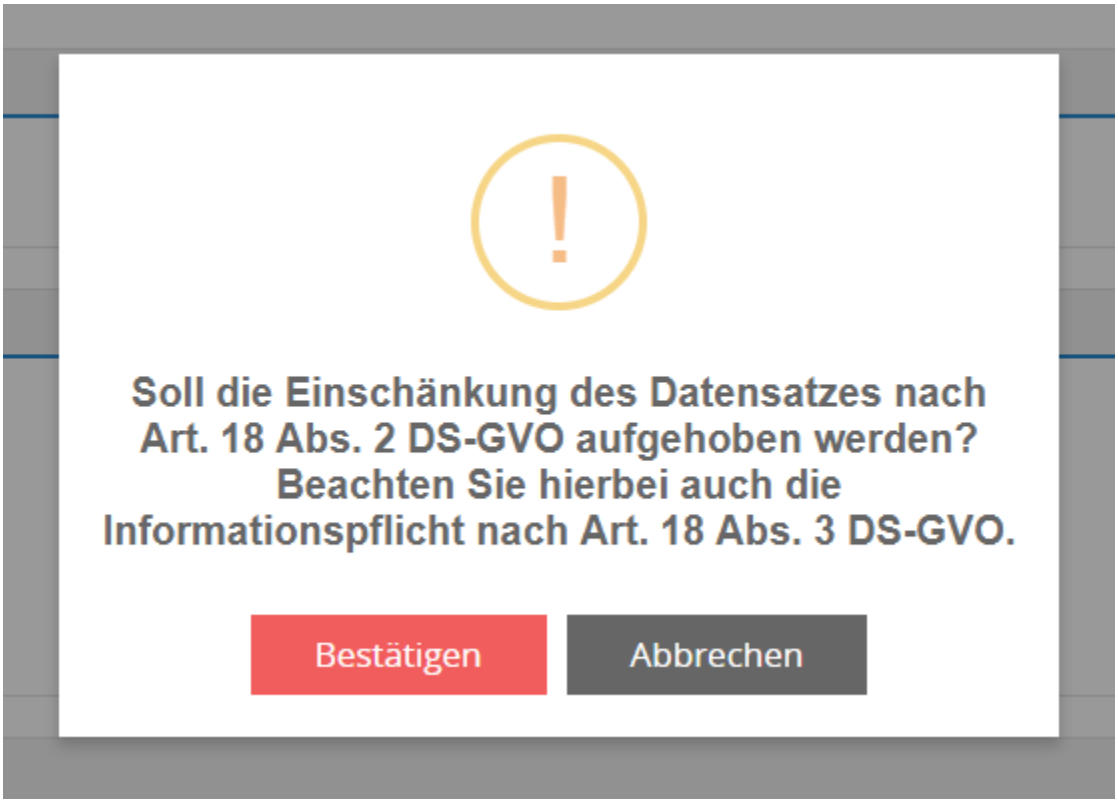
In der Detailansicht besteht die Möglichkeit, die Änderungsverfolgung einzusehen. Im Tab “Spezielle Änderungen” ist einsehbar, wer wann den Datensatz gesperrt hat und aus welchem Grund dieser gesperrt wurde.



Soll die Datensatzeinschränkung aufgehoben bzw. ein Datensatz im Ursprungsmodul wiederhergestellt werden, muss die Aktion “Datensatzeinschränkung aufheben” genutzt werden:



Nach dem Anklicken des Icons “Datensatzeinschränkung aufheben” erscheint ein Bestätigungsdialog, welcher entsprechend bestätigt werden muss:



Nach dem Bestätigen des Dialogs wird der Datensatz im Ursprungsmodul wiederhergestellt und im betreffenden Modul in der Detailansicht angezeigt.

Bemerkung: Beim Wiederherstellen von Datensätzen werden sowohl Relationen, als auch die Änderungsverfolgung wiederhergestellt.

19.17 Modul Synchronisationskonflikte

Im Zuge der Veröffentlichung des Add-ons “DS-GVO” wurde in CRM+ das Modul *Synchronisationskonflikte* integriert.

Bemerkung: Das Modul *Synchronisationskonflikte* ist auch ohne die Aktivierung des Add-ons „DS-GVO“ in CRM+ vorhanden.

In diesem Modul werden alle Datensätze aufgelistet, bei welchen Synchronisationsprobleme aufgrund von fehlenden Werten in Pflichtfeldern aufgetreten sind.

Synchronisationsprobleme/Konflikte können im Zusammenhang mit folgenden Funktionen auftreten:

- *Exchange Connector*
- *VCard*
- *Workflows*

Falls das Add-on “DS-GVO” aktiv ist, kann es - z.B. durch die Synchronisation von Datensätzen mittels Exchange Connector - zu Synchronisationskonflikten kommen, da bei der Synchronisation keine Daten bezüglich DS-GVO enthalten sind.

In der Listenansicht werden die betroffenen Datensätze, inkl. des Hinweises auf die Konfliktquelle, angezeigt. Aus der Listenansicht heraus können die betreffenden Datensätze direkt aufgerufen und die Konflikte behoben werden.

Wird ein Datensatz in der Listenansicht mittels der Aktion “Konflikt auflösen” in der Spalte “Aktion” ausgewählt, öffnet sich der Datensatz in der Bearbeitungsansicht im betreffenden Modul. Die fehlenden Werte in den Pflichtfeldern können nun entsprechend ergänzt und der Konflikt behoben werden.

Es können auch mehrere Datensätze ausgewählt (Checkbox Listenansicht) und mittels der Aktion “Massenauflösen” bearbeitet werden, um Synchronisationskonflikte zu beheben.

Das Modul Synchronisationskonflikte verfügt in der Listenansicht über die Spalten:

- Konfliktnr.
- erstellt
- Zielmodul
- Konfliktquelle
- Zusatzinformationen
- zuständig
- Aktion

Warnung: Im Modul Synchronisationskonflikte ist es nicht möglich *Benutzerdefinierte Listenansichten* zu erstellen. Eine Detailansicht von Datensätzen innerhalb dieses Moduls ist ebenfalls nicht verfügbar.

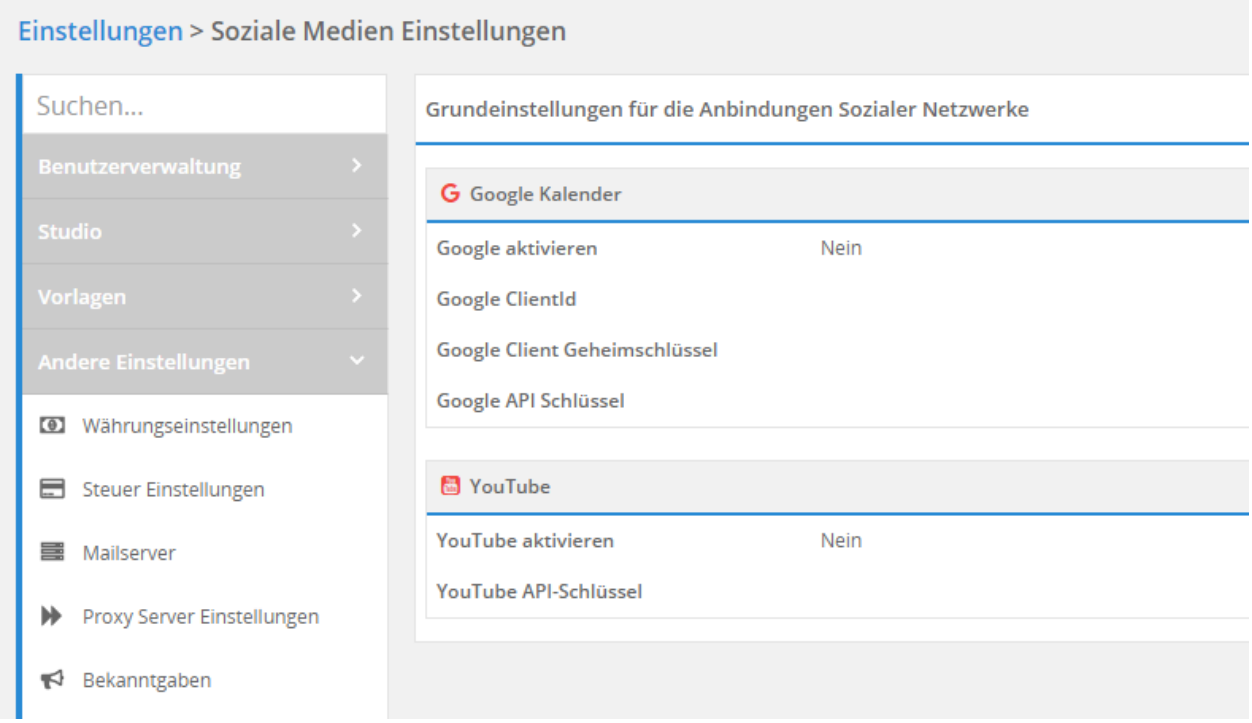
19.18 Soziale Medien

Im Zuge der Veröffentlichung des Add-ons “DS-GVO” wurde im Einstellungspunkt *Soziale Medien Einstellungen* die Anbindung an folgende soziale Netzwerke entfernt:

- Facebook
- LinkedIn
- GooglePlus
- Twitter
- Xing
- Yammer

Das Modul “Social Posts” wurde in diesem Zuge ebenfalls aus CRM+ entfernt.

In *Soziale Medien Einstellungen* stehen nur noch die Punkte “Google Kalender” und “YouTube” zur Verfügung:


Einstellungen > Soziale Medien Einstellungen
Suchen...
Benutzerverwaltung
Studio
Vorlagen
Andere Einstellungen
Währungseinstellungen
Steuer Einstellungen
Mailserver
Proxy Server Einstellungen
Bekanntgaben
Grundeinstellungen für die Anbindungen Sozialer Netzwerke
Google Kalender
Google aktivieren
Nein
Google ClientId
Google Client Geheimschlüssel
Google API Schlüssel
YouTube
YouTube aktivieren
Nein
YouTube API-Schlüssel

KAPITEL 20

Kontingente

20.1 Einführung Kontingente

Das Add-on Kontingente ist ein eigenes Modul für Kontingente und deren Prozesse. Das Modul Kontingente arbeitet eng mit dem Modul Timesheets zusammen. Es werden Berechnungen in Kontingente basierend auf Timesheets vorgenommen.

Das Add-on „Kontingente“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

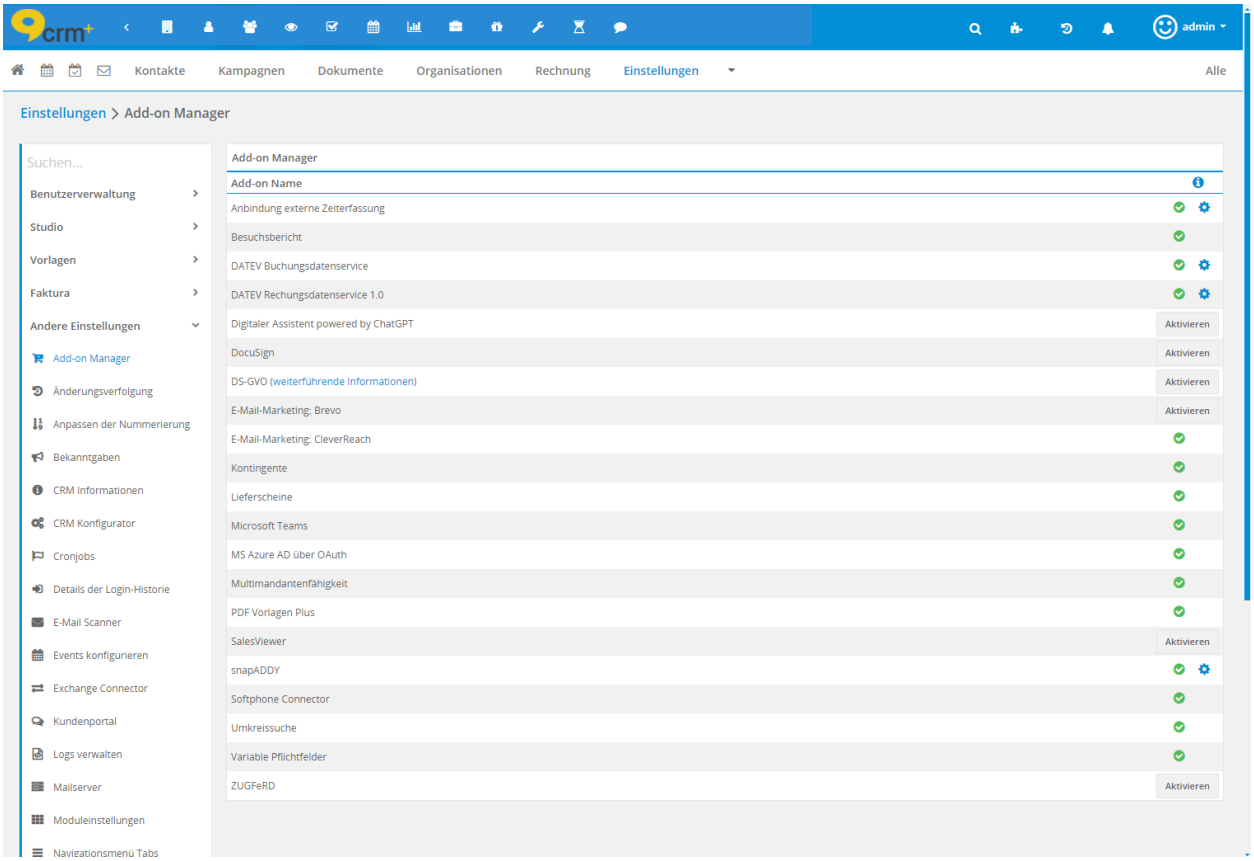
Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

20.2 Aktivierung und Konfiguration

20.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

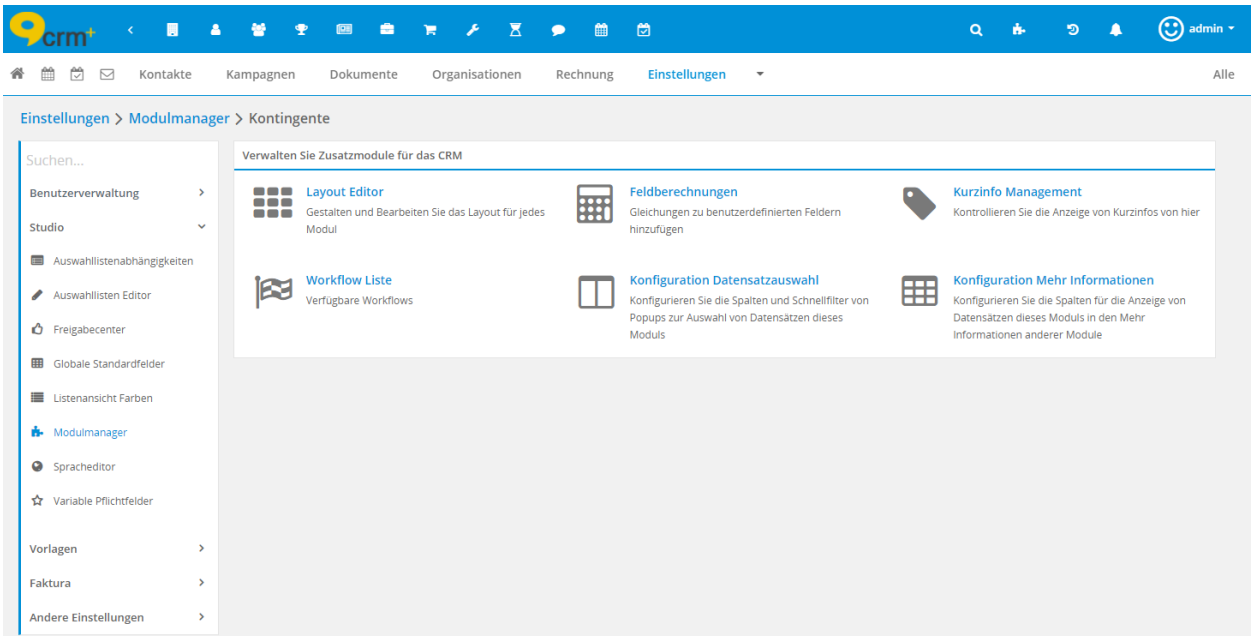
Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



Nach der Aktivierung kann mittels der Rechteinstellungen definiert werden, welche CRM+ Benutzer berechtigt sind das Modul zu nutzen. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltung*.

20.2.2 Konfiguration

Die grundlegende Konfiguration wird in *Globale Einstellungen - Modulmanager* vorgenommen:



Das Modul Kontingente verfügt über die standardmäßigen Einstellungspunkte eines Moduls, welche im Abschnitt *Globale Einstellungen - Modulmanager* beschrieben sind.

20.3 Modul Kontingente

20.3.1 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Kontingente verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Aktionen

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus*
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Warnung: *Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Bemerkung: Eine Standard-PDF-Vorlage zur Generierung einer Übersicht ist mit der Aktivierung des Add-ons vorhanden.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

20.3.2 Detailansicht

Standardaktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

Warnung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Spezielle Felder/Aktionen

Felder

Feld	Beschreibung
Kontingentname*	Name des Kontingents
Auftragsbestätigung	Referenzfeld zu einer Auftragsbestätigung
Beauftragtes Kontingent	Zahlenfeld (max. 2 Dezimalstellen) zur Eingabe des beauftragten Kontingents in Stunden
Offenes geplantes Kontingent	Zahlenfeld des offenen geplanten Kontingents (wird autom. berechnet)
Offenes Kontingent	Zahlenfeld des offenen Kontingents (wird autom. berechnet)
Organisation	Referenzfeld zu einer Organisation
Ansprechpartner	Referenzfeld zu einem Kontakt
Status	Auswahlliste des Status

Das Modul Kontingente arbeitet eng mit dem Modul *Timesheet* zusammen. Es werden Berechnungen in Kontingente basierend auf Timesheets vorgenommen.
Wird ein neuer Datensatz im Modul Timesheet erstellt, welcher zu einem Kontingent referenziert ist, werden die Felder „Offenes geplantes Kontingent“ und „Offenes Kontingent“ wie folgt autom. neu berechnet:

- Offenes geplantes Kontingent = beauftragtes Kontingent - (Summe Zeit der gebuchten und geplanten Timesheets)
- Offenes Kontingent = beauftragtes Kontingent - (Summe Zeit der gebuchten Timesheets)

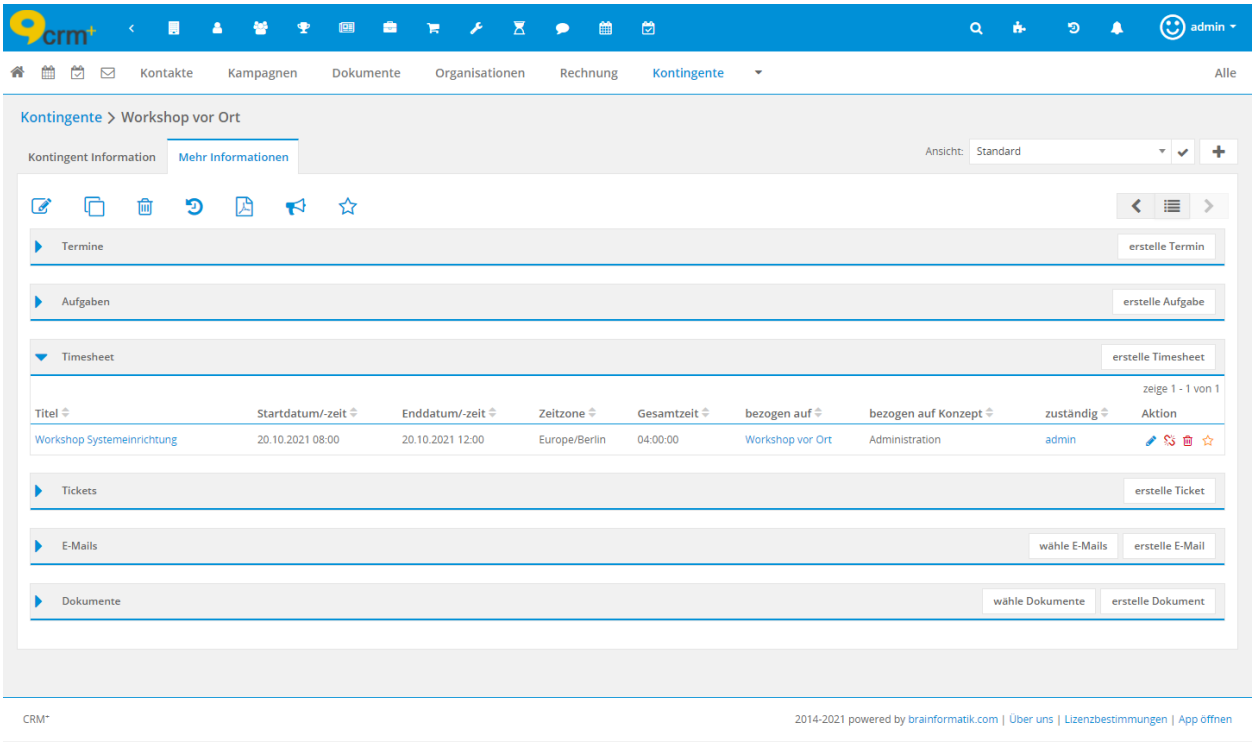
Definition

Gebuchte und geplante Timesheets werden anhand der Auswahllistenwerte „gebucht“ und „geplant“ des Feldes „Status“ (Auswahlliste) im Modul Timesheets definiert.

Bemerkung: Die Berechnung des offenen bzw. offenen geplanten Kontingents erfolgt codeseitig und wird nicht durch eine Feldformel, einen Workflow o.ä. durchgeführt.

Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ werden alle Datensätze aus anderen Modulen angezeigt, welche eine Verknüpfung (Relation) zum aufgerufenen Datensatz haben:



Folgende Module und Aktionen stehen standardmäßig zur Verfügung:

- *Termine* - erstelle Termine
- *Aufgaben* - erstelle Aufgabe
- *Timesheet* - erstelle Timesheet
- *Tickets* - erstelle Tickets
- *E-Mails* - wähle E-Mail u. erstelle E-Mail
- *Dokumente* - wähle Dokument u. erstelle Dokument

Eine detaillierte Beschreibung des Tabs „Mehr Informationen“ ist im Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Detailansicht - Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard* verfügbar.

Block Aktionen

- Aktion „Timesheets abrechnen“

Mittels der Aktion „Timesheets abrechnen“ können die in Timesheets erfassten Zeiten direkt als Rechnungspositionen in eine neue Rechnung übertragen werden.

Eine detaillierte Beschreibung der Aktion „Timesheets abrechnen“ ist im Abschnitt *Modul Timesheets - Timesheets abrechnen* verfügbar.

Standardmäßig sind im Modul Kontingente in der Detailansicht im Block *Aktionen* keine weiteren Aktionen vorhanden.
Im *Modulmanager* können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Termine*

- *Timesheet*

zur Verfügung.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt *Modulmanager - Aktionen* verfügbar.

KAPITEL 21

Lieferscheine

21.1 Einführung Lieferscheine

Das Add-on Lieferscheine ist ein eigenes Modul für Lieferscheine und deren Prozesse. Das Modul Lieferscheine dient zur Abbildung von Lieferungen, vor allem jedoch für Teillieferungen. Liefermengen werden im auslösenden Modul vermerkt, da z.B. auch Teillieferungen auf Positionsebene möglich sind.

Das Add-on „Lieferscheine“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

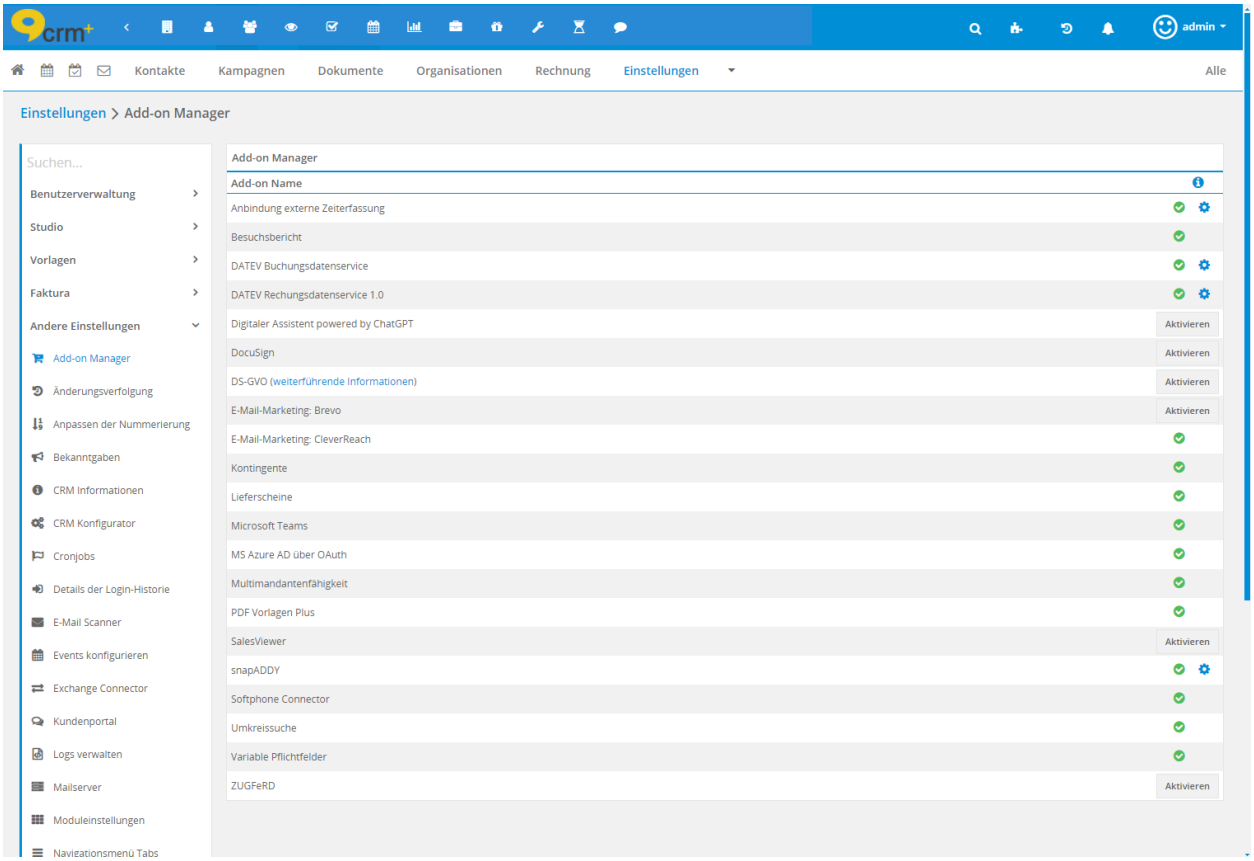
Bemerkung: Neben der nachfolgenden Beschreibung des Add-ons ist ebenfalls das Webinar Lieferscheine auf unseren Hilfeseiten im Bereich Tutorials verfügbar.

21.2 Aktivierung und Konfiguration

21.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

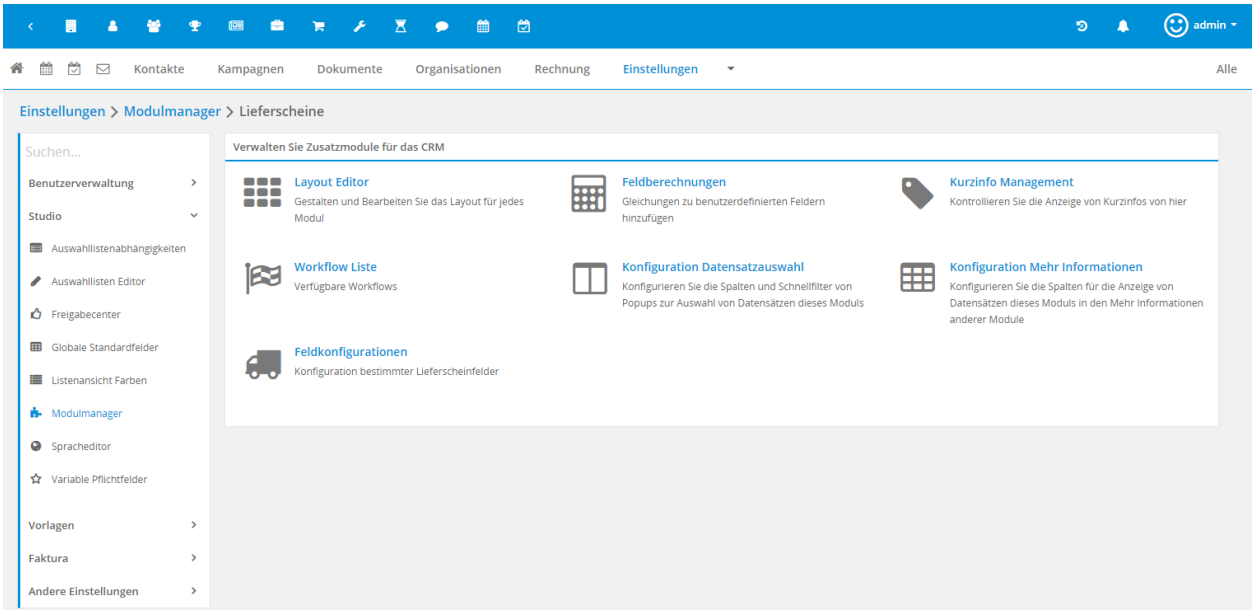
Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



Nach der Aktivierung kann mittels der Rechteinstellungen definiert werden, welche CRM+ Benutzer berechtigt sind das Modul zu nutzen. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltung*.

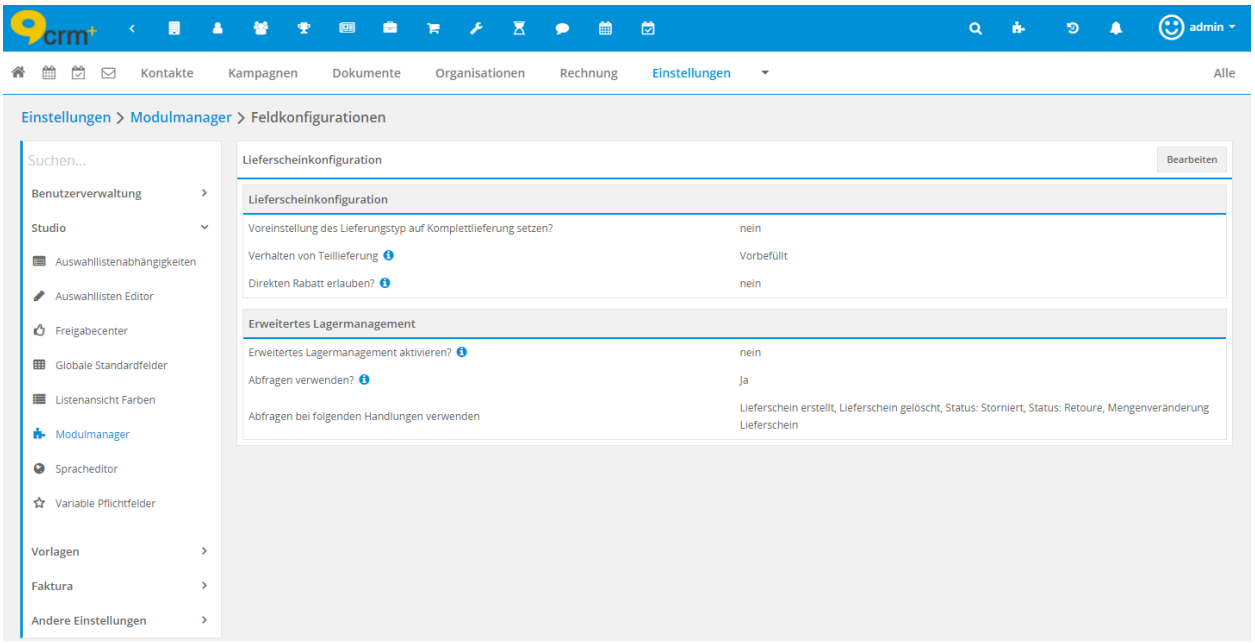
21.2.2 Konfiguration

Die grundlegende Konfiguration wird in *Globale Einstellungen - Modulmanager* vorgenommen:



Das Modul Lieferscheine verfügt über die standardmäßigen Einstellungspunkte eines Moduls, welche im Abschnitt *Globale Einstellungen - Modulmanager* beschrieben sind.

Das Add-on Lieferscheine verfügt über den zusätzlichen Einstellungspunkt „Feldkonfiguration“ im Modulmanager:



Der Einstellungspunkt „Feldkonfiguration“ ist aufgeteilt in Block „Lieferscheinkonfiguration“ und Block „Erweitertes Lagermanagement“.

Block Lieferscheinkonfiguration

Felder und deren Bedeutung im Block Lieferscheinkonfiguration:

Feld	Beschreibung
Voreinstellung des Lieferungstyp auf Komplettlieferung setzen?	Checkbox (ja/nein) um den Lieferungstyp „Komplettlieferung“ als Standardwert zu setzen.
Verhalten von Teillieferung	Auswahlliste mit den Werten „Vorbefüllt“ (alle Mengenfelder sind auf leer eingestellt) und „Nicht vorbefüllt“ (alle Mengenfelder sind auf Maximalbefüllung voreingestellt).
Direkten Rabatt erlauben?	Checkbox (ja/nein) um einen direkten Rabatt zu erlauben.

Block Erweitertes Lagermanagement

Felder und deren Bedeutung im Block Lagermanagement:

Feld	Beschreibung
Erweitertes Lagermanagement aktivieren?	Checkbox (ja/nein) um das erweitertes Lagermanagement aktivieren, detaillierte Beschreibung siehe *[1]*.
Abfragen verwenden?	Checkbox (ja/nein): Das CRM fragt den Benutzer nach der entsprechenden Aktion, ob sich die Lagermenge der involvierten Produkte ändern soll.
Abfragen bei folgenden Handlungen verwenden	Multiauswahlliste mit den Auswahllistenwerten: Lieferschein erstellt, Lieferschein gelöscht, Status: Storniert, Status: Retoure und Mengenveränderung Lieferschein

[1] Das erweiterte Lagermanagement verändert die Lagermenge pro Produkt entsprechend, wenn folgende Aktionen vorgenommen werden:

- Lieferschein Erstellung
- Lieferschein Löschung
- Lieferschein Statusveränderung auf storniert
- Retoure und Mengenänderungen im Lieferschein selbst

Bemerkung: Die Einstellungspunkte „Abfragen verwenden?“ und „Abfragen bei folgenden Handlungen verwenden“ greifen nur, wenn grundsätzlich das erweiterte Lagermanagement aktiviert ist!

Folgende Aktionen verringern die Lagermenge:

- Lieferschein über die Aktion „Lieferschein erstellen“. Nach dem Speichervorgang eines Datensatzes im Modul Lieferscheine wird die Lagermenge um die Menge im Feld „Offen“ im Produktblock für das jeweilige Produkt reduziert.
- Die Aktion „Lieferschein erstellen“ wird in folgenden Modulen eingesetzt:
  - Auftragsbestätigung + Mehr Informationen
  - Angebot + Mehr Informationen
  - Lieferschein, nach Auswahl des „bezogen auf“ Feldes

Folgende Aktionen erhöhen die Lagermenge:

- Lieferschein Status „storniert“ oder „Retoure“ wird gesetzt
- Die Lagermenge wird für jedes Produkt im Lieferschein um die Menge im Feld „offen“ erhöht
- Wenn ein Lieferschein gelöscht wird

Folgende Aktionen verändern die Lagermenge in Abhängigkeit der Menge:

- Mengenveränderungen an einem Produkt in den Modulen
  - Lieferschein
- Die Lagermenge wird um den veränderten Wert im Feld „offen“ bzw. „Menge“ entsprechend verringert/erhöht.
  - Diese Prüfung findet nach jedem Speichern eines Datensatzes statt.
  - Ist die Menge eines Produkts nach Bearbeiten eines Datensates weniger, erhöht sich die Menge im Lager um die Differenz zwischen vorherigen Wert und dem Wert nach dem Speichern.
  - Ist die Menge eines Produkts nach dem Bearbeiten eines Datensatzes höher, verringert Sich die Menge im Lager um die Differenz zwischen vorherigen Wert und dem Wert nach dem Speichern.

21.3 Modul Lieferschein

21.3.1 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Lieferscheine verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Aktionen

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus*

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Warnung: *Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

21.3.2 Detailansicht

Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

Warnung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Spezielle Felder/Aktionen

Felder

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel des Lieferscheins
Organisation	Referenzfeld zu einer Organisation
Lieferdatum*	Datumsfeld zur Eingabe des Lieferdatums
bezogen auf	Referenzfeld zu einem Angebot oder einer Auftragsbestätigung
Kontakt	Referenzfeld zu einem Kontakt
Status*	Auswahlliste des Status
Zolltarifnummer	Textfeld zur manuellen Eingabe der Zolltarifnummer
Ursprungsland	Textfeld zur manuellen Eingabe des Ursprungslands

* = Pflichtfelder

Aktionen

Standardaktionen

- *Erzeuge Rechnung*
- *Status „Storniert“ setzen*
- Retoure erstellen

Aktion „Erzeuge Rechnung“:

Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich die Erstellansicht eines neuen Datensatzes im Modul *Rechnungen*. Relevante Feldinhalte werden hier vom Modul Lieferschein in das Modul Rechnung übergeben.

Welche Feldinhalte übergeben werden, kann im *Modulmanager - Layout Editor - Tab Aktionen* festgelegt werden.

Bemerkung: Ist ein absoluter Rabatt definiert, wird dieser in der Rechnung entfernt und bei den betroffenen Positionen wird ein entsprechender Hinweis angezeigt: *„Absoluter Rabatt steht für Rechnungen aus Lieferscheinen nicht zur Verfügung. Der absolute Rabatt wurde entfernt."*

Aktion „Status ‚Storniert' setzen"

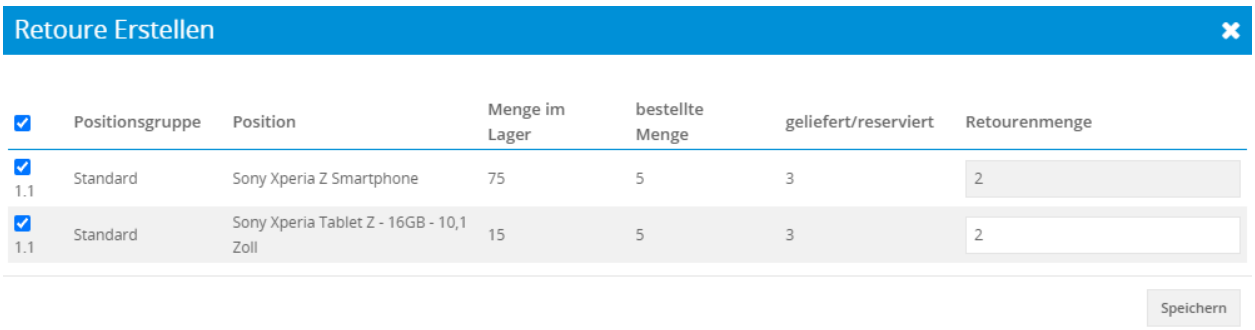
Der Lieferschein erhält im Feld „Status" den Wert „Storniert".

Bemerkung: Ist im Modulmanager des Modul Lieferschiene das „*Erweiterte Lagermanagement*" aktiviert, wird die Lagermenge der Produkte wieder entsprechend erhöht.

Warnung: Ein Datensatz mit dem Wert „Storniert" kann nicht mehr bearbeitet werden!

Aktion „Retoure erstellen"

Nach dem Anklicken der Aktion „Retoure erstellen" öffnet sich folgendes Popup:



Für ausgewählte Positionen (Checkbox) kann nun im Feld „Retourenmenge" die entsprechende Menge eingetragen.

Der Datensatz wird dupliziert und und der neu erstellte Datensatz erhält im Feld „Status" den Wert „Retoure". Die Mengen im Ausgangsdatensatz werden entsprechend autom. angepasst.

Bemerkung: Ist im Modulmanager des Modul Lieferschiene das „*Erweiterte Lagermanagement*" aktiviert, wird die Lagermenge der Produkte wieder entsprechend erhöht.

Produktblock

Positionsgruppe - Grundeinstellungen... Auswahlliste „Lieferungstyp" mit den Auswahllistenwerten „Teillieferung"und „Komplettlieferung"

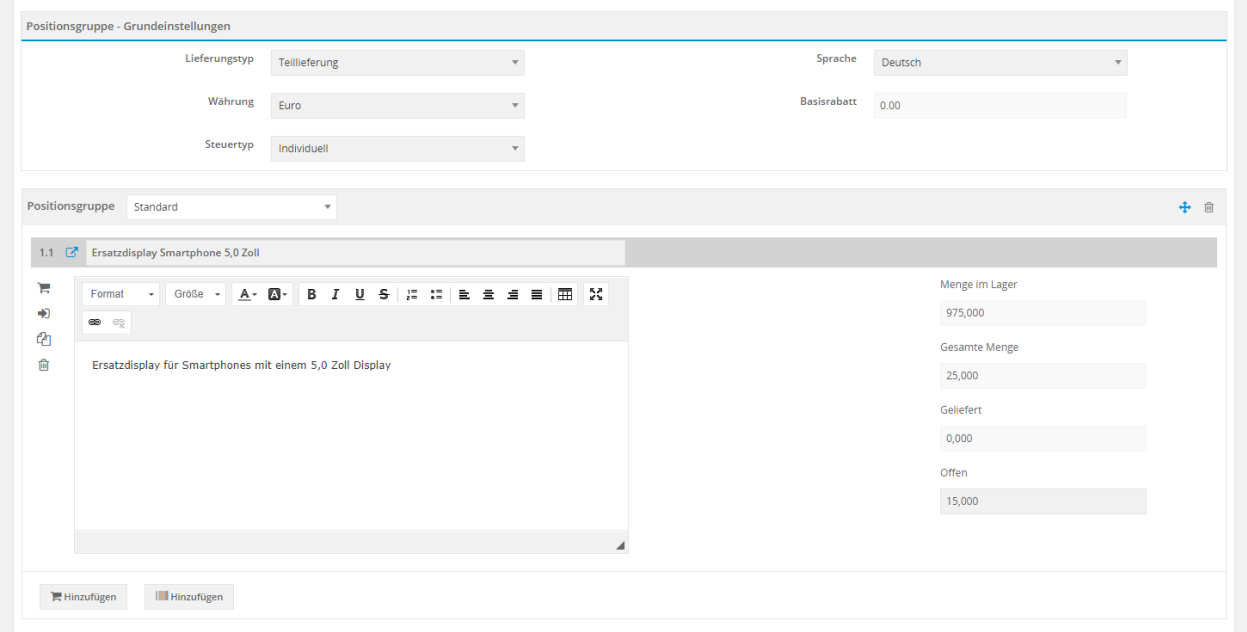
In der Detailansicht wird bei Produkten im Feld „geliefert/reserviert" die Summe aller gelieferten/reservierten Produkte aus allen Lieferscheinen angezeigt.

Definition

Die Blöcke „*Positionsgruppe - Grundeinstellungen*“ und „*Positionsgruppe*“ in den Faktura Modulen werden auch als „**Produktblock**“ bezeichnet, da hier Produkte und/oder Dienstleistungen ausgewählt werden können, wobei im Modul Lieferscheine nur Produkte und keine Dienstleistungen ausgewählt werden können.

Im Einstellungspunkt *Globale Einstellungen - Faktura - Produktblock* können generelle Einstellungen zum Produktblock vorgenommen werden.
Hierzu zählen die Punkte „Werte für Artikelliste“, „Revisionssichere und optionale Felder für Produktpositionen“ und „Revisionssichere und optionale Felder für Dienstleistungspositionen“, welche im verlinkten Abschnitt des Handbuchs detailliert beschrieben werden.
Die Einstellungen wirken sich auf alle Faktura Module, als auch das Modul Lieferschein aus.

In der Erstellansicht eines neuen Datensatzes stellt sich der Produktblock wie folgt dar:



Der Produktblock ist in folgende Blöcke aufgeteilt:

- *Positionsgruppe - Grundeinstellungen*
- *Positionsgruppe*

Die jeweiligen Blöcke werden nachfolgend detailliert erklärt.

Positionsgruppe - Grundeinstellungen

Im Block „Positionsgruppe - Grundeinstellungen“ sind die folgenden Felder enthalten

- *Lieferungstyp*
- *Sprache*
- *Währung*
- *Basisrabatt*
- *Steuertyp*

Warnung:

Die Felder Sprache, Währung, Basisrabatt und Steuertyp werden nur angezeigt, wenn ein neuer Datensatz im Modul Lieferschein mittles der Aktion „Erstelle Lieferschein“ aus den Modulen *Angebote* oder *Auftragsbestätigung* heraus erstellt werden.
Wird ein neuer Datensatz direkt im Modul Lieferschein erstellt, wird nur das Feld „Lieferungstyp“ angezeigt.

Lieferungstyp

Auswahl des Lieferungstyps mittels Auswahlliste „Lieferungstyp“ mit den Auswahllistenwerten „Teillieferung“und „Komplettlieferung“.

Sprache

Das Feld Sprache ist ein Feld vom Typ *Auswahlliste*, in welcher alle aktiven Sprachen ausgewählt werden können, welche in *Globale Einstellungen - Spracheditor* den Status „Aktiv“ haben.

Bemerkung: Wird eine andere Sprache gewählt, erscheint folgender Hinweis: Mehrsprachige Felder innerhalb des Positionsblocks, sowie Geschäftsbedingungen werden neu geladen. Bisherige Änderungen werden überschrieben.

Währung

Das Feld Währung ist ein Feld vom Typ *Auswahlliste*, in welcher alle aktiven Währungen ausgewählt werden können, welche in *Globale Einstellungen - Währungseinstellungen* konfiguriert sind, bzw. den Status „Aktiv“ haben.

Wird ein Lieferschein mittels Aktion „Lieferschein erstellen“ aus den Modulen *Angebote* oder *Auftragsbestätigung* heraus erstellt, wird die Währung übernommen.

Basisrabatt

Wird ein Lieferschein mittels Aktion „Lieferschein erstellen“ aus den Modulen *Angebote* oder *Auftragsbestätigung* heraus erstellt, wird ein evtl. vorhandener Basisrabatt übernommen und zu informativen Zwecken angezeigt. Das Feld Basisrabatt ist nicht bearbeitbar.

Steuertyp

Folgende Auswahllistenwerte stehen standardmäßig zur Verfügung:

- Individuell - MwSt wird pro Position berechnet
- Gruppe - MwSt wird als Gruppensteuer berechnet
- ohne - keine MwSt

Wird ein Lieferschein mittels Aktion „Lieferschein erstellen“ aus den Modulen *Angebote* oder *Auftragsbestätigung* heraus erstellt, wird die Einstellung des Steuertyps übernommen und zu informativen Zwecken angezeigt.

Der Steuertyp „ohne“ kann z.B. verwendet werden, wenn ein Lieferschein an Kunden außerhalb Deutschlands gestellt wird.

Siehe hierzu auch den Abschnitt *Globale Einstellungen - Steuer Einstellungen* im Handbuch.

Positionsgruppe

Im Block Positionsgruppe werden in der Erstellansicht eines Datensatzes Positionen hinzugefügt und bei Bedarf einer bestimmten Postionsgruppe zugewiesen. Weiters können Positionen und Positionsgruppen sortiert/verschoben werden.

Anzeige verknüpfter Lieferscheine

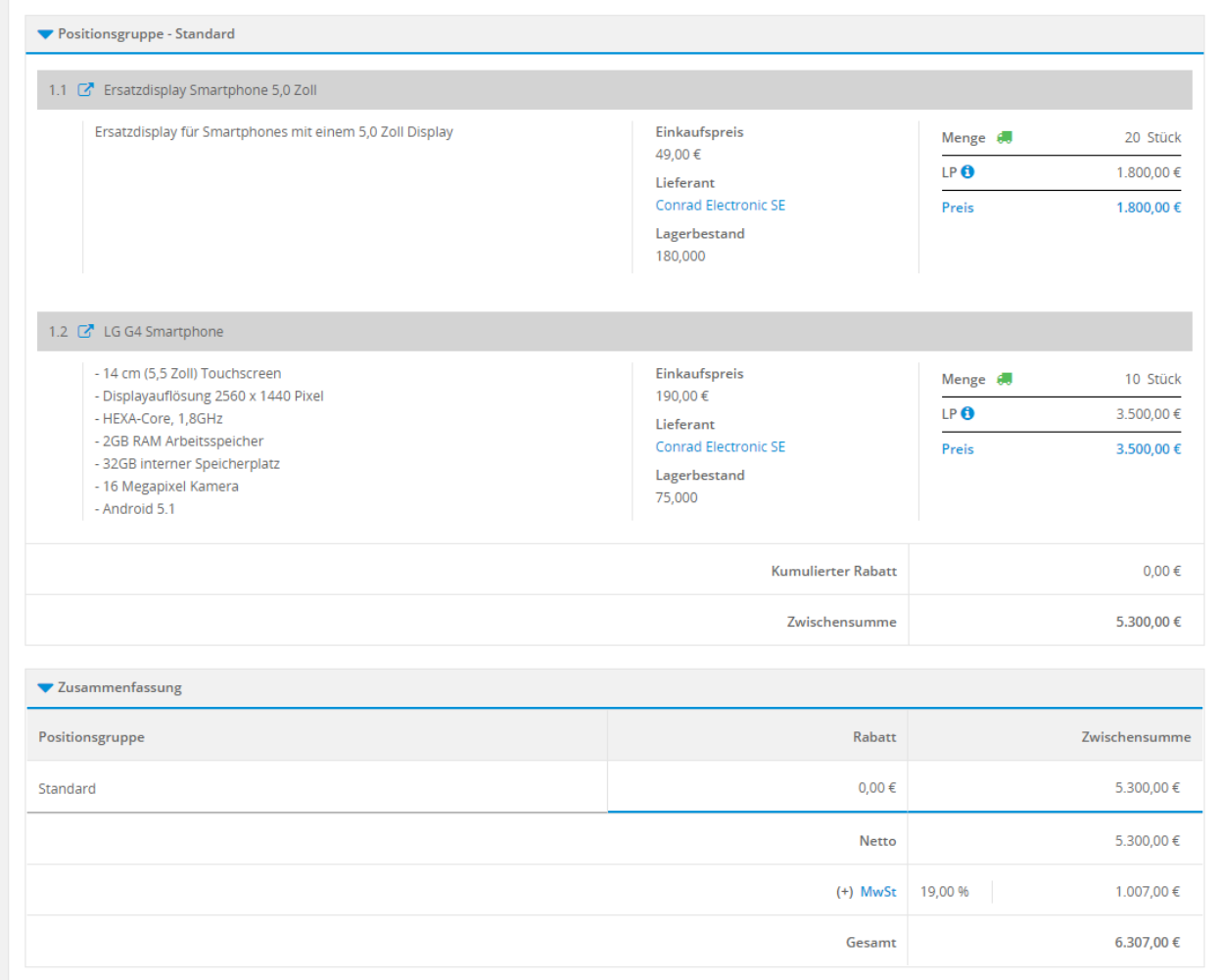
Bei jeder Position wird - sowohl in der Detail- als auch in der Bearbeitungsansicht - das Icon „Lastwagen“ beim Feld „Menge im Lager“ angezeigt, sofern weitere Lieferscheine zum aufgerufenen Datensatz vorhanden sind.

Das Informations-Icon wird in den Modulen Lieferschein, Angebot und Auftrags bei allen Produkten angezeigt, zu denen ein verknüpfter Lieferschein vorhanden ist.

Nach Anklicken des Icons „Lastwagen“ öffnet sich ein Popup, in welchem alle verknüpften Lieferscheine aufgelistet sind, welche zum aktuell angezeigten Datensatz verknüpft sind.

Die Farbe des Icons „Lastwagen“ zeigt an, ob bereits die komplette Menge geliefert wurde (Icon grün), oder ob bisher nur eine Teilmenge geliefert wurde (Icon blau).

Beispiel - Anzeige des Icons im Produktblock des Moduls Auftragsbestätigung:



21.3.3 Erstellung Lieferschein

Ein neuer Datensatz im Modul Lieferschein kann grundsätzlich auf folgende Arten erstellt werden:

- Modul Lieferscheine - Aktion „*Lieferschein anlegen*“ (*Flyout Menü* in der Modulleiste) oder Aktion „*Erstelle Lieferschein*“ (Plus-Icon in der *Listen-* oder *Detailansicht*)
- Modul *Angebote* - Aktion „*Lieferschein erstellen*“ im *Block „Aktionen“* (Detailansicht)
- Modul *Auftragsbestätigung* - Aktion „*Lieferschein erstellen*“ im *Block „Aktionen“* (Detailansicht)

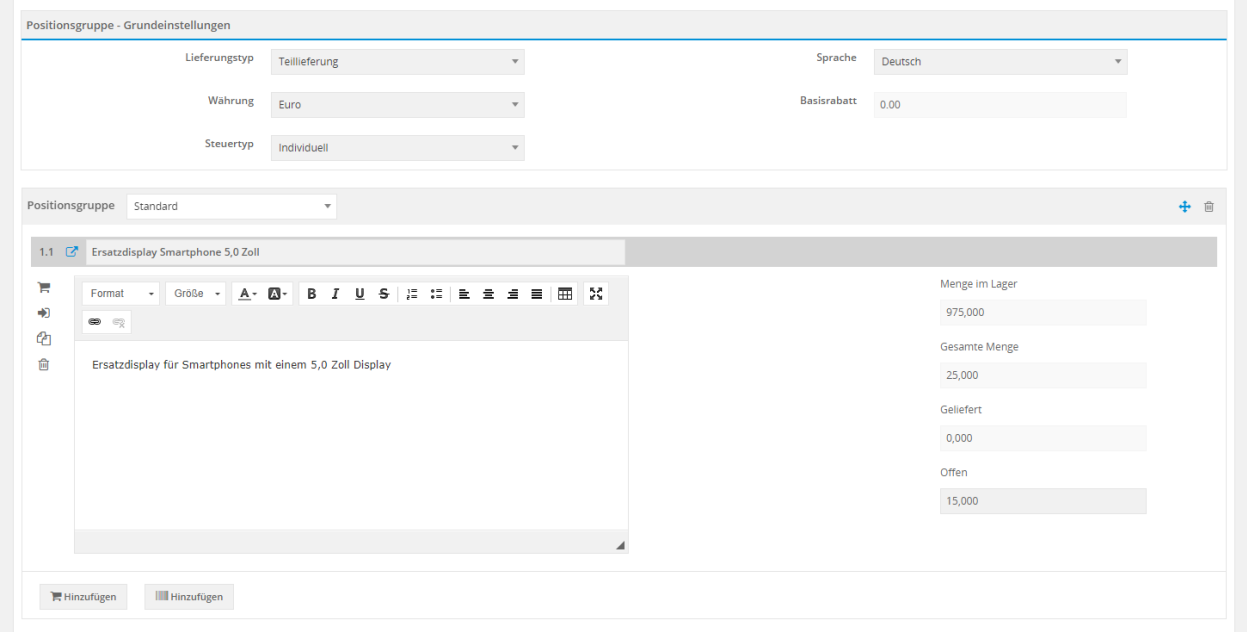
Modul Lieferscheine - Aktionen „Lieferscheine anlegen“ und „Erstelle Lieferschein“

Im Modul Lieferscheine kann ein neuer Datensatz auf zwei Arten erstellt werden:

- Aktion „Lieferscheine anlegen“ im *Flyout Menü* in der Modulleiste
- Aktion „Erstelle Lieferschein“ - Plus-Icon in der Listen- oder Detailansicht

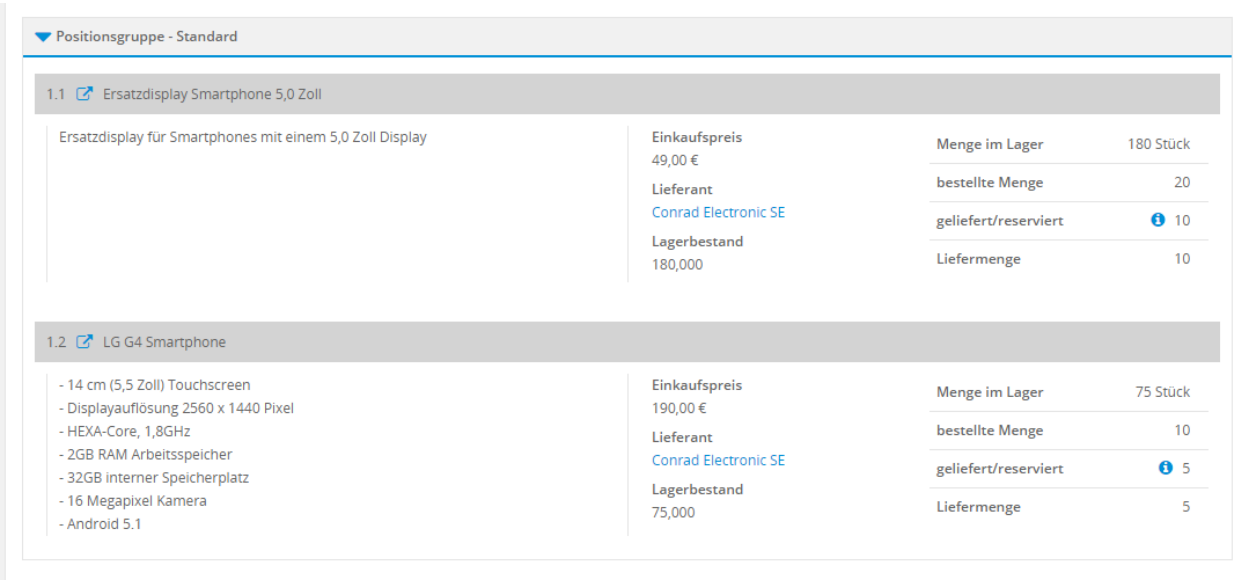
In beiden Fällen öffnet sich die *Erstellansicht*. Neben den relevanten Felder im Block „Lieferscheine“ muss in „Positionsgruppe - Grundeinstellungen“ der Lieferungstyp und in „Positionsgruppe“ ein mind. ein Produkt oder Aktivposten ausgewählt werden.

Erstellansicht der Positionsgruppe:



Nach dem Anklicken des Icons „Speichern“ wird ein neuer Datensatz im Modul Lieferscheine erstellt und die *Detailansicht* des Datensatzes angezeigt.

Detailansicht der Positionsgruppe:



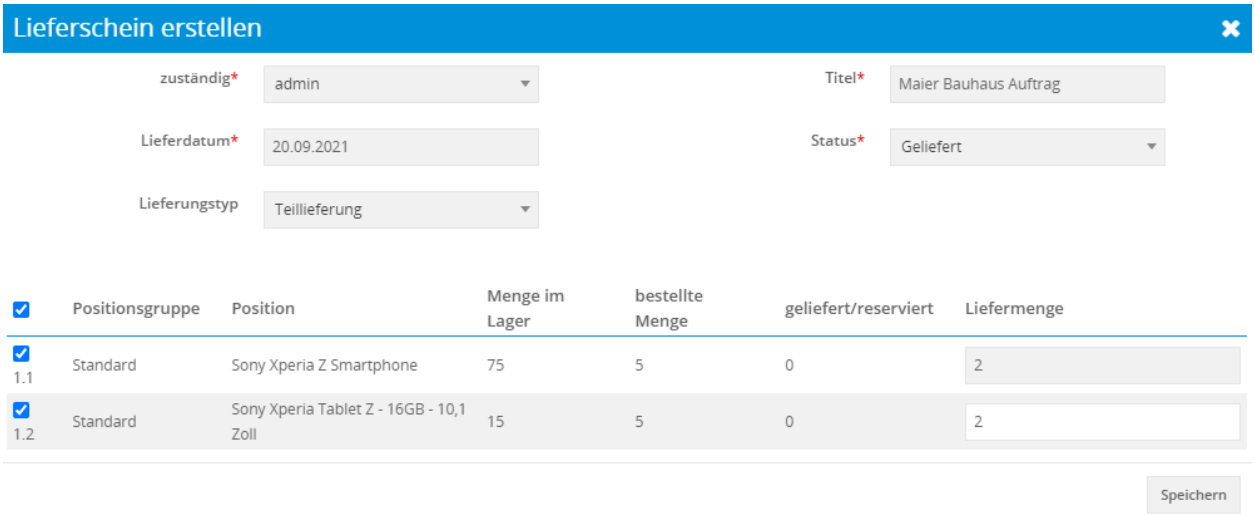
Modul Angebote - Aktion „Lieferschein erstellen“

Nach dem Anklicken der Aktion wird ein Popup angezeigt, in welchem die Daten von diversen Feldern direkt aus dem Angebot übernommen werden. Im unteren Bereich des Popups werden die Postionsgruppen, die Positionen, die Menge im Lager, die bestellte Menge, die evtl. bereits gelieferte/reservierte Menge angezeigt (siehe *Screenshot Popup*).

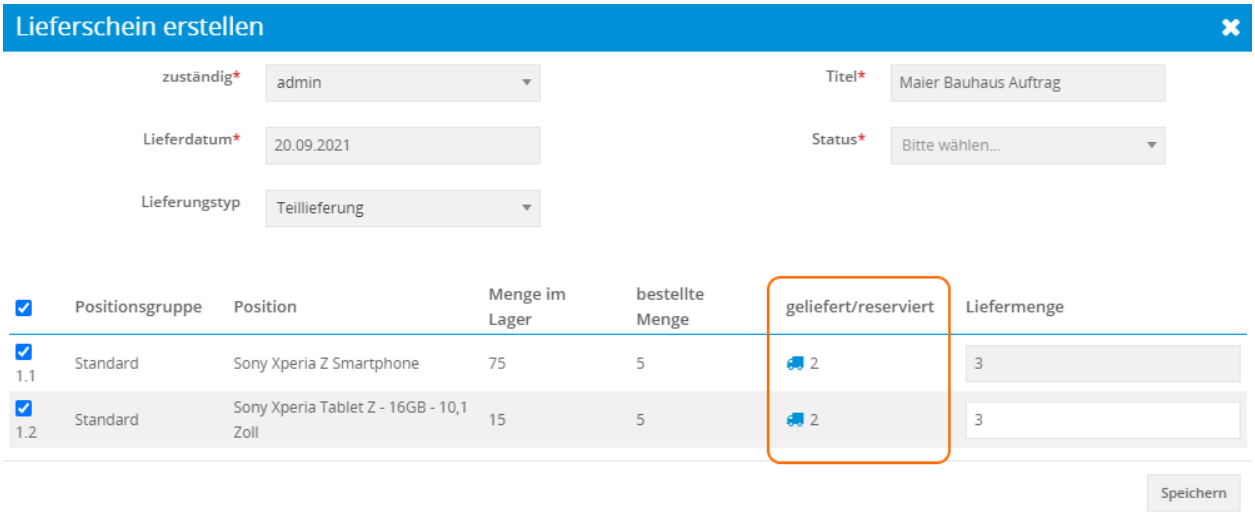
Im Feld „Liefermenge“ muss nun - falls der Lieferungstyp „Teillieferung“ ist - die entsprechende Liefermenge eingetragen werden. Sollte der Lieferungstyp „Komplettlieferung“ sein, werden hier die Werte aller bisher noch nicht geliefertern Mengen einer ausgewählten Position übernommen.

Im Falle einer Komplettlieferung ist das Feld „Liefermenge“ für eine Eingabe gesperrt.

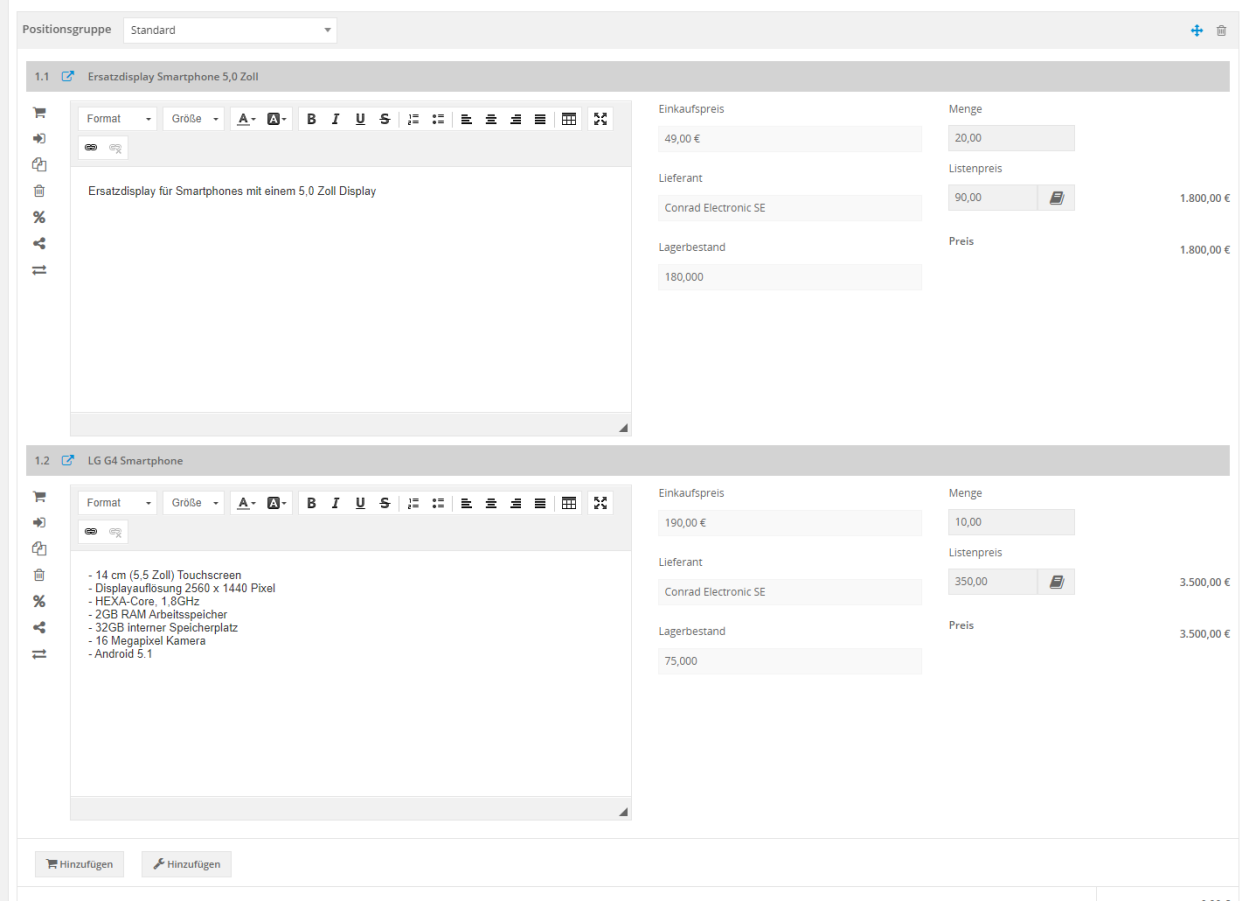
Nach dem Anklicken des Buttons „Speichern“ wird ein neuer Datensatz im Modul Lieferscheine erstellt und die *Detailansicht* des Datensatzes angezeigt.



