

# Handbuch - Globale Einstellungen

Brainformatik GmbH

2024-04-05

<b>1</b>	<b>Benutzerverwaltung</b>	<b>1</b>
1.1	Authentifizierungsmethode . . . . .	1
1.2	Benutzer . . . . .	6
1.3	Globale Rechtevergabe . . . . .	10
1.4	Gruppen . . . . .	13
1.5	Profile . . . . .	19
1.6	Rollen . . . . .	25
<b>2</b>	<b>Studio Teil 1</b>	<b>28</b>
2.1	Modulmanager . . . . .	28
<b>3</b>	<b>Studio Teil 2</b>	<b>69</b>
3.1	Auswahllistenabhängigkeiten . . . . .	69
3.2	Auswahllisten Editor . . . . .	70
3.3	Freigabecenter . . . . .	74
3.4	Globale Standardfelder . . . . .	75
3.5	Listenansicht Farben . . . . .	76
3.6	Spracheditor . . . . .	77
<b>4</b>	<b>Vorlagen</b>	<b>79</b>
4.1	Globale E-Mail Vorlagen . . . . .	79
4.2	Unternehmensinformationen . . . . .	86
<b>5</b>	<b>Faktura</b>	<b>91</b>
5.1	Mahnstufen . . . . .	91
5.2	Produktblock . . . . .	96
5.3	Sachkonten . . . . .	103
5.4	Steuer Einstellungen . . . . .	104
5.5	Währungseinstellungen . . . . .	105
<b>6</b>	<b>Andere Einstellungen</b>	<b>109</b>
6.1	Add-on Manager . . . . .	109
6.2	Änderungsverfolgung . . . . .	112
6.3	Anpassen der Nummerierung . . . . .	115
6.4	Bekanntgaben . . . . .	115
6.5	CRM Informationen . . . . .	116
6.6	CRM Konfigurator . . . . .	117

6.7	Cronjobs	123
6.8	Details der Login-Historie	130
6.9	E-Mail Scanner	131
6.10	Events konfigurieren	142
6.11	Exchange Connector	142
6.12	SFTP Backup	144
6.13	Kundenportal	146
6.14	Logs verwalten	148
6.15	Mailserver	149
6.16	Moduleinstellungen	151
6.17	Navigationsmenü Tabs	153
6.18	PowerPoint Export	155
6.19	Social Wiki	155
6.20	Soziale Medien Einstellungen	155
6.21	Soziale Zusammenarbeit	156
6.22	Theme Anpassungen	157
6.23	Verwalten von Tags	157
6.24	Webformulare	159
6.25	Workflows	162

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.

### 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.

### 1.1.1 SQL

Beim Anlegen eines Benutzers wird ein Passwort vergeben, welches verschlüsselt in der CRM+ Datenbank gespeichert wird.

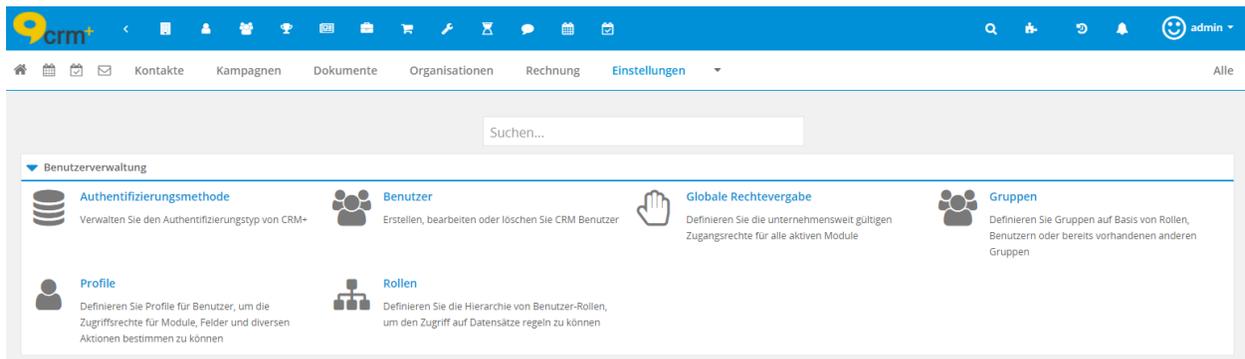
Nach der Eingabe des Benutzernamens und Passworts auf der Loginseite sowie dem Klicken auf den Button „Login“ erfolgt der Login.

### 1.1.2 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.

Konfiguriere Authentifizierungstyp Speichern Abbrechen

Authentifizierungstyp LDAP ▼

---

LDAP Konfiguration

Domain*	127.0.0.1
Port*	389
Benutzer*	admin
Passwort*	
Base DN	
Gruppen	Bitte wählen... 
SQL Benutzer	Bitte wählen...
Verschlüsselung	Keine ▼
Exchange Passwort synchronisieren	<input type="checkbox"/>
Standard E-Mail-Passwort synchronisieren	<input type="checkbox"/>

---

Felder Verknüpfen Feld hinzufügen

CRM Feld	LDAP Feld
Nutzername	sAMAccountName 
Vorname	givenName 
Nachname	sn 
E-Mail	mail 
Telefon Büro	telephoneNumber 
Abteilung	department 
Beschreibung	description 

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.

### 1.1.3 MS Azure AD über OAuth

---

**Bemerkung:** Die Authentifizierungsmethode „MS Azure AD über OAuth“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on 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.

## 1.2 Benutzer

Der Bereich ist wie ein normales Modul, mit Listenansicht inklusive Seitennavigation und Suchfeld, aufgebaut.

Die Listenansicht verfügt 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.

### 1.2.1 Erklärung der Rechtstufen 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 "Rechtmanagement". 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.

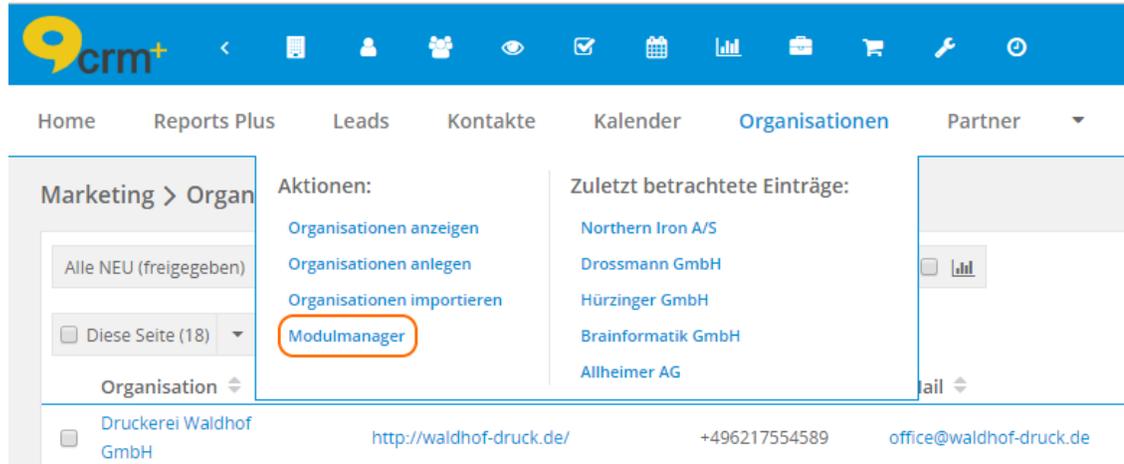
Ein Benutzer mit diesem Merkmal unterliegt *nicht* der Datensatzberechtigung.

- **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.

### 1.2.2 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!

### 1.2.3 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.

Benutzer	Grundeinstellungen	Weitere Einstellungen	Schnittstellen	Telefonkonfiguration	Tag Verwaltung	Meine Gruppen	Bearbeiten
Nutzername	Michael	Benutzerbild					
Rolle	Vertriebsleitung	Password	<input type="button" value="Password ändern"/>				
Nachname	Schmidt	Vorname	Michael				

### 1.2.4 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.

### 1.2.5 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!

**Benutzer löschen** ✕

Benutzer löschen Michael

Übertrage Nutzerdaten zu admin ▼

### 1.2.6 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.

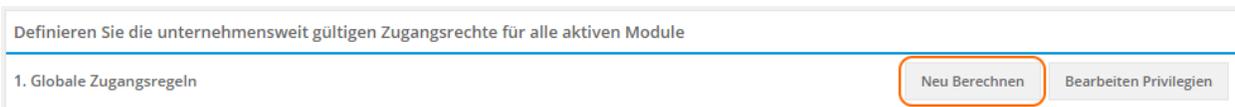
**Bemerkung:** Sie können einen Benutzer erstellen, den Sie nur zum Klonen von neuen Benutzern verwenden. Tragen Sie hier alle Einstellungen ein, die bei allen Benutzern gleich sind, wie z.B. die Zeitzone, die Währung, etc. Somit müssen Sie diese Konfiguration nicht bei jeder Neuanlage wiederholen und erstellen somit einen neuen Benutzer wesentlich schneller.

## 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.

### 1.3.1 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!

### 1.3.2 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 Rechtssystem 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.

### 1.3.3 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.

Organisationen & Kontakte - Füge benutzerdefinierte Privilegienregel hinzu
✕

Schritt 1 : Organisationen & Kontakte von (Bitte einen Eintrag markieren)

Rollen::Geschäftsleitung ▼

Eigentümer der Daten

Schritt 2 : Kann zugegriffen werden durch (Bitte einen Eintrag markieren)

Rollen::Vertriebsleitung ▼

Rechte

Berechtigung

Lesen/Schreiben ▼

Für wen sollen die Daten freigegeben werden

Schritt 3 : Zugangsrechte zu relativen Modulen

Potentiale :	Nur Lesen ▼	Zudem kann es Daten geben, die zusätzlich freigegeben werden müssen.
Tickets :	Nur Lesen ▼	
Angebote :	Nur Lesen ▼	
Auftragsbestätigung :	Nur Lesen ▼	
Rechnung :	Nur Lesen ▼	

Regelgenerator Kurze Erklärung der definierten Regel.

Organisationen von "Rollen::Geschäftsleitung" kann zugegriffen werden durch "Rollen::Vertriebsleitung" mit der Erlaubnis Lesen/Schreiben

Rechte bezogener Module Potentials:Nur Lesen HelpDesk:Nur Lesen Quotes:Nur Lesen SalesOrder:Nur Lesen Invoice:Nur Lesen

Regel hinzufügen

- **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 untergeordnete 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.

## 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 

Total : 3 Gruppen			
#	Gruppenname	Beschreibung	Werkzeuge
1	Gruppe Vertrieb	Gruppe für ausgewählte Vertriebsmitarbeiter	Gruppe bearbeiten  
2	Gruppe Marketing	Gruppe für ausgewählte Marketingmitarbeiter	Gruppe löschen  
3	Gruppe Support	Gruppe für ausgewählte Supportmitarbeiter	 

### 1.4.1 Neuanlage einer Gruppe

Die Erstel-/Bearbeitungsansicht einer Gruppe ist in zwei Bereiche aufgeteilt: „Gruppen“ und „Mitglieder von“.

Gruppen

Gruppe\*

Beschreibung

E-Mail-Adresse 

Gruppenkalender

Mitglieder von

Verfügbare Mitglieder	Ausgewählte Mitglieder
<p>Einheit: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Gruppen</span></p> <p>Gruppen Rollen</p> <p>Gruppen Rollen und Unterstellte</p> <p>Gruppen Benutzer</p>	<p>der von Einheit</p> <p>Mitglieder von ""</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px;">»</span>  <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px;">«</span> </div>

Gruppen sind sehr zweckmäßig, um in komplexen Organisationen Rechte zu vergeben. Sie können Rollen, Nutzer, Profile und auch existierende Gruppen zu neuen Gruppen zusammenfassen.

Um ein Gruppenmitglied hinzuzufügen, wählen Sie links die Quelle und klicken Sie auf den ">>" Button.  
Um ein Gruppenmitglied zu entfernen, wählen Sie rechts ein Gruppenmitglied und klicken Sie auf den "<<" Button.

## 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 Unterstelle:**  
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.

### 1.4.2 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!

---

### 1.4.3 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.

The screenshot shows a dialog box titled "Gruppe löschen". It contains the following elements:

- Header: "Gruppe löschen" with a close button (X).
- Text: "Gruppe, die gelöscht werden soll:" followed by "Gruppe Marketing".
- Section: "Übertrage die Gruppe an:" with two radio buttons: "Benutzer" (selected) and "Gruppe".
- Dropdown menu: Below the radio buttons, a dropdown menu shows "admin".
- Button: "Speichern" at the bottom.

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!

---

## 1.4.4 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:

The screenshot shows the CRM+ interface with the following details:

- Navigation:** Leads, Organisationen, Kontakte, Potentiale, Angebote, Gruppen (selected), Alle.
- Breadcrumbs:** Einstellungen > Gruppen > Gruppe Marketing
- Left Sidebar:** Suchen..., Benutzerverwaltung, Authentifizierungsmethode, Benutzer, Globale Rechtevergabe, Gruppen (selected), Profile, Rollen, Studio, Vorlagen, Faktura, Andere Einstellungen.
- Main Content:**
  - Eigenschaften: "Gruppe Marketing"**

Gruppe	Gruppe Marketing
Beschreibung	Gruppe für ausgewählte Marketingmitarbeiter
E-Mail-Adresse	marketing@localhost.xy
<b>Gruppenkalender</b>	<b>ja</b>
  - Bausteine dieser Gruppe**
  - Rollen und Unterstellte**
    - Marketingleitung
  - Alle Benutzer in dieser Gruppe / Gruppenkalenderrechte**
    - Karin (Karin Schneider)
    - Maria (Maria Richter)

CRM\* (Version 2023.12-0209)

2014-2024 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen

### 1 - Bearbeite Berechtigungen für den Gruppenkalender

Nach dem Anklicken des Aktions-Icons „Gruppenkalenderrechte bearbeiten“ (Nr. 1 im Screenshot) öffnet sich das Popup „Bearbeite Berechtigungen für den Gruppenkalender“:

The screenshot shows the CRM+ interface for managing group settings. The main content area displays the 'Gruppe Marketing' configuration, including its name, description, email address, and group calendar status. A modal window is open for editing permissions for the group calendar. The modal contains a table with the following data:

Benutzer	Erstellen / Bearbeiten	Löschen
Karin (Karin Schneider)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maria (Maria Richter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

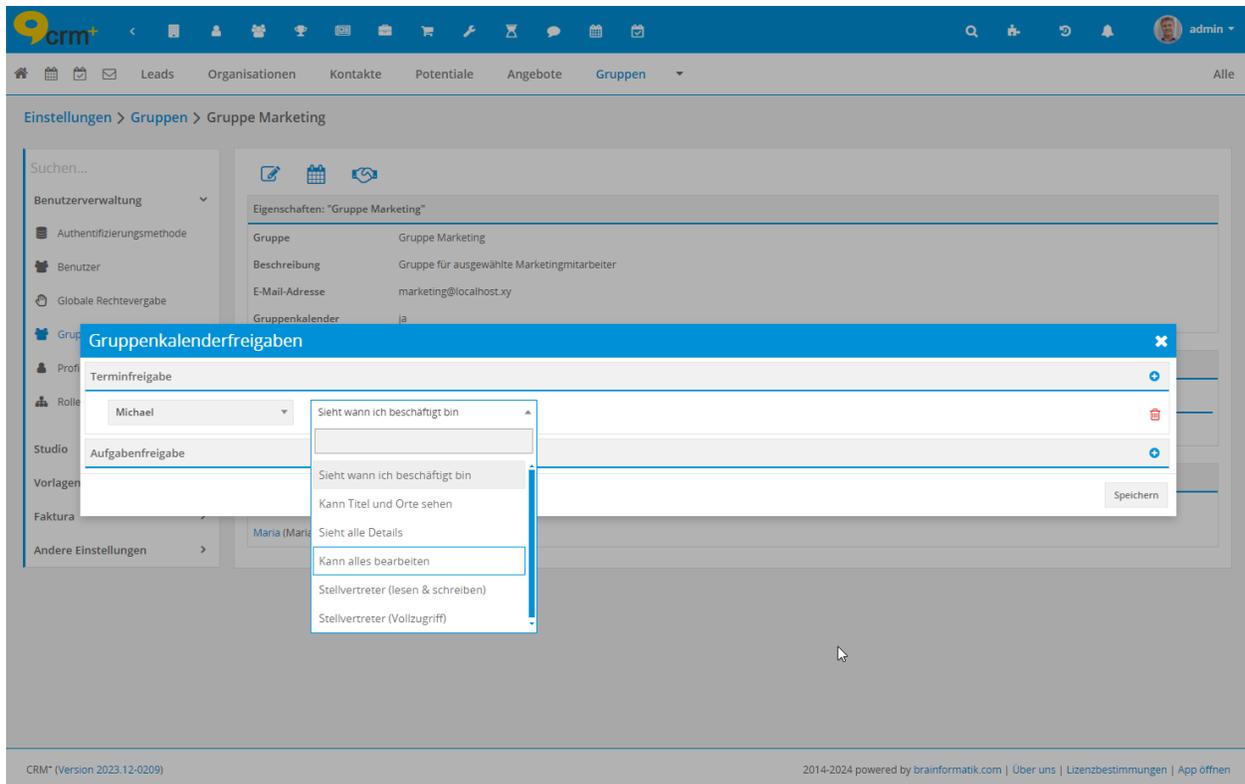
Below the table, there is a 'Speichern' button and a section titled 'Alle Benutzer in dieser Gruppe / Gruppenkalenderrechte' which lists the users Karin (Karin Schneider) and Maria (Maria Richter).

In der Spalte Benutzer sind alle Benutzer dieser Gruppe aufgelistet. Mittels der Checkboxes „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 Aktions-Icons „Gruppenkalenderfreigaben bearbeiten“ (Nr. 2 im Screenshot) öffnet sich das Pop-up „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.

## 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](#) 

 Nachdem Sie Änderungen durchgeführt haben, müssen Sie den Neu Berechnen Button klicken.

Total : 6 Profile
[Rechte neu berechnen](#) 

#	Profilname	Beschreibung	Rollen	Werkzeuge
1	<a href="#">Profil Administrator</a>	Modul- und Feldprivilegien für Administratoren		
2	<a href="#">Profil Vertrieb</a>	Modul- und Feldprivilegien für Vertriebsmitarbeiter	Vertriebsleitung, Vertriebsmitarbeiter	<a href="#">Profil bearbeiten</a>  
3	<a href="#">Profil Marketing</a>	Modul- und Feldprivilegien für Marketingmitarbeiter	Marketingleitung, Marketing Mitarbeiter	<a href="#">Profil löschen</a>  
4	<a href="#">Profil Kundenbetreuung</a>	Modul- und Feldprivilegien für Kundenbetreuer	Leitung Kundenbetreuung, Mitarbeiter Kundenbetreuung	 
5	<a href="#">Profil Vertriebsassistenten</a>	Modul- und Feldprivilegien für Trainees	Vertriebsassistent	 
6	<a href="#">Profil Geschäftsleitung</a>	Modul- und Feldprivilegien für die Geschäftsführung	Geschäftsleitung	

### 1.5.1 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.

Profilname \* : Neues Profil

Beschreibung : Modul- und Feldprivilegien für das neue Profil

Bitte wählen Sie eine Option, um ein neues Profil zu erstellen

Ich will ein vorhandenes Profil als Vorlage nutzen und die Privilegien festlegen. (Empfohlen)

Profil: Profil Administrator

( ODER )

Ich will alles selbst machen (Fortgeschrittene Benutzer)

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.

Setze Privilegien für jedes Modul

Module die angezeigt werden sollen	Ändere Berechtigungen			Feld- & Werkzeugprivilegien
	Erstellen/Bearbeiten	Ansehen	Löschen	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Modul komplett deaktivieren</b> Potentiale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="▼"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Kontakte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="▼"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Organisationen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="▼"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Leads	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="▼"/>

Rechte definieren um Datensätze Erstellen/Bearbeiten, Ansehen oder Löschen zu können. Das Recht Ansehen muss mindestens erhalten bleiben, wenn das Modul aktiv ist.

Öffnet die Einstellung für Felder und Werkzeuge

Mit einem Klick auf den Button für „Feld - und Werkzeugprivilegien“ öffnet sich das folgende Untermenü:

angezeigte Felder

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Anrede</b> 1	<input checked="" type="checkbox"/> Vorname	<input checked="" type="checkbox"/> Kontaktnr.
<input checked="" type="checkbox"/> Tel. direkt	<input checked="" type="checkbox"/> Nachname *	<input checked="" type="checkbox"/> Mobil
<input checked="" type="checkbox"/> Organisation	<input checked="" type="checkbox"/> Telefon privat	<input checked="" type="checkbox"/> Quelle
<input checked="" type="checkbox"/> anderes Tel.	<input checked="" type="checkbox"/> Funktion	<input checked="" type="checkbox"/> Fax
<input checked="" type="checkbox"/> Abteilung	<input checked="" type="checkbox"/> Geburtsdatum	<input checked="" type="checkbox"/> E-Mail
<input checked="" type="checkbox"/> Vorgesetzter	<input checked="" type="checkbox"/> Assistent	<input checked="" type="checkbox"/> andere E-Mail
<input checked="" type="checkbox"/> Telefon Assistent	<input checked="" type="checkbox"/> nicht anrufen	<input checked="" type="checkbox"/> E-Mail Opt aus
<input checked="" type="checkbox"/> <b>zuständig *</b> 2	<input checked="" type="checkbox"/> Referenz	<input checked="" type="checkbox"/> Besitzer benachrichtigen
<input checked="" type="checkbox"/> erstellt	<input checked="" type="checkbox"/> geändert	<input checked="" type="checkbox"/> Aktiv?
<input checked="" type="checkbox"/> Zugang Startdatum	<input checked="" type="checkbox"/> Zugang Enddatum	<input checked="" type="checkbox"/> Straße
<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Straße	<input checked="" type="checkbox"/> Ort	<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Ort
<input checked="" type="checkbox"/> Rechnung: Bundesland	<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Bundesland	<input checked="" type="checkbox"/> PLZ
<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: PLZ	<input checked="" type="checkbox"/> Land	<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Land
<input checked="" type="checkbox"/> Rechnung: Postfachnr.	<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Postfachnr.	<input checked="" type="checkbox"/> Foto
<input checked="" type="checkbox"/> Beschreibung	<input checked="" type="checkbox"/> Partner	<input checked="" type="checkbox"/> Tag Cloud
<input checked="" type="checkbox"/> Länderkennzeichen	<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Länderkennzeichen	<input checked="" type="checkbox"/> Briefanrede
<input checked="" type="checkbox"/> Newsletter abbestellt	<input checked="" type="checkbox"/> Webseite	<input checked="" type="checkbox"/> erstellt durch Leadumwandlung
<b>Werkzeuge zur Anzeige</b> 3		
<input checked="" type="checkbox"/> Import	<input checked="" type="checkbox"/> Export	<input checked="" type="checkbox"/> Zusammenführen
<input checked="" type="checkbox"/> Dublettenhandling	<input checked="" type="checkbox"/> Sozialer Stream	<input checked="" type="checkbox"/> Soziale Medien
<input checked="" type="checkbox"/> Modul Mobile	<input checked="" type="checkbox"/> Auf Social Posts antworten	<input checked="" type="checkbox"/> PDF Export
<input checked="" type="checkbox"/> Aktualisieren		

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 Buchungsdienstservice
- 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 Anzeige“ konfiguriert sein.

Benutzer, welche aufgrund des Rechtemanagements „Admin“ oder „CustomerAdmin“ sind, können unabhängig von den Profileinstellungen immer neue Auswahllistenwerte erstellen, wenn die Auswahlliste nicht-rollengebunden ist.

