



# Handbuch - Module

Brainformatik GmbH

2025-06-10

<b>1</b>	<b>Aktivposten</b>	<b>1</b>
1.1	Allgemein . . . . .	1
1.2	Listenansicht . . . . .	2
1.3	Detailansicht . . . . .	2
<b>2</b>	<b>Angebote</b>	<b>4</b>
2.1	Allgemein . . . . .	4
2.2	Listenansicht . . . . .	5
2.3	Detailansicht . . . . .	5
<b>3</b>	<b>Auftragsbestätigung</b>	<b>7</b>
3.1	Allgemein . . . . .	7
3.2	Listenansicht . . . . .	8
3.3	Detailansicht . . . . .	8
<b>4</b>	<b>Berichte</b>	<b>11</b>
4.1	Einführung . . . . .	11
4.2	Modul Berichte . . . . .	12
4.3	Berichtsets . . . . .	35
<b>5</b>	<b>Dienstleistungen</b>	<b>39</b>
5.1	Allgemein . . . . .	39
5.2	Listenansicht . . . . .	40
5.3	Detailansicht . . . . .	40
<b>6</b>	<b>Dokumente</b>	<b>43</b>
6.1	Spezielle Felder/Aktionen . . . . .	43
6.2	Spezielle Funktionalitäten . . . . .	44
<b>7</b>	<b>Eingangsrechnungen</b>	<b>47</b>
7.1	Allgemein . . . . .	47
7.2	Listenansicht . . . . .	47
7.3	Detailansicht . . . . .	48
<b>8</b>	<b>Einkaufsbestellung</b>	<b>51</b>
8.1	Allgemein . . . . .	51
8.2	Listenansicht . . . . .	52
8.3	Detailansicht . . . . .	52

<b>9 E-Mail</b>	<b>54</b>
9.1 E-Mail Postfächer . . . . .	54
9.2 E-Mails . . . . .	91
<b>10 E-Mail Marketing</b>	<b>108</b>
10.1 Einführung . . . . .	108
10.2 Verknüpfen eines Accounts mit CRM+ . . . . .	112
10.3 Tabs in der Detailansicht . . . . .	114
10.4 Aktionen . . . . .	119
10.5 Aktionen durch Anbieter . . . . .	133
<b>11 Erweiterte Verträge</b>	<b>135</b>
11.1 Allgemein . . . . .	135
11.2 Listenansicht . . . . .	136
11.3 Detailansicht . . . . .	136
<b>12 FAQ/Wissensbasis</b>	<b>137</b>
12.1 Listenansicht . . . . .	137
12.2 Detailansicht . . . . .	138
<b>13 Gutschriften</b>	<b>141</b>
13.1 Allgemein . . . . .	141
13.2 Listenansicht . . . . .	142
13.3 Detailansicht . . . . .	142
<b>14 Home</b>	<b>144</b>
14.1 Allgemein . . . . .	144
14.2 Aktionen . . . . .	146
14.3 Widgets . . . . .	151
<b>15 Kalender</b>	<b>181</b>
15.1 Allgemein . . . . .	181
15.2 Globale Einstellungen . . . . .	182
15.3 Meine Einstellungen . . . . .	184
15.4 Modul Termine . . . . .	193
15.5 Modul Aufgaben . . . . .	221
<b>16 Kampagnen</b>	<b>226</b>
16.1 Modulbezogene Auswahl von Teilnehmern . . . . .	226
16.2 Spezielle Aktionen . . . . .	227
<b>17 Kommentare</b>	<b>229</b>
<b>18 Kontakte</b>	<b>232</b>
18.1 Allgemein . . . . .	232
18.2 Listenansicht . . . . .	232
18.3 Detailansicht . . . . .	233
<b>19 Leads</b>	<b>239</b>
19.1 Allgemein . . . . .	239
19.2 Listenansicht . . . . .	239
19.3 Detailansicht . . . . .	240
19.4 Lead umwandeln . . . . .	240
<b>20 Lieferanten</b>	<b>246</b>
20.1 Allgemein . . . . .	246