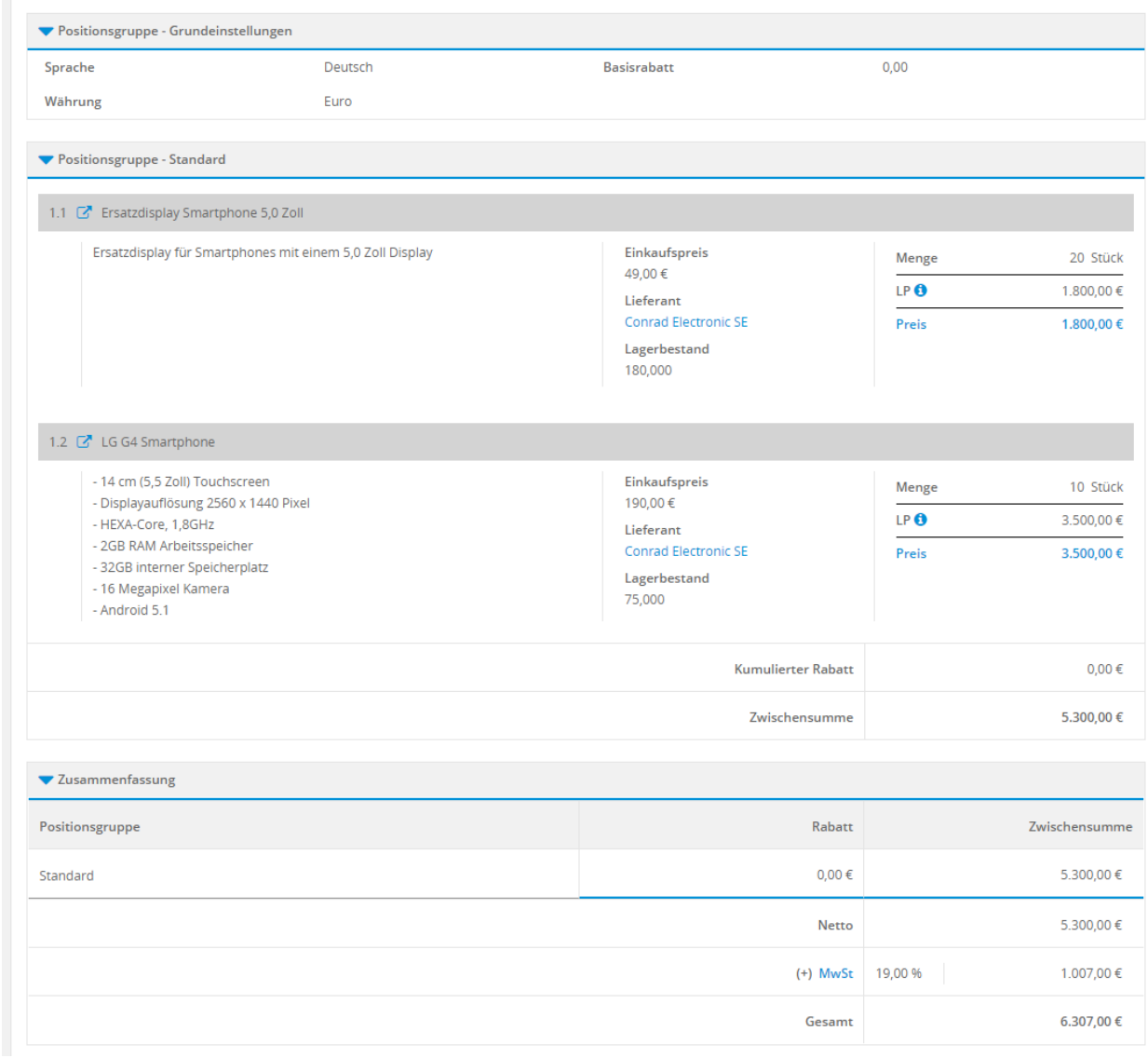
Anzeige der bereits gelieferte/reservierte Menge im Popup:



Erstellansicht der Positionsgruppe:



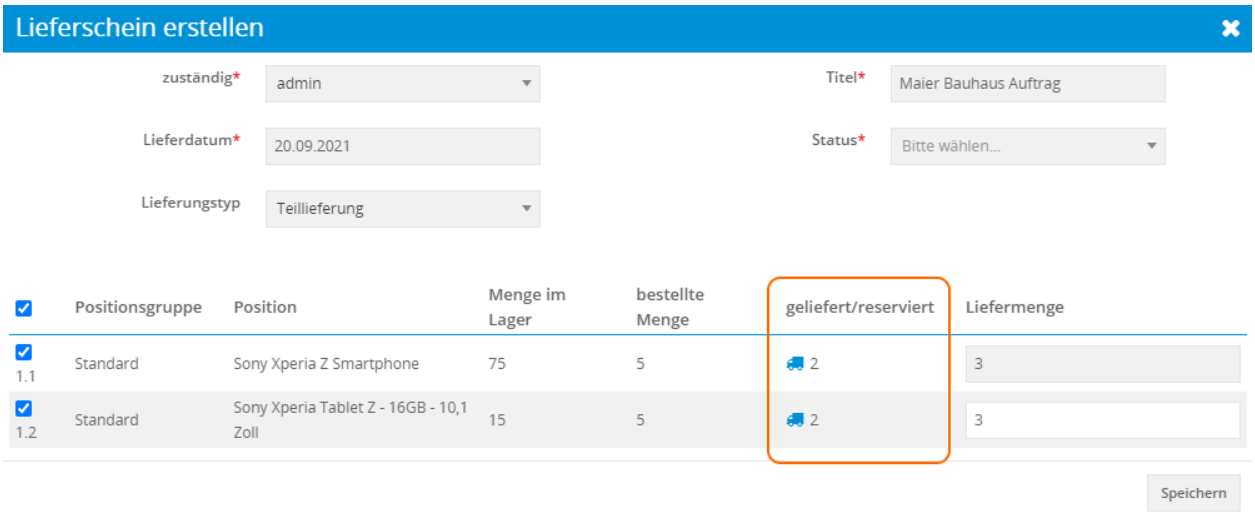
Detailansicht der Positionsgruppe:



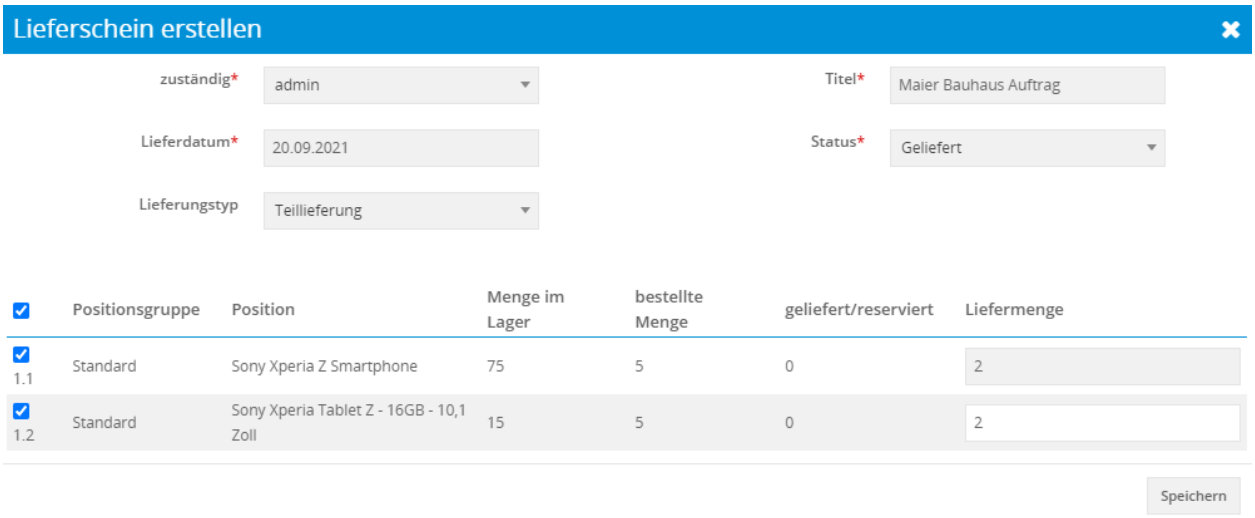
Modul Auftragsbestätigung - Aktion „Lieferschein erstellen“

Nach dem Anklicken der Aktion wird ein Popup angezeigt, in welchem die Daten von diversen Feldern direkt aus der Auftragsbestätigung übernommen werden. Im unteren Bereich des Popups werden die Postionsgruppen, die Positionen, die Menge im Lager, die bestellte Menge, die evtl. bereits gelieferte/reservierte Menge angezeigt (siehe *Screenshot Popup*):

Anzeige der bereits gelieferte/reservierte Menge im Popup, falls noch keine Positionen geliefert/reserviert wurden:

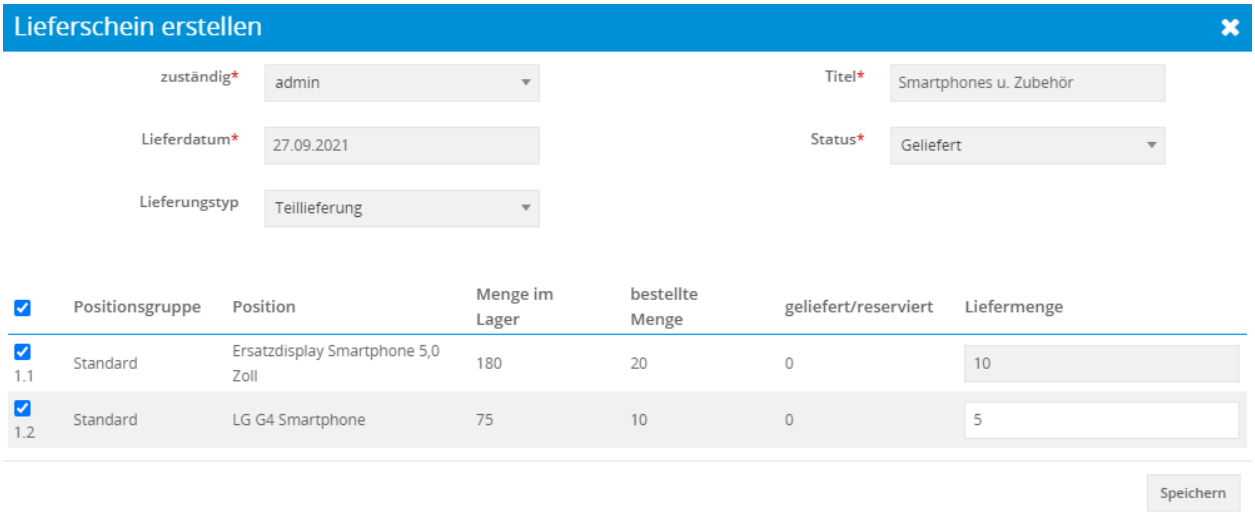


Im Feld „Liefermenge“ muss nun - falls der Lieferungstyp „Teillieferung“ ist - die entsprechende Liefermenge eingetragen werden:

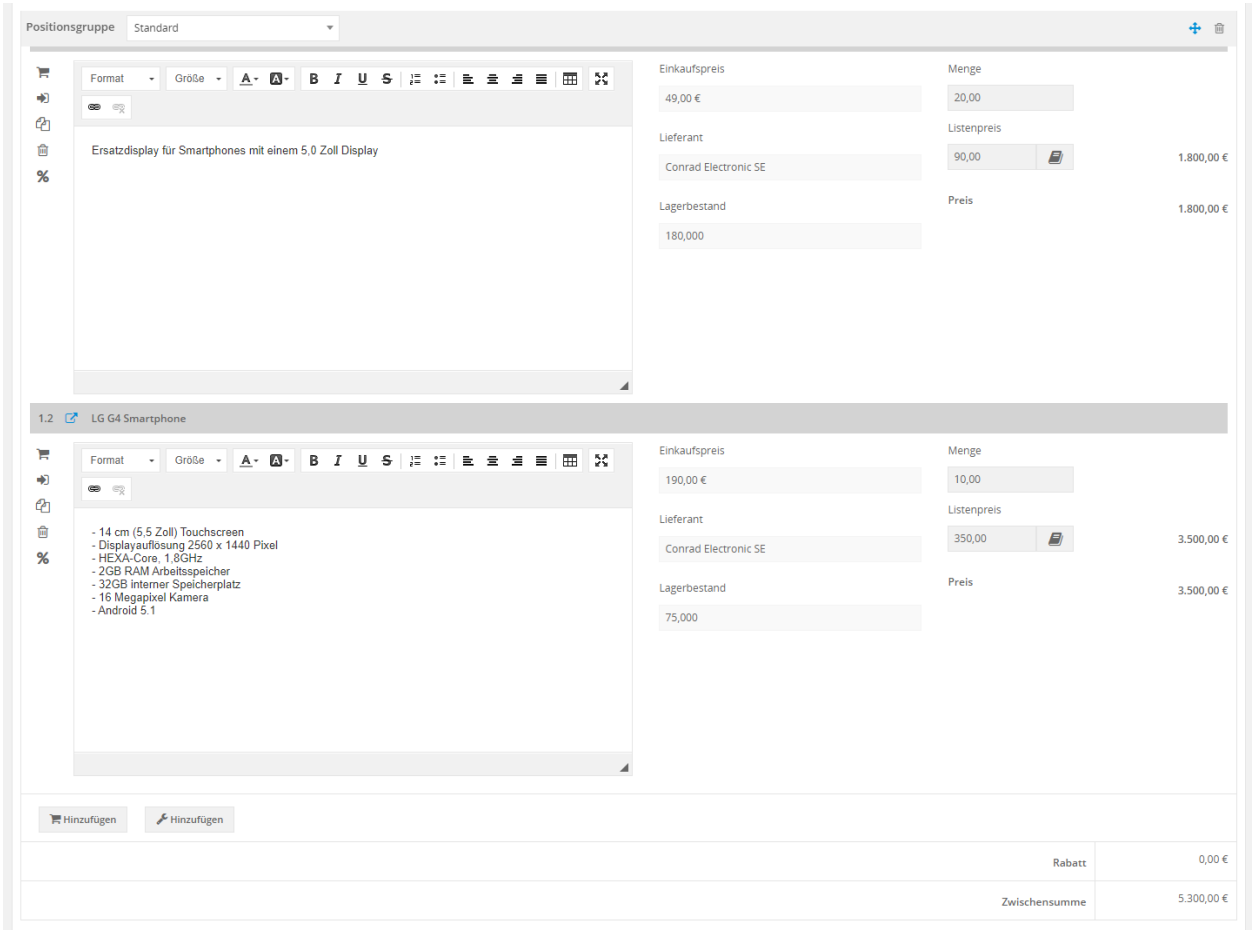


Sollte der Lieferungstyp „Komplettlieferung“ sein, werden hier die Werte aller bisher noch nicht geliefertern Mengen einer ausgewählten Position übernommen.
Im Falle einer Komplettlieferung ist das Feld „Liefermenge“ für eine Eingabe gesperrt.
Nach dem Anklicken des Buttons „Speichern“ wird ein neuer Datensatz im Modul Lieferscheine erstellt und die *Detailansicht* des Datensatzes angezeigt.

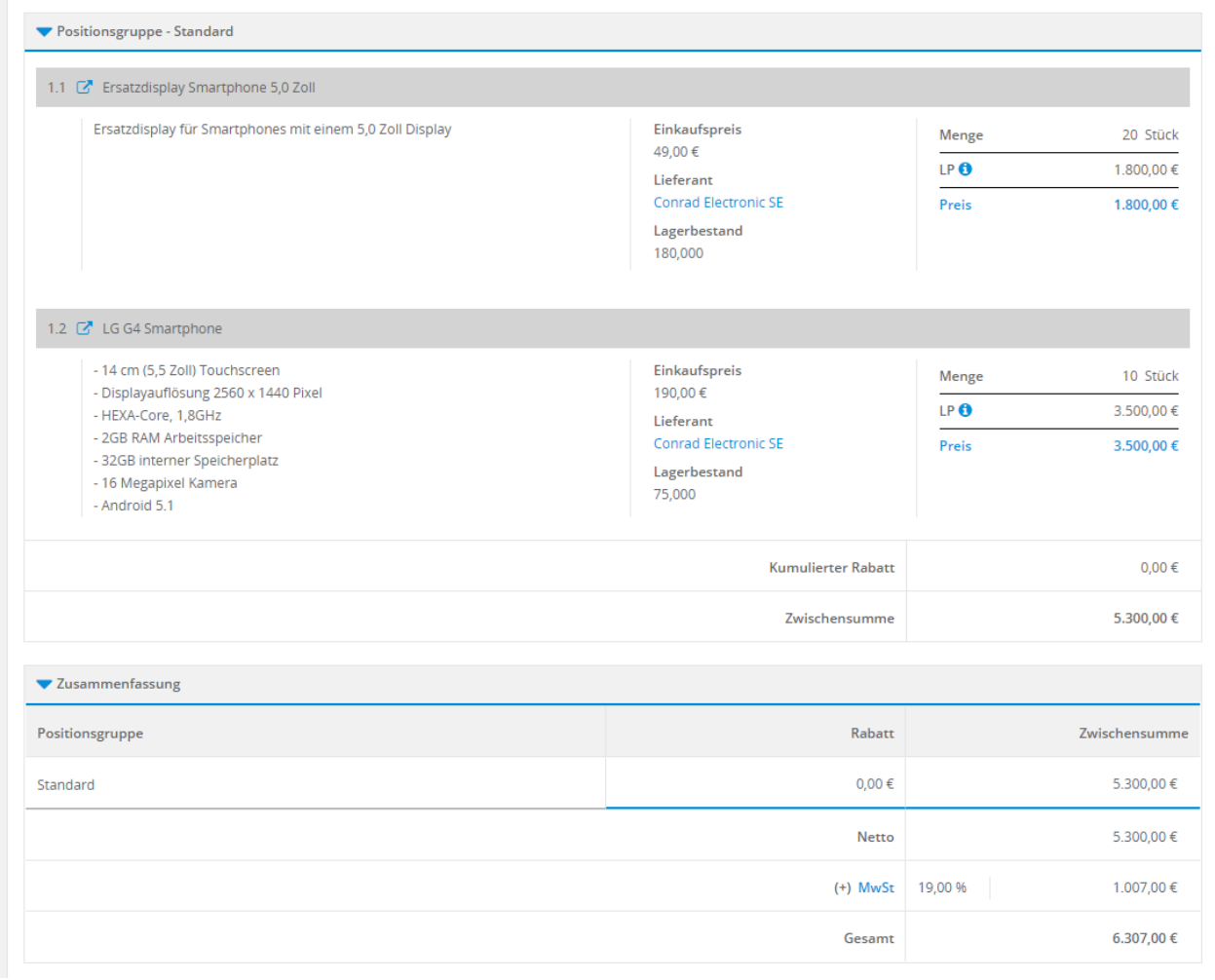
Popup erstelle Lieferschein Teillieferung:



Erstellansicht der Positionsgruppe:



Detailansicht der Positionsgruppe:



21.3.4 Lieferschein löschen

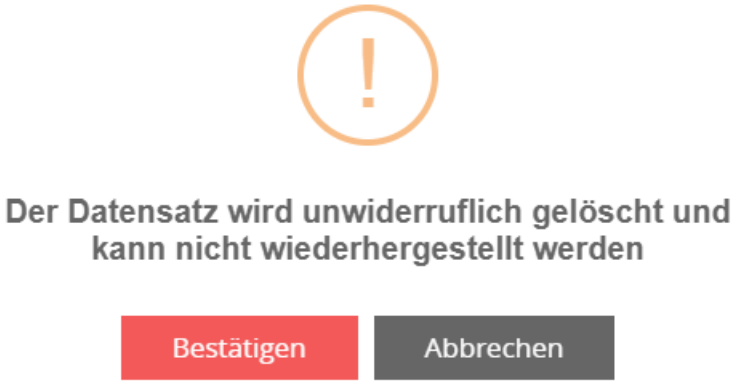
Datensatz Lieferschein löschen

Wird in CRM+ in einem Modul ein Datensatz gelöscht, wird dieser lediglich als “gelöscht” in der Datenbank markiert. Der Datensatz ist - zumindest bei den meisten Modulen - physisch noch vorhanden und wird nun im Modul *Papierkorb* angezeigt.

Ausnahme ist hier u.a. das Modul Lieferschein!

Warnung: Ein Datensatz im Modul Lieferschein wird mit dem Löschvorgang sofort und endgültig aus dem CRM, bzw. der Datenbank, gelöscht!

Nach dem Anklicken des Aktion „Löschen“ wird ein entsprechender Hinweis angezeigt:



Erst nach dem Anklicken des Buttons „Bestätigen“ wird der Datensatz gelöscht. Das Anklicken des Buttons „Abbrechen“ bricht den Löschvorgang ab.

Bemerkung: Sofern das „erweiterte Lagermanagement aktiv ist, wird die Lagermenge pro Produkt entsprechend erhöht. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Erweitertes Lagermanagement* im Handbuch.

KAPITEL 22

Multimandantenfähigkeit

22.1 Kurzbeschreibung

Das Add-on „Multimandantenfähigkeit“ bietet die Möglichkeit, mehrere Unternehmen (*Mandanten*) in einer Instanz von CRM+ zu verwalten. Hierzu zählen nicht nur die Grunddaten des Unternehmens selbst, sondern Sie können pro Unternehmen einen eigenen Nummernkreis je Modul definieren.

Administrative Benutzer haben weiterhin das Recht, alle Daten auch mandantenübergreifend zu sehen.

Das Add-on „Multimandantenfähigkeit“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

Bemerkung: Um Konflikte zu vermeiden, muss mit dieser Erweiterung umso mehr darauf geachtet werden, dass Administratoren keine Datensätze erstellen, sondern den Zugang ausschließlich für die Konfiguration des Systems verwenden. Ausgenommen hiervon ist die Neuanlage eines Benutzers.

22.1.1 Allgemeine Informationen

Sollten Sie die Erweiterung Multimandantenfähigkeit in ein bestehendes System einführen, müssen Sie bei der Konfiguration sehr vorsichtig vorgehen.

Nach der Aktivierung der Multimandantenfähigkeit bleibt vorerst alles wie gehabt. Die bestehenden Unternehmensinformationen wurden zur ersten Organisation umgewandelt.

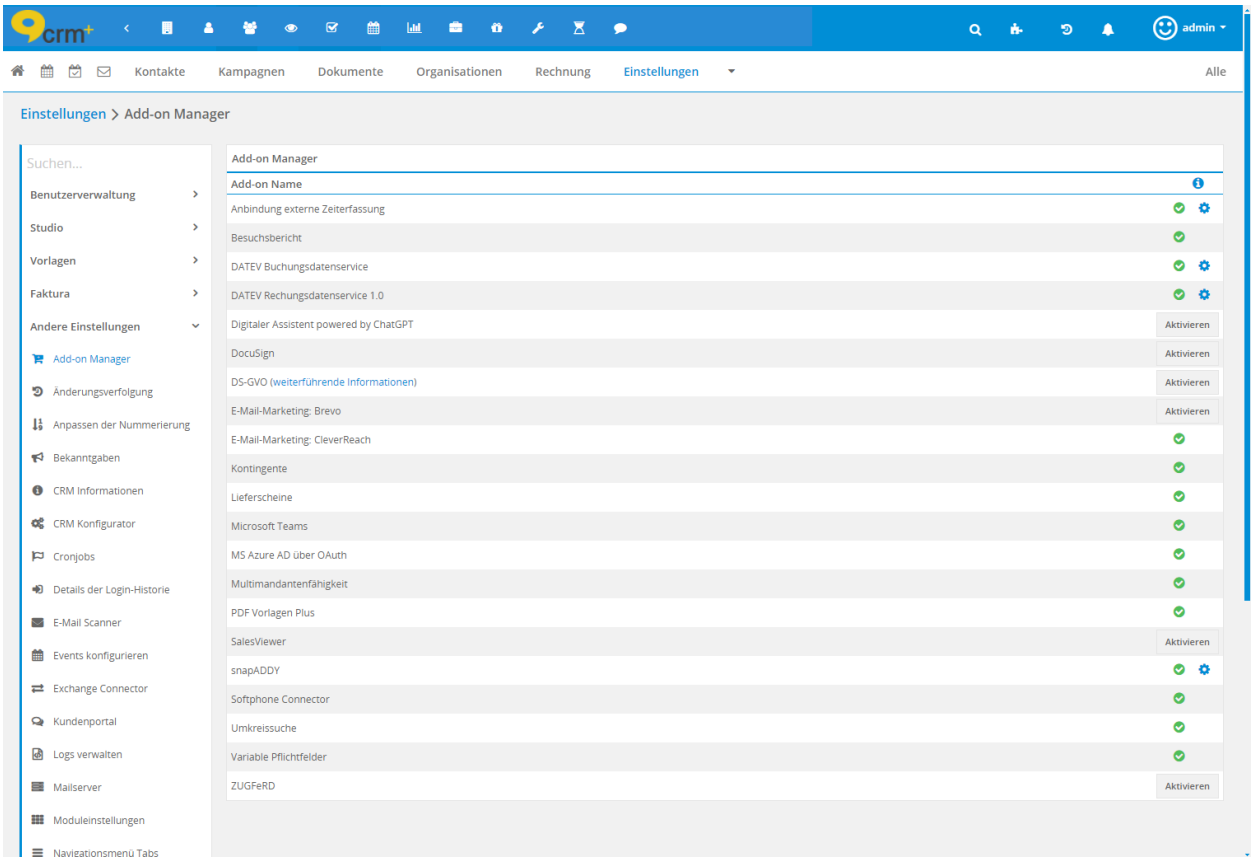
Die Definitionen in Bezug auf Nummernkreise gelten nach wie vor für alle Rollen und somit für alle Benutzer. Bitte beachten Sie bei der Anlage der neuen Rollen, dass alle neuen Firmen auf einer Hierarchie-Ebene beginnen müssen, um die Sichtbarkeit der Daten nur innerhalb der einzelnen Unternehmen zu gewährleisten.

22.2 Aktivierung und Voraussetzungen

22.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

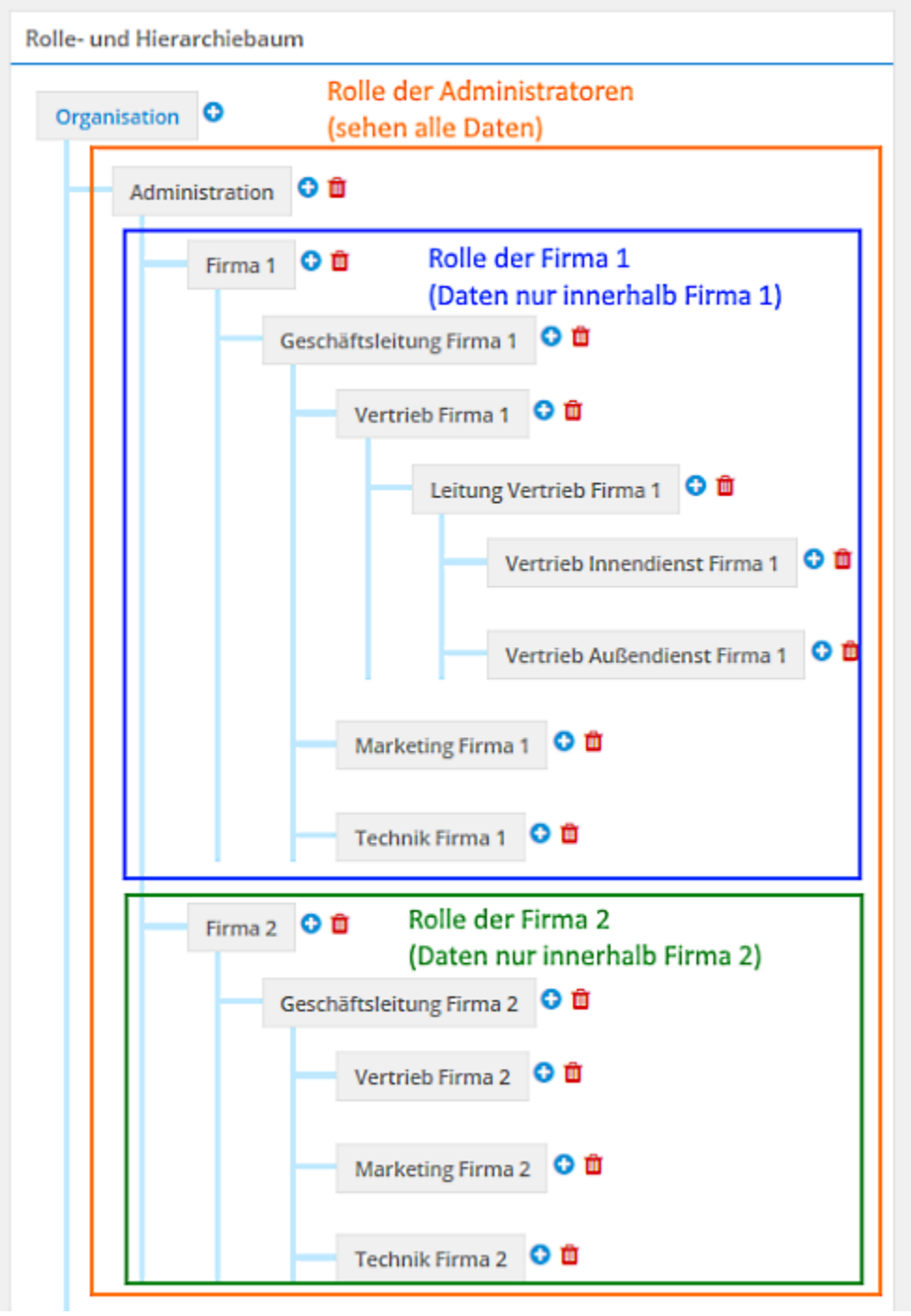
Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.

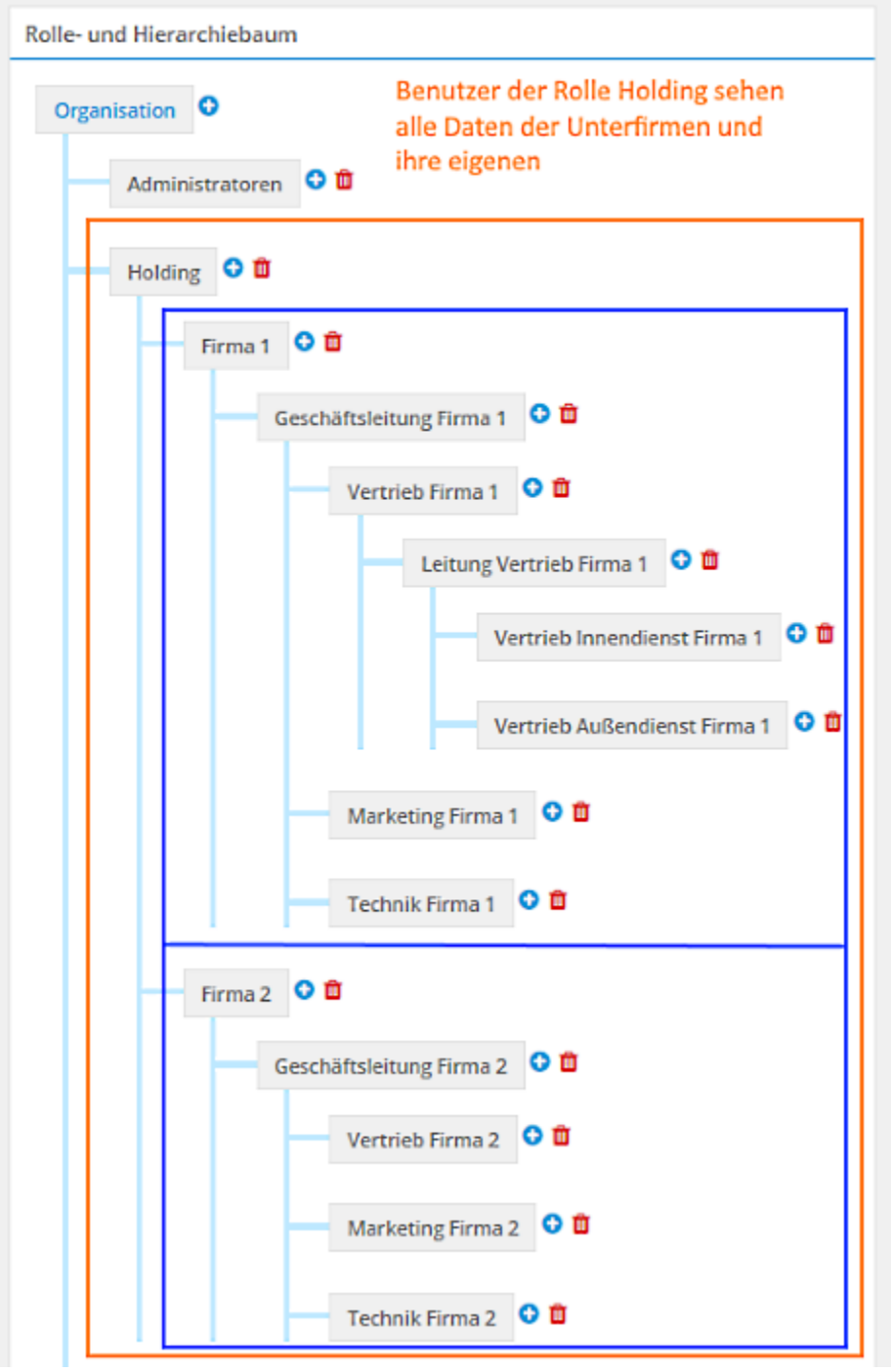


22.2.2 Voraussetzungen

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um die Multimandantenfähigkeit in vollem Umfang einsetzen zu können:

- Die Rollen müssen so aufgebaut werden, dass Sie anhand einer Rolle (und dessen unterstellten Rollen) einen Mandanten festlegen können.
- Um eine konsistente Datentrennung zwischen einzelnen Unternehmen zu erreichen, sollten alle Module in den Globalen Einstellungen im Abschnitt “Globale Rechtevergabe” auf “privat” eingestellt werden.


Rolle- und Hierarchiebaum
Organisation
Rolle der Administratoren
(sehen alle Daten)
Administration
Firma 1
Rolle der Firma 1
(Daten nur innerhalb Firma 1)
Geschäftsleitung Firma 1
Vertrieb Firma 1
Leitung Vertrieb Firma 1
Vertrieb Innendienst Firma 1
Vertrieb Außendienst Firma 1
Marketing Firma 1
Technik Firma 1
Firma 2
Rolle der Firma 2
(Daten nur innerhalb Firma 2)
Geschäftsleitung Firma 2
Vertrieb Firma 2
Marketing Firma 2
Technik Firma 2


Rolle- und Hierarchiebaum
Organisation
Benutzer der Rolle Holding sehen alle Daten der Unterfirmen und ihre eigenen
Administratoren
Holding
Firma 1
Geschäftsleitung Firma 1
Vertrieb Firma 1
Leitung Vertrieb Firma 1
Vertrieb Innendienst Firma 1
Vertrieb Außendienst Firma 1
Marketing Firma 1
Technik Firma 1
Firma 2
Geschäftsleitung Firma 2
Vertrieb Firma 2
Marketing Firma 2
Technik Firma 2

22.3 Einrichtung

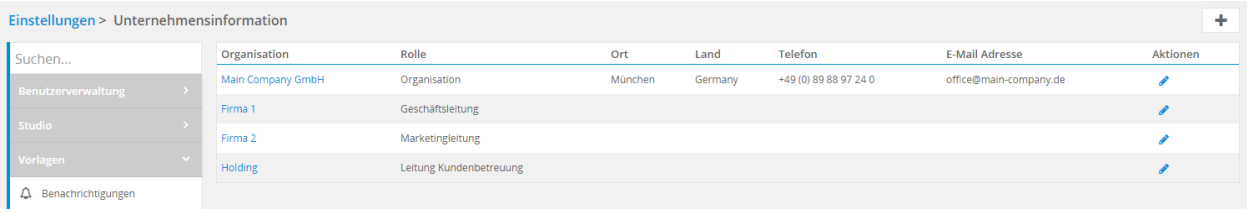
22.3.1 Anlage neuer Mandanten und Grundkonfiguration der Nummernkreise

Bitte klicken Sie unter den globalen Einstellungen im Abschnitt Vorlagen auf den Punkt Unternehmensinformation. Hier sehen Sie eine Tabelle, in welcher die bereits definierten Unternehmensinformation vorhanden sind. Nach der Aktivierung des Add-ons sind in der Liste erst einmal lediglich Ihre bereits gepflegten Unternehmensinformationen vorhanden.

Mit einem Klick auf Firmennamen können Sie diese anpassen. Zudem haben Sie die Möglichkeit, über die Werkzeuge am Ende der Tabelle den entsprechenden Datensatz zu bearbeiten.

Bemerkung: Die Unternehmensinformationen, die Sie im Standard gepflegt haben, sind immer der obersten Rolle (Organisation) zugewiesen. Die Daten können Sie wie gewohnt bearbeiten, lediglich die Rolle kann nicht geändert werden.

Warnung: Bitte beachten Sie, dass einmal angelegte Unternehmen nicht mehr gelöscht werden können! Grund hierfür sind die unterschiedlichen Nummernkreise je Unternehmen. Wenn Sie ein Unternehmen nicht mehr benötigen, bleibt der Datensatz als Historie in den Unternehmensinformationen weiterhin vorhanden.



22.3.2 Definition der Unternehmensinformationen je Mandant

Klicken Sie bitte im Einstellungspunkt “Unternehmensinformation” auf den Plus-Button, um eine neue Firma zu erzeugen. Im Anschluss wird Ihnen die Eingabemaske zur Konfiguration der Unternehmensdetails geöffnet. Folgende Felder stehen Ihnen zur Verfügung:

- Abschnitt Basis Informationen
  - **Organisation:** Name der neu erstellten Gesellschaft.
  - **Geschäftsführer:** Vor- und Nachname des Geschäftsführers.
  - **Fax:** Zentrales Fax der Gesellschaft.
  - **E-Mail Adresse:** Zentrale E-Mail der Gesellschaft.
  - **Umsatzsteuer ID:** Umsatzsteuer ID der Gesellschaft.
  - **Rolle:** Bitte wählen Sie hier die oberste Rolle aus, für welche die Abspaltung geplant ist (in der oberen Abbildung sind das die Rollen Firma 1 und Firma 2).
  - **Telefon:** Zentrale Telefonnummer der Gesellschaft.
  - **Webseite:** Webseite des Unternehmens.

  - **Registergericht:** Registergericht der Gesellschaft.

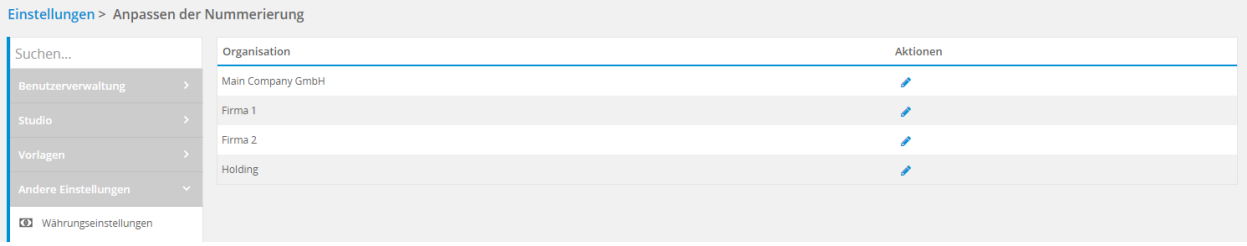
- Abschnitt Adresse
  - **Straße:** Straße des Unternehmenssitzes.
  - **PLZ:** Postleitzahl des Unternehmenssitzes.
  - **Land:** Land des Unternehmenssitzes.
  - **Ort:** Ort des Unternehmenssitzes.
  - **Bundesland:** Bundesland des Unternehmenssitzes.
  - **Länderkennzeichen:** Länderkennzeichen des Unternehmenssitzes.
- Abschnitt Bankverbindung
  - **Bankname:** Name der Bank des Firmenkontos (derzeit kann nur eine Bankverbindung eingegeben werden).
  - **Konto Nr.:** Kontonummer des Firmenkontos.
  - **BIC:** Business Identifier Code (Geschäftskennzeichen)
  - **BLZ:** Bankleitzahl des Firmenkontos.
  - **IBAN:** Internationale Bankkontonummer des Firmenkontos.
- Abschnitt Bilder
  - **Logo Name, z.B. für PDF Vorlagen:** Upload des Firmenlogos zur Verwendung in Vorlagen. Hier können Sie die Größe der Datei selbst festlegen, je nachdem wie Sie es benötigen.
  - **Header Grafik (Höhe 50px), erscheint auf der Kopfzeile:** Bitte fügen Sie hier nochmal das Firmenlogo mit einer Höhe von 50 Pixeln ein. Dieses Bild wird in der Kopfzeile des CRM Systems angezeigt.
- Abschnitt Geschäftsbedingungen
  - **Geschäftsbedingungen:** CKEditor, welcher pro aktiver *Sprache* über einen entsprechenden Tab verfügt, in welchem die Geschäftsbedingungen in den jeweiligen Sprachen hinterlegt werden können.

22.3.3 Definition eines eigenen Nummernkreises

Nach der Anlage eines neuen Unternehmens wird automatisch im Bereich “Andere Einstellungen” beim Punkt “Anpassen der Nummerierung” ebenfalls das neue Unternehmen angelegt. Hier haben Sie die Möglichkeit, die Nummerierung je Organisation individuell zu gestalten.
Im Standard sind keine individuellen Nummern vergeben. Sie können je Modul entscheiden, ob Sie eine eigene Nummerierung einstellen möchten. Ist keine eigene Definition vorhanden, wird die Standard Einstellung der Hauptorganisation verwendet.

Warnung: Jeder Nummernkreis, über alle Unternehmen hinweg, muss immer eindeutig sein.

Die Eingabe und das Verhalten der individuellen Nummerierungen sind identisch einzustellen, wie die der Hauptorganisation.



22.4 Synergien mit anderen Modulen/Funktionen

In diesem Abschnitt werden Vorteile aufgelistet, die sich für den Benutzer und die Grundkonfiguration des Systems ergeben.

- **Headergrafik:** Jeder Benutzer sieht links oben im CRM+ System nach dem Login das Logo seiner Firma.
- **PDF Templates:** Diese müssen nur einmal definiert werden, da die Daten aus den jeweiligen Organisationen mit den Variablen befüllt werden.

  Sollten Sie vom Layout unterschiedliche Vorlagen benötigen, können Sie die einzelnen Vorlagen über das Freigabecenter nur den Unternehmen zuteilen, die auch damit arbeiten dürfen.

KAPITEL 23

Microsoft Teams

23.1 Einführung Microsoft Teams

Microsoft Teams (abgekürzt MS Teams oder nur Teams) ist eine von Microsoft entwickelte Plattform, die Chat, Besprechungen, Notizen und Anhänge kombiniert. Der Dienst ist in die Microsoft 365-Suite mit Microsoft Office und Skype/Skype for Business integriert.

In Microsoft Teams können Teams angelegt werden, zu denen Personen innerhalb oder außerhalb des Unternehmens eingeladen werden können. Innerhalb eines Teams können ausgewählte Mitglieder Kanäle (Channels) einrichten. Channels sind Gesprächsthemen, die es Teammitgliedern ermöglichen, ohne die Verwendung von E-Mail oder Gruppen-SMS zu kommunizieren.

Weiters können Online-Meetings mittels Microsoft Teams geplant oder ad-hoc erstellt werden. Das in CRM+ integrierte Add-On Microsoft Teams erlaubt es, direkt in CRM+ Meetings erstellen zu können.

Das Add-on „Microsoft Teams“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

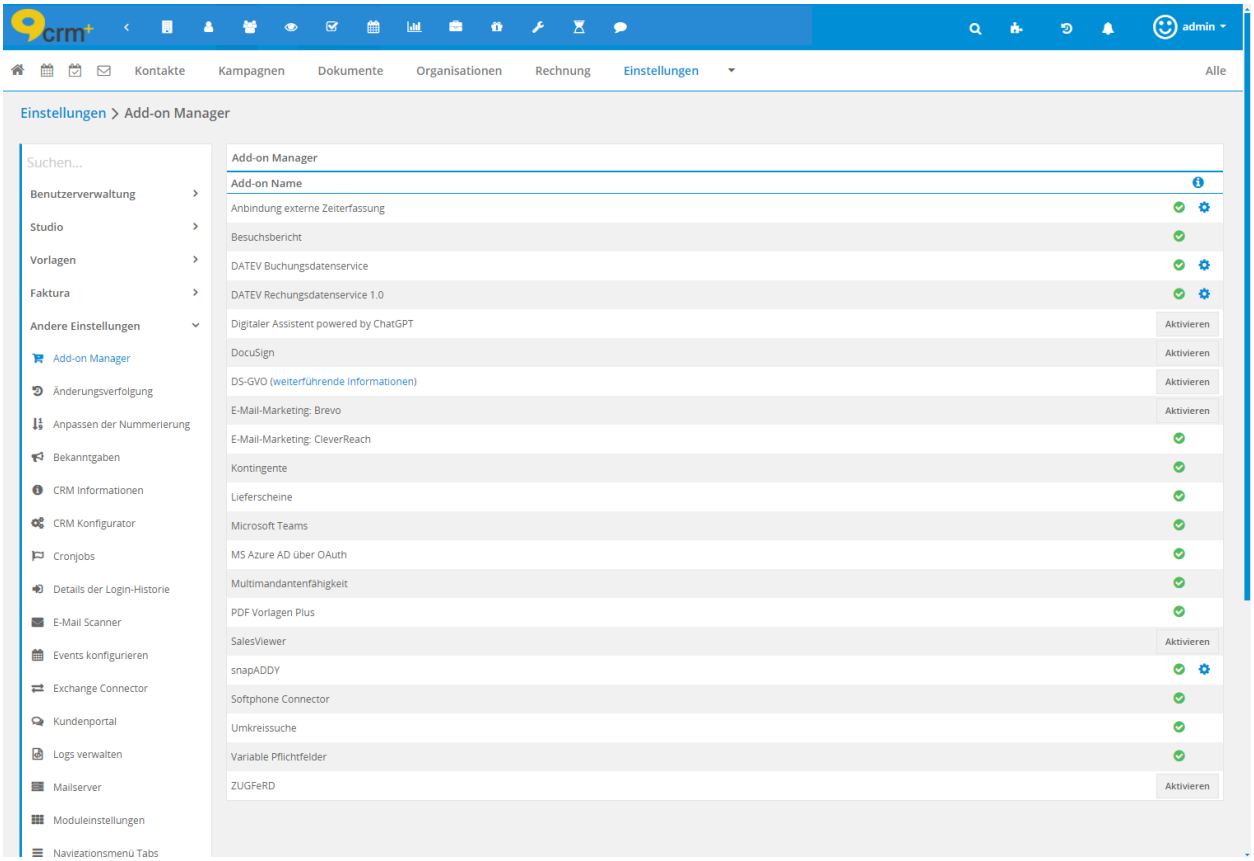
23.2 Aktivierung und Grundlagen

23.2.1 Aktivierung

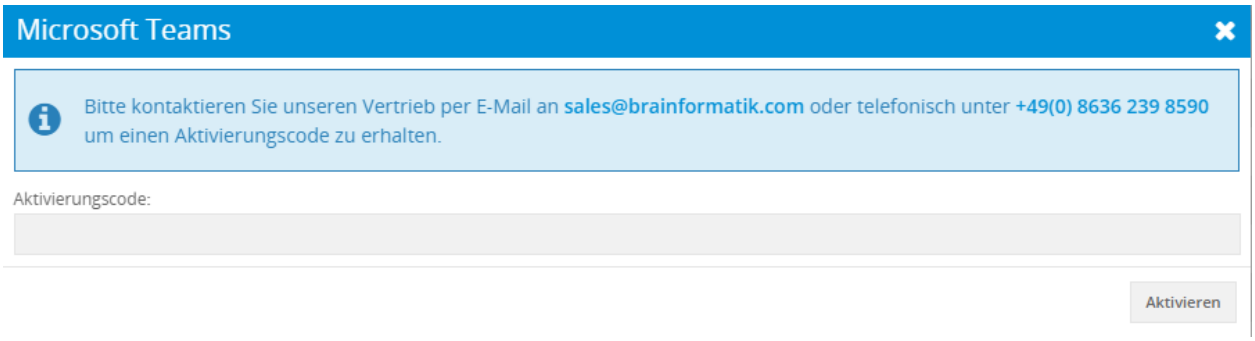
Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.

Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



Nach dem Anklicken des Buttons „Aktivieren“ öffnet sich das Popup „Microsoft Teams“, in welchem Sie den Aktivierungscode eingeben müssen:

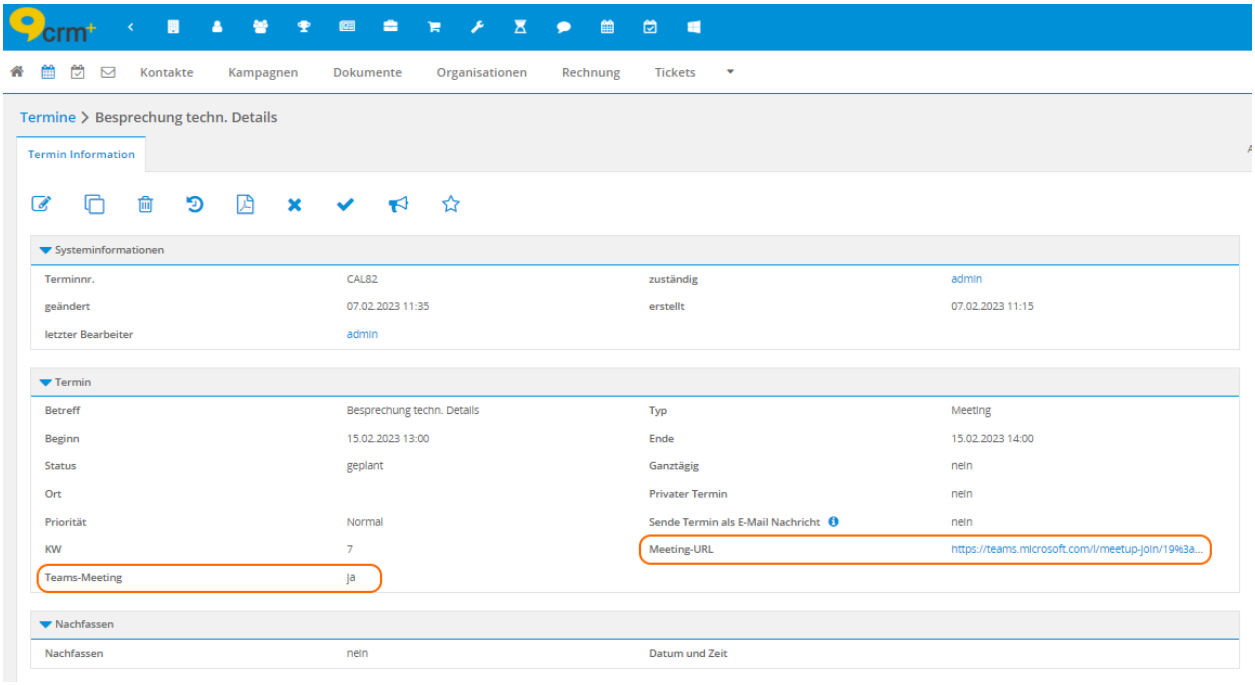


Bemerkung: Bitte kontaktieren Sie unseren Vertrieb per E-Mail an sales@brainformatik.com oder telefonisch unter +49(0) 8636 239 8590 um einen Aktivierungscode zu erhalten.

Bemerkung: Nach der Aktivierung des Add-ons werden im Modul *Termine* die Felder „Meeting-URL“ und „Teams-Meeting“ für alle CRM-Benutzer eingeblendet!

Es ist daher gegebenfalls sinnvoll, mittels der Rechteinstellungen, diese Felder für bestimmte Benutzer auszublenden. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltung - Profile*.

Felder „Meeting-URL“ und „Teams-Meeting“ in der Detailansicht eines Datensatzes im Modul Termine:



Bemerkung: Im nachfolgenden Abschnitt werden nur spezielle Felder bzw. Funktionalitäten des Add-ons beschrieben, da alle allgemeinen CRM+ Funktionalitäten an anderer Stelle im Handbuch beschrieben sind.

23.2.2 Grundlagen

Um das Add-On „Microsoft Teams“ nutzen zu können, ist grundsätzlich ein vorhandenes Exchange-Konto die Voraussetzung.

Um die Funktionen von Teams auch innerhalb von CRM+ verwenden zu können, muss der *Benutzer* erfolgreich die „Exchange Connector/Teams Authentifizierung“ in *Meine Einstellungen* im Tab *Schnittstellen* durchgeführt haben.

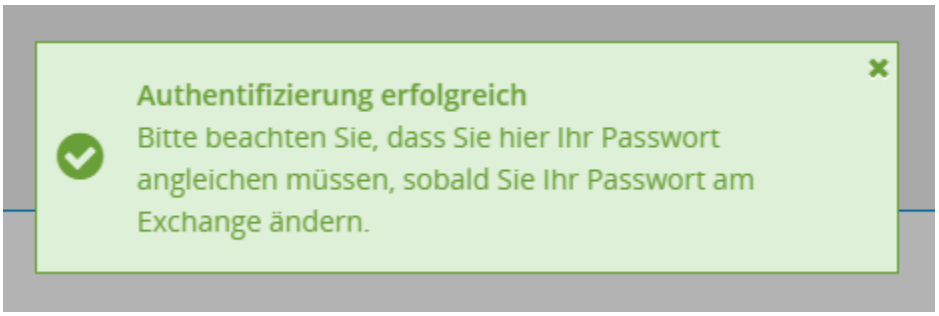
Nach dem Anklicken des Aktionen-Links „Jetzt authentifizieren“ im Feld „Exchange Connector/Teams Authentifizierung“ öffnet sich das gleichnamige Popup:



Im Tab „Microsoft Teams“ kann nun im Feld „Termine: Vergangene zu synchronisierende Tage“ ein entsprechender Wert eingetragen werden.

Nach dem Anklicken des Windows-Logos „Mit Microsoft anmelden“ wird ein Hinweisfenster eingeblendet, welches darauf hinweist, dass Sie jetzt zum entsprechenden Dienst weitergeleitet werden.

Nach erfolgreicher Authentifizierung wird in CRM+ ein entsprechender Hinweis angezeigt:



Der authentifizierte Benutzer kann nun Einladungen zu Teams-Meetings direkt in CRM+ erzeugen.

Warnung: Wichtig: Wird das Passwort am Exchange geändert, muss das Passwort in CRM+ für die „Exchange Connector/Teams Authentifizierung“ aktualisiert werden!

23.3 Nutzung

Nachdem das Add-on aktiviert und sich der Benutzer authentifiziert hat, stehen die neuen Funktionen in CRM+ zur Verfügung, welche nachfolgend im Detail beschrieben werden.

Bemerkung: Das Versenden von Microsoft-Teams Einladungen erfolgt ausschließlich über das authentifizierte Microsoft-Konto. Eine Einrichtung eines Postfachs für einen Benutzer im „Modul E-Mail Postfächer“ oder eine Einrichtung eines globalen Mailservers in „Globale Einstellungen - Mailserver“ ist nicht notwendig!

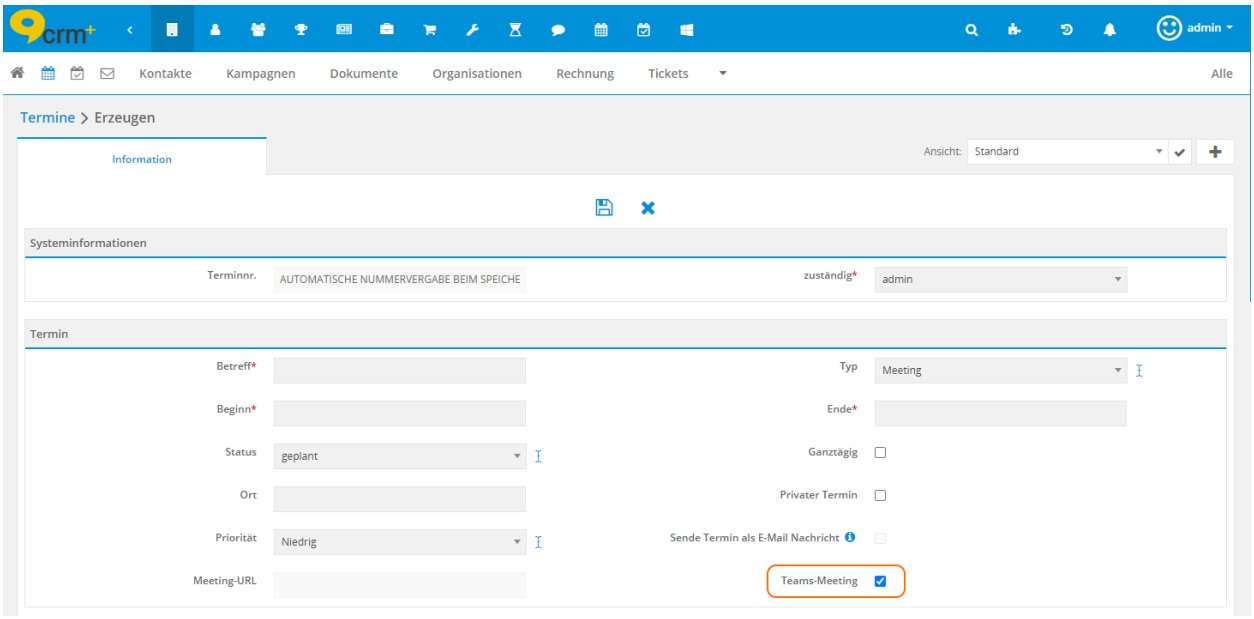
23.3.1 Einladung zu Teams-Meeting erzeugen

Eine Einladung zu einem Teams-Meeting kann auf mehrere Arten erzeugt werden:

- *Teams-Einladung mittels Erstellung eines neuen Termins im Modul Termine*
- *Teams-Einladung mittels Aktion „Erstelle Sofortmeeting“*
- *Teams-Einladung mittels Schnellmenü*

Teams-Einladung mittels Erstellung eines neuen Termins im Modul Termine

Wird im Modul Kalender ein neuer *Termin* erstellt und die Checkbox „Teams-Meeting“ angehakt, so wird automatisch beim Speichervorgang ein Teams-Meeting in Microsoft Teams erstellt:



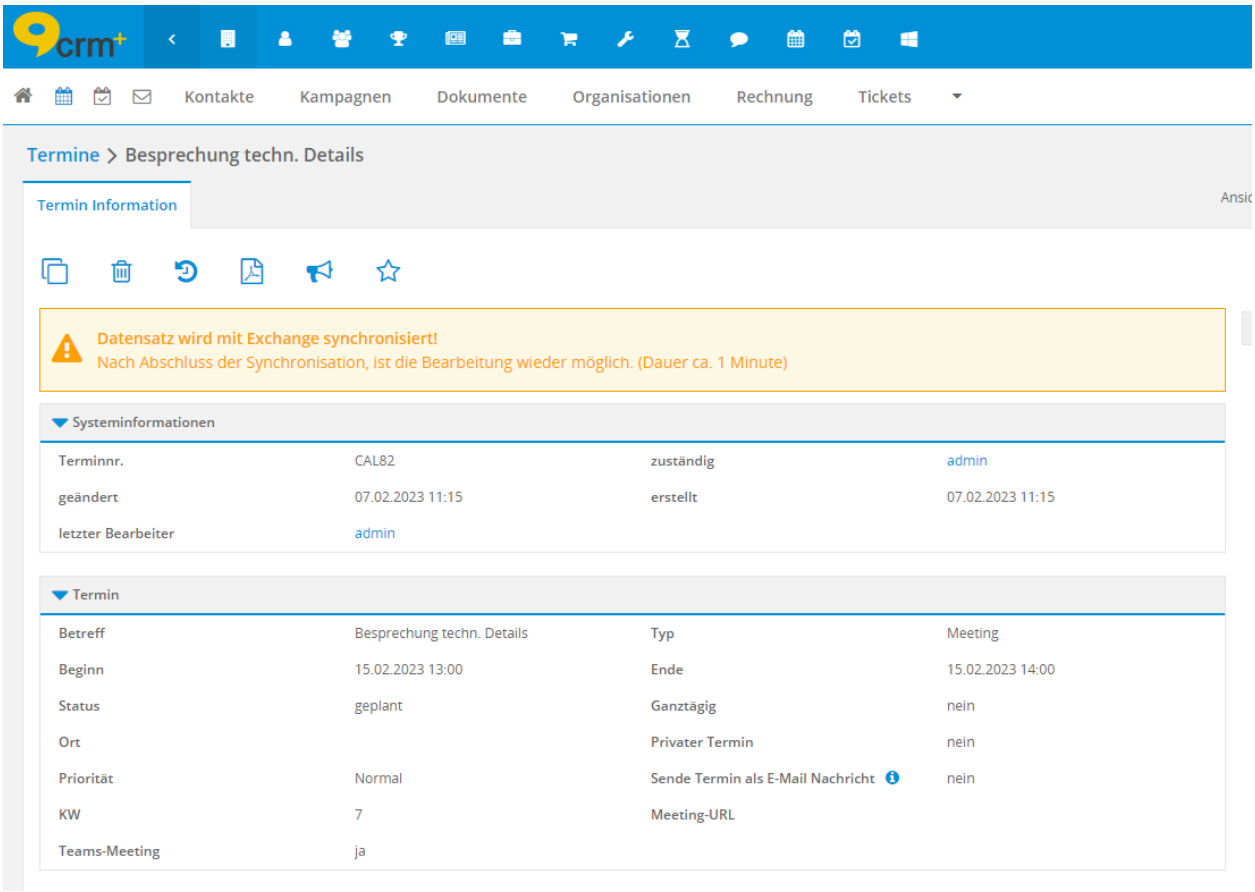
Personen, welche am Teams-Meeting teilnehmen sollen, können im Block „Teilnehmer“ hinzugefügt werden. Es stehen hier CRM-Benutzer, Kontakte und Leads zur Auswahl. Detailliertere Informationen zum Hinzufügen von Teilnehmern entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Modul Termine - Block „Teilnehmer hinzufügen“* im Handbuch.

Bemerkung: Es kann sowohl ein einmaliger Termin, als auch ein *Serientermin* inkl. Teams-Meeting erstellt werden!

Allen im Termin eingeladenen Personen (CRM Benutzer, Kontakte oder Leads) erhalten autom. eine E-Mail mit den entsprechenden Infos der Microsoft Teams-Besprechung.

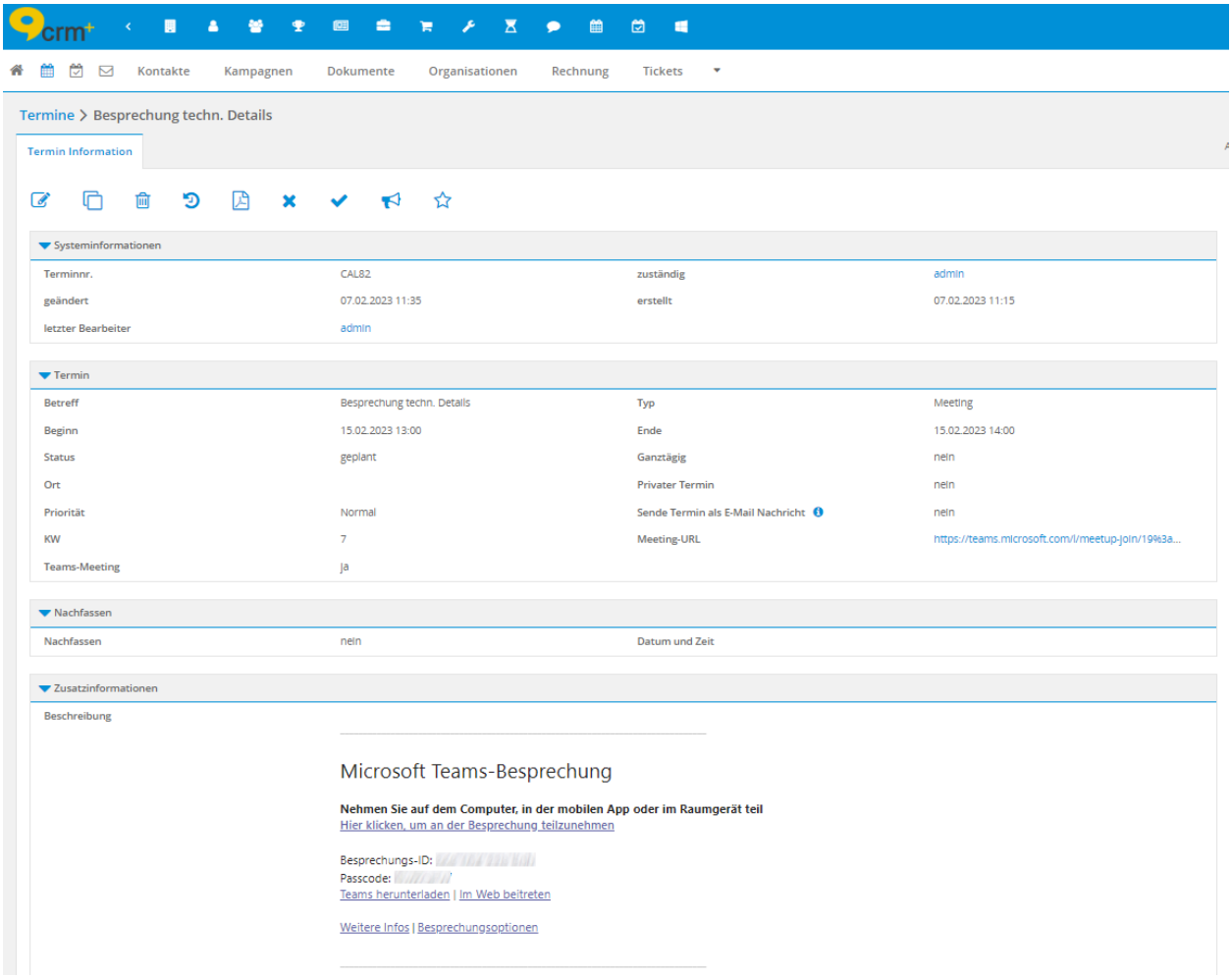
Unmittelbar nach dem Speichervorgang des neuen Datensatzes im Modul Termine, wird in der Detailansicht ein Hinweise mit folgendem Text angezeigt:

Bemerkung: Datensatz wird mit Exchange synchronisiert! Nach Abschluss der Synchronisation, ist die Bearbeitung wieder möglich. (Dauer ca. 1 Minute)

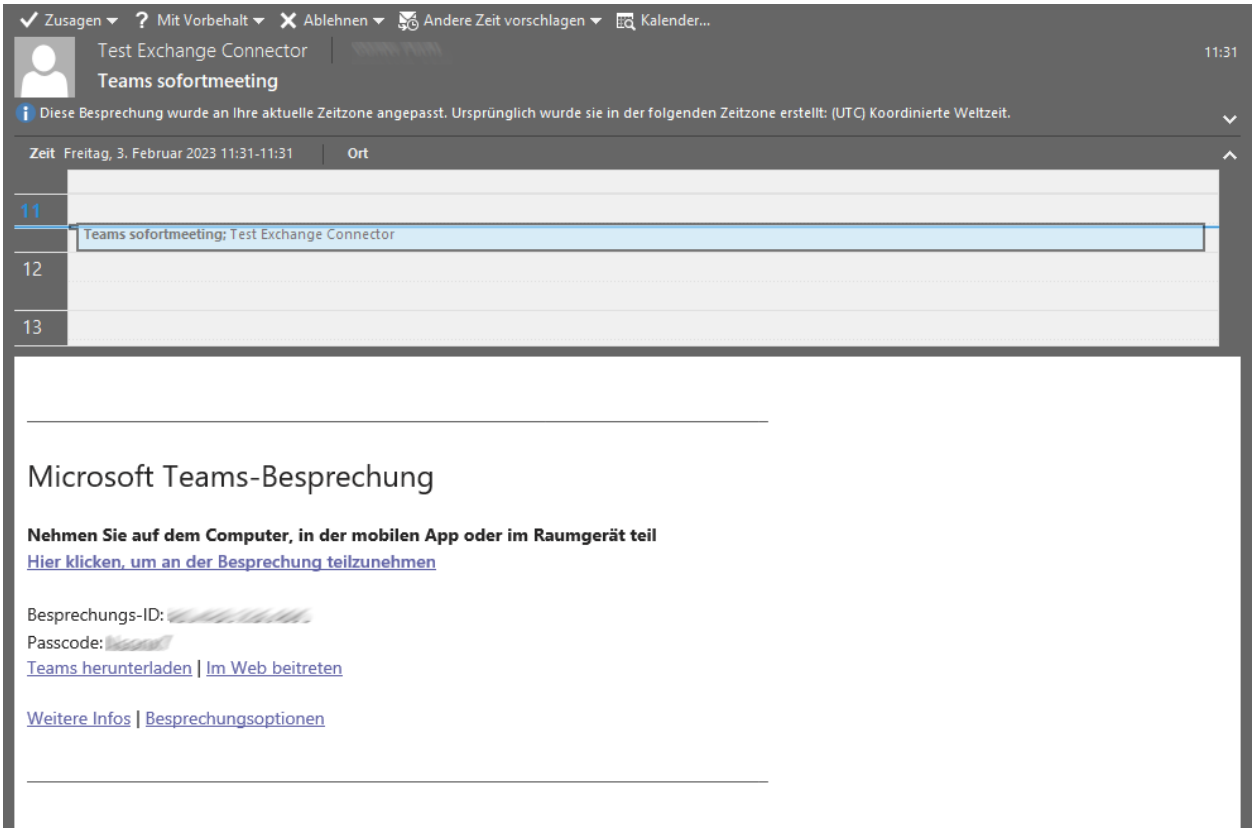


Bemerkung: Die im Browser angezeigte Seite wird nicht autom. aktualisiert. Es daher u.U. notwendig - falls der Benutzer die Detailansicht nicht verlässt bzw. schließt - die Seite im Browser manuell zu aktualisieren (Seite neu laden oder Taste F5), um den Hinweis zur Synchronisation wieder auszublenden.