### **1.5.2 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!

---

### **1.5.3 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!

---

#### 1.5.4 Sonderfall Profilerchtigungen 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:

<input type="checkbox"/>	Timesheet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Tool Tip				
<input checked="" type="checkbox"/>	Workflow-Queue		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Änderungsverfolgung				
		Ändere Berechtigungen			
Module die angezeigt werden sollen		Projektadministrator		Projektleiter	
Projekte		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Projektteams		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Projektaufgaben		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Projektmeilensteine		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

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 dazugehörigen Datensätze der anderen Projektmodule.
- Projektadministrator: Darf Projekte mit anderen Projektteams und Projektleitern erstellen. Der Projektadministrator sieht alle Projekte, bzw. die dazugehörigen Datensätze der anderen Projektmodule.

## 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.

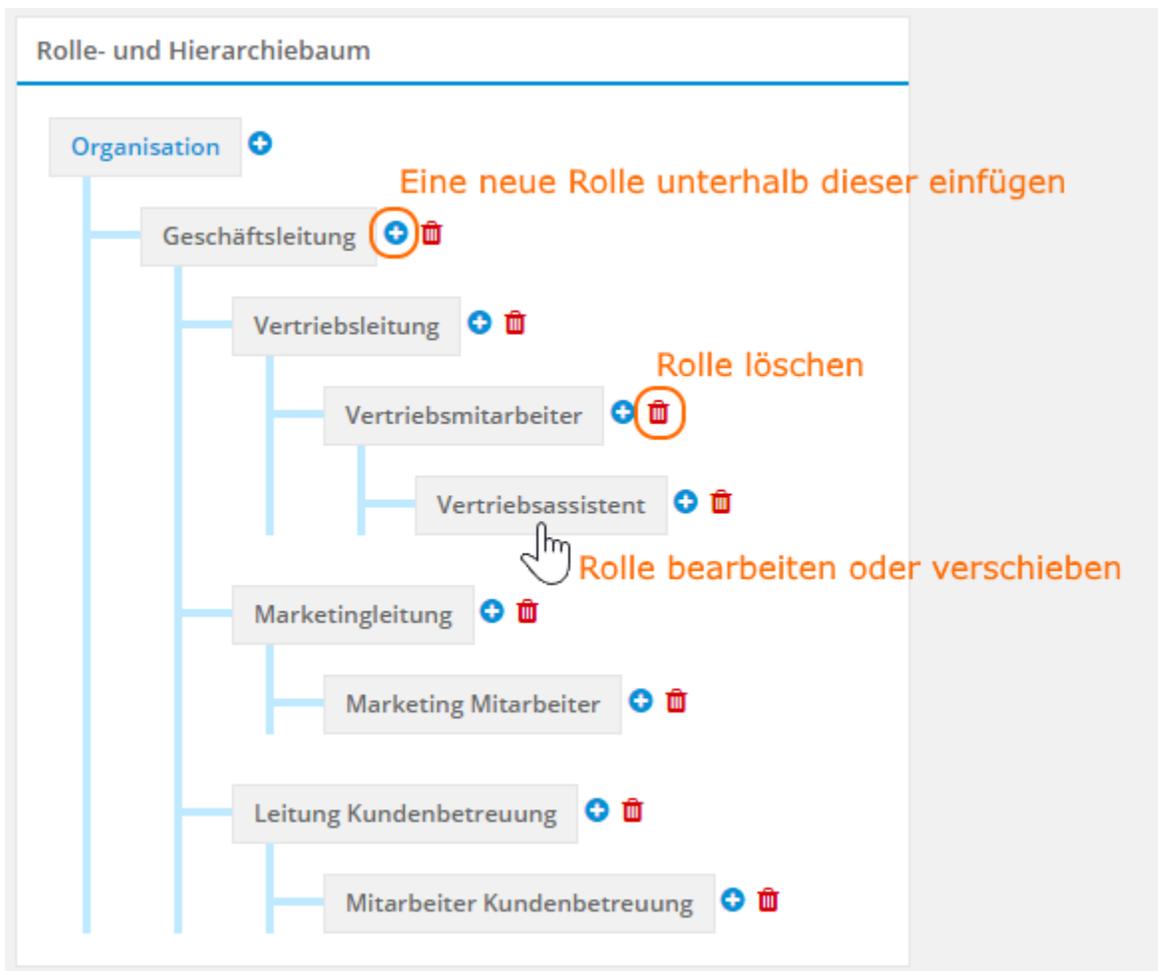
### 1.6.1 Hierarchieansicht der Rollen

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.

### 1.6.2 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.

### 1.6.3 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!

---

### 1.6.4 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!

---

### 1.6.5 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.

The screenshot shows a dialog box titled "Lösche Rolle". It contains two rows of labels: "zu löschende Rolle" and "Übergebe Rolle an Benutzer", each followed by a colon. To the right of the first row, the text "Vertriebsassistent" is displayed. Below the second row is a text input field with a plus sign icon on the right. At the bottom center of the dialog is a button labeled "Löschen".

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!

---

## 2.1 Modulmanager

Im Modulmanager sind alle in CRM+ verfügbaren Module aufgelistet. Module können hier sowohl konfiguriert, als auch aktiviert/deaktiviert werden.

### 2.1.1 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.

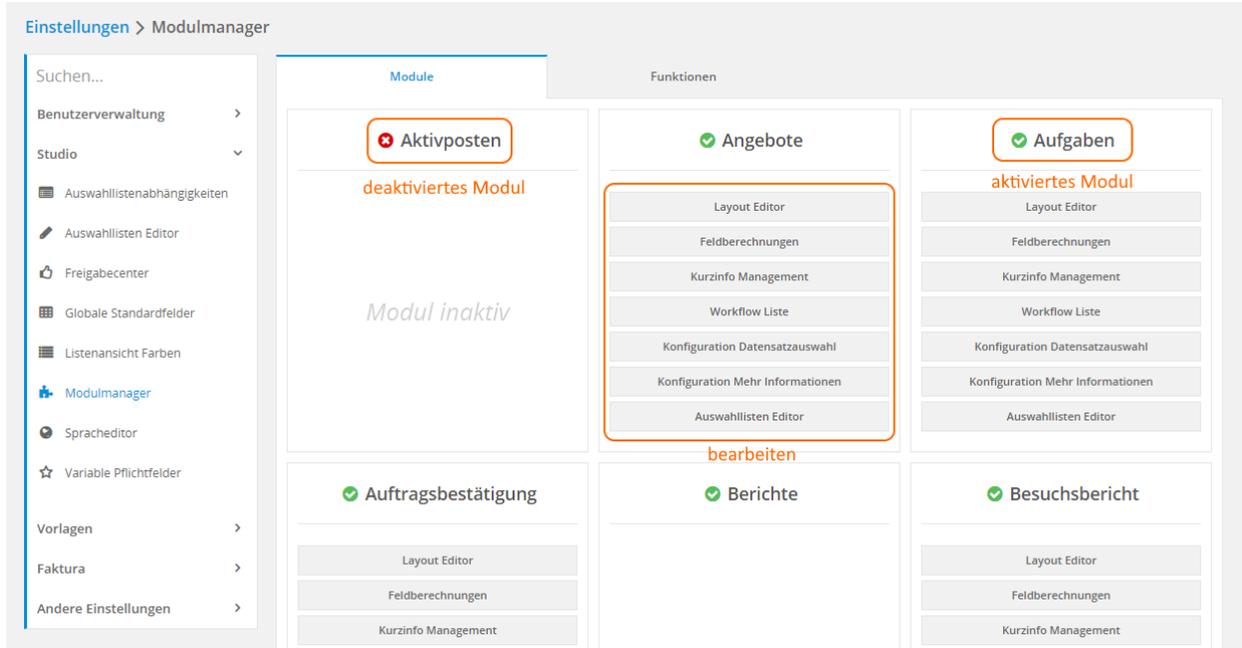
Durch erneutes klicken auf das **X**, wird das Modul wieder aktiviert. Module, die bearbeitet werden können, haben ganz rechts das "Stiftsymbol". Module, die dieses Symbol nicht haben, können auch nicht bearbeitet werden.

---

**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	Auswahl-listen 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	Feldbe-rechnun-gen	Kurzinfo Manage-ment	Workflow Liste	Konfi-guration Datensatz-auswahl	Konfigura-tion Mehr Informatio-nen	Auswahl-listen Editor
Doku-mente	•	•	•	•	•	•	•
E-Mail Postfä-cher							
E-Mail Marketing	•		•				•
E-Mails	•	•	•	•	•	•	•
Eingangs-rechnun-gen	•	•	•	•	•	•	•
Einkaufs-bestellung	•	•	•	•	•	•	•
Erweiterte Verträge	•	•	•	•	•	•	•
FAQ	•		•	•	•	•	
Feldfor-meln							
Gutschrif-ten	•	•	•	•	•	•	•
Home							
Kampa-gnen	•	•	•	•	•	•	•
Kommen-tare			•	•	•		•
Kontakte	•	•	•	•	•	•	•
Kunden-portal*							
Leads	•	•	•	•	•	•	•
Lieferan-ten	•	•	•	•	•	•	•

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 1 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Modul	Layout Editor	Feldbe-rechnun-gen	Kurzinfo Manage-ment	Workflow Liste	Konfi-guration Datensatz-auswahl	Konfigura-tion Mehr Informatio-nen	Auswahl-listen Editor
Mobile Ansicht							
Organisa-tionen	•	•	•	•	•	•	•
Papier-korb							
Partner	•	•	•	•	•	•	•
PBX Ma-nager							
PDF Vor-lagen Plus (Add-on)							
Potentiale	•	•	•	•	•	•	•
Preislisten	•	•	•	•	•	•	•
Produkte	•	•	•	•	•	•	•
Projekt-aufgaben	•	•	•	•	•	•	•
Projekte	•	•	•	•	•	•	•
Projekt-meilen-steine	•	•	•	•	•	•	•
Projekt-teams	•	•	•	•	•	•	•
Rechnung	•	•	•	•	•	•	•
Service-verträge	•	•	•	•	•	•	•
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](#)
- [Kurzinformat Management](#)
- [Workflow Liste](#)
- [Konfiguration Datensatzauswahl](#)
- [Konfiguration Mehr Informationen](#)
- [Zuordnung von Lead Feldern](#)

### 2.1.2 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.

Einstellungen > Modulmanager > Kontakte > Layout Editor

Suchen...

Benutzerverwaltung >

Studio ▾

Modulmanager

Auswahllisten Editor

Auswahllistenabhängigkeiten

Listensicht Farben

Spracheditor

Freigabecenter

Vorlagen >

Andere Einstellungen >

Gestalten und Bearbeiten Sie das Layout für jedes Modul

Ansicht erzeugen

#	Name	Default	Rolle	Aktion
1	Standard		Vertriebsassistent, Geschäftsleitung, Vertriebsleitung,	
2	Standard NEU	X	Vertriebsmitarbeiter, Marketingleitung, Marketing Mitarbeiter, Leitung Kundenbetreuung, Mitarbeiter Kundenbetreuung	

Neue Ansicht erstellen

Name

Rolle

Speichern Abbrechen

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.

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.

The screenshot shows the 'Modullayout' configuration page. At the top, there are tabs for 'Modullayout', 'Moduldashboard', and 'Aktionen'. Below the tabs, there is a header 'Gestalten und Bearbeiten Sie das Layout für jedes Modul'. The main area contains a list of fields and blocks that can be configured. The 'Name' field is set to 'benutzerdefinierte Ansicht' (1). The 'Rolle' field is set to 'Bitte wählen...' (2). The 'Default' checkbox is checked (3). The 'Anzeigen' dropdown is set to 'Systeminformationen' (6). The 'zuständig' field is marked with a red circle (13). The 'Nachname' and 'Organisation' fields are marked with red circles (13). The 'Telefon' field is marked with red circles (10, 11, 12).

Im Modullayout finden Sie weitere Einstellungsmöglichkeiten (in der Abbildung oberhalb nummeriert):

- 1. Name der Ansicht ändern
- 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 ändern:**

Ändern Sie hier den Namen Ihrer Ansicht.

**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 *Spracheditor*.

**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 eingegeben 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 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.

Produkt ✕

Feld bearbeiten

---

Feldtyp: Text  
Länge: 200

Revisionsicher ⓘ: ja  
aktive Sprachen ⓘ:

DE Deutsch   
 US English   
 FR Francais   
 IT Italian   
 ES Spanish

Bezeichnung:

DE Deutsch

US English FR Francais IT Italian ES Spanish

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:

Organisationsbezogene Daten Anzeigen

Organisation	✎ ⓘ	☰	Tel. direkt	✎ ⓘ	☰
Mobil	✎ ⓘ	☰	Quelle	☰	✎ ⓘ
Funktion	✎ ⓘ	☰	anderes Tel.	✎ ⓘ	☰
Abteilung	✎ ⓘ	☰	Fax	✎ ⓘ	☰
E-Mail	✎ ⓘ	☰	andere E-Mail	✎ ⓘ	☰
Assistent	✎ ⓘ	☰	Telefon Assistent	✎ ⓘ	☰
Vorgesetzter	✎ ⓘ	☰	Mult	☰	✎ ⓘ

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:**

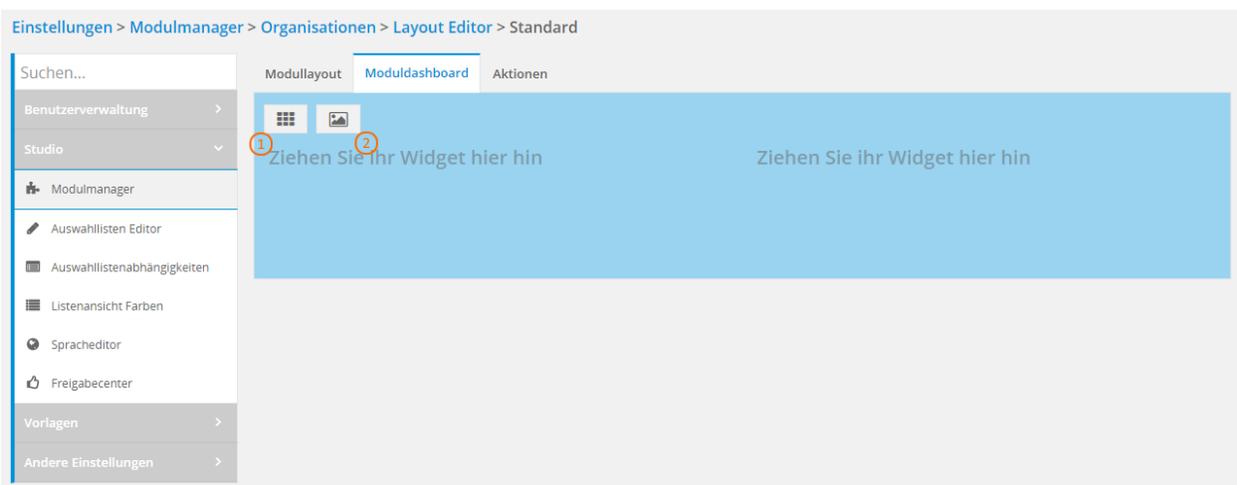
Wenn die Anordnung der Felder geändert werden soll, können diese einfach per Drag And Drop verschoben werden. Wurde ein neues Feld im falschen Block erstellt, kann dies ebenfalls per Drag And Drop auch in einen anderen Block verschoben werden.

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 Kontakte*
4. *Aktivitätsverlauf*
5. *Google Maps Widget*
6. *Stammdaten*
7. *Bezogene Listen*
8. *Timeline*
9. *Kommentare*
10. *Übersicht aller Kommentare*
11. *Umsatzberechnung*

Widget hinzufügen
✕

Widget hinzufügen
Widget hinzufügen

<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>Notizblock</span> </div> <div style="padding: 5px;">  <p>Notieren Sie sich schnell irgendwelche Informationen.</p> </div> </div>	<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>Datensatz Stream</span> </div> <div style="padding: 5px;">  <p>Sehen Sie die neuesten Änderungen an den von Ihnen abonnierten Datensätzen.</p> </div> </div>	<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>Coverflow Kontakte</span> </div> <div style="padding: 5px;">  <p>Erzeugt ein Coverflow, das die Kontaktbilder anzeigt und Informationen dazu, wenn angewählt.</p> </div> </div>
<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>Aktivitätsverlauf</span> </div> <div style="padding: 5px;">  <p>Übersicht aller Aktivitäten &amp; E-Mails aus den Modulen Organisationen und Partner (inkl. dazugehöriger Kontakte) sowie Kontakte und Leads.</p> </div> </div>	<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>Google Maps Widget</span> </div> <div style="padding: 5px;">  <p>Zeigt die Adressen auf einer Karte.</p> </div> </div>	<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>Stammdaten</span> </div> <div style="padding: 5px;">  <p>Lassen Sie sich die wichtigsten Felder des Datensatzes anzeigen.</p> </div> </div>
<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>Bezogene Listen</span> </div> <div style="padding: 5px;">  <p>Erstellen Sie konfigurierbare "bezogene Listen"</p> </div> </div>	<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>Timeline</span> </div> <div style="padding: 5px;">  <p>Zeigt eine chronologische Übersicht von bezogenen Daten ausgewählter Module</p> </div> </div>	<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>Kommentare</span> </div> <div style="padding: 5px;">  <p>Fügt den Kommentarblock des Datensatzes als Widget hinzu.</p> </div> </div>
<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>Übersicht aller Kommentare</span> </div> <div style="padding: 5px;">  <p>Fügt Kommentare des Datensatzes und bezogener Datensätze als Widget hinzu.</p> </div> </div>	<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>Umsatzberechnung</span> </div> <div style="padding: 5px;">  <p>Die Grafische Übersicht der Kundenumsätze innerhalb eines bestimmten Zeitraums.</p> </div> </div>	

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	•					•	•		•	•	
Dokumente	•					•	•		•	•	
E-Mail Marketing	•					•	•		•	•	
E-Mails	•					•	•		•	•	
Eingangsberechnungen	•					•	•		•	•	
Einkaufsbestellung	•					•	•		•	•	
Erweiterte Verträge	•					•	•		•	•	
FAQ	•					•	•				

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
Gutschriften	•					•	•		•	•	
Kampagnen	•					•	•		•	•	
Kontakte	•	•		•	•	•	•		•	•	
Leads	•	•		•	•	•	•		•	•	
Lieferanten	•					•	•	•	•	•	
Newsletter	•					•	•		•	•	
Organisationen	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•
Partner	•	•	•	•	•	•	•		•	•	
Potentiale	•					•	•		•	•	
Preislisten	•					•	•		•	•	
Produkte	•					•	•		•	•	
Projektaufgaben	•					•	•		•	•	
Projekte	•					•	•		•	•	

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
Projektmeilensteine	•					•	•		•	•	
Projektteams	•					•	•		•	•	
Rechnung	•					•	•		•	•	
Serviceverträge	•					•	•		•	•	
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 Datensätzen.

Widget hinzufügen
✕

Widget hinzufügen

Datensatz Stream

Widgettitel \*

Automatisch aktualisieren

Auswahl der bezogenen Module

Maximale Datensätze \*

Maximale Änderungen pro Datensatz \*

Änderungen vom aktuellen Datensatz ausblenden  ⓘ

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 Modulen 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 Datensätze 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 Kontakte

Mit diesem Widget können Sie die referenzierten Kontaktpersonen in einer grafischen Darstellung inklusive Kontaktbild (wenn hinterlegt) anzeigen lassen.

Vergeben Sie einen Widgettittel 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.

The screenshot shows the 'Widget hinzufügen' dialog box with the 'Aktivitätsverlauf' widget selected. The configuration options are as follows:

- Widgettitel \***: Aktivitätsverlauf
- Automatisch aktualisieren**:
- Intervall (Sekunden) \***: 60
- bezogen auf \***: Organisationen
- Anzeigetyp**: Einzelblöcke - E-Mails, Aktivitäts...
- Auswahl der darzustellenden Daten \***:  Aktivitäten,  E-Mails,  Anrufliste
- Maximale Anzahl der Datensätze pro Block \***: 5
- Sortierung**: absteigend
- Scrollbalken nach Anzahl an Datensätzen pro Block**: 20

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 Anrufliste 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 Anrufliste im Widget angezeigt.

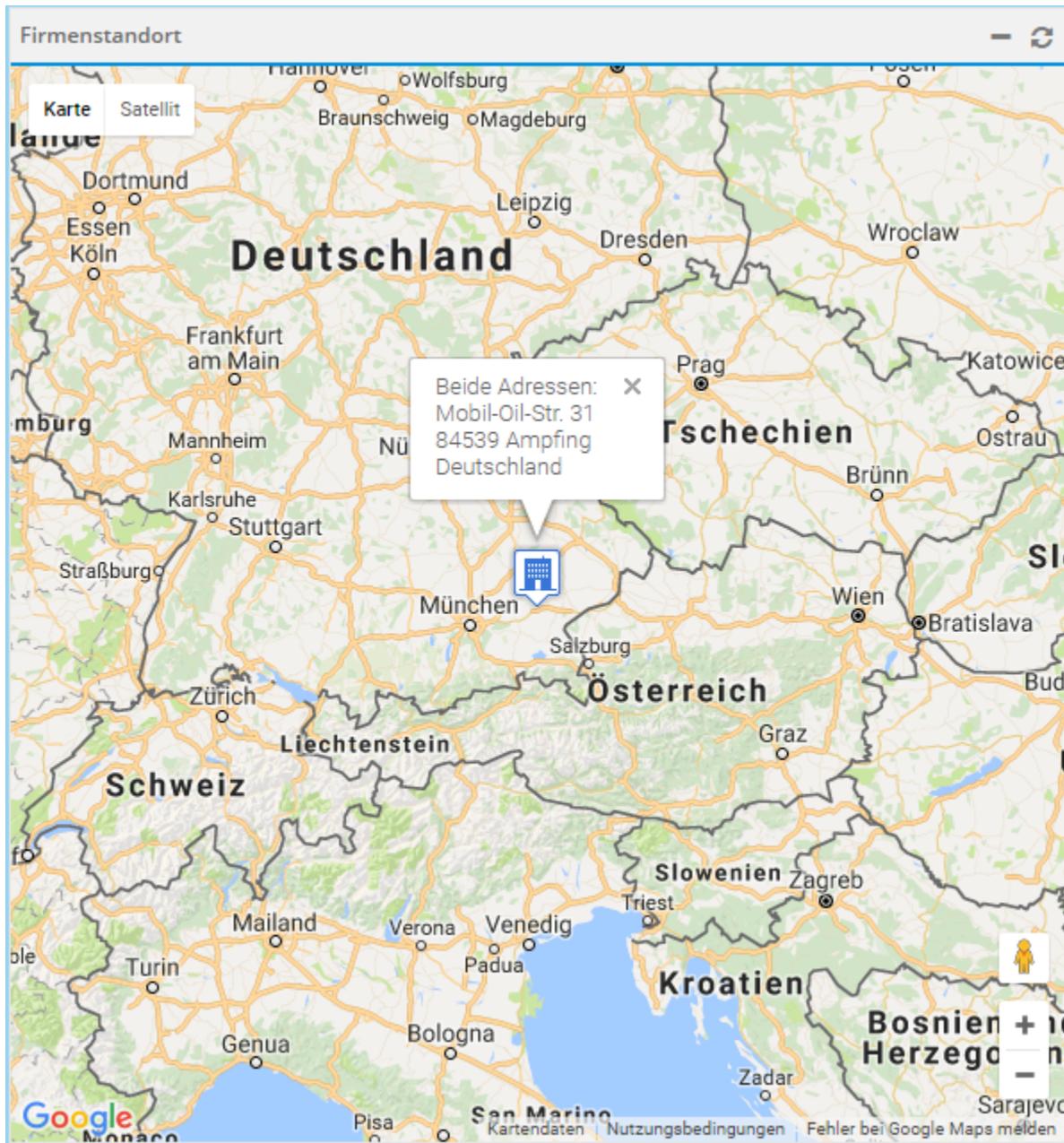
Bestimmen Sie anschließend die maximale Anzahl der Datensätze pro Block und ob die Sortierung ab- oder aufsteigend erfolgen soll.

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 „Anrufliste“ 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.