20.2	Listenansicht . . . . .	246
20.3	Detailansicht . . . . .	247
<b>21</b>	<b>Organisationen</b>	<b>248</b>
21.1	Allgemein . . . . .	248
21.2	Listenansicht . . . . .	248
21.3	Detailansicht . . . . .	249
<b>22</b>	<b>Partner</b>	<b>251</b>
22.1	Allgemein . . . . .	251
22.2	Listenansicht . . . . .	251
22.3	Detailansicht . . . . .	252
<b>23</b>	<b>Papierkorb</b>	<b>253</b>
<b>24</b>	<b>PBX Manager</b>	<b>258</b>
<b>25</b>	<b>PDF Vorlagen Plus</b>	<b>260</b>
25.1	Aktivierung . . . . .	260
25.2	Allgemein . . . . .	260
25.3	Erstellen einer Vorlage . . . . .	261
25.4	Typen von Platzhaltern . . . . .	268
25.5	Detailansicht einer Vorlage . . . . .	277
25.6	Kopieren einer Vorlage . . . . .	277
25.7	Export und Import von Vorlagen . . . . .	277
25.8	Berechtigungen und Sichtbarkeiten . . . . .	278
25.9	Einzelexport . . . . .	278
25.10	Massenexport . . . . .	280
25.11	Serienbrief für Kampagnen . . . . .	281
25.12	Schriftartenverwaltung . . . . .	281
25.13	Swiss QR Bill . . . . .	283
<b>26</b>	<b>Potentiale</b>	<b>286</b>
26.1	Allgemein . . . . .	286
26.2	Listenansicht . . . . .	287
26.3	Detailansicht . . . . .	287
<b>27</b>	<b>Preislisten</b>	<b>292</b>
27.1	Allgemein . . . . .	292
27.2	Listenansicht . . . . .	293
27.3	Detailansicht . . . . .	293
27.4	Hinzufügen von Produkten und/oder Dienstleistungen zu einer Preisliste . . . . .	294
27.5	Entfernen von Produkten und/oder Dienstleistungen aus einer Preisliste . . . . .	294
27.6	Listenpreis bearbeiten . . . . .	295
<b>28</b>	<b>Produkte</b>	<b>296</b>
28.1	Allgemein . . . . .	296
28.2	Listenansicht . . . . .	297
28.3	Detailansicht . . . . .	297
<b>29</b>	<b>Projektaufgaben</b>	<b>302</b>
29.1	Allgemein . . . . .	302
29.2	Listenansicht . . . . .	303
29.3	Detailansicht . . . . .	304

<b>30 Projekte</b>	<b>307</b>
30.1 Allgemein . . . . .	307
30.2 Listenansicht . . . . .	308
30.3 Detailansicht . . . . .	309
30.4 Rechteinstellungen Projektmodule . . . . .	312
<b>31 Projektmeilensteine</b>	<b>314</b>
31.1 Allgemein . . . . .	314
31.2 Listenansicht . . . . .	315
31.3 Detailansicht . . . . .	316
<b>32 Projektteams</b>	<b>318</b>
32.1 Allgemein . . . . .	318
32.2 Listenansicht . . . . .	319
32.3 Detailansicht . . . . .	320
<b>33 Rechnungen</b>	<b>323</b>
33.1 Allgemein . . . . .	323
33.2 Listenansicht . . . . .	324
33.3 Detailansicht . . . . .	327
33.4 Rechnungstypen . . . . .	330
<b>34 Serviceverträge</b>	<b>333</b>
34.1 Listenansicht . . . . .	333
34.2 Detailansicht . . . . .	334
<b>35 Social Wiki</b>	<b>337</b>
35.1 Allgemein . . . . .	337
35.2 Konfiguration . . . . .	337
35.3 Rechteinstellungen . . . . .	337
35.4 Kategorien . . . . .	338
35.5 Listenansicht . . . . .	344
35.6 Detailansicht . . . . .	345
35.7 Konfiguration Social Wiki . . . . .	353
<b>36 Storno</b>	<b>354</b>
36.1 Allgemein . . . . .	354
36.2 Listenansicht . . . . .	355
36.3 Detailansicht . . . . .	355
<b>37 Synchronisationskonflikte</b>	<b>357</b>
<b>38 Tickets</b>	<b>359</b>
38.1 Allgemein . . . . .	359
38.2 Listenansicht . . . . .	360
38.3 Detailansicht . . . . .	361
38.4 Kundenportal . . . . .	364
<b>39 Timesheet</b>	<b>368</b>
39.1 Listenansicht . . . . .	368
39.2 Detailansicht . . . . .	370
39.3 Timesheets abrechnen . . . . .	373
<b>40 Workflow-Queue</b>	<b>377</b>

### 1.1 Allgemein

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

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

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

---

#### Beispiel

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

---

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

---

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

---

## 1.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

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

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 1.3 Detailansicht

### 1.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### Block „Aktivposten Information“

Felder und deren Bedeutung im Block Aktivposten:

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

\* = Pflichtfelder

#### Block „Produktinformation“

Felder und deren Bedeutung im Block Aktivposten:

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

\* = Pflichtfelder

### 2.1 Allgemein

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

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

---

#### Beispiel

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

---

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

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

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

Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt Produktblock in Faktura Modulen.

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

---

## 2.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massенbearbeitung
- Massentaggen
- Massенabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 2.3 Detailansicht

### 2.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### **Block "Angebot":**

Im Block Angebot sind im Standard folgende Felder verfügbar:

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

**Block „Konditionen“:**

Im Block Konditionen ist das Feld „Geschäftsbedingungen“ verfügbar.

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

**Block „Positionsgruppe“:**

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

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

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

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

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

**Aktion „Erzeuge Rechnung“:**

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

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

**Aktion „Erzeuge Auftragsbestätigung“:**

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

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

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

### 3.1 Allgemein

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

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

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

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

Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt Produktblock in Faktura Modulen.