Mit dem Speichervorgang des Datensatzes wird sowohl die Meeting-URL (als klickbarer Link) eingetragen, als auch die automatisch generierte Beschreibung von Outlook übernommen und in der Detailansicht im Feld „Beschreibung“ angezeigt:

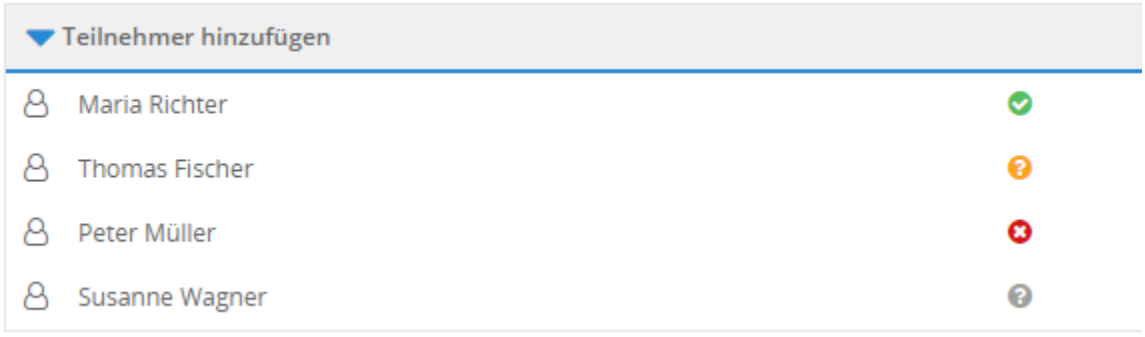


Sollte der Kontakt/Lead Outlook nutzen, wird die E-Mail wie folgt dargestellt:



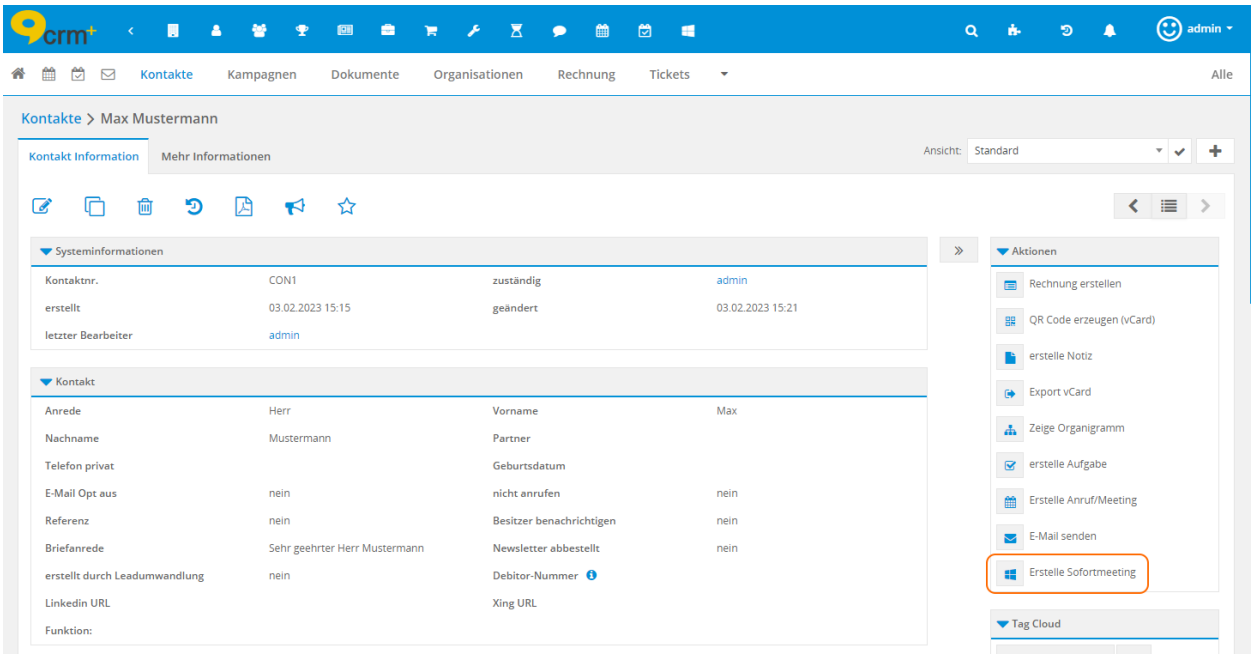
Nutzt ein Eingeladener Outlook, so wird der Termin - nach einer Zusage - in dessen Outlook Kalender autom. eingetragen. Nach einer Zusage wird auch das Status-Icon beim Teilnehmer in der Detailansicht des Termins in CRM+ entsprechend aktualisiert:

- zugesagt - Icon „Haken“ (grün)
- unter Vorbehalten zugesagt - Icon „Fragezeichen“ (gelb)
- abgesagt - Icon „X“ (rot)
- keine Antwort - Icon „Fragezeichen“ (grau)



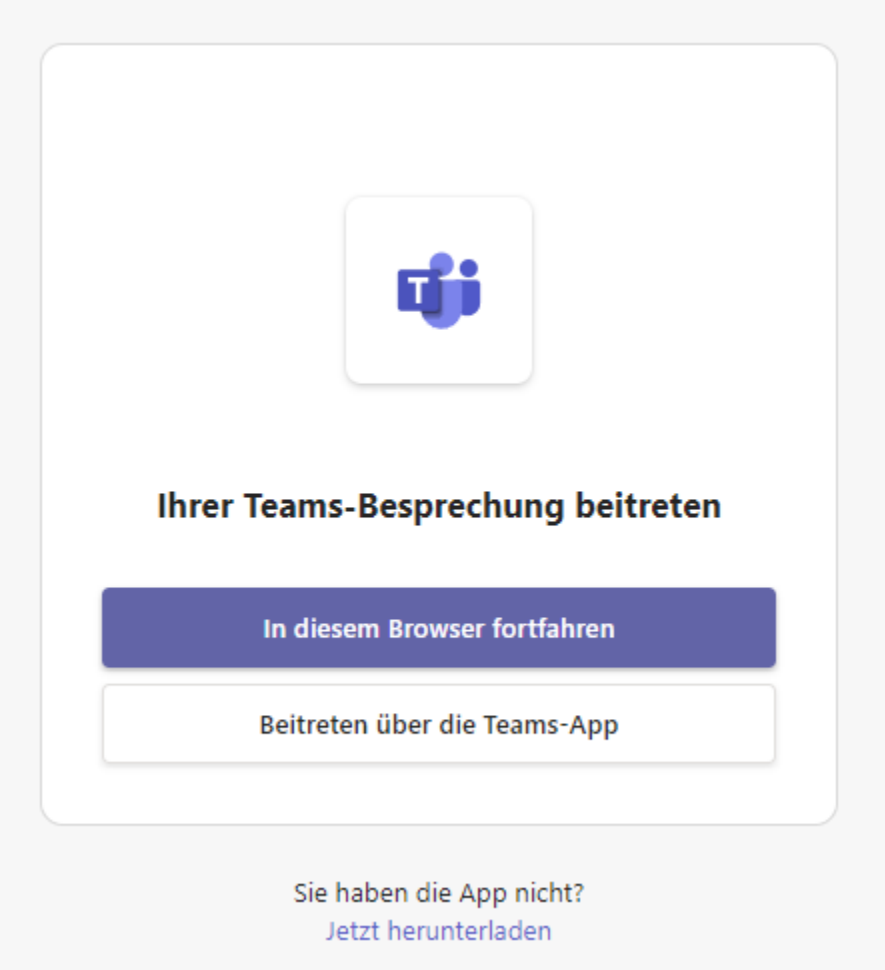
Teams-Einladung mittels Aktion „Erstelle Sofortmeeting“

In der Detailansicht der Datensätze in den Modulen Kontakte und Leads, wird die Aktion „Erstelle Sofortmeeting“ angezeigt, sofern beim Kontakt/Lead eine E-Mail hinterlegt ist:

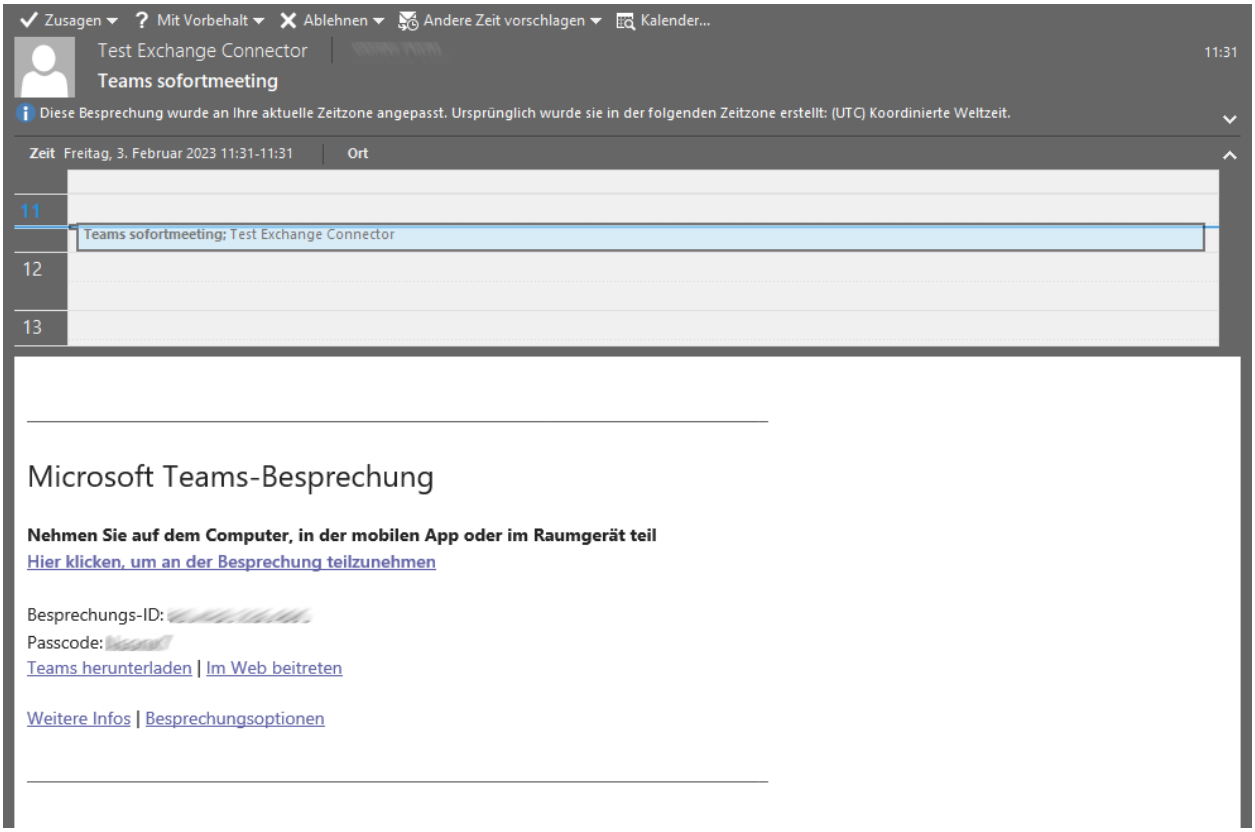


Bemerkung: Die Aktion „Erstelle Sofortmeeting“ ist nur für CRM-Benutzer verfügbar, welche in *Meine Einstellungen - Schnittstellen* eine Teams Authentifizierung durchgeführt haben!

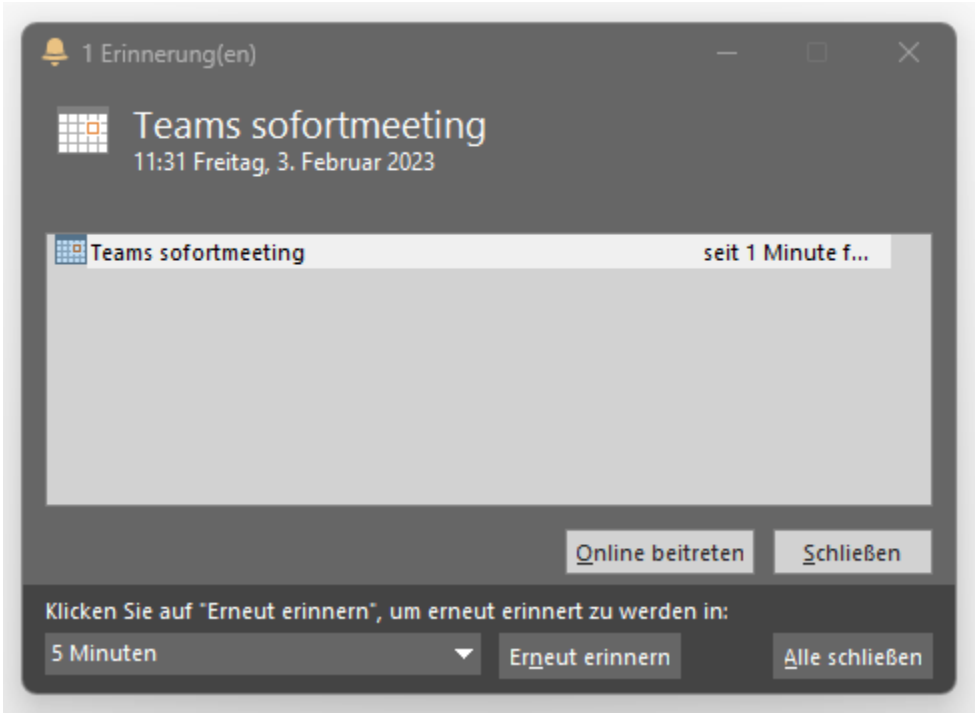
Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich ein neuer Browser-Tab, in welchem nun der CRM-Benutzer der Teams-Besprechung beitreten kann. Zur Auswahl stehen hier „In diesem Browser fortfahren“ und „Beitreten über die Teams-App“:



An den Kontakt bzw. Lead wird an die in CRM+ hinterlegte E-Mail Adresse des Kontakts/Leads sofort eine E-Mail mit den entsprechenden Infos der Microsoft Teams-Besprechung versendet. Sollte der Kontakt/Lead Outlook nutzen, wird die E-Mail wie folgt dargestellt:

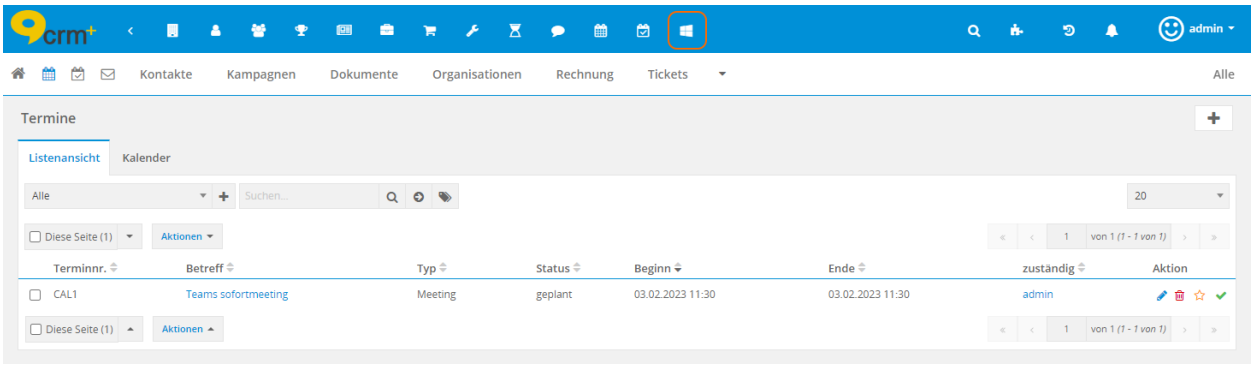


Weiters wird in Outlook eine Kalendererinnerung eingeblendet, da der Termin ja sofort fällig ist:



Teams-Einladung mittels Schnellmenü

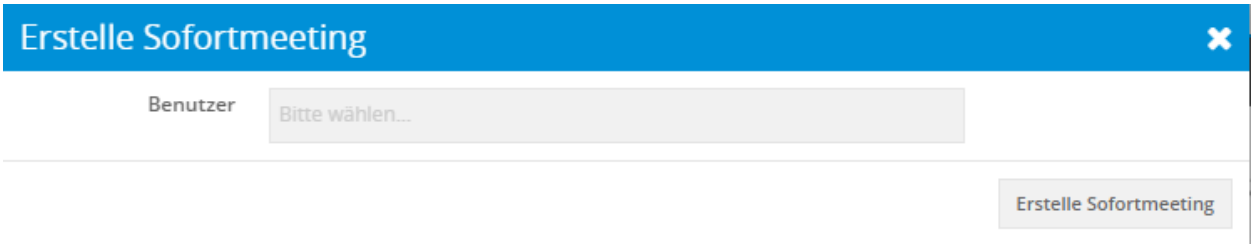
Im *Schnellmenü* wird - neben den Icons für die schnelle Erstellung von Datensätzen in Modulen - auch das Icon „Microsoft“ zur Erstellung eines internen Sofortmeetings angezeigt:



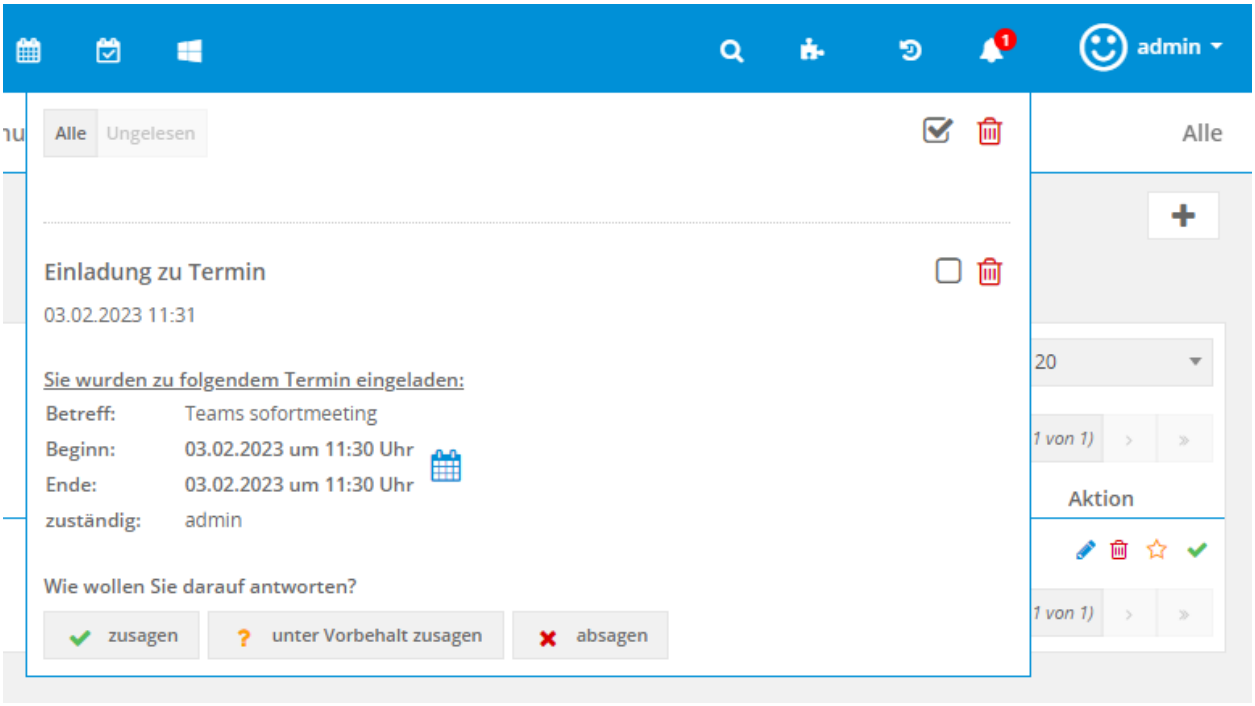
Bemerkung: Das Icon „Microsoft“ zur Erstellung eines internen Sofortmeetings ist nur für CRM-Benutzer verfügbar, welche in *Meine Einstellungen - Schnittstellen* eine Teams Authentifizierung durchgeführt haben!

Warnung: „Internes Sofortmeeting“ bedeutet, es können hier nur CRM-Benutzer eingeladen werden, keine Kontakte oder Leads!

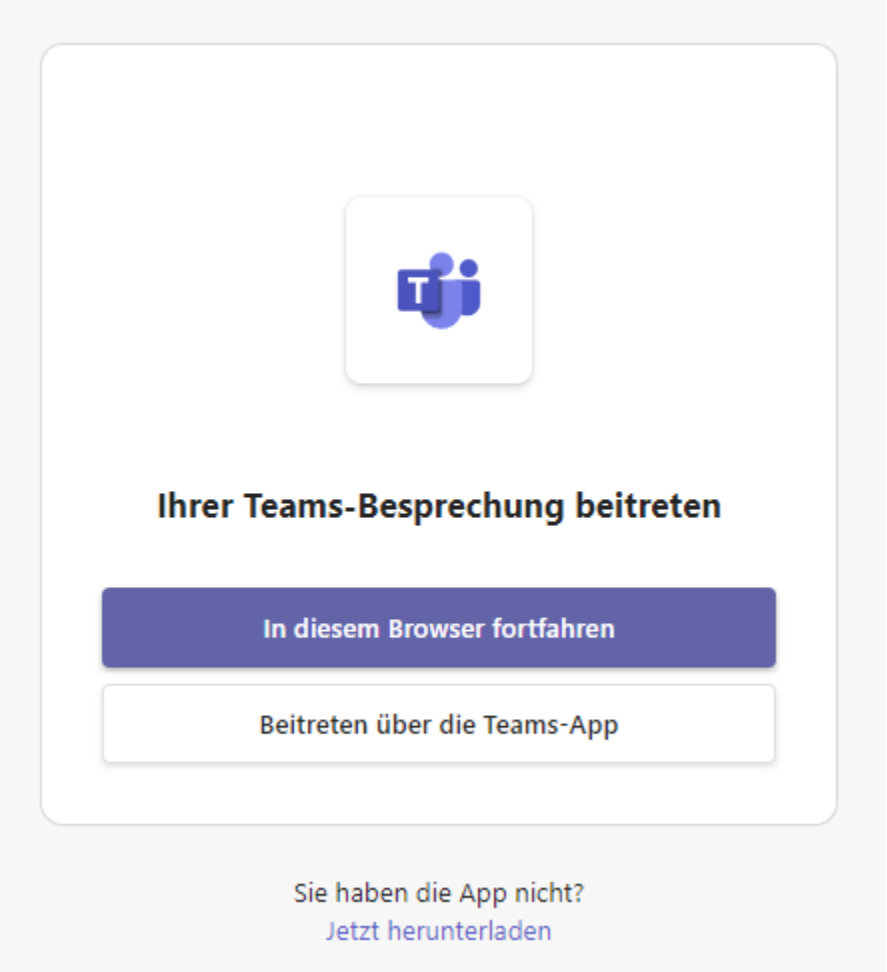
Nach dem Anklicken des Icons wird ein Popup zur Auswahl von CRM-Benutzern eingeblendet:



Im Popup können dann ein oder mehrere CRM-Benutzer ausgewählt werden, welche am Teams-Meeting teilnehmen sollen. Die ausgewählten CRM-Benutzer erhalten nach dem Anklicken des Buttons „Erstelle Sofortmeeting“ - sofern diese auch in CRM+ eingeloggt sind - sofort eine entsprechende Nachricht im *Nachrichtencenter*:



Für den Einladenden öffnet sich ein neuer Browser-Tab, in welchem nun er der Teams-Besprechung beitreten kann. Zur Auswahl stehen hier „In diesem Browser fortfahren“ und „Beitreten über die Teams-App“:



Weiters wird im Modul Kalender des Einladenden ein neuer Termin mit dem Betreff „Teams Sofortmeeting“ erstellt. In der Detailansicht des Datensatzes im Modul Termine werden im *Block „Teilnehmer hinzufügen“* alle eingeladenen CRM-Benutzer angezeigt.

Alle eingeladenen CRM-Benutzer erhalten neben einer Nachricht im *Nachrichtencenter* auch eine entsprechende E-Mail. Weiters wird im Modul Kalender der eingeladenen CRM-Benutzer ein neuer Termin mit dem Betreff „Teams Sofortmeeting“ erstellt, sobald der Termin (im Nachrichtencenter) zugesagt wurde. Ein entsprechender Hinweis „Sie wurden von <Benutzername> zu diesem Termin eingeladen.“ wird zusätzlich in der Detailansicht des Termins angezeigt.

KAPITEL 24

MS Azure AD über OAuth

24.1 Einführung MS Azure AD über OAuth

Das CRM+ Add-on „MS Azure AD über OAuth“ ermöglicht die *OAuth* Anmeldung an das CRM mittels eines Office365 Kontos.
Bei OAuth handelt es sich um ein offenes Sicherheitsprotokoll für die tokenbasierte Autorisierung und Authentifizierung im Internet.
Die Anmeldedaten - insbesondere das Passwort - werden dabei nicht in der Datenbank von CRM+ gespeichert.

Definition

Microsoft Azure ist eine Cloud-Computing-Plattform von Microsoft, welche Anwendungen und Datenbanken zur Verfügung stellt, die netzbasiert genutzt werden können.
Der Enterprise-Identitätsdienst Azure Active Directory (Azure AD) bietet Single Sign-On (SSO) und mehrstufige Authentifizierung (Multi-Factor Authentication).

Das Add-on „MS Azure AD“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

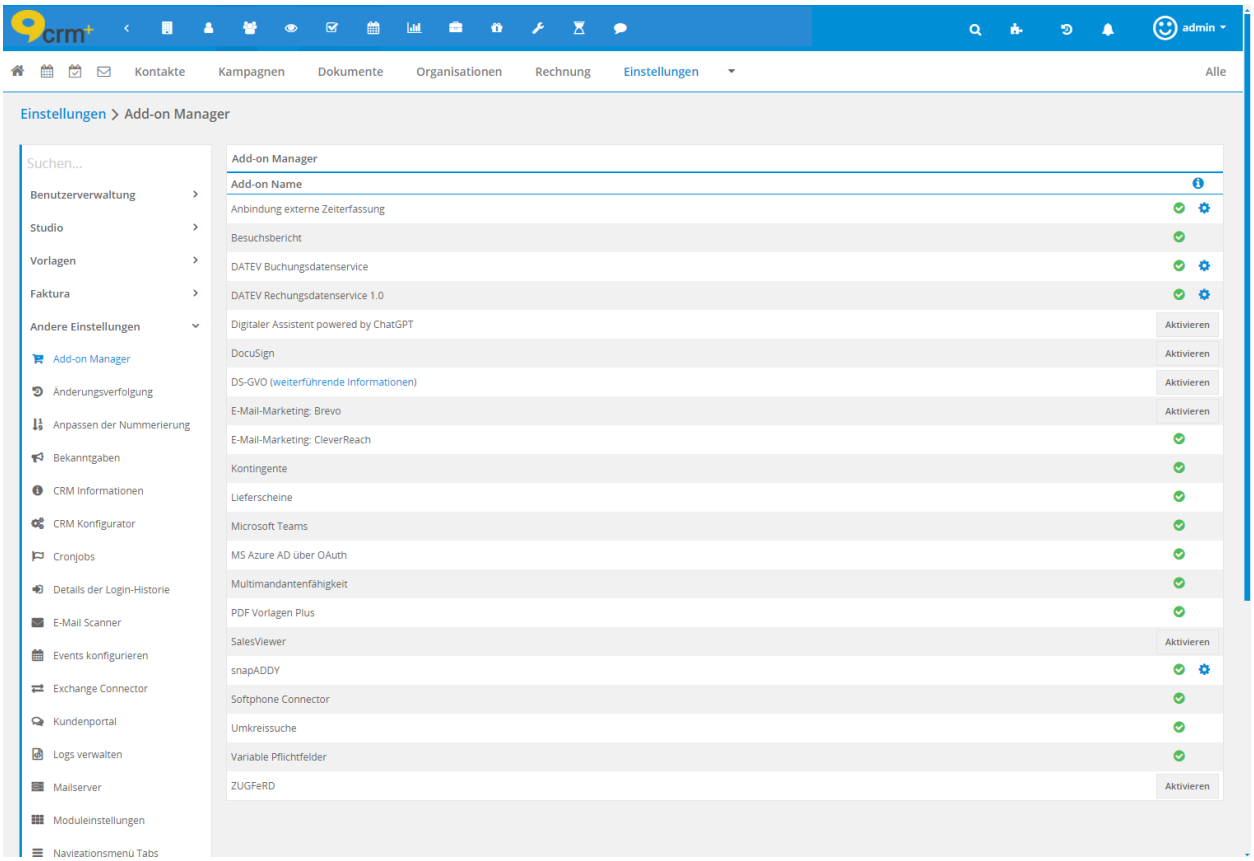
Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

24.2 Aktivierung und Konfiguration

24.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



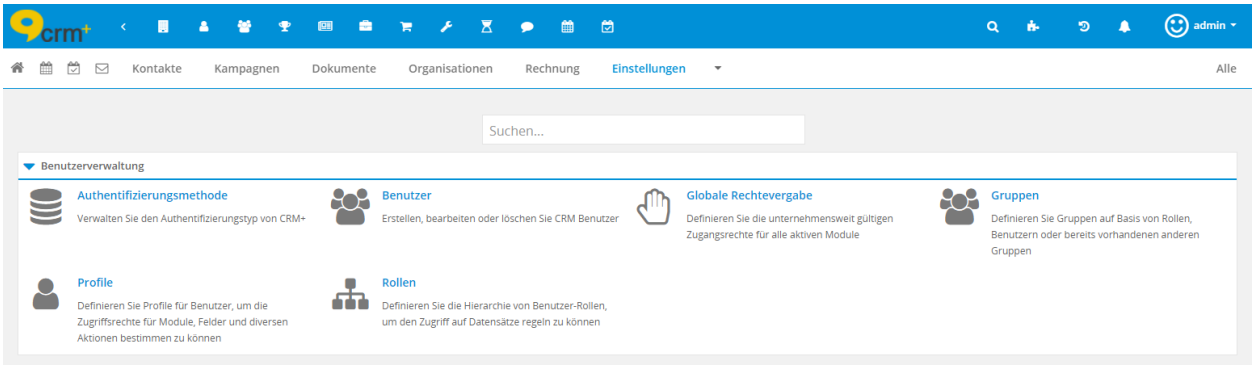
24.2.2 Konfiguration in MS Azure AD

Das OAuth 2.0 Anmeldeverfahren muss im Microsoft Azure Active Directory Server konfiguriert sein. Weitere Einstellungen in MS Azure AD müssen ansonsten nicht vorgenommen werden.

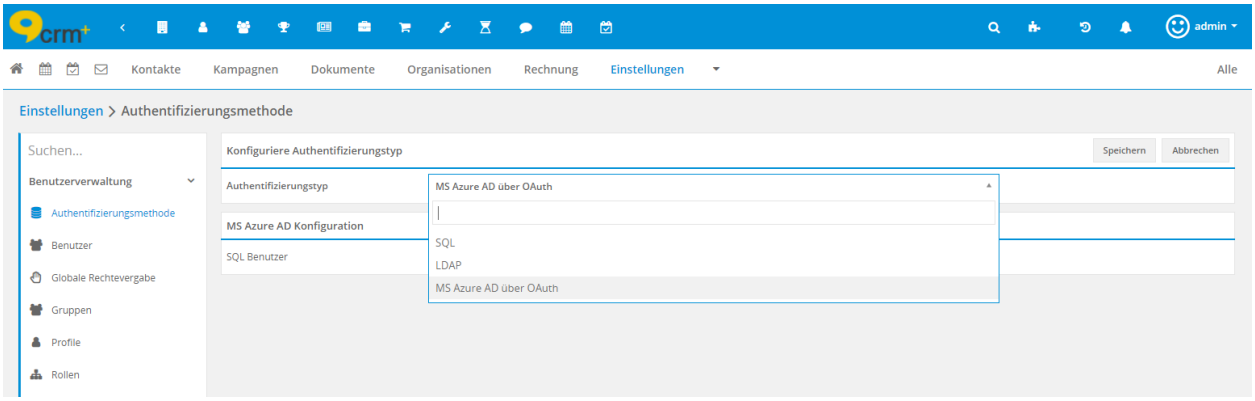
24.2.3 Konfiguration in CRM+

Nach Aktivierung des Add-ons muss lediglich die Authentifizierungsart über die *Globalen Einstellungen* auf Azure AD geändert und bei den Benutzern die E-Mail Adressen für den Azure AD hinterlegt werden.

Der Einstellungspunkt „Authentifizierungsart“ befindet sich im Bereich „Benutzerverwaltung“:



Der Einstellungspunkt „Authentifizierungsart“ stellt sich wie folgt dar:



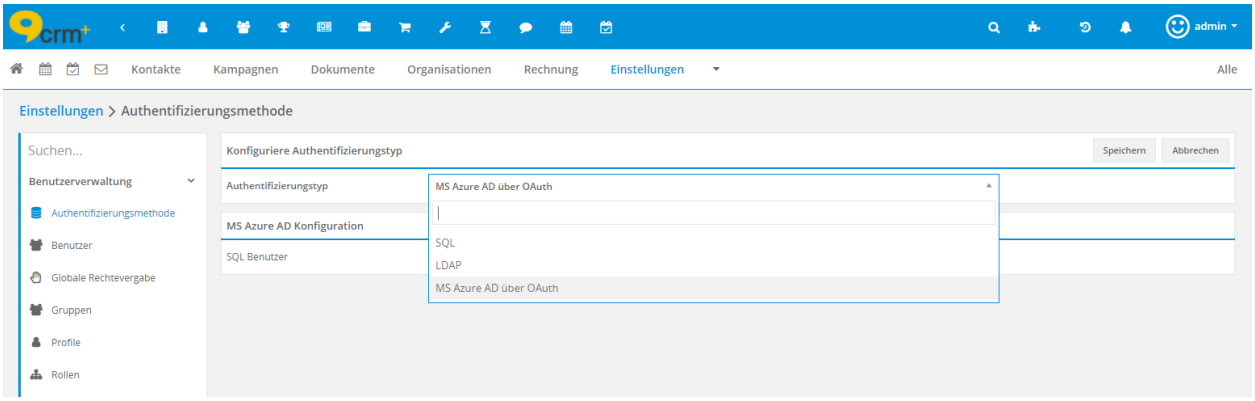
Es sind hier zwei Einstellungsbereiche verfügbar:

- Konfiguriere Authentifizierungstyp
- MS Azure AD Konfiguration

Konfiguriere Authentifizierungstyp

Bei aktiviertem Add-on „MS Azure AD über OAuth“ sind in der Auswahlliste „Authentifizierungstyp“ drei Werte verfügbar:

- SQL - Für den Login wird der Benutzername und das Passwort (verschlüsselt) in der CRM Datenbank gespeichert.
- LDAP - Benutzerauthentifizierung über ein *LDAP*-Verzeichnis. Siehe hierzu Abschnitt *LDAP* im Handbuch.
- MS Azure AD über OAuth - Anmeldung an CRM+ mittels eines Office365 Kontos.



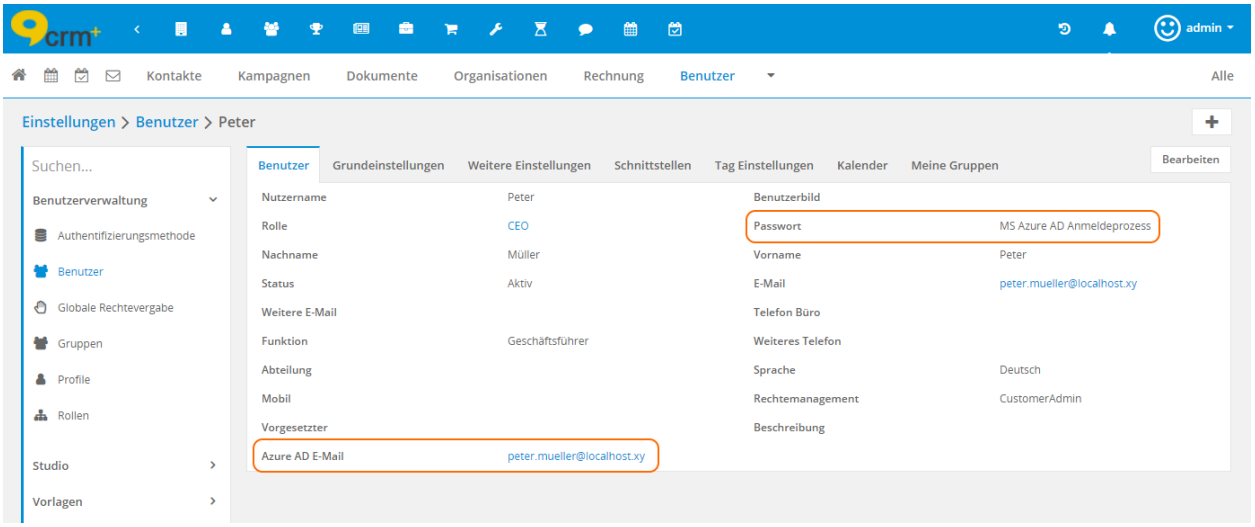
MS Azure AD Konfiguration

In diesem Einstellungspunkt werden die CRM Benutzer festgelegt, welche sich weiterhin über den Authentifizierungstyp „SQL“ anmelden sollen.
Siehe hierzu auch den Abschnitt *Login ohne MS Azure AD über OAuth* im Handbuch.

Bemerkung: Für den Benutzer „admin“ ist der Authentifizierungstyp „SQL“ fest hinterlegt und kann auch nicht geändert werden.

Benutzereinstellungen

Bei aktiviertem Add-on „MS Azure AD über OAuth“ ist in den Benutzereinstellungen das Feld „Azure AD E-Mail“ verfügbar, in welchem die E-Mail Adresse hinterlegt werden muss, welche zur Anmeldung genutzt wird:

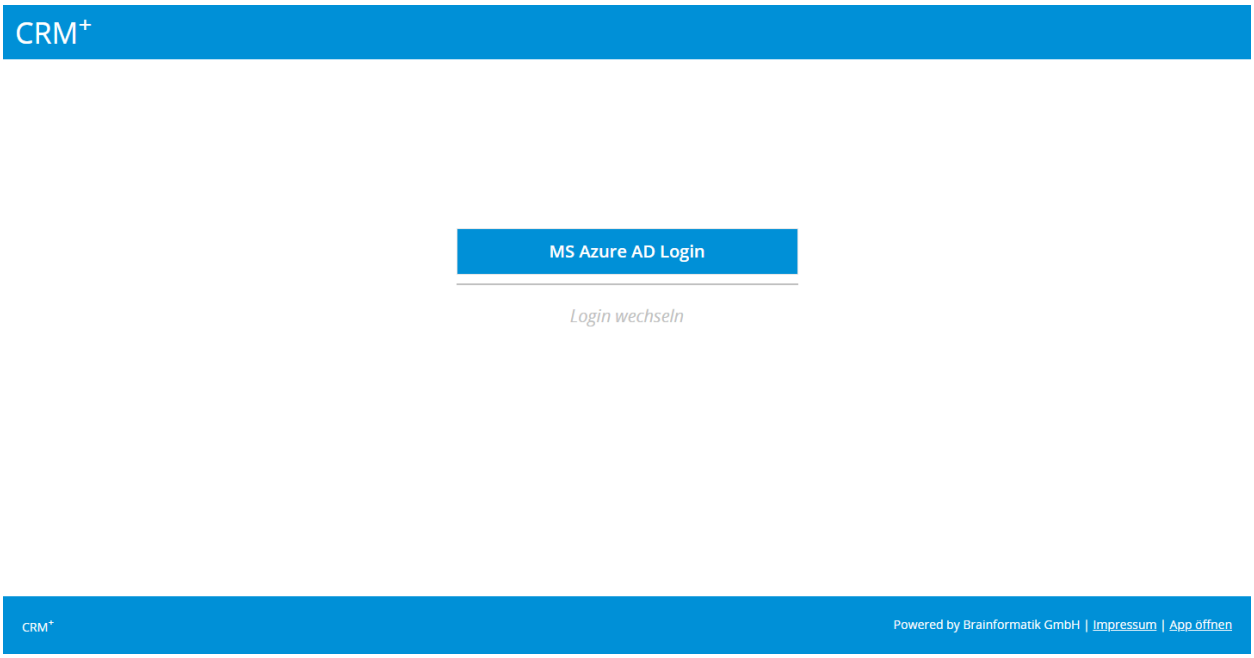


Warnung: Die beim Benutzer hinterlegte E-Mail Adresse im Feld „Azure AD E-Mail“ muss für dieses Feld systemweit einzigartig sein.

Ist für einen Benutzer der Authentifizierungstyp „MS Azure AD über OAuth“ konfiguriert, wird beim Feld „Passwort“ der Wert „MS Azure AD Anmeldeprozess“ angezeigt.
Der Button „Passwort ändern“ steht nicht mehr zur Verfügung.

24.3 Login-Prozess

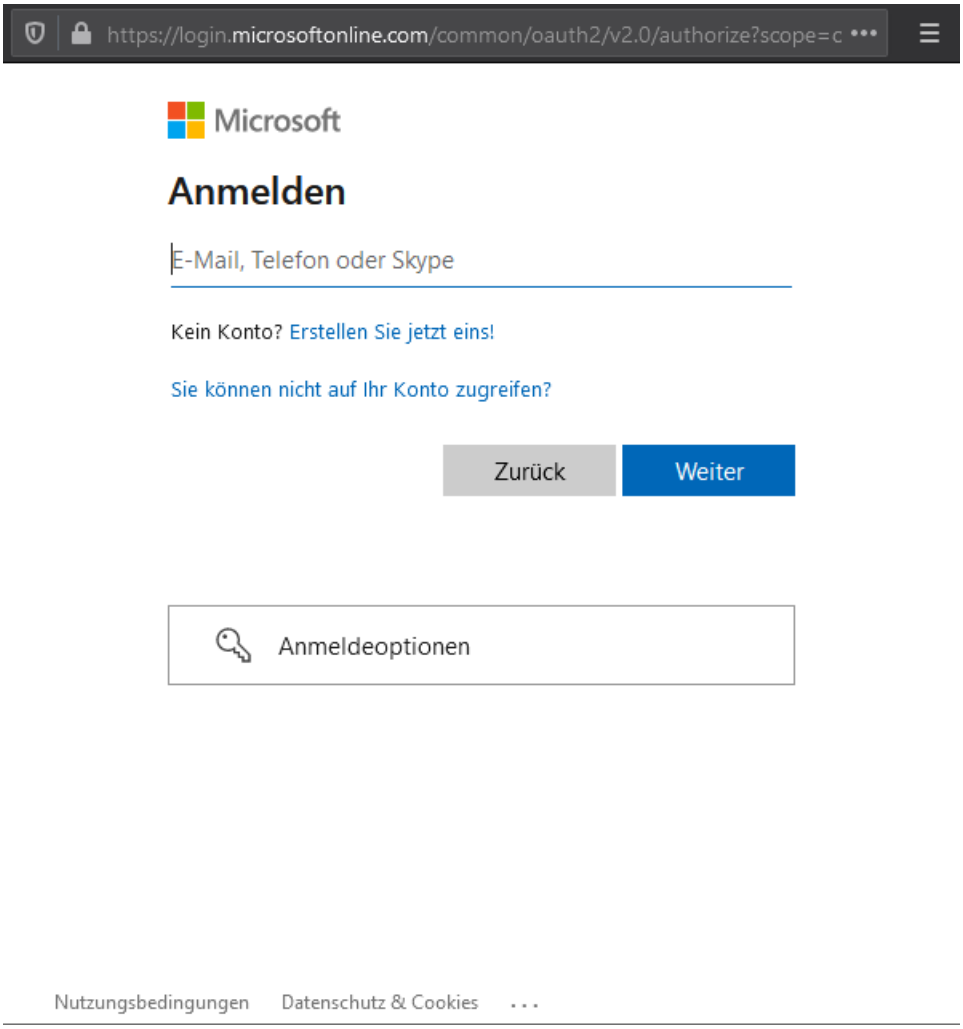
Bei aktiviertem Add-on „MS Azure AD über OAuth“ stellt sich die Loginseite wie folgt dar:



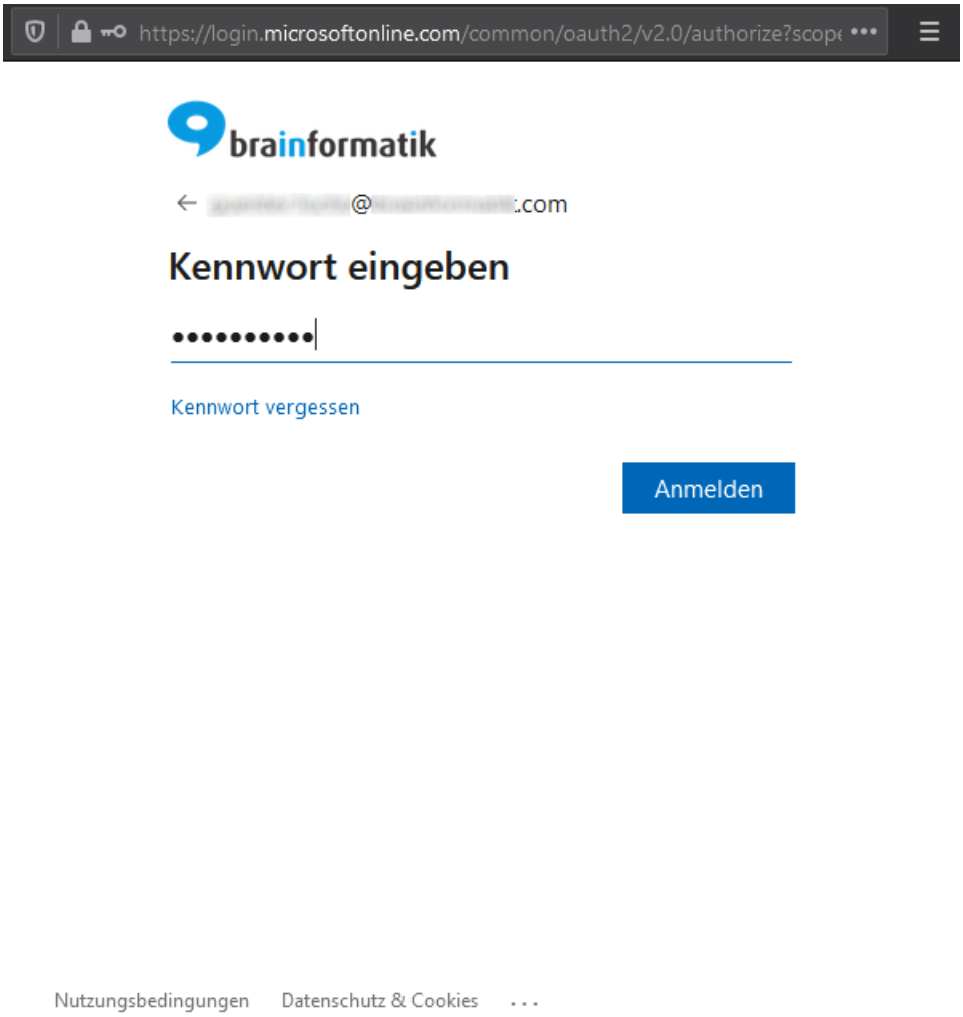
Erstmaliger Login

Beim ersten Login wird nach dem Anklicken des Buttons „MS Azure AD Login“ autom. ein weiteres Browserfenster geöffnet, in welchem die Anmeldedaten (E-Mail Adresse und Passwort) des Microsoft-Kontos eingetragen werden müssen.

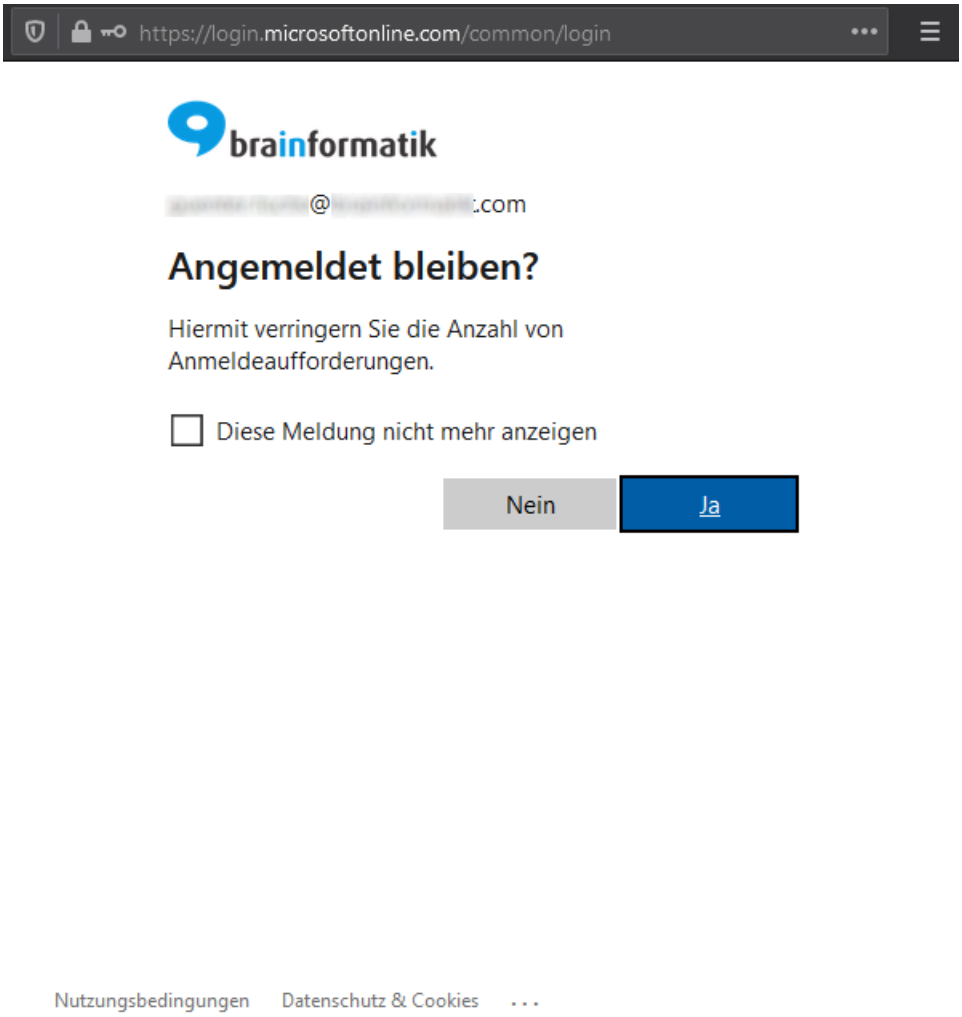
Eingabe der E-Mail Adresse:



Eingabe des Kennworts:



Abfrage „Angemeldet bleiben?“:



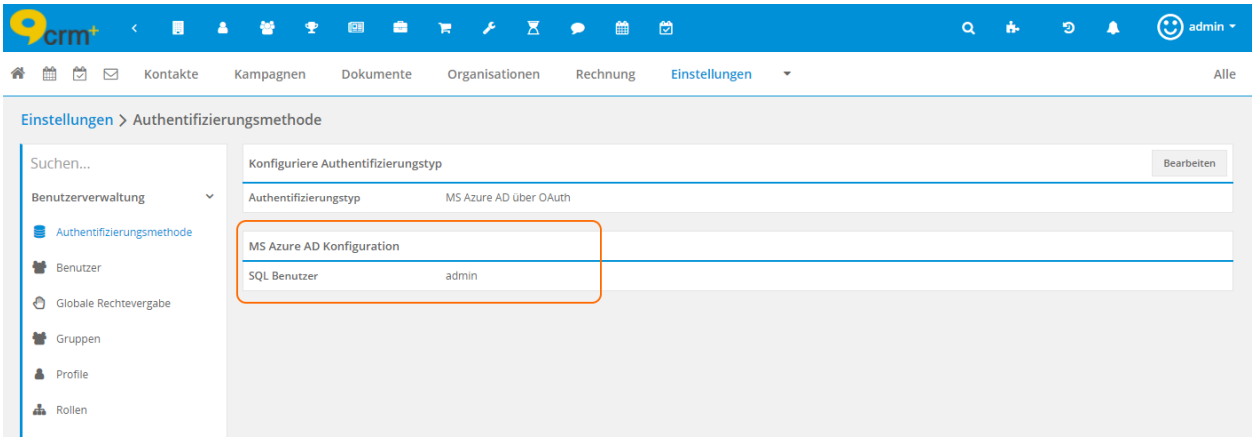
Nach der abschließenden Bestätigung wird der Login in CRM+ ausgeführt.

Künftige Logins

Solange die OAuth Authentifizierung gültig ist, muss der Benutzer für künftige Logins lediglich den Button „MS Azure AD Login“ anklicken, ohne nochmals die Anmeldedaten (E-Mail Adresse und Passwort) des Microsoft-Kontos eintragen zu müssen.

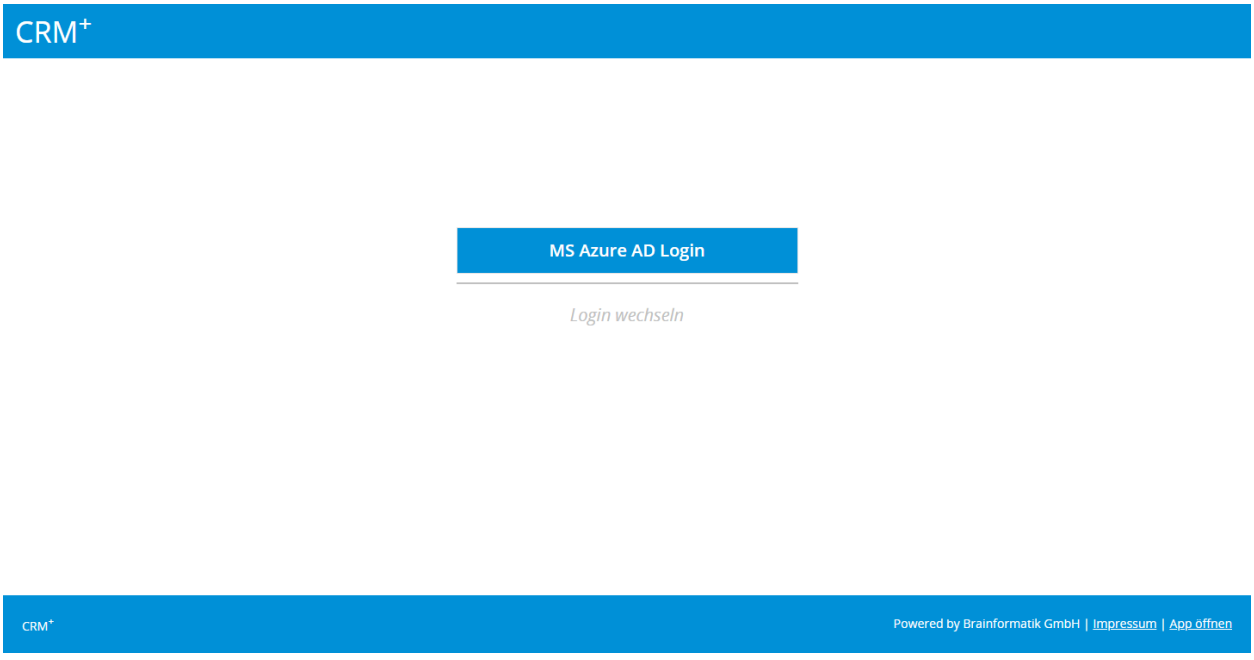
Login ohne MS Azure AD über OAuth

In *Globale Einstellungen - Authentifizierungsmethode* können beim Einstellungspunkt „MS Azure AD Konfiguration“ CRM Benutzer festgelegt werden, welche sich weiterhin über den Authentifizierungstyp „SQL“ anmelden sollen.

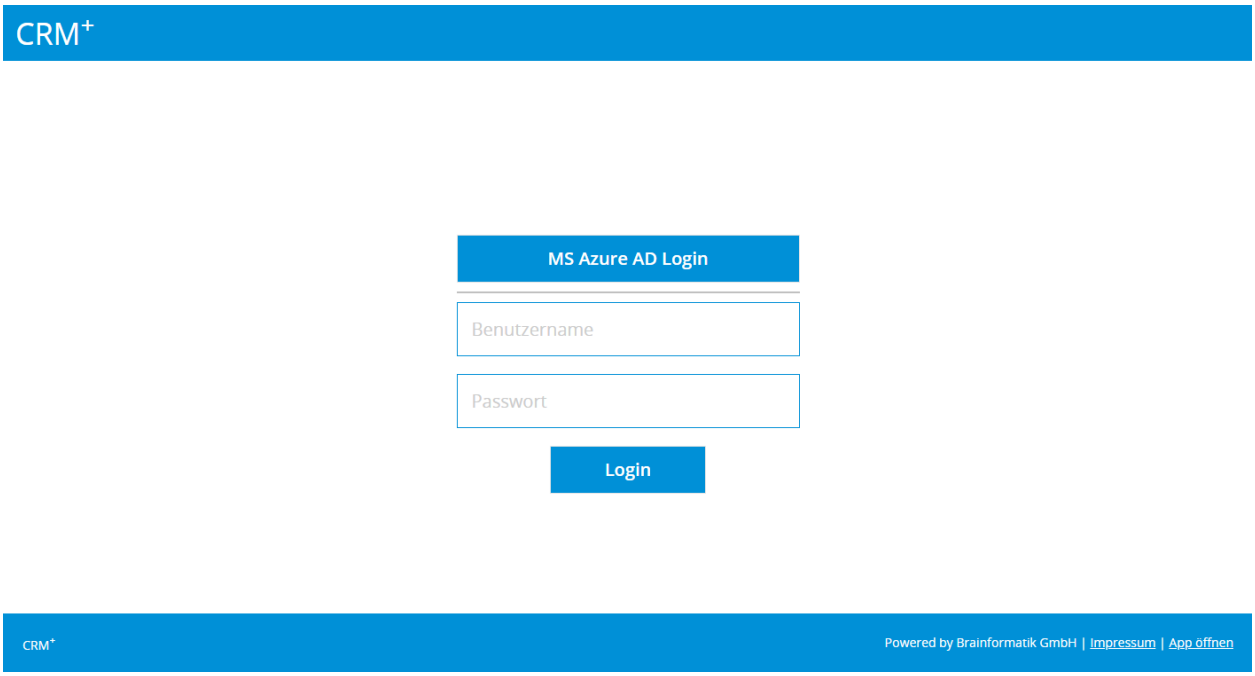


Bemerkung: Für den Benutzer „admin“ ist der Authentifizierungstyp „SQL“ fest hinterlegt und kann nicht geändert werden.

Alle CRM Benutzer, welche sich weiterhin über den Authentifizierungstyp „SQL“ anmelden, müssen auf der Loginseite den Button „Login wechseln“ anklicken:



Nach dem Anklicken werden die Eingabefelder für Benutzername und Passwort eingeblendet:



Nach der Eingabe des CRM+ Benutzernamens sowie des CRM+ Passworts und dem Anklicken des Buttons „Login“ wird der Login in CRM+ ausgeführt.

Warnung: Die Nutzung der *Mobile App* für CRM Benutzer, für die der Authentifizierungstyp „MS Azure AD über OAuth“ eingestellt ist, ist in Verbindung mit „MS Azure AD“ leider nicht möglich. Es können lediglich Benutzer die Mobile App nutzen, bei der die Authentifizierung als sog. „SQL-Benutzer“ hinterlegt ist.

24.4 Fehlerbehandlung

In Ausnahmefällen kann es zu einem Fehler während des Anmeldeverfahrens kommen. Die Ursache kann hier seitens des Microsoft Azure Active Directory Servers oder am CRM+ Loginprozess liegen.

Ursache Microsoft Azure Active Directory

Bei einem Fehler während es Authentifizierungsprozesses am Microsoft Azure Active Directory Servers wird die Fehlermeldung direkt vom Active Directory Server zurückgegeben.
Wenden Sie sich bitte in diesem Fall an Ihren CRM+ Administrator, bzw. den Verantwortlichen des Microsoft Azure Active Directory Servers.

Ursache CRM+ Loginprozess

Konnte der Login Prozess am Microsoft Azure Active Directory Server erfolgreich abgeschlossen werden, kann es innerhalb des CRM+ Loginprozesses ebenfalls zu Fehlern kommen.
Für die Fehler, die innerhalb des CRM+ Loginprozesses auftreten ist ein Logging integriert, über welches der Administrator des CRM+ Systems Detailinformationen abrufen kann. Alle Fehlermeldungen werden in der Datei „azure_ad.log“ protokolliert.

Benutzer mit administrativen Rechten können diese Logdatei in *Globale Einstellungen - Logs verwalten* einsehen.

Folgende Fehler werden in der Logdatei protokolliert:

- Fehlercode: 1597335037
  Beschreibung: Die Azure AD E-Mail in der Microsoft Azure Active Directory Server Genehmigung ist bei keinem CRM+ Benutzer hinterlegt.
- Fehlercode: 1597335049
  Beschreibung: Die Azure AD E-Mail in der Microsoft Azure Active Directory Server Genehmigung ist mehr als einem Benutzer CRM+ Benutzer zugewiesen.
- Fehlercode: 1597335055
  Beschreibung: Der Benutzer mit der Azure AD E-Mail in der Microsoft Azure Active Directory Server Genehmigung ist nicht für diesen Prozess aktiviert.
- Fehlercode: 1597335061
  Beschreibung: Die Azure AD E-Mail in der Microsoft Azure Active Directory Server Genehmigung gehört zu einem Benutzer, dessen Status „Inaktiv“ ist.

KAPITEL 25

PDF Vorlagen Plus

25.1 Einführung PDF Vorlagen Plus

Mit dem Modul PDF Vorlagen Plus können für nahezu alle Module Vorlagen für PDF Exporte erstellt werden. Somit können auf einfache Weise z.B. Rechnungen oder Angebote als PDF Datei generiert und anschließend gedruckt werden.

Das Add-on „PDF Vorlagen Plus“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

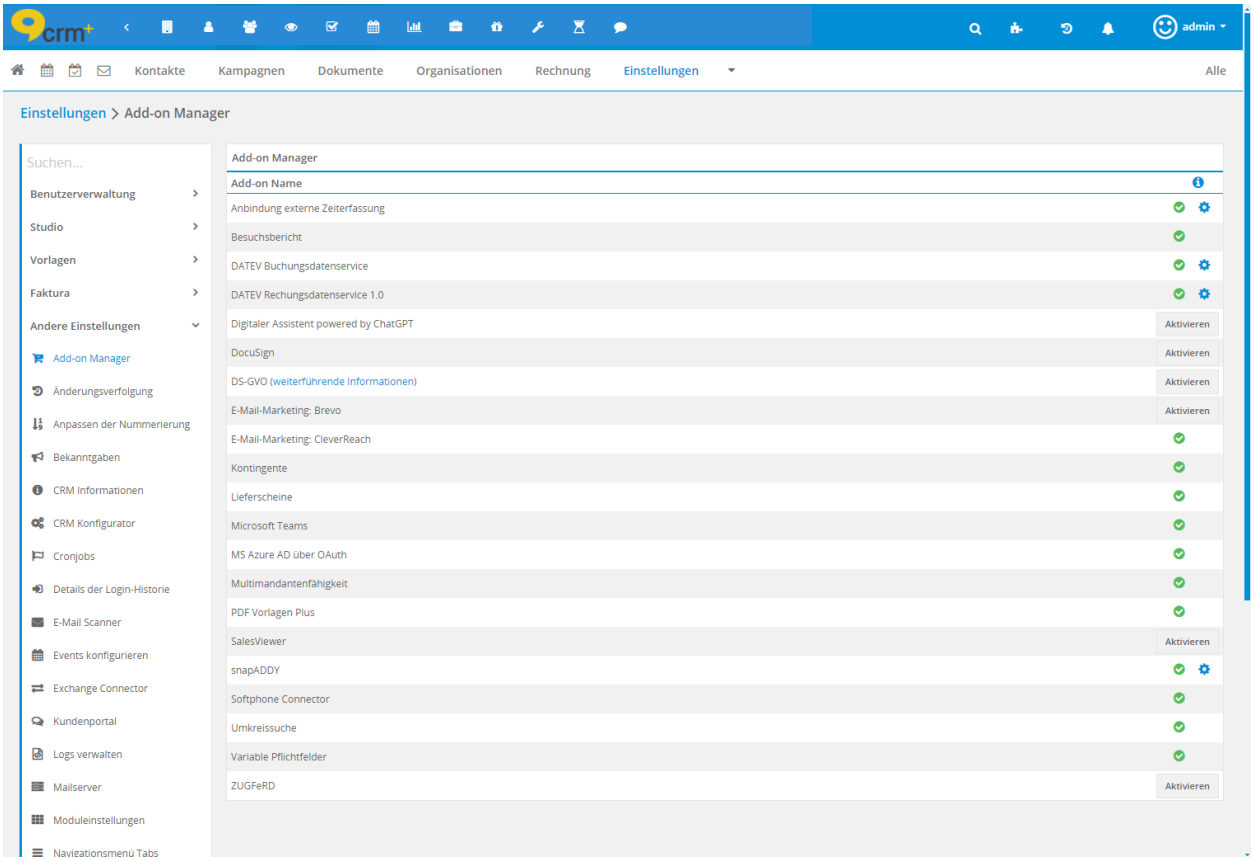
Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

25.2 Aktivierung und Nutzung

25.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



25.2.2 Nutzung in CRM+

Eine detaillierte Beschreibung wie das Modul „PDF Vorlagen Plus“ genutzt wird, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* im Handbuch.

KAPITEL 26

SalesViewer

26.1 Einführung SalesViewer

SalesViewer ist eine Firma, bzw. der Anbieter einer gleichnamigen Software, welche anonyme Webseiten-Besucher entschlüsselt und hierdurch verwertbare Neukundenpotentiale liefert.

Von den Webseiten-Besuchern können unter bestimmten Voraussetzungen Informationen wie Firmenname, Branche, Adresse, Telefonnr. und E-Mail Adresse des Besuchers ermittelt werden.
Die von SalesViewer ermittelten Daten werden automatisiert nach CRM+ übertragen. Dies bietet die Möglichkeit, potentielle Neukunden gezielt zu kontaktieren.