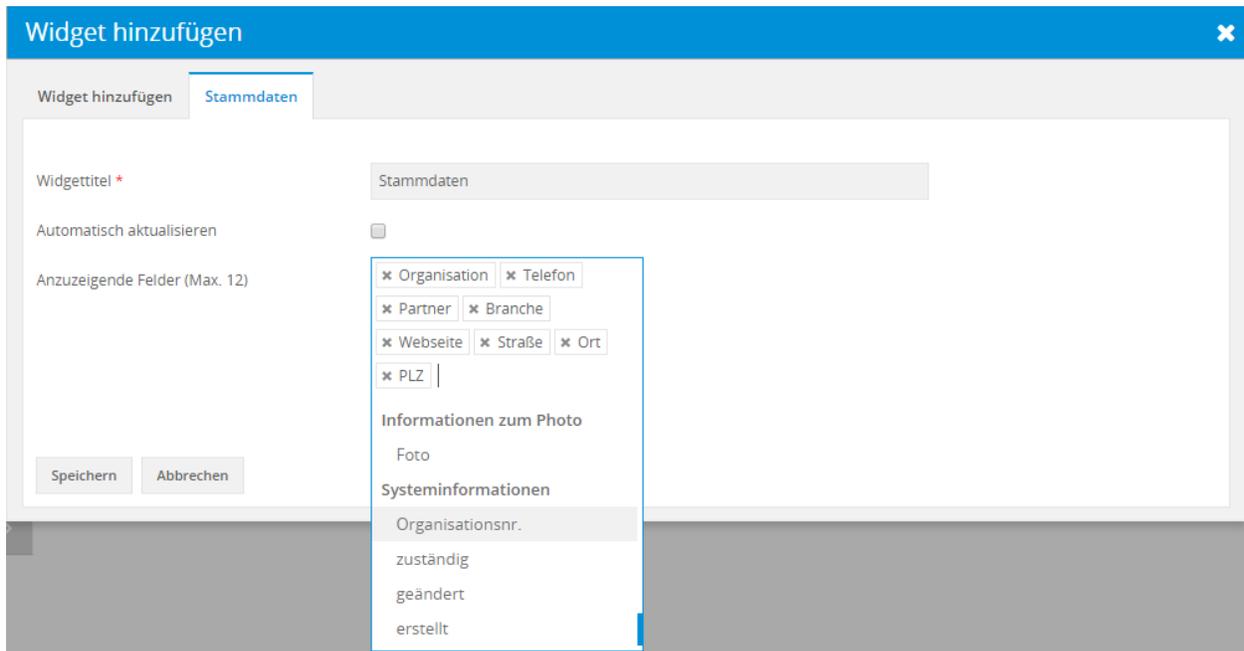


**Bemerkung:** Damit das Google Maps Widget mit Geo Daten gefüllt werden kann, muss der dazugehörige Cronjob (Globale Einstellungen -> Cronjob) aktiv sein. Zusätzlich muss im CRM-Konfigurator ein Geodaten Server hinterlegt sein, damit die Geodaten ermittelt werden können.

**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.

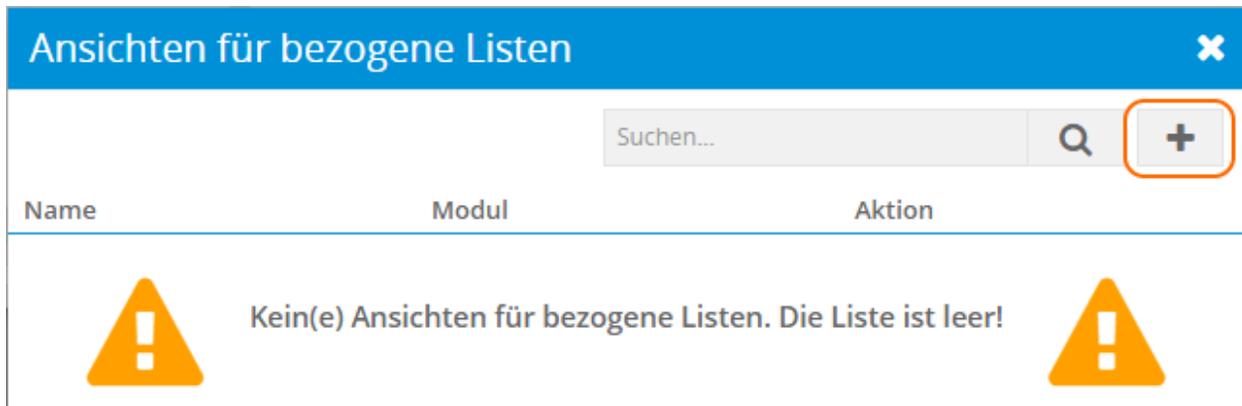
Klicken Sie nun in das leere Feld „Anzuzeigende Felder“, um Ihre gewünschten Felder aus dem jeweiligen Modul auszuwählen. Es ist möglich, bis zu 12 Felder pro Widget zu erstellen. Sollten Sie mehr Felder benötigen, muss ein weiteres Widget dieser Art erstellt werden.

## 7. Bezogene Listen

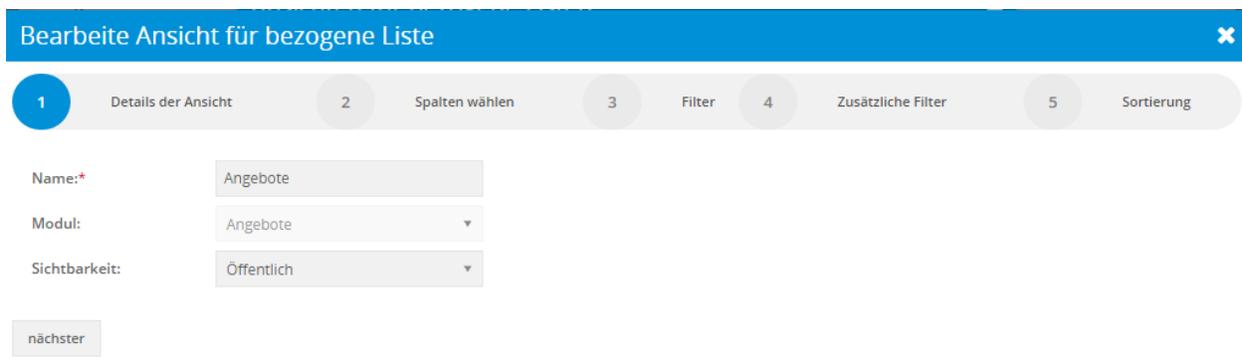
Hier werden die bezogenen Listen Widgets erstellt, die in den „Mehr Informationen“ zu finden sind, sprich die Informationen aus den verknüpften Modulen.

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, das 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.

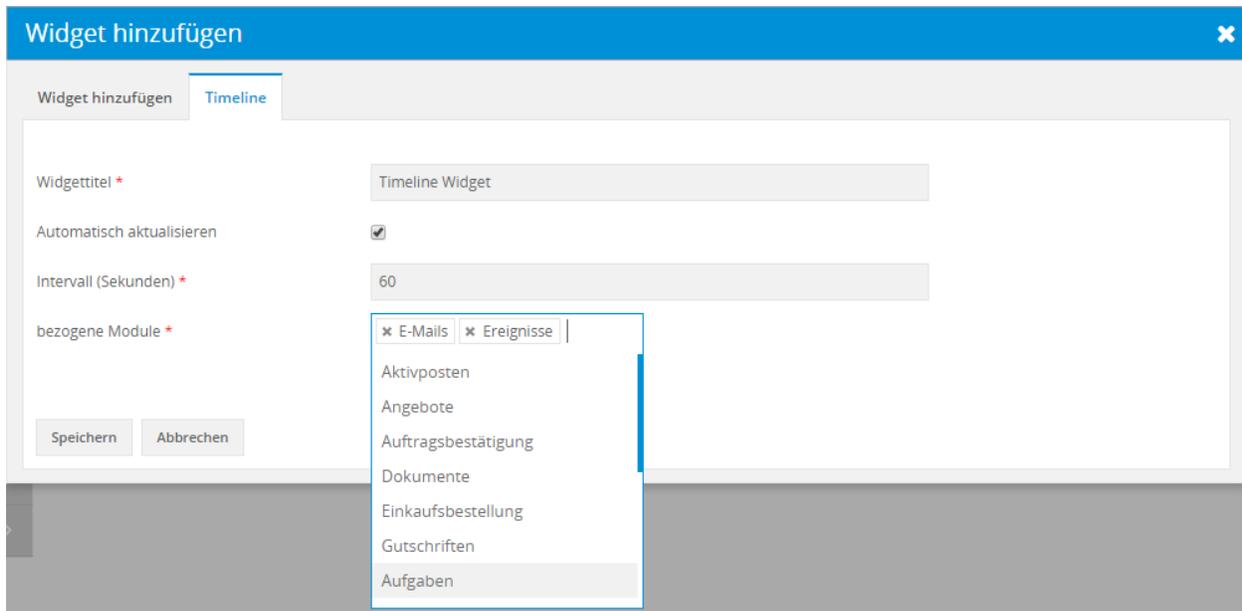


- Schritt 1: "Details der Ansicht": Name der Liste und Modulauswahl
- Schritt 2: "Spalten wählen": Bestimmen Sie die Spalten, die im Widget angezeigt werden sollen. Dabei können Sie auf alle Felder aus diesem Modul zugreifen.
- Schritt 3: "Filter": Nutzen Sie alternativ den Filter, um beispielsweise 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

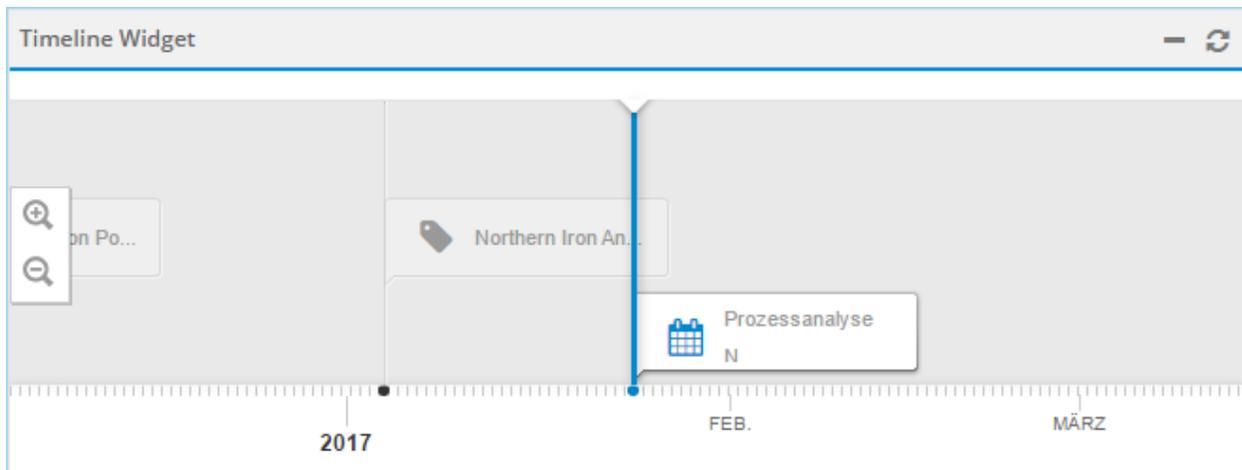
Mit diesem Widget lassen sich die letzten Aktionen in einer Timeline anzeigen. Dabei bestimmen Sie, welche Module im Timeline Widget berücksichtigt werden sollen.



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.

Widget hinzufügen

Widgettitel \*

Automatisch aktualisieren

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 undbezogener Datensätze als Widget hinzu.

Widget hinzufügen

Widgettitel \*

Automatisch aktualisieren

Modulauswahl \*

Art der Darstellung \*

Maximale Anzahl Kommentare \*

HTML deaktivieren

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.
- Einzel: 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.

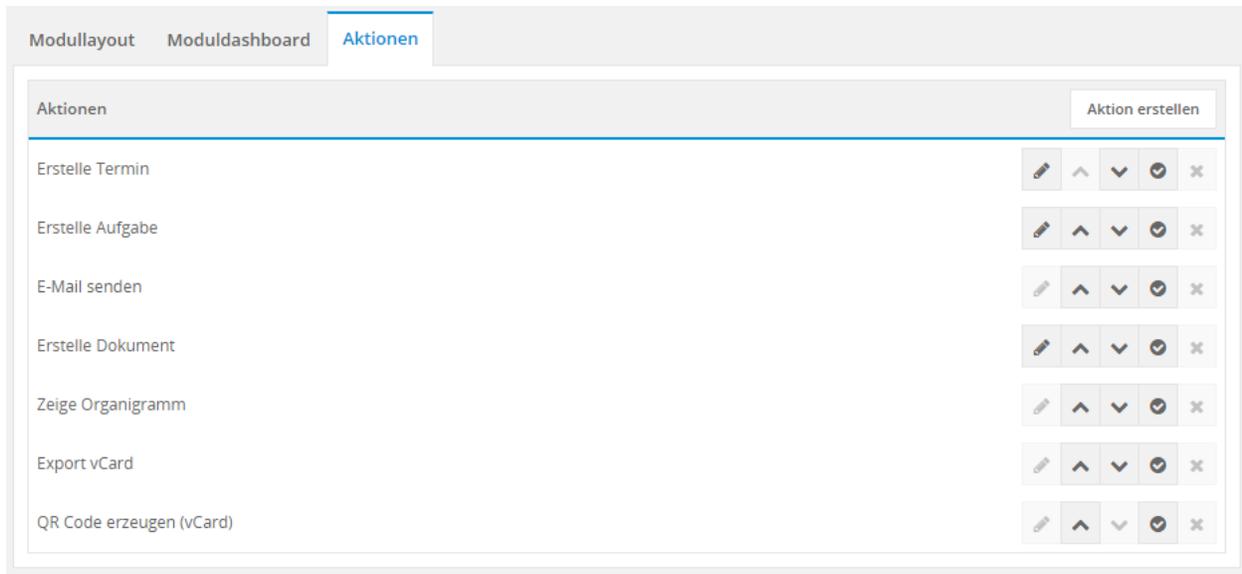
Im Feld „Gruppierungsintervall“ können die Zeiträume ausgewählt werden, nach denen die Daten gruppiert werden. Es stehen die Werte täglich, wöchentlich, monatlich, quartalsweise, halbjährlich und jährlich zur Verfügung.

### 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.

The screenshot shows the 'Aktionen' configuration interface. At the top, there are tabs for 'Modullayout', 'Moduldashboard', and 'Aktionen'. The main area is titled 'Aktionen' and contains the following fields:

- Basis Modul:** Organisationen
- Name\*:** erstelle Kontaktperson (with language tabs: DE, US, FR, IT, ES)
- Übergabemodul\*:** Kontakte
- Übergabe an View\*:** Standard
- Feldzuordnung:**
  - Feldmodul Organisationen:** Organisation, Telefon, Beschreibung
  - Feldmodul Kontakte:** Organisation, anderes Tel., Beschreibung
  - Trenner zwischen mehreren Feldern:** Three dropdown menus with 'Bitte wählen...' options.

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.

### 2.1.3 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 konfiguriert 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.

Ausdruck bearbeiten
✕

Modus Setze Wert

Zielfeld Briefanrede Feldtyp: Text

Das Feld kann bearbeitet werden, solange es nicht über die Profile auf "Nur Lesezugriff" gestellt wird.

Ausdruck Anrede Herr

-- benutze Funktion --

```
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
```

Speichern
Abbrechen

Zielfeld	Ausdruck
Custom Revenue	<i>annual_revenue / 12</i>
Full Name	<i>if mailingcountry == "India" then concat(firstname, " ", lastname) else concat(lastname, " ", firstname) end</i>

**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 (Auswahlliste) „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.

## 2.1.4 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.

Kontrollieren Sie die Anzeige von Kurzinfos von hier

wähle Feld: Tel. direkt

Speichern Zurück

<input type="checkbox"/> Anrede	<input type="checkbox"/> Vorname	<input type="checkbox"/> Kontaktnr.	<input type="checkbox"/> Nachname
<input type="checkbox"/> Mobil	<input type="checkbox"/> Organisation	<input type="checkbox"/> Telefon privat	<input type="checkbox"/> Quelle
<input type="checkbox"/> anderes Tel.	<input type="checkbox"/> Funktion	<input type="checkbox"/> Fax	<input type="checkbox"/> Abteilung
<input type="checkbox"/> Geburtsdatum	<input type="checkbox"/> E-Mail	<input type="checkbox"/> Vorgesetzter	<input type="checkbox"/> Assistent
<input type="checkbox"/> andere E-Mail	<input type="checkbox"/> Telefon Assistent	<input type="checkbox"/> nicht anrufen	<input type="checkbox"/> E-Mail Opt aus
<input type="checkbox"/> zuständig	<input type="checkbox"/> Referenz	<input type="checkbox"/> Besitzer benachrichtigen	<input type="checkbox"/> erstellt
<input type="checkbox"/> geändert	<input type="checkbox"/> Aktiv?	<input type="checkbox"/> Zugang Startdatum	<input type="checkbox"/> Zugang Enddatum
<input type="checkbox"/> Straße	<input type="checkbox"/> Lieferung: Straße	<input type="checkbox"/> Ort	<input type="checkbox"/> Lieferung: Ort
<input type="checkbox"/> Rechnung: Bundesland	<input type="checkbox"/> Lieferung: Bundesland	<input type="checkbox"/> PLZ	<input type="checkbox"/> Lieferung: PLZ
<input type="checkbox"/> Land	<input type="checkbox"/> Lieferung: Land	<input type="checkbox"/> Rechnung: Postfachnr.	<input type="checkbox"/> Lieferung: Postfachnr.
<input type="checkbox"/> Beschreibung	<input type="checkbox"/> Partner	<input type="checkbox"/> Länderkennzeichen	<input type="checkbox"/> Lieferung: Länderkennzeichen
<input type="checkbox"/> Briefanrede	<input type="checkbox"/> Newsletter abbestellt	<input type="checkbox"/> Webseite	<input type="checkbox"/> erstellt durch Leadumwandlung

### 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.

Aktive Kontakte 50

Diese Seite (40) Aktionen

Anrede	Vorname	Nachname	Tel. direkt	F-Mail	Straße	PLZ	Ort	Aktion
Frau	Carmen	Irmlier	+4960217198765432 Mobil: +017198765432 Telefon privat: +496217554577	waldhof-druck.de	Offenbacher Str. 14	68305	Mannheim	
Herr	Peter	Echinger	+4962175545-81	p.echinger@waldhof-druck.de	Offenbacher Str. 14	68305	Mannheim	
Herr	Günter	Schmück	+49681201509	gs@drossmann.com	Heuduckstraße 34	66117	Saarbrücken	

Organisation Information Mehr Informationen Dashboard Ansicht: Standard

Kontakte zeige 1 - 2 von 2 erstelle Kontakt

Nachname	Vorname	Funktion	Organisation	E-Mail	Tel. direkt	zuständig	Aktion
Irmlier	Carmen	Assistentin Geschäftsleitung	Druckerei Waldhof GmbH	c.irmlier@waldhof-druck.de	Mobil: +017198765432 Telefon privat: +496217554577	Susanne	
Echinger	Peter	Geschäftsleitung	Druckerei Waldhof GmbH	p.echinger@waldhof-druck.de	+4962175545-81	Susanne	

**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.

### 2.1.5 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.

### 2.1.6 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:

Konfiguration Datensatzauswahl "Organisationen"
✕

---

**Standard** ↻

Spalten konfigurieren

Bitte wählen... ▾

Organisationsnr. ⬆️ ✕

Organisation ⬆️ ✕

Rechnung: Ort ⬆️ ✕

Schnellfilter konfigurieren

Bitte wählen... ▾

Fügen Sie neue Felder über die obige Auswahl hinzu

Standardmäßig ausgeklappt

Adresse übernehmen

Nach Abfrage ▾

---

**Modulspezifische Ausnahmen** +

---

Keine Ausnahmen vorhanden

Speichern

In der Auswahlliste „Spalten konfigurieren“ werden die Felder ausgewählt, welche im Popup angezeigt werden sollen:

Konfiguration Datensatzauswahl "Organisationen" ✕Standard ↻

Spalten konfigurieren

Bitte wählen...	
<input type="text"/>	Ordnung: Ort <span>↕</span> <span>✕</span>
Bitte wählen...	
<b>Systeminformationen</b>	
zuständig	
geändert	
erstellt	
letzter Bearbeiter	
Organisation	

Modulspezifische Ausnahmen +

Keine Ausnahmen vorhanden

Speichern

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.

Konfiguration Datensatzauswahl "Organisationen" ✕Standard ↻

Spalten konfigurieren

Bitte wählen... ▼

Organisationsnr. ✕ Organisation ✕ Rechnung: Ort ✕

Schnellfilter konfigurieren

Bitte wählen... ▲

Bitte wählen...

Systeminformationen

Organisationsnr.

zuständig

geändert

erstellt

letzter Bearbeiter

Speichern

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:

### Konfiguration Datensatzauswahl "Organisationen" ✕

Standard ↻

Spalten konfigurieren

Bitte wählen... ▾

### Module für Ausnahmen wählen ✕

<input type="checkbox"/> Aktivposten	<input type="checkbox"/> Erweiterte Verträge	<input type="checkbox"/> Projekte
<input type="checkbox"/> Angebote	<input type="checkbox"/> Gutschriften	<input type="checkbox"/> Rechnung
<input type="checkbox"/> Aufgaben	<input type="checkbox"/> Kommentare	<input type="checkbox"/> Serviceverträge
<input type="checkbox"/> Auftragsbestätigung	<input type="checkbox"/> Kontakte	<input type="checkbox"/> Storno
<input type="checkbox"/> Besuchsbericht	<input type="checkbox"/> Organisationen	<input type="checkbox"/> Termine
<input type="checkbox"/> E-Mails	<input type="checkbox"/> Partner	<input type="checkbox"/> Tickets
<input type="checkbox"/> Einkaufsbestellung	<input type="checkbox"/> Potentiale	<input type="checkbox"/> Timesheet

Übernehmen

### Modulspezifische Ausnahmen +

Keine Ausnahmen vorhanden

Speichern

Das Popup zur Auswahl von Datensätzen stellt sich für die Auswahl - z.B. einer Organisation - wie folgt dar:

## Organisationen



Suchen...



Organisationsnr. ▾	Organisation ▾	Ort ▾
ORG1	Druckerei Waldhof GmbH	Mannheim
ORG2	Northern Iron A/S	Kopenhagen
ORG3	Allheimer AG	Dortmund
ORG4	MeRo GmbH	Braunschweig
ORG5	Maier Bauhaus GmbH	München
ORG6	Ollheimer AG	München
ORG7	Westcoast Inc.	Los Angeles
ORG8	Drossmann GmbH	Saarbrücken
ORG9	Wunderlich AG	Steyr
ORG10	Müllinger GmbH	Dortmund
ORG11	Hürzinger GmbH	Leipzig
ORG12	Alma Obras SL	Almeria
ORG13	Ritzli AG	Bern
ORG14	Brisworks Inc.	Bristol
ORG15	Reichert GmbH	Koblenz
ORG16	Danninger Metall AG	Graz
ORG17	Druborg AG	Osnabrück
ORG20	Druborg AG	
ORG21	Samsung Electronics GmbH	
ORG22	Marketing GmbH	München



1

von 2 (1 - 20 von 29)



Datensätze können mittels der Funktion „abonnieren“ als Favorit gekennzeichnet werden. Um im Popup zur Datensatzauswahl lediglich diese Datensätze anzuzeigen, muss lediglich das Icon „Nur Abbonierte anzeigen“ (Icon „Stern“) angeklickt werden.