---

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

---

## 3.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

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

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 3.3 Detailansicht

### 3.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### **Block "Verkauf":**

Im Block Angebot sind im Standard folgende Felder verfügbar:

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

#### **Block „Informationen für wiederkehrende Rechnungen“**

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

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

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

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

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

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

### Aktion „Erstelle Rechnung“

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

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

### Aktion „Erzeuge Abschlagsrechnung“

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

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

Nach dem Anklicken der Aktion „Erzeuge Abschlagsrechnung“ öffnet sich das Pop-upfenster „Abschlagsrechnung“:

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

### Beispiel

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

---

### 4.1 Einführung

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

#### 4.1.1 Berichte Einführung

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

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

Verschiedene Exportoptionen (Dateitypen PDF und CSV) als auch ein *zeitversetzter Versand* stehen zur Verfügung. Des Weiteren können *Diagramme* direkt beim Bericht angezeigt werden. Näheres dazu finden Sie in der ausführlichen Beschreibung des Moduls *Berichte*.

#### 4.1.2 Berichtssets Einführung

Ein Berichtssatz ist eine Zusammenstellung mehrerer Berichte, Diagramme oder auch Textboxen zusammengefasst in einem Bericht. Somit können beispielsweise mehrere Auswertungen zum Thema Marketing zusammengefasst und exportiert werden.

Über die *Zeitplanung* können Sie sich diese Zusammenfassung auch in bestimmten Intervallen per E-Mail zuschicken lassen.

Die Beschreibung zu diesen und weiteren Möglichkeiten der Berichtssätze entnehmen Sie bitte der ausführlichen Beschreibung des Kapitels *Berichtssätze*.

## 4.2 Modul Berichte

### 4.2.1 Listenansicht

Das Modul Berichte besitzt eine Standardlistenansicht, d.h. alle Funktionen wie benutzerdefinierte Ansichten, Suchen und Sortieren werden unterstützt. Es werden in der Liste sowohl Berichte als auch Berichtssets angezeigt.

Eine Besonderheit, die hier erwähnt werden soll, ist ein kleines Symbol, das in der Aktionen Spalte angezeigt wird, wenn der Bericht oder das Berichtsset über eine Zeitplanung verfügt. Beim Überfahren des Symbols mit der Maus werden Details zur Zeitplanung angezeigt.

Die Spalten der Ansicht „Alle“ sind Berichtsname, Modul, Berichtstyp, Ordner, Besitzer und Beschreibung. Das Modul ist im Falle eines Berichtssets nicht gefüllt. Es existieren darüber hinaus auch hilfreiche Spalten für die Filterung nach Berichtssets oder ob die Zeitplanung aktiv ist.

---

**Bemerkung:** Die Spalte „zuständig“ dient im Modul Berichte lediglich dazu, zu sehen, wer einen Bericht angelegt hat. Berechtigungen werden über das Feld „Besitzer“ geregelt.

---

### 4.2.2 Berechtigungen

Das Berechtigungskonzept für das Modul Berichte weicht von Standardmodulen ab. Über die Globale Rechtevergabe können keine Einstellungen vorgenommen werden. Die Rechte werden wie folgt angewendet:

- **Erstellen:** Jeder Benutzer, der das Modul sehen darf, kann Berichte oder Berichtssets anlegen. Das Modul selbst kann je Profil oder über den Modulmanager global deaktiviert werden.
- **Anzeigen:** Ein Administrator kann alle Berichte sehen. Andere Benutzer können folgende Berichte sehen:
  - öffentliche Berichte
  - Berichte von rollenmäßig unterstellten Benutzern
  - für sie freigegebene Berichte
- **Bearbeiten:** Das Bearbeiten ist in folgenden Fällen erlaubt:
  - Administratorrechte
  - Profilberechtigung „Alle Bearbeiten“
  - Bericht eines rollenmäßig unterstellten Benutzers
  - Besitzer des Berichts
- *Löschen:*\* Außer einem Administrator kann nur der Besitzer den Bericht löschen.

Abhängig von den Profilberechtigungen der Felder und den erlaubten Auswahllistenwerten für die Rolle des Benutzers, kann es vorkommen, dass ein Bericht nicht angezeigt werden kann. Das passiert immer dann, wenn Spalten für Gruppierungen oder erweiterte Filter nicht eingesehen werden dürfen bzw. Auswahllistenwerte nicht verfügbar sind für die Rolle des Benutzers.

---

**Bemerkung:** Die Export-Optionen für das Modul Berichte und Berichtssets (PDF, CSV, PPTX und Drucken) lassen sich je Profil berechtigen. Diese Einstellung greift für die Exporte aus der Detailansicht und den Versand eines Berichts per E-Mail.

---

### 4.2.3 Ordner verwalten

Die Verwaltung der Ordner geschieht über die Listenansicht „Aktionen -> Ordner verwalten“