Bemerkung: SalesViewer ist 100% DSGVO-konform und wird regelmäßig von externen Datenschutzexperten und internationalen Organisationen geprüft und zertifiziert!

Die Integration von SalesViewer in CRM+ umfasst im Wesentlichen zwei Module:

- *MQL* - Marketing Qualified Lead
- *Webseitenbesuche* - Detailinformationen zu Webseitenbesuchen

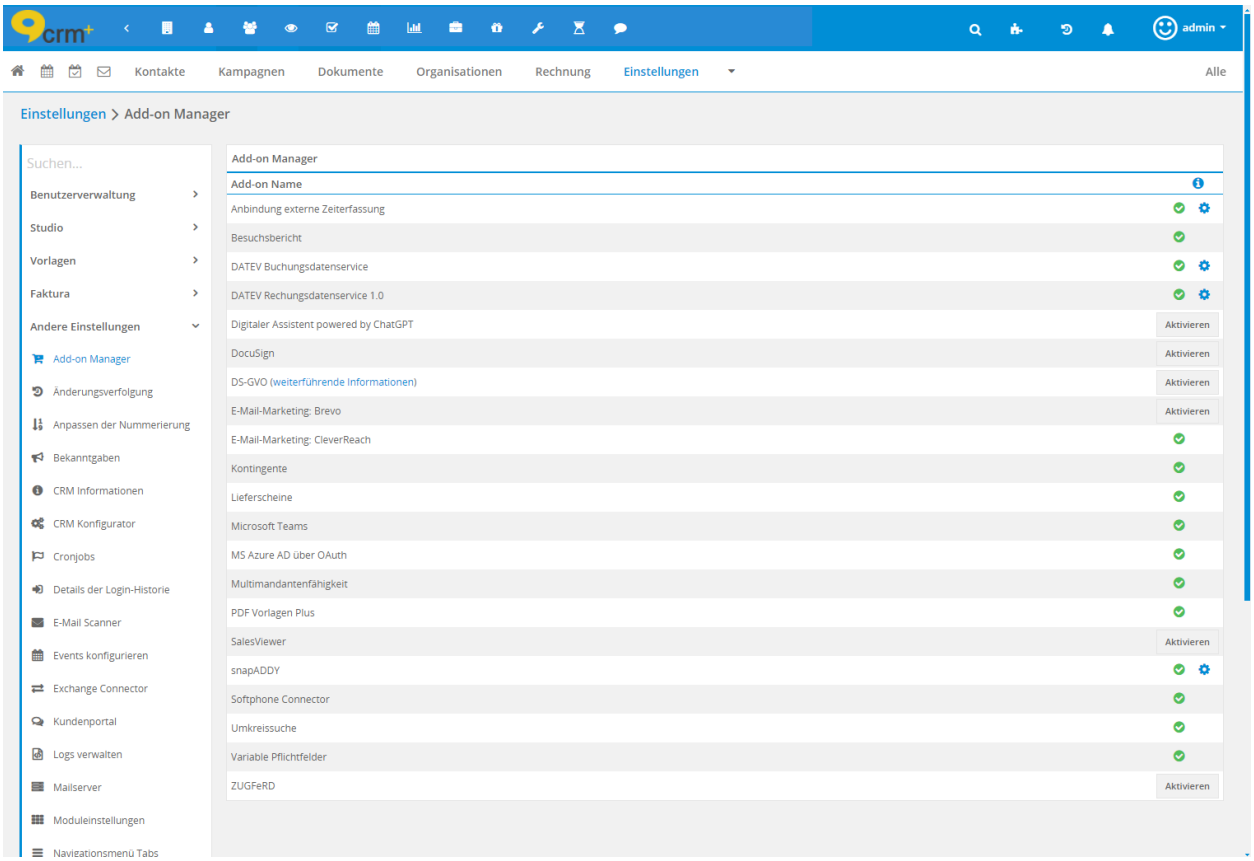
Bemerkung: Um das Add-on SalesViewer nutzen zu können, ist eine kostenpflichtige Lizenz bei SalesViewer Voraussetzung!

26.2 Aktivierung und Konfiguration

26.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.

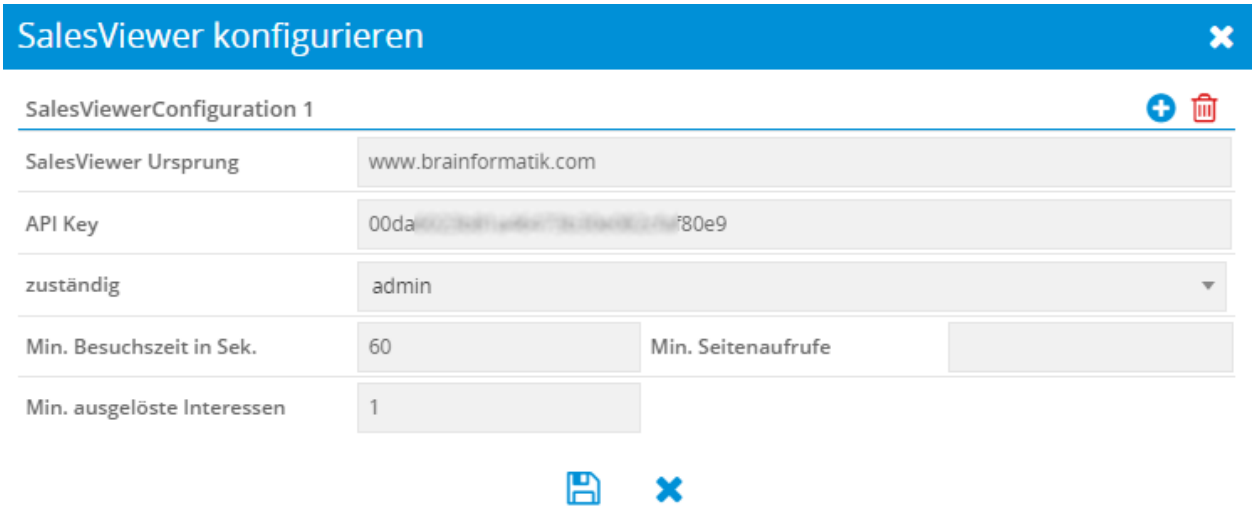


Bemerkung: Bitte kontaktieren Sie unseren Vertrieb per E-Mail an sales@brainformatik.com oder telefonisch unter +49(0) 8636 239 8590 um einen Aktivierungscode zu erhalten.

Nach der Aktivierung kann mittels der Rechteinstellungen definiert werden, welche CRM+ Benutzer berechtigt sind die Module *MQL* und *Webseitenbesuche* zu nutzen. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltung*.

26.2.2 Konfiguration

Die grundlegende Konfiguration wird im Popup „SalesViewer konfigurieren“ vorgenommen. Um das Popup anzuzeigen, muss die Aktion „Konfigurieren“ (Zahnrad-Icon) beim Add-on „SalesViewer“ in *Globale Einstellungen - Add-on Manager* in CRM+ angeklickt werden:



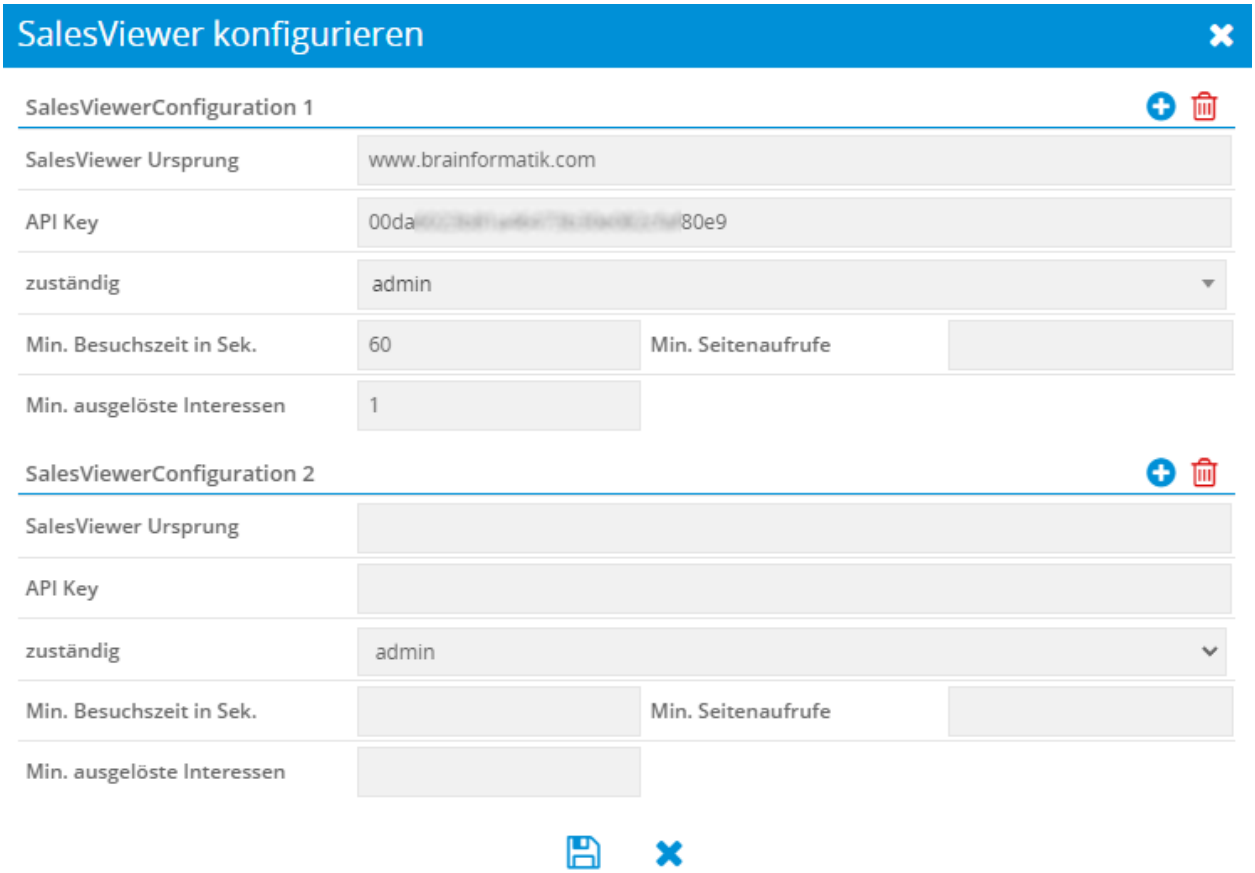
Im Popup stehen folgende Felder für die allgemeinen Einstellungen zur Verfügung:

- SalesViewer Ursprung
- API Key
- zuständig
- Min. Besuchszeit in Sek.
- Min. Seitenaufrufe
- Min. ausgelöste Interessen

Detaillierte Beschreibung der Felder:

Feld	Beschreibung
SalesViewer Ursprung	*URL* oder Firmenname, Feld dient zur Festlegung wie dieser SalesViewer heißt.
API Key	Ausgewählten Webseiten können in SalesViewer API Keys zugewiesen werden. Pro SalesViewer Account sind mehrere Webseiten und somit mehrere API Keys möglich.
zuständig	*Benutzer* oder *Gruppe* welche(r) für den Datensatz zuständig sein soll.
Min. Besuchszeit in Sek.	Angabe der min. Besuchszeit in Sek. Ein sinnvoller Wert ist hier beispielsweise 60 Sek, da erst dann ein wirkliches Interesse an der Seite bestand. Feld kann auch leer gelassen werden.
Min. Seitenaufrufe	Mindestanzahl der Seitenaufrufe. Feld kann auch leer gelassen werden.
Min. ausgelöste Interessen	Die in SalesViewer eingestellten Interessen können hier als Mindestanzahl von Aufrufen definiert werden. Feld kann auch leer gelassen werden.

Es können auch mehrere SalesViewer Konfigurationen angelegt werden (Icon „Plus“), um mehrere Webseiten/*URLs* tracken zu können:



Bemerkung: Eine *Blacklist* für das Tracking kann bei SalesViewer selbst eingestellt werden. So können z.B. die eigene Firma oder Mitbewerber vom Tracking ausgeschlossen werden.

Cronjob

In *Globale Einstellungen - Cronjobs* muss im Bereich „Add-on Cronjobs“ der *Cronjob* „SalesViewer“ aktiviert werden. Standardeinstellung des Intervalls der Ausführung beträgt 1 Std.
Der Cronjob überträgt die in SalesViewer ermittelten Daten über die *API* (Schnittstelle) automatisiert nach CRM+. Dabei werden Datensätze in den Modulen *MQL* und *Webseitenbesuche* angelegt.

26.3 Modul MQL

Definition

MQL (Abk.: Marketing Qualified Lead) ist ein Begriff aus dem Marketing und bezeichnet einen Lead, dessen Interesse am Produkt- oder Service-Sortiment einer Marke oder eines Unternehmens durch deren Marketing-Maßnahmen geweckt wurde. Marketing Qualified Leads gelten als Leads, die mit höherer Wahrscheinlichkeit zu Kunden werden. Oft handelt es sich bei MQLs um Leads, die sich bewusst mit einem Produkt oder Hersteller - z.B. durch den Besuch der Webseite - beschäftigt haben.

Firmen nutzen i.d.R. statische *IP Adressen*. Diese Firmen werden von SalesViewer anhand der IP-Adresse erkannt und die entsprechenden Firmendaten werden dann von SalesViewer ermittelt.

Im Idealfall können folgende Firmendaten ermittelt werden:

- Firmenname
- Adresse
- Webseite
- E-Mail Adresse
- Telefonnr.
- Xing URL
- LinkedIn URL

Weiters kann auch der Referent des Besuchs ermittelt werden.

Definition

Referent des Besuchs: Wenn die Seite über einen Link auf einer Website, oder über eine Suchmaschine (Google, Bing usw.) aufgerufen wurde, wird hier die Quelle angegeben.

Warnung: Firmen - und auch Privatpersonen - welche keine statischen IP Adressen haben, werden von SalesViewer nicht getrackt.

Mittels der SalesViewer *API* (Schnittstelle) und des *Cronjobs „SalesViewer“* werden die ermittelten Daten von SalesViewer in regelmäßigen Zeitabständen nach CRM+ übertragen und als Datensätze autom. im Modul MQL angelegt.

Duplikatsprüfung

Es gibt innerhalb von CRM+ bereits eine rudimentäre Duplikatsprüfung: Sollte bereits ein(e) Organisation, Partner oder Lead mit den relevanten Daten (E-Mail oder URL/Webseite) vorhanden sein, wird kein MQL Datensatz angelegt, sondern lediglich ein Datensatz im Modul Webseitenbesuche.
Bei der Prüfung auf URL/Webseite wird nur die Domain selbst, kein „https://“ oder „www“ in der Webseitenadresse geprüft. Sinngemäß bei E-Mail Adressen, hier wird ebenfalls nur auf den Domainnamen geprüft. Im CRM werden bei Organisationen, Partner oder Leads alle E-Mail Felder geprüft. In den Modulen Organisationen, Partner oder Leads ist dann der Datensatz des Moduls Webseitenbesuche entsprechend referenziert.

26.3.1 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Webseitenbesuche verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Bemerkung: Das Feature *Grafische Auswertung* steht im Modul MQL in der Listenansicht grundsätzlich nicht zur Verfügung.

Aktionen

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Duplikate zusammenführen
- Export PDF Plus*

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Warnung: *Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Bemerkung: Eine Standard-PDF-Vorlage zur Generierung einer Übersicht ist mit der Aktivierung des Add-ons vorhanden.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

26.3.2 Detailansicht

Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

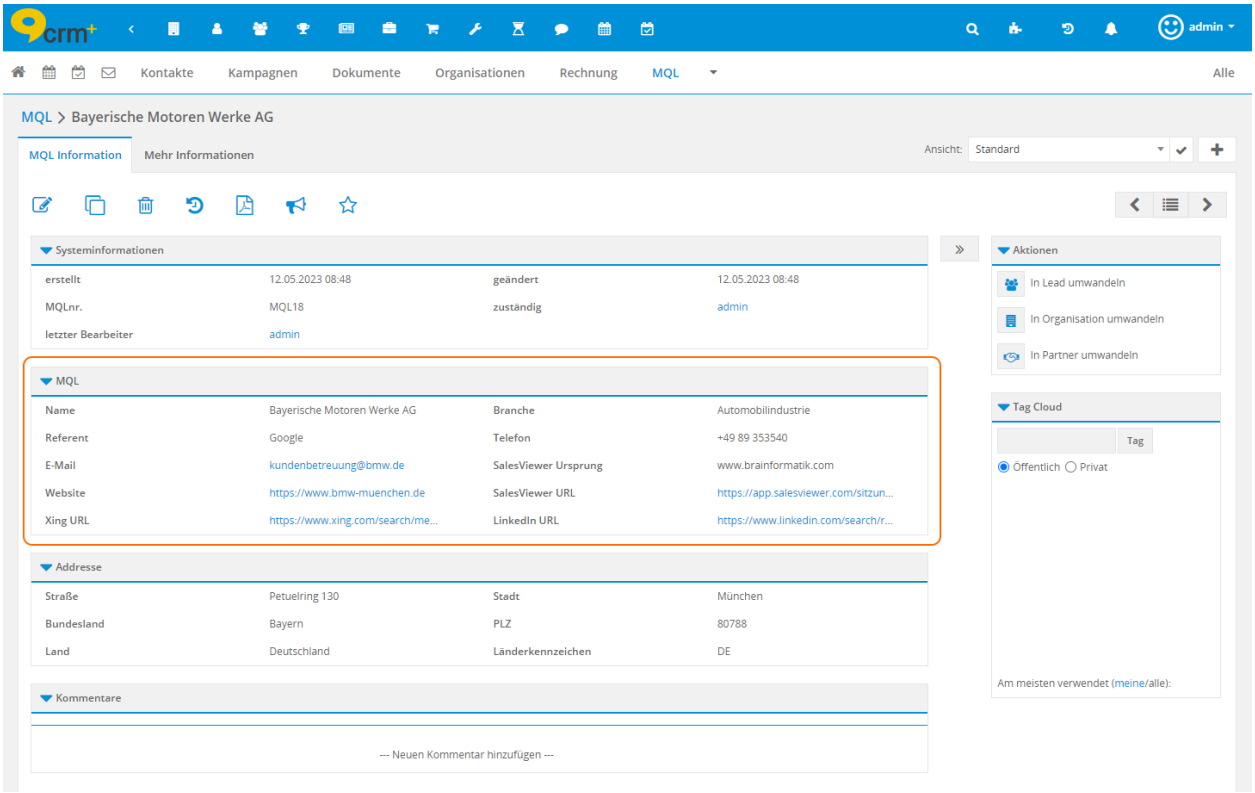
Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Warnung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Spezielle Felder/Aktionen

Alle von SalesViewer ermittelten Daten werden im Block MQL eingetragen:



Block MQL

Feld	Beschreibung
Name	Firmenname
Branche	Branche der Firma
Referent des Besuchs	Wenn die Seite über einen Link auf einer anderen Website oder über eine Suchmaschine (Google, Bing usw.) aufgerufen wurde, wird hier die Quelle angegeben.
Telefon	Telefonnr. der Firma
E-Mail	E-Mail der Firma
SalesViewer Ursprung	URL oder Firmenname des jeweils konfigurierten SalesViewers
Webseite	Link zur Firmenhomepage
SalesViewer URL	Link zum Datensatz bei SalesViewer selbst
Xing URL	Xing URL der Firma als klickbarer Link
LinkedIn URL	LinkedIn URL der Firma als klickbarer Link

Block Aktionen

- In Lead umwandeln
- In Organisation umwandeln
- In Partner umwandeln

Ein Datensatz im Modul MQL kann in einen Datensatz der Module *Leads*, *Organisationen* oder *Partner* umgewandelt werden. Eine *Datensatzumwandlung* bedeutet, der Datensatz des Leads wird gelöscht und es wird automatisch ein neuer Datensatz im jeweiligen Modul erstellt.

Datensatzumwandlung

Bei der Umwandlung eines Datensatzes im Modul MQL gelten für die neu erstellten Datensätze in den Modulen *Leads*, *Organisationen* oder *Partner* folgende Punkte:

- Auswahllistenwert des Feldes Branche wird in das Feld Branche des umgewandelten Datensatzes übertragen. Sollte der jeweilige Wert der Auswahlliste des Zielmoduls nicht vorhanden sein, wird dieser neu angelegt bzw. ergänzt, vorausgesetzt dies ist im *Modulmanager* so konfiguriert.
- Die Adressdaten aus dem MQL Datensatz werden im Zieldatensatz im Block „Adresse“ sowohl für die Rechnungsadresse, als auch für die Lieferadresse übernommen.
- Nach der Umwandlung eines MQL Datensatzes werden alle bereits referenzierten Datensätze aus dem Modul Webseitenbesuche autom. zum Datensatz des Zielmoduls referenziert. Sollten nach der Umwandlung neue Webseitenbesuche stattfinden, werden diese autom. zum umgewandelten neuen Datensatz weiterhin referenziert. Die referenzierten Datensätze des Modul Webseitenbesuche sind im Tab „*Mehr Informationen*“ entsprechend aufgelistet.
- Wird ein MQL Datensatz zu einem Datensatz des Moduls *Leads* umgewandelt, ist der Auswahllistenwert des Feldes „Leadquelle“ autom. „SalesViewer“.

Warnung: Der Datensatz im Modul MQL wird durch die Umwandlung komplett gelöscht und befindet sich auch nicht im Modul *Papierkorb*!

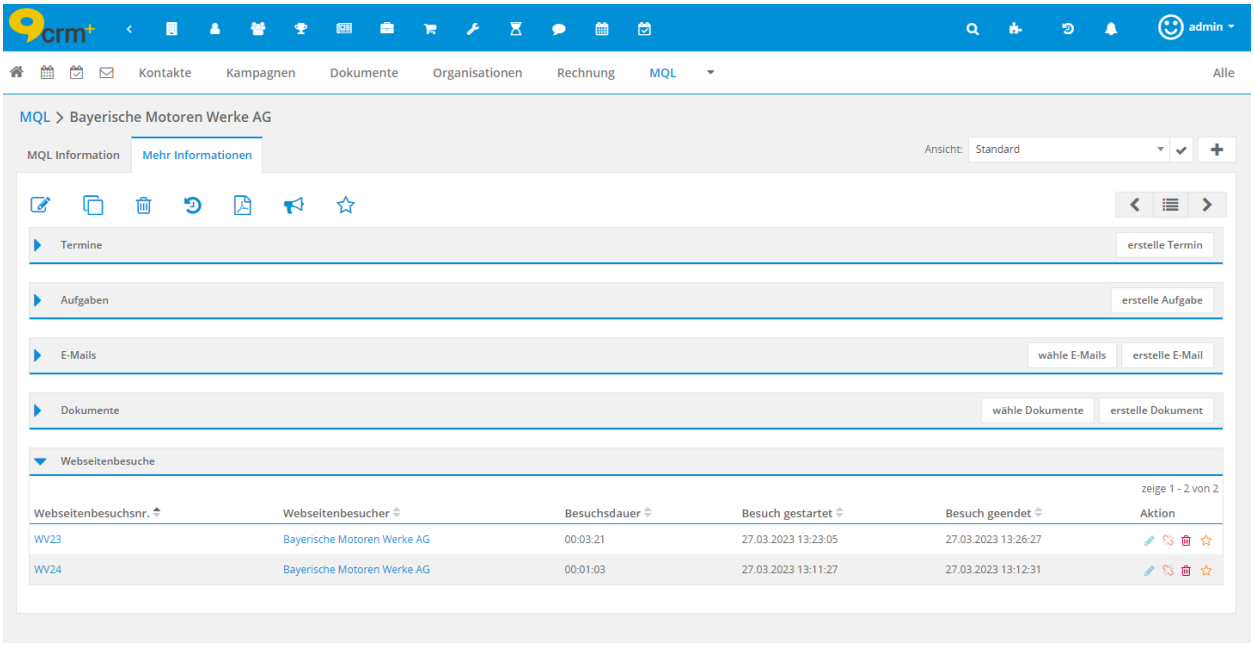
Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „*Mehr Informationen*“ werden alle Datensätze aus anderen Modulen angezeigt, welche eine Verknüpfung (Relation) zum aufgerufenen Datensatz haben.

Folgende Module stehen standardmäßig zur Verfügung:

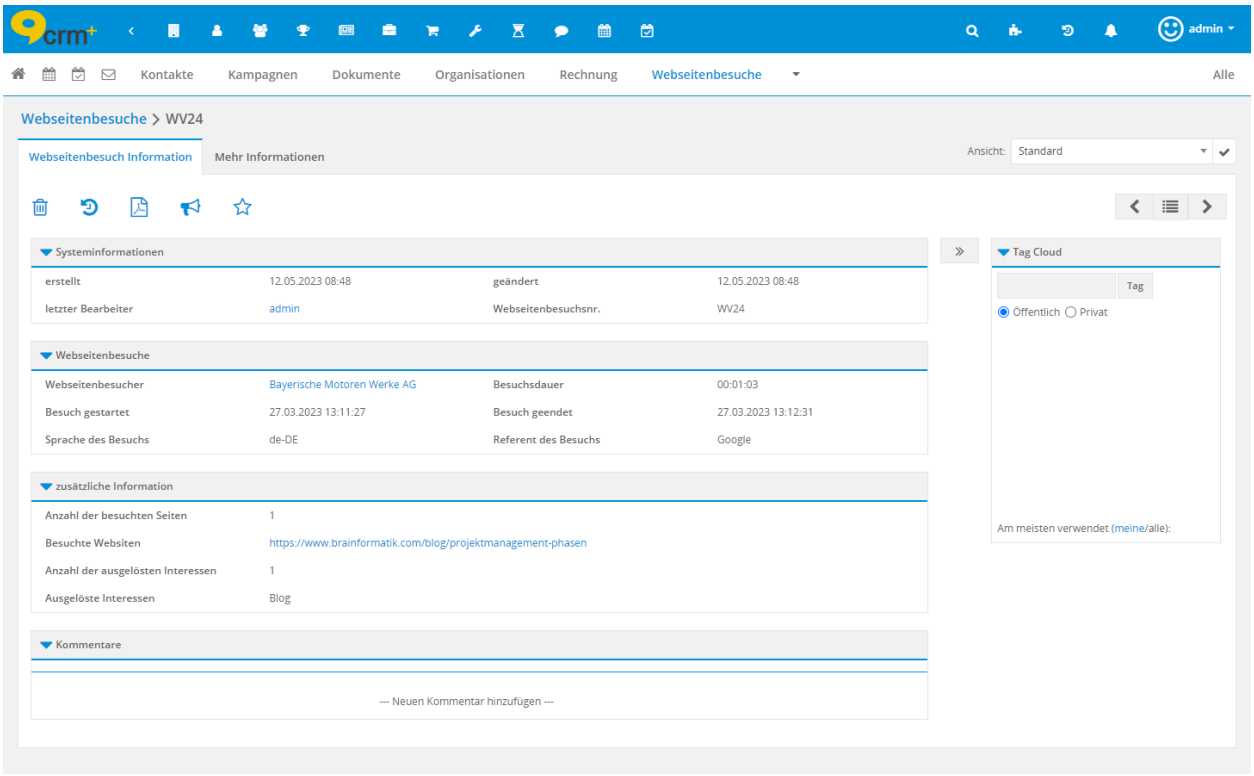
- Termine
- Aufgaben
- E-Mails
- Dokumente
- Webseitenbesuche

Im Block „Webseitenbesuche“ werden die Spalten Webseitenbesuchsnr., Webseitenbesucher, Besuchsdauer, Besuch gestartet, Besuche geendet und Aktion angezeigt:



26.4 Modul Webseitenbesuche

Pro Webseitenbesuch wird autom. ein Datensatz erstellt. Jeder Datensatz im Modul Webseitenbesuche ist zu einem Datensatz im Modul *MQL* referenziert. Alle aufgerufenen Seiten des Webseitenbesuchs und die ausgelösten Interessen werden im Block „zusätzliche Information“ im Feld „Besuchte Websiten“ aufgelistet.



Warnung:

Im Modul Webseitenbesuche können Benutzer keine Datensätze erstellen, kopieren oder bearbeiten. Darüber hinaus steht für das Modul Webseitenbesuche der *Layout Editor* im *Modulmanager* nicht zur Verfügung.

26.4.1 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Webseitenbesuche verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer Listenansicht. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht*.

Bemerkung: Das Feature *Grafische Auswertung* steht im Modul Webseitenbesuche in der Listenansicht grundsätzlich nicht zur Verfügung.

In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - auch eine *Benutzerdefinierte Listenansicht* erstellt werden.

Aktionen

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden

- Export PDF Plus*

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Aktionen* im Handbuch.

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Warnung: *Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Bemerkung: Eine Standard-PDF-Vorlage zur Generierung einer Übersicht ist mit der Aktivierung des Add-ons vorhanden.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

26.4.2 Detailansicht

Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt *Standardaktionen* im Handbuch.

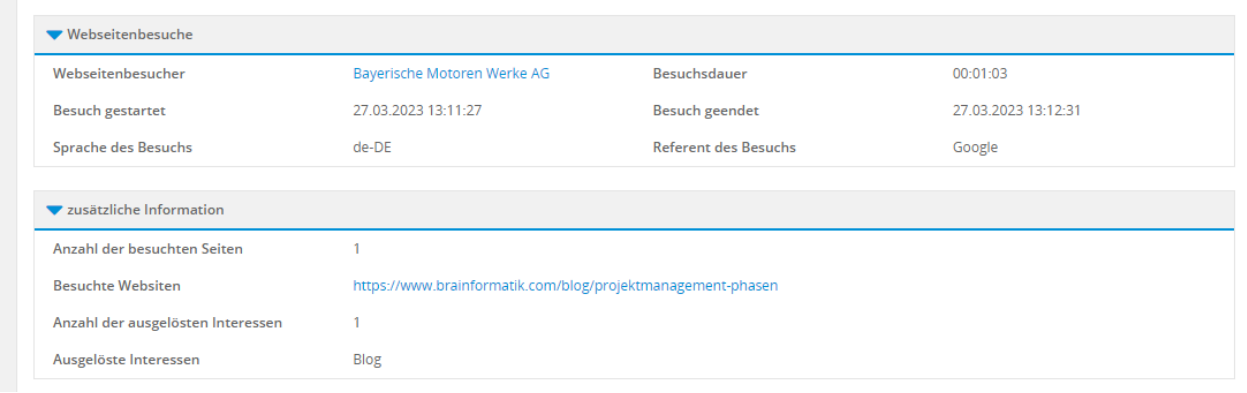
Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Warnung: *Die Aktion „PDF Export“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on *PDF Vorlagen Plus* aktiv ist.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzelexport* im Handbuch.

Spezielle Felder/Aktionen

Alle von SalesViewer ermittelten Daten werden in den Blöcken Webseitenbesuche und zusätzliche Information eingetragen:



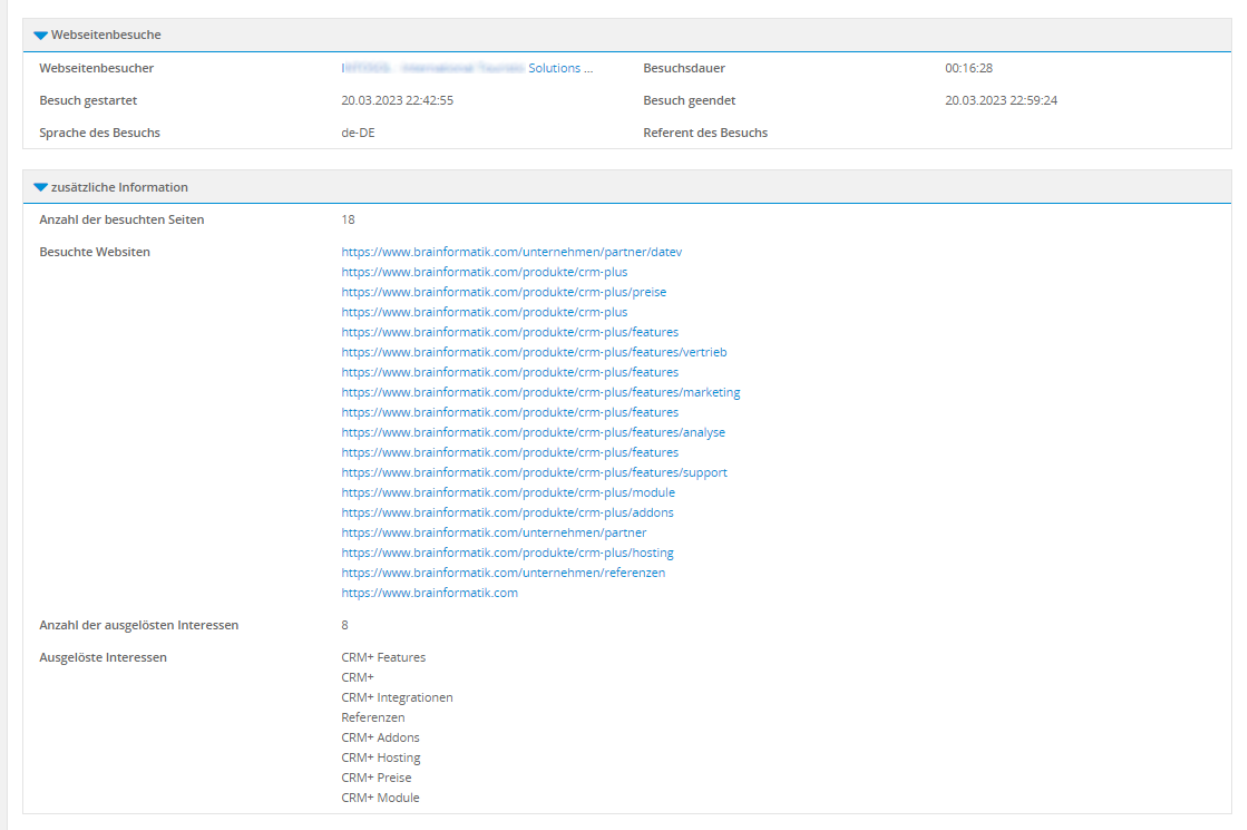
Block Webseitenbesuche

Feld	Beschreibung
Webseiten-besuche	Referenz zum Datensatz im Modul MQL
Besuchs-dauer	Besuchsdauer im Format hh:mm:ss
Besuch ge-startet	Datum und Uhrzeit wann der Besuch startete
Besuch ge-endet	Datum und Uhrzeit wann der Besuch endete
Sprache des Be-suchs	Länderkennzeichen der vom Browser verwendeten Sprache
Referent des Be-suchs	Wenn die Seite über einen Link auf einer anderen Website oder über eine Suchmaschine (Google, Bing usw.) aufgerufen wurde, wird hier die Quelle angegeben.

Block zusätzliche Information

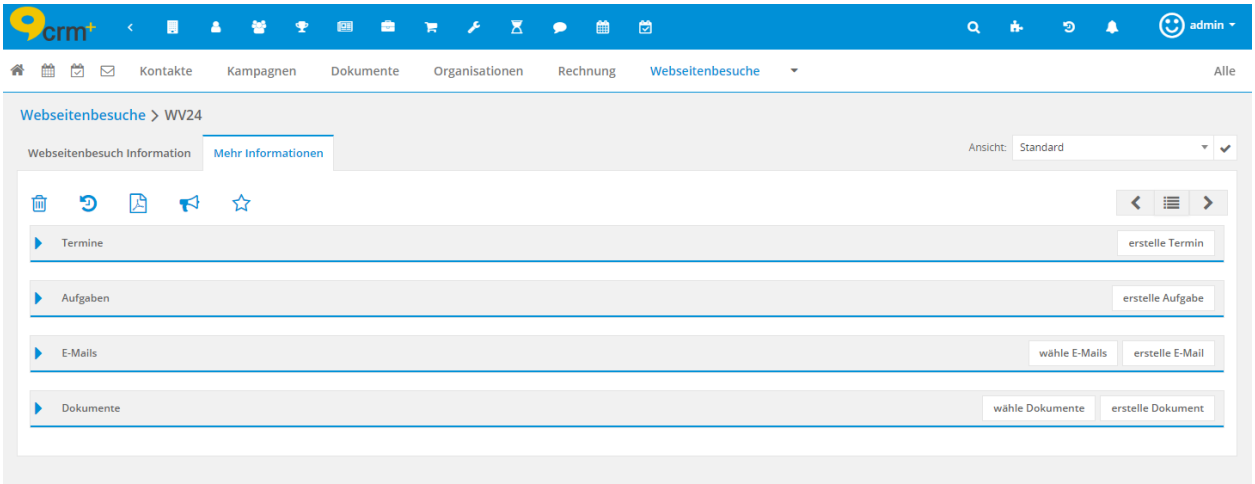
Feld	Beschreibung
Anzahl der besuchten Sei-ten	Zeigt die Gesamtanzahl der besuchten Webseiten einer Sitzung
Besuchte Webseiten	URL der besuchten Webseite
Anzahl der ausgelösten In-teressen	Zeigt die Anzahl der ausgelösten Interessen
Ausgelöste Interessen	Anzeige der ausgelösten Interessen (Bereiche der Webseite, konfigurier-bar in SalesViewer)

Nachfolgend eine beispielhafte Darstellung der Blöcke „Webseitenbesuche“ und „zusätzliche Information“. Es wurden hier 18 Seiten besucht und 8 Interessen ausgelöst:



Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „*Mehr Informationen*“ werden alle Datensätze aus anderen Modulen angezeigt, welche eine Verknüpfung (Relation) zum aufgerufenen Datensatz haben:



Folgende Module stehen standardmäßig zur Verfügung:

- Termine
- Aufgaben
- E-Mails
- Dokumente

26.4.3 Modulmanager

Im *Modulmanager* für das Modul Webseitenbesuche gibt es ein paar Besonderheiten zu beachten.

In den Einstellungspunkten *Konfiguration Datensatzauswahl* (Spalten und Schnellfilter von Popups zur Auswahl von Datensätzen) und *Konfiguration Mehr Informationen* (Spalten für die Anzeige von Datensätzen dieses Moduls in den Mehr Informationen anderer Module) kann das Feld „SalesViewer GUID“ eingeblendet werden.
Die SalesViewer GUID ist die einzigartige ID eines Besuchs und ist bei SalesViewer selbst verwendbar.

26.4.4 Auswertungen

Webseitenbesuche können mittels des Moduls *Berichte* detailliert ausgewertet werden.

Beispiel

Bericht mit Anzeige bzw. Berechnungen, welche Webseitenbesucher bestimmte Webseiten wie lange besucht haben.

Detaillierte Informationen zur Erstellung und Auswertung eines Berichts siehe Abschnitt *Berichte*.

KAPITEL 27

snapADDY

27.1 Einführung snapADDY

snapADDY ist eine vertriebsunterstützende Software zur Recherche und Direktübernahme von B2B-Kontakten in CRM- und ERP-Systeme. snapADDY verfügt u.a. über einen Visitenkartenscanner (snapADDY CardScanner App) für Smartphones.

Das CRM+ Add-on „snapADDY“ bietet die Möglichkeit, mittels der snapADDY CardScanner App eingescannte Daten einer Visitenkarte, direkt in CRM+ zu übernehmen.

Das Add-on „snapADDY“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

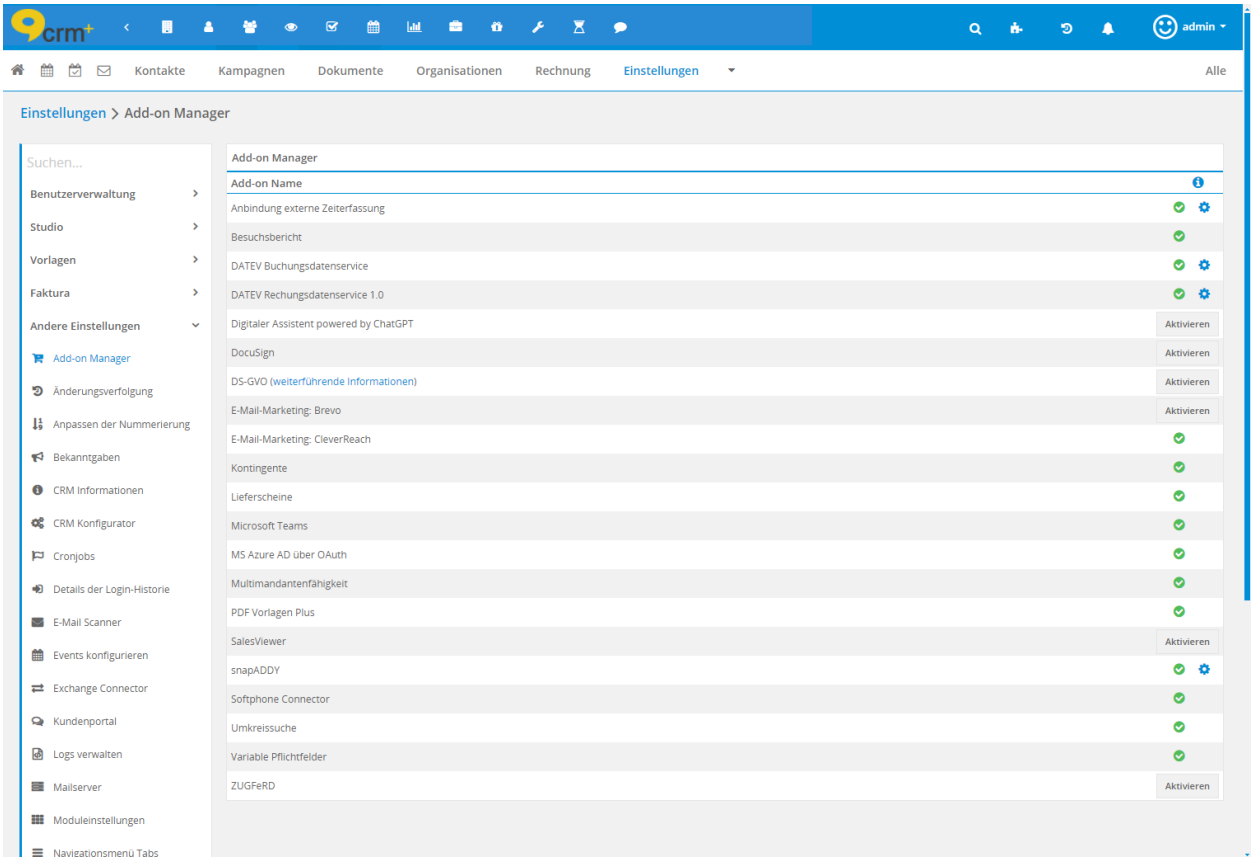
Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

27.2 Aktivierung und Konfiguration

27.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.

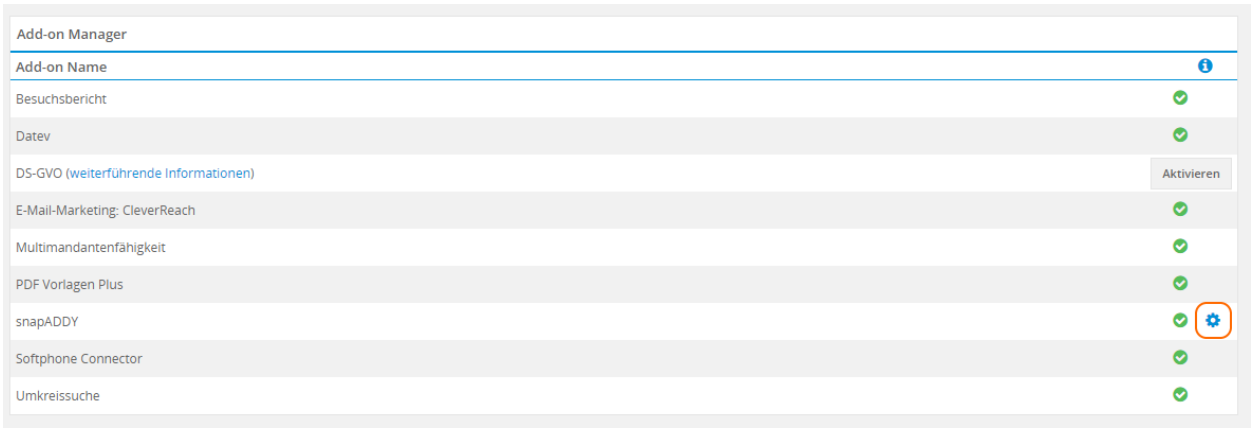


27.2.2 Konfiguration in snapADDY

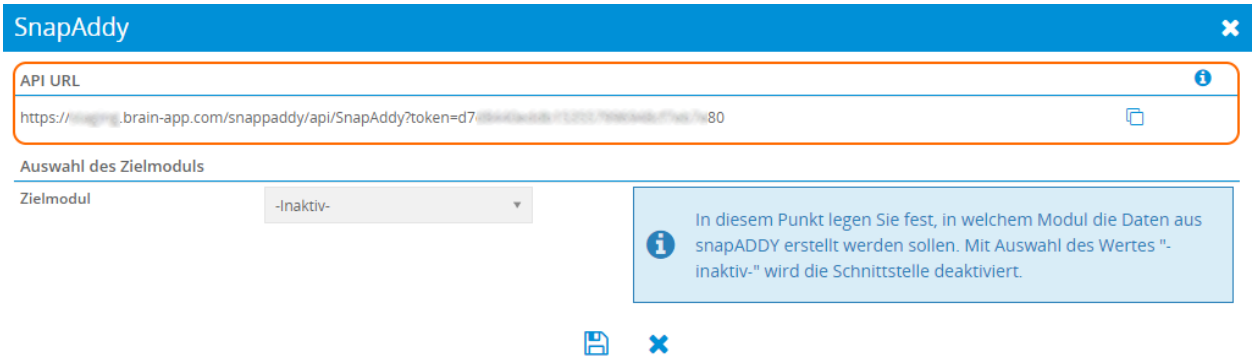
Direkt nach der Aktivierung des Add-ons snapADDY im Add-on Manager, sollte vorab die „API URL“ bei snapADDY eingetragen werden, bevor weitere Einstellungen im Add-on selbst vorgenommen werden.

Nach dem Einloggen auf der Webseite von snapADDY den Einstellungspunkt *„Settings & CRM Verbindung“* aufrufen. Auf der nun angezeigten Seite zum Bereich *„Integrationseinstellungen“* navigieren. Unter *„Sonstige Integrationen“* nun *„API Einstellungen“* wählen.

Es wird nun die im CRM angezeigte snapAddy API URL benötigt. Um diese zu aufzurufen „Konfigurieren“ (Zahnrad-Icon) beim Add-on snapADDY im Add-on Manager in CRM+ anklicken:



Es öffnet sich nun folgendes Popupfenster:



Nun die API URL entweder direkt markieren und kopieren, oder mittels des Icons „Kopieren“ in die Zwischenablage einfügen.

Die aus CRM+ kopierte snapAddy API URL nun im Feld „URL“ auf der snapADDY Webseite eintragen.

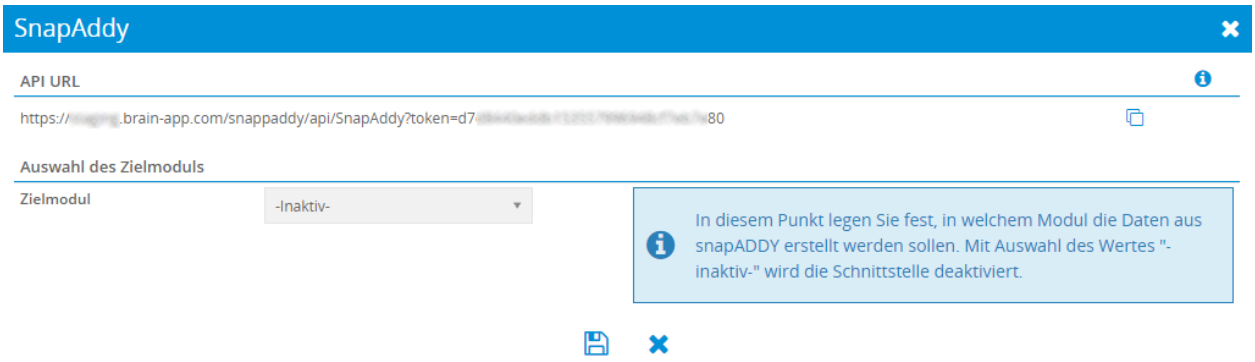
Bemerkung:

- Bei HTTP-Methode muss die Option „POST“ gewählt sein!
- Weiters muss der Button „Als Default-CRM setzen“ angeklickt werden!

Abschließend die Änderungen speichern.

27.2.3 Konfiguration in CRM+

Nachdem die die API URL aus CRM+ bei snapADDY hinterlegt wurde, kann nun das Add-on in CRM+ konfiguriert werden. Hierzu „Konfigurieren“ (Zahnrad-Icon) beim Add-on snapADDY im Add-on Manager in CRM+ anklicken. Es öffnet sich folgendes Popupfenster:



Auswahl des Zielmoduls

Im ersten Schritt erfolgt die Auswahl des Zielmoduls. In diesem Punkt wird festgelegt, in welches Modul die aus der snapADDY CardScanner App erzeugten Daten übertragen werden sollen. Als Zielmodule stehen die Module *Leads* und *Kontakte* zur Auswahl.

Bemerkung: Mit Auswahl des Wertes „-inaktiv-“ wird die Schnittstelle deaktiviert.

Nach der Auswahl des Zielmoduls können nun weitere Einstellungen sowie das Feldmapping vorgenommen werden. Wird ein Zielmodul aus der Auswahlliste gewählt, werden im Popupfenster autom. weitere Einstellungspunkt geladen:

- Weitere Einstellungen
- Feldmapping
- Zusätzliche Feldangaben

Weitere Einstellungen

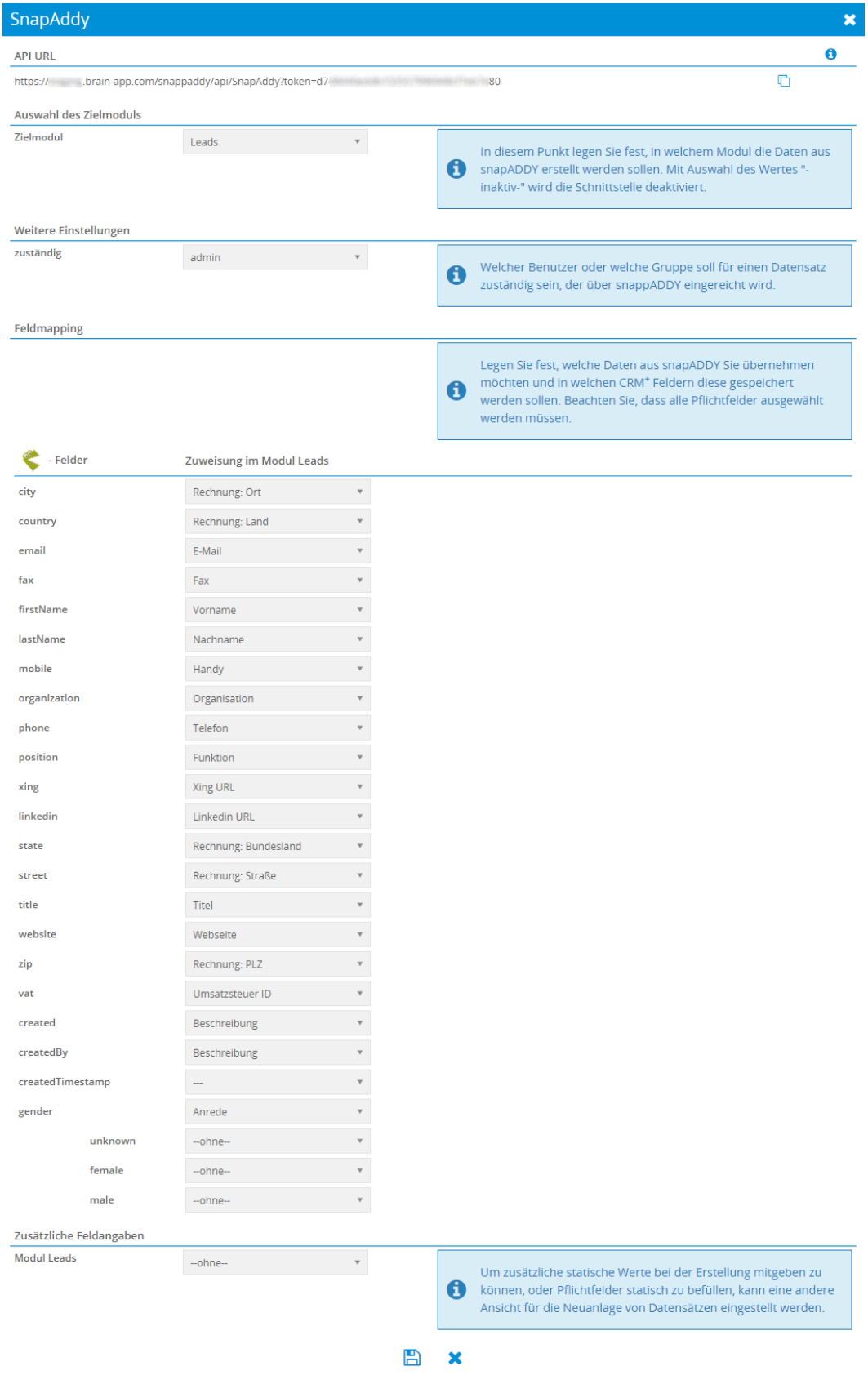
In der Auswahlliste „zuständig“ wird festgelegt, welcher CRM Benutzer oder welche Gruppe für einen Datensatz zuständig sein soll, welcher über snapADDY eingereicht wird.

Feldmapping

Mittels Feldmapping wird festgelegt, welche Daten (Felder) aus snapADDY in welche CRM+ Felder übernommen und gespeichert werden sollen.

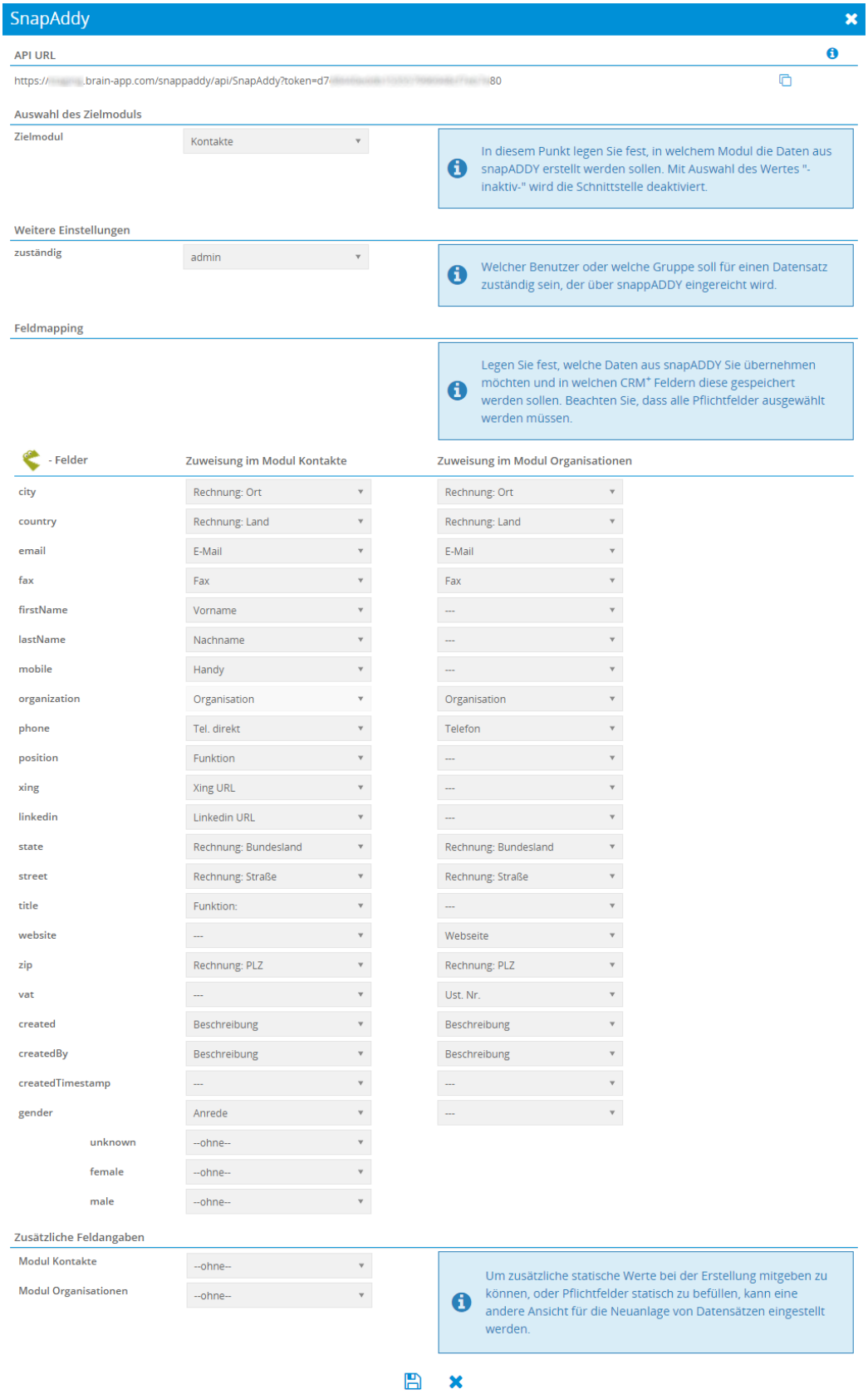
Bemerkung: Es müssen alle Felder, welche in CRM+ als Pflichtfelder definiert sind, ausgewählt werden!

Übersicht des Feldmappings für das Modul Leads:


SnapAddy
API URL
https://.brain-app.com/snappaddy/api/SnapAddy?token=d780
Auswahl des Zielmoduls
Zielmodul
Leads
In diesem Punkt legen Sie fest, in welchem Modul die Daten aus snapADDY erstellt werden sollen. Mit Auswahl des Wertes "-inaktiv-" wird die Schnittstelle deaktiviert.
Weitere Einstellungen
zuständig
admin
Welcher Benutzer oder welche Gruppe soll für einen Datensatz zuständig sein, der über snappADDY eingereicht wird.
Feldmapping
Legen Sie fest, welche Daten aus snapADDY Sie übernehmen möchten und in welchen CRM* Feldern diese gespeichert werden sollen. Beachten Sie, dass alle Pflichtfelder ausgewählt werden müssen.
- Felder
Zuweisung im Modul Leads
city
Rechnung: Ort
country
Rechnung: Land
email
E-Mail
fax
Fax
firstName
Vorname
lastName
Nachname
mobile
Handy
organization
Organisation
phone
Telefon
position
Funktion
xing
Xing URL
linkedin
Linkedin URL
state
Rechnung: Bundesland
street
Rechnung: Straße
title
Titel
website
Webseite
zip
Rechnung: PLZ
vat
Umsatzsteuer ID
created
Beschreibung
createdBy
Beschreibung
createdTimestamp
---
gender
Anrede
unknown
--ohne--
female
--ohne--
male
--ohne--
Zusätzliche Feldangaben
Modul Leads
--ohne--
Um zusätzliche statische Werte bei der Erstellung mitgeben zu können, oder Pflichtfelder statisch zu befüllen, kann eine andere Ansicht für die Neuanlage von Datensätzen eingestellt werden.

Daten (Felder) aus snapADDY werden in das Modul *Leads* übernommen. Die Zuweisungen für das Modul Leads sind hier weitestgehend bereits vorausgewählt, können aber bei Bedarf geändert werden.

Übersicht des Feldmappings für das Modul Kontakte:


SnapAddy
API URL
https://[redacted].brain-app.com/snappaddy/api/SnapAddy?token=d7[redacted]80
Auswahl des Zielmoduls
Zielmodul
Kontakte
In diesem Punkt legen Sie fest, in welchem Modul die Daten aus snapADDY erstellt werden sollen. Mit Auswahl des Wertes "-inaktiv-" wird die Schnittstelle deaktiviert.
Weitere Einstellungen
zuständig
admin
Welcher Benutzer oder welche Gruppe soll für einen Datensatz zuständig sein, der über snappADDY eingereicht wird.
Feldmapping
Legen Sie fest, welche Daten aus snapADDY Sie übernehmen möchten und in welchen CRM* Feldern diese gespeichert werden sollen. Beachten Sie, dass alle Pflichtfelder ausgewählt werden müssen.
- Felder
Zuweisung im Modul Kontakte
Zuweisung im Modul Organisationen
city
Rechnung: Ort
Rechnung: Ort
country
Rechnung: Land
Rechnung: Land
email
E-Mail
E-Mail
fax
Fax
Fax
firstName
Vorname
---
lastName
Nachname
---
mobile
Handy
---
organization
Organisation
Organisation
phone
Tel. direkt
Telefon
position
Funktion
---
xing
Xing URL
---
linkedin
Linkedin URL
---
state
Rechnung: Bundesland
Rechnung: Bundesland
street
Rechnung: Straße
Rechnung: Straße
title
Funktion:
---
website

Webseite
zip
Rechnung: PLZ
Rechnung: PLZ
vat

Ust. Nr.
created
Beschreibung
Beschreibung
createdBy
Beschreibung
Beschreibung
createdTimestamp

---
gender
Anrede
---
unknown
--ohne--
female
--ohne--
male
--ohne--
Zusätzliche Feldangaben
Modul Kontakte
--ohne--
Modul Organisationen
--ohne--
Um zusätzliche statische Werte bei der Erstellung mitgeben zu können, oder Pflichtfelder statisch zu befüllen, kann eine andere Ansicht für die Neuanlage von Datensätzen eingestellt werden.

Daten (Felder) aus snapADDY werden in die Module *Kontakte* und *Leads* übernommen. Die Zuweisungen sind hier weitestgehend bereits vorausgewählt, können aber bei Bedarf geändert werden.

Zusätzliche Feldangaben

Um zusätzliche statische Werte bei der Erstellung mitgeben zu können, oder Pflichtfelder statisch zu befüllen, kann eine benutzerdefinierte Ansicht des jeweiligen Moduls für die Neuanlage von Datensätzen eingestellt werden.

In benutzerdefinierten Ansichten können Felder mit Standardwerten belegt werden. Wird für die Datenübernahme aus snapADDY eine benutzerdefinierte Ansicht gewählt welche Standardwerte enthält, werden diese Werte entsprechend gespeichert.
Siehe hierzu auch Punkt „12. Standardwert eingeben“ im Abschnitt *Modulmanager - Modullayout*.

27.3 Nutzung

Mit dem kostenlosen snapADDY CardScanner kann jede gescannte Visitenkarte direkt auf dem Smartphone gespeichert werden. Egal ob Android- oder iOS-Gerät: Einmal Tippen genügt und schon findet sich der neue Kontakt digitalisiert im Telefonbuch wieder.

Mit einem kostenpflichtigen Upgrade auf den snapADDY CardScanner CRM verfügen Sie über eine direkte Verbindung in Ihr CRM-System.

Eingescannte Daten können so direkt in CRM+ in die Module *Leads* oder *Kontakte*/*Organisationen* übertragen werden.

Weiterführende Informationen zur Nutzung der snapADDY App selbst, sind auf der snapADDY Webseite verfügbar.

KAPITEL 28

Softphone Connector

28.1 Einführung Softphone Connector

Das Add-on „Softphone Connector“ bietet die Möglichkeit, alle Kundeninformationen an Ort und Stelle zu haben: Anrufe annehmen oder starten und sofort wichtige Kundeninformationen parat haben.
Das Add-On „Softphone Connector“ unterstützt CRM-Prozesse in allen Bereichen wie Marketing, Vertrieb, Service und Faktura. Die Kundenbetreuung wird effektiver und die Mitarbeiter sparen wertvolle Zeit.

Das Add-on „Softphone Connector“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

28.1.1 Vorteile

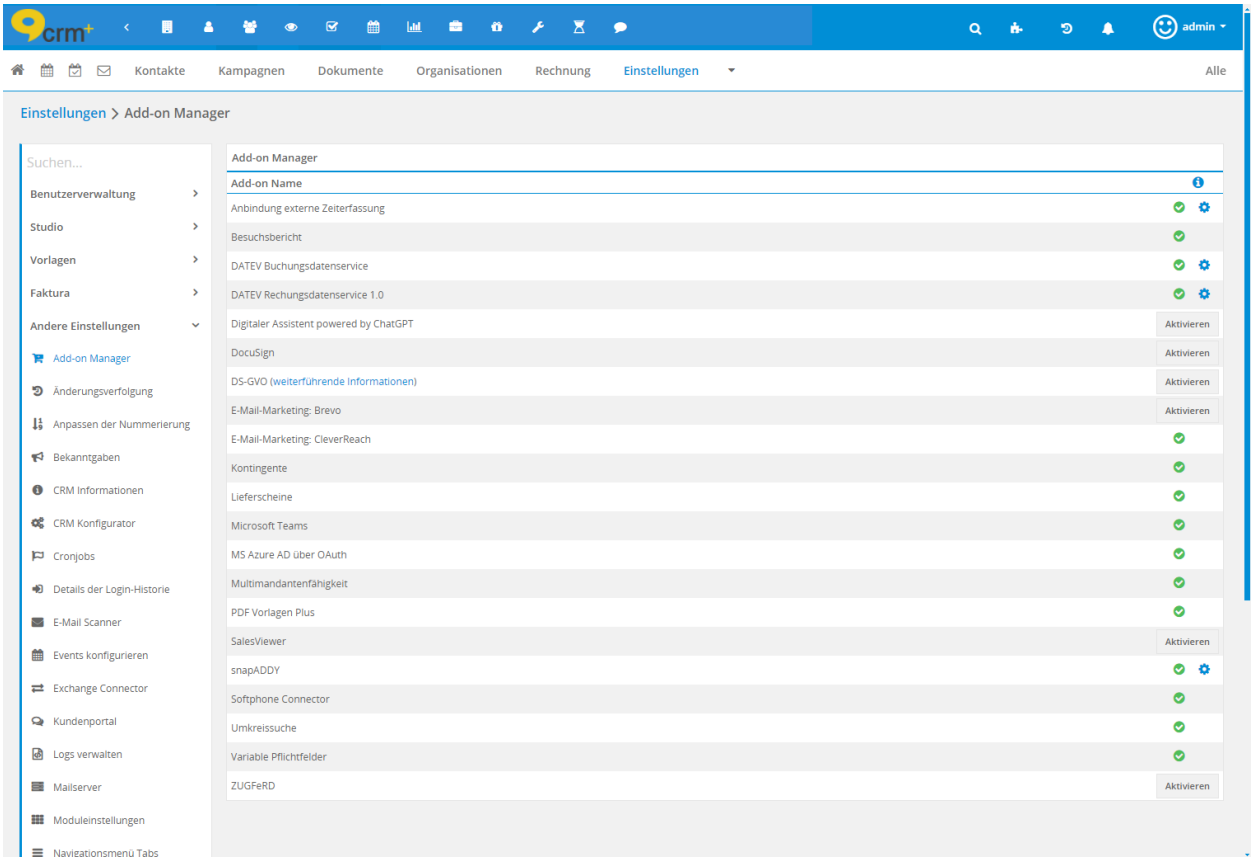
- Per Klick Kontakte, Organisationen, Leads, Partner oder Lieferanten anrufen (Outbound).
- Eingehende Anrufe werden als Popup mit entsprechenden Kontaktdaten angezeigt (Inbound).
- Anrufhistorie mit Anrufer, Anrufdauer und Anrufstatus (In- & Outbound).
- Kommentare können direkt zum Ansprechpartner gespeichert werden.
- Universell einsetzbar: für nahezu beliebige VoIP-Telefonanlagen

Bemerkung: Neben der nachfolgenden Beschreibung des Add-ons ist ebenfalls das Webinar Telefonie (Softphone Connector) auf unseren Hilfeseiten im Bereich Tutorials verfügbar.

28.2 Aktivierung und Voraussetzungen

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.