Nach dem Anklicken werden die Datensätze im Popup neu geladen und das Icon „Stern“ wird ausgefüllt/schwarz dargestellt:

Organisationen <span style="float: right;">✕</span>		
	★	Suchen... <span style="float: right;">🔍</span>
Organisationsnr. ⚡	Organisation ⚡	Ort ⚡
ORG2	Northern Iron A/S	Kopenhagen
ORG3	Allheimer AG	Dortmund
ORG5	Maier Bauhaus GmbH	München
ORG6	Ollheimer AG	München
ORG8	Drossmann GmbH	Saarbrücken

<< < 1 von 1 (1 - 5 von 5) > >>

### 2.1.7 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:

Konfiguration Mehr Informationen "Organisationen" ✕Standard ↻

Spalten konfigurieren

Bitte wählen... ▼

Organisation ↕ ✕Rechnung: Ort ↕ ✕Webseite ↕ ✕Telefon ↕ ✕E-Mail ↕ ✕zuständig ↕ ✕Modulspezifische Ausnahmen +

Keine Ausnahmen vorhanden

Speichern

In der Auswahlliste „Spalten konfigurieren“ werden die Felder ausgewählt, welche im Tab „Mehr Informationen“ angezeigt werden sollen:

Konfiguration Mehr Informationen "Organisationen" ✕Standard ↻

Spalten konfigurieren

Bitte wählen... ▲

Bitte wählen...

Systeminformationen +

Organisationsnr.

geändert

erstellt

letzter Bearbeiter

Organisation

Webseite ↕ ✕Telefon ↕ ✕E-Mail ↕ ✕zuständig ↕ ✕

Speichern

Der Punkt „Modulspezifische Ausnahmen“ bietet die Möglichkeit, Module festzulegen, bei welchen eine abweichende Konfiguration der Datensatzauswahl greifen soll:

Konfiguration Mehr Informationen "Organisationen" ✕

Standard ↻

Module für Ausnahmen wählen ✕

<input type="checkbox"/> Dienstleistungen	<input type="checkbox"/> Kampagnen	<input type="checkbox"/> Social Wiki
<input type="checkbox"/> Dokumente	<input type="checkbox"/> Partner	
<input type="checkbox"/> E-Mails	<input type="checkbox"/> Produkte	

Übernehmen

Keine Ausnahmen vorhanden

Speichern

### 2.1.8 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 Einstellungs Menü 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.

Feldverbindungen bearbeiten		Mit weiteren Modulen verbinden				
#	Feldlabel	Feldtyp	Organisationen	Kontakte	Potentiale	Partner
1	Briefanrede	Text, 50 Zeichen	--keine--	Briefanrede (Text, 50 Zeichen)	--keine--	--keine--
2	Erstkontakt	Datum	--keine--	--keine--	--keine--	--keine--

## 2.1.9 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 Handbuchs 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](#).

## 2.1.10 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.

### 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".

Neue Auswahllistenabhängigkeit für Modul **Organisationen**

Quellfeld: Typ Zielfeld: Bewertung Speichern Abbrechen

**i**

- Nur zugewiesene Auswahllistenwerte des Quellfeldes werden angezeigt (Ausnahme erstes Mal).
- Wenn sie die Zuweisung für andere Auswahllistenwerte des Quellfeldes sehen oder ändern möchten, dann können Sie die Werte mittels des Buttons "Quellwerte auswählen" bestimmen.
- Farblegende für Zielfeldeinträge: ausgewählt / abgewählt

Alle Zielfeldeinträge auswählen
Alle Zielfeldeinträge abwählen
Quellwerte auswählen

Typ:	<input checked="" type="checkbox"/> -auswählen-	<input checked="" type="checkbox"/> Analyst	<input checked="" type="checkbox"/> Wettbewerber	<input checked="" type="checkbox"/> Kunde	<input checked="" type="checkbox"/> Integrator	<input checked="" type="checkbox"/> Investor	<input checked="" type="checkbox"/> Partner
Bewertung:	-auswählen-	-auswählen-	-auswählen-	-auswählen-	-auswählen-	-auswählen-	-auswählen-
	aktiv	aktiv	aktiv	aktiv	aktiv	aktiv	aktiv
	Markt verfehlt	Markt verfehlt	Markt verfehlt	Markt verfehlt	Markt verfehlt	Markt verfehlt	Markt verfehlt
	Projekt abgebrochen	Projekt abgebrochen	Projekt abgebrochen	Projekt abgebrochen	Projekt abgebrochen	Projekt abgebrochen	Projekt abgebrochen
	Stillstand	Stillstand	Stillstand	Stillstand	Stillstand	Stillstand	Stillstand
	inaktiv	inaktiv	inaktiv	inaktiv	inaktiv	inaktiv	inaktiv

#### Beispiel

In unserem Beispiel ist das Quellfeld „Typ“ und das Zielfeld „Bewertung“ ausgewählt. In der ersten Spal-

te 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 freigegeben 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!

## 3.2 Auswahllisten Editor

Bearbeiten Sie den Inhalt aller Auswahllisten (dazu gehören auch Multi-Auswahllisten) der CRM+ Module im Auswahllisten-Editor.

Bearbeiten Sie die Auswahllistenwerte der CRM Module

---

1. Wähle Modul Organisationen ▼

---

2. Liste auswählen Typ ▼ + ✎ ✕

---

3. Auswahllisten verfügbar in Organisationen für Administration ▼

---

Typ	Branche	Bewertung
--ohne--	--ohne--	--ohne--
Analyst	Bekleidungsindustrie	inaktiv
Wettbewerber	Banken	aktiv
Kunde	Biotechnologie	Markt verfehlt
Integrator	Chemie	Projekt abgebrochen
Investor	Kommunikation	Stillstand
Partner	Anlagenbau	
Presse	Beratung	
Interessent	Bildung	
Wiederverkäufer	Elektronik	
andere	Energie	

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

**Auswahllisteninhalt hinzufügen - Bewertung**

<p>Existierende Auswahllisteninhalt</p> <p>--ohne--</p> <p>aktiv</p> <p>Markt verfehlt</p> <p>Projekt abgebrochen</p> <p>Stillstand</p> <p>inaktiv</p>	<p>Neuer Eintrag:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">DE Deutsch</span> <span>US English</span> <span>FR Francais</span> <span>IT Italian</span> <span>ES Spanish</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <input style="width: 40%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="positiv"/> <input style="width: 40%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="positiv"/> </div>
<p>Rollen auswählen</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin: 2px;">✗ Vertriebsassistent</div> <div style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin: 2px;">✗ Geschäftsleitung</div> <div style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin: 2px;">✗ Vertriebsleitung</div> <div style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin: 2px;">✗ Vertriebsmitarbeiter</div> <div style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin: 2px;">✗ Marketingleitung</div> <div style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin: 2px;">✗ Marketing Mitarbeiter</div> <div style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin: 2px;">✗ Leitung Kundenbetreuung</div> <div style="width: 25%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin: 2px;">✗ Mitarbeiter Kundenbetreuung</div> </div>	
<div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px 15px;">Speichern</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px 15px;">Abbrechen</span> </div>	

### 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

**Auswahlliste bearbeiten - Bewertung**

<p>Eintrag zur Bearbeitung auswählen:</p> <p>--ohne--</p> <p>Markt verfehlt</p> <p>Projekt abgebrochen</p> <p>Stillstand</p>	<p>Ersetzen durch:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">DE Deutsch</span> <span>US English</span> <span>FR Francais</span> <span>IT Italian</span> <span>ES Spanish</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <input style="width: 40%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="aktiv"/> <input style="width: 40%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="Active"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> <input style="width: 40%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="inaktiv"/> <input style="width: 40%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="inactive"/> </div>
<div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px 15px;">Speichern</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px 15px;">Abbrechen</span> </div>	

### 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

**Auswahllisteninhalte löschen - Bewertung**

<b>Eintrag zum Löschen auswählen:</b> <input type="checkbox"/> Änderungsverfolgung aktivieren ⓘ --ohne-- aktiv Markt verfehlt Projekt abgebrochen inaktiv	<b>Gewählte Einträge:</b> Stillstand	<b>Ersetzen durch:</b> inaktiv <span style="float: right;">▼</span>
<input type="button" value="Löschen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>		

### 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).

Bearbeiten Sie die Auswahllistenwerte der CRM Module

1. Wähle Modul	Dienstleistungen
2. Liste auswählen	Einheit <span style="float: right;">+ ✎ ✕</span>
3. Auswahllisten verfügbar in Dienstleistungen für	Administration

<div style="display: flex; align-items: center;"> <b>Einheit</b> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stunden</li> <li>Tag(e)</li> <li>Ereignisse</li> <li>Jahr(e)</li> </ul>	<div style="display: flex; align-items: center;"> <b>Kategorie</b> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>--Keine--</li> <li>Tablet</li> <li>Notebook</li> <li>Garantie</li> </ul>	<div style="display: flex; align-items: center;"> <b>Typ</b> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>--auswählen--</li> <li>Anwendungsunterstützung</li> <li>Technische Unterstützung</li> <li>Schulung</li> <li>Einrichtung</li> </ul>
<div style="display: flex; align-items: center;"> <b>Kostenstelle</b> </div> <p>--Keine--</p>		

Durch Anklicken des Icons „Benutzer“ (im Screenshot oberhalb orange gekennzeichnet) öffnet sich das Popup „Listeninhalte zuweisen“, um Auswahllistenwerte einer Rolle zuzuweisen:

**Listeninhalte zuweisen - Typ** ✕

Nicht zugewiesene Listeneinträge:	Zuzuweisende Listeneinträge:	Zuweisen an:
Technische Unterstützung	--auswählen-- <span style="color: red;">🗑️</span> Anwendungsunterstützung <span style="color: red;">🗑️</span> Schulung <span style="color: red;">🗑️</span> Einrichtung <span style="color: red;">🗑️</span>	<input type="text" value="Leitung Kundenbetreuung"/> <hr/> <b>Zuweisung auch übernehmen für:</b> <input type="text" value="Bitte wählen..."/>
		<input type="button" value="Speichern"/>

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 „Listeninhalte zuweisen“ befindet sich außerdem die Auswahlliste „Zuweisung auch übernehmen für“, um die Rollenzuweisung für weitere Rollen zu definieren:

Bearbeiten Sie die Auswahllistenwerte der CRM Module

**Listeninhalte zuweisen - Angebotsstufe** ✕

Nicht zugewiesene Listeneinträge:	Zuzuweisende Listeneinträge:	Zuweisen an:
erzeugt geliefert durchgesehen akzeptiert abgelehnt	erzeugt <span style="color: red;">🗑️</span> geliefert <span style="color: red;">🗑️</span> durchgesehen <span style="color: red;">🗑️</span> akzeptiert <span style="color: red;">🗑️</span> abgelehnt <span style="color: red;">🗑️</span>	<input type="text" value="Leitung Kundenbetreuung"/> <hr/> <b>Zuweisung auch übernehmen für:</b> <input type="text" value="× Marketingleitung"/> <input type="text" value="× Vertriebsleitung"/>
		<div style="border: 1px solid #0070c0; padding: 5px; width: 200px;">           Administration            Buchhaltung            Geschäftsleitung            Marketing Mitarbeiter            Marketingleitung            Mitarbeiter Kundenbetreuung         </div>

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.

### 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.

### 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.

Entscheiden Sie, welche Felder in den CRM Modulen angezeigt werden sollen

Leads
Speichern
Abbrechen

<input checked="" type="checkbox"/> Anrede	<input checked="" type="checkbox"/> Vorname	<input checked="" type="checkbox"/> Lead Nr.	<input checked="" type="checkbox"/> Telefon	<input checked="" type="checkbox"/> * Nachname
<input checked="" type="checkbox"/> Mobil	<input checked="" type="checkbox"/> * Organisation	<input checked="" type="checkbox"/> Fax	<input checked="" type="checkbox"/> Funktion	<input checked="" type="checkbox"/> E-Mail
<input checked="" type="checkbox"/> Leadquelle	<input checked="" type="checkbox"/> Webseite alt	<input checked="" type="checkbox"/> Branche	<input checked="" type="checkbox"/> Leadstatus	<input checked="" type="checkbox"/> Jahresumsatz
<input checked="" type="checkbox"/> Bewertung	<input checked="" type="checkbox"/> Anzahl Mitarbeiter	<input checked="" type="checkbox"/> * zuständig	<input checked="" type="checkbox"/> weitere E-Mail	<input checked="" type="checkbox"/> erstellt
<input checked="" type="checkbox"/> geändert	<input checked="" type="checkbox"/> Straße	<input checked="" type="checkbox"/> PLZ	<input checked="" type="checkbox"/> Ort	<input checked="" type="checkbox"/> Land
<input checked="" type="checkbox"/> Rechnung: Bundesland	<input checked="" type="checkbox"/> Rechnung: Postfachnr.	<input checked="" type="checkbox"/> Beschreibung	<input checked="" type="checkbox"/> Partner	<input checked="" type="checkbox"/> Tag Cloud
<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Straße	<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Postfachnr.	<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Ort	<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Bundesland	<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: PLZ
<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Land	<input checked="" type="checkbox"/> Foto	<input checked="" type="checkbox"/> Länderkennzeichen	<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung: Länderkennzeichen	<input checked="" type="checkbox"/> Briefanrede
<input checked="" type="checkbox"/> Newsletter abbestellt	<input checked="" type="checkbox"/> Webseite	<input checked="" type="checkbox"/> Erstkontakt		

**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.

### 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.

Konfigurieren Sie die Farben in der Listenansicht

---

Das Feld definiert einen "Status" auf "Organisationen" Modul Speichern

Modul auswählen: Organisationen Feld auswählen: Bewertung

---

Bewertung [rating]

-auswählen-	<input type="checkbox"/>
aktiv	<input style="background-color: #78ff93; border: 1px solid #ccc; width: 20px; height: 10px; display: inline-block; vertical-align: middle;" type="checkbox"/> #78ff93
Markt verfehlt	<input style="background-color: #e7ff78; border: 1px solid #ccc; width: 20px; height: 10px; display: inline-block; vertical-align: middle;" type="checkbox"/> #e7ff78
Projekt abgebrochen	<input type="checkbox"/>
Stillstand	<input style="background-color: #ff8282; border: 1px solid #ccc; width: 20px; height: 10px; display: inline-block; vertical-align: middle;" type="checkbox"/> #ff8282
inaktiv	<input type="checkbox"/>

#### 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 Farbzuzuweisung und bleiben somit neutral in der Listenansicht.

Marketing > Organisationen +

Organisationen-Bewertung Suchen...

Diese Seite (18) Aktionen

Organisationsnr.	Organisation	Ort	Branche	Bewertung	Typ	zuständig	Aktion
ORG18	Druckerei Waldhof GmbH	Mannheim	Medien	Stillstand	Presse	Susanne	
ORG17	Northern Iron A/S	Kopenhagen	Fertigung	aktiv	Kunde	Susanne	
ORG16	Allheimer AG	Dortmund	Fertigung	Markt verfehlt	Interessent	Susanne	
ORG15	MeRo GmbH	Braunschweig	Einzelhandel	inaktiv	Interessent	Gruppe Vertrieb	

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 Checkboxes verfügbar. Andere Felder sind dafür nicht geeignet. Pro Modul kann nur ein Feld für die Listenfarben verwendet werden.

## 3.6 Spracheditor

Bearbeiten Sie im Spracheditor sämtliche Sprachvariablen aus dem CRM+ System. Bereits im Standard verfügt das CRM+ System über fünf Sprachen.

Einstellungen > Sprachpakete

Suchen...

Benutzerverwaltung >

Studio ▾

Modulmanager

Auswahllisten Editor

Auswahllistenabhängigkeiten

Listenansicht Farben

**Spracheditor**

Freigabecenter

Vorlagen >

Andere Einstellungen >

Sprachpakete konfigurieren und editieren

Sprachen	Zuletzt geändert	Aktionen
Deutsch	2017-02-28 13:43:31	
English	2017-02-28 13:43:31	  
Francais	2017-02-28 13:43:31	  
Italian	2017-02-28 13:43:31	  
Spanish	2017-02-28 13:43:31	  

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.

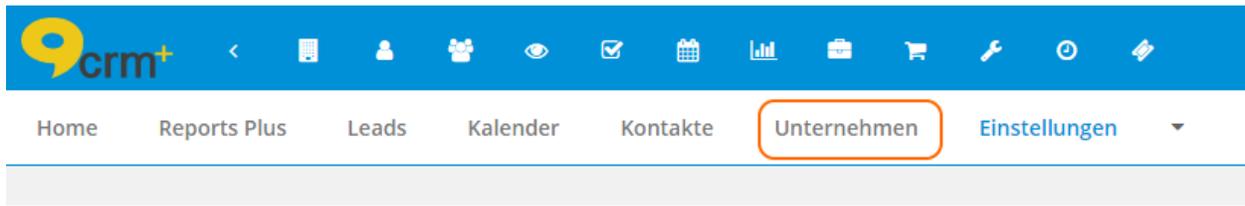
accounting period	Abrechnungszeitraum	Abrechnungszeitraum
ACCOUNTNAME_CANNOT_EMPTY	Ein Organisationsname muss angegeben werden.	Ein Organisationsname muss angegeben werden.
Accounts	Organisationen	Unternehmen
Accounts & Contacts	Organisationen & Kontakte	Organisationen & Kontakte

### 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.

---

### 4.1 Globale E-Mail Vorlagen

In diesem Einstellungspunkt werden E-Mail Vorlagen verwaltet, welche für Massenmails und Kampagnen genutzt werden können.

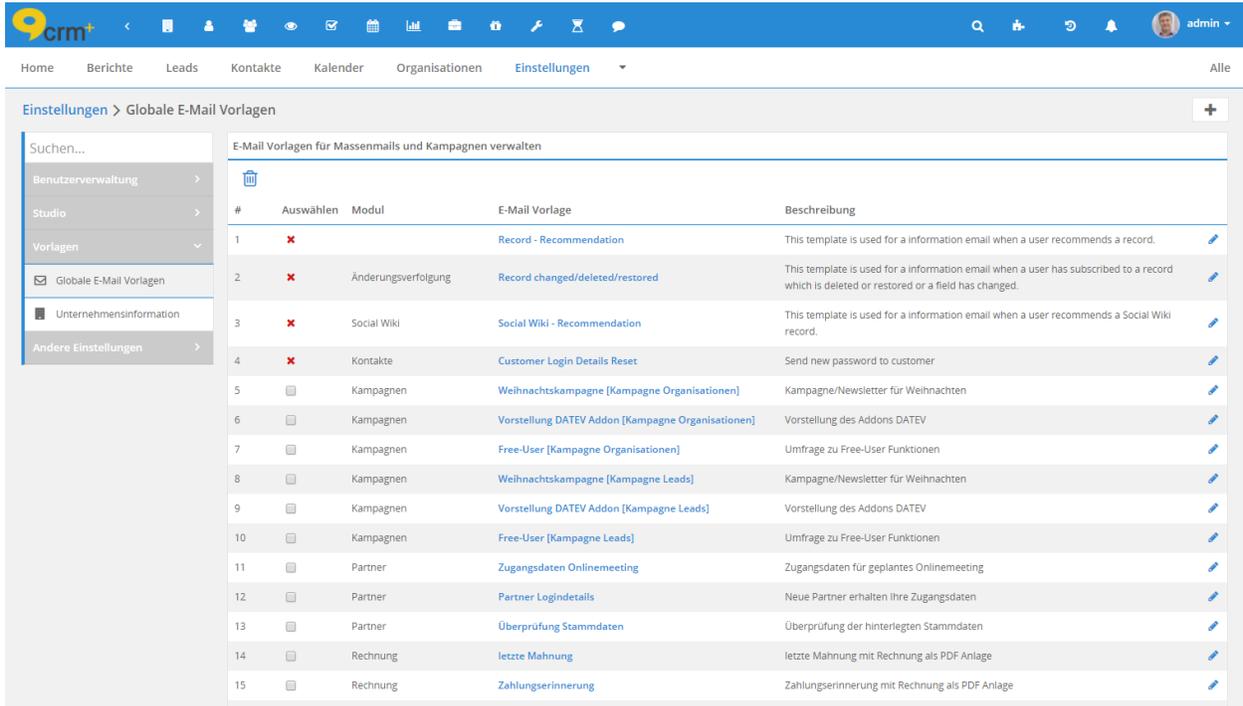
Auch bei der Erstellung einer E-Mail innerhalb von CRM+ (Modul E-Mails) stehen diese Vorlagen zur Verfügung. Diese Vorlagen können dann bei der Erstellung einer E-Mail mittels des Buttons "Globale Vorlage laden" ausgewählt werden.

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. 1 – Fortsetzung der vorherigen Seite

<b>Modul</b>	<b>E-Mail Vorlage</b>	<b>Beschreibung</b>
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. 1 – Fortsetzung der vorherigen Seite

<b>Modul</b>	<b>E-Mail Vorlage</b>	<b>Beschreibung</b>
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.

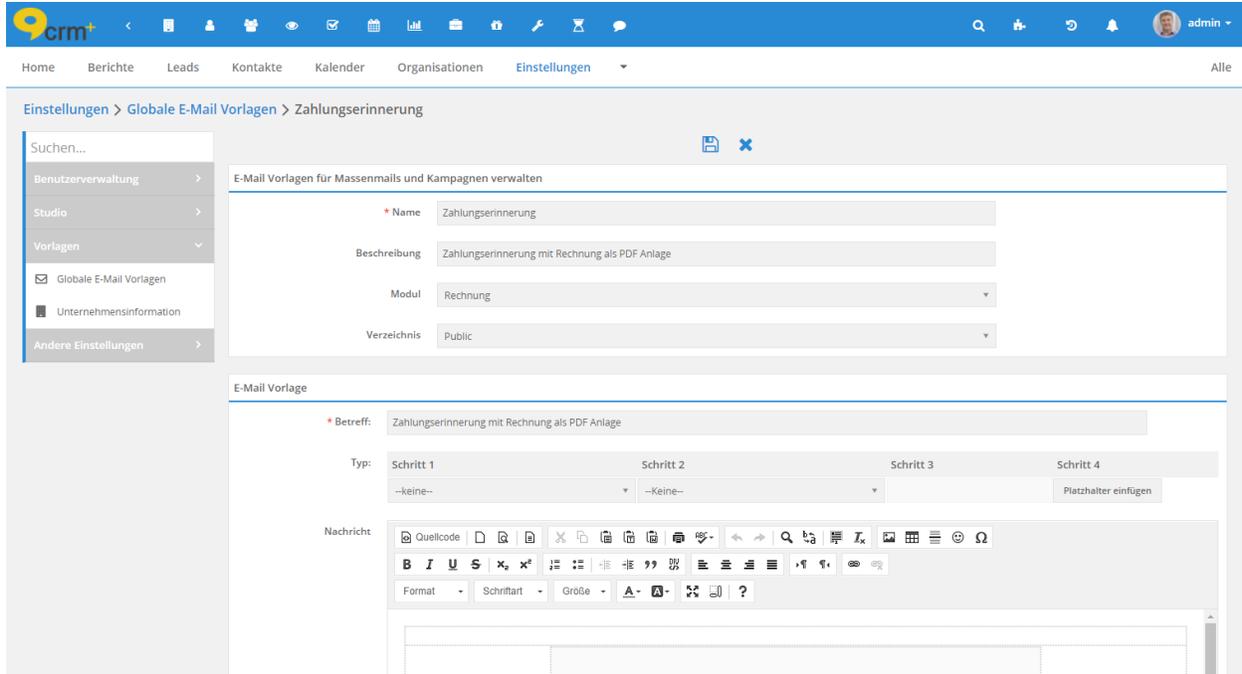
Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 1 – 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.

E-Mail Vorlage

\* **Betreff:** Vielen Dank für Ihre Anfrage

**Typ:** Schritt 1 Schritt 2 Schritt 3 Schritt 4  
 Leadfelder Briefanrede \$leads-cf\_1279\$ **Platzhalter einfügen**

**Nachricht**

Quellcode Quellcode

Format Verdana 12

 **Business Name**  
Your Slogan

**Ihre Anfrage**

**\$leads-cf\_1279\$**

vielen Dank für Ihre Anfrage vom \$leads-cf\_1399\$.

Wir bieten Ihnen innovative Produkte und umfangreiche Dienstleistungen an. Um Sie optimal beraten zu können, werden wir Sie in Kürze telefonisch kontaktieren. Sollten Sie momentan nicht erreichbar sein, senden Sie uns einfach Terminvorschläge für eine Telefonkonferenz.