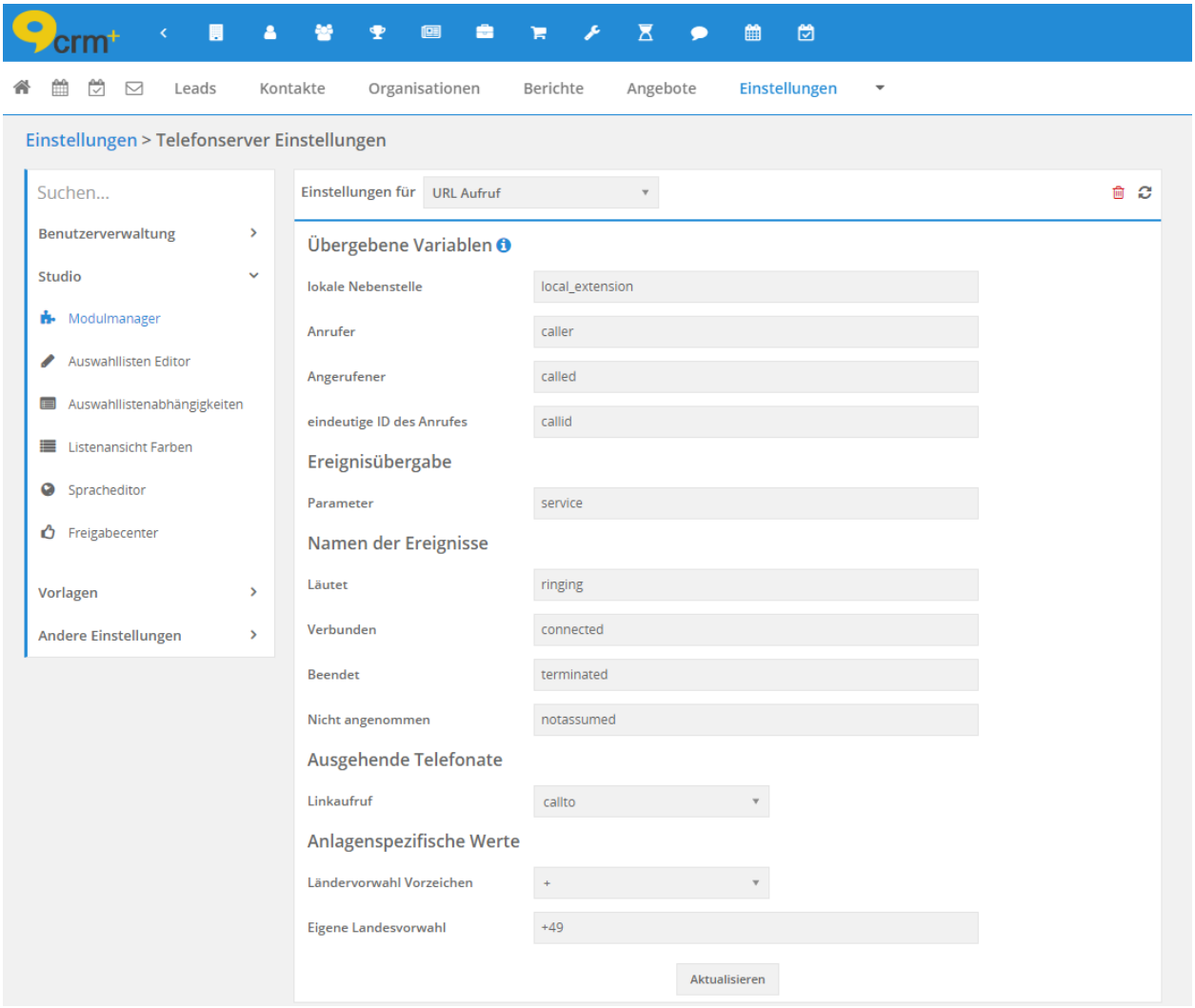


28.2.1 Voraussetzungen

Das von Ihnen verwendete Softclient-System (Softphone- oder Software-Telefon) muss in der Lage sein, eine *URL* aufrufen zu können.

28.2.2 Konfiguration

In „Globale Einstellungen - Modulmanager - PBX Manager“ werden die entsprechenden Einstellungen vorgenommen:



Grundsätzlich: Die Endpunkte und die zu erwartenden Parameter werden in den globalen Einstellungen im Modulmanager des Moduls „PBX Manager“ konfiguriert. Folgende Ereignisse können übergeben werden: läutet, verbunden, beendet und nicht angenommen

Als Parameter wird je Endpunkt folgendes erwartet:

- Die Nummer der lokalen Nebenstelle, die am Anruf beteiligt ist
- Die Nummer der angerufenen Person, mit der Vorwahl für bessere Lesbarkeit
- Die eindeutige ID des Anrufs

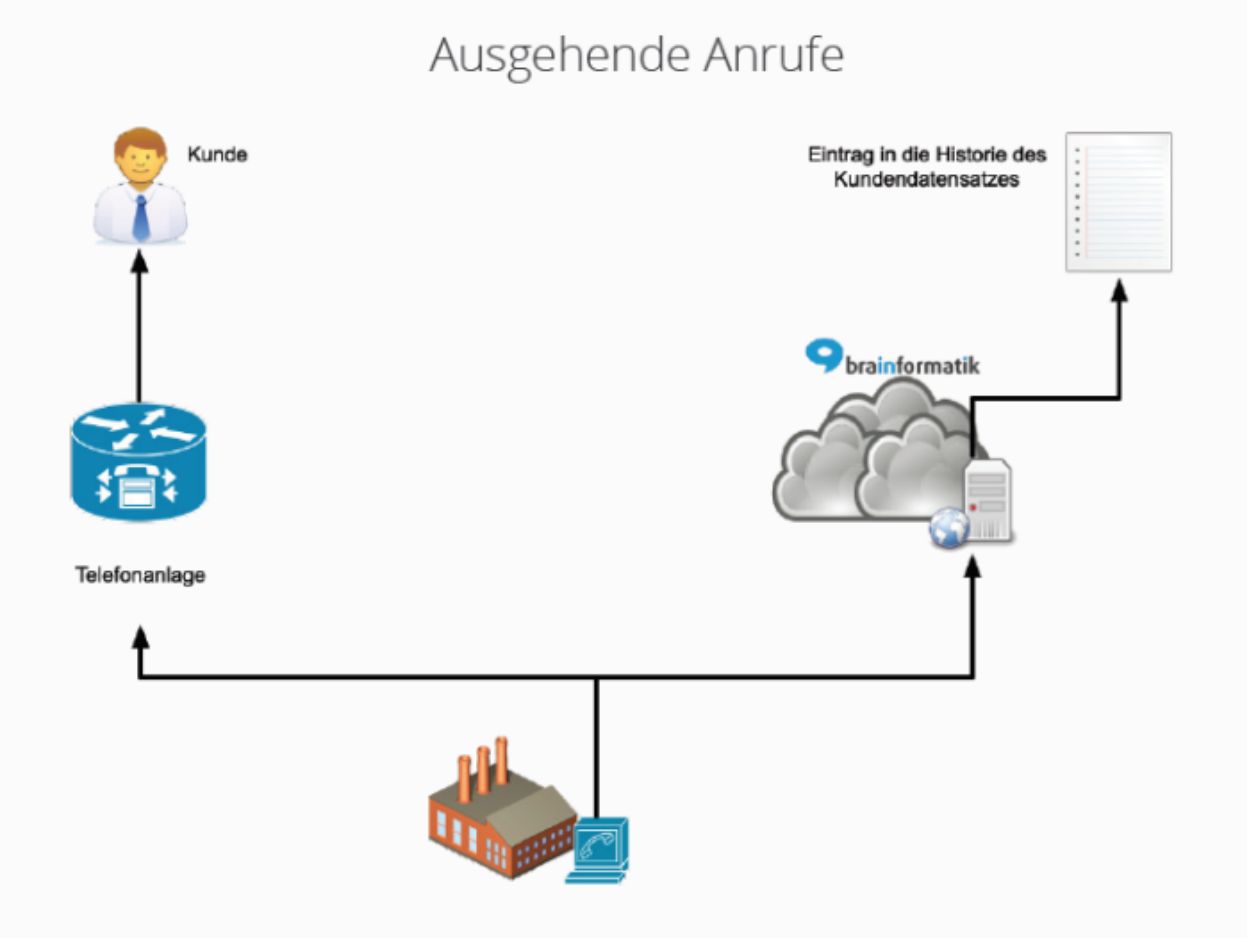
- Die lokale Nebenstelle zur eindeutigen Identifizierung wird in den Benutzereinstellungen von CRM+ gespeichert

28.2.3 Beschreibung

Die Integration erfolgt über Telefon-Softclient Aufrufe. Der Softphone-Client des Benutzers muss die Möglichkeit bieten, bei bestimmten Ereignissen Informationen an eine *URL* zu übergeben.

Ausgehende Anrufe

Der Benutzer kann per Klick auf die Telefonnummer im CRM+ System einen Anruf initialisieren. Der auf dem Desktop Rechner des Benutzers installierte Telefon-Softclient muss eine Funktion besetzten, welche über einen auf den Übergabewert des Browsers reagieren kann. Der Telefon-Softclient des Benutzers muss einen entsprechenden Status an das CRM+ System zurückmelden um einen Log Eintrag im System zu generieren. Wurde der Angerufene nicht erreichte, oder das Gespräch beendet, muss wieder ein Statusupdate an das CRM System gemeldet werden. Auch in diesem Fall dient die Information der Aktualisierung der Log Einträge um z.B. die Abrufdauer zu ermitteln.

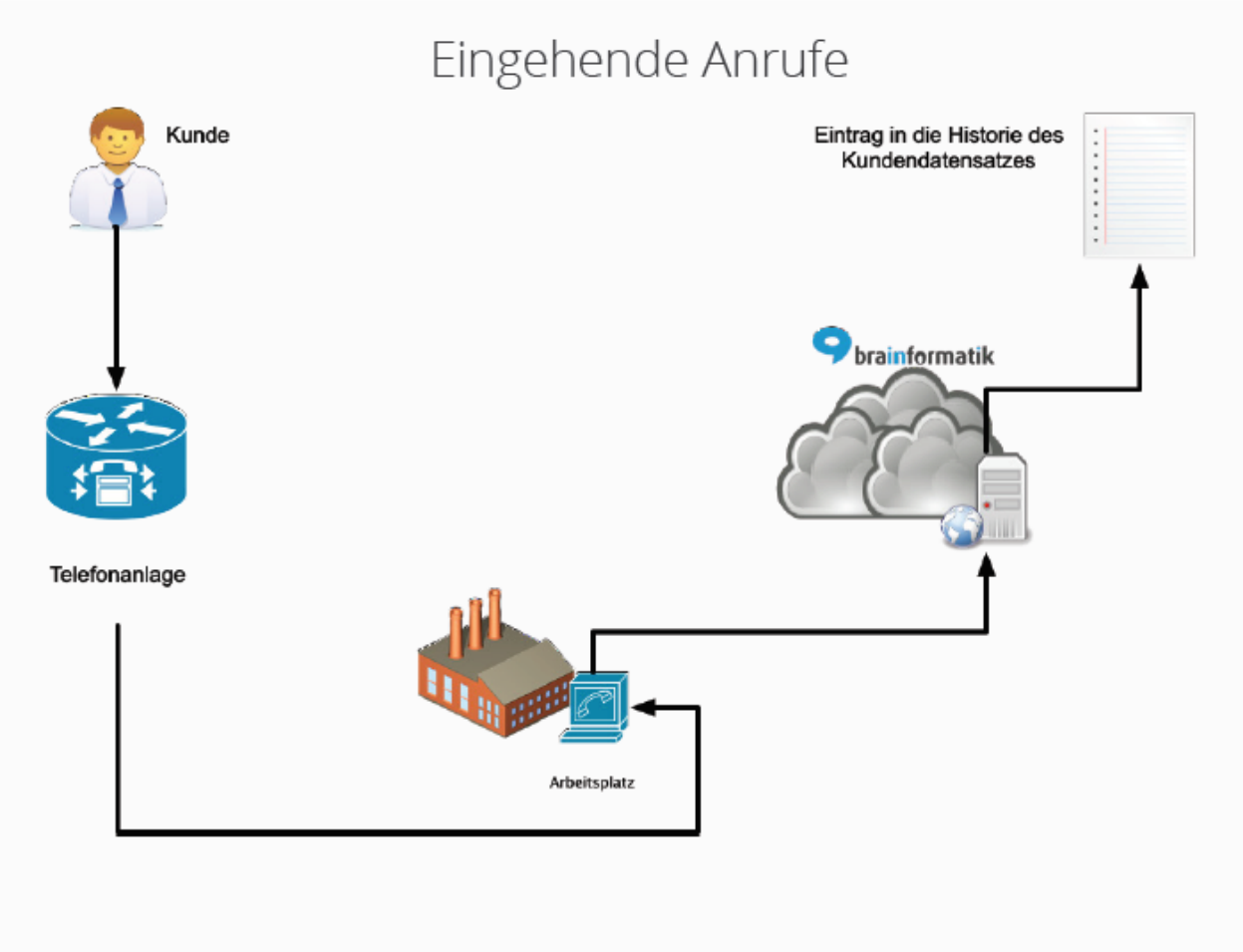


Eingehende Anrufe

Anrufer Erkennung: eingehende Anrufe müssen ein Popup im CRM+ auslösen, in welchem alle Datensätze mit der entsprechenden Nummer angezeigt werden.

Der Telefon-Softclient des Benutzers klingelt. Diese Information wird an das CRM+ System übertragen. In

einem neuen Browser Tab öffnet sich das CRM System und zeigt anhand der übergeben Rufnummer passende Leads, Kontakte, Organisationen und Partner an.
Auch in diesem Fall wird der Anruf protokolliert. Dies passiert auch dann, wenn der Benutzer das Gespräch nicht annimmt. Nach Beendigung des Gesprächs wird wieder ein Status an CRM+ gesendet. Mit diesen Daten wird das Protokoll des Anrufes aktualisiert.



Bemerkung: Es gelten folgende Einschränkungen für die Nutzung des Add-ons „Softphone Connector“:

- Nur bei Nutzung in der Desktopversion und keine mobile Nutzung möglich.
- Der Benutzer muss sowohl in CRM+ eingeloggt sein, als auch der Softclient muss aktiv sein.

28.2.4 Cronjob

Der *Cronjob* „PBX Clean Up“ löscht PBX Manager-Einträge, die durch das Addon „Softphone Connector“ initial erstellt, aber nie abgeschlossen (also mit Informationen gefüllt) wurden. Das passiert z.B., wenn sich der Benutzer aus dem CRM ausloggt, bevor ein Anruf abgeschlossen wird.

Da bei ausgehenden Anrufen bereits mit dem Klick auf die Telefonnummer ein Datensatz im Modul PBX Manager erstellt und erst zu einem späteren Zeitpunkt aktualisiert wird, kann es dazu kommen, dass Einträge vorhanden sind, die nicht weiter gepflegt wurden.

Um nicht im Laufe der Zeit immer mehr informationslose Einträge mit dem Status „Initial“ zu haben, wird der Cronjob „PBX Clean Up “ ausgeführt, welcher einmal pro Tag entsprechende Datensätze automatisch löscht, bzw. in den Papierkorb verschiebt.

Bemerkung: Wenn das Add-on „Softphone Connector“ aktiviert ist, muss auch der Cronjob „PBX Clean Up“ aktiv sein.

Der Cronjob „PBX Clean Up“ wird initial so ausgeliefert, dass er einmal täglich um 02:00 Uhr läuft. Die Einstellungen des Cronjobs können nicht verändert werden. Anstelle eines Benutzers, der den Datensatz gelöscht hat, wird der Name des Cronjobs eingetragen.

Bemerkung: Da der Status „initial“ nicht existiert, werden stattdessen alle PBX Manager Einträge gelöscht, die durch den „Softphone Connector“ erstellt wurden und keine Anrufdauer haben.

KAPITEL 29

Umkreissuche

29.1 Einführung Umkreissuche

Das Add-on “Umkreissuche” bietet die Möglichkeit, die in CRM+ hinterlegten Adressen innerhalb eines bestimmten Radius zu suchen und auf einer Karte anzuzeigen. Zusätzlich kann für diese Orte eine Routenberechnung inkl. Wegbeschreibung durchgeführt werden, um z.B. Kundenbesuche optimal vorbereiten zu können.

Das Add-on “Umkreissuche” gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

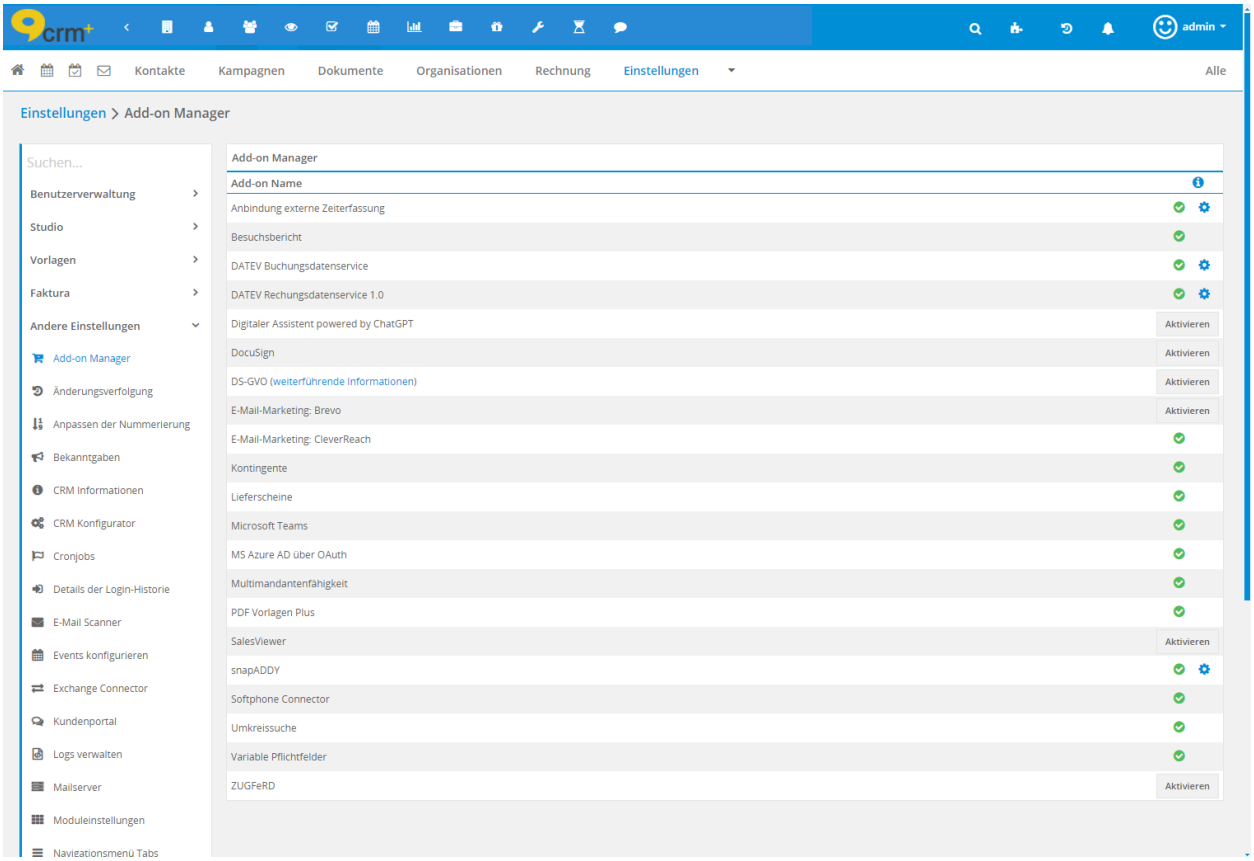
Bemerkung: Neben der nachfolgenden Beschreibung des Add-ons ist ebenfalls das Webinar Umkreissuche auf unseren Hilfeseiten im Bereich Tutorials verfügbar.

29.2 Aktivierung und Grundlagen

29.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



29.2.2 Grundlagen

Um das Add-on einsetzen zu können, werden Koordinaten in Form von Längen- und Breitengraden benötigt. Damit diese Daten im CRM erhoben werden können, müssen folgende Einstellungen hinterlegt werden:

- Globale Einstellungen *CRM Konfigurator*: Im Tab “Geodaten” müssen entsprechende Einstellungen vorhanden sein, damit die Ermittlung der Geodaten grundsätzlich möglich ist. Der Geodaten Server muss hier zwingend konfiguriert werden.
- Globale Einstellungen *Cronjobs*: Der Cronjob “Geodaten-Ermittlung” muss aktiv sein. Empfohlenes Intervall: nicht kleiner als täglich.

  Über diesen Cronjob wird die zyklische Erhebung der Längen- und Breitengrade durchgeführt.

Bemerkung: Bei CRM+ InHouse Installationen, welche u.U. nur ein *Intranet* besitzen, muss gewährleistet sein, dass CRM+ auch Zugriff auf das Internet hat, damit das Add-on „Umkreissuche“ genutzt werden kann.

Erst wenn diese Einstellungen vorgenommen und Daten (Koordinaten) ermittelt wurden, kann die Umkreissuche auf Basis dieser Koordinaten genutzt werden.

Es gelten folgende Definitionen:

- Die Umkreissuche bzw. der Radius basiert immer auf Kilometern.
- Eine Adresse gilt dann als Treffer, wenn die Entfernung zum Ziel kleiner oder gleich dem eingestellten Radius ist.

Die Rechnungs- und Lieferadresse werden dabei separat bewertet. Wenn mindestens eine Adresse innerhalb des Radius liegt, gilt der Datensatz als Treffer. Entsprechen beide Adressen der Radius Definition werden je nach Funktion und Definition auch beide Adressen angezeigt.

Bemerkung: Der Radius der Umkreissuche berücksichtigt Adressen, welche sich innerhalb der angegebenen Entfernung befinden. Die Entfernung entspricht dem kürzesten Abstand der Orte, also der Entfernung Luftlinie der Orte und nicht der kürzesten tatsächlichen Wegstrecke.

29.3 Verfügbarkeit Umkreissuche in Modulen

Die Umkreissuche ist in zwei Stufen aufgeteilt, zum einen mit direktem Datenbezug und zum anderen mit indirektem Datenbezug.
Als direkte Bezugsdaten gelten Module, die selbst Adressdaten beinhalten und dazu auch Koordinaten ermittelt wurden.
Datensätze mit indirektem Bezug sind in Modulen zu finden, die eine Referenz (Verknüpfung) auf mindestens ein Modul mit direkten Lokalisierungsdaten aufweisen (es muss eine sog. “1:n” Referenz vorliegen).
Dies bedeutet, die Relation zu einem Datensatz mit Längen- und Breitengraden muss in der Detailansicht zur Auswahl stehen. Nur in diesem Fall kann eine eindeutige Zuordnung eingetragen werden.

Module mit direkten Koordinaten:

- Leads
- Kontakte
- Organisationen
- Partner

Module mit indirekten Koordinaten:

- Module mit gültigen Referenzen zu Leads:
  - Timesheets (bezogen auf)
  - Aufgaben (Mehr Informationen)
  - Termine (Mehr Informationen)
- Module mit gültigen Referenzen zu Kontakte:
  - Potentiale (bezogen auf)
  - Angebote (Ansprechpartner)
  - Auftragsbestätigung (Ansprechpartner)
  - Rechnung (Kontaktname)
  - Gutschriften (Kontaktname)
  - Serviceverträge (bezogen auf)
  - Tickets (bezogen auf)
  - Einkaufsbestellung (Ansprechpartner)
  - Projekte (bezogen auf)

  - Timesheet (bezogen auf)
  - Erweiterte Verträge (Kontaktname)
  - Aufgaben (Mehr Informationen)
  - Termine (Mehr Informationen)
- Module mit gültigen Referenzen zu Organisationen:
  - Timesheets (bezogen auf)
  - Kontakte (Organisation)
  - Potentiale (bezogen auf)
  - Angebote (Organisation)
  - Auftragsbestätigung (Organisation)
  - Rechnung (Organisation)
  - Aktivposten (Organisation)
  - Gutschriften (Organisation)
  - Serviceverträge (bezogen auf)
  - Tickets (bezogen auf)
  - Projekte (bezogen auf)
  - Erweiterte Verträge (Organisation)
  - Aufgaben (Mehr Informationen)
  - Termine (Mehr Informationen)
- Module mit gültigen Referenzen zu Partner:
  - Timesheets (bezogen auf)
  - Leads (Partner)
  - Kontakte (Partner)
  - Organisationen (Partner)
  - Potentiale (Partner)
  - Angebote (Partner)
  - Auftragsbestätigung (Partner)
  - Rechnung (Partner)
  - Gutschriften (Partner)
  - Serviceverträge (Partner)
  - Tickets (Partner)
  - Projekte (Partner)
  - FAQ (Partner)
  - Erweiterte Verträge (Partner)
  - Aktivposten (Partner)
  - Aufgaben (Mehr Informationen)

- Termine (Mehr Informationen)

Warnung: Eine Besonderheit stellen die möglichen Mehrfachverknüpfungen zwischen Kontakte und Organisationen dar. Da ein Kontakt eine Hauptorganisation und beliebig viele Nebenzuordnungen haben kann, wird in diesem Fall nur die Referenz zur Hauptorganisation als mögliche Referenz mit Geodaten zur Verfügung stehen.

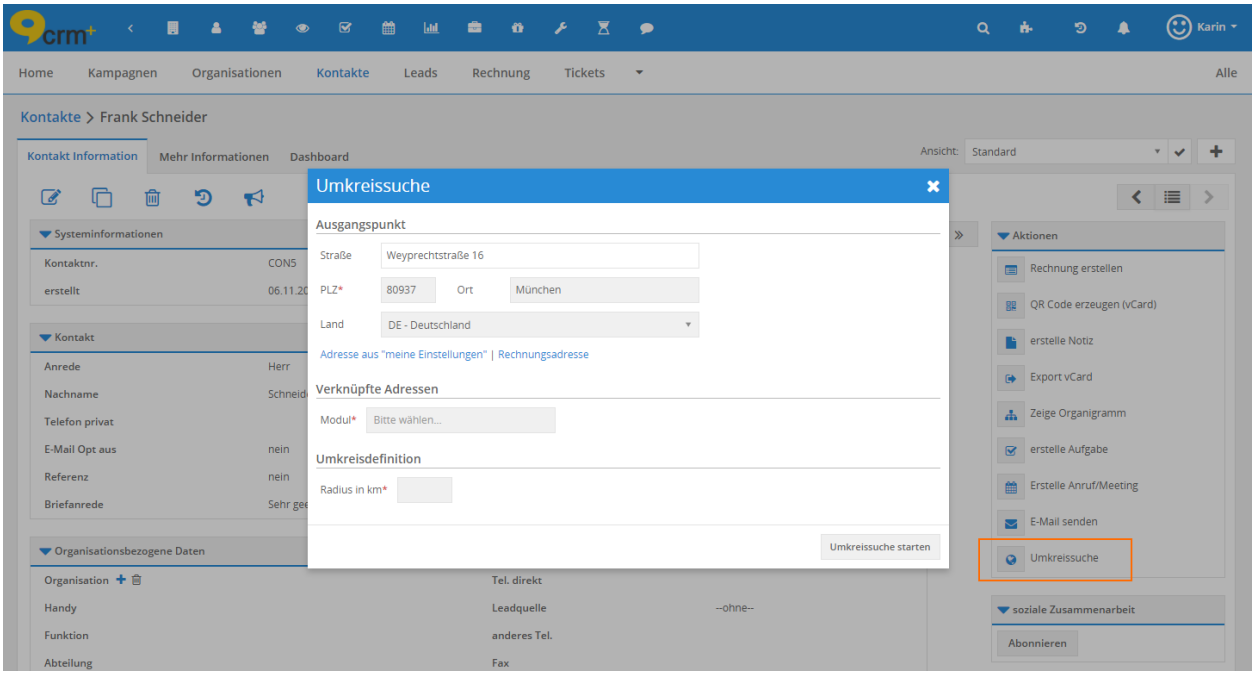
29.4 Umkreissuche in der Detailansicht

Warnung: Die Umkreissuche in der Detailansicht beschränkt sich auf Module mit direktem Datenbezug, also eigene Koordinaten. Dies sind die Module Leads, Kontakte, Organisationen und Partner.

Sobald das Add-on “Umkreissuche” aktiviert wurde, steht in der Detailansicht im Block *Aktionen* die Aktion “Umkreissuche” zur Verfügung.

Bemerkung: Die Aktion „Umkreissuche“ kann im Modulmanager - *Layout Editor* im Bereich *Aktionen* nicht weiter konfiguriert werden. Die Aktion „Umkreissuche“ kann an dieser Stelle nur aktiviert/deaktiviert werden.

Durch Anklicken der Aktion “Umkreissuche” öffnet sich das Popup “Umkreissuche”:



Das Popup ist in drei Bereiche unterteilt: Ausgangspunkt, Verknüpfte Adressen und Umkreisdefinition.

Ausgangspunkt

Der Ausgangspunkt ist bereits mit der Rechnungsadresse des auslösenden Datensatzes vorbelegt, sofern eine Rechnungsadresse hinterlegt ist.

Darüber hinaus sind bis zu drei Aktionenlinks verfügbar:

- Adresse aus „meine Einstellungen“: Aktionenlink ist verfügbar, wenn der Benutzer in *Meine Einstellungen* eine Adresse hinterlegt hat.
- Rechnungsadresse: Aktionenlink ist verfügbar, sofern im auslösenden Datensatz eine Rechnungsadresse hinterlegt ist.
- Lieferadresse: Aktionenlink ist verfügbar, sofern im auslösenden Datensatz eine Lieferadresse hinterlegt ist.

Wird einer dieser Aktionenlinks angeklickt, wird die jeweilige Adresse autom. in die Felder des Ausgangspunkts geladen.

Der Ausgangspunkt kann aber auch manuell durch die Eingabe einer Adresse festgelegt werden.

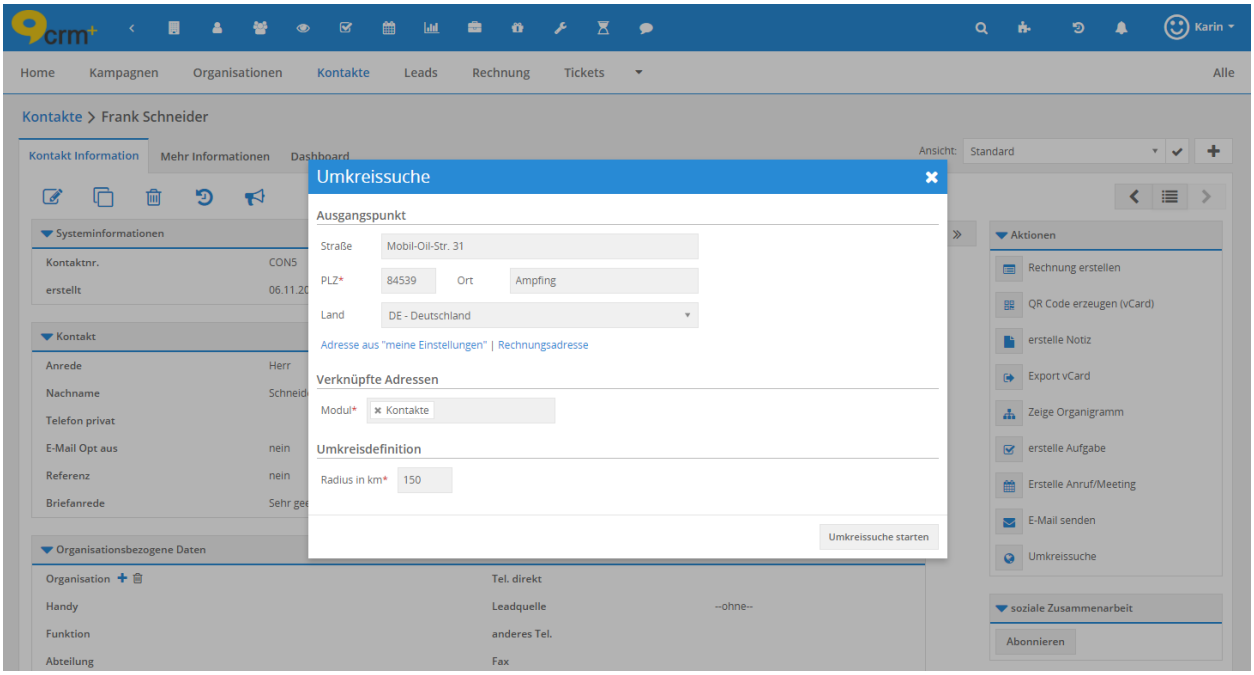
Verknüpfte Adressen

In Feld Modul (Typ *Auswahlliste*) kann definiert werden, welche verknüpften Adressen aus welchen Modulen bei der Umkreissuche berücksichtigt werden sollen.

Es können hier bis zu vier Module ausgewählt werden (Leads, Kontakte, Organisationen und Partner), wobei hier mind. ein Modul gewählt werden muss.

Umkreisdefinition

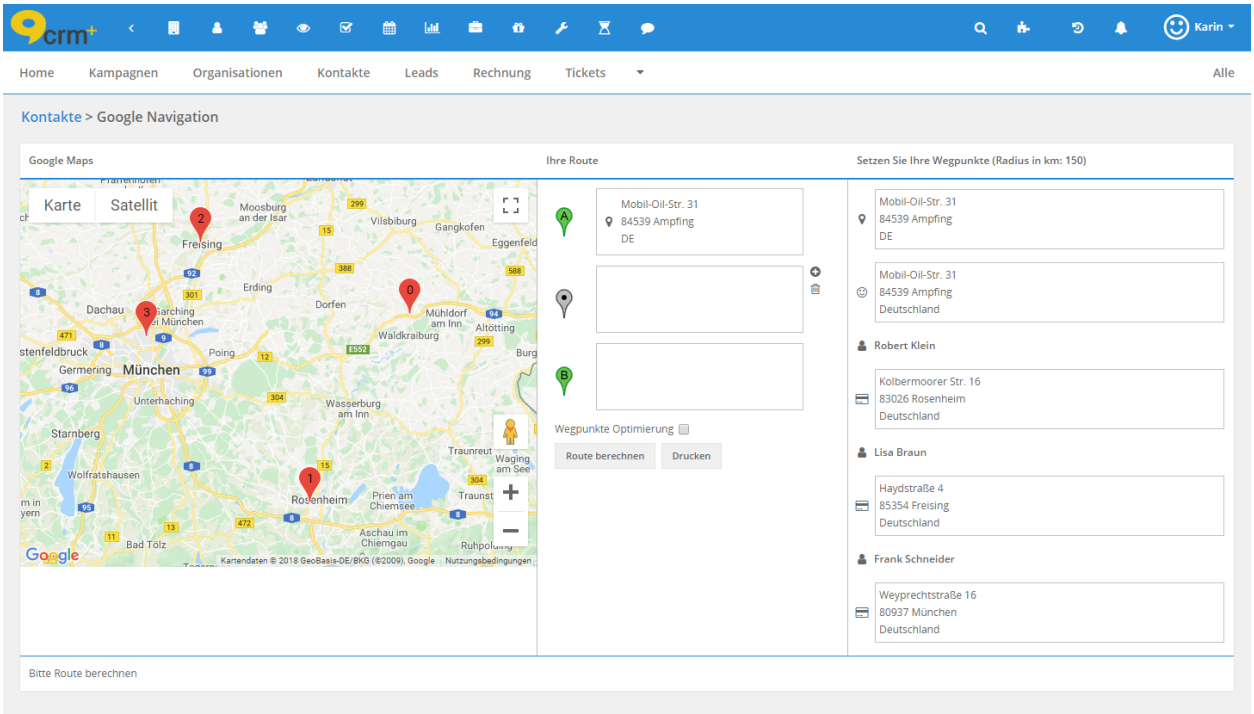
Im Feld “Radius in km” wird die max. Entfernung (Luftlinie) zu den relevanten Adressen eingetragen.



Routenplanung - Google Navigation

Mit einem Klick auf den Button “Umkreissuche starten” wird die Abfrage abgesendet und der Benutzer wird in die Anzeige der Routenplanung (Google Navigation) weitergeleitet.

Hier werden dem Benutzer nicht nur alle gefundenen Datensätze mit den jeweiligen Adressen aufgelistet, sondern direkt auch als Markierungen in der Karte angezeigt:



Die angezeigte Übersicht “Google Navigation” ist in drei Bereiche unterteilt:

- Google Maps
- Ihre Route
- Setzen Sie Ihre Wegpunkte

Google Maps

Alle verfügbaren Adressen (Wegpunkte) werden als Markierungen in der Karte angezeigt.
Mittels der in der Karte befindlichen Buttons “Karte” und “Satellit” kann zwischen den Ansichten einer normalen Straßenkarte und einer Satellitenansicht gewechselt werden.
In der rechten oberen Ecke befindet sich das Icon “Quadrat”, mittels welchem die Vollbildansicht der Karte ein-/ausgeschaltet werden kann.
Mit den Icons “Plus” und “Minus” in der rechten unteren Ecke kann die Karte vergrößert bzw. verkleinert werden.

Ihre Route

Im Bereich “Ihre Route” werden drei Wegpunktboxen angezeigt, wobei im ersten Bereich die Adresse des Ausgangspunkts bereits eingetragen ist.
In die zweite und dritte Wegpunktebox können mittels *Drag And Drop* weitere Adressen aus dem Bereich “Setzen Sie Ihre Wegpunkte” in eine Wegpunktebox gezogen werden.
Werden zusätzlich Wegpunkteboxen benötigt, können diese mittels des Icons “Plus” (befindet sich rechts oben neben der zweiten Wegpunktebox) hinzugefügt werden.
Sollen Wegpunkteboxen entfernt werden, ist dies mittels des Icons “Papierkorb” möglich.

Die Checkbox “Wegpunkte Optimierung” ist eine Google Maps Funktionalität, welche bei der Berechnung der Route nicht die eingegebene Reihenfolge der Adressen berücksichtigt, sondern die Route hinsichtlich der kürzesten Wegstrecke optimiert.

Mit dem Button “Route berechnen” wird die Routenberechnung gestartet.

Mittels des Buttons “Drucken” wird der Druckdialaog des verwendeten Rechners geöffnet und es wird eine Druckvorschau angezeigt.
Gedruckt werden die Bereiche “Google Maps”, “Ihre Route” sowie der Bereich der “Routenbeschreibung”.

Setzen Sie Ihre Wegpunkte

In diesem Bereich werden alle Adressen (Liefer- und/oder Rechnungsadressen) der ausgewählten Datensätze angezeigt, welche innerhalb des eingegeben Radius liegen.

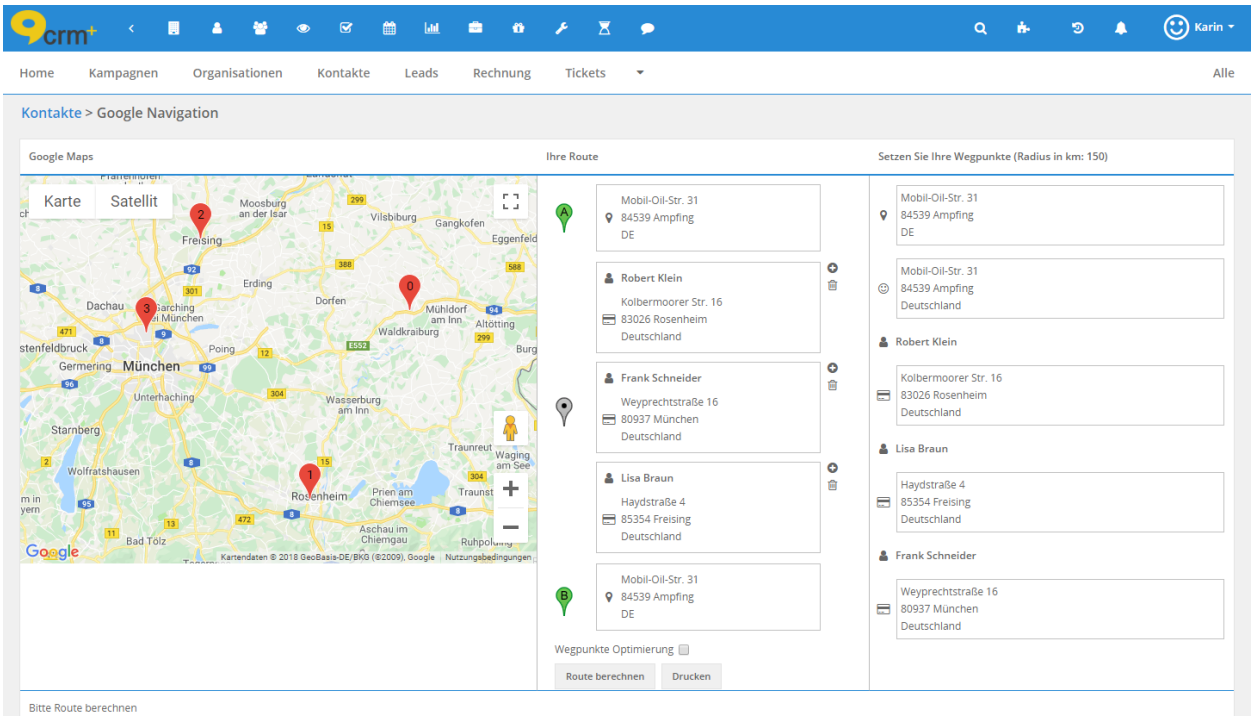
Zur besseren Übersichtlichkeit wird immer das spezifische Modulicon vor dem Namen des Datensatzes angezeigt, aus dem der Datensatz stammt.

Der angezeigte Namen des Datensatz ist modulabhängig und enthält folgende Informationen:

- Hauptmodul Leads: Vorname und Nachname
- Hauptmodul Kontakte: Vorname und Nachname
- Hauptmodul Organisationen: Organisationsname
- Hauptmodul Partner: Partnername

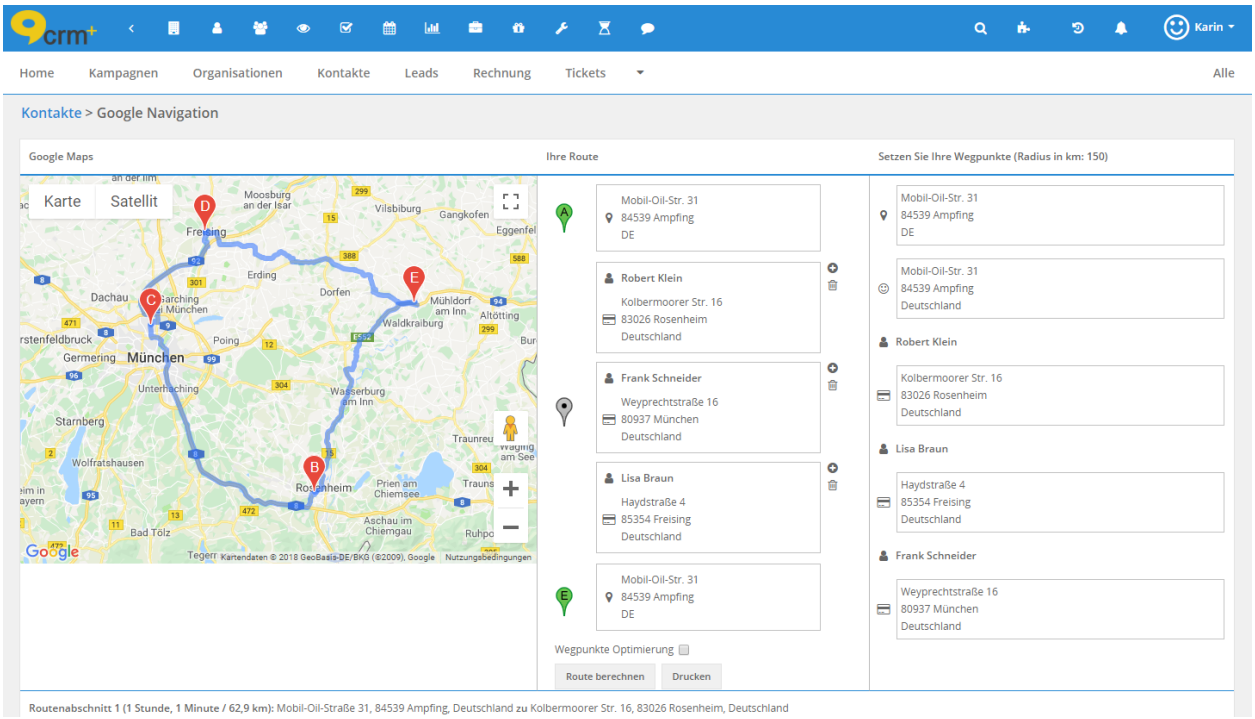
Vor der Adresse selbst wird jeweils das Symbol für die Rechnungs- oder Lieferanschrift angezeigt.
Da sowohl die Rechnungs- wie auch die Lieferadresse eigene Koordinaten besitzt, wird - falls beide Adressen vorhanden sind - jede Adresse separat überprüft, ob sie in den definierten Radius fällt. Nur wenn mindestens eine der Adressen innerhalb des definierten Radius liegt, wird der Datensatz in der Liste angezeigt.

Alle Adressen, die im Bereich “Setzen Sie Ihre Wegpunkte” aufgelistet sind, werden zu diesem Zeitpunkt bereits als Wegpunkte in der Karte angezeigt. Sobald eine Routenplanung durchgeführt wurde, werden nur noch die gewählten Wegpunkte angezeigt.

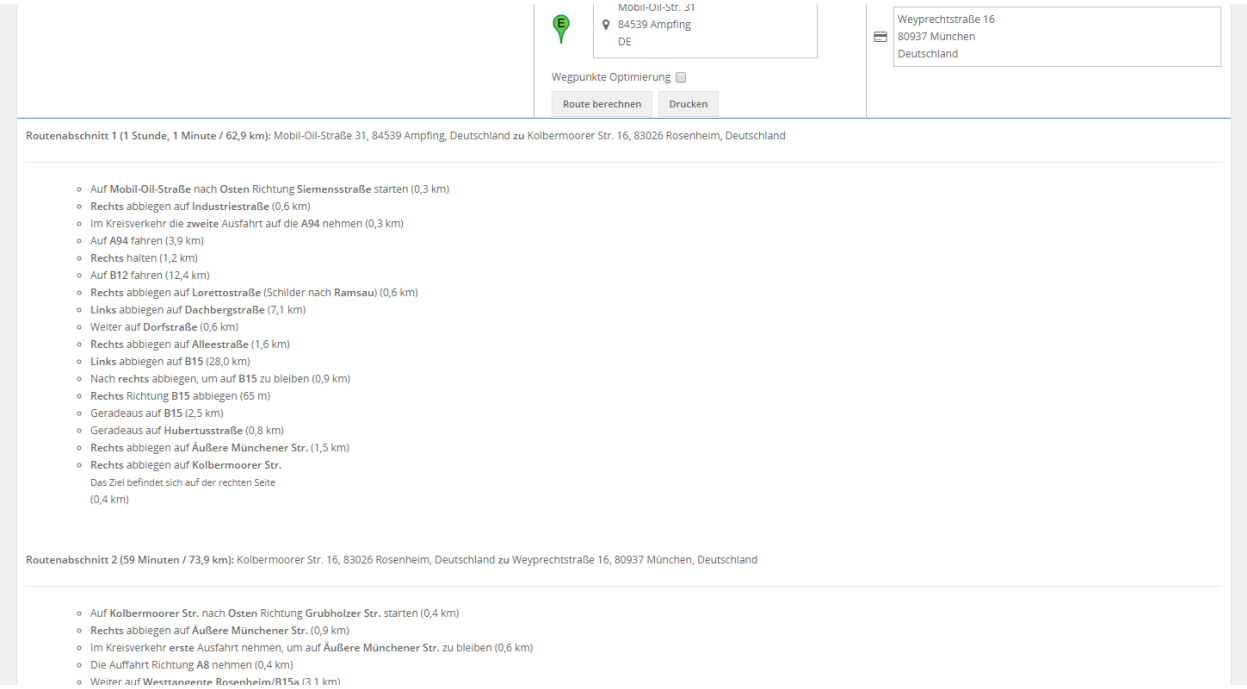


Nachdem die Route festgelegt wurde, wird die Routenberechnung mittels des Buttons “Route berechnen” gestartet.

Nach durchgeführter Routenberechnung werden sowohl die gewählten Wegpunkte, als auch die Route selbst in der Karte dargestellt:

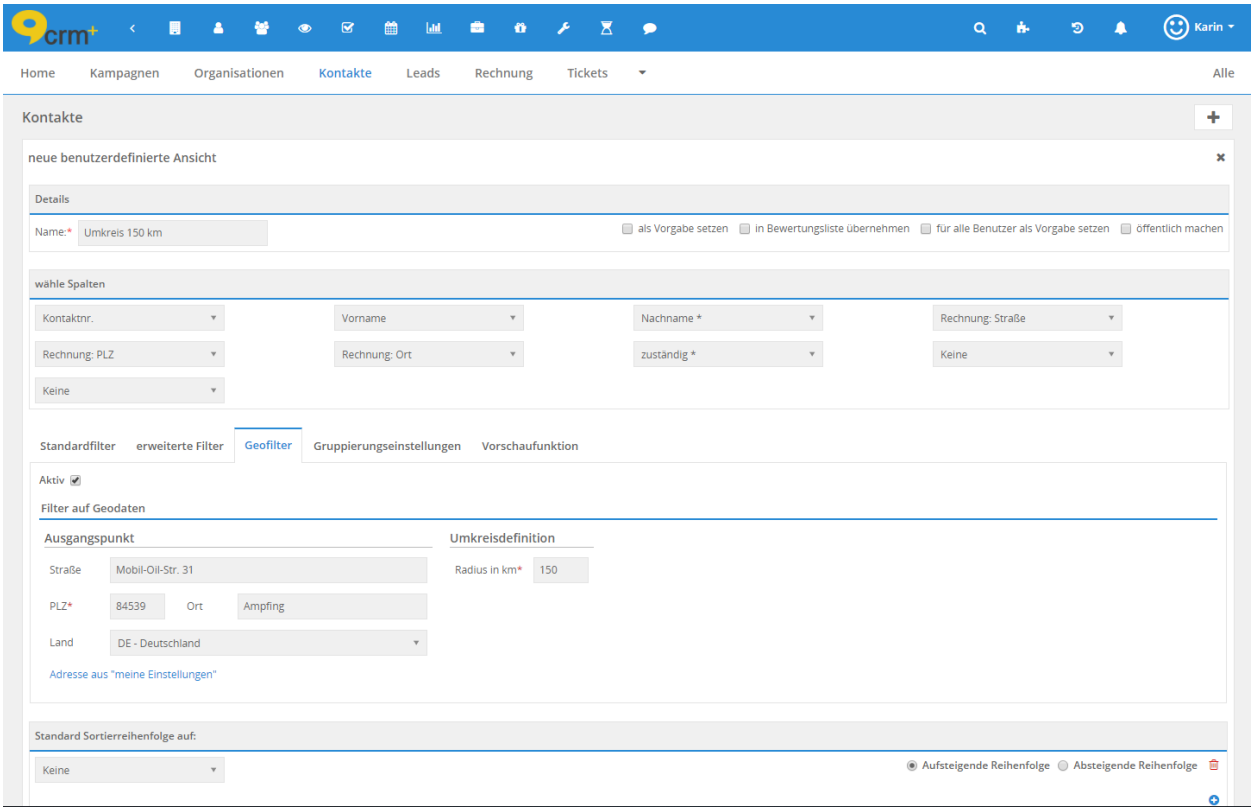


Im unteren Bereich wird eine detaillierte Wegbeschreibung, aufgeteilt in die einzelnen Routenabschnitte, angezeigt:



29.5 Umkreissuche in der Listenansicht

Durch die Aktivierung des Add-ons “Umkreissuche” wird den benutzerdefinierten Listenansichten, zu den vorhandenen Filtern “Standardfilter” und “erweiterte Filter”, der “Geofilter” hinzugefügt:



Diese zusätzliche Filtermöglichkeit steht in allen *Modulen mit direkten Koordinaten*, als auch in allen *Modulen mit indirekten Koordinaten* zur Verfügung.

Detaillierte Auflistung der Module siehe Abschnitt *Verfügbarkeit Umkreissuche in Modulen*.

Im Tab Geofilter befindet sich links oben die Checkbox “Aktiv”. Wird diese angehakt, wird der konfigurierte Filter der Geodaten in der Ergebnisliste angewendet.

Im Bereich “Filter auf Geodaten” sind bis zu drei Abschnitte verfügbar:

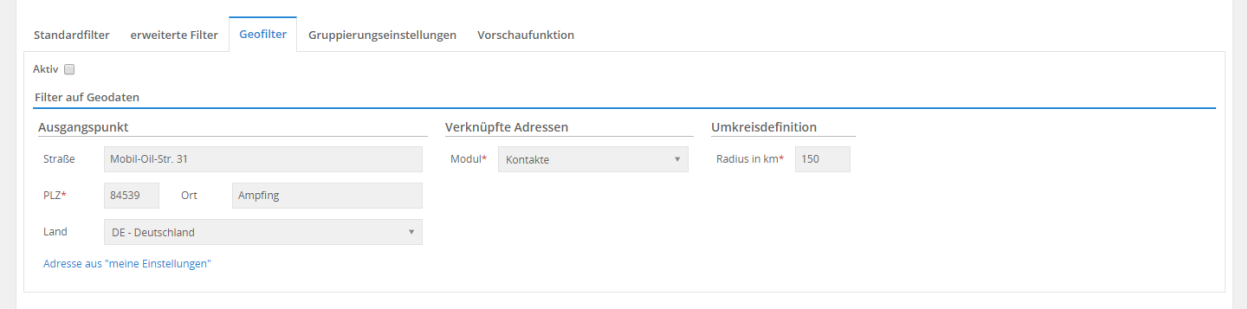
- Ausgangspunkt
- Verknüpfte Adressen
- Umkreisdefiniton

Ausgangspunkt

Im Abschnitt “Ausgangspunkt” kann entweder eine Adresse manuell eingetragen werden, oder es kann per Klick auf den Aktionenlink “Adresse aus meine Einstellungen” die in *Meine Einstellungen* hinterlegte Adresse übernommen werden.

Verknüpfte Adressen

Dieser Abschnitt steht nur *Modulen mit indirekten Koordinaten* zur Verfügung:

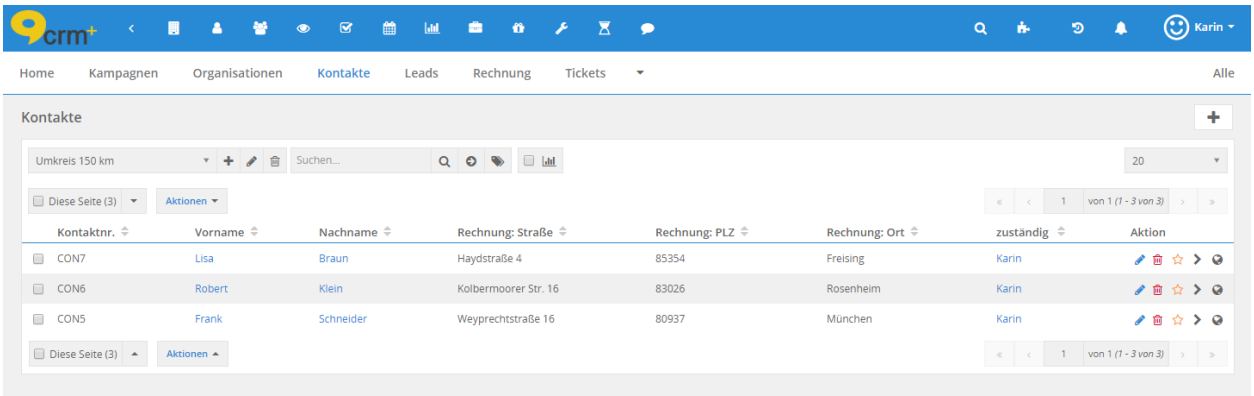


Mittels der *Auswahlliste* “Modul” muss festgelegt werden, aus welchem Modul die Adresse übernommen werden soll.

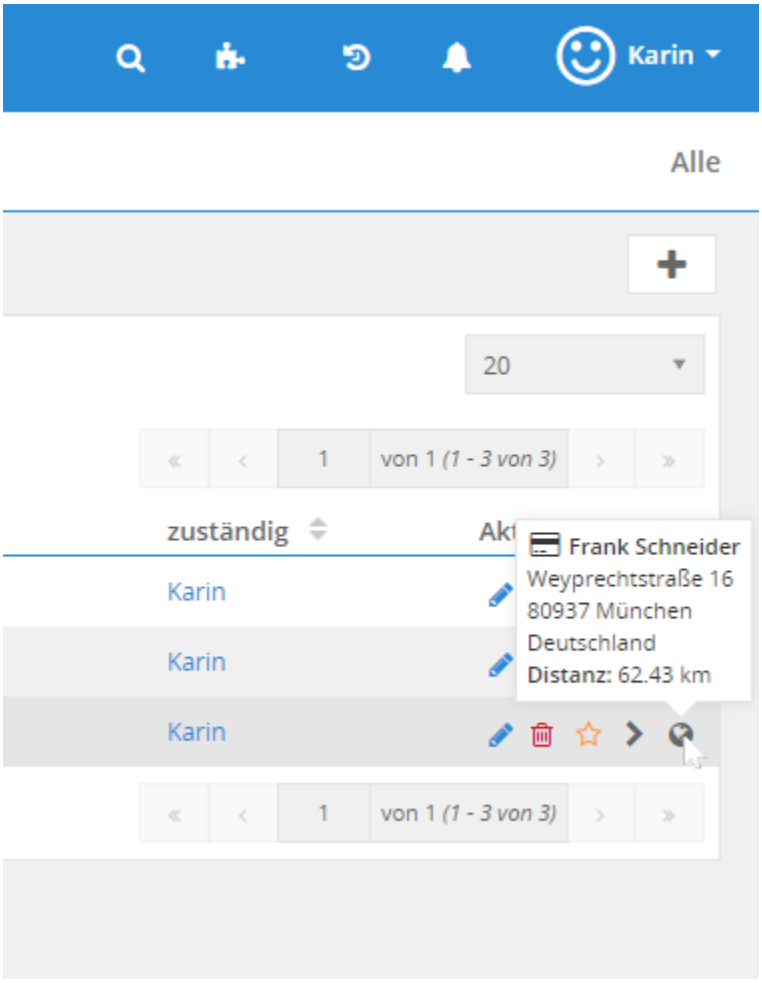
Umkreisdefiniton

Im Feld “Radius in km” wird die max. Entfernung (Luftlinie) zu den relevanten Adressen eingetragen.

Wird bei der Erstellung/Bearbeitung einer benutzerdefinierten Listenansicht im Tab “Geofilter” die Checkbox “Aktiv” angehakt, wird der konfigurierte Filter der Geodaten in der Ergebnisliste angewendet:



In der Listenansicht wird in der Spalte “Aktionen” ein neues Icon “Globus” angezeigt. Bei *Mouseover* wird sowohl die verwendete Adresse, als auch das Modul (mittels eines Icons) angezeigt, aus welchem die Adresse stammt:



Bemerkung: Die in CRM+ standardmäßig vorhandene Aktion „Erstelle Google Maps Routenplan“ ist natürlich weiterhin verfügbar. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Routenplanung - Google Navigation* im Handbuch „Umkreissuche“, bzw. Listenansicht - Aktionen - Erstelle Google Maps Routenplan im „allgemeinen CRM+ Handbuch“.

Bemerkung:

Wird die Aktion “Erstelle Google Maps Routenplan” in einer benutzerdefinierten Listenansicht mit aktiviertem Geofilter genutzt, wird in diesem Fall nicht zwischen Modulen mit direkten und indirekten Koordinaten unterschieden.

Da sowohl die Rechnungs- als auch die Lieferadresse eigene Koordinaten besitzen, wird in diesem speziellen Fall jede Adresse separat geprüft, ob diese innerhalb des angegebenen Radius liegt.

Es kann somit vorkommen, dass ein Datensatz mit nur einer Adresse in der Routenplanung angezeigt wird. Damit der Datensatz mit Rechnungs- und Lieferadresse angezeigt wird, müssen auch beide Adressen dem hinterlegtem Radius entsprechen.

KAPITEL 30

Variable Pflichtfelder

30.1 Allgemein

Das Add-on „Variable Pflichtfelder“ bietet die Möglichkeit, ausgewählte Felder in Abhängigkeit eines Auswahllistenwertes als Pflichtfeld zu definieren.

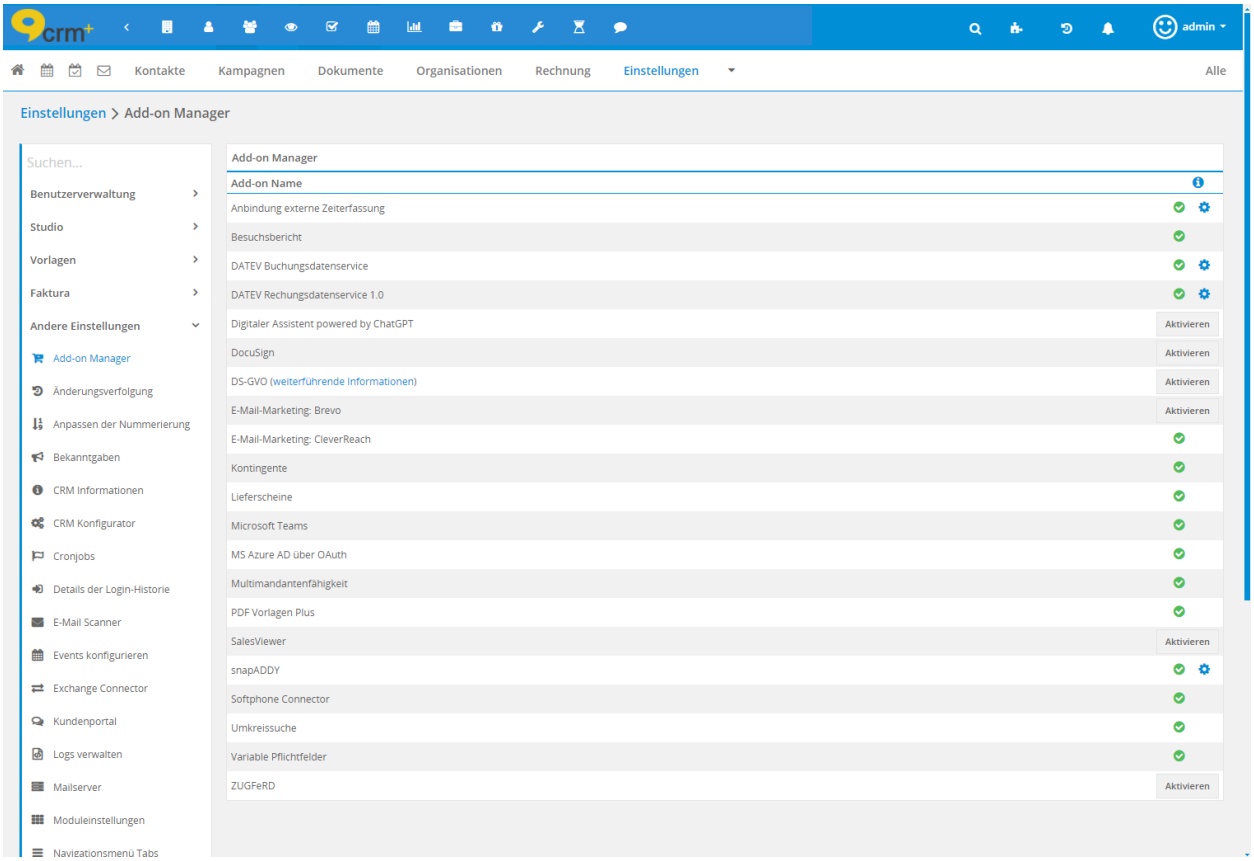
Das Add-on „Variable Pflichtfelder“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch seperat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

30.2 Aktivierung

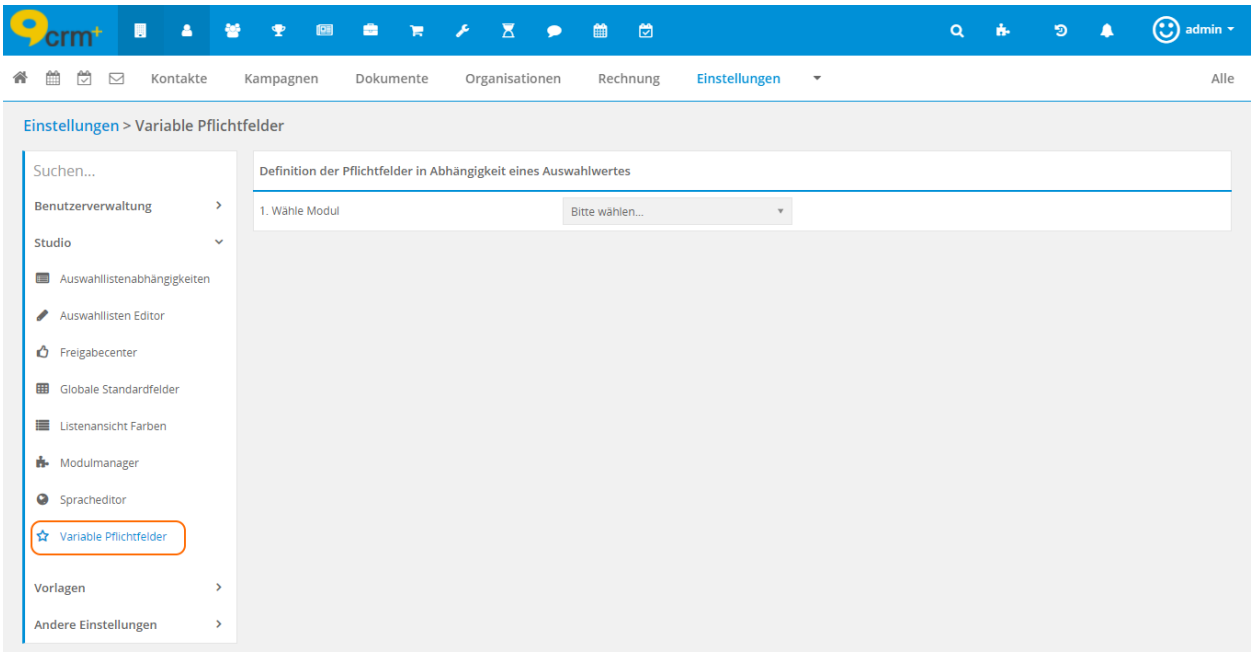
Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



30.3 Konfiguration

Nach der Aktivierung des Add-ons ist in den Globalen Einstellungen im Bereich „Studio“ der Einstellungspunkt „Variable Pflichtfelder“ verfügbar:



Der Vorgang, variable Pflichtfelder zu definieren, ist in drei Schritte aufgeteilt:

1. Wähle Modul

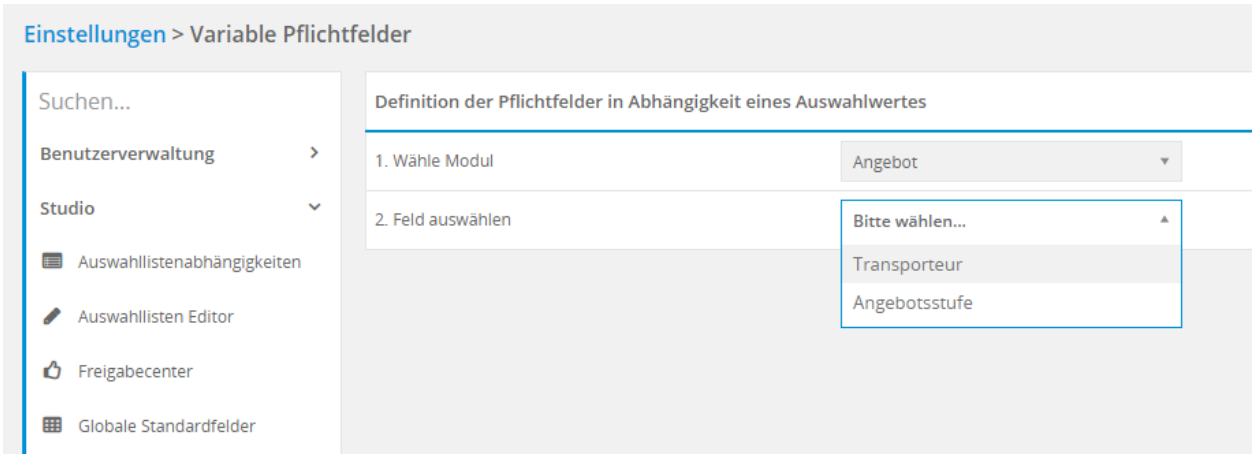
Im ersten Schritt wird ein Modul ausgewählt, für das variable Pflichtfelder definiert werden sollen.