Bei Fragen stehen wir Ihnen sehr gerne auch vorab zur Verfügung.

**Bemerkung:** Platzhalter/Variablen können auch in der Betreffzeile der E-Mail Vorlage eingefügt werden.

## 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.

9crm+  admin

Home Berichte Leads Kontakte Kalender Organisationen **Einstellungen** Alle

**Einstellungen > Unternehmensinformation**

Suchen...

Benutzerverwaltung >

Studio >

Vorlagen >

Benachrichtigungen

Globale E-Mail Vorlagen

**Unternehmensinformation**

Andere Einstellungen >

Organisation	Rolle	Ort	Land	Telefon	E-Mail Adresse	Aktionen
Main Company GmbH	Organisation	München	Germany	+49 (0) 89 88 97 24 0	office@main-company.de	

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.

The screenshot shows the 'Unternehmensinformation' (Company Information) settings page in CRM+. The page is divided into several sections:

- Basis Informationen:**

Organisation	Your Company GmbH	Rolle	Organisation
Geschäftsführer	Peter Müller	Telefon	+49 (0) 89 88 97 24 0
Fax	+49 (0) 89 88 97 24 10	Webseite	http://main-company.de/
E-Mail Adresse	office@main-company.de	Registergericht	Registergericht
Umsatzsteuer ID	DE 192941923		
- Adresse:**

Straße	Frank-Walter-Str. 31	Ort	München
PLZ	83529	Bundesland	Bayern
Land	Germany	Länderkennzeichen	DE
- Bankverbindung:**

Bankname	Deutsche Bank	BLZ	70070010
Konto Nr.	9874321	IBAN	DE70070010009874321
BIC	21000000001234530009017	SCOR	10200136
QR IBAN	DE4431999123000990012	BESR-ID	230000
- Bilder:**
  - Logo für CRM Kopfzeile:
  - Logo für PDF Export:
- Geschäftsbedingungen:**
  - DE Deutsch
  - US English
  - FR Francais
  - IT Italian
  - ES Spanish

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 <sup>[1]</sup>	Kreditorenreferenz nach ISO 11649 - 25-stellige alphanumerische Referenz, die mit RF beginnt, gefolgt von 2 Prüzfziffern. Wird nur benötigt, wenn der eigene Firmensitz nicht in der Schweiz ist und eine Swiss QR Bill <sup>[1]</sup> erstellt wird.
QR IBAN <sup>[1]</sup>	Wird nur benötigt, wenn der eigene Firmensitz in der Schweiz ist.
BESR-ID <sup>[1]</sup>	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 Geschäftsbedingungen in den jeweiligen Sprachen hinterlegt werden können. Siehe hierzu auch den nachfolgenden Abschnitt <a href="#">Geschäftsbedingungen</a> .

[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.

### 4.2.1 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.

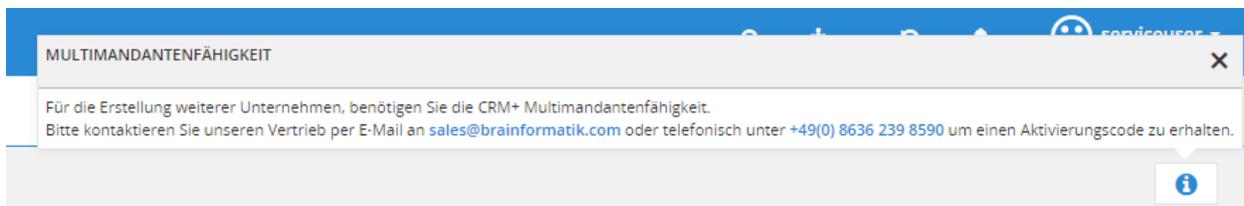
Auflistung der Module inkl. Name des Blocks/Feldes, in dem die AGB in der Detailansicht angezeigt werden:

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:

Einstellungen > Unternehmensinformation Button zur Erstellung weiterer Organisationen → +

Organisation	Rolle	Ort	Land	Telefon	E-Mail Adresse	Aktionen
Main Company GmbH	Organisation	München	Germany	+49 (0) 89 88 97 24 0	office@main-company.de	

**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.

## 5.1 Mahnstufen

### 5.1.1 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



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, optionale Gebühr

Einstellungen für Cronjob

Speichern

Abbrechen

\* Cronjob Faktura - Mahnwesen

\* Status Aktiv

\* zeitliche Planung: UTC UTC-0  
 (Mehrfachauswahl mit STRG-Taste)

Minuten Auswählen: 0

Stunden Auswählen: 1

Tage  Jeden Tag

Monate  Jeden Monat

Wochentage  Jeden Wochentag

1  
2  
3  
4  
5

Januar  
Februar  
März  
April  
Mai

Montag  
Dienstag  
Mittwoch  
Donnerstag  
Freitag

\* 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:

Neue Mahnstufe

Beschreibung \*

Rechnungstyp \* Bitte wählen...

Mahngebühr \*  Prozent  Direkt €

Opt. Gebühr Beschreibung

Betrag €

Greift nach \* Tag(en) für Status Bitte wählen...  Automatisiert

Hinweis bei weniger als Tag(en)

### 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.

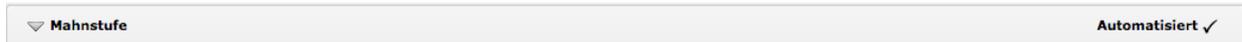
**Bemerkung:** Damit das Mahnverfahren automatisiert durchgeführt werden kann, muss das Feld „Fälligkeit“ zwingend gefüllt werden.

### 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-

lichkeit“ 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 angezeigt:

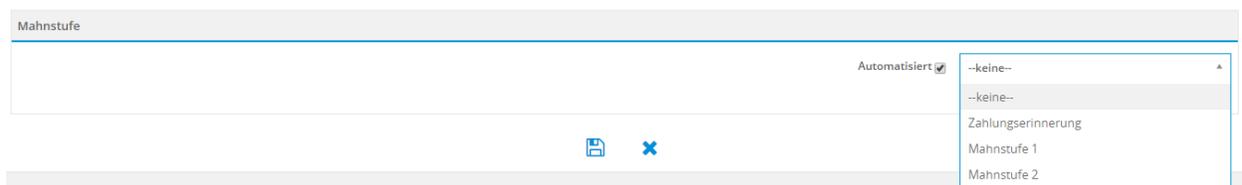


Die Anzeige “Automatisiert” bedeutet, dass diese Rechnung im automatisierten Mahnlauf durch den konfigurierten Cronjob berücksichtigt und eine Mahnstufe gesetzt wurde.

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.

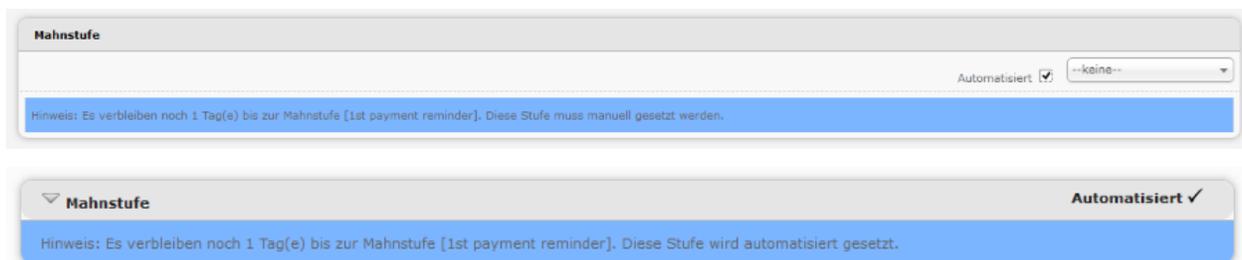
Hilfreich ist dieses Vorgehen zum Beispiel bei sensiblen Kunden, die keine Mahnung erhalten sollen, oder bei Kunden mit einem längeren Zahlungsziel.

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:

Mahnstufe	
	Automatisiert <input checked="" type="checkbox"/> Zahlungserinnerung
Zahlungserinnerung	Mahngebühr : 3.00
	Porto : 0.55
	<b>Gesamtsumme: 83.55</b>

▼ Mahnstufe	Automatisiert <input checked="" type="checkbox"/> Zahlungserinnerung
Zahlungserinnerung	Mahngebühr : 3.00
	Porto : 0.55
	<b>Gesamtsumme: 83.55</b>

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 Cron-job nicht konfiguriert und die Mahnstufe deswegen nicht gesetzt wurde.

Mahnstufe	
	Automatisiert <input checked="" type="checkbox"/> --keine--
Fehler beim automatischen Setzen der Mahnstufe. Eventuell ist kein Cron-Job dafür eingerichtet. Bitte die Einstellungen <a href="#">hier</a> überprüfen.	

▼ Mahnstufe	Automatisiert <input checked="" type="checkbox"/>
Fehler beim automatischen Setzen der Mahnstufe. Eventuell ist kein Cron-Job dafür eingerichtet. Bitte die Einstellungen <a href="#">hier</a> überprüfen.	

### 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.

## 5.2 Produktblock

Im Einstellungspunkt „Produktblock“ können die Einstellungen zum sog. „Produktblock“ vorgenommen werden.

Als „Produktblock“ werden zusammenfassend die Blöcke „Positionsgruppe - Grundeinstellungen“, „Positionsgruppe“ und „Zusammenfassung“ in den Faktura Modulen bezeichnet, da hier u.a. Produkte und/oder Dienstleistungen ausgewählt werden können.

In der Erstellsicht eines Datensatzes stellt sich der Produktblock wie folgt dar:

Positionsgruppe	Rabatt	Gesamt
Standard	0,00 €	0,00 €
	Kumulierter Rabatt	0,00 €
	Netto	0,00 €
	MwSt	0,00 €
	Gesamt	0,00 €

- [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*
- Revisions sichere und optionale Felder für Produktpositionen
- Revisions sichere und optionale Felder für Dienstleistungspositionen

Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Konfigurationspunkte ist in den nachfolgenden Abschnitten verfügbar.

### 5.2.1 Werte für Positionsgruppe

Mittels Positonsguppen können Produkte und/oder Dienstleistungen innerhalb des Produktblocks gruppiert werden.

Im Auslieferungszustand ist lediglich die Positionsgruppe „Standard“ vorhanden. Es können sowohl weitere Positonsguppen 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“:

Positionsgruppe - Auswahllisteninhalt hinzufügen
✕

<p>Existierende Auswahllisteninhalt</p> <p>Standard</p> <p>Optionale Positionen</p> <p>Zubehör</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px; display: flex; align-items: center;"> <span style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">DE Deutsch</span> <input style="flex-grow: 1; border: none; border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text"/> </div>	<p>Neuer Eintrag:</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-right: 5px; display: flex; align-items: center;"> <span style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">US English</span> <input style="flex-grow: 1; border: none; border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text"/> </div> <div style="margin-left: 10px;"> <span>FR Francais</span> <span style="margin-left: 10px;">IT Italian</span> <span style="margin-left: 10px;">ES Spanish</span> </div> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 5px; height: 20px;"></div>
--	--	--

Speichern

In der linken Spalte werden alle bereits vorhandenen Positionsgruppen angezeigt. Auf der rechten Seite kann der Name - in allen aktiven *Sprachen* - der neuen Positionsgruppe eingegeben werden.

### Beispiel

Weitere sinnvolle Positionsgruppen 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“:

Positionsgruppe - Auswahlliste bearbeiten
✕

<p>Eintrag zur Bearbeitung auswählen:</p> <p>Standard</p> <p>Optionale Positionen</p> <p>Zubehör</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px; display: flex; align-items: center;"> <span style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">DE Deutsch</span> <input style="flex-grow: 1; border: none; border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text"/> </div>	<p>Ersetzen durch:</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-right: 5px; display: flex; align-items: center;"> <span style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">US English</span> <input style="flex-grow: 1; border: none; border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text"/> </div> <div style="margin-left: 10px;"> <span>FR Francais</span> <span style="margin-left: 10px;">IT Italian</span> <span style="margin-left: 10px;">ES Spanish</span> </div> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 5px; height: 20px;"></div>
--	--	---

Speichern

In der linken Spalte werden alle bereits vorhandenen Positionsgruppen angezeigt. Durch Anklicken eines Eintrags wird der Eintrag auf die rechte Seite verschoben.

Der Name der Positionsgruppe kann nun - in allen aktiven *Sprachen* - geändert werden:

**Positionenliste bearbeiten** ✕

<b>Eintrag zur Bearbeitung auswählen:</b> Standard Zubehör	<b>DE Deutsch</b> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">Optionale Positionen</div>	<b>Ersetzen durch:</b> <b>US English</b> FR Francais IT Italian ES Spanish <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">Optionale Positionen <span style="float: right;">🗑️</span></div>
--	---	---

Um den Auswahllisteneintrag 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 Positionenliste gespeichert und ist dann im Produktblock auswählbar.

### [3] Entfernen

Nach dem Anklicken der Aktion „Entfernen“ (Icon „X“) öffnet sich das Pop-upfenster „Positionenliste löschen“:

**Positionenliste löschen** ✕

<b>Eintrag zum Löschen auswählen:</b> <input type="checkbox"/> Änderungsverfolgung aktivieren ⓘ Standard Optionale Positionen Zubehör	<b>Gewählte Einträge:</b>  	<b>Ersetzen durch:</b> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">Standard ▼</div>
---	-----------------------------------	--

In der linken Spalte werden alle bereits vorhandenen Positionenlisten, als auch die Checkbox „Änderungsverfolgung aktivieren“ angezeigt. Wird die Checkbox angehakt, wird die Änderung des Namens der Positionenliste 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:

**Positionenliste löschen** ✕

<b>Eintrag zum Löschen auswählen:</b> <input type="checkbox"/> Änderungsverfolgung aktivieren ⓘ Standard Optionale Positionen	<b>Gewählte Einträge:</b> Zubehör <span style="float: right;">🗑️</span>	<b>Ersetzen durch:</b> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">Standard ▼</div>
--	--	--

Um den Auswahllisteneintrag 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 „Ersetzen 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.

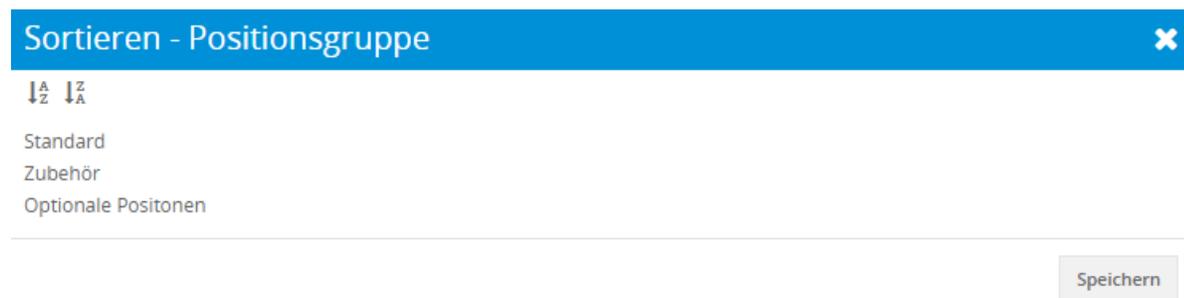
---

**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“:



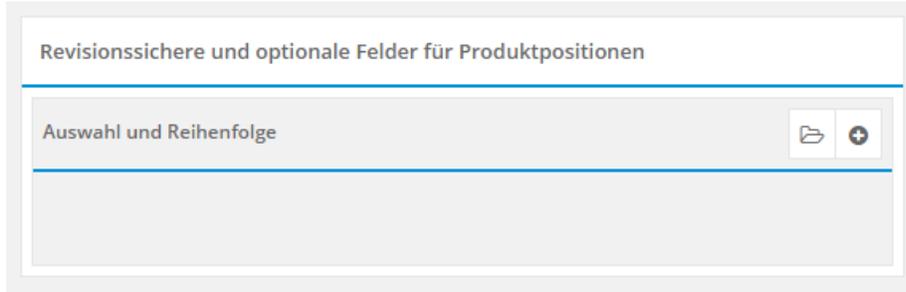
Durch Anklicken des Icons „Aufsteigend“ (A-Z) bzw. „Absteigend“ (Z-A) werden alle vorhandenen Positionsgruppen entsprechend auf- bzw. absteigend sortiert.

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.

## 5.2.2 Revisions sichere und optionale Felder für Produktpositionen



Es stehen hier drei Aktionen zur Auswahl:

- Verborgene optionale Felder
- Lade revisions sicheres 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 revisions sicheres Feld

Revisions sicheres Feld für Produktpositionen auswählen
✕

<input type="checkbox"/> Bestellmenge	<input type="checkbox"/> Einkaufspreis	<input type="checkbox"/> FIBU Konto
<input type="checkbox"/> Hersteller	<input type="checkbox"/> Herstellernr.	<input type="checkbox"/> Händlernr.
<input type="checkbox"/> Kommission (%)	<input type="checkbox"/> Lagerbestand	<input type="checkbox"/> Lieferant
<input type="checkbox"/> Menge/Einheit	<input type="checkbox"/> Mengeneinheit	<input type="checkbox"/> Minimalbestand
<input type="checkbox"/> Produkt	<input type="checkbox"/> Produktbild	<input type="checkbox"/> Produktblatt
<input type="checkbox"/> Produktcode	<input type="checkbox"/> Produktkategorie	<input type="checkbox"/> Produkt Nr.
<input type="checkbox"/> Seriennummer	<input type="checkbox"/> Support Ende	<input type="checkbox"/> Support Start
<input type="checkbox"/> Verantwortlicher	<input type="checkbox"/> Verkaufsende	<input type="checkbox"/> Verkaufsstart
<input type="checkbox"/> Webseite		

### Neuanlage eines optionalen Feldes

Optionales Feld für Produktpositionen hinzufügen ✕

Typ:

Länge:

Bezeichnung:

DE Deutsch

US English

FR Francais

IT Italian

ES Spanish

### 5.2.3 Revisionssichere und optionale Felder für Dienstleistungspositionen

Revisionssichere und optionale Felder für Dienstleistungspositionen

---

Auswahl und Reihenfolge 📁 +

Es stehen hier zwei Aktionen zur Auswahl:

- Lade revisionssicheres Feld
- Neuanlage eines optionalen Feldes

#### Lade revisionssicheres Feld

Revisionssicheres Feld für Dienstleistungspositionen auswählen ✕

aktiv

Anzahl der Einheiten

Besitzer

Dienstleistungsnr.

Einheit

Kategorie

Support Endedatum

Support Startdatum

Titel

Verkauf Endedatum

Verkauf Startdatum

Webseite

#### Neuanlage eines optionalen Feldes

Optionales Feld für Dienstleistungspositionen hinzufügen ✕

Typ:

Länge:

Bezeichnung:

DE Deutsch

US English FR Francais IT Italian ES Spanish

## 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.

---

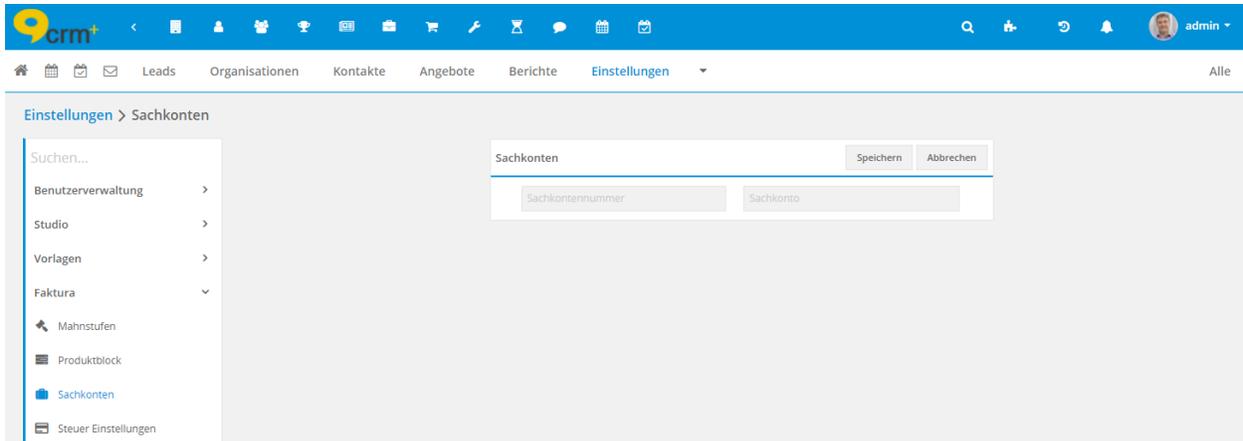
### Bemerkung:

Der Einstellungspunkt „Sachkonten“ ist zwar generell verfügbar, wobei Sachkonten aber hauptsächlich in Verbindung mit den Add-on's DATEV Rechnungsdateservice 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.

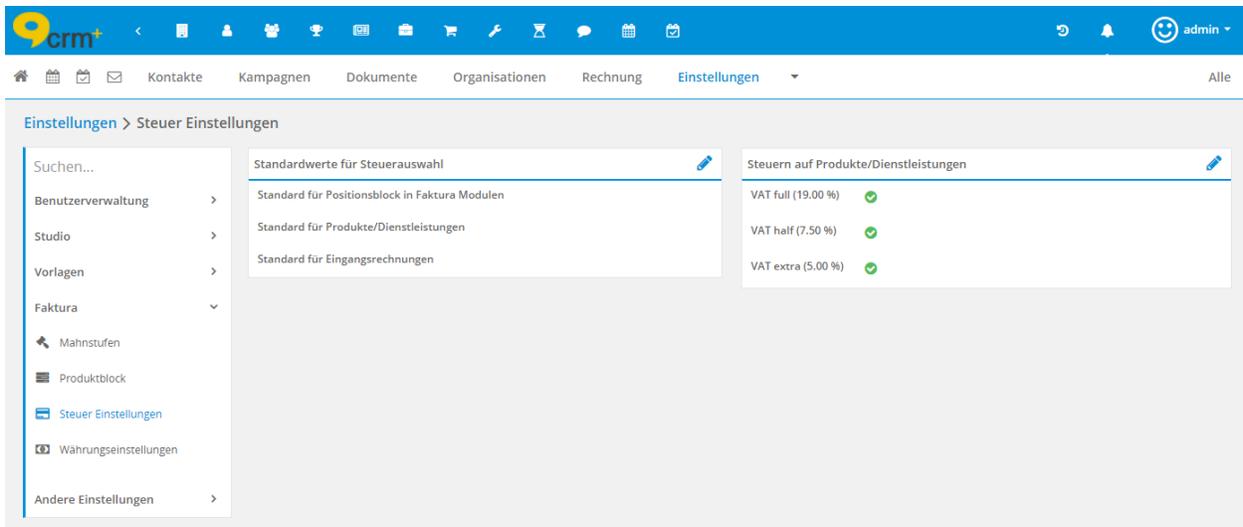


Nach dem Anklicken des Buttons „Speichern“ wird das Sachkonto gespeichert. Weitere Sachkonten können nun mittels des Buttons „Sachkonto hinzufügen“ angelegt werden.

Bestehende Sachkonten können in der Übersicht mittels der entsprechenden Icons bearbeitet oder gelöscht werden.