2. Feld auswählen

Nach der Auswahl des Moduls, wird eine Auswahlliste eingeblendet, in welcher Felder vom Typ Auswahlliste und Multi-Auswahlliste zur Verfügung stehen. Hier wird festgelegt, für welche Auswahlliste/Multi-Auswahlliste variable Pflichtfelder definiert werden sollen.

Beispiel

Als Modul wurde „Angebot“ gewählt. Es stehen nun die Felder (Typ Auswahlliste) „Transporteur“ und „Angebotsstufe“ zur Auswahl.

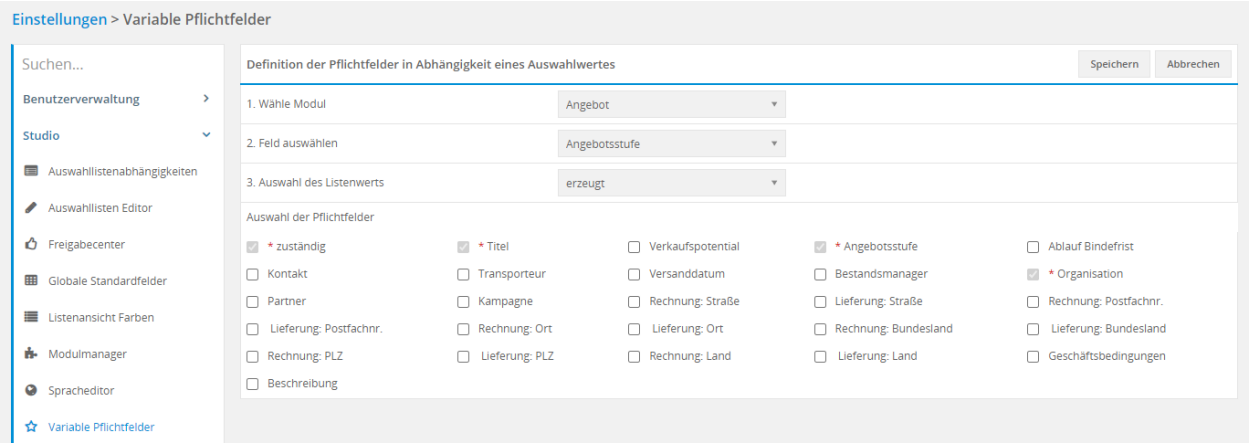


---

3. Auswahl des Listenwerts

Nach der Auswahl des Feldes, wird sowohl eine weitere Auswahlliste zur Auswahl des Auswahllistenwertes,

als auch eine Übersicht aller Felder welche als Pflichtfelder definiert werden sollen, eingeblendet:



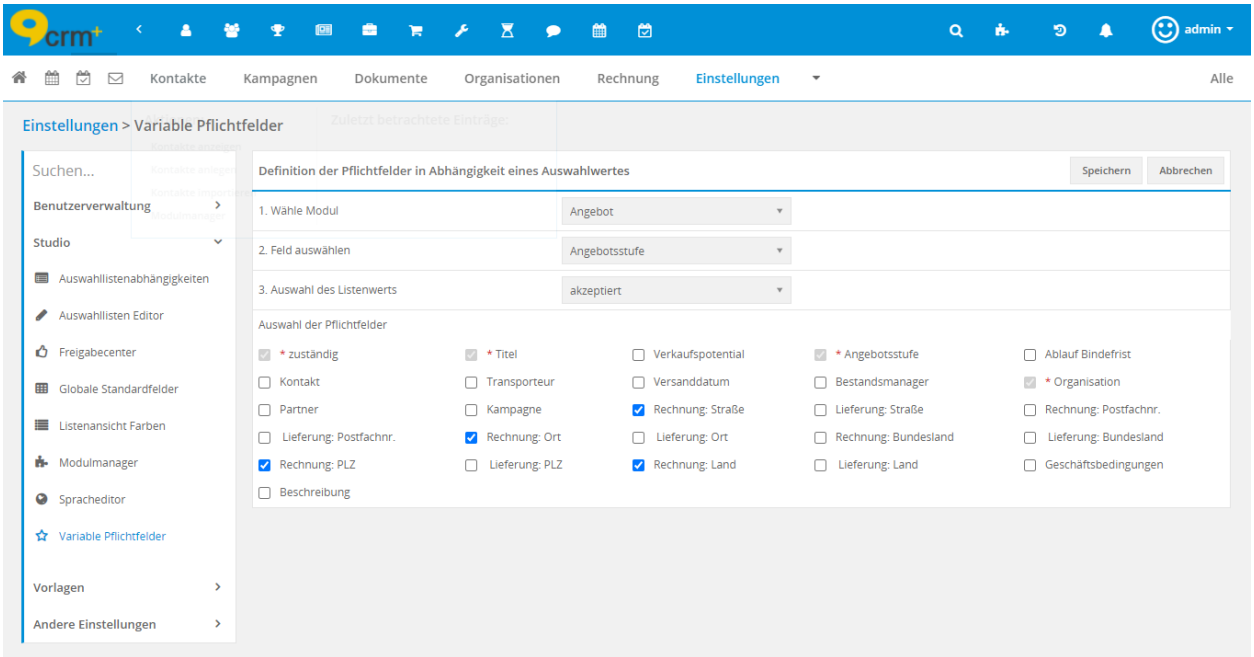
Bemerkung: Felder welche bereits im Modulmanager – Layout Editor als Pflichtfeld definiert wurden, werden zwar aufgelistet, können aber an dieser Stelle nicht bearbeitet werden.

Um nun Felder als Pflichtfelder zu definieren, muss die Checkbox des entsprechenden Feldes angehakt und die Änderung mittels des Buttons „Speichern“ gespeichert werden. Es können hier beliebig viele Felder ausgewählt werden.

Es können alle Feldtypen als Pflichtfeld definiert werden, auch Referenzfelder (Felder in welchen Datensätze andere Module gewählt werden können) stehen zur Verfügung.

Beispiel

Für das Modul Angebote sollen Felder Rechnungsadresse als Pflichtfeld deklariert sein, sobald der Auswahllistenwert „akzeptiert“ der Auswahlliste „Angebotsstufe“ gewählt wurde.



Wird nun ein Angebot erstellt/bearbeitet und der Auswahllistenwert „akzeptiert“ausgewählt, werden die vier

markierten Felder als Pflichtfelder deklariert. Der Datensatz kann nur gespeichert werden, wenn – neben den allgemeinen Pflichtfeldern – auch in den Feldern „Rechnung: Straße“, „Rechnung: Ort“, „Rechnung: PLZ“ und „Rechnung: Land“ Werte eingetragen wurden.

Definition

Die Pflichtfelder eines Datensatzes setzen sich aus den im Layout Editor fest definierten und den je Auswahlliste und Status variablen Feldern zusammen.

Warnung: Felder, auf denen eine entsprechende Funktion der variablen Pflichtfelder liegt, können nicht mehr über die Quick Edit und Massenbearbeitungsfunktion bearbeitet werden.

Warnung: Wird ein Auswahllistenwert im Auswahllisten Editor gelöscht, werden auch alle Pflichtfeldkonfigurationen entfernt!

Warnung: CSV Importe und CSV Updates – welche Felder bzw. Auswahllistenwerte enthalten für die variable Pflichtfelder definiert wurden – werden ohne entsprechende Prüfung ausgeführt!

KAPITEL 31

Zapier

31.1 Einführung Zapier

Zapier, entwickelt von Zapier Inc., ermöglicht es Nutzern, verschiedene Webanwendungen zu integrieren und Arbeitsabläufe zu automatisieren.

Zapier ist ein benutzerfreundlicher Webdienst, mit dem Sie Aktionen zwischen verschiedenen, täglich verwendeten Web-Apps automatisieren können. Das Erstellen von Zaps zwischen Ihren Apps spart Zeit und automatisiert viele der manuellen Aufgaben, die Sie täglich erledigen.

Zapier fungiert als Übersetzer zwischen Web-APIs, um Produktivität durch Automatisierung zu steigern.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

31.2 Aktivierung und Voraussetzungen

31.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Zapier ist kein klassisches Add-on in CRM+ und muss deshalb auch nicht separat erworben bzw. aktiviert werden.

Die Zapier Anbindung an CRM+ erfolgt mittels der CRM+ REST API, welche in allen CRM+ Systemen nutzbar ist.

31.2.2 Voraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung ist ein aktiver Account bei Zapier.

Die Anbindung von Zapier an CRM+ erfolgt mittels der CRM+ REST API. Die Dokumentation der CRM+ REST API ist aufrufbar unter:

- Cloud Variante: https://meine-domain.brain-app.com/api/docs
- InHouse Variante: https://meine-domain.xy/api/docs

31.3 Nutzung in CRM+

In Zapier werden Automatisierungsvorgänge als „Zaps“ bezeichnet. Informationen zur Erstellung von Zaps finden Sie in den Zapier Guides auf der Zapier-Homepage.

Mittels der Zaps können Daten automatisiert in CRM+ importiert werden. Dies betrifft folgende Module:

- *Leads*
- *Kontakte*
- *Organisationen*
- *Kampagnen*

Datensätze können nur angelegt werden. Ein Update ist nicht möglich! Die Feldauswahl erfolgt statisch. Es können alle Pflichtfelder sowie Kontaktdaten übergeben werden.

KAPITEL 32

Zeiterfassung

32.1 Einführung Zeiterfassung

Das Add-on Zeiterfassung ist eine Erweiterung des Moduls Timesheet zur Zeiterfassung.

Bemerkung:

Das Add-on Zeiterfassung wurde so konzipiert, dass grundsätzlich mehrere Anbieter einer Zeiterfassungs-Software implementiert werden können.
Aktuell steht jedoch nur der Anbieter „Clockodo“ in der Auswahl der Anbieter zur Verfügung.

Bemerkung: Voraussetzung für die Nutzung des Add-ons „Zeiterfassung“ ist ein aktiver Account bei Clockodo.

Es kann je CRM-Benutzer ein Zugang zu den Services von Clockodo angebunden werden, sofern der Benutzer auch über einen eigenen Clockodo-Benutzer verfügt.

Kurzbeschreibung zu Clockodo: Clockodo macht Zeiterfassung einfach. Mit der webbasierten Software können Arbeits- und Projektzeiten erfasst und automatisch Stundenzettel generiert werden, die an das CRM+ übertragen werden. Das erleichtert die Abrechnung und schafft einen klaren Überblick über die unternehmensinternen Ressourcen.

Je nach Einstellung können entweder *Organisationen* oder *Kontakte* als Kunden nach Clockodo übergeben werden. Zudem können *Dienstleistungen* und *Projekte* ebenfalls von CRM+ nach Clockodo synchronisiert werden. In Clockodo erfasste Zeiten werden, inklusive der vorhandenen Verknüpfungen, in CRM+ als *Timesheets* angelegt.

Das Add-on „Zeiterfassung“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

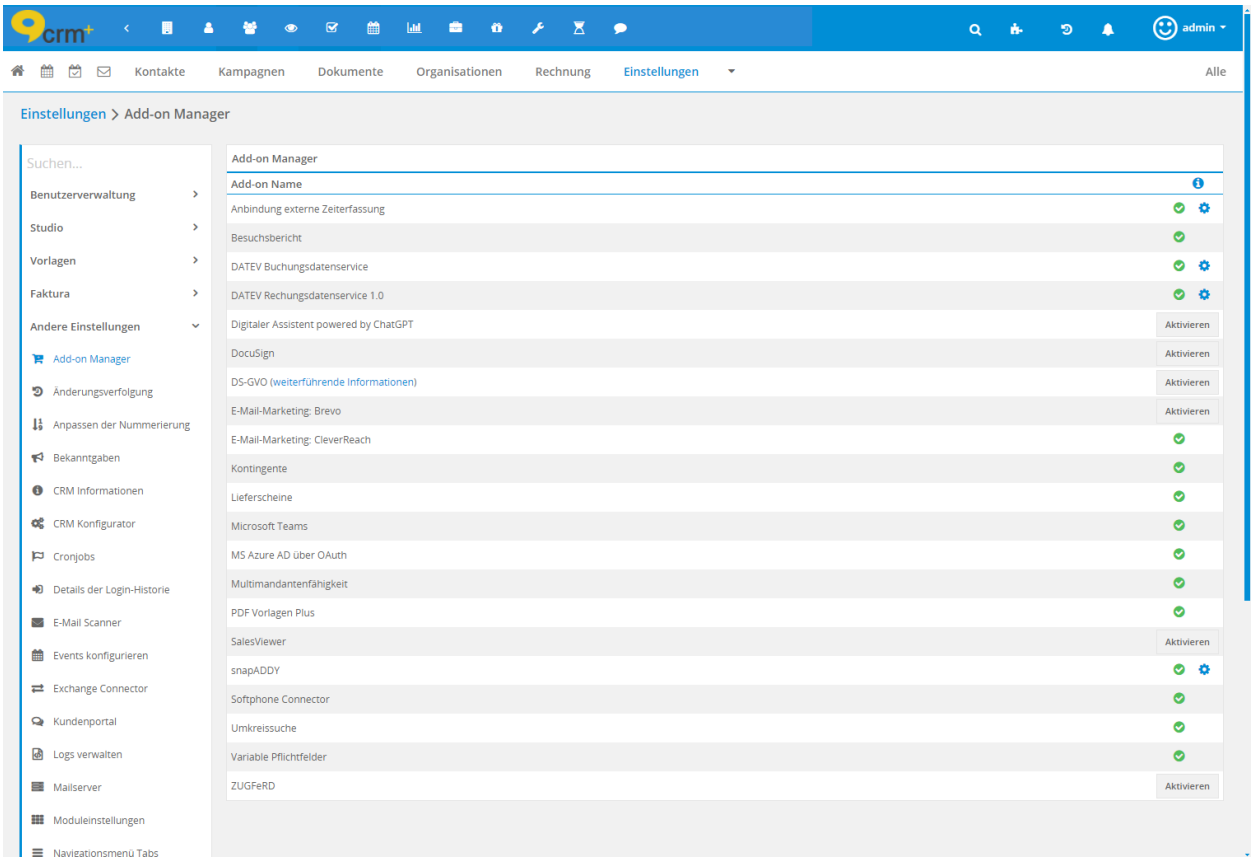
Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

32.2 Aktivierung und Konfiguration

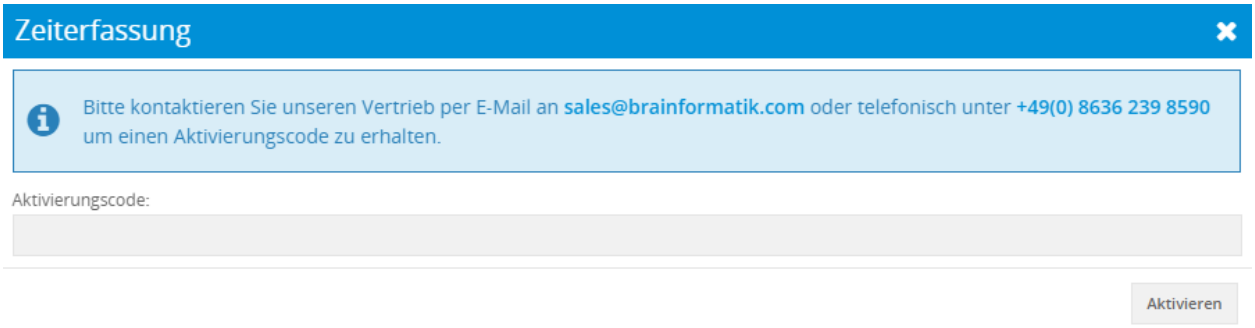
32.2.1 Aktivierung

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



Nach dem Anklicken des Buttons „Aktivieren“ öffnet sich das Popup „Zeiterfassung“, in welchem Sie den Aktivierungscode eingeben müssen:



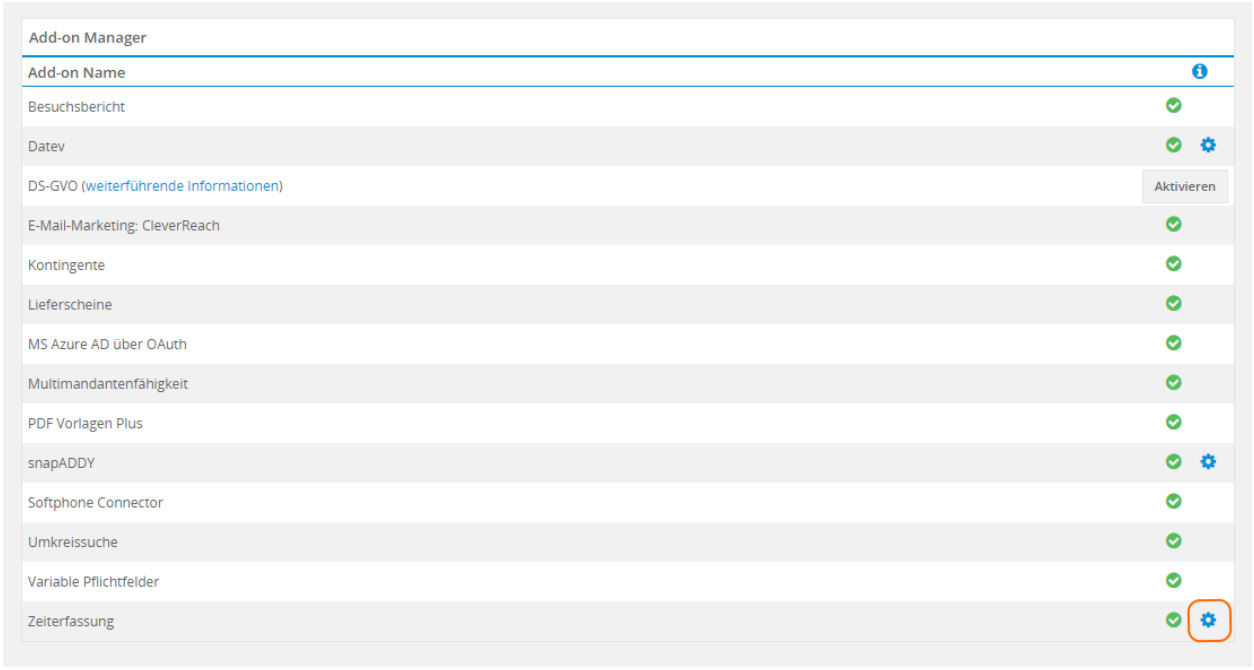
Bemerkung: Bitte kontaktieren Sie unseren Vertrieb per E-Mail an sales@brainformatik.com oder telefonisch unter +49(0) 8636 239 8590 um einen Aktivierungscode zu erhalten.

Nach der Aktivierung kann mittels der Rechteeinstellungen definiert werden, welche CRM+ Benutzer berechtigt sind das Modul zu nutzen. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Globale Einstellungen - Benutzerverwaltung*.

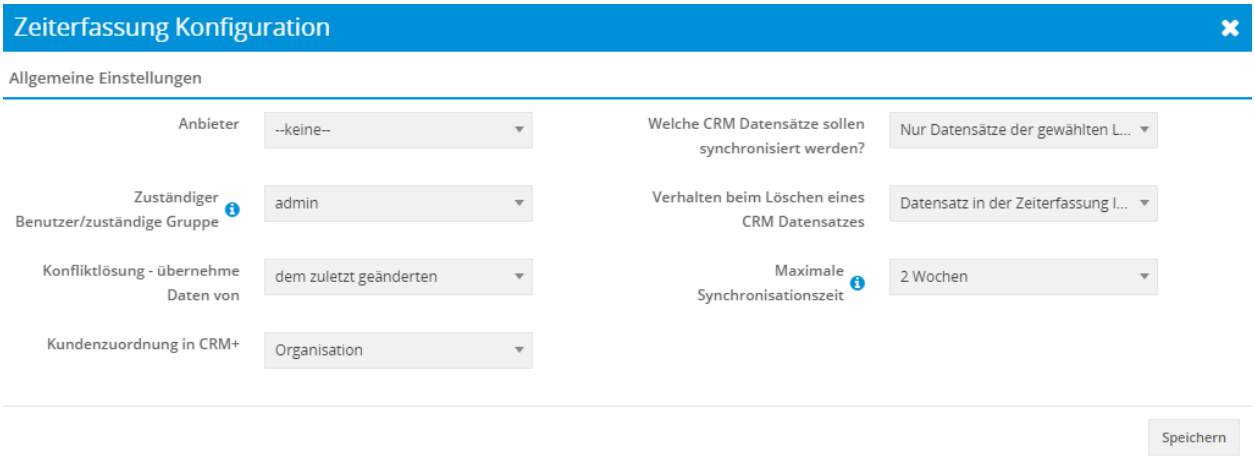
32.2.2 Konfiguration

Allgemeine Einstellungen

Die grundlegende Konfiguration wird im Popup „Zeiterfassung Konfiguration“ vorgenommen. Um das Popup anzuzeigen, muss die Aktion „Konfigurieren“ (Zahnrad-Icon) beim Add-on „Zeiterfassung“ in *Globale Einstellungen - Add-on Manager* in CRM+ angeklickt werden:



Es öffnet sich nun Popup das „Zeiterfassung Konfiguration“:



Im Popup stehen folgende Felder für die allgemeinen Einstellungen zur Verfügung:

Anbieter (Auswahlliste):

- –keine–
- Clockodo

Bemerkung: Aktuell steht in der Auswahlliste der Anbieter nur eine Auswahl zur Verfügung. Es wurde hier eine Auswahlliste integriert, um in der Zukunft mögliche weitere Anbieter aufnehmen zu können.

Welche CRM Datensätze sollen synchronisiert werden? (Auswahlliste):

- Nur Datensätze der gewählten Liste
- Alle Datensätze
- Nur manuell hinzugefügte Datensätze

Die Einstellungen dieses Einstellungspunkts beziehen sich auf alle Module im Einstellungspunkt *Modul und Feldzuordnungen*!

Zuständiger Benutzer/zuständige Gruppe (Auswahlliste):

- alle aktiven Benutzer und Gruppen

Neue Datensätze aus der externen Zeiterfassung werden dem gewählten Benutzer/der gewählten Gruppe zugeordnet.
Diese Einstellung ist nur wirksam, wenn der Ersteller nicht klar zugeordnet werden kann.

Der Einstellungspunkt „Zuständiger Benutzer/zuständige Gruppe“ wird hauptsächlich dazu genutzt, wenn ein Mitarbeiter zwar einen Clockodo Account hat, aber keinen aktiven CRM Benutzer. So wird ermöglicht, auch Daten von Clockodo in das CRM+ Modul Timesheet zu synchronisieren, unabhängig davon, ob ein Clockodo-Benutzer auch einen CRM-Benutzer hat.

Verhalten beim Löschen eines CRM Datensatzes (Auswahlliste):

- Datensatz in der Zeiterfassung löschen
- Datensatz in der Zeiterfassung behalten

Konfliktlösung - übernehme Daten von (Auswahlliste):

- dem zuletzt geänderten
- CRM
- Zeiterfassungs-Server

Maximale Synchronisationszeit (Auswahlliste):

- Werte von 1 - 12 Wochen

Wählen Sie den gewünschten Zeitraum, ab dem bestehende Datensätze der externen Zeiterfassung nicht mehr mit CRM+ synchronisiert werden sollen.
Es gilt immer das Erstellungsdatum des externen Zeiterfassungsdatensatzes. Änderungen in CRM+ sind davon nicht betroffen.

Kundenzuordnung in CRM+ (Auswahlliste):

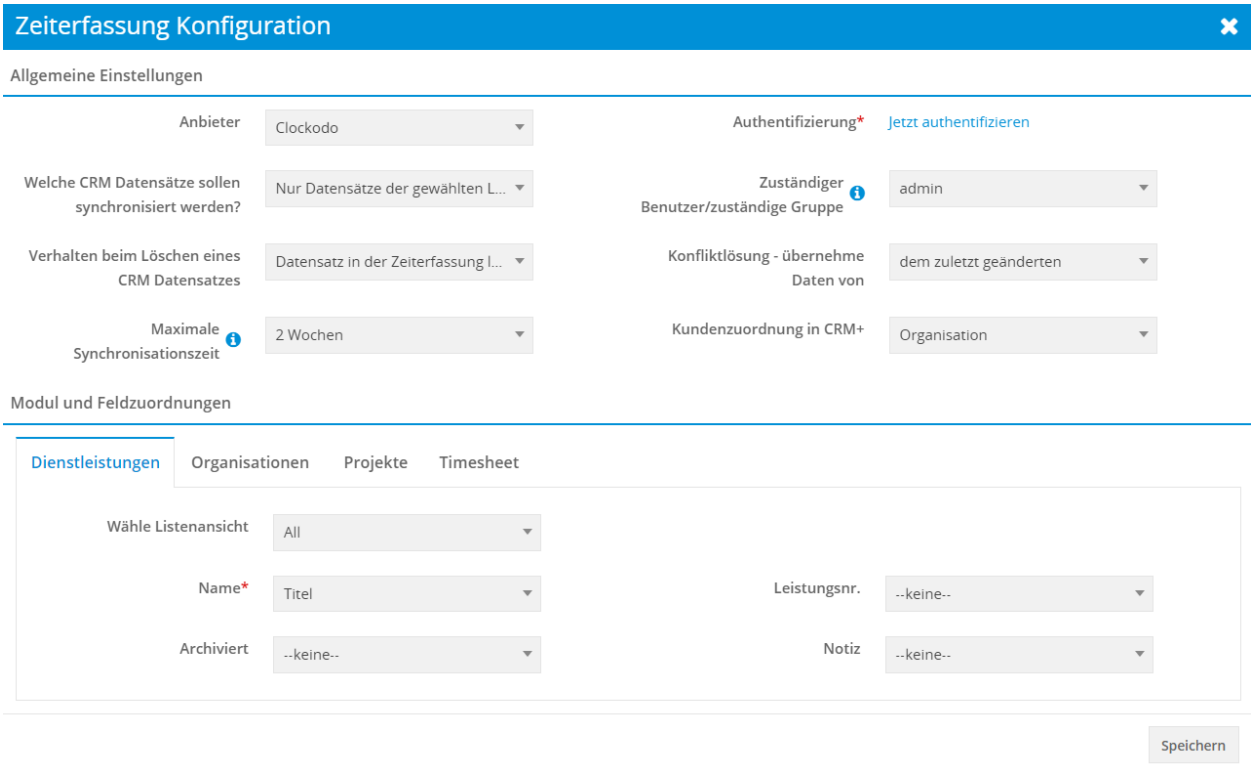
- Organisation
- Kontakt

Je nachdem, ob hier „Organisation“ oder „Kontakt“ gewählt wurde, wird im Einstellungspunkt *Modul und Feldzuordnungen* entsprechend „Kontakte“ bzw. „Organisationen“ angezeigt.
In den allermeisten Fällen wird hier „Organisation“ ausgewählt, da es sich bei Kunden meist um Organisationen (*B2B*) und keine Kontakte (*B2C*) handelt.

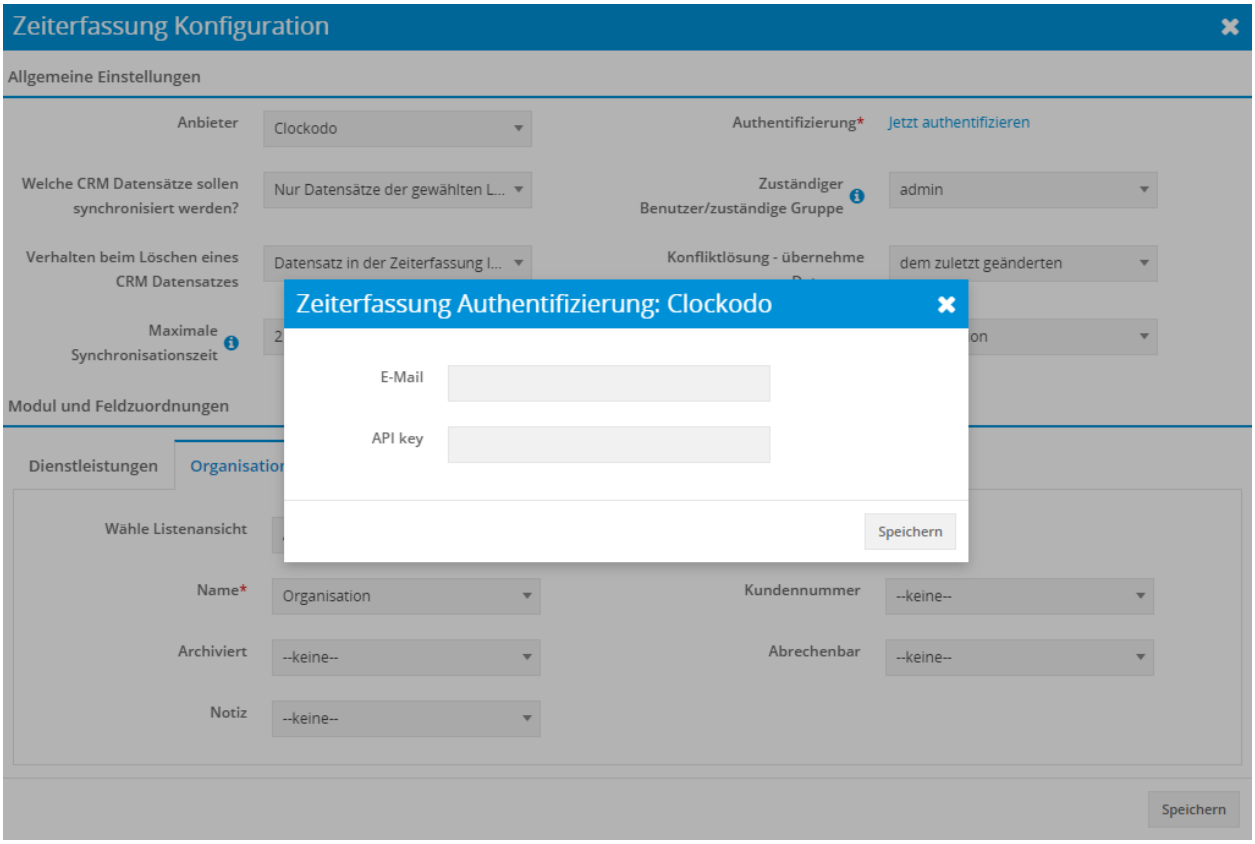
Bemerkung: Die nachfolgenden Beschreibungen beziehen sich explizit auf den Anbieter „Clockodo“, da dies im Moment der einzige Anbieter ist!

Im ersten Schritt muss beim Feld „Anbieter“ der Auswahllistenwert „Clockodo“ ausgewählt werden. Im Popup werden nun autom. weitere Felder für die Konfiguration eingeblendet.

Popup Zeiterfassung Konfiguration nach der Auswahl des Anbieters „Clockodo“:



Im oberen Bereich „Allgemeine Einstellungen“ wird das Feld „Authentifizierung“ mit dem Aktions-Link „Jetzt authentifizieren“ eingeblendet. Nach dem Anklicken des Aktionenlinks öffnet sich das Popup „Zeiterfassung Authentifizierung: Clockodo“:



E-Mail Adresse und API Key werden nach dem Login bei Clockodo im Punkt „Meine Daten“ angezeigt. Die Daten müssen dann lediglich im Popup „Zeiterfassung Authentifizierung: Clockodo“ eingetragen und gespeichert werden.

Modul und Feldzuordnungen

Im unteren Bereich wird der Abschnitt „Modul und Feldzuordungen“ eingeblendet, welcher wiederum in vier Tabs unterteilt ist:

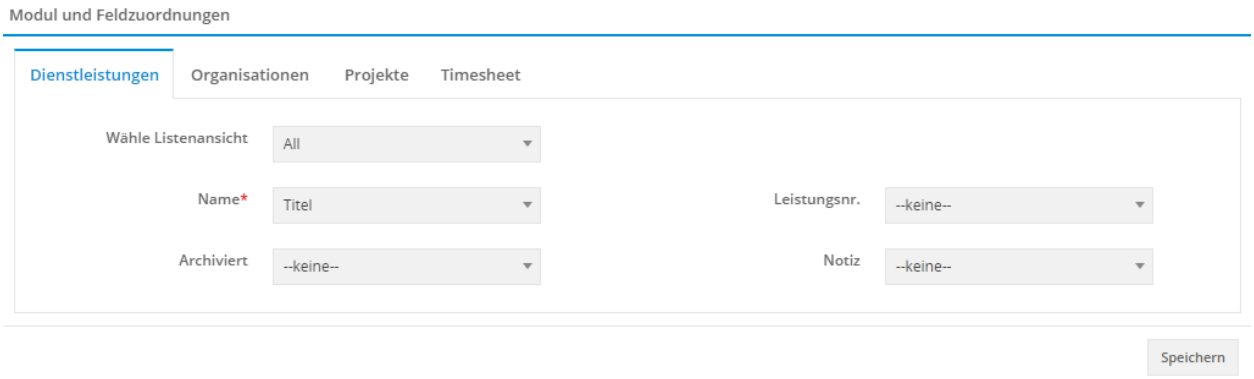
- *Dienstleistungen*
- *Organisationen* oder *Kontakte*
- *Projekte*
- *Timesheet*

Bemerkung:

Datensätze aus den Modulen Dienstleistungen, Organisationen, Kontakte und Projekten werden unidirektional - von CRM+ zu Clockodo - synchronisiert.

Datensätze aus dem Modul Timesheets werden bidirektional - also von CRM+ zu Clockodo und umgekehrt - synchronisiert.

Tab Dienstleistungen



Es stehen im Tab „Dienstleistungen“ folgende Felder für die allgemeinen Einstellungen zur Verfügung:

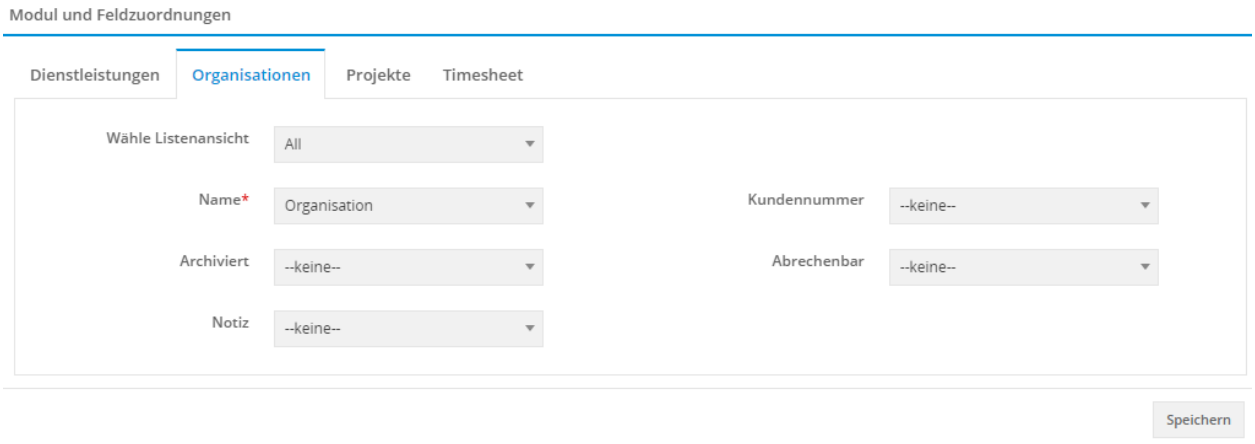
- Wähle Listenansicht
- Name*
- Leistungsnr.
- Archiviert
- Notiz

Pflichtfelder sind mit * markiert.

Die Auswahllistenwerte werden aus Listen (*Listenansichten*) bzw. Feldern (*Auswahllistenfeldern*) des Moduls Dienstleistungen autom. ermittelt und hier in der Konfiguration angezeigt.

Tab Organisationen

Bemerkung: Der Tab „Organisationen“ ist nur verfügbar, wenn in den Add-on Einstellungen beim Punkt „Kundenzuordnung in CRM+“ der Auswahllistenwert „Organisation“ gewählt wird.



Es stehen im Tab „Organisationen“ folgende Felder für die allgemeinen Einstellungen zur Verfügung:

- Wähle Listenansicht
- Name*
- Kundennummer
- Archiviert

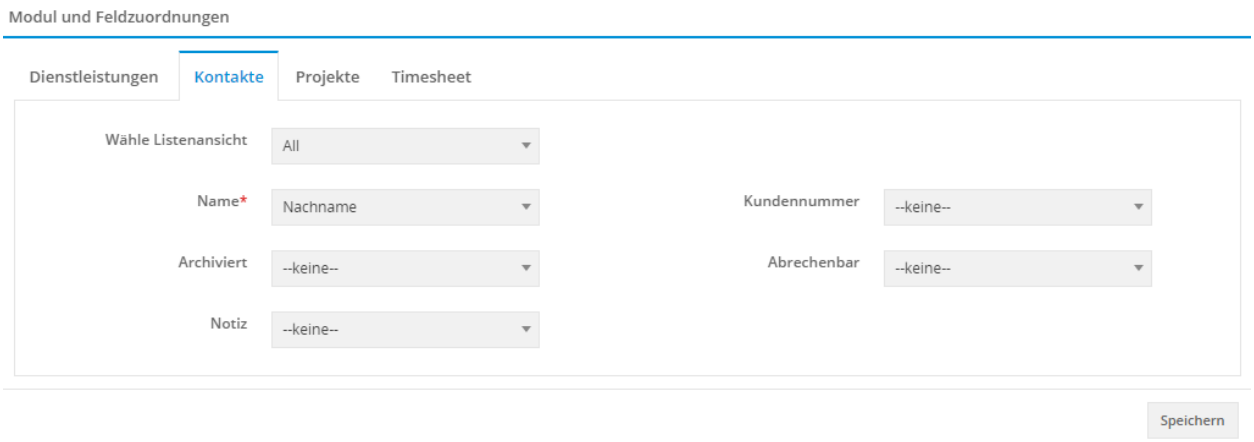
- Abrechenbar
- Notiz

Pflichtfelder sind mit * markiert.

Die Auswahllistenwerte werden aus Listen (*Listenansichten*) bzw. Feldern (*Auswahllistenfeldern*) des Moduls Organisationen autom. ermittelt und hier in der Konfiguration angezeigt.

Tab Kontakte

Bemerkung: Der Tab „Kontakte“ ist nur verfügbar, wenn in den Add-on Einstellungen beim Punkt „Kundenzuordnung in CRM+“ der Auswahllistenwert „Kontakt“ gewählt wird.



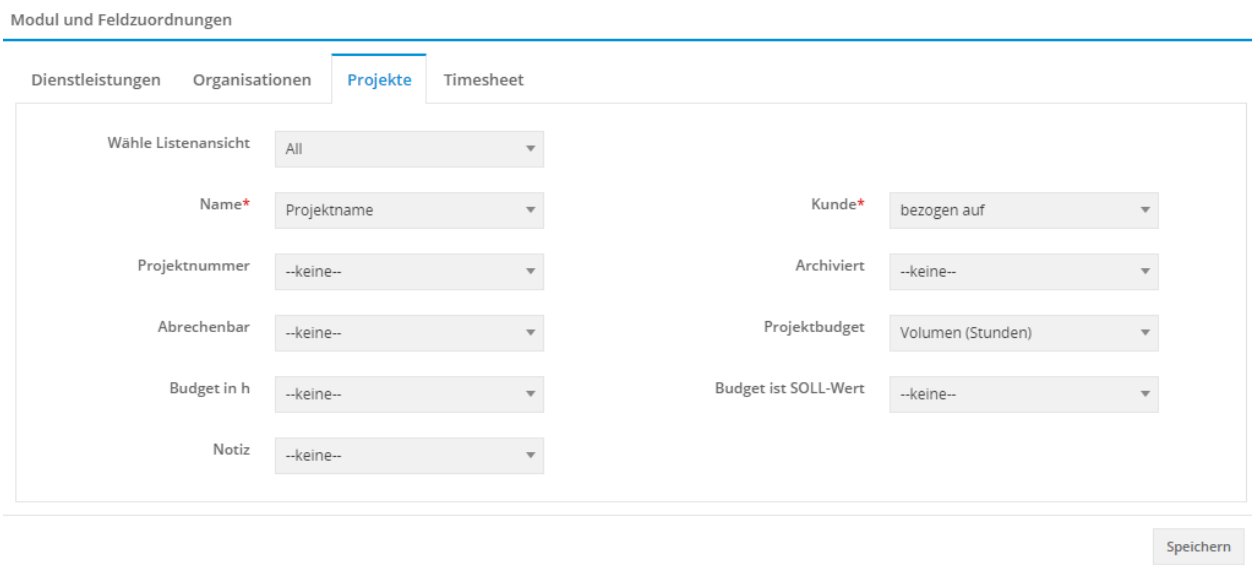
Es stehen im Tab „Kontakte“ folgende Felder für die allgemeinen Einstellungen zur Verfügung:

- Wähle Listenansicht
- Name*
- Kundennummer
- Archiviert
- Abrechenbar
- Notiz

Pflichtfelder sind mit * markiert.

Die Auswahllistenwerte werden aus Listen (*Listenansichten*) bzw. Feldern (*Auswahllistenfeldern*) des Moduls Kontakte autom. ermittelt und hier in der Konfiguration angezeigt.

Tab Projekte



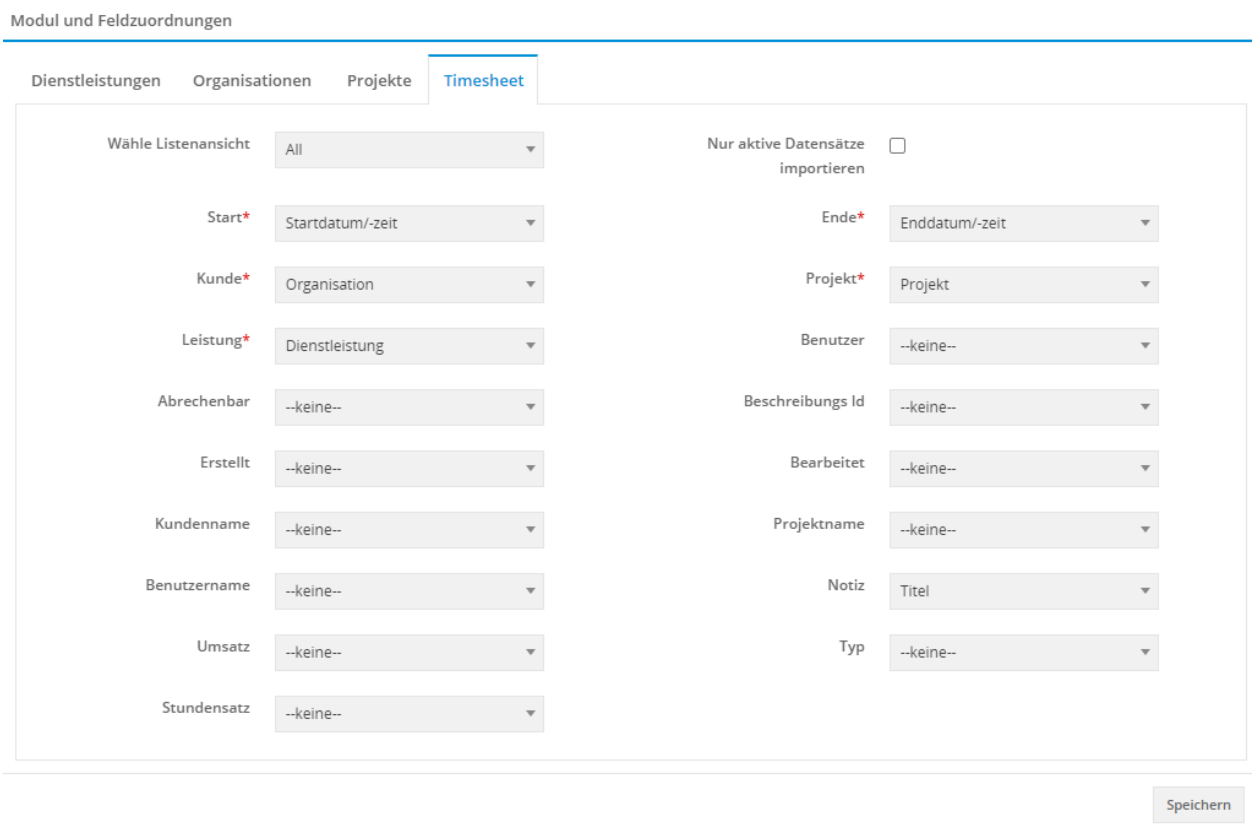
Es stehen im Tab „Projekte“ folgende Felder für die allgemeinen Einstellungen zur Verfügung:

- Wähle Listenansicht
- Name*
- Kunde*
- Projektnummer
- Archiviert
- Abrechenbar
- Projektbudget
- Budget in haben
- Budget ist SOLL-Wert
- Notiz

Pflichtfelder sind mit * markiert.

Die Auswahllistenwerte werden aus Listen (*Listenansichten*) bzw. Feldern (*Auswahllistenfeldern*) des Moduls Projekte autom. ermittelt und hier in der Konfiguration angezeigt.

Tab Timesheet



Es stehen im Tab „Timesheet“ folgende Felder für die allgemeinen Einstellungen zur Verfügung:

- Wähle Listenansicht
- Nur aktive Datensätze Importieren
- Start*
- Ende*
- Kunde*
- Projekt*
- Leistung*
- Benutzer
- Abrechenbar
- Beschreibungs ID
- Erstellte
- Bearbeitet
- Kundenname
- Projektname
- Benutzername
- Notiz
- Umsatzsteuer

- Typ
- Stundensatz

Pflichtfelder sind mit * markiert.

Die Auswahllistenwerte werden aus Listen (*Listenansichten*) bzw. Feldern (*Auswahllistenfeldern*) des Moduls Timesheet autom. ermittelt und hier in der Konfiguration angezeigt.

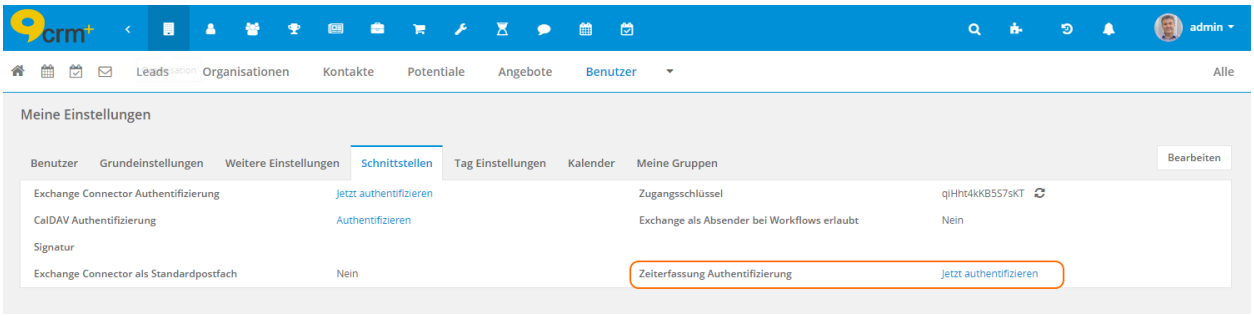
Konfiguration Cronjob

Damit eine Synchronisation der Daten zwischen CRM+ und Clockodo durchgeführt wird, muss der Cronjob „Zeiterfassung“ in „Globale Einstellungen - Cronjobs - Add-on Cronjobs“ aktiviert werden!
Als Intervall zur Ausführung wird hier „Alle 5 Minuten“ empfohlen.

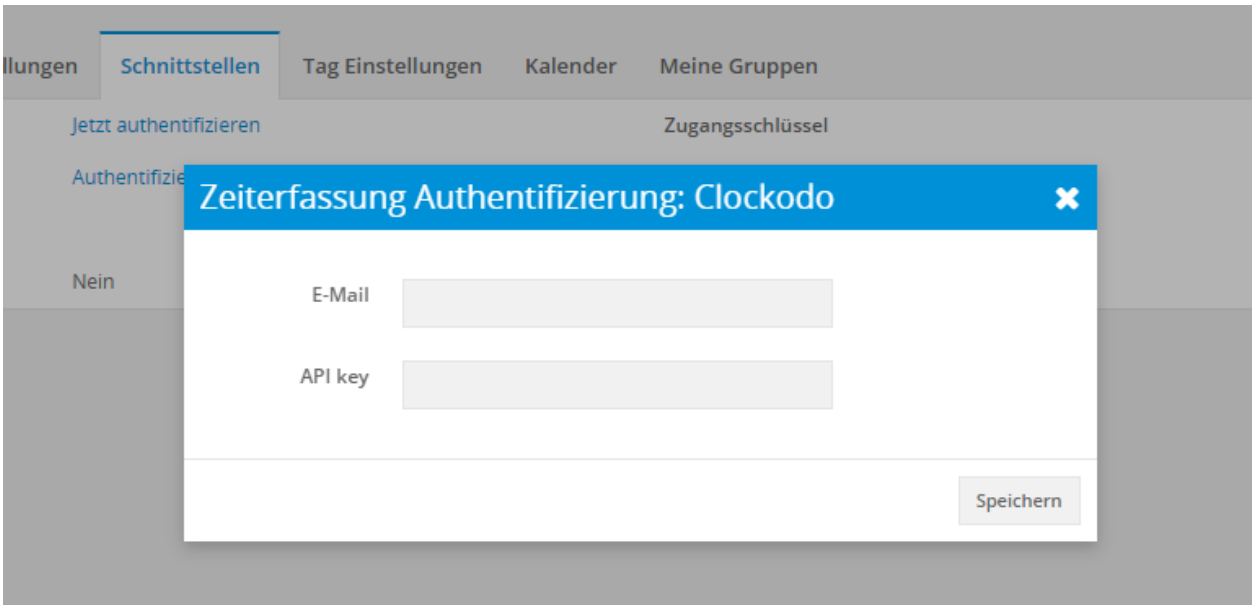
Grundlegende Informationen zu *Cronjobs* sind im entsprechenden Abschnitt im Handbuch verfügbar.

Konfiguration Benutzereinstellungen

Jeder CRM-Benutzer, der das Add-on nutzen und Daten zwischen CRM+ und Clockodo synchronisieren möchte, muss sich in *Meine Einstellungen* im Tab *Schnittstellen* beim Einstellungspunkt „Zeiterfassung Authentifizierung“ authentifizieren.



E-Mail Adresse und API Key werden nach dem Login bei Clockodo im Punkt „Meine Daten“ angezeigt. Die Daten müssen dann lediglich im Popup „Zeiterfassung Authentifizierung: Clockodo“ eingetragen und gespeichert werden.



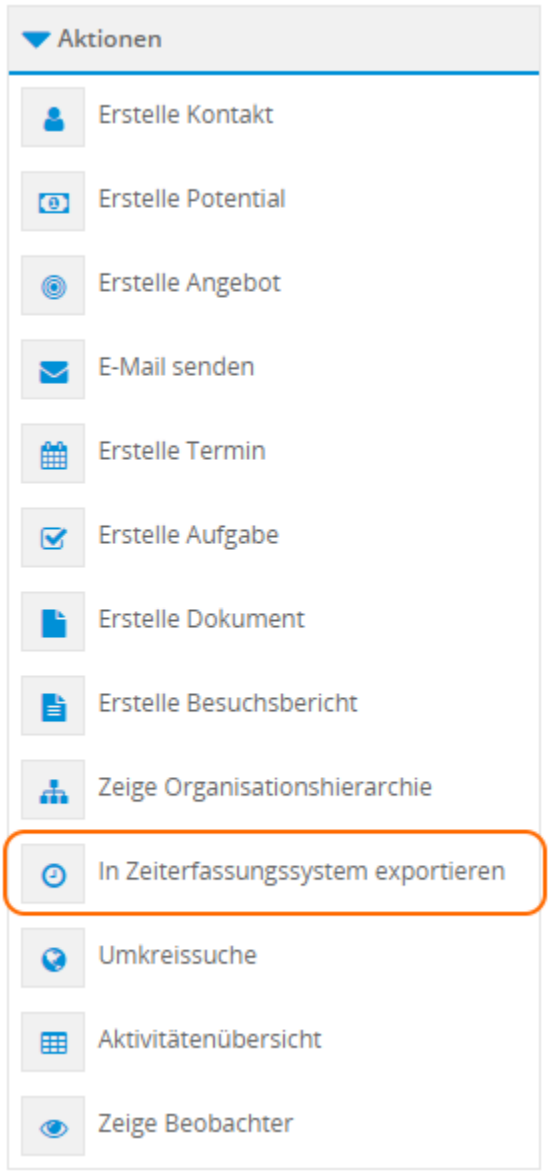
Nach einer erfolgreicher Authentifizierung wird ein entsprechender Hinweis eingeblendet und der Benutzer kann ab sofort mit dem Add-on Zeiterfassung arbeiten.

32.3 Nutzung

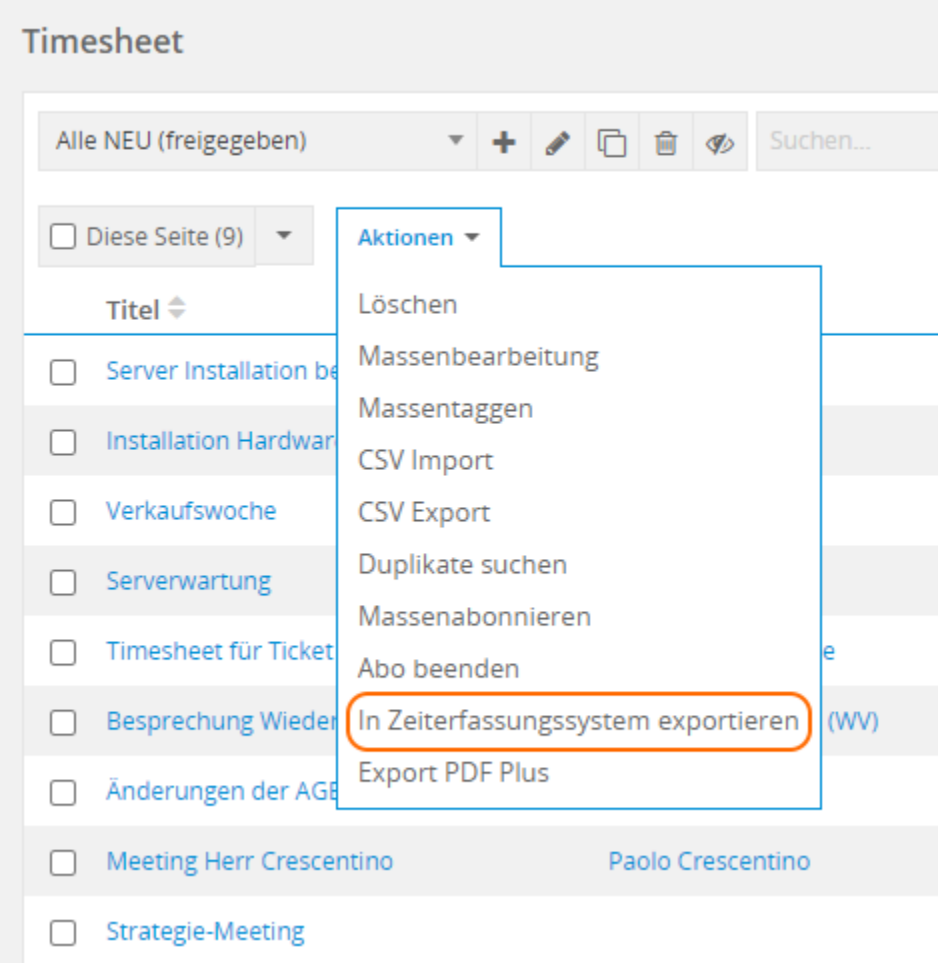
32.3.1 Daten synchronisieren

In den Modulen Dienstleistungen, Organisationen (bzw. Kontakten), Projekte und Timesheet steht - nach der Authentifikation des CRM-Benutzers - sowohl in der *Listenansicht*, als auch in der *Detailansicht*, die Aktion „In Zeiterfassungssystem exportieren“ zur Verfügung.

Beispielhafte Darstellung des Blocks *Aktionen in der Detailansicht* im Modul Organisationen:



Beispielhafte Darstellung der *Aktionen in der Listenansicht* des Moduls Timesheet:



Mittels der Aktion „In Zeiterfassungssystem exportieren“ kann ein Datensatz (Aktion in der Detailansicht), oder mehrere Datensätze (Aktion in der Listenansicht inkl. vorheriger Auswahl der Datensätze), zu Clockodo exportiert/sychnronisiert werden.

Bei Projekten wird ein referenzierter Datensatz aus dem Feld „bezogen auf“ (z.B. Organisation) ebenfalls synchronisiert!

Nach einem erfolgreichen Export - bzw. einer Synchronisation - wird in CRM+ links unten eine entsprechende Hinweismeldung „Datensatz exportiert“ angezeigt.

Sollten Synchronisationsprobleme aufgrund von fehlenden Werten in Pflichtfeldern auftreten, werden diese im Modul *Synchronisationskonflikte*, aufgelistet.

Weitere Informationen zum Modul *Synchronisationskonflikte* sind im entsprechenden Abschnitt im Handbuch verfügbar.

Datensätze welche zu Clockodo exportiert/synchronisiert werden, werden in Clockodo entsprechend angelegt/aktualisiert.

Im Modul Timesheet ist in der Detailansicht anstatt der Aktion „In Zeiterfassungssystem exportieren“ die Aktion „Datensatz mit Zeiterfassungssystem synchronisieren“ verfügbar.

Die Aktion „Datensatz mit Zeiterfassungssystem synchronisieren“ ermöglicht eine „sofortige“ Sychronisation, falls dies benötigt wird. Ebenso kann die Aktion genutzt werden, Datensätze manuell zu synchronisieren, falls diese aufgrund der Add-on Einstellungen bezüglich der Synchronisation nicht berücksichtigt würden.

In der Listenansicht ist - so wie in anderen Modulen - die Aktion „In Zeiterfassung exportieren“ verfügbar.

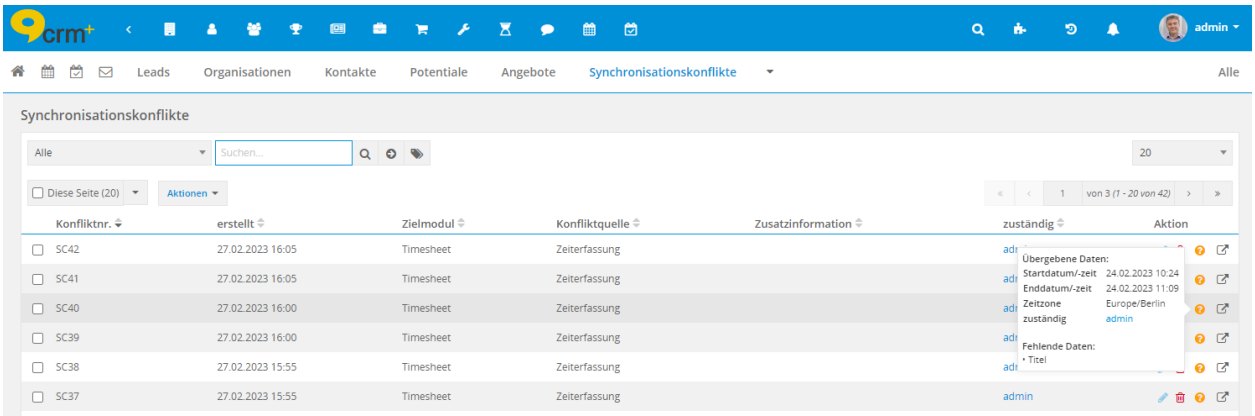
Bemerkung:

Mittels der Aktion „Timesheets abrechnen“, welche in diversen Modulen verfügbar ist, können die durch das Add-on Zeiterfassung in Timesheets erfassten Zeiten direkt als Rechnungspositionen in eine neue Rechnung übertragen werden.

Eine detaillierte Beschreibung der Aktion „Timesheets abrechnen“ ist im Abschnitt *Modul Timesheets - Timesheets abrechnen* verfügbar.

32.3.2 Synchronisationskonflikte

Sollten Synchronisationsprobleme aufgrund von fehlenden Werten in Pflichtfeldern auftreten, werden diese im Modul *Synchronisationskonflikte*, inkl. des Hinweises auf die Konfliktquelle (Icon Fragezeichen), angezeigt:



Aus der Listenansicht heraus können die betroffenen Datensätze direkt aufgerufen und die Konflikte behoben werden.

Wird ein Datensatz in der Listenansicht mittels der Aktion “Konflikt auflösen” in der Spalte “Aktion” ausgewählt, wird der Datensatz in der Bearbeitungsansicht des jeweiligen Moduls geöffnet. Die fehlenden Werte in den Pflichtfeldern können nun entsprechend ergänzt und der Konflikt behoben werden.

Weitere Informationen zum Modul *Synchronisationskonflikte* sind im entsprechenden Abschnitt im Handbuch verfügbar.

KAPITEL 33

ZUGFeRD / XRechnung

33.1 Einführung ZUGFeRD / XRechnung

33.1.1 Was ist ZUGFeRD?

ZUGFeRD ist ein branchenübergreifendes Datenformat für den elektronischen Rechnungsdatenaustausch, welches vom Forum elektronische Rechnung Deutschland (FeRD) – mit Unterstützung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie – erarbeitet wurde. Das ZUGFeRD-Datenformat basiert auf der Richtlinie 2014/55/EU vom 16. April 2014 über die elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen und auf der am 28. Juni 2017 veröffentlichten Norm EN16931.

Als hybrides Datenformat integriert ZUGFeRD in einem PDF-Dokument (PDF/A-3) strukturierte Rechnungsdaten im XML-Format. Das heißt, der Rechnungsversand erfolgt grundsätzlich in Form eines PDF-Dokuments, welches die Sichtkomponente der Rechnung darstellt. Gleichzeitig wird ein inhaltlich identisches Mehrstück derselben Rechnung (XML) innerhalb des PDF mitversandt.

Bemerkung: Eine mit dem Progamm „Adobe Acrobat Reader“ geöffnete PDF-Datei im ZUGFeRD-Format, lässt sich anhand des Icons „Büroklammer“ in der angezeigten PDF Datei erkennen. Weitere Infos siehe Beitrag im DATEV Hilfe-Center.

33.1.2 Was ist XRechnung?

Die XRechnung ist ein Datenaustauschstandard für elektronische Rechnungen, der von der „Koordinierungsstelle für IT-Standards“ (KoSIT) entwickelte wurde und bereitgestellt wird. Die XRechnung ist ein rein strukturiertes Datenformat, d. h., die Inhalte einer Rechnung sind spezifiziert und können automatisch elektronisch weiterverarbeitet werden.

33.2 Grundlagen und Aktivierung

Das Add-on „ZUGFeRD“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

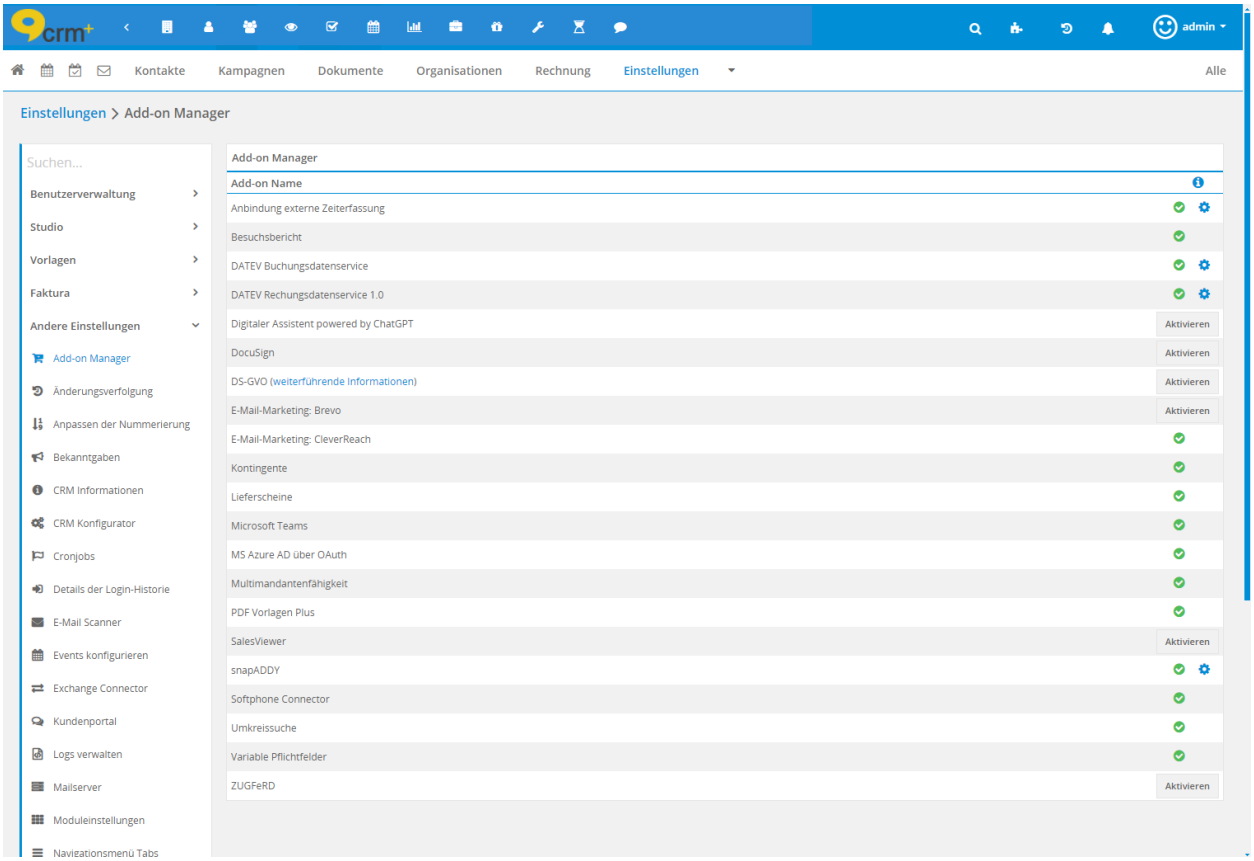
Dieses Add-on bietet die Möglichkeit, Rechnungsdaten aus den Modulen *Rechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* zu exportieren. Ein Import ist für diese Module nicht vorgesehen.

Ein Import von im genormten XML-Format enthaltenen Daten ist über das Modul *Eingangsrechnungen* möglich.

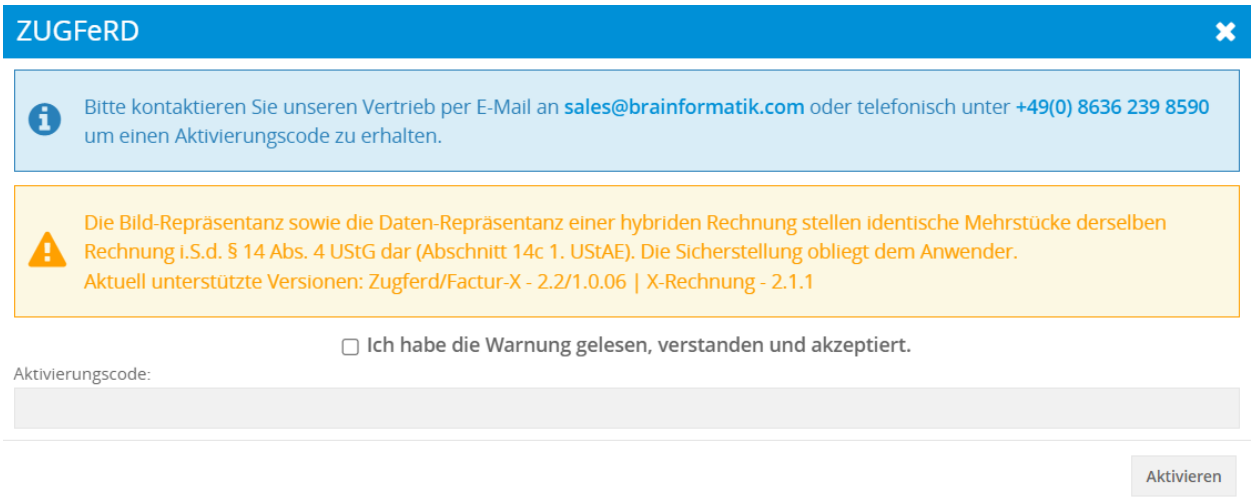
Bemerkung: Essenziell für die Nutzung dieses Add-ons ist das vollständige Ausfüllen der *Unternehmensinformationen* in den *Globalen Einstellungen*.

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.
Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den *Globalen Einstellungen* im Punkt *Add-on Manager* benötigt wird.



Nach dem Anklicken des Buttons „Aktivieren“ öffnet sich das Popup-Fenster „ZUGFeRD“, in welchem die Bestimmungen zur Nutzung genauer definiert sind:



Nach der Eingabe des Aktivierungscodes und anklicken des Buttons „Aktvieren“ ist das Add-on aktiv.

Im nächsten Schritt müssen - so wie nachfolgend beschrieben - diverse Add-on Einstellungen vorgenommen werden!

33.3 Add-on Einstellungen

Bemerkung: Einige Add-on Einstellungen müssen nach dem Erwerb zwingend durchgeführt werden, bevor das Add-on vollständig einsatzbereit ist!

Für die Konfiguration des Add-ons müssen sog. „Knoten“ bei der Zuordnung von Feldern definiert werden. Die jeweiligen typenspezifischen Codes sind in Code-Tabellen zu finden, welche in der Onlinehilfe unter *FAQ - Add-on ZUGFeRD - EN16931 code lists values* (EN16931 code lists values v13 - used from 2024-05-15) als Download verfügbar sind.

Es ist von Vorteil, sich Code-Tabellen bereits vor der Konfiguration des Add-ons downzuloaden, um eine zügige Konfiguration vornehmen zu können.

Bei den nachfolgend beschriebenen Konfigurationspunkten, bei denen diese Code-Tabellen benötigt werden, wird auf die Code-Tabellen nochmals hingewiesen.

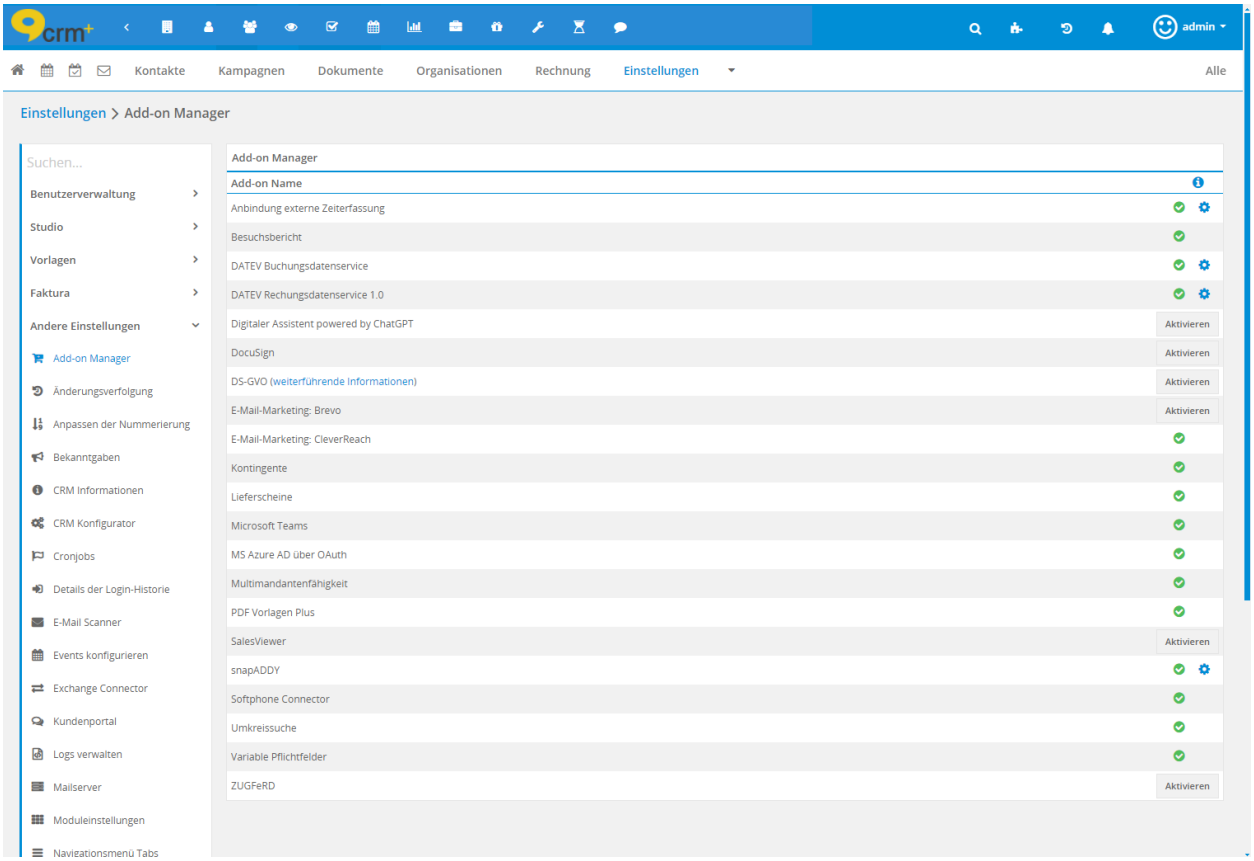
Bemerkung: Neben der Code-Tabelle „EN16931 code lists values“ ist auch eine Übersicht über die „BT-Felder - OZG-RE“ auf der Webseite des Beschaffungsamtes des BMI (Bundesministerium des Inneren und für Heimat) verfügbar: Übersicht über die BT-Felder - OZG-RE.

Definition

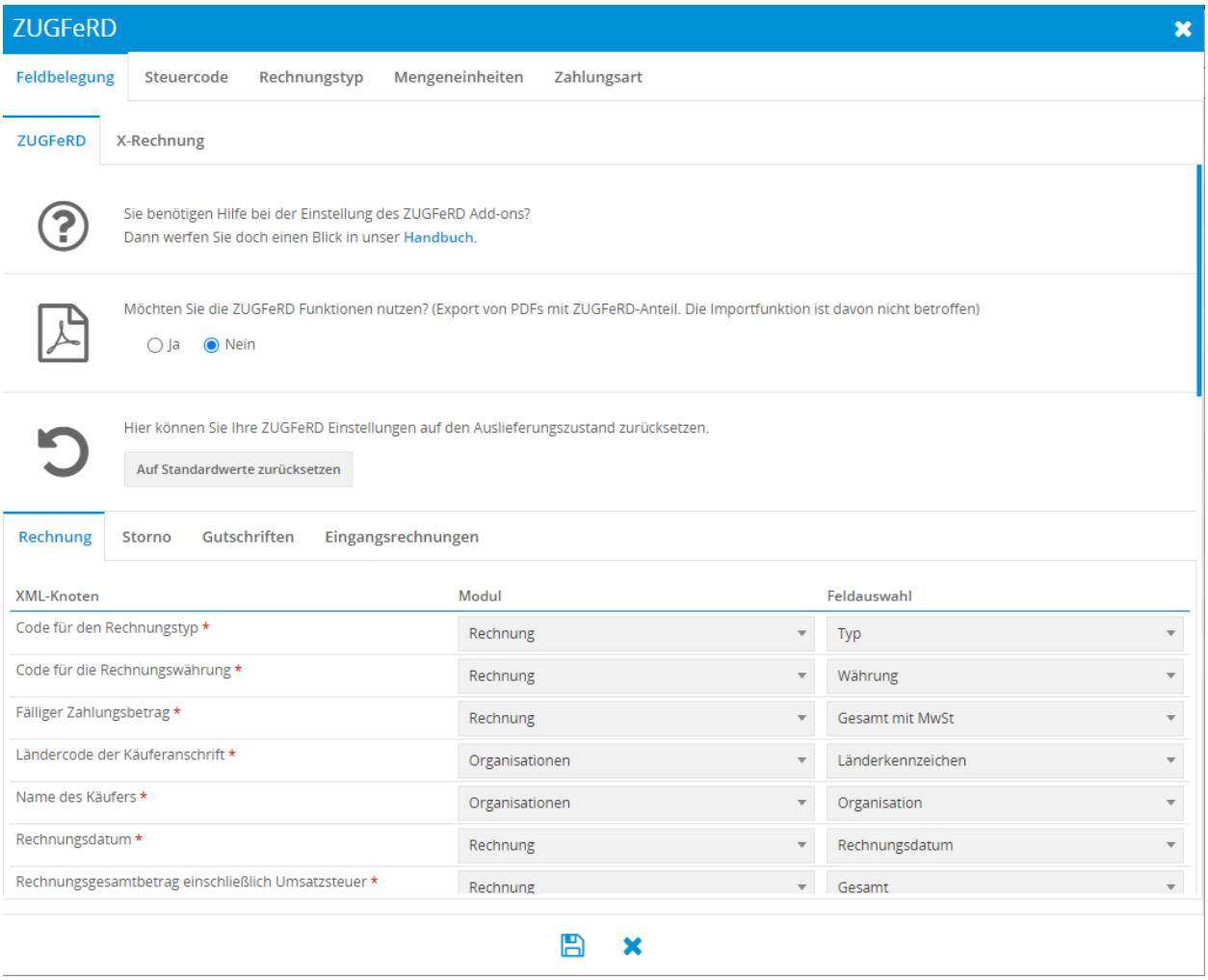
Das Add-on „ZUGFeRD / XRechnung“ nutzt die Versionen „ZUGFeRD 2.2“ und „XRechnung 2.3!“

33.3.1 Öffnen der Einstellungen

Zum Öffnen der Einstellungen wird das „Zahnrad-Icon“ in „*Globale Einstellungen - Add-on Manager*“ verwendet:



Nach dem Anklicken des Zahnrad-Icons öffnet sich ein Einstellungsdialog mit insgesamt fünf Tabs für unterschiedliche Einstellungszwecke:



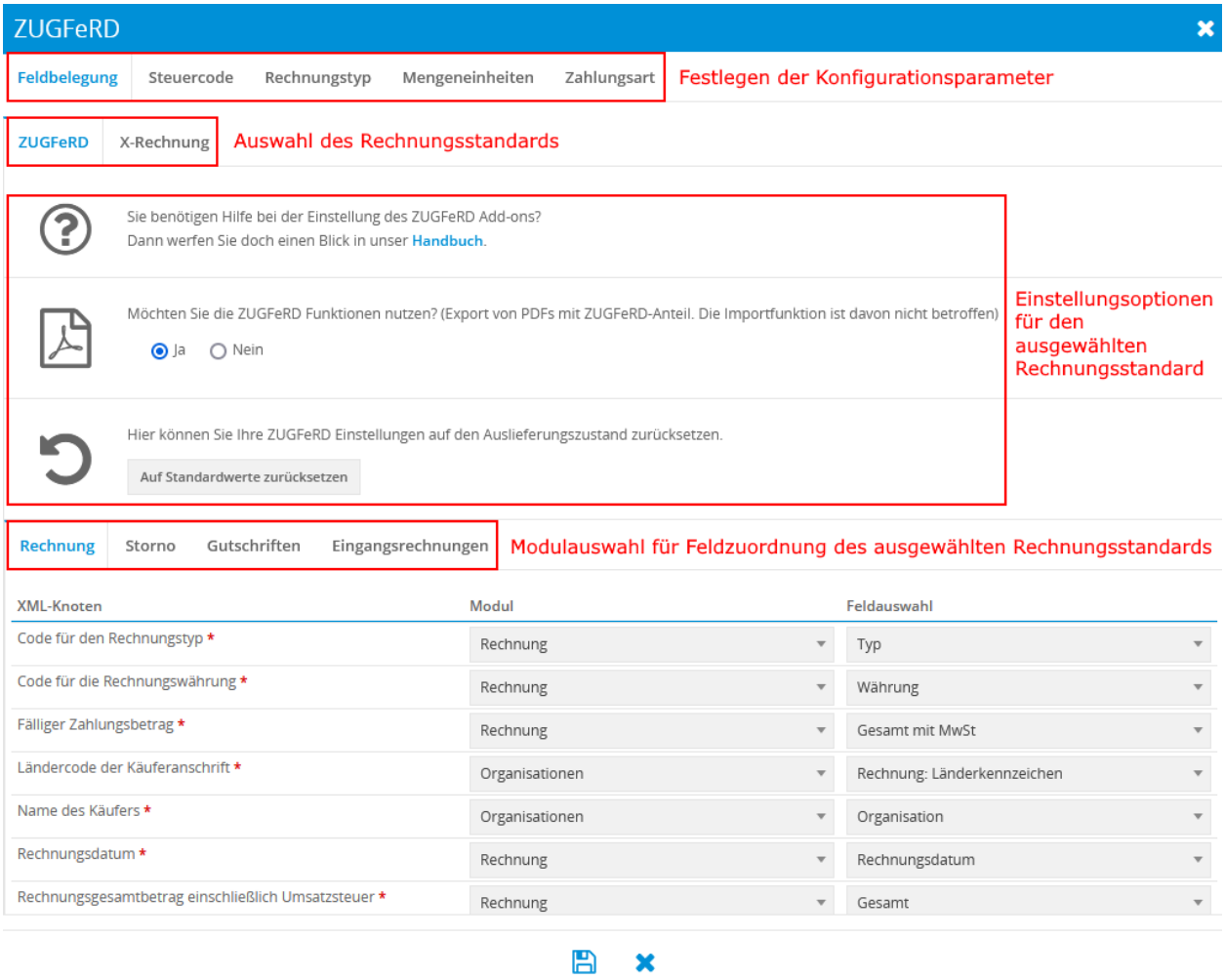
Alle Einstellungspunkte werden in den nachfolgenden Abschnitten im Detail erläutert.

33.3.2 Feldbelegung

Der Tab „Feldbelegung“ ist in folgende thematische Bereiche unterteilt:

- Auswahl des Rechnungsstandards
- Einstellungsoptionen für den ausgewählten Rechnungsstandard
- Modulauswahl für Feldzuordnung des ausgewählten Rechnungsstandards

Grafische Darstellung der thematischen Bereiche:



Auswahl des Rechnungsstandards

Zur Auswahl der Rechnungsstandards stehen ZUGFeRD und X-Rechnung. Alle Einstellungen unterhalb der Auswahl betreffen nur den jeweils ausgewählten Rechnungsstandard!

Einstellungsoptionen für den ausgewählten Rechnungsstandard

In diesem Abschnitt gibt es drei Optionen die für den jeweiligen Rechnungsstandard gelten:

- Link zum Handbuch
- Ein-/Ausschalten der Export-Funktion für den gewählten Rechnungsstandard
- Zurücksetzen der Feldbelegung für den gewählten Rechnungsstandard

Feldzuordnungen

Generell

Warnung: Der Nutzer trägt selbst die Verantwortung die Feldzuordnungen richtig zuzuweisen. Die Brainformatik GmbH übernimmt keine Haftung für Fehlkonfigurationen!

Knoten die mit einem „*“ Zeichen gekennzeichnet sind, müssen zugeordnet sein!

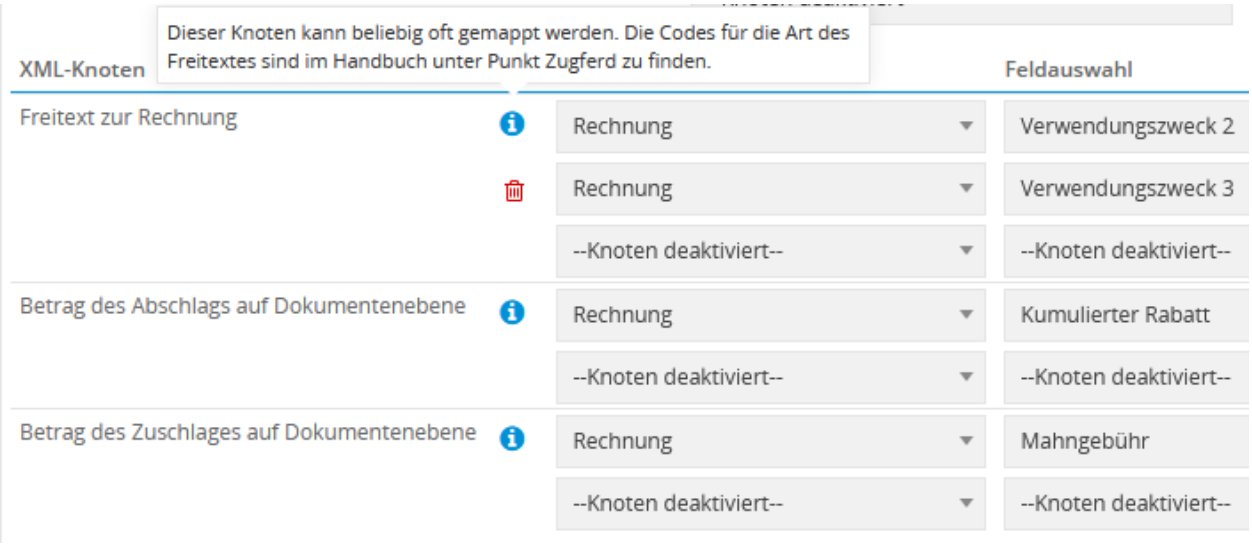
Bei der Zuordnung von Pflichtfeldern bei ZugFerd/XRechnungen ist der Wert „Knoten deaktivieren“ nicht verfügbar!

Erstellte Benutzerfelder, mit den passenden Feldtypen in den jeweiligen Modulen, stehen ebenfalls als Auswahlmöglichkeit zur Verfügung.

Besondere Knoten

Bei bestimmten Knoten können beliebig viele Werte hinzugefügt oder entfernt werden. Durch die Auswahl einer neuen Belegung für einen solchen Punkt wird eine neue Belegungszeile hinzugefügt, die für eine weitere Belegung genutzt werden kann. Um eine Belegung zu entfernen kann entweder das Icon „Mülleimer“ betätigt werden, oder die Feldbelegung kann mittels der Auswahl von „—Knoten deaktiviert—“ in der Auswahlliste gesetzt werden.

Folgende Knoten können optional mehrere Werte beinhalten:



Bemerkung: Für diese Knoten gibt es noch ein zusätzliches Eingabefeld für den Code/Festwert des Knoten. Grundlegende Zusatzinformationen sind über die Icons „blaue Ausrufezeichen“ erhältlich. Die jeweiligen typenspezifischen Codes sind in den Code-Tabellen zu finden, welche als Download [1] zur Verfügung stehen. Die Brainformatik GmbH übernimmt keine Haftung für Fehlkonfigurationen.

[1] Die Code-Tabellen sind in der Onlinehilfe unter *FAQ - Add-on ZUGFeRD - EN16931 code lists values* (EN16931 code lists values v13 - used from 2024-05-15) als Download verfügbar sind.

33.3.3 Steuercode

Dieser Tab dient zu Konfiguration der im CRM+ befindlichen Steuern mit ihren passenden Steuercodes des ZUGFeRD-Standard nach UNTDID 5405.
Die hier festgelegten Codes sind eine Angabe, welche Umsatzsteuerkategorie für die genutzten Steuern im XML genutzt werden.
Die zur Verfügung stehenden Steuern passen sich dynamisch an die Steuern aus dem Einstellungspunkt *Globale Einstellungen - Steuer Einstellungen* an:



Bemerkung: Wenn in den Globalen Einstellungen beim Punkt „Steuer Einstellungen“ eine neue Steuer hinzugefügt wird, muss im Einstellungspunkt „Steuercode“ des Add-ons eine entsprechende Konfiguration durchgeführt werden.

Bildliche Darstellung in den Add-on Einstellungen im Tab „Steuercode“, in welchem Steuern aufgelistet und mit dem entsprechenden Steuercode verknüpft werden:



Liste (Auswahlliste) der auswählbaren Steuercodes nach UNTDID 5305:

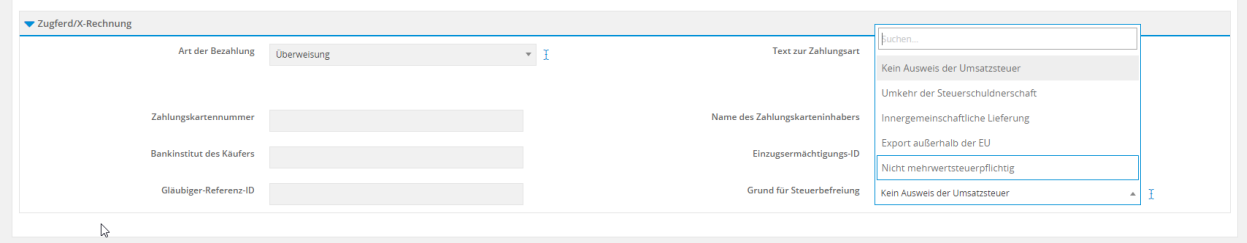
- Mehrwertsteuer Reverse Charge
- Steuerbefreit
- Kostenlose Ausfuhrsendung, ohne Steuer
- Mehrwertsteuerbefreiung für innergemeinschaftliche Lieferungen von Gegenständen und Dienstleistungen im EWR
- Allgemeine indirekte Steuer der Kanarischen Inseln
- Steuer auf Produktion, Dienstleistungen und Importe in Ceuta und Melilla
- Standardsatz[1]

- Null bewertete Güter

[1] Der Wert „Standardsatz“ ist bei jeder Steuer standardmäßig vorausgewählt.

Ist ein Steuersatz mit 0% in den *Steuer Einstellungen* vorhanden, kann in einer Rechnung im Block „ZUGFeRD/X-Rechnung“ im Feld „Grund für Steuerbefreiung“ (Auswahlliste) einer der standardmäßig vorhandenen Auswahllistenwerte gewählt werden:

- Kein Ausweis der Umsatzsteuer
- Umkehr der Steuerschuldnerschaft
- Innergemeinschaftliche Lieferung
- Export außerhalb der EU
- Nicht mehrwertsteuerpflichtig

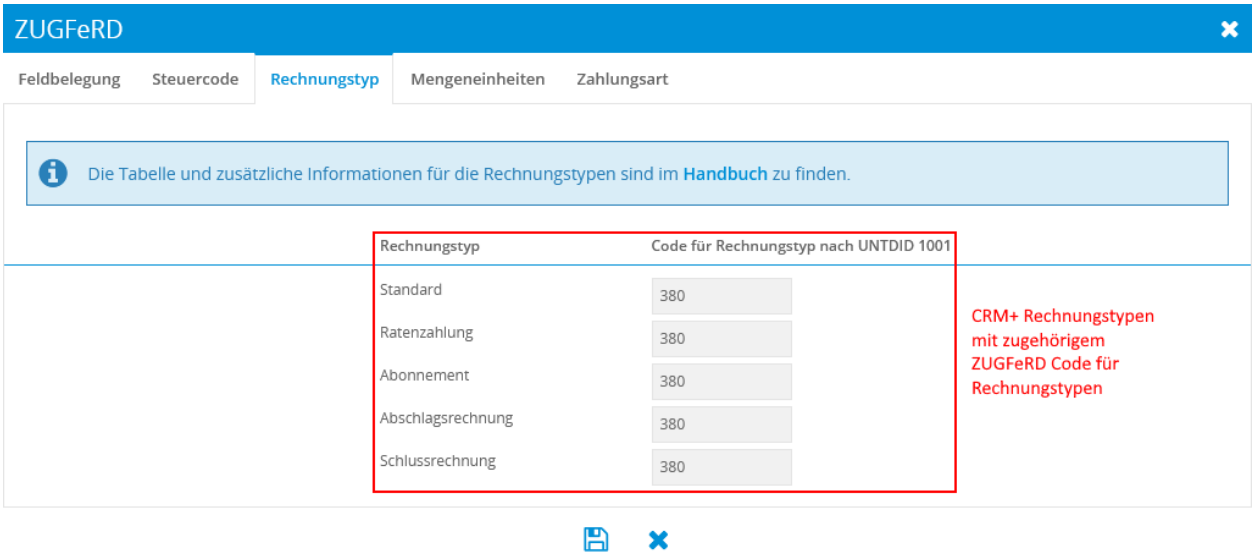


Für die Auswahlliste „Grund für Steuerbefreiung“ können weitere Werte angelegt werden (durch direkte Eingabe oder mittels des *Auswahllisten Editors*).

Der Wert aus dem Feld „Grund für Steuerbefreiung“ (Auswahlliste) wird autom. beim Export als ZUGFeRD-Dokument übermittelt, wenn der Steuertyp der Rechnung „individuell“ und die MwSt 0% ist.

33.3.4 Rechnungstyp

In diesem Tab können für die in CRM+ verfügbaren unterschiedlichen Rechnungstypen unternehmensspezifische Codes für die Art der Rechnung nach dem UNTDID 1001 Standard festgelegt werden.
Je nach Art der vom Unternehmen versendet Rechnungstypen, muss hier der passende Code festgelegt werden.



Die Code-Tabellen für die Art der Rechnung nach dem UNTDID 1001 Standard sind in der Onlinehilfe unter *FAQ - Add-on ZUGFeRD - EN16931 code lists values* (EN16931 code lists values v13 - used from 2024-05-15) als Download verfügbar sind.

Warnung: Der Nutzer trägt selbst die Verantwortung die Feldzuordnungen richtig zuzuweisen. Die Brainformatik GmbH übernimmt keine Haftung für Fehlkonfigurationen!

33.3.5 Mengeneinheiten

Der Tab „Mengeneinheiten“ dient zur Konfiguration der einheitenspezifischen Codes nach den im ZUGFeRD-Standard festgelegten UN/ECE Recommendation N°20 und UN/ECE Recommendation N°21.

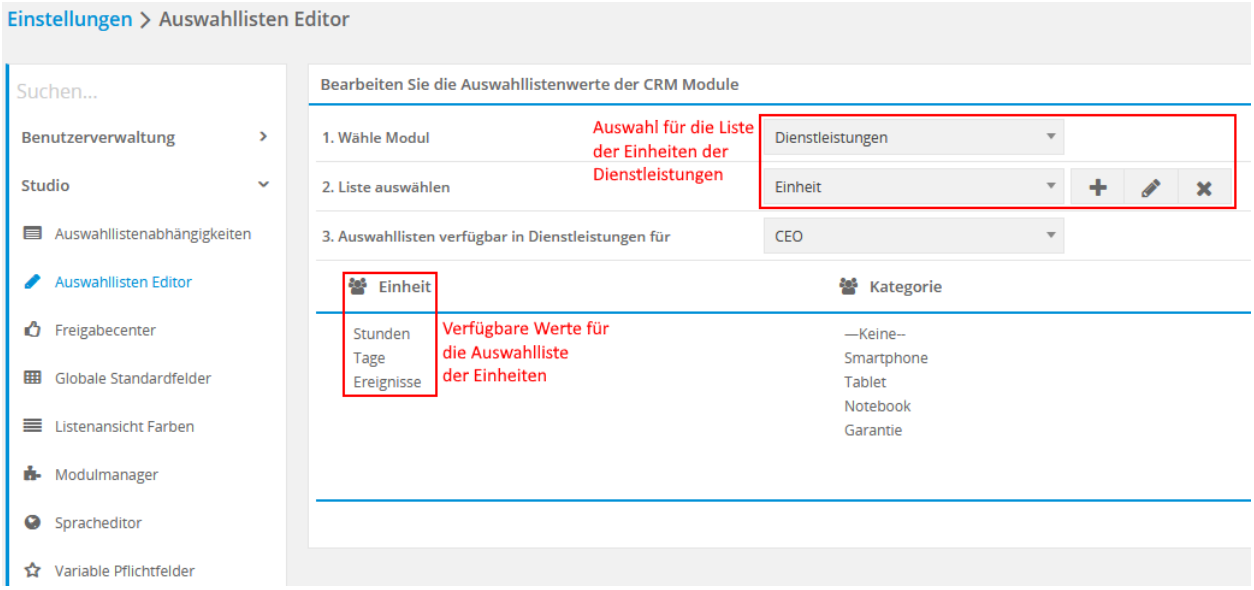
Die entsprechenden Code-Tabellen für die Mengeneinheiten sind in der Onlinehilfe unter *FAQ - Add-on ZUGFeRD - EN16931 code lists values* (EN16931 code lists values v13 - used from 2024-05-15) als Download verfügbar sind.

Warnung: Der Nutzer trägt selbst die Verantwortung die Feldzuordnungen richtig zuzuweisen. Die Brainformatik GmbH übernimmt keine Haftung für Fehlkonfigurationen!

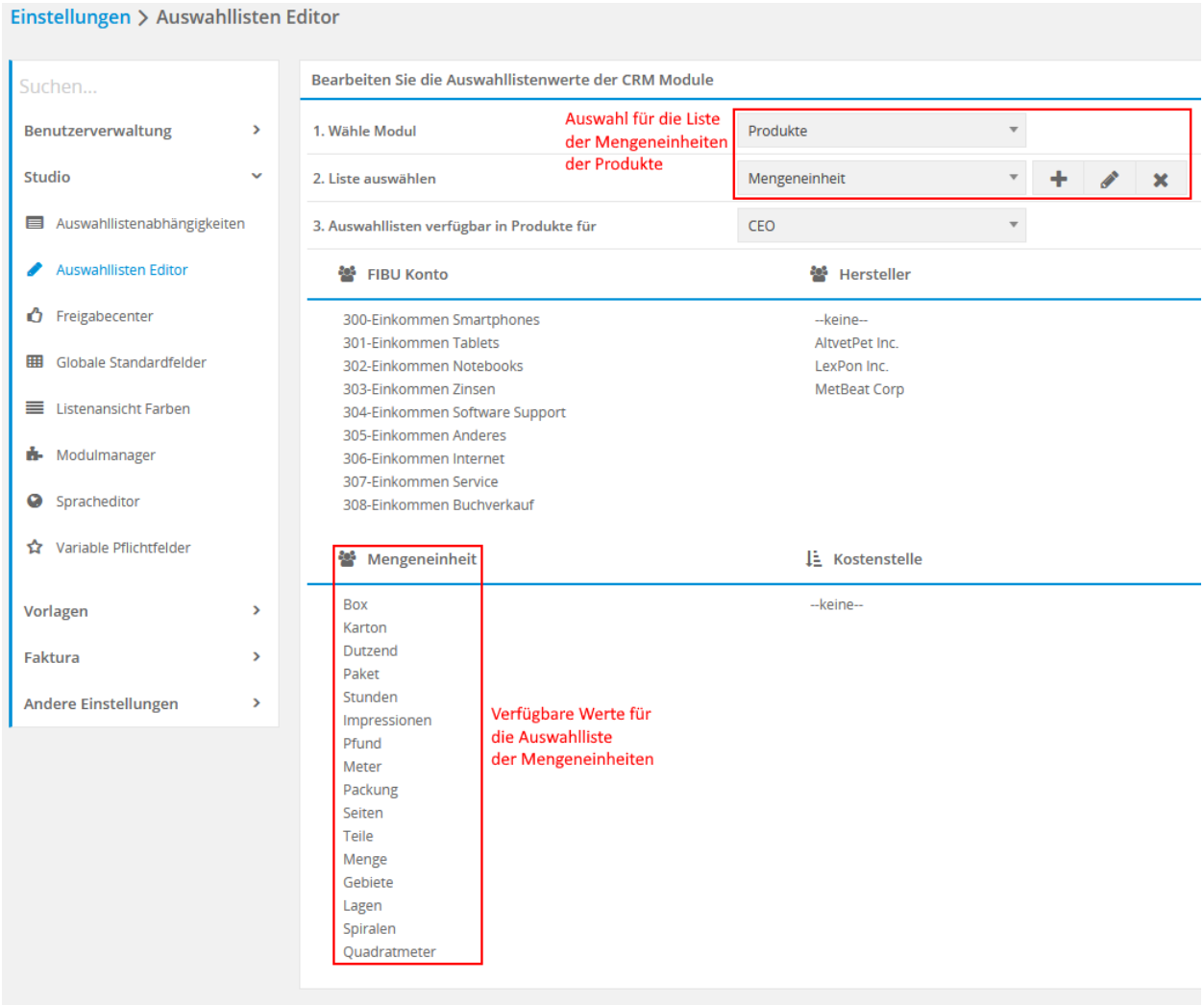
Die zur Verfügung stehenden Einheiten richten sich nach den, in den Modulen Produkte und Dienstleistungen vorhandenen, *Auswahllisten* für Mengen-/Einheiten. Diese werden dynamisch ermittelt und lassen sich reduzieren bzw. erweitern.

Bemerkung: Sollten nach der erstmaligen Konfiguration der Codes der Mengeneinheiten in den Add-on Einstellungen weitere Auswahllistenwerte für Mengen-/Einheiten im *Auswahllisten Editor* hinzugefügt werden, müssen auch diese neuen Auswahllistenwerte für Mengen-/Einheiten in den Add-on Einstellungen mit den entsprechenden Codes verknüpft werden. Dies ist für die weitere korrekte Funktion des Add-ons essentiell!

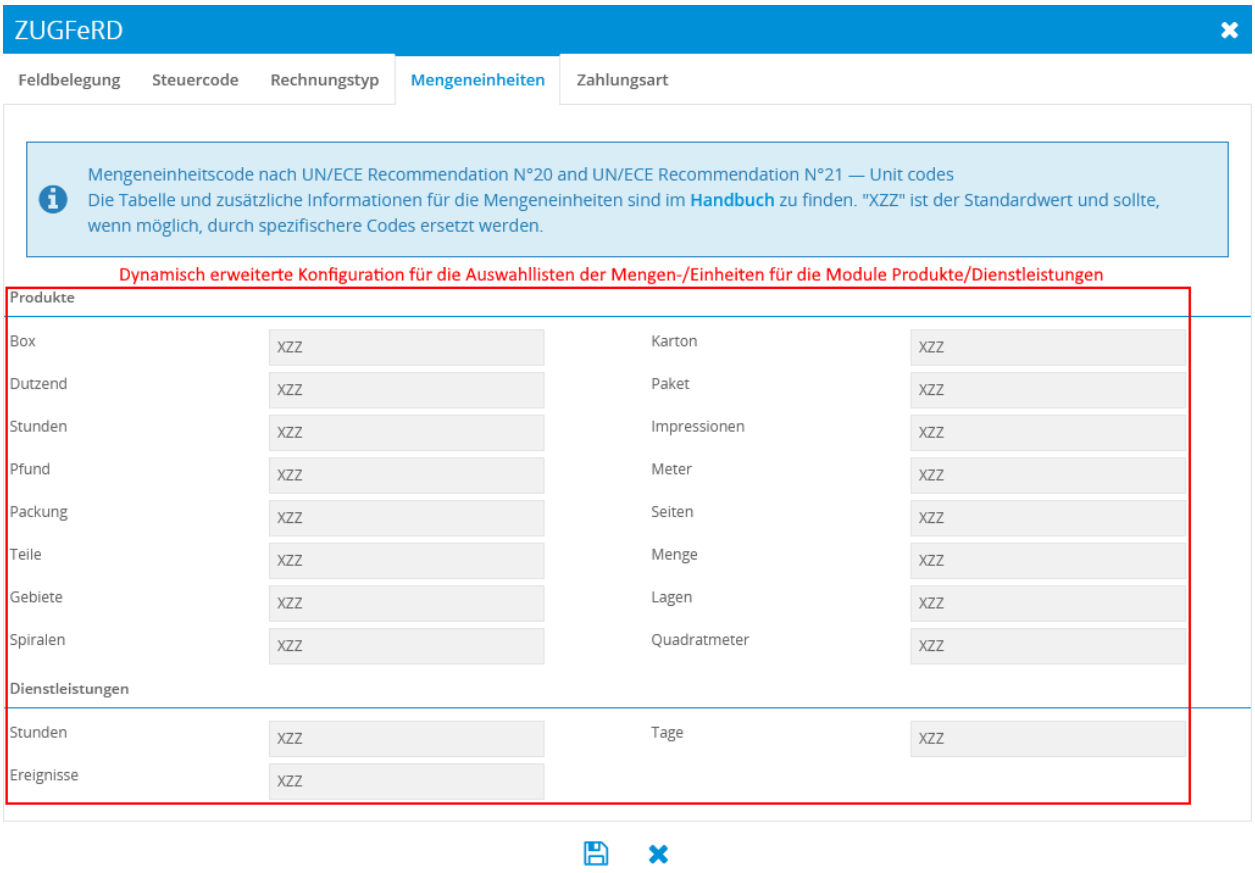
Auswahllisten Editor in den Globalen Einstellungen mit der Liste der Einheiten von Dienstleistungen ausgewählt:



Auswahllisten Editor in den Globalen Einstellungen mit der Liste der Mengeneinheiten von Produkten ausgewählt:



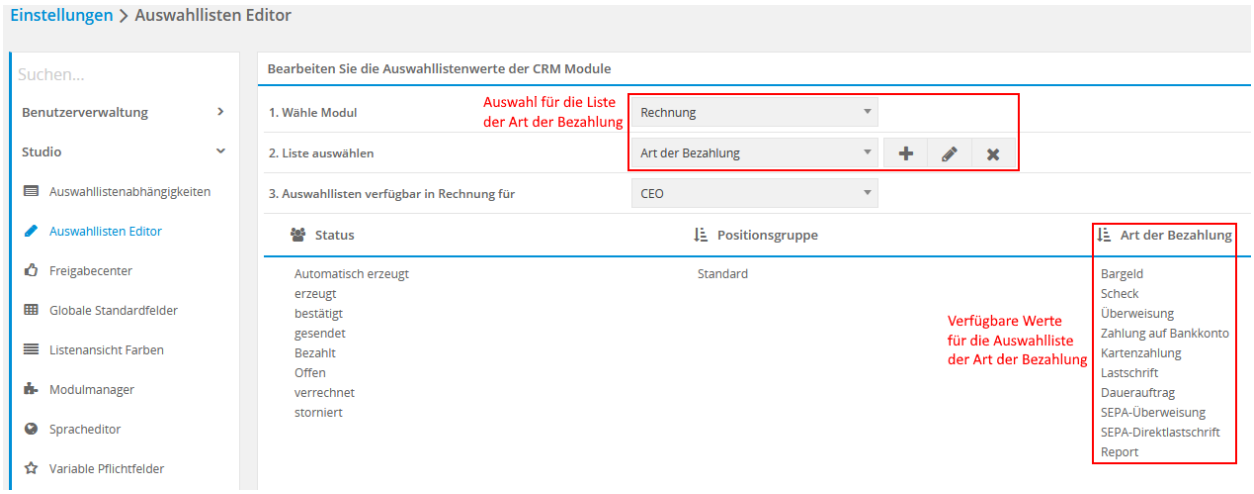
Add-on Einstellung mit dem Tab Mengeneinheiten. Hier werden alle Werte aus den beiden Listen aufgelistet und mit ihrem Code verknüpft:



33.3.6 Zahlungsart

In diesem Tab werden die Werte der Auswahlliste für die „Art der Bezahlung“ mit Codes, die im Standard UNTDID 4461 festgelegt sind, verknüpft. Die Auswahllistenwerte werden dynamisch angepasst und können über den Auswahllisteneditor gelöscht oder erstellt werden.

Auswahllisten Editor in den globalen Einstellungen mit der Liste der Art der Bezahlung von Rechnungen (auch bei den anderen Modulen geltend) ausgewählt:



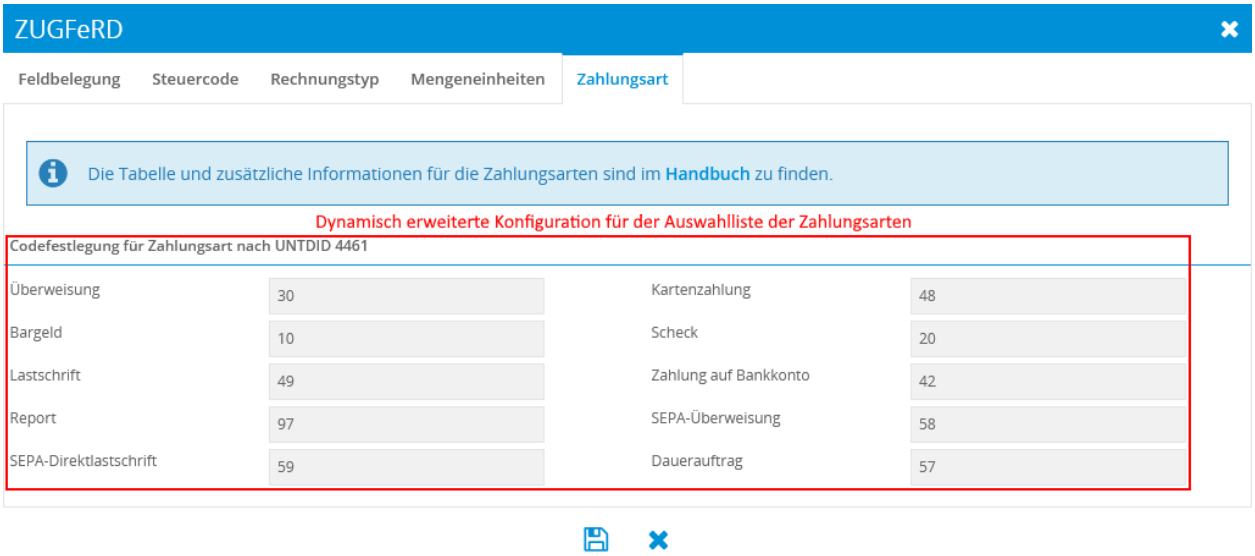
Die entsprechenden Code-Tabellen für die möglichen Zahlungsarten sind sind in der Onlinehilfe unter *FAQ - Add-on ZUGFeRD - EN16931 code lists values* (EN16931 code lists values v13 - used from 2024-05-15) als Download verfügbar sind.

Warnung: Der Nutzer trägt selbst die Verantwortung die Feldzuordnungen richtig zuzuweisen. Die Brainformatik GmbH übernimmt keine Haftung für Fehlkonfigurationen!

Die zur Verfügung stehenden möglichen Zahlungsarten richten sich nach den, in den entsprechenden Modulen vorhandenen, *Auswahllisten* für die Art der Bezahlung. Diese werden dynamisch ermittelt und lassen sich reduzieren bzw. erweitern.

Bemerkung: Sollten nach der erstmaligen Konfiguration der Codes der möglichen Zahlungsarten in den Add-on Einstellungen weitere Auswahllistenwerte für die Art der Bezahlung im *Auswahllisten Editor* hinzugefügt werden, müssen auch diese neuen möglichen Zahlungsarten in den Add-on Einstellungen mit den entsprechenden Codes verknüpft werden. Dies ist für die weitere korrekte Funktion des Add-ons essentiell!

Add-on Einstellung mit dem Tab Zahlungsart. Hier werden die Werte der Auswahlliste angezeigt und mit dem entsprechendne Code verknüpft:



33.4 Export

Im nachfolgenden Abschnitt wird der Export für die verschiedenen Rechnungsstandards (ZUGFeRD und XRechnung) erläutert. Der Export ist nur für die Module *Rechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* möglich.

33.4.1 Export eines Datensatzes

Um in einem Datensatz die Möglichkeiten zu haben, einen Export mittels des Add-ons durchführen zu können, muss für den Rechnungsstandard der Export in den Add-on Einstellungen aktiviert worden sein.

Siehe hierzu auch den Abschnitt *Add-on Einstellungen - Feldbelegung* im Handbuch.

ZUGFeRD Export

Der Export als ZUGFeRD-Dokument benötigt eine entsprechende PDF-Vorlage, welches das Add-on „*PDF Vorlagen Plus*“ voraussetzt.

Bemerkung:

Das Add-on „PDF Vorlagen Plus“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.
Für weitere Informationen besuchen Sie bitte unsere Webseite unter CRM+ Premium Addons oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

Eine Standardvorlage für den Export und der Standardbelegung wird mit der Aktivierung des Add-ons „ZUGFeRD“ innerhalb von CRM+ zur Verfügung gestellt. Diese Standardvorlage kann bei Bedarf auch entsprechend individualisiert werden.

Erstellen/Verändern einer PDF-Vorlage

Da eine ZUGFeRD-Rechnung eine hybride Rechnung ist gilt folgendes:

Bemerkung: Die Bild-Repräsentanz, sowie die Daten-Repräsentanz, einer hybriden Rechnung stellen identische Mehrstücke derselben Rechnung i.S.d § 14 Abs. 4 UStG dar (Abschnitt 14c 1. UStAE). Die Sicherstellung obliegt dem Anwender.

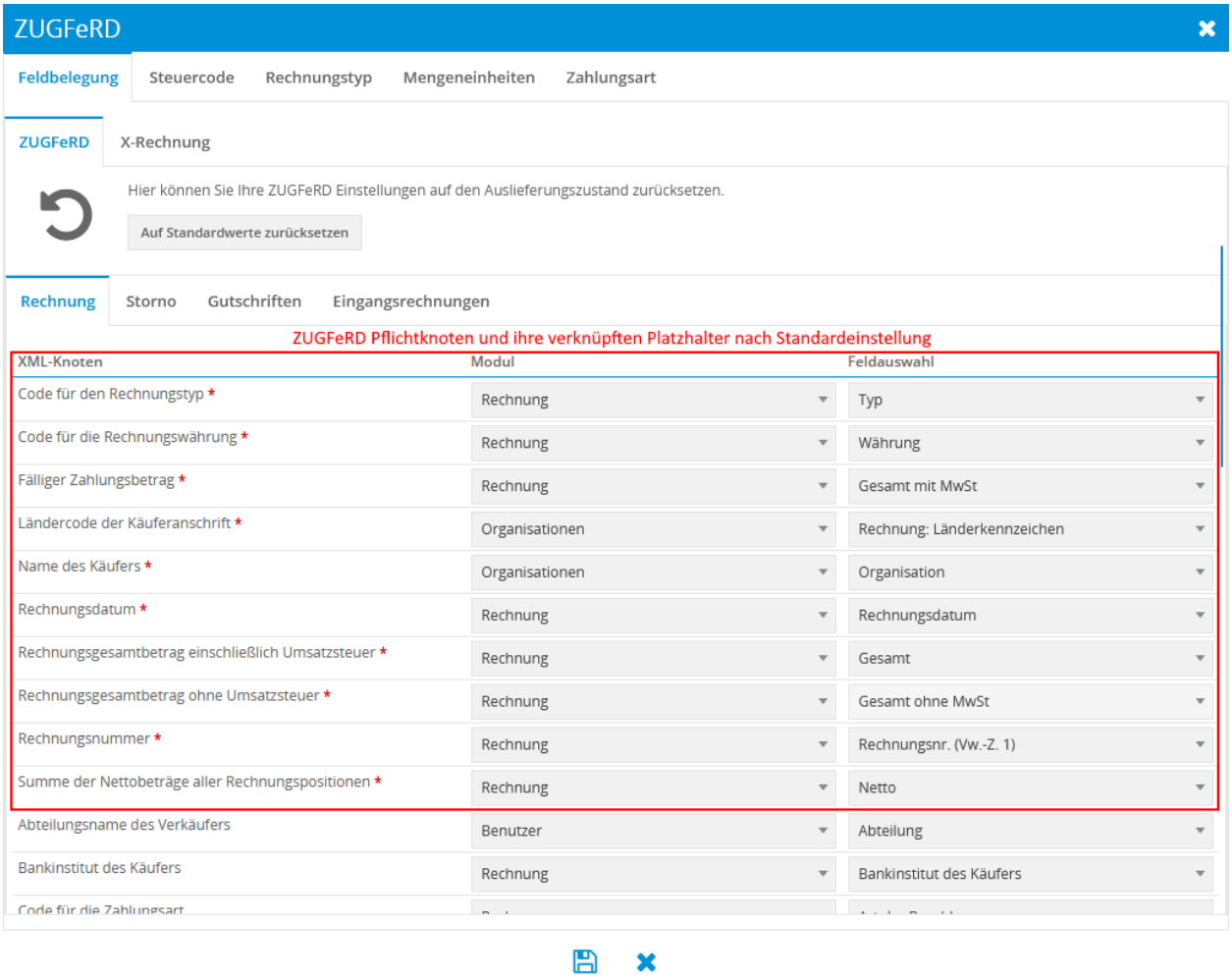
Um dies zu ermöglich müssen in der PDF-Vorlage die rechnungsrelevanten Platzhalter für Felder mit denen aus der Feldbelegung in den Einstellungen des Add-ons übereinstimmen.

Eine Validierung der verwendeten Platzhalter findet beim Speichern der Vorlage nicht(!) statt. Eine grundlegende Überprüfung der Platzhalter, deren Inhalte und die Vollständigkeit der Pflichtplatzhalter findet beim Export eines Dokumentes jedoch statt. Diese Überprüfung dient zur Feststellung, ob ein ZUGFeRD-Dokument richtig erstellt werden konnte und gibt entsprechend Hinweismeldungen aus.

Es wird nicht überprüft, ob der Inhalt, welcher bei den Platzhaltern eingefügt wird, einer richtigen Rechnung entspricht. Dies liegt in der Verantwortung des Nutzers. Die Brainformatik GmbH übernimmt keine Haftung für eine fehlerhaft erstellte PDF-Vorlage!

Pflichtplatzhalter, welche für einen erfolgreichen Export mindestens vorhanden sein müssen, sind in der Feldbelegung (siehe nachfolgend Tabelle) nachschlagbar und mit einem Stern gekennzeichnet.

Pflichtfelder und ihre Standard-Belegung für den ZUGFeRD-Standard:



Zusätzlich zu den Platzhaltern, welche in den Einstellungen konfigurierbar sind, gibt es einige Platzhalter welche fest definiert sind und daher nicht in den Einstellungen verändert werden können. Ein paar dieser Platzhalter sind Pflichtfeldplatzhalter und müssen entsprechend in eine PDF-Vorlage übernommen werden!

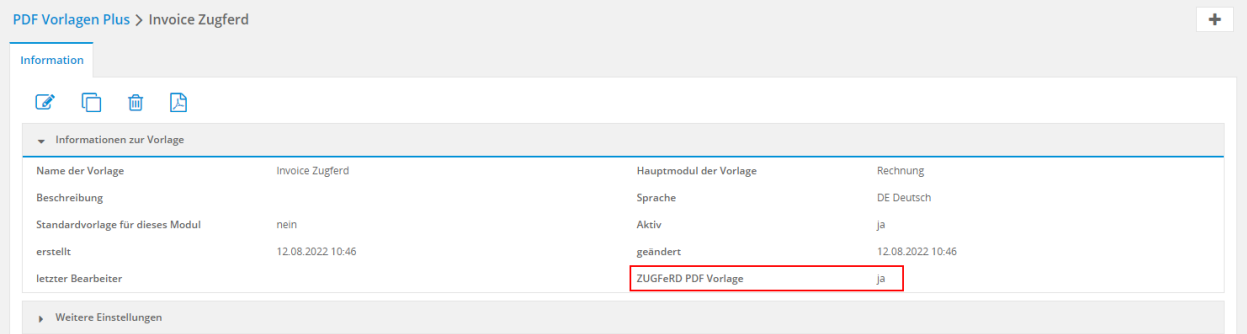
XML-Knoten	Platzhalter-Modul	Platzhalter-Feldname
Rechnungsposition*	Hauptmodul-Positionsgruppe	Positionsgruppe-Block Start
Rechnungsposition*	Hauptmodul-Positionsgruppe	Positionsgruppe-Block Ende
Kennung der Rechnungsposition*	Hauptmodul-Positionsgruppe-Feld	Positionsgruppe-Position
Artikelname*	Hauptmodul-Positionsgruppe-Feld	Positionsgruppe-Produktname
Artikelnummer des Verkäufers	Hauptmodul-Positionsgruppe-Feld	Produkte-Produktnummer / Dienstleistung-Dienstleistungsnr.
Nettopreis des Artikels*	Hauptmodul-Positionsgruppe-Feld	Positionsgruppe-Einheitenpreis nach Rabatt
Bruttopreis des Artikels	Hauptmodul-Positionsgruppe-Feld	Positionsgruppe-Listenpreis
In Rechnung gestellte Menge*	Hauptmodul-Positionsgruppe-Feld	Positionsgruppe-Menge
Code der Maßeinheit der in Rechnung gestellten Menge*	Hauptmodul-Positionsgruppe-Feld	Produkte-Mengeneinheit / Dienstleistung-Einheit
Umsatzsteuerinformationen auf der Ebene der Rechnungsposition*	Hauptmodul-Positionsgruppe-Feld	Positionsgruppe-Steuersatz
Nettobetrag der Rechnungsposition*	Hauptmodul-Positionsgruppe-Feld	Positionsgruppe-Total nach Rabatt
Buchungsreferenz des Käufers für die Rechnungsposition	Hauptmodul-Positionsgruppe-Feld	Positionsgruppe-Kostenstelle
Name des Verkäufers*	Unternehmensinformationen	Organisation
Ländercode der Verkäuferanschrift*	Unternehmensinformationen	Länderkennzeichen
Postleitzahl der Verkäuferanschrift	Unternehmensinformationen	PLZ
Stadt der Verkäuferanschrift	Unternehmensinformationen	Ort
Zeile 1 der Verkäuferanschrift	Unternehmensinformationen	Adresse
Kontaktstelle des Verkäufers	Unternehmensinformationen	Geschäftsführer
Steuernummer des Verkäufers	Unternehmensinformationen	Umsatzsteuer ID
Kennung des Zahlungskontos* (Bestimmte Zahlungsarten)	Unternehmensinformationen	IBAN

Pflichtfelder sind mit * markiert. Bedingungen für Sonderfälle, wenn ein Knoten ein Pflichtfeld ist, folgen darauf.

Um eine PDF-Vorlage für den ZUGFeRD-Export freizugeben, muss die dafür vorgesehene Checkbox in der Vorlage gesetzt werden. PDF Vorlagen Plus in der Bearbeitungsansicht mit der Checkbox zur Aktivierung der Vorlage als ZUGFeRD-Vorlage:



PDF Vorlagen Plus in der Detailansicht mit der Information bzgl. Aktivierung der Vorlage als ZUGFeRD-Vorlage:



Export eines Dokuments

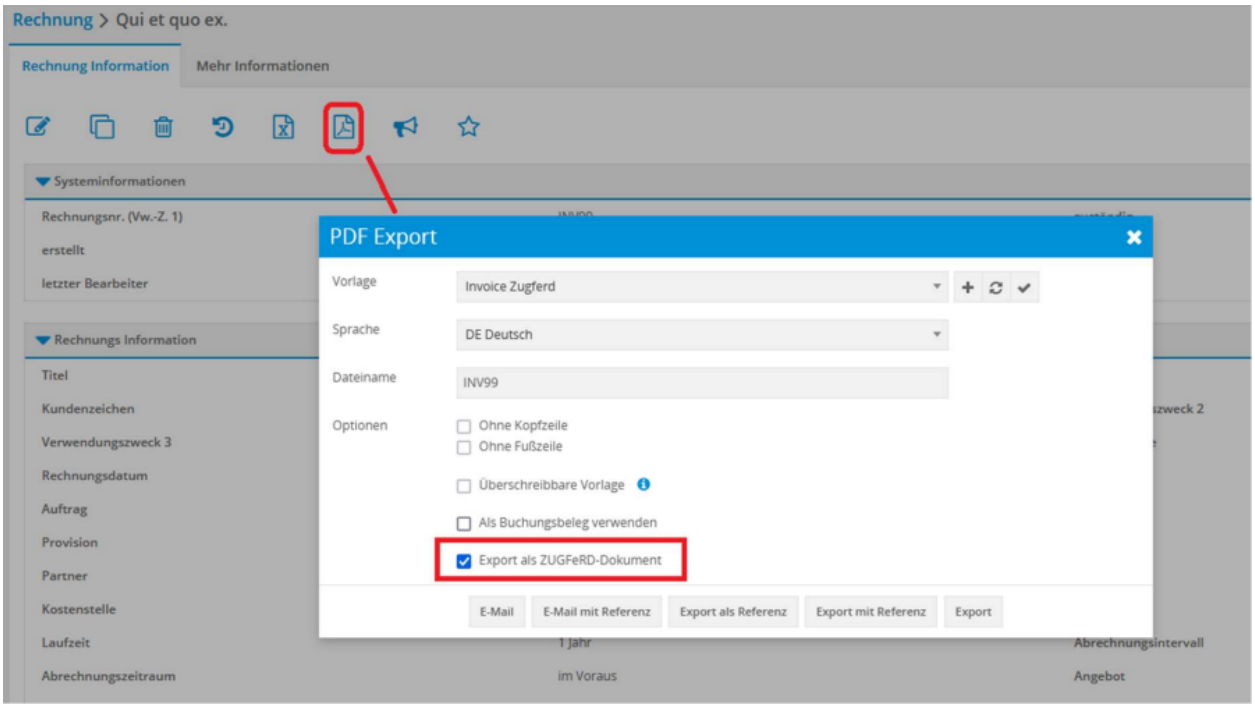
Die Erstellung eines ZUGFeRD-Dokuments für einen einzelnen Datensatz ist an den normalen PDF-Export des Add-ons *PDF Vorlagen Plus* gekoppelt.

Nach der Aktivierung des Add-ons „ZUGFeRD“ ist entsprechend beim PDF-Export im Popup der Exportoptionen die Checkbox „Export als ZUGFeRD-Dokument“ verfügbar.

Bei Auswahl der Checkbox werden die Optionen für einen Export „ohne Kopfzeile“, „ohne Fußzeile“ und „Überschreibbare Vorlage“ deaktiviert, da diese nicht mit einem ZUGFeRD-Export kompatibel sind. „Als Buchungsbeleg verwenden“ bleibt weiterhin möglich.

Ebenfalls wird die Auswahl der zu verwendenden PDF Vorlagen auf die als ZUGFeRD-Vorlagen markierten PDF-Vorlagen reduziert. Die Einschränkungen der Exportmöglichkeiten als Buchungsbeleg gelten auch hier.

Popup für den PDF-Export mit zusätzlicher Checkbox für den Export als ZUGFeRD-Dokument.



Wurde der PDF-Export ausgeführt und das ZUGFeRD-Dokument wurde erfolgreich erstellt, ist innerhalb des PDF-Dokuments ein inhaltliches Mehrstück derselben Rechnung (XML) vorhanden. Dieser XML-Anteil enthält die gleichen rechnungsrelevanten Inhalte - sofern die Vorlage korrekt ist - wie der PDF-Anteil.

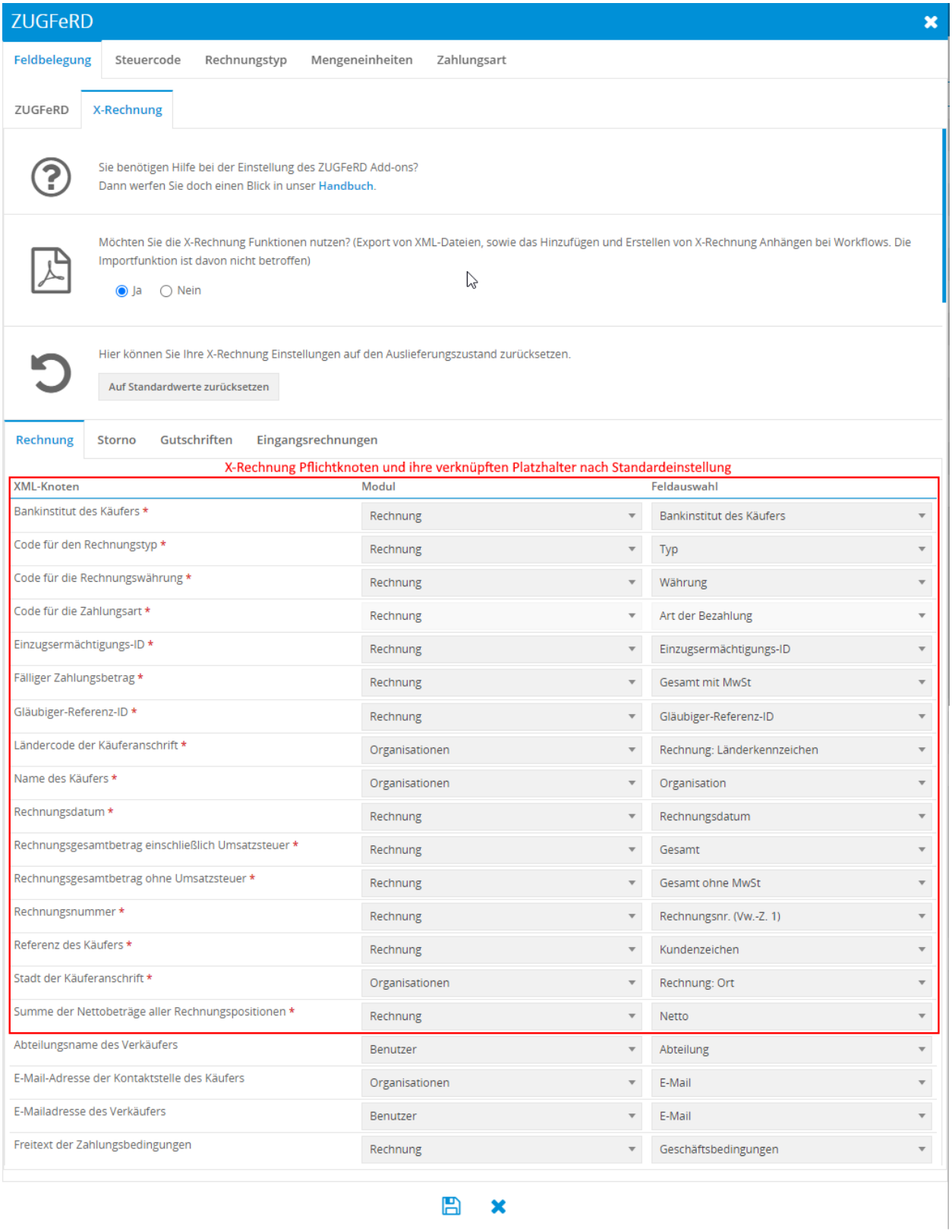
Bei Problemen mit der Erstellung des ZUGFeRD-Dokuments mittels der gewählten Vorlage aus dem Datensatz, wird der Benutzer per CRM-Benachrichtigung im *Nachrichtencenter* informiert.

Bemerkung: Sollte die Erstellung des XML-Anteils fehlschlagen, wird der PDF-Anteil trotzdem ausgegeben.

XRechnung Export

Im Gegensatz zum ZUGFeRD-Export, benötigt der XRechnung-Export keine spezielle Vorlage, da dort nur eine XML-Datei erstellt wird. Ausschlaggebend für den Inhalt der XML-Datei sind die *Feldbelegung in den Einstellungen des Add-ons „ZUGFeRD“* , sowie der Inhalt des Datensatzes und den anderen Datenquellen (Unternehmensinformationen oder Referenzmodule).

Pflichtfelder und ihre Standard-Belegung für den X-Rechnung-Standard:

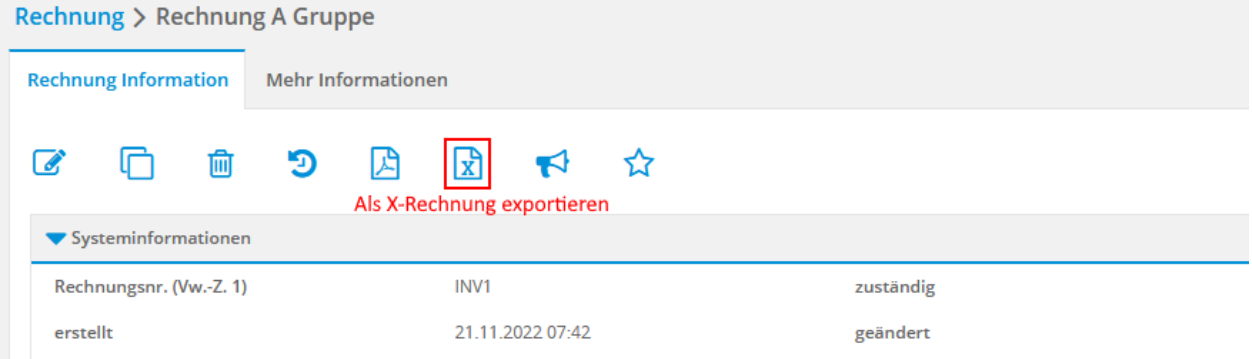


Export eines Dokuments

Nach der Aktivierung des Exports in den Einstellungen des Add-ons „ZUGFeRD“ wird eine zusätzliche Aktion

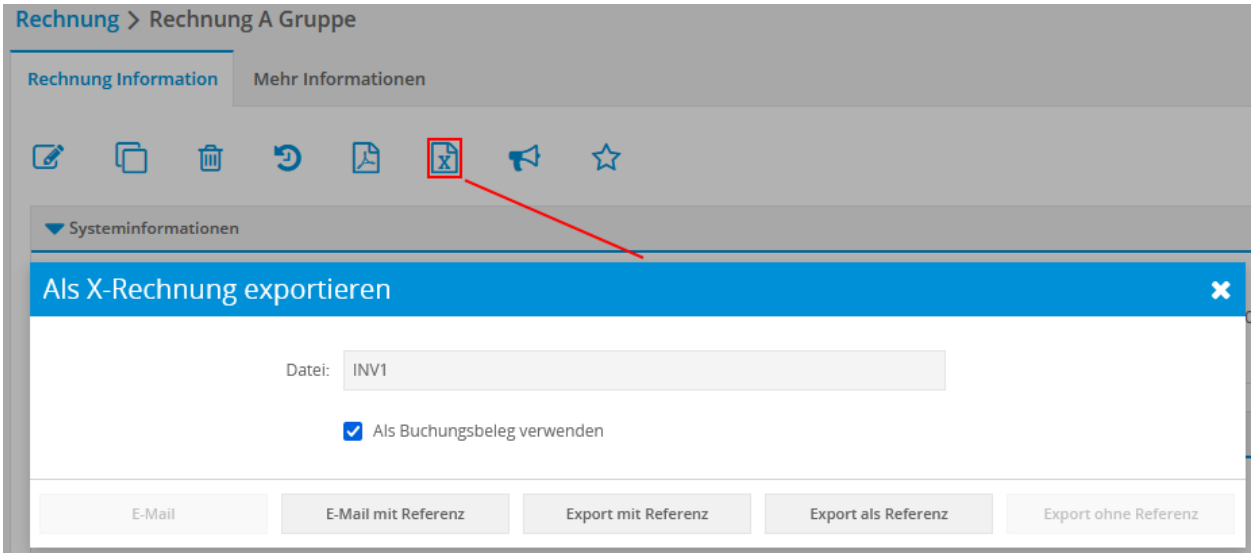
in der Detailansicht von Datensätzen in den Modulen *Rechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* angezeigt.

Mittels dieser neuen Aktion kann der XRechnung Export eines Datensatzes gestartet werden. Neue Detailansicht-Aktion für den Export eines Datensatzes als XRechnung-Dokument:



Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich, genau wie beim PDF-Export, ein entsprechendes Popup-Fenster. In diesem Popup kann der Name der zu exportierenden Datei definiert werden. Ebenfalls lässt sich angeben, ob die erstellte Datei als Buchungsbeleg gespeichert und referenziert werden soll. Wie bei den PDF-Exporten werden bei entsprechender Auswahl die Aktionen (für die jeweilige Art des Exports) beschränkt, da eine Referenzierung möglich sein muss.