## 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

## 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:

#	Währungsname	Währungscode	Symbol	Umrechnungsrate	Status	Werkzeuge
1	Euro	EUR	€	1.0000	Aktiv	
2	Japan, Yen	JPY	¥	146.5723	Aktiv	
3	Switzerland, Francs	CHF	CHF	1.2043	Aktiv	
4	United Kingdom, Pounds	GBP	£	0.7847	Aktiv	
5	USA, Dollars	USD	\$	1.2295	Aktiv	

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 Währungscode (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 hinzugefügt 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
Azerbaidjan, 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. 1 – 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

## Weitere Währungen

Währung	Preis	Wechselkurs	Preis zurücksetzen	Basiswährung
<input checked="" type="checkbox"/> Euro (€)	500.00	1.0000	neu berechnen	<input checked="" type="radio"/>
<input type="checkbox"/> United Kingdom, Pounds (£)	392.35	0.7847	neu berechnen	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Switzerland, Francs (CHF)	602.15	1.2043	neu berechnen	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> USA, Dollars (\$)	614.75	1.2295	neu berechnen	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Japan, Yen (¥)	73286.15	146.5723	neu berechnen	<input type="radio"/>

Anwenden

Abbrechen

## 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.

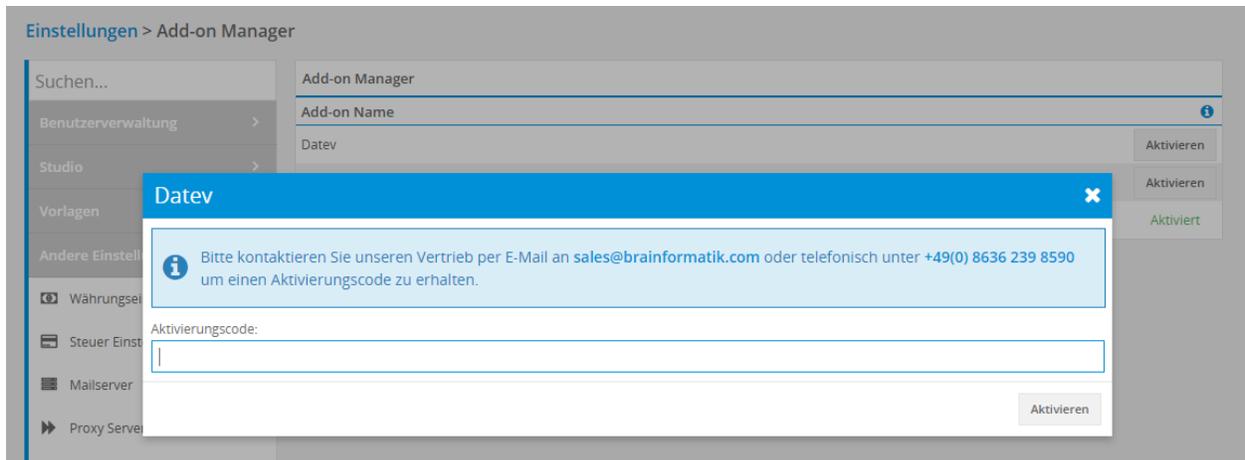
Suchen...	Add-on Manager	Status	Aktion
	Add-on Name		?
	Anbindung externe Zeiterfassung	✓	⚙️
	Besuchsbericht	✓	
	DATEV Buchungsdatservice	✓	⚙️
	DATEV Rechnungsdatservice 1.0	✓	⚙️
	Digitaler Assistent powered by ChatGPT		Aktivieren
	DocuSign		Aktivieren
	DS-GVO (weiterführende Informationen)		Aktivieren
	E-Mail-Marketing: Brevo		Aktivieren
	E-Mail-Marketing: CleverReach	✓	
	Kontingente	✓	
	Lieferscheine	✓	
	Microsoft Teams	✓	
	MS Azure AD über OAuth	✓	
	Multimandantenfähigkeit	✓	
	PDF-Vorlagen Plus	✓	
	SalesViewer		Aktivieren
	snapADDY	✓	⚙️
	Softphone Connector	✓	
	Umkreissuche	✓	
	Variable Pflichtfelder	✓	
	ZUGFeRD		Aktivieren

**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.

## 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:

Globale Einstellungen
Bearbeiten

---

✓ Durchgehende Änderungsverfolgung  
 Änderungen an Datensätzen durchgehend speichern, nicht nur bei abonnierten Datensätzen

---

Moduleinstellungen
Bearbeiten

---

<span style="color: green;">✓</span> Aktivposten	<span style="color: green;">✓</span> Angebote	<span style="color: green;">✓</span> Auftragsbestätigung	<span style="color: green;">✓</span> Dienstleistungen
<span style="color: green;">✓</span> Dokumente	<span style="color: green;">✓</span> E-Mails	<span style="color: green;">✓</span> Eingangsrechnungen	<span style="color: green;">✓</span> Einkaufsbestellung
<span style="color: green;">✓</span> Erweiterte Verträge	<span style="color: green;">✓</span> FAQ	<span style="color: green;">✓</span> Gutschriften	<span style="color: green;">✓</span> Kalender
<span style="color: green;">✓</span> Kampagnen	<span style="color: green;">✓</span> Kontakte	<span style="color: green;">✓</span> Leads	<span style="color: green;">✓</span> Lieferanten
<span style="color: red;">✗</span> Newsletter	<span style="color: green;">✓</span> Organisationen	<span style="color: green;">✓</span> Partner	<span style="color: green;">✓</span> Potentiale
<span style="color: green;">✓</span> Preislisten	<span style="color: green;">✓</span> Produkte	<span style="color: green;">✓</span> Projektaufgaben	<span style="color: green;">✓</span> Projekte
<span style="color: green;">✓</span> Projektmeilensteine	<span style="color: green;">✓</span> Projektteams	<span style="color: green;">✓</span> Rechnung	<span style="color: green;">✓</span> Serviceverträge
<span style="color: green;">✓</span> Social Wiki	<span style="color: green;">✓</span> Storno	<span style="color: green;">✓</span> Tickets	<span style="color: green;">✓</span> Timesheet

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":

The screenshot shows the CRM interface for a contact named John Harper. The breadcrumb trail is Marketing > Kontakte > John Harper. Below the breadcrumb, there are tabs for 'Kontakt Information', 'Mehr Informationen', and 'Dashboard'. Under 'Kontakt Information', there are several icons: a pencil, a document, a circular arrow (highlighted with an orange box), a document with a checkmark, and a megaphone. Below the icons, there is a section for 'Systeminformationen' with the text 'Button "Änderungen anzeigen"' in orange. The system information table shows the contact number 'KON2' and the creation date '05.07.2016 17:04'.

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.

Änderungsverfolgung				
Änderungstyp:	Feldänderung			
Feld:	Alle			
Feld	Alter Wert	Neuer Wert	Geändert durch	Datum
Telefon	+49 711 80622013	+4971180622013	Admin Administrator (admin)	28.10.2016 09:12
Leadstatus		offen	Admin Administrator (admin)	29.08.2016 10:20
zuständig	admin	Susanne	Admin Administrator (admin)	29.08.2016 10:03
Leadquelle		Kundenempfehlung	Admin Administrator (admin)	26.08.2016 11:02
Anrede		Herr	Admin Administrator (admin)	06.07.2016 16:44
Briefanrede	Sehr geehrte/r Frau/Herr Kruse	Sehr geehrter Herr Kruse	Admin Administrator (admin)	06.07.2016 16:44
Briefanrede		Sehr geehrte/r Frau/Herr Kruse	Admin Administrator (admin)	06.07.2016 16:42

<< < 1 von 1 (1 - 7 von 7) > >>

### 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:

Änderungsverfolgung		
Änderungstyp:	Spezielle Änderungen	
Nachrichte	Geändert durch	Datum
<a href="#">Verknüpfung</a> zu "Angebot mit PDF Anlage" erstellt (Modul: E-Mails)	Michael	05.07.2017 11:57
<a href="#">Verknüpfung</a> zu "Angebot 3" erstellt (Modul: Dokumente)	Michael	05.07.2017 11:57

<< < 1 von 1 (1 - 2 von 2) > >>

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.

## 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.

Modul auswählen:	Organisationen ▼	Speichern	Abbrechen
Präfix benutzen*	ORG		
Startsequenz*	41		

## 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".

## 6.5 CRM Informationen

In diesem Einstellungspunkt werden CRM spezifische Informationen angezeigt:

The screenshot shows the CRM+ settings page. The breadcrumb is 'Einstellungen > CRM Informationen'. The left sidebar contains a search bar and a list of settings categories: Benutzerverwaltung, Studio, Vorlagen, and Andere Einstellungen (with a dropdown arrow). Under 'Andere Einstellungen', there are sub-items: Währungseinstellungen, Steuer Einstellungen, Mailserver, Proxy Server Einstellungen, Bekanntgaben, and Moduleinstellungen. The main content area is titled 'CRM Informationen' and contains a table with the following data:

CRM Informationen	
Cloud Variante	Advanced
CRM Version	2019.6.2
Letzte Aktualisierung am	10.07.2019
Max. verfügbare Benutzer	25
Noch verfügbare Benutzer	5
Gebuchter Speicher	10,00 GB
Noch verfügbarer Speicher	7,21 GB
Lizenz gültig bis	n.a.

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.“).

## 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*

Setting	Wert	Standardwert
Rich Text Editor im Modul Dokumente verwenden	ja	Anzahl Einträge in der Listenansicht 20
Maximale Anzahl zuletzt betrachteter Einträge im Menü	5	Standardmodul Home
Standardsprache für Webservices	English	Maximal anzuzeigende Zeichen pro Zelle in der Listenansicht 100
Maximale Anzahl zuletzt betrachteter systemweiter Einträge	10	Navigations Elemente durch Benutzer verschiebbar ja
Bildqualität	100	Automatische Prüfung auf Duplikate aktivieren ja
Limit für Massenbearbeitung	200	Formatierung von Zahlenwerten in Produktblöcken ja

Die jeweiligen Einstellungspunkte der einzelnen Bereiche werden nachfolgend detailliert erläutert.

### 6.6.1 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 Zeichenzahl 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.

- **Navigationslemente 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 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.

- **Formatierung von Zahlenwerten in Produktblöcken**

Ist die Checkbox angehakt, kann im Produktblock in der Erstellsicht eines Datensatzes die vom Benutzer eingestellte Formatierung zu den Dezimal- und Tausendertrennzeichen genutzt werden. Siehe hierzu auch Abschnitt Meine Einstellungen - Grundeinstellungen im Handbuch.

## 6.6.2 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.

### 6.6.3 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 Verwendung 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. Der Link setzt sich aus Ihrer CRM Domain und "/customerportal" zusammen.

Beispiel: <https://meincrm.brain-app.com/customerportal>

Wird für einen Kunden der Kundenportalzugang freigeschaltet, so muss das Portalpasswort beim ersten Login geändert werden. Betroffen sind neue Zugänge und bestehende im Fall, dass das Passwort zurückgesetzt wird.

Weitere Einstellungen zum Kundenportal (Sichtbarkeit und Reihenfolge der Module) siehe Abschnitt [Globale Einstellungen - Andere Einstellungen - Kundenportal](#).

#### 6.6.4 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.

**Warnung:** Der Einstellungspunkt „Cronjob Überwachungsmail“ steht nur in CRM+ InHouse Installationen zur Verfügung.

### 6.6.5 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.

### 6.6.6 Werte aus php.ini

**Warnung:** 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.

### 6.6.7 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.

## 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.

### 6.7.1 Cronjobs und deren Funktionen

Im Einstellungspunkt „Globale Einstellungen - Cronjobs“ wird eine Übersicht der Cronjobs angezeigt, in welcher die Cronjobs konfiguriert werden können:

Suchen...

- Benutzerverwaltung >
- Studio >
- Vorlagen >
- 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
  - Geschäftsbedingungen
  - Kundenportal
  - Logs verwalten
  - Mahnstufen
  - Mailserver
  - Moduleinstellungen
  - Navigationsmenü Tabs
  - PowerPoint Export
  - SFTP Backup
  - Social Wiki
  - Soziale Medien Einstellungen
  - Soziale Zusammenarbeit
  - Steuer Einstellungen
  - Theme Anpassungen

**Einstellungen > Cronjobs**

9 von 21 aktiv

**Cronjob Liste**

Status	Name	Definiertes Intervall	Letzte Ausführung	Nächste Ausführung	Läuft seit	Aktion
✓	Berichte Zeitplanung	0,15,30,45 *****	30.12.2020 09:30	30.12.2020 09:45		<a href="#">✎</a>
✓	CSV Update	0 *****	30.12.2020 09:00	30.12.2020 10:00		<a href="#">✎</a>
✓	CSV/ICS Import	0,5,10,15,20,25,30,35,40,45,50,55 *****	30.12.2020 09:35	30.12.2020 09:40		<a href="#">✎</a>
✓	Exchange Connector	0,30 *****	30.12.2020 09:30	30.12.2020 10:00		<a href="#">✎</a>
✓	Geburtstagstermine	0 0 ****	30.12.2020 01:00	31.12.2020 01:00		<a href="#">ℹ</a>
✓	Geodaten-Ermittlung	0,5,10,15,20,25,30,35,40,45,50,55 *****	30.12.2020 09:35	30.12.2020 09:40		<a href="#">✎</a>
✓	OAuth refresh	0,15,30,45 *****	30.12.2020 09:30	30.12.2020 09:45		<a href="#">✎</a>
✓	Überfällige Aufgaben	0,15,30,45 *****	30.12.2020 09:30	30.12.2020 09:45		<a href="#">✎</a>
✓	Workflow Manager	0,5,10,15,20,25,30,35,40,45,50,55 *****	30.12.2020 09:35	30.12.2020 09:40		<a href="#">✎</a>
✗	E-Mail Marketing Events	*****				<a href="#">✎</a>
✗	E-Mail Marketing Statistik	15 *****				<a href="#">✎</a>
✗	Faktura - Abo Rechnungen	0 1 1 **				<a href="#">✎</a>
✗	Faktura - Mahnwesen	0 1 ****				<a href="#">✎</a>
✗	Löschroutine	0 3 ****				<a href="#">✎</a>
✗	Mail Scanner	0,15,30,45 *****	04.12.2020 09:45			<a href="#">✎</a>
✗	Servicevertragverlängerung	0 3 1 **				<a href="#">✎</a>
✗	SFTP Backup	0 1 ****				<a href="#">ℹ</a>
✗	Wiederkehrende Auftragsbestätigungen	0 1 ****				<a href="#">✎</a>

**System-Cronjobs**

Status	Name	Definiertes Intervall	Letzte Ausführung	Nächste Ausführung	Läuft seit	Aktion
✓	Aufgaben & Termine Erinnerung	*****	30.12.2020 09:35	30.12.2020 09:36		<a href="#">ℹ</a>
✓	Background Worker	*****	30.12.2020 09:35	30.12.2020 09:36		<a href="#">ℹ</a>

**Add-on Cronjobs**

Status	Name	Definiertes Intervall	Letzte Ausführung	Nächste Ausführung	Läuft seit	Aktion
✓	Export PDF Plus	*****	30.12.2020 09:35	30.12.2020 09:36		<a href="#">✎</a>
✗	PBX Clean Up	0 2 ****				<a href="#">✎</a>

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.

Empfohlenes Intervall: Täglich

### 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 Einstellung 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 Einträge im Modul Kalender.  
Der Cronjob wird autom. aktiviert, wenn die Funktion „Geburtstage anzeigen“ im *Modulmanager* (Modul Termine - Grundkonfiguration) genutzt wird.  
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 Verbrauchszähler 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 Erinnerungen per E-Mail 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

## 6.7.2 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	
<b>System Cronjobs</b>					
Aufgaben & Termine Erinnerung	minütlich	minütlich	minütlich	minütlich	nein
Background Worker	minütlich	minütlich	minütlich	minütlich	nein
<b>Add-on Cronjobs</b>					
Export PDF Plus	minütlich	minütlich	minütlich	minütlich	
PBX Clean Up	täglich	täglich	minütlich	minütlich	

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.

---

### 6.7.3 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.

## 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.

The screenshot shows the CRM+ interface with the 'Einstellungen' (Settings) menu open. The 'Details der Login-Historie' (Login History Details) page is active. It features a search bar and a list of settings on the left. The main content area shows the 'Login-Historie für alle Nutzer anzeigen' (Show login history for all users) section. A dropdown menu is set to 'Karin'. Below it is a pagination control showing '1 von 3 (1 - 10 von 27)'. The main table lists login events with columns for 'Benutzer', 'Benutzer IP', 'angemeldet' (logged in), 'abgemeldet' (logged out), and 'Status'.

Benutzer	Benutzer IP	angemeldet	abgemeldet	Status
Karin	.134.x.x	04.04.2023 08:38:40	04.04.2023 08:38:52	Signed off
Karin	.134.x.x	15.03.2023 09:48:01	15.03.2023 11:57:10	Signed off
Karin	.134.x.x	14.03.2023 08:32:05	14.03.2023 11:15:24	Signed off
Karin	.134.x.x	13.03.2023 08:58:54	13.03.2023 16:55:06	Signed off
Karin	.134.x.x	07.12.2021 16:21:31	07.12.2021 16:23:15	Signed off
Karin	.134.x.x	10.11.2021 11:31:09	10.11.2021 13:01:14	Signed off
Karin	.134.x.x	29.10.2021 10:40:03	29.10.2021 11:29:20	Signed off
Karin	.134.x.x	29.10.2021 10:32:54	29.10.2021 10:39:43	Signed off
Karin	.1.x.x	02.06.2021 16:33:33	02.06.2021 16:35:10	Signed off
Karin	.1.x.x	27.05.2021 12:53:53	27.05.2021 12:54:22	Signed off

## 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.

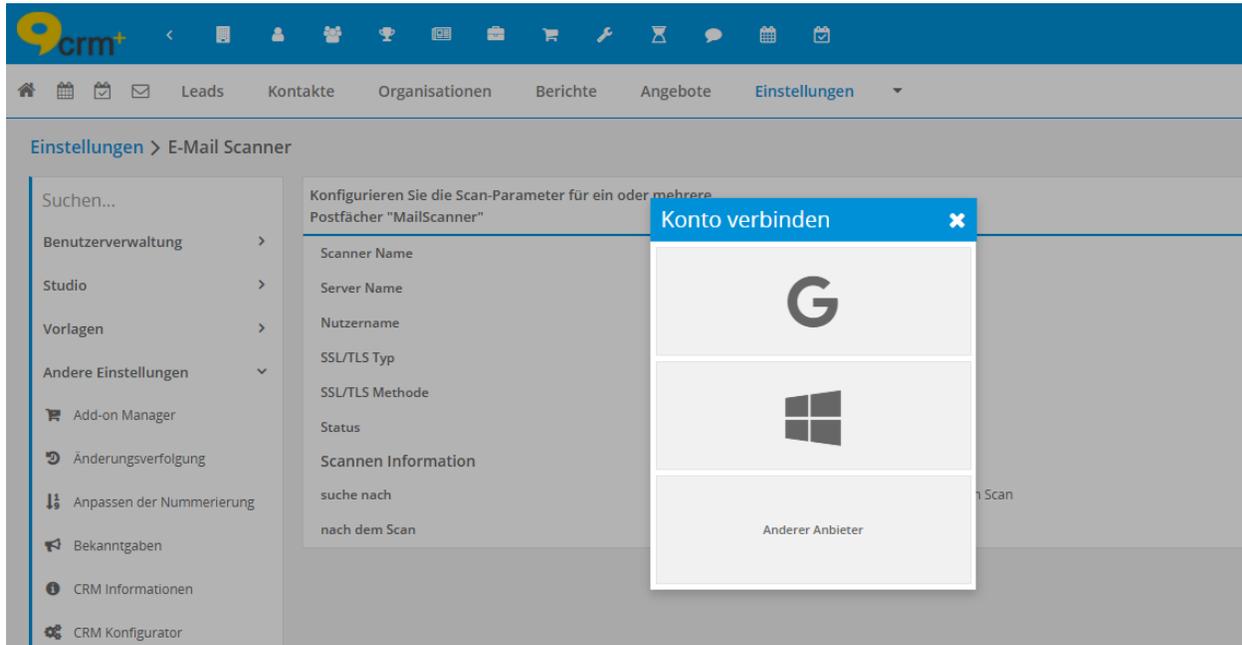
### 6.9.1 E-Mail Scanner einrichten

**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 (= „sperrern“) sein soll.

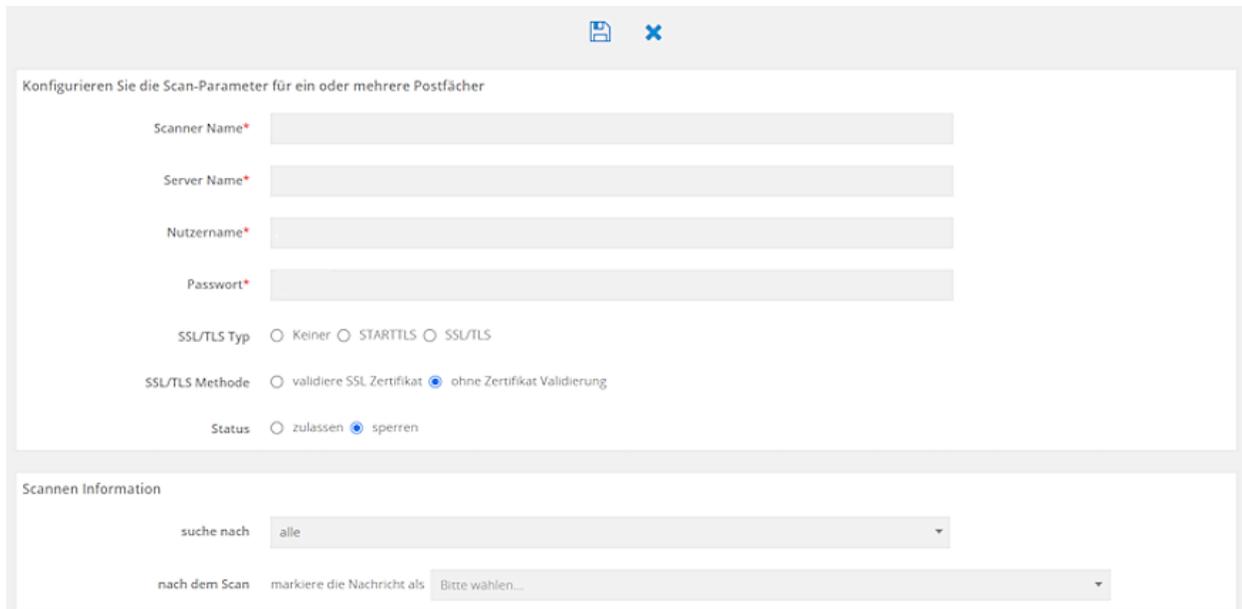
**Warnung:** Der Scanner Name darf keine Sonder- oder Leerzeichen beinhalten!

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 „Anderer Anbieter“ Schaltfläche angeklickt, gelangen Sie direkt zu folgender Ansicht:



Konfigurieren Sie die Scan-Parameter für ein oder mehrere Postfächer

Scanner Name\*

Server Name\*

Nutzername\*

Passwort\*

SSL/TLS Typ  Keiner  STARTTLS  SSL/TLS

SSL/TLS Methode  validiere SSL Zertifikat  ohne Zertifikat Validierung

Status  zulassen  sperren

Scannen Information

suche nach

nach dem Scan markiere die Nachricht als

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)

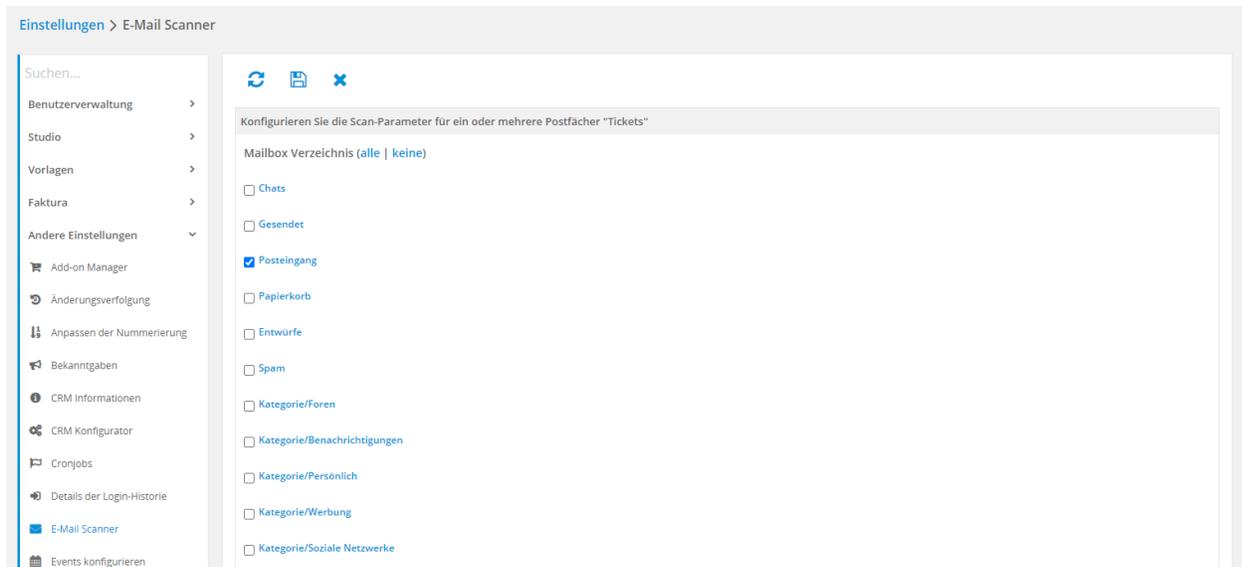
### 1. Aktion „jetzt scannen“

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 Checkboxes 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 Checkboxes werden angehakt)
- keine - die Markierungen aller Ordner werden entfernt (alle Haken aus Checkboxes 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](#).

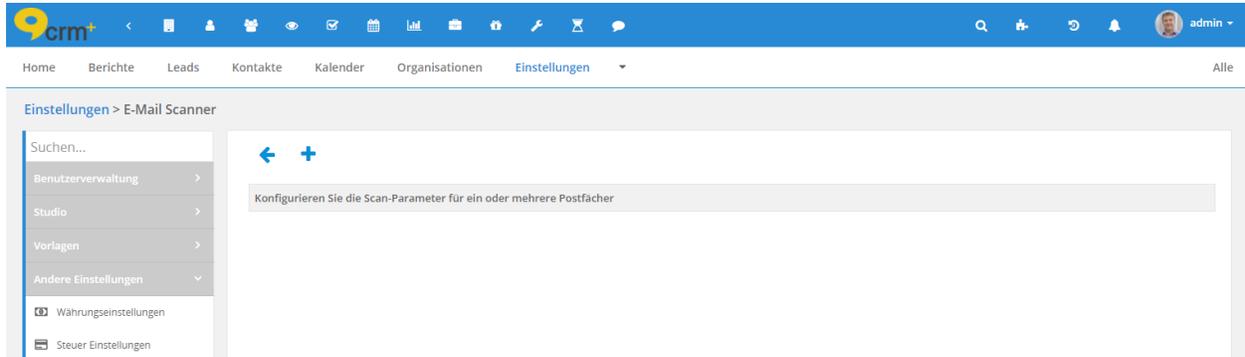
### 5. Aktion „Löschen“

Der E-Mail Scanner des eingestellten Postfachs wird gelöscht (inkl. der darin enthaltenen E-Mail Scanner Regeln).

## 6.9.2 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:

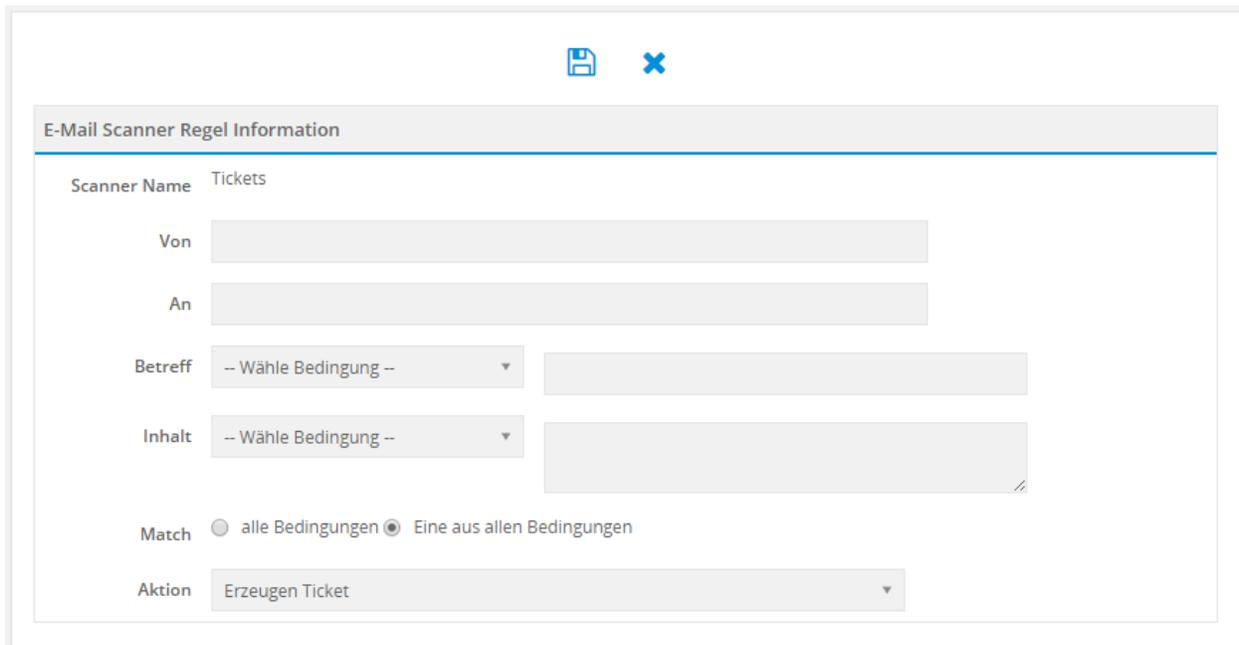
- a) der Regex einen Match hat UND
- b) die Ticket Id als Zahl im Betreff enthalten ist UND
- c) das Ticket zu einem Kontakt referenziert ist und die E-Mail Adresse des Absenders gleich zu der E-Mail Adresse ist, die beim referenzierten Kontakt hinterlegt ist.

---

**Beispiel**

Die Regel zum Erstellen eines Tickets könnte wie folgt aussehen:

---



The screenshot shows a configuration window titled "E-Mail Scanner Regel Information". At the top, there are icons for saving (floppy disk) and closing (X). The form contains the following fields and options:

- Scanner Name:** Tickets
- Von:** Text input field
- An:** Text input field
- Betreff:** A dropdown menu with "-- Wähle Bedingung --" and a text input field.
- Inhalt:** A dropdown menu with "-- Wähle Bedingung --" and a text input field.
- Match:** Two radio buttons: "alle Bedingungen" (unselected) and "Eine aus allen Bedingungen" (selected).
- Aktion:** A dropdown menu with "Erzeugen Ticket" selected.

---

**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:

Konfigurieren Sie die Scan-Parameter für ein oder mehrere Postfächer

Priorität	⇅		
		Von info@brainformatik.com	
		An	
		Betreff	
		Inhalt	
		Match jede Bedingungen	
		Aktion Add An Kontakt [Von]	
Priorität	⇅		
		Von	
		An	
		Betreff <span style="font-size: small;">Regex</span> Ticket Id[^:]*: ([0-9]+)	
		Inhalt	
		Match alle Bedingungen	
		Aktion Update Ticket	

**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!

## 6.10 Events konfigurieren

**Warnung:** 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.

---

## 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:

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

Einstellungen > Exchange Connector

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

The screenshot shows the 'Exchange Connector' settings page in a CRM system. The page is titled 'Exchange Connector Einstellungen' and has a search bar at the top right. The left sidebar contains a navigation menu with items like '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', 'Social Wiki', 'Soziale Medien Einstellungen', and 'Soziale Zusammenarbeit'. The main content area is divided into several sections:

- Allgemein:** Includes 'Voreingestellte Microsoft Exchange URL', 'Synchronisiere Module' (with checkboxes for E-Mails, Kontakte, Termine, Aufgaben), 'Konfliktlösung - übernehme Daten von' (dropdown: dem zuletzt geänderten), 'Ereignistypen' (checkboxes for Meeting, Anruf), and 'Kommunikation' (dropdown: asynchron).
- Authentifizierung:** Includes 'Max. fehlerhafte Anmeldungen' (input: 2).
- E-Mail-Synchronisation:** Includes 'Wenn keine Referenzierung möglich' (checkbox), 'Lead anlegen' (dropdown), 'Nachname ist' (dropdown: Postfachname der Adresse), 'Firmenname ist' (dropdown: ganzer Domain-Name), and 'Ordner' (dropdown: CRM-Sync).
- Ordner Einstellungen:** Includes 'Kontakte' (dropdown: CRM-Sync), 'Aufgaben' (dropdown: CRM-Sync), and 'Termine' (dropdown: CRM-Sync).
- E-Mail-Blacklist:** Includes an 'E-Mail-Blacklist' input field and a '+' button.
- Zuordnung von Auswahllistenwerten:** Includes a table for 'Aufgaben: Status' with columns for CRM and Exchange. CRM is set to 'Überfällig' and Exchange is set to 'Nicht begonnen'.

## 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.

SFTP Backup Einstellungen
Speichern   Abbrechen

---

SFTP Backup aktiv

SFTP Port \*

SFTP Server \*

SFTP Benutzer \*

SFTP Passwort \*   
Die folgenden Zeichen sind für das Passwort derzeit nicht erlaubt: &#x21;|\*?~<>^()[]{}\$ \

SFTP Zielverzeichnis \*   
SFTP benötigt absoluten Pfad

E-Mail Benachrichtigung   
 Benutzer  Gruppe  andere E-Mail

▼

---

Zuletzt durchgeführte Backups

ID	Start	Ende	Status
Keine Backups ausgeführt			

**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 verwendenden 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: &#x21; *?~<>^()[]{}\$ \
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 <i>Mailserver</i> 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.

## 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.

Modul	Sequenz	sichtbar
Tickets	^ v	<input checked="" type="checkbox"/>
FAQ	^ v	<input checked="" type="checkbox"/>
Rechnung	^ v	<input checked="" type="checkbox"/>
Angebote	^ v	<input checked="" type="checkbox"/>
Dokumente	^ v	<input checked="" type="checkbox"/>
Kontakte	^ v	<input checked="" type="checkbox"/>
Organisationen	^ v	<input checked="" type="checkbox"/>

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?
Tickets	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
FAQ	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Rechnung	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Angebote	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Dokumente	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Kontakte	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Organisationen	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein

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.

Gruppe Support

Benutzer für Sichtbarkeit von Feldern \*

Thomas

Speichern

### 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:

The screenshot shows the 'Kundenportal' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Tickets', 'FAQ', 'Rechnung', 'Angebote', 'Dokumente', 'Kontakte', and 'Organisationen'. Below this, there are filters for 'Tickets: Meine' and 'Status: Alle'. A 'Neues Ticket' button is visible. The main content area displays a table of open tickets:

Ticketnr.	Thema	Status	Priorität	zuständig
TT27	Testticket	offen	gering	Peter

At the bottom of the page, it says 'CRM\*' and '2014-2023 powered by Brainformatik GmbH'.

**Bemerkung:** Weitere Einstellungen für das Kundenportal können im Einstellungspunkt *CRM Konfigurator - Kundenportal* vorgenommen werden.

## 6.14 Logs verwalten

**Warnung:** 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:

The screenshot shows the 'Logdateien' management interface. It features a table with columns for 'Log', 'Dateigröße', 'Änderungsdatum', and 'Aktion'. There are two log files listed:

Log	Dateigröße	Änderungsdatum	Aktion
crmplus.log	0.17 KB	05.07.2017 13:24	
php_error.log	6.07 KB	05.07.2017 13:24	

Die Dateien können zur Analyse an die Brainformatik GmbH übergeben werden, um z.B. ein Fehlverhalten identifizieren zu können.

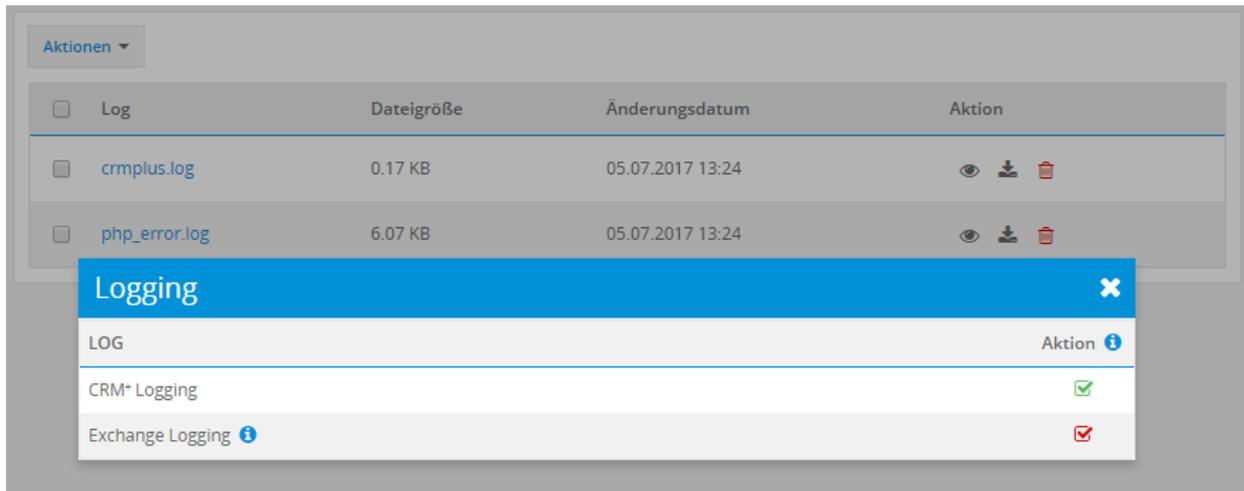
Über den Button "Aktionen" können Sie Logs verwalten oder vorhandene Logdateien löschen. Klicken Sie auf "Aktionen" und "Verwalte Logging", um im nächsten Fenster das Logging zu aktivieren/deaktivieren.

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.



## 6.15 Mailserver

Über den globalen Postausgangsserver (auch SMTP-Server genannt) werden verschiedene Systembenachrichtigungen mittels E-Mail versendet.

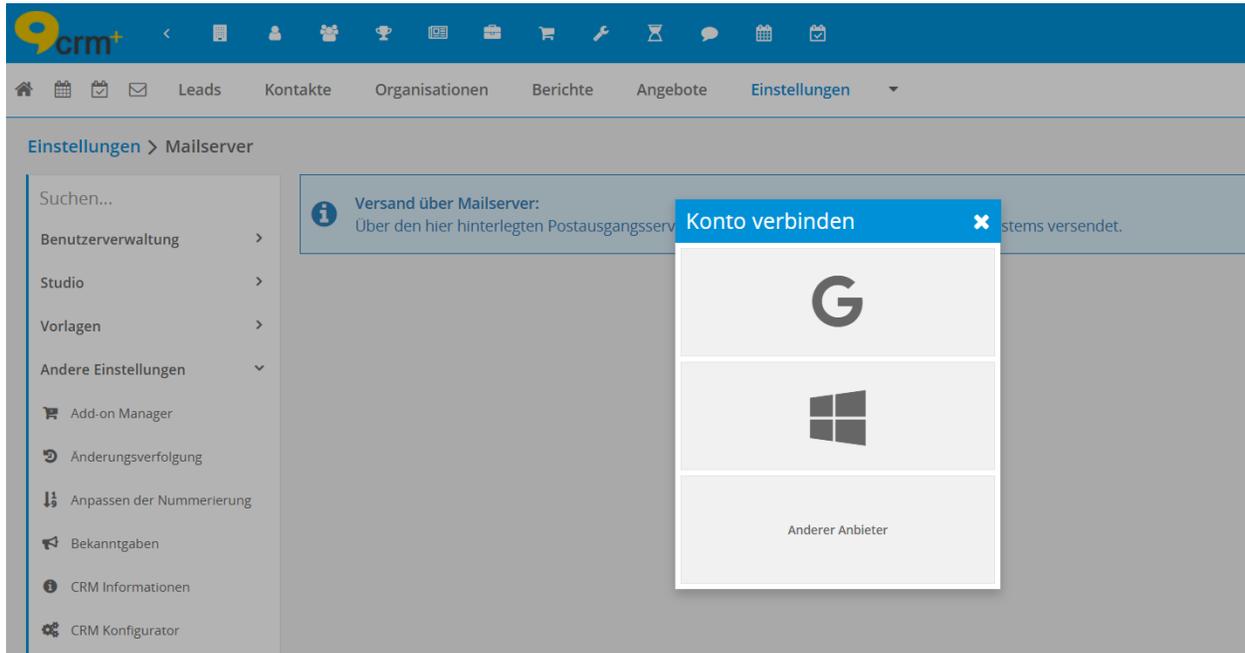
Zu den Systembenachrichtigungen zählen:

- Terminbenachrichtigungen (u.a. Terminerinnerungen/-einladungen)
- *Benachrichtigungen abonmierter 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:

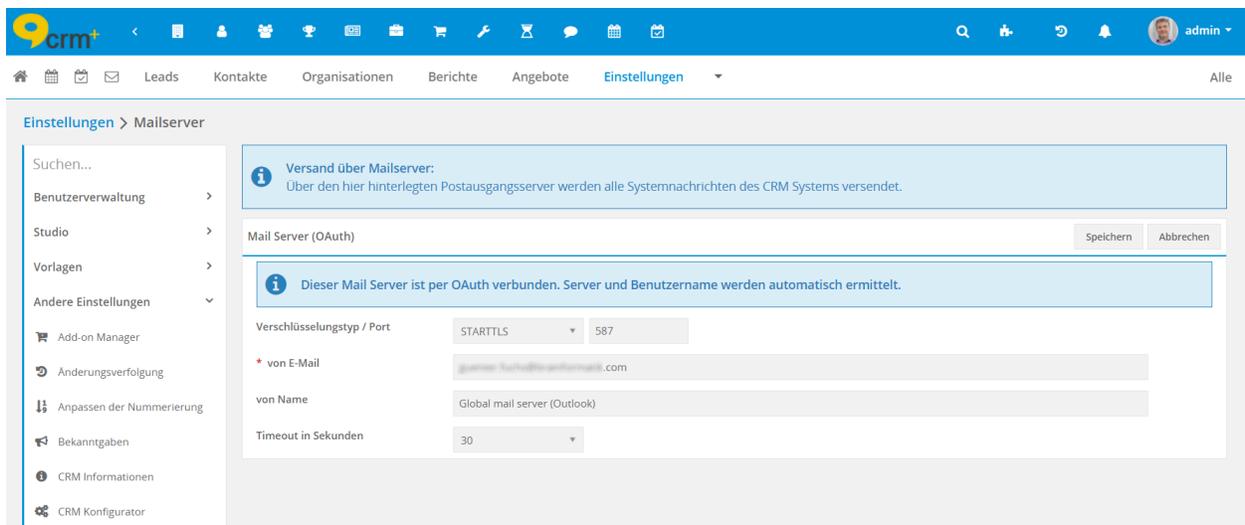


Wie bereits beschrieben kann aktuell nur bei den oben genannten E-Mail Anbietern eine OAuth Authentifizierung genutzt werden.

### 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 „Anderer 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 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.

## 6.16 Moduleinstellungen

Die CRM+ Module können in diesem Einstellungs Menü 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.

The screenshot shows a contact form with the following fields and values:

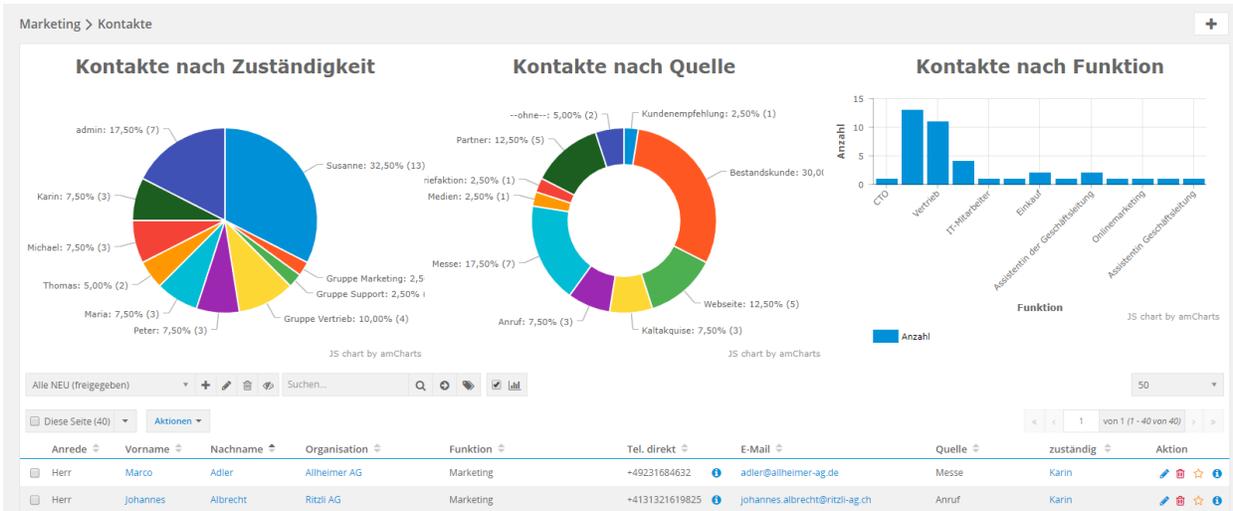
Anrede	Herr	Vorname	John
Nachname	Harper	Funktion	Geschäftsleitung
Organisation	Northern Iron A/S	E-Mail	harper@northern-iron.com
Tel. direkt	+453545 881821	Mobil	
Vorgesetzter		Assistent	
anderes Tel.		Partner	
Abteilung		Quelle	Bestandskunde
Geburtsdatum		andere E-Mail	
E-Mail Opt aus	nein	nicht anrufen	
Referenz	nein	Besitzer benachrichtigen	
Briefanrede	Sehr geehrter Herr Harper	Newsletter abbestellt	
Webseite	http://www.northern-iron.com	Branche	
Events		Multiauswahl	
Checkbox orgbez	nein	Geburts-tag	
Geburts-tag temp		Geburts-tag	

The 'Quelle' dropdown menu is open, showing a search bar and a list of options: Bestandskunde, Kaltakquise, Bestandskunde, Anruf, Partner, Briefaktion, Messe, and Webseite. 'Bestandskunde' is currently selected.

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:

The screenshot shows a contact form with a dropdown menu for the 'Nachname' field. The dropdown menu is open, showing a red warning icon and a list of suggestions: 'Schwarz, Lukas' and 'Schwarzmeier, Karl'. The 'Organisation' field is also visible, and the 'Nachname' field contains the text 'Schwarz'.

**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

## 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.

The screenshot shows the 'Einstellungen > Navigationsmenü Tabs' configuration page. At the top, there is a search bar and a warning message: 'Bitte beachten Sie, dass das Aus- oder Einblenden eines Tabs keine Auswirkungen auf Administratoren hat.' Below this, a list of tabs is displayed, each with a plus icon, a name, and edit/delete icons. The tabs are: Support, Vertrieb, Marketing, Rechnungswesen, Projekte, Auswertung, Bestand, and Werkzeuge. On the left side, there is a sidebar menu with categories like 'Benutzerverwaltung', 'Studio', 'Vorlagen', and 'Andere Einstellungen', which is expanded to show various system settings such as 'Währungseinstellungen', 'Steuer Einstellungen', 'Mailserver', 'Proxy Server Einstellungen', 'Bekanntgaben', 'Moduleinstellungen', 'Geschäftsbedingungen', 'Anpassen der Nummerierung', 'E-Mail Scanner', 'Workflows', and 'Kundenportal'.

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.