Popup für den Export eines Datensatzes als XRechnung-Dokument:



Folgende Exportmöglichkeiten sind für den XRechnung Export generell vorhanden:

- E-Mail: die Exportdatei wird an eine E-Mail angehängt
- E-Mail mit Referenz: die Exportdatei wird per E-Mail verschickt und als Referenz zum Datensatz gespeichert
- Export mit Referenz: referenziert die Datei zusätzlich zum Download
- Export als Referenz: referenziert die Datei ohne Download
- Export ohne Referenz: normaler Export

Neben den genannten Exportmöglichkeiten ist es auch möglich, eine XRechnung mittels „*Workflowaufgabe*

- Sende E-Mail“ automatisiert zu versenden.
In der Workflowaufgabe muss hier lediglich beim Punkt „Lade Anhänge“ die Option „X-Rechnung verknüpfen“ gewählt werden, um eine E-Mail mit einer XRechnung als Anhang zur E-Mail zu versenden.
Grundlegende Informationen zu *Workflowaufgabe - Sende E-Mail* sind im entsprechenden Abschnitt im Handbuch verfügbar.

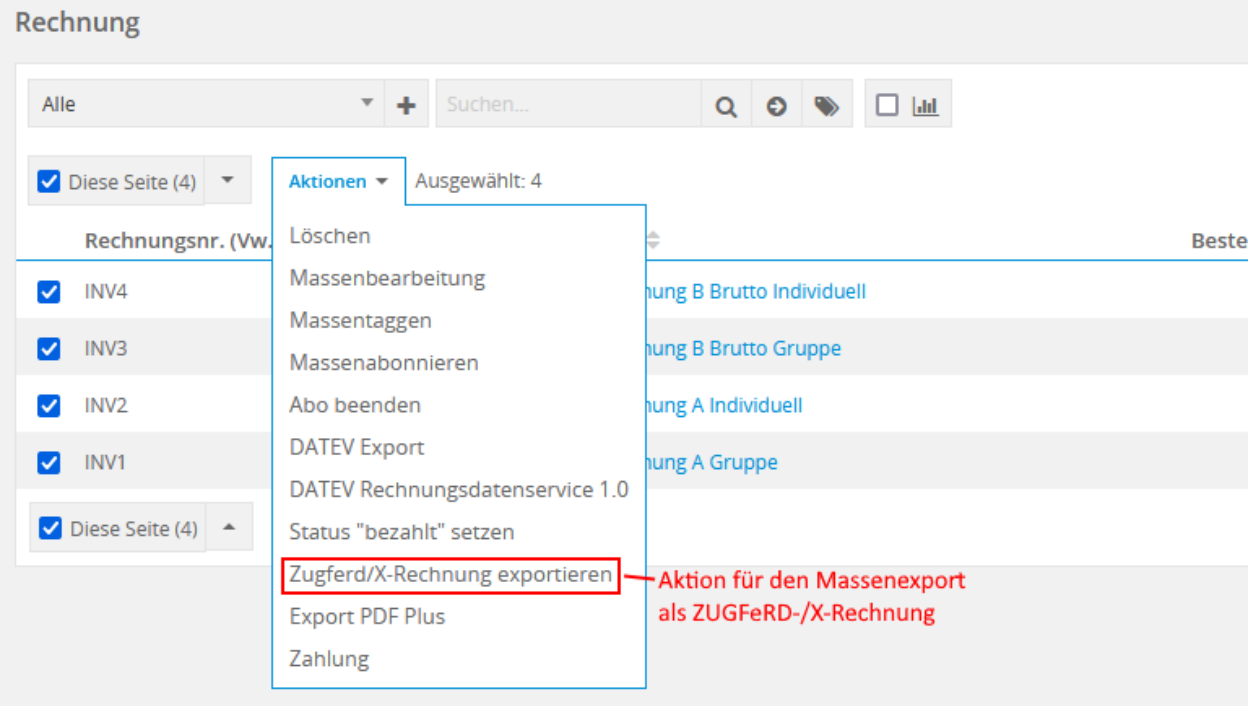
Bei Problemen mit der Erstellung der XML-Datei wird der Benutzer per CRM-Benachrichtigung im *Nachrichtencenter* informiert.

Im Gegensatz zum ZUGFeRD Export (PDF Export) wird im Fehlerfall beim XRechnung Export keine Datei erstellt.

33.4.2 Export mehrerer Datensätze

In der Listenansicht in den Modulen *Rechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* wird mit Aktivierung des Exports und der Auswahl mind. eines Rechnungsstandard in den Add-on Einstellungen, die neue Aktion in der Listenansicht der Module für den Export angezeigt.

Neue Listenansicht-Aktion zum Massenexport als ZUGFeRD/X-Rechnung-Dokument:



Diese Aktion benötigt mindestens einen ausgewählten Datensatz für den Export. Nach der Auswahl und dem Anklicken der Aktion öffnet sich das entsprechende Popup-Fenster. In diesem Popup gibt es die Möglichkeit, zwischen den aktivierten Rechnungsstandards zu wechseln. Für den ZUGFeRD-Standard gibt es zusätzlich die Möglichkeit zur Auswahl (Auswahlliste) einer PDF-Vorlage.

Popup „Zugferd/X-Rechnung“ für den Massenexport als ZUGFeRD-Dokument:



Beim XRechnung-Standard gibt es - im Gegensatz zum „ZUGFeRD-Standard“ - keine Auswahlmöglicheit einer PDF Vorlage.

Popup für den Massenexport als X-Rechnung-Dokument:



Für beide Exportformate gibt es die Möglichkeit des Exports mit und ohne Referenz. In beiden Fällen wird ein ZIP-Archiv mit den erfolgreichen Exports zusammengestellt und zum Download angeboten.

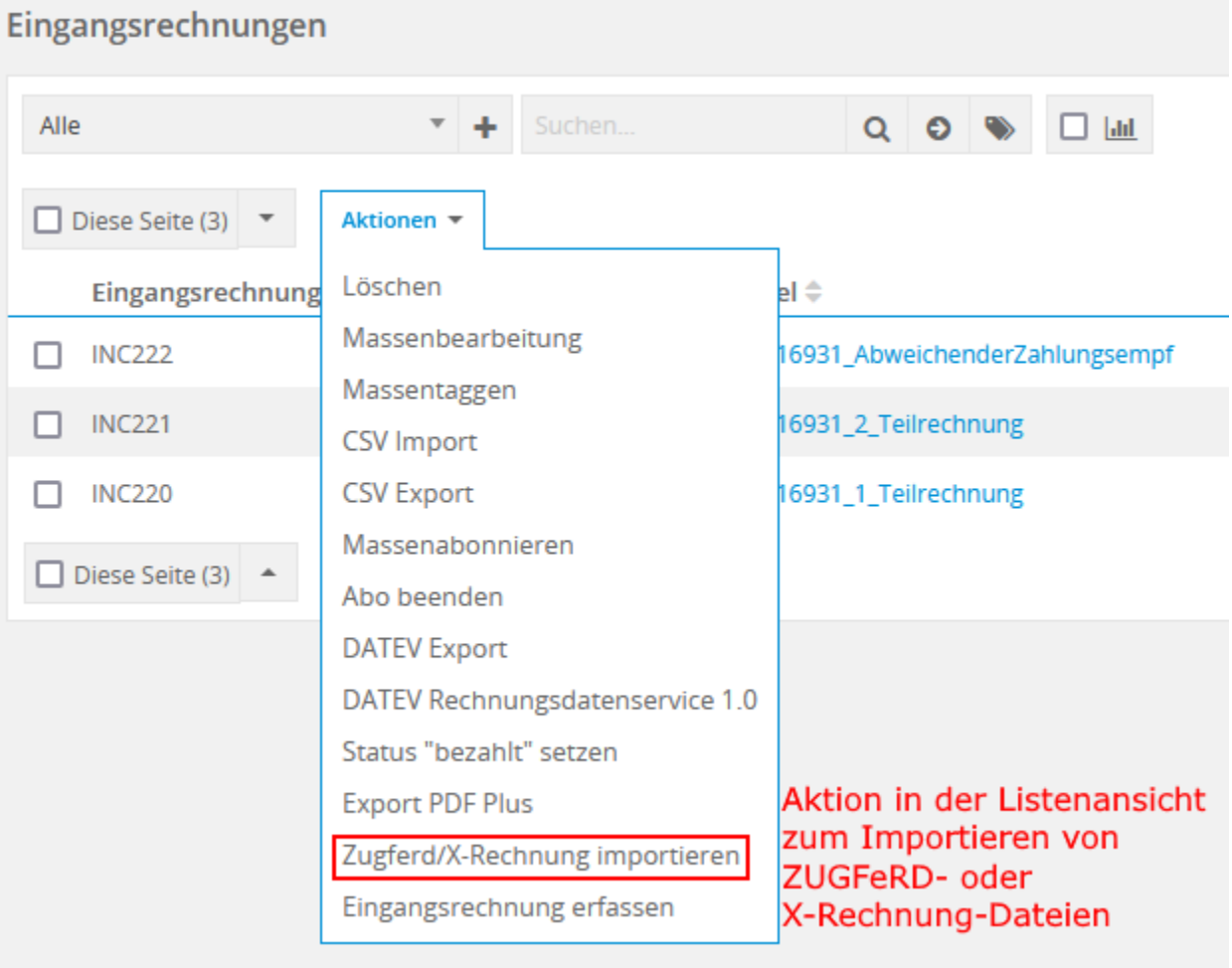
33.5 Import

Bemerkung:

Ein Import von im genormten XML-Format enthaltenen Daten ist über das Modul *Eingangsrechnungen* möglich.
Ein Import ist für die Module *Rechnungen*, *Storno* und *Gutschriften* ist nicht vorgesehen.

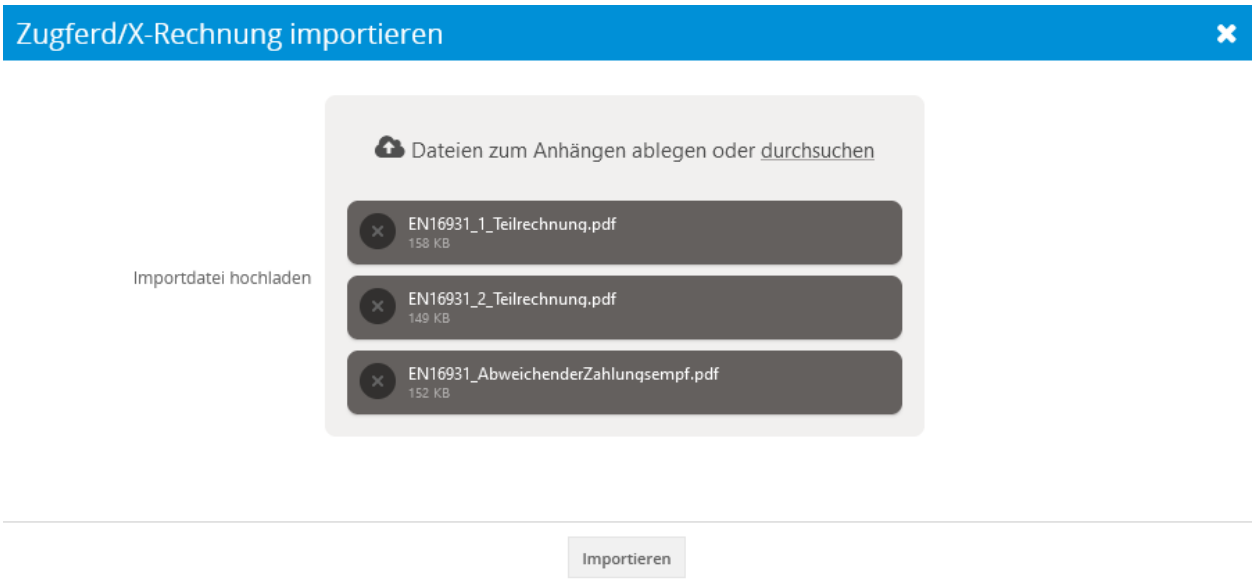
Mit der Aktivierung des Add-ons „ZUGFeRD“ wird eine neue Aktion in der Listenansicht des Moduls „Eingangsrechnungen“ angezeigt. Diese Aktion dient zum Import von ZUGFeRD/X-Rechnung Dateien.

Neue Listenansicht-Aktion für den Import von ZUGFeRD/X-Rechnung Dateien im Modul Eingangsrechnungen:



Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich ein Popup mit einem Uploadfeld. Mithilfe des Uploaders können eine oder mehrere Dokumente (PDF-Datei mit XML-Anhang oder XML-Dateien) beider Standards ausgewählt und hochgeladen werden. Zum Hochladen wird nach der Auswahl der „Importieren“-Button angeklickt.

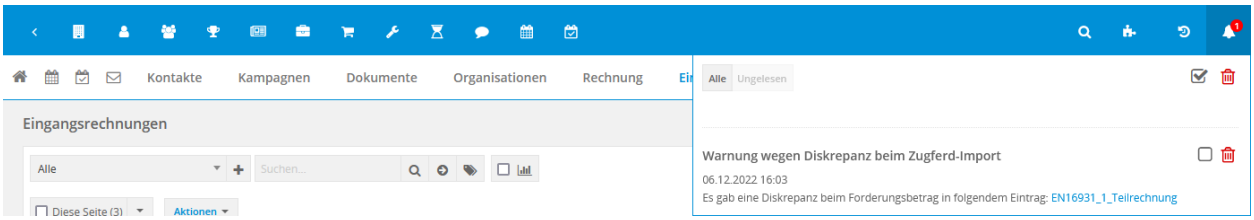
Popup für den Import von Dokumenten mit Uploadfeld:



Für jede erfolgreich eingelesene Datei wird ein Datensatz im Modul Eingangsrechnungen erstellt. Die Titel der importierten Datensätze im Modul Eingangsrechnunen entsprechen dem Titel der Ursprungsdatei.

Bei Problemen mit dem Import wird der Benutzer per CRM-Benachrichtigung im *Nachrichtencenter* informiert.

Meldung an den Benutzer mittels Nachrichtencenter bei Diskrepanzen beim Import:



Ebenfalls erhält der Nutzer eine Nachricht, wenn der aus der XML-Datei ausgelesene Betrag nicht mit dem über die interne Positionsberechnung ermittelten Wert übereinstimmt. Dies kann z.B. durch Rundungsfehler oder falsche Daten geschehen. Auch hier erhält der Benutzer eine entsprechende Benachrichtigung, damit die Daten auf Richtigkeit überprüft und gegebenenfalls weitere Schritte (z.B. Korrektur der XML-Datei) eingeleitet werden.

KAPITEL 34

Glossar

In diesem Glossar werden die im CRM+ Handbuch verwendeten Begriffe/Stichwörter erklärt.

Schnellnavigation

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

34.1 A

34.1.1 An

“An” bezieht sich auf den Header einer E-Mail und beinhaltet die Empfänger einer E-Mail. Eine oder mehrere durch Kommata getrennte E-Mail-Adressen, an die die E-Mail primär gesendet wird. Jedem Adressaten werden auch alle anderen E-Mail-Adressen mitgeteilt.

34.1.2 API

Eine API ist Programmierschnittstelle (englisch application programming interface, wörtlich übersetzt eine Anwendungsprogrammierschnittstelle), bzw. ein Programmteil, der von einem Softwaresystem bzw. anderen Programmen zur Anbindung an das System zur Verfügung gestellt wird.

Heutzutage stellen auch viele Online-Dienste Programmierschnittstellen zur Verfügung, diese heißen dann Webservices.

34.1.3 API-Key

Der API-Key ist ein einmaliger Schlüssel, der aus einer geheimen Zeichenfolge besteht und den Zugriff auf die API autorisiert. Mit diesem Schlüssel erkennt die API berechtigte Benutzer und schützt Programme sowie Systeme vor unberechtigtem Zugriff.

34.1.4 Auswahlliste

Ein Auswahlliste (englisch listbox, auch Listenfeld) ist ein Steuerelement (control, component) einer grafischen Benutzeroberfläche (GUI). Es dient zur Darstellung von durch den Benutzer auswählbaren Einträgen in Listenform. Bei den Einträgen handelt sich in der Regel um Daten textueller Natur.

Bei einer Auswahlliste kann nur jeweils ein Begriff aus der Liste ausgewählt werden. Bei einer Multi-Auswahlliste ist die Auswahl mehrerer Auswahllistenwerte möglich.

34.2 B

34.2.1 B2B

B2B Vertrieb ist die Abkürzung für Business to Business. Damit sind die Geschäftsbeziehungen zwischen mindestens zwei Unternehmen gemeint.

34.2.2 B2C

B2C steht für Business-to-Consumer und bezeichnet somit die Beziehung zwischen einem Unternehmen und einer Privatperson, zumeist einem Konsumenten oder Kunden.

34.2.3 BCC

"BCC" (Abk. "Blind Carbon Copy") bezieht sich auf den Header einer E-Mail und beinhaltet die Empfänger von E-Mails, an eine oder mehrere durch Kommata getrennte E-Mail-Adressen. Die Empfänger erhalten eine Kopie der gesendeten E-Mail, ohne dass ihre Adresse für die anderen angegebenen Empfänger sichtbar wird. Durch die Adressierung im BCC-Feld kann die Privatsphäre der Empfänger von Rund-Mails gewahrt bleiben und sie können z. B. vor der Adressen-Sammlung durch bösartige Dienste, etwa Spambots, geschützt werden.

I.d.R. wird die BCC-Zeile vor der Übertragung vollständig aus dem Header der E-Mail entfernt. Die Nachricht wird jedoch trotzdem an alle Empfänger übermittelt. Die BCC-Empfänger sehen beim Eingang der E-Mail nicht, dass sie im BCC-Feld geführt wurden. Durch die entfernte BCC-Zeile ist eine (versehentliche) Identifikation mittels der Programmfunktion "Antworten an alle" nur gegenüber den An- und CC-Empfängern, nicht jedoch den anderen BCC-Empfängern möglich.

34.2.4 Benutzerdefinierte Aktion

Eine “benutzerdefinierte Aktion” ist eine in der Detailansicht eines Datensatzes verfügbare Aktion, welche durch den CRM+ Administrator - bzw. durch einen CRM+ Benutzer, welcher Zugriff auf den *Modulmanager* hat - selbst erstellt werden kann.

Mit einer benutzerdefinierten Aktion kann, aus der Detailansicht eines Datensatzes heraus, ein neuer Datensatz für ein anderes Modul erstellt werden. Die Besonderheit hierbei ist, dass frei wählbare Feldwerte aus dem Basismodul an das Übergabemodul direkt übergeben werden können.

Die detaillierte Beschreibung zur Erstellung einer benutzerdefinierten Aktion ist dem Abschnitt *Aktionen* im Handbuch zu entnehmen.

34.2.5 Benutzerdefinierte Felder

Ein “benutzerdefiniertes Feld” ist ein Feld, welches durch den CRM+ Administrator - bzw. durch einen CRM+ Benutzer, welcher Zugriff auf den *Modulmanager* hat - selbst erstellt werden kann.

34.2.6 Benutzerdefinierte Listenansicht

Eine “benutzerdefinierte Listenansicht” ist eine Listenansicht in einem Modul, in der individuell festgelegt werden kann, welche Felder aus der Detailansicht in der Listenansicht dargestellt werden.

Mittels Filter- und Gruppierungseinstellungen kann die Listenansicht bei Bedarf zusätzlich noch eingeschränkt bzw. übersichtlicher dargestellt werden.

Die detaillierte Beschreibung zur Erstellung einer benutzerdefinierten Listenansicht ist dem Abschnitt *CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht* im Handbuch zu entnehmen.

34.2.7 Betreff

“Betreff” bezieht sich auf den Header einer E-Mail. Der Betreff (engl. “Subject”) stellt eine Beziehung des Senders und/oder des Empfängers zu einer Sache, erforderlichen Aktion oder zu einem Ereignis her. Es ist für den Empfänger eine wichtige Kurzinformation über den Inhalt der Mail und sollte daher nicht fehlen. In Anbetracht der steigenden Anzahl unerwünschter E-Mails (UBE/UCE/Spam) wächst die Bedeutung des Betreff-Felds, denn oft lassen sich unerwünschte Nachrichten bereits am Betreff erkennen.

34.2.8 Blacklist

Der Begriff Blacklist bedeutet übersetzt „schwarze Liste“. Im IT Umfeld stellt eine Blacklist i.d.R. eine Art Filter zum Ausschluss bestimmter E-Mail- bzw. IP-Adressen oder Domains dar.

34.2.9 Browser

Webbrowser oder allgemein auch Browser (engl. “to browse”: stöbern, schmökern, umsehen, auch abgrasen) sind spezielle Computerprogramme zur Darstellung von Webseiten im World Wide Web oder allgemein von Dokumenten und Daten.

Neben HTML-Seiten können Webbrowser verschiedene andere Arten von Dokumenten wie zum Beispiel Bilder und PDF-Dokumente anzeigen. Webbrowser stellen die Benutzeroberfläche für Webanwendungen dar.

Die meistverwendeten Browser sind Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge und Apple Safari.

34.2.10 Browser Addons

Browser Add-ons (auch Plugins/Extensions genannt) sind Erweiterungen, welche zusätzliche Funktionalitäten für einen Browser ermöglichen.

34.2.11 Browser Cache

Der Browser Cache ist ein Puffer-Speicher des Webbrowsers, in dem bereits abgerufene Ressourcen (z. B. Texte oder Bilder) auf dem Rechner des Benutzers (lokal) als Kopie aufbewahrt werden. Wird eine Ressource später erneut benötigt, ist sie aus dem Cache schneller abrufbar, als wenn sie erneut aus dem World Wide Web heruntergeladen werden müsste.

Jedes Mal, wenn für die Darstellung einer Seite die Inhalte zu einer URL benötigt werden, wird zuerst im Cache nachgesehen, ob diese bereits vorhanden sind.

Vorteilhaft ist, dass Netzwerkverkehr und die Zeit zum Herunterladen aller Bestandteile einer Webseite stark reduziert werden. Nachteilig ist, dass die im Cache gespeicherten Daten veraltet sein können, wenn die Webseite zwischenzeitlich aktualisiert wurde.

34.2.12 Browser Tab

Die meisten Browser unterstützen Tabbed Browsing, was es ermöglicht, mehrere Seiten in verschiedenen Registerkarten (=Tab) zu öffnen.

34.2.13 Button

Eine Schaltfläche beziehungsweise Taste, auch (englisch) Button ist ein häufig verwendetes Steuerelement grafischer Benutzeroberflächen, das dem Benutzer ermöglicht, eine zugeordnete Funktion auszulösen.

34.3 C

34.3.1 Captcha

Ein Captcha (auch CAPTCHA, engl. Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart “vollautomatischer öffentlicher Turing-Test zur Unterscheidung von Computern und Menschen”) wird verwendet, um festzustellen, ob ein Mensch oder eine Maschine (Roboter[programm], kurz Bot) einbezogen ist. In der Regel dient dies zur Prüfung, von wem Eingaben in Internetformulare erfolgt sind, weil Roboter hier oft missbräuchlich eingesetzt werden. Captchas dienen also der Sicherheit.

34.3.2 CC

"CC" (Abk. "Carbon Copy") bezieht sich auf den Header einer E-Mail und beinhaltet die Empfänger einer E-Mail. Eine oder mehrere durch Kommata getrennte E-Mail-Adressen, an die eine Kopie der E-Mail gesendet wird.

Beim Schreiben einer E-Mail wird dieses Feld verwendet, um Kopien an einen oder mehrere Empfänger zu senden. Mit einem Eintrag in diesem Feld wird gleichzeitig symbolisiert, dass diese E-Mail sich nicht direkt an diesen Benutzer wendet, sondern lediglich "zur Beachtung" bzw. "zur Kenntnisnahme" an ihn versendet wurde. Die Einträge im CC-Feld werden (im Gegensatz zum *BCC*) bei allen Empfängern angezeigt und sind somit bekannt.

34.3.3 Charts

Eine grafische Darstellung von Daten, Sachverhalten oder Informationen in einem Diagramm (z.B. Balken-, Linien-, Kreis- oder Tortendiagramm).

34.3.4 Checkbox

Eine Checkbox (engl. für Auswahlkasten, Kontrollkästchen, Markierungsfeld) ist ein Steuerelement grafischer Benutzeroberflächen. Eine Checkbox dient zur Eingabe und Anzeige von Ja/Nein-Werten.

34.3.5 CKEditor

Der CKEditor ist ein freier webbasierter WYSIWYG-HTML-Editor, den man in Webanwendungen integrieren kann und der zahlreiche Webbrowser unterstützt.

Eine Dokumentation zum CKEditor ist verfügbar unter https://ckeditor.com.

34.3.6 Copy And Paste

Kopieren und Einfügen (auch Kopieren und Einsetzen; englisch copy & paste) ist ein zweistufiges Prinzip der Übertragung von Daten zwischen Software-Anwendungen.

Zuerst werden die zu übertragenden Daten aus einer Anwendung heraus in einen Zwischenspeicher übertragen (englisch copy "kopieren"). Von dort aus können sie dann in derselben oder einer anderen Anwendung des Nutzers beliebig oft wieder eingelesen werden (englisch paste "einfügen"), da die Daten im Zwischenspeicher erhalten bleiben.

Üblicherweise befinden sich im Bearbeiten-Menü von Anwendungen, die eine Bearbeitung von Inhalten erlauben, die Menüpunkte Ausschneiden, Kopieren, Einfügen/Einsetzen und Entfernen/Löschen.

Copy & Paste kann ebenso mittels einer Tastenkombination (Windows: Strg+C und Strg+V, Mac: Cmd+C und Cmd+V) durchgeführt werden.

34.3.7 Cronjob

Ein Cronjob ist eine wiederkehrende Aufgabe, welche auf einem sog. Cron-Daemon basiert.

Der Cron-Daemon dient der zeitbasierten Ausführung von Prozessen in Unix und unixartigen Betriebssystemen wie Linux, BSD oder macOS, um wiederkehrende Aufgaben – sogenannte Cronjobs – zu automatisieren.

34.3.8 CSS

Cascading Style Sheets (englisch für gestufte Gestaltungsbögen), kurz CSS genannt, ist eine Stylesheet-Sprache für elektronische Dokumente und zusammen mit *HTML* und DOM eine der Kernsprachen des World Wide Webs. Mit CSS werden Gestaltungsanweisungen erstellt, die vor allem zusammen mit den Auszeichnungssprachen *HTML* und XML eingesetzt werden.

34.3.9 CSV

Das Dateiformat CSV steht für englisch *Comma-separated values* und beschreibt den Aufbau einer Textdatei zur Speicherung oder zum Austausch einfach strukturierter Daten.

Die Dateinamenserweiterung lautet .csv.

In CSV-Dateien können Tabellen oder eine Liste unterschiedlich langer Listen abgebildet werden. Innerhalb der Textdatei haben einige Zeichen eine Sonderfunktion zur Strukturierung der Daten. Abhängig von beteiligter Software und Benutzereinstellungen sind dies oftmals die Zeichen Komma, Semikolon oder Doppelpunkt.

Der erste Datensatz kann ein Kopfdatensatz sein, der die Spaltennamen definiert.

34.3.10 Cursor

Ein Cursor markiert in einem Computerprogramm die aktuelle Bearbeitungsposition auf dem Bildschirm. Bei einem Textverarbeitungsprogramm oder -editor zeigt er die Stelle auf dem Bildschirm, an der Tastatureingaben eingefügt werden.

34.4 D

34.4.1 Dashboard

Dashboard (engl. für Armaturenbrett) ist eine Technik, mit welcher sich Informationen übersichtlich darstellen lassen und die genutzt wird, um Miniprogramme, genannt Widgets, darzustellen.

34.4.2 Detailansicht

In der Detailansicht eines Datensatzes werden alle Datenfelder dargestellt.

Ein Datensatz ist eine Gruppe von inhaltlich zusammenhängenden (zu einem Objekt gehörenden) Datenfeldern, z. B. Artikelnummer und Artikelname. Datensätze entsprechen einer logischen Struktur, die bei der Softwareentwicklung festgelegt wurde.

34.4.3 Double Opt In

Opt-in (von englisch to opt (for something) 'optieren', sich für etwas entscheiden) ist ein ausdrückliches Zustimmungsverfahren aus dem Permission Marketing, bei dem der Endverbraucher Werbekontaktaufnahmen vorher – meist durch E-Mail, Telefon oder SMS – explizit bestätigen muss.

Beim "Double-Opt-in" (auch "Closed-Loop-Opt-in" genannt) muss der Eintrag der Abonnentenliste in einem zweiten Schritt bestätigt werden. Meist wird hierzu eine E-Mail-Nachricht mit Bitte um Bestätigung an die eingetragene Kontaktadresse gesendet.

34.4.4 Drag And Drop

Drag & Drop ("Ziehen und Ablegen") ist eine Methode zur Bedienung grafischer Benutzeroberflächen von Rechnern durch das Bewegen grafischer Elemente mittels eines Zeigegerätes. Ein Element wie z. B. ein Bild oder ein Element kann damit gezogen und über einem möglichen Ziel losgelassen werden.

Dieses kann zum Beispiel markierter Text oder das Symbol einer Datei sein. Im Allgemeinen kann Drag & Drop genutzt werden, um Aktionen auszuführen oder Beziehungen zwischen zwei abstrakten Objekten herzustellen.

34.5 E

34.5.1 eSignatur

eSignatur ist der Begriff für „elektronische Signatur". Eine elektronische Signatur (auch: elektronische Unterschrift) ist eine effiziente, rechtlich bindende Methode, um elektronische Dokumente schnell unterzeichnen zu lassen.

34.5.2 Exchange Konto

Ein Microsoft Exchange-Konto ist ein Geschäfts-, Schul- oder Uni-E-Mail-Konto. Die Organisation, die Ihnen das Exchange-E-Mail-Konto eingerichtet hat, verfügt über eine IT-Abteilung, die ein Programm namens Microsoft Exchange Server ausführt. Dieser Server stellt Ihren E-Mail-Dienst bereit.

34.5.3 Exchange Server

Microsoft Exchange Server ist eine Groupware- und E-Mail-Transport-Server-Software des Unternehmens Microsoft. Sie dient der zentralen Ablage und Verwaltung von E-Mails, Terminen, Kontakten, Aufgaben und weiteren Elementen für mehrere Benutzer.

Um als Anwender die Funktionen von Exchange Server nutzen zu können, ist eine zusätzliche Client-Software nötig. Microsoft liefert dafür das separate Programm Microsoft Outlook, in Exchange Server selbst ist bereits die Webanwendung Outlook on the web für den Browser-Zugriff enthalten.

Im Rahmen des Microsoft-Online-Dienstes Office 365 kann die Server-Software unter dem Titel Exchange Online auch bzw. zusätzlich bei Microsoft ("Cloud-Computing") statt im eigenen Unternehmen ("On Premises") betrieben werden.

34.6 F

34.6.1 Flyout Navigation

Bei einer Fly-Out Navigation klappen untergeordnete Links auf, sobald der Benutzer den übergeordneten Menüpunkt mit dem Cursor berührt oder anklickt.

34.6.2 FTP

Das File Transfer Protocol (FTP, englisch für Dateiübertragungsprotokoll) ist ein im RFC 959 von 1985 spezifiziertes zustandsbehaftetes Netzwerkprotokoll zur Übertragung von Dateien über IP-Netzwerke. FTP ist in der Anwendungsschicht (Schicht 7) des OSI-Schichtenmodells angesiedelt. Es wird benutzt, um Dateien vom Server zum Client (Herunterladen), vom Client zum Server (Hochladen) oder clientgesteuert zwischen zwei FTP-Servern zu übertragen (File Exchange Protocol). Außerdem können mit FTP Verzeichnisse angelegt und ausgelesen sowie Verzeichnisse und Dateien umbenannt oder gelöscht werden.

Siehe hierzu auch *SFTP* (Secure File Transfer Protocol). Hier wird die Übertragung mit dem Standard SSH verschlüsselt.

34.6.3 FTP Server

Sie können von einem FTP-Server Dateien herunterladen, Dateien hochladen und auch die Ordnerstruktur auf dem Server ansehen und verändern. Es wird hier u.a. zwischen *FTP* und *SFTP* (Übertragung mit dem Standard SSH verschlüsselt) unterschieden.

34.7 G

34.7.1 Gantt-Diagramm

Ein Gantt-Diagramm oder Balkenplan ist ein nach Henry Laurence Gantt benanntes Instrument des Projektmanagements, das die zeitliche Abfolge von Aktivitäten grafisch in Form von Balken auf einer Zeitachse darstellt.

34.7.2 Google Kalender

Google Kalender (englisch Google Calendar) ist ein Online-Dienst zur privaten Terminverwaltung des US-amerikanischen Unternehmens Google. Benutzer müssen ein Google-Konto haben, um Google Kalender zu verwenden. Der Kalender ist sowohl als Web-Version als auch als mobile App für Android und iOS verfügbar.

34.8 H

34.8.1 Hard-Bounce

Der Begriff „Bounce“ wird im Zusammenhang mit dem Versand von E-Mails verwendet. Wenn eine E-Mail nicht an einen E-Mail-Server zugestellt werden kann, wird dies als Bounce bezeichnet.

Ein Hard-Bounce zeigt auf, dass es einen dauerhaften Grund gibt, warum eine E-Mail nicht zugestellt werden kann.

Mögliche Gründe, warum ein Hard-Bounce bei einer E-Mail auftreten kann:

- Empfänger-E-Mail-Adresse existiert nicht.
- Der E-Mail-Server auf der Empfängerseite hat die Zustellung vollständig blockiert.

Siehe hierzu auch *Soft-Bounce*.

34.8.2 Hash

Ein Hash bzw. eine Hashfunktion wird angewendet, um eine (kurze) Prüfsumme zu einem Objekt zu berechnen.

Eine Prüfsumme (engl. checksum) ist ein Wert, mit dem die Integrität von Daten überprüft werden kann. Prüfsummen werden typischerweise bei der Datenübertragung oder der Datensicherung verwendet.

34.8.3 HTML

Die Hypertext Markup Language (englisch für Hypertext-Auszeichnungssprache), abgekürzt HTML, ist eine textbasierte Auszeichnungssprache zur Strukturierung digitaler Dokumente wie Texte mit Hyperlinks, Bildern und anderen Inhalten. HTML-Dokumente sind die Grundlage des World Wide Web und werden von Webbrowsern dargestellt. Neben den vom Browser angezeigten Inhalten können HTML-Dateien zusätzliche Angaben in Form von Metainformationen enthalten, z. B. über die im Text verwendeten Sprachen, den Autor oder den zusammengefassten Inhalt des Textes.

HTML dient als Auszeichnungssprache dazu, einen Text semantisch zu strukturieren, nicht aber zu formatieren. Die visuelle Darstellung ist nicht Teil der HTML-Spezifikationen und wird durch den Webbrowser und Gestaltungsvorlagen wie *CSS* bestimmt.

34.8.4 Hyperlink

Ein Hyperlink (deutsch wörtlich “Über-Verknüpfung”, sinngemäß “elektronischer Verweis”), kurz Link, ist ein Querverweis in einem Hypertext, der funktional einen Sprung zu einem anderen elektronischen Dokument oder an eine andere Stelle innerhalb eines Dokuments ermöglicht.

Wenn der Hyperlink ausgeführt wird, wird automatisch das darin angegebene Ziel aufgerufen. Im Allgemeinen wird der Begriff auf das World Wide Web bezogen, in dem Hyperlinks ein Kernbestandteil sind.

34.9 I

34.9.1 Icon

Der lateinisch-englische Ausdruck Icon (vom griechischen Ikone/Ikon für “Bildchen”) benennt in der Informatik ein kleines Bild oder Piktogramm, das als Bestandteil einer grafischen Oberfläche oft eine Datei oder ein Verzeichnis und in ähnlicher Weise auf Schaltflächen je einen Befehl an die Anwendungen kennzeichnet.

34.9.2 IMAP

Das Internet Message Access Protocol (IMAP), ursprünglich Interactive Mail Access Protocol, ist ein Netzwerkprotokoll, das ein Netzwerkdateisystem für E-Mails bereitstellt.

IMAP ist ein textbasiertes Protokoll zum Zugriff auf E-Mails, die sich auf einem Mailserver befinden. Ein Mail-Client stellt Anfragen an den Server nur nach aktuell benötigten Informationen. Möchte ein Nutzer z. B. den Inhalt eines Ordners sehen, holt sich der Client eine aktuelle Nachrichtenliste des betreffenden Ordners vom Server. Soll der Inhalt einer Mail angezeigt werden, wird dieser vom Server geladen. Da alle Daten weiterhin auf dem Server verbleiben, zeigen - auch bei der Benutzung von mehreren Clients - alle den gleichen, aktuellen Datenbestand einer Mailbox an. Zudem wird eine lokale Speicherung der Daten unnötig und erweiterte Möglichkeiten wie das Durchsuchen von Mails werden serverseitig durchgeführt.

34.9.3 Immaterielle Güter

Immaterielle Güter sind nicht körperliche Vermögensgegenstände, dazu zählen Dienstleistungen und Rechte. Sie gehören neben den materiellen Gütern zu den wirtschaftlichen Gütern.

34.9.4 Intranet

Ein Intranet (lat. intra “innerhalb” und engl. net “Netz”) ist ein Rechnernetz, das im Gegensatz zum Internet unabhängig vom öffentlichen Netz benutzt werden kann. Ein Intranet ist nicht öffentlich zugänglich und kann andere, zusätzliche oder eingeschränkte Funktionen bieten.

34.9.5 IP Adresse

Eine IP-Adresse ist eine Adresse in Computernetzen, die – wie das Internet – auf dem Internetprotokoll (IP) basiert. Sie wird Geräten zugewiesen, die an das Netz angebunden sind, und macht die Geräte so adressierbar und damit erreichbar. Die IP-Adresse kann einen einzelnen Empfänger oder eine Gruppe von Empfängern bezeichnen (Multicast, Broadcast). Umgekehrt können einem Computer mehrere IP-Adressen zugeordnet sein.

Die IP-Adresse wird vor allem verwendet, um Daten von ihrem Absender zum vorgesehenen Empfänger transportieren zu können.

34.9.6 IonCube

Der ionCube ist ein proprietärer PHP Encoder und damit ein Modul bzw. eine Bibliothek für geschützte Funktionen in PHP-Anwendungen. ionCube wandelt den lesbaren Quellcode von PHP-Dateien in nicht mehr lesbaren Bytecode um und erzielt dadurch eine höhere Performance. Hierzu müssen sogenannte ionCube Loader installiert oder zum benötigten Zeitpunkt geladen werden.

ionCube wird auch von CRM+ genutzt, um den Quellcode zu verschlüsseln.

34.9.7 ISO88591

ISO-8859-1 (Latin-1, Westeuropäisch) ist neben US-ASCII und UTF-8 (einer Unicode-Kodierung) eine häufig gebrauchte Kodierung für lateinische Schriften.

34.10 J

34.10.1 JavaScript

JavaScript (kurz JS) ist eine Skriptsprache, die ursprünglich 1995 von Netscape für dynamisches *HTML* in *Webbrowsern* entwickelt wurde, um Benutzerinteraktionen auszuwerten, Inhalte zu verändern, nachzuladen oder zu generieren und so die Möglichkeiten von HTML zu erweitern.

34.10.2 JSON

Die JavaScript Object Notation (JSON) ist ein kompaktes Datenformat in einer einfach lesbaren Textform für den Datenaustausch zwischen Anwendungen. JSON ist von Programmiersprachen unabhängig. Parser und Generatoren existieren in allen verbreiteten Sprachen.

34.11 K

34.11.1 Kundenportal

Mit dem Kundenportal, welches in CRM+ integriert ist, stellen Sie Ihren Kunden eine Plattform zur Verfügung, in welcher Tickets erstellt und beantwortet werden können, als auch relevante Datensätze aus diversen Modulen für Kunden einsehbar sind.

Wie Sie das Kundenportal Ihres CRM Systems konfigurieren, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Kundenportal* im Handbuch.

Im Kundenportal der Brainformatik GmbH ist, neben dem Bereich “Trouble Tickets”, vor allem der Bereich “Wissensbasis” interessant. In diesem Bereich finden Sie u.a zahlreiche Handbücher zu CRM+ im *PDF* zum Download.

34.12 L

34.12.1 LDAP

Das Lightweight Directory Access Protocol (LDAP), deutsch etwa “Leichtgewichtiges Verzeichniszugriffsprotokoll”, ist ein Netzwerkprotokoll zur Abfrage und Änderung von Informationen verteilter Verzeichnisdienste.

LDAP basiert auf dem Client-Server-Modell und kommt bei sogenannten Verzeichnisdiensten (englisch directories oder directory services) zum Einsatz. Es beschreibt die Kommunikation zwischen dem LDAP-Client und dem Verzeichnis-(Directory-)Server. Aus einem solchen Verzeichnis können objektbezogene Daten, wie zum Beispiel Personendaten oder Rechnerkonfigurationen, ausgelesen werden. Die Kommunikation erfolgt auf Basis von Abfragen.

34.12.2 Link

Ein Hyperlink, (deutsch wörtlich “Über-Verknüpfung”, sinngemäß elektronischer Verweis), kurz Link, ist ein Querverweis in einem Hypertext, der funktional einen Sprung zu einem anderen elektronischen Dokument oder an eine andere Stelle innerhalb eines Dokuments ermöglicht. Wenn der Hyperlink ausgeführt wird, wird automatisch das darin angegebene Ziel aufgerufen.

Im Allgemeinen wird der Begriff auf das World Wide Web bezogen, in dem Hyperlinks ein Kernbestandteil sind, wobei hierzu auch der Begriff Weblink einschlägig ist.

34.12.3 Login

Als Login (von engl.: (to) log in = einloggen/anmelden) wird der Vorgang bezeichnet, sich in einem Computersystem bei einem speziellen Dienst anzumelden (einzuloggen). Gewöhnlich dient der Vorgang dazu, dem System mitzuteilen, dass nun eine Sitzung beginnt und dass der Benutzer mit einem Benutzerkonto verknüpft werden möchte.

Das Einloggen in ein System erfolgt oft dadurch, dass ein Benutzername und ein Passwort abgefragt werden. Nach erfolgter Authentifizierung erhält der Benutzer einen personalisierten Zugang zu dem System, mit Berechtigungen, die durch ein Benutzerprofil definiert werden. Mit dem Login beginnt eine sogenannte Sitzung, die durch ein Logout beendet wird.

34.12.4 Logout

Als Benutzerabmeldung (englisch logout) bezeichnet man den Vorgang, bei dem sich ein Benutzer von einem Computersystem abmeldet (neudeutsch ausloggen).

Gewöhnlich dient der Vorgang dazu, dem System mitzuteilen, dass ein legitimierter Benutzer seine Sitzung beendet.

34.13 M

34.13.1 Mandant

Mandantenfähigkeit ermöglicht es einem IT-System oder einer Software-Anwendung, mehrere separate Einheiten (Mandanten) gleichzeitig und sicher zu unterstützen.

Jede dieser Einheiten kann dabei eigene Daten und länderspezifische Einstellungen in derselben Umgebung verwalten, was den Datenschutz und die individuellen Anpassungsmöglichkeiten fördert.

34.13.2 Materielle Güter

Eine Ware im Sinne der Wirtschaftswissenschaften ist ein materielles Wirtschaftsgut, welches Gegenstand des Warenhandels ist und als Gegenstand des Wareneinsatzes in Betracht kommt.

34.13.3 Moduldashboard

In der Detailansicht eines Datensatzes sind - falls nicht die kompakte Modulansicht eingestellt wurde - die Tabs “Detail Informationen” und “Mehr Informationen” verfügbar.

Neben diesen beiden Tabs gibt es mit dem Tab “Moduldashboard” eine weitere Informationsquelle, welche Informationen aus den aus beiden Standard Tabs zusammengesetzt werden kann.

Für ein Moduldashboard können spezielle *Widgets* erstellt werden, welche zur Darstellung der Daten dienen.

Die detaillierte Beschreibung zur Erstellung eines Moduldashboards ist den Abschnitte *Moduldashboard* und *Moduldashboard* im Handbuch zu entnehmen.

34.13.4 Mouseover

Unter dem Mouseover-Effekt versteht man den Anzeigebereich oder Popup-Fenster, welches sich öffnet, sobald ein Nutzer den Mauszeiger auf einem Funktionselement eines Anwendungsprogramms, einer Webseite oder einer Symbolleiste stehen lässt.

34.14 N

34.15 O

34.15.1 OAuth

Bei OAuth handelt es sich um ein offenes Sicherheitsprotokoll für die tokenbasierte Autorisierung und Authentifizierung im Internet. Webservices eines Drittanbieters können auf externe Ressourcen zugreifen, ohne dass Benutzernamen und Passwort offenzulegen sind. Dienste von Google oder Microsoft nutzen beispielsweise OAuth.

34.15.2 Opt Out

Opt-out (engl. to opt (for something), 'optieren', sich für (bzw. gegen) etwas zu entscheiden) bezeichnet im Permission Marketing ein Verfahren, bei dem Werbung zugesandt wird oder persönliche Daten gespeichert werden, sofern der Betroffene dem nicht aktiv widersprochen hat. Das Modell bildet den Gegensatz zum Opt-in-Verfahren, bei dem Werbeversand oder Speicherung eine vorherige Einwilligungserklärung des Betroffenen voraussetzen.

Im enger gefassten Sinn werden mit Opt-out im E-Mail-Marketing auch technische Funktionen in Verteilersystemen für Newsletter benannt, die dem Empfänger ermöglichen, sich selbst aus der Verteilerliste auszutragen.

34.16 P

34.16.1 PBX

PBX steht für **P**rivate **B**ranch E**x**change und ist ein privates Telefonnetz innerhalb eines Unternehmens oder einer Organisation. Die Nutzer einer PBX Telefonanlage können sowohl innerhalb ihres Unternehmens oder ihrer Organisation, als auch mit der Außenwelt telefonieren. Dafür können verschiedene Kommunikationskanäle wie Voice over IP (VoIP), ISDN oder Analog genutzt werden.

Darüber hinaus erlaubt eine PBX mehr Telefone als physikalische Telefonleitungen (PTSN) zu verwenden, sowie kostenlose Telefonate zwischen Nutzern innerhalb eines Netzwerkes. Eine PBX bietet zahlreiche funktionale Features wie Rufweiterleitung, Anrufbeantworter, Sprachaufzeichnungen, interaktive Sprachmenüs (IVRs) und Warteschleifen.

34.16.2 PDF

Das Portable Document Format (kurz PDF; deutsch: (trans)portables Dokumentenformat) ist ein plattformunabhängiges Dateiformat für Dateien, das vom Unternehmen Adobe Systems entwickelt und 1993 veröffentlicht wurde.

Einer der am weitesten verbreiteten PDF Reader ist - neben zahlreichen anderen Programmen - der (kostenlose) Adobe Acrobat Reader DC.

34.16.3 PHP

PHP (rekursives Akronym und Backronym für "PHP: Hypertext Preprocessor", ursprünglich "Personal Home Page Tools") ist eine serverseitig interpretierte Skriptsprache, die hauptsächlich zur Erstellung dynamischer Webseiten oder Webanwendungen verwendet wird.

PHP wird als freie Software unter der PHP-Lizenz verbreitet. PHP zeichnet sich durch breite Datenbankunterstützung und Internet-Protokolleinbindung sowie die Verfügbarkeit zahlreicher Funktionsbibliotheken aus.

Ein sehr großer Teil des Quellcodes von CRM+ ist in PHP geschrieben.

34.16.4 PLAIN

Mit plain text (engl. für einfacher, schlichter Text) werden Daten bezeichnet, die direkt unter Verwendung einer Zeichenkodierung in Text umgesetzt werden können.

Im Bezug auf CRM+ ist dies vor allem bei E-Mails relevant. In Plain Text Mails schickt man nur den reinen Text ohne jede Formatierung von Farbe, Schriftart, Schriftgröße, Bildern usw. Diese Formatierungen sind nur in einer *HTML*-E-Mail möglich.

34.16.5 Port

Ein Port (Netzwerkadresse) oder eine Portnummer ist in Rechnernetzen eine Netzwerkadresse, mit der das Betriebssystem die Datenpakete eines Transportprotokolls zu einem Prozess zuordnet. Zusammen mit der IP-Adresse ermöglicht der Port die Adressierung eines Servers oder Clients. Durch Angabe von Quell- und Zieladresse, jeweils bestehend aus IP-Adresse und Port, ist es möglich, eine bestehende Verbindung eindeutig zu identifizieren.

34.16.6 PowerPoint

Microsoft PowerPoint ist ein Präsentationsprogramm von Microsoft. PowerPoint gehört zum Microsoft Office 365-Abonnement und ist sowohl für Windows als auch für macOS verfügbar.

PowerPoint Dateien werden im *PPTX Format* gespeichert.

34.16.7 PPTX

Nachdem Microsoft bisher das proprietäre, nicht offen dokumentierte Format .ppt für *Powerpoint* Dateien verwendete, werden die Präsentationen seit PowerPoint 2007 bzw. 2008 standardmäßig im Office Open XML-Format (.pptx) gespeichert.

34.16.8 Produktblock

In allen produktbezogenen Modulen (Angebote, Auftragsbestätigungen, Einkaufsbestellungen, Gutschriften, Rechnungen und Storno) ist in der Detailansicht eines Datensatzes der *Produktblock* verfügbar.

Im *Produktblock* können beliebig viele Produkte und/oder Dienstleistungen aus den Modulen Produkte und Dienstleistungen ausgewählt und einem Angebot, einer Rechnung hinzugefügt werden.

34.16.9 Proxy Server

Ein Proxy ist eine Kommunikationsschnittstelle in einem Netzwerk. Er arbeitet als Vermittler, der auf der einen Seite Anfragen entgegennimmt, um dann über seine eigene Adresse eine Verbindung zur anderen Seite herzustellen.

Der Proxy kann eine Schnittstelle zwischen dem privaten Netz und dem öffentlichen Netz bilden. Die Clients des privaten Netzes greifen so über den Proxy beispielsweise auf Webserver des öffentlichen Netzes zu.

Wird der Proxy als Netzwerkkomponente eingesetzt, bleibt einerseits die tatsächliche Adresse eines Kommunikationspartners dem jeweils anderen Kommunikationspartner verborgen, was eine gewisse Anonymität schafft. Als (mögliches) Verbindungsglied zwischen unterschiedlichen Netzwerken kann er andererseits eine Verbindung zwischen Kommunikationspartnern selbst dann realisieren, wenn deren Adressen zueinander inkompatibel sind und eine direkte Verbindung nicht möglich ist.

34.17 Q

34.17.1 QR Code

Der QR-Code (englisch Quick Response, “schnelle Antwort”, als Markenbegriff “QR Code”) ist ein zweidimensionaler Code, der von der japanischen Firma Denso Wave im Jahr 1994 entwickelt wurde. Aufgrund einer automatischen Fehlerkorrektur ist dieses Verfahren sehr robust und daher weit verbreitet.

Der QR-Code besteht aus einer quadratischen Matrix aus schwarzen und weißen Quadraten, die die kodierten Daten binär darstellen. Eine spezielle Markierung in drei der vier Ecken des Quadrats gibt die Orientierung vor. Die Daten im QR-Code sind durch einen fehlerkorrigierenden Code geschützt. Dadurch wird der Verlust von bis zu 30% des Codes toleriert, d. h., er kann auch dann noch dekodiert werden.

Viele Mobiltelefone und PDAs verfügen über eine eingebaute Kamera und eine Software, die das Interpretieren von QR-Codes ermöglicht.

Verbreitet ist die kodierte Abbildung einer Webadresse, verwendet in Zeitschriften, Informationsblättern oder großformatig auf Werbeplakaten. Der Vorteil dieser Methode ist, dass das mühsame Abtippen entfällt. Neben URLs enthalten QR-Codes in der Praxis beispielsweise Telefonnummern, Adressen, informierende Texte, Premium-SMS, VCards, WLAN-Zugangsdaten oder Geodaten.

34.17.2 Quick Edit

Quick Edit - zu Deutsch „schnelles Editieren“ - erlaubt die Änderung eines Feldwertes eines Datensatzes in der *Detailansicht* und *Listenansicht*, ohne den kompletten Datensatz in der *Bearbeitungsansicht* öffnen zu müssen.
Das zu bearbeitende Feld kann durch einen Doppelklick auf das Feld selbst bearbeitet werden. Durch einen Klick außerhalb des Eingabebereichs wird der Speichervorgang ausgelöst.
Beim Schnellbearbeiten von Textbereichen (mit und ohne HTML Editor) muss die Aktion über Speichern oder Abbrechen abgeschlossen werden. Ein Klick außerhalb des Eingabebereichs hat bei Textbereichen keine Auswirkung.

34.18 R

34.18.1 Regex

Ein Regex ist ein sog. “regulärer Ausdruck”. Ein regulärer Ausdruck (englisch regular expression, Abkürzung RegExp oder Regex) ist in der Informatik eine Zeichenkette, die der Beschreibung von Mengen von Zeichenketten mit Hilfe bestimmter syntaktischer Regeln dient. Reguläre Ausdrücke können als Filterkriterien in der Textsuche verwendet werden, indem der Text mit dem Muster des regulären Ausdrucks abgeglichen wird.

Als Einstieg in die - durchaus komplexe Materie - Regex, empfehlen sich zahlreiche Tutorials im Web.

Um einen Regex online zu testen, gibt es ebenso zahlreiche Seiten. Eine empfehlenswerte Seite ist https://regex101.com/.

34.18.2 REST

Representational State Transfer (abgekürzt REST) ist ein Paradigma für die Softwarearchitektur von verteilten Systemen, insbesondere für Webservices.

REST ist eine Art Softwarearchitektur, mit der jede Schnittstelle zwischen verschiedenen Systemen beschrieben wird, die HTTP für ihre Kommunikation verwendet. Das REST-Paradigma besagt, dass beim Datentransfer zwischen zwei Klienten keine Information vom Datentransfer-Service selbst einbehalten wird – der Datenverkehr ist einmalig und in sich abgeschlossen.

34.19 S

34.19.1 Session

Eine Sitzung (englisch session) bezeichnet in der EDV eine stehende Verbindung eines Clients (z.B. *Browser*) mit einem Server. Den Anfang einer Sitzung bezeichnet man als *Login*, das Ende als *Logout*.

34.19.2 SFTP

Das SSH File Transfer Protocol oder Secure File Transfer Protocol (SFTP) ist eine für die Secure Shell (*SSH*) entworfene Alternative zum File Transfer Protocol (*FTP*), die Verschlüsselung ermöglicht.

Im Unterschied zum FTP über TLS (FTPS) begnügt sich SFTP mit einer einzigen Verbindung zwischen Client und Server.

34.19.3 SFTP Server

Sie können von einem SFTP-Server Dateien herunterladen, Dateien hochladen und auch die Ordnerstruktur auf dem Server ansehen und verändern. Die Übertragung mittels *SFTP* ist mit dem Standard SSH verschlüsselt.

34.19.4 SMTP

Das Simple Mail Transfer Protocol (SMTP, zu deutsch etwa Einfaches E-Mail-Transportprotokoll) ist ein Protokoll der Internetprotokollfamilie, das zum Austausch von E-Mails in Computernetzen dient. Es wird dabei vorrangig zum Einspeisen und zum Weiterleiten von E-Mails verwendet. Zum Abholen von Nachrichten kommen andere, spezialisierte Protokolle wie POP3 oder *IMAP* zum Einsatz. SMTP-Server nehmen traditionell Verbindungen auf Port 25 (“smtp”) entgegen.

34.19.5 Soft-Bounce

Der Begriff „Bounce“ wird im Zusammenhang mit dem Versand von E-Mails verwendet. Wenn eine E-Mail nicht an einen E-Mail-Server zugestellt werden kann, wird dies als Bounce bezeichnet.

Soft-Bounces zeigen normalerweise ein temporäres Zustellproblem an.

Mögliche Gründe, warum ein Hard-Bounce bei einer E-Mail auftreten kann:
- Mailbox ist voll (über Kontingent).
- Mailbox ist nicht korrekt konfiguriert.

- Mailbox ist inaktiv.
- E-Mail-Server des Empfängers ist ausgefallen oder offline.
- Dem E-Mail-Server des Empfängers wurden im Laufe der Zeit zu viele E-Mails zugesendet.
- Die E-Mail-Nachricht ist zu groß.
- Domain-Name ist nicht vorhanden.
- E-Mail-Nachricht aufgrund von Inhalten blockiert.
- Die E-Mail-Nachricht entspricht nicht den Richtlinien des Empfänger-Servers.
- Die E-Mail-Nachricht erfüllt nicht die DMARC-Anforderungen des Empfänger-Servers für die Authentifizierung.
- Die E-Mail-Nachricht entspricht nicht den Anti-Spam-Anforderungen des Empfänger-Servers.
- Die E-Mail-Nachricht entspricht nicht den Anti-Virus-Anforderungen des Empfänger-Servers.
- Die E-Mail-Nachricht entspricht nicht den Absenderanforderungen des Empfänger-Servers.
- E-Mails können nicht zwischen E-Mail-Servern weitergeleitet werden.
- E-Mails können aus unbekannten Gründen nicht weitergeleitet werden.

Siehe hierzu auch *Hard-Bounce*.

34.19.6 SQL

SQL ist eine Datenbanksprache zur Definition von Datenstrukturen in relationalen Datenbanken sowie zum Bearbeiten (Einfügen, Verändern, Löschen) und Abfragen von darauf basierenden Datenbeständen.

34.19.7 SQL Datenbank

Eine Datenbank, auch Datenbanksystem (DBS) genannt, ist ein System zur elektronischen Datenverwaltung. Die wesentliche Aufgabe eines Datenbanksystem ist es, große Datenmengen effizient, widerspruchsfrei und dauerhaft zu speichern und benötigte Teilmengen in unterschiedlichen, bedarfsgerechten Darstellungsformen für Benutzer und Anwendungsprogramme bereitzustellen.

Eine SQL-Datenbank verwendet die Datenbanksprache SQL.

34.19.8 SSH

Secure Shell oder SSH bezeichnet sowohl ein Netzwerkprotokoll als auch entsprechende Programme, mit deren Hilfe man auf eine sichere Art und Weise eine verschlüsselte Netzwerkverbindung mit einem entfernten Gerät herstellen kann. Häufig wird diese Methode verwendet, um lokal eine entfernte Kommandozeile verfügbar zu machen, das heißt, auf einer lokalen Konsole werden die Ausgaben der entfernten Konsole ausgegeben und die lokalen Tastatureingaben werden an den entfernten Rechner gesendet. Genutzt werden kann dies beispielsweise zur Fernwartung eines in einem entfernten Rechenzentrum stehenden Servers. Die neuere Protokoll-Version SSH-2 bietet weitere Funktionen wie Datenübertragung per *SFTP*.

34.20 T

34.20.1 Tab

Ein Tab, auch Registerkarte oder Reiter genannt, ist ein Steuerelement einer grafischen Benutzeroberfläche, das einem Registerblatt aus Aktenschränken nachempfunden wurde.

Tabs dienen u.a. auch als Navigationselemente in HTML-Seiten. Durch Anklicken des entsprechenden Reiters wird eine andere Registerkarte in den Vordergrund geholt, wobei die Informationen und ggf. getätigten Einstellungen auf den vorher genutzten Registerkarten bestehen bleiben.

34.20.2 Tag

Der Begriff "Tag" (Mehrz. „Tags“) kommt aus dem Englischen und bedeutet "Schlagwort" oder "Etikett". Tags werden genutzt, um Inhalte und Themen zu kategorisieren (siehe auch Abschnitt *Tag Cloud*).

34.20.3 Tooltip

Ein Tooltip ist ein kleines Popup-Fenster in Anwendungsprogrammen oder Webseiten. Es zeigt eine Beschreibung zu einem Element der grafischen Benutzungsoberfläche.

Der Tooltip erscheint, wenn der Mauszeiger eine kurze Zeit unbewegt über dem entsprechenden Element verweilt.

34.20.4 TOTP

Der Time-based One-time Password Algorithmus (TOTP) ist ein Verfahren zur Erzeugung von zeitlich limitierten Einmalkennwörtern basierend auf dem Keyed-Hash Message Authentication Code (HMAC), welcher im Rahmen der Authentifizierung Anwendung findet.

Das Verfahren zählt zu den zeitgesteuerten Kennwortgeneratoren und findet beispielsweise im Rahmen der Authentifizierung bei der Anmeldung von einem Benutzer (Sender) bei einem Web-Server (Empfänger) im Rahmen einer Zwei-Faktor-Authentifizierung, zusätzlich zu einem herkömmlichen Kennwort, Anwendung.

34.21 U

34.21.1 URL

Ein Uniform Resource Locator (Abk. URL; englisch für einheitlicher Ressourcenzeiger) identifiziert und lokalisiert eine Ressource, beispielsweise eine Website über die zu verwendende Zugriffsmethode (zum Beispiel das verwendete Netzwerkprotokoll wie HTTP oder FTP) und den Ort (engl. location) der Ressource in Computernetzwerken.

URLs sind eine Unterart der generellen Identifikationsbezeichnung mittels Uniform Resource Identifiern (URIs). Da URLs die erste und häufigste Art von URIs darstellen, werden die Begriffe häufig synonym verwendet.

Im allgemeinen Sprachgebrauch werden URLs auch als Internetadresse oder Webadresse bezeichnet, wobei damit (der umgangssprachlich häufigen Gleichsetzung von Internet und WWW folgend) meist speziell URLs von Webseiten gemeint sind.

34.21.2 UTC

Die koordinierte Weltzeit (englisch Coordinated Universal Time), kurz UTC, ist die heute gültige Weltzeit. Aus einer Zeitangabe in UTC ergibt sich die entsprechende, in Deutschland, Österreich und anderen mitteleuropäischen Staaten geltende Mitteleuropäische Zeit (MEZ), indem man eine Stunde addiert. Die im Sommer geltende Mitteleuropäische Sommerzeit (MESZ) erhält man, indem man zwei Stunden addiert, siehe auch *Zeitzone*.

34.21.3 UTF8

UTF-8 (Abk. für 8-Bit UCS Transformation Format) ist die am weitesten verbreitete Kodierung für Unicode-Zeichen. Bei der UTF-8-Kodierung wird jedem Unicode-Zeichen eine speziell kodierte Zeichenkette variabler Länge zugeordnet. Dabei unterstützt UTF-8 Zeichenketten bis zu einer Länge von vier Byte, auf die sich - wie bei allen UTF-Formaten - alle Unicode-Zeichen abbilden lassen.

Buchstaben des englischen Alphabets werden in UTF-8 und ISO-8859-1 identisch angezeigt.

34.22 V

34.22.1 VCard

Eine VCard ist eine "elektronische Visitenkarte", die ein Benutzer mit einem Mausklick z.B. direkt in das Adressbuch seines E-Mail-Programms (z.B. Outlook) übernehmen kann.

VCards können in *HTML* eingebettet, als Dateianhänge zu einer E-Mail verschickt werden oder als *QR Code* vorliegen.

Die übliche Dateinamenserweiterung für VCard-Dateien ist *.vcf = "VCard file".

34.22.2 Vergleichsoperator

Ein Vergleichsoperator (auch relationaler Operator) ist ein zweistelliger logischer Operator, also ein Operator, der auf zwei Argumente angewendet wird und einen Wahrheitswert liefert. Vergleichsoperatoren werden vor allem in mathematischen Gleichungen bzw. Ungleichungen und in logischen Ausdrücken von Programmiersprachen verwendet und meist durch Vergleichszeichen dargestellt.

In Programmiersprachen werden Vergleichsoperatoren meist in Schleifen und Bedingungen verwendet. Nach einem Vergleich folgt in der Regel eine Programmverzweigung.

34.22.3 VoIP

IP-Telefonie (kurz für Internet-Protokoll-Telefonie sowie Internettelefonie) oder **V**oice **o**ver **IP** (kurz VoIP; aus englisch voice over internet protocol, Sprachübertragung über das Internetprotokoll) genannt, ist das Telefonieren über Rechnernetze.

IP-Telefonie ist eine Technik, die es ermöglicht, den Telefondienst auf IP-Infrastruktur zu realisieren, so dass diese die herkömmliche Telefontechnik samt ISDN und allen Komponenten ersetzen kann.

Bei den Gesprächsteilnehmern können Computer, auf IP-Telefonie spezialisierte Telefonendgeräte oder klassische Telefone, die über spezielle Adapter angeschlossen sind, die Verbindung herstellen.

34.23 W

34.23.1 Webservices

Webservices sind Programmierschnittstellen (*API*) eines Online-Dienstes.

34.23.2 Widgets

Ein Steuerelement oder Bedienelement (englisch graphical control element oder auch widget) ist ein Interaktionselement in einer grafischen Benutzeroberfläche (GUI).

34.23.3 Wirtschaftseinheit

Wirtschaftseinheit oder Wirtschaftssubjekt ist in der Wirtschaftswissenschaft ein wirtschaftlich selbständiger Entscheidungsträger, etwa ein Privathaushalt oder ein Unternehmen.

34.23.4 Workflow

Ein Workflow führt eine oder mehrere *Workflowaufgaben* (Feldaktualisierung, E-Mail Versand usw.) - ggf. erst beim Eintreten von selbst frei definierbaren *Workflowbedingungen* - automatisiert beim Speichern eines Datensatzes aus.

Siehe hierzu auch Abschnitt *Workflows* im Handbuch.

34.23.5 WYSIWYG

WYSIWYG ist das Akronym für den Grundgedanken „What You See Is What You Get“ (englisch für “Was du siehst, ist das, was du bekommst.”) – auch als Echtbilddarstellung bekannt. Bei echtem WYSIWYG wird ein Dokument während der Bearbeitung am Bildschirm genauso angezeigt, wie es bei der Ausgabe über ein anderes Gerät, z. B. einen Drucker, aussieht.

34.24 X

34.25 Y

34.25.1 Youtube

YouTube ist ein 2005 gegründetes Videoportal des US-amerikanischen Unternehmens YouTube, LLC, seit 2006 eine Tochtergesellschaft von Google LLC, mit Sitz im kalifornischen San Bruno. Die Benutzer können auf dem Portal kostenlos Videoclips ansehen, bewerten, kommentieren und selbst hochladen.

34.26 Z

34.26.1 Zeitzone

Eine Zeitzone ist ein sich auf der Erde zwischen Süd und Nord erstreckendes, aus mehreren Staaten (und Teilen von größeren Staaten) bestehendes Gebiet, in denen die gleiche, staatlich geregelte Uhrzeit, also die gleiche Zonenzeit, gilt.

In Deutschland gilt z.B. die Zeitzone MEZ (Mitteleuropäische Zeit *UTC* +1) bzw. MESZ (Mitteleuropäische Sommerzeit *UTC* +2).

34.26.2 ZIP

Das ZIP-Dateiformat (von englisch zipper "Reißverschluss") ist ein Format für verlustfrei komprimierte Dateien, das einerseits den Platzbedarf bei der Archivierung reduziert und andererseits als Containerdatei fungiert, in der mehrere zusammengehörige Dateien oder auch ganze Verzeichnisbäume zusammengefasst werden können. Die Dateiendung für zip-archivierte Dateien ist .zip.

34.26.3 Zwei-Faktor-Authentifizierung

Die Zwei-Faktor-Authentifizierung, Abkürzung „2FA" bezeichnet den Identitätsnachweis eines Nutzers mittels der Kombination zweier unterschiedlicher und insbesondere unabhängiger Komponenten (Faktoren).
Typische Beispiele sind Bankkarte plus PIN beim Geldautomaten, Fingerabdruck plus Zugangscode in Gebäuden, oder Passphrase und Transaktionsnummer (TAN) beim Online-Banking.

34.26.4 Zwischenablage

Die Zwischenablage (englisch Clipboard) ist ein Puffer, also ein Zwischenspeicher, für das kurzzeitige Speichern und Übertragen von Daten. Dieses Verfahren wird meist nur auf einem Computer zwischen Dokumenten oder Anwendungen angewandt.