✚ Navigationsmenü-Tab hinzufügen
✕

Standardsprache: \*

DE

Bezeichnung: \*

US

Dazugehörige Module: \*

12 ausgewählte Einträge	Alle Einträge entfernen		Alle Einträge hinzufügen
✚ Kampagnen	-	Aktivposten	+
✚ Organisationen	-	Angebote	+
✚ Kontakte	-	Auftragsbestätigung	+
✚ Leads	-	Berichte	+
✚ Kalender	-	Dienstleistungen	+
✚ Dokumente	-	E-Mail Postfächer	+
✚ Kommentare	-	E-Mails	+
✚ Partner	-	Eingangrechnungen	+
✚ MailChimp	-		
✚ Social Posts	-		
✚ Newsletter	-		

Speichern
Schließen

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.

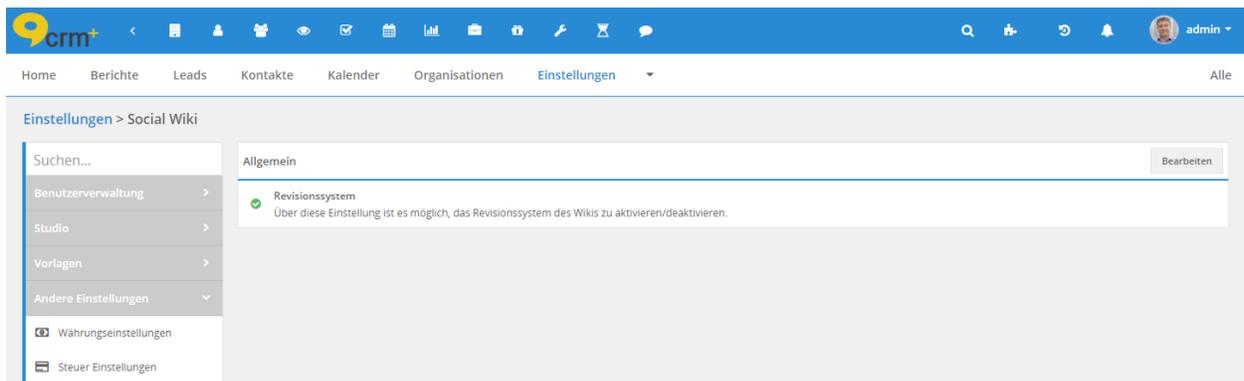
## 6.18 PowerPoint Export

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.

## 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.

## 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.

## 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:

Benachrichtigungsoptionen		Bearbeiten
<input checked="" type="checkbox"/>	Benachrichtigung über Popup Wenn diese Option aktiv ist, bekommt der Benutzer die Benachrichtigung über eine Einblendung im Browser	<input checked="" type="checkbox"/> Benachrichtigung per E-Mail Wenn diese Option aktiv ist, bekommt der Benutzer die Benachrichtigung per E-Mail

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!

---

## 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.

## 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.

Suchen...

Einträge pro Seite: 20

Aktionen

1 von 1 (1 - 13 von 13)

<input type="checkbox"/> Tag	Sichtbarkeit	Benutzer	Datensatz	Modul
<input type="checkbox"/> Angebot	Öffentlich	---	Angebot Müllinger GmbH	Angebote
<input type="checkbox"/> Key Account	Öffentlich	---	Drossmann GmbH	Organisationen
<input type="checkbox"/> Neuer Verkauf	Öffentlich	---	Drossmann Potential A+	Potentiale
<input type="checkbox"/> Neuer Verkauf	Öffentlich	---	Notebook Potential A++	Potentiale
<input type="checkbox"/> Neuer Verkauf	Öffentlich	---	Verkaufspotential BF A+	Potentiale
<input type="checkbox"/> offen	Öffentlich	---	Angebot Müllinger GmbH	Angebote
<input type="checkbox"/> Offene Angebote	Öffentlich	---	Angebot BF A+	Angebote
<input type="checkbox"/> Offene Angebote	Öffentlich	---	Angebot Ollheimer AG	Angebote
<input type="checkbox"/> Offene Angebote	Öffentlich	---	Angebot 2/ Müllinger GmbH	Angebote
<input type="checkbox"/> qualifiziert	Öffentlich	---	Bender Roman	Leads
<input type="checkbox"/> qualifiziert	Öffentlich	---	Kramer David	Leads
<input type="checkbox"/> qualifiziert	Öffentlich	---	Denisov Yuri	Leads
<input type="checkbox"/> qualifiziert	Öffentlich	---	Crescentino Paolo	Leads

Aktionen

1 von 1 (1 - 13 von 13)

**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.

Berechtigungen

Wer darf ein Tag aus einem Datensatz löschen?

Jeder

Jeder

Zuständige(r) Benutzer/Gruppe

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.

## 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:

The screenshot shows a web form titled 'Webformular Information'. It contains several input fields and a text area:

- \* Formularname**: A text input field.
- \* Modul**: A dropdown menu with the text 'Bitte wählen...'.
- \* zuständig**: A dropdown menu with the text 'Bitte wählen...'.
- Return URL**: A text input field.
- \* IP Adresse der Server**: A text input field with an information icon.
- Beschreibung**: A large text area for entering a description.

At the bottom of the form, there is a section titled 'Feldinformation' which is currently empty. The form has a save icon and a close icon at the top and bottom.

Folgende Felder stehen zur Verfügung:

- **Formularname** - Dient zur Identifizierung, sollten mehrere Webformulare verwendet 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.

Webformular Information

Webformular Information			
<b>* Formularname</b>	Kontaktformular	<b>* Modul</b>	Leads
<b>* zuständig</b>	admin	Return URL	
öffentliche Id	46c3-12345678901234567890-e47f	Post URL	https://[redacted].brain-app.com/modules/Webforms/capture.php
Beschreibung		aktiviert	ja
IP Adresse der Server	[redacted]	Anzahl erzeugter Datensätze	0

Feldinformation		
Feldname	Standardwert	benötigt
Ort		ja
PLZ		ja
Organisation *		ja
Beschreibung		nein
E-Mail		ja
Vorname		ja
Straße		ja
Nachname *		ja
Telefon		ja
Anrede		nein

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:

## Kontaktformular



Fügen Sie den folgenden Code in Ihre Webseite ein [HTML]

```
<meta charset="utf-8">
<form name="temp" action="FormMailer.php" method="post" accept-charset="utf-8"><p><input type="hidden" name="publicid"
value=""/><input type="hidden" name="name" value=""/></p><p><label>Ort</label><input type="text" value="" name="city"
required="true"/></p><p><label>PLZ</label><input type="text" value="" name="code" required="true"/></p><p>
<label>Organisation</label><input type="text" value="" name="company" required="true"/></p><p>
<label>Beschreibung</label><textarea name="description" ></textarea></p><p><label>E-Mail</label><input type="text"
value="" name="email" required="true"/></p><p><label>Vorname</label><input type="text" value="" name="firstname"
required="true"/></p><p><label>Straße</label><textarea name="lane" required="true"></textarea></p><p>
<label>Nachname</label><input type="text" value="" name="lastname" required="true"/></p><p><label>Telefon</label><input
type="text" value="" name="phone" required="true"/></p><p><label>Anrede</label><select name="salutationtype"><option
value="--None--">-auswählen-</option><option value="Mrs.">Frau</option><option value="salutationtype_7">Frau
Dr.</option><option value="Mr.">Herr</option><option value="salutationtype_8">Herr Dr.</option></select></p><p><input
type="submit" value="Submit" /></p></form>
```

Download HTML

Fügen Sie den folgenden Code in Ihre Webseite ein [PHP]

```
<?php
    $capture_url = 'https://[redacted].brain-app.com/modules/Webforms/capture.php';
    $_POST['publicid'] = '46c3[redacted]e47f';
    $_POST['name'] = 'temp';
    $response = Post($_POST, $capture_url);
    if($response->success && isset($response->redirect_url) && !empty($response->redirect_url)){
        header('Location: ' . $response->redirect_url);
    }
    function Post(array $data, $url) {
        $handle = curl_init();
        curl_setopt($handle, CURLOPT_URL, $url);
        curl_setopt($handle, CURLOPT_SSL_VERIFYHOST, 0);
        curl_setopt($handle, CURLOPT_SSL_VERIFYPEER, 0);
        curl_setopt($handle, CURLOPT_POST, 1);
        curl_setopt($handle, CURLOPT_POSTFIELDS, http_build_query($data));
        curl_setopt($handle, CURLOPT_RETURNTRANSFER, true);
```

Download PHP

**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 Endverbraucher 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.

## 6.25 Workflows

### 6.25.1 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.

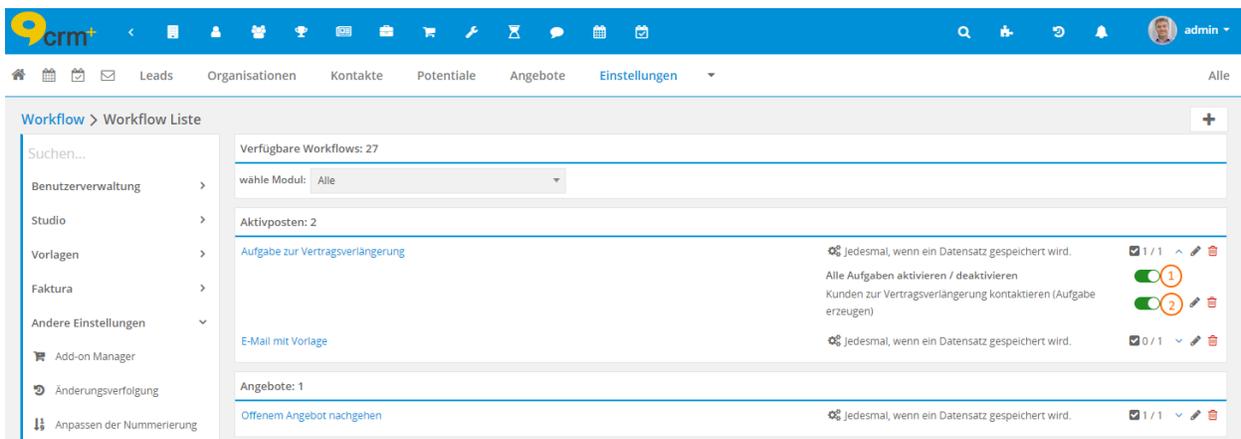
Im Einstellungsbereich „Workflows“ werden alle vorhandenen Workflows gruppiert nach Modulen dargestellt. Weiters können *neue Workflows erstellt* oder *bestehende Workflows bearbeitet/gelöscht* werden.

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 Ausführungskriteriums 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

## 6.25.2 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.

Verfügbare Workflows		
	wähle Modul:	Alle
Modul	Beschreibung	Aktion
Rechnung	UpdateInventoryProducts On Every Save	
Angebote	Angebote	
Leads		
Auftragsbestätigung		
Rechnung		
Leads		
Leads		
Tickets	Tickets	
Angebote	Sende PDF als E-Mail Anhang	

**Workflow erzeugen** ✕

für Modul   
  aus Vorlage

Erzeuge Workflow für Potentiale

Erstelle
Abbrechen

### 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.

### 6.25.3 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 Workflow-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.

The screenshot shows a table titled 'Verfügbare Workflows' with columns for 'Modul', 'Beschreibung', and 'Aktion'. A modal dialog 'Workflow erzeugen' is open, allowing the user to create a workflow from a template. The dialog has two radio buttons: 'für Modul' (unselected) and 'aus Vorlage' (selected and circled in orange). Below, there are two dropdown menus: 'Erzeuge Workflow für' (set to 'Leads') and 'Vorlage auswählen' (set to 'Lead kontaktiert'). At the bottom are 'Erstelle' and 'Abbrechen' buttons.

#### 6.25.4 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.

#### 6.25.5 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:

Workflow bearbeiten/erzeugen

Zusammenfassung Speichern Abbrechen

\* Beschreibung

Modul

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

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:

Workflow bearbeiten/erzeugen

Zusammenfassung Speichern Abbrechen

\* Beschreibung

Modul

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

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

Modul

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  ✕

- Fax
- Vorname
- Branche
- Straße
- Nachname
- Leadquelle
- Leadstatus

**Workflow bearbeiten/erzeugen**

Zusammenfassung Speichern Abbrechen

\* Beschreibung

Modul

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  ✕

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

Suchen...

Webseite  
Messe  
Anruf  
Briefaktion  
Kaltakquise  
Soziale Medien  
Bestandskunde

### Beispiel

Beispiel für die Bedingung eines Workflows, der den Zuständigen eines Potentials informiert, wenn die Verkaufsstufe „gewonnen“ erreicht wurde:

Workflow bearbeiten/erzeugen

Zusammenfassung Speichern Abbrechen

\* Beschreibung Potential gewonnen

Modul Potentiale

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

Verkaufsstufe  ist  gewonnen

Neue Bedingung

## 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:

The screenshot shows a configuration window titled 'Bedingungen' with a 'Neue Bedingungsgruppe' button. It displays two condition groups. The first group has two conditions: 'Status ist aktiv' and 'Status ist verlängert', connected by an 'oder' operator. The second group has one condition: 'Titel beinhaltet Vertrag'. The two groups are connected by an 'und' operator.

### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Text</li> <li>• Textbereich</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Telefon</li> <li>• URL</li> <li>• Skype</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ist</li> <li>• beinhaltet</li> <li>• beinhaltet nicht</li> <li>• beginnt mit</li> <li>• ist nicht</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahl</li> <li>• Prozent</li> <li>• Währung</li> <li>• Datum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ist</li> <li>• weniger als</li> <li>• größer als</li> <li>• ist nicht</li> <li>• weniger oder gleich</li> <li>• größer oder gleich</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahlliste</li> <li>• Checkbox</li> <li>• Multi-Auswahl Box</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ist</li> <li>• ist nicht</li> </ul>

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.

Text / Wert

2000

example text

## 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 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 eingetragenen 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
‚Bedarfsanalyse‘ setze Wert 50 oder wenn Verkaufsstufe ist Vorschlag/Angebot setze Wert 60 oder wenn
Verkaufsstufe ist ‚Verhandlung‘ setze 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.

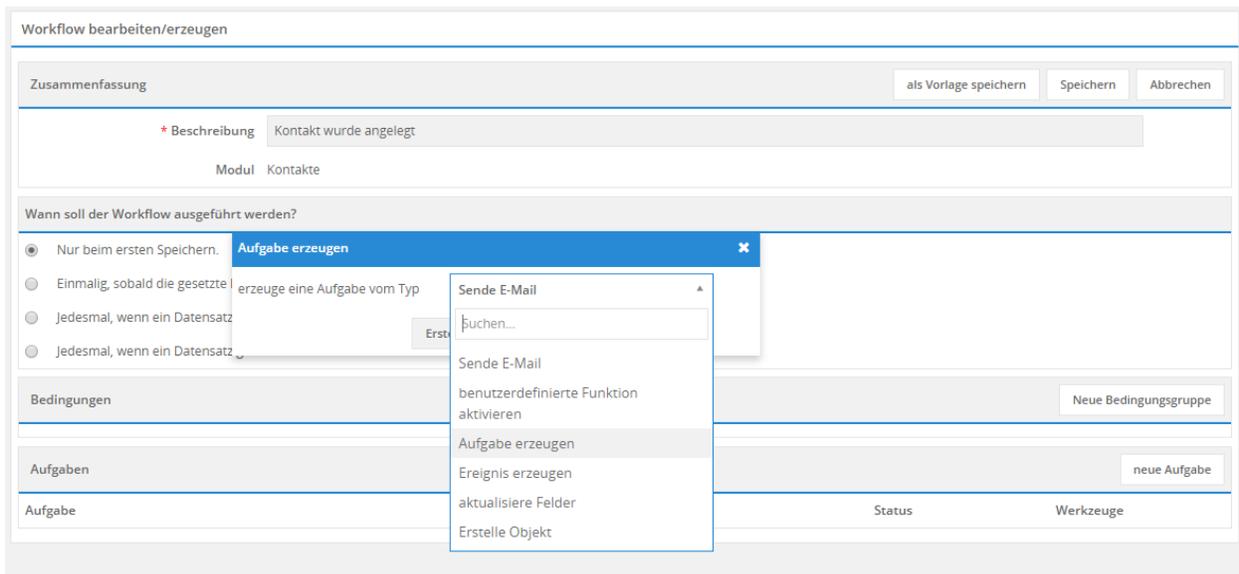
**Bemerkung:** Funktionen können auch „verschachtelt“ werden, also es kann eine Funktion „innerhalb“ einer anderen Funktion genutzt werden. Beispiel: `sub_days(get_date('today'), 14)` -> Die Funktionen `sub_days` und `get_date` werden hier gemeinsam genutzt.

## 6.25.6 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 Aufgabe 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.

The screenshot shows the 'Aufgabe bearbeiten/erzeugen' (Task edit/create) form. It is divided into two main sections: 'Zusammenfassung' (Summary) and 'Aufgabenbeschreibung' (Task description). The 'Zusammenfassung' section includes fields for 'Aufgabenbezeichnung' (Task name), 'übergeordneter Workflow' (Parent workflow), and 'Status' (Status). The 'Aufgabenbeschreibung' section includes fields for 'Absender' (Sender), 'Empfänger' (Recipient), 'CC Empfänger' (CC Recipient), 'BCC Empfänger' (BCC Recipient), and 'Betreff' (Subject). Below these fields are options for 'Lade Anhänge' (Load attachments) and a rich text editor with various formatting tools.

### 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 Auswahlliste „Buchungsbeleg“ kann ausgewählt werden, ob der Buchungsbeleg als „original Buchungsbeleg“ oder „letzter Buchungsbeleg“ angelegt wird.

Siehe hierzu auch den Abschnitt DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 - Buchungsbeleg und DATEV Rechnungsdatenservice - 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 Workflowaufgabe 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 Workflowaufgabe 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.

The screenshot shows the 'Aufgabe bearbeiten/erzeugen' form in a CRM system. The form is divided into several sections:

- Zusammenfassung:** Contains 'Aufgabenbezeichnung' (übergeordneter Workflow Offenem Angebot nachgehen) and 'Status' (Aktiv).
- Aufgabenbeschreibung:** Contains fields for 'Betreff\*', 'zuständig' (Der Zuständige des auslösenden Datensatzes), 'Typ' (Meeting), 'Status' (geplant), 'Ort', 'Priorität' (Niedrig), 'Beginn\*' (10:47 UTC-0), and 'Ende\*' (10:47 UTC-0).
- Beschreibung:** A rich text editor for the task description.

### 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 Priorität
- **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

Suchen...

- Benutzerverwaltung >
- Studio >
- Vorlagen >
- Globale E-Mail Vorlagen
- Unternehmensinformation
- Andere Einstellungen >

Aufgabe bearbeiten/erzeugen

Zusammenfassung Speichern Abbrechen

\* Aufgabenbezeichnung

übergeordneter Workflow

Status

führe die Aufgabe verzögert aus:

Aufgabenbeschreibung

setze Feldwerte

**+ setze Wert** ×

*example text*

Speichern Abbrechen

CRM\*

2014-2018 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen

**+ setze Wert** ×

Speichern Abbrechen

**Text / Wert***2000**example text*

Das Popup "Setze Wert" beinhaltet die gleichen Funktionalitäten 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.

Aufgabe bearbeiten/erzeugen

---

Zusammenfassung Speichern Abbrechen

\* Aufgabenbezeichnung

übergeordneter Workflow

Status

---

Aufgabenbeschreibung

Objekttyp  Feld hinzufügen

Titel *	
Enddatum/-zeit *	
zuständig *	
Startdatum/-zeit *	

Hinweis: Ausdrücke werden in der Reihenfolge der Feldwerte ausgewertet. Stellen Sie sicher, dass der gesuchte Wert im Ausdruck zur Verfügung steht.

### 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.

Aufgabe bearbeiten/erzeugen

---

Zusammenfassung Speichern Abbrechen

\* Aufgabenbezeichnung

übergeordneter Workflow

Status

---

Aufgabenbeschreibung

Objekttyp  Feld hinzufügen

Kommentar *	<input type="text" value="Potential gewonnen"/>
zuständig *	<input type="text" value="Gruppe Vertrieb"/>

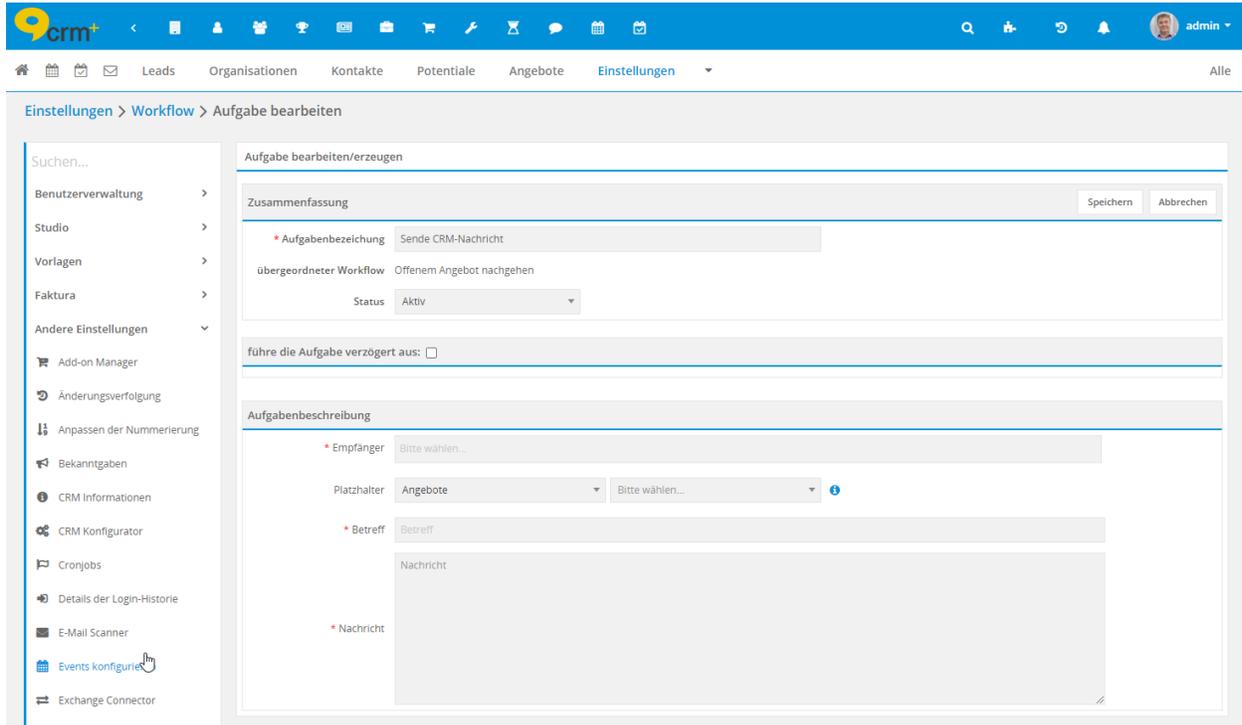
Hinweis: Ausdrücke werden in der Reihenfolge der Feldwerte ausgewertet. Stellen Sie sicher, dass der gesuchte Wert im Ausdruck zur Verfügung steht.

## 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:

The screenshot shows a form titled 'Aufgabe bearbeiten/erzeugen'. It is divided into two main sections: 'Zusammenfassung' and 'Aufgabenbeschreibung'.

**Zusammenfassung:** This section contains a text input field for '\* Aufgabenbezeichnung' with the value 'Kalendereintrag erstellen - Lead kontaktieren'. Below it, 'übergeordneter Workflow' is set to 'Lead ist kontaktiert' and 'Status' is set to 'Aktiv'. There are 'Speichern' and 'Abbrechen' buttons on the right.

**Configuration for delayed execution:** A checkbox 'führe die Aufgabe verzögert aus:' is checked. Below it, there are three dropdown menus: '14' (days), 'Tag(e)', and 'nach', followed by 'erstellt' (date type). To the right, the checkbox 'Aktualisierung bei jedem Workflow-Lauf:' is unchecked.

**Aufgabenbeschreibung:** This section contains a text input field for '\* Aufgabe' with the value 'Lead nochmals kontaktieren'. Below it, the 'Beschreibung' field contains the text: 'Der Lead wurde bereits kontaktiert. Denn derzeitigen Stand beim Lead nachfragen.'

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.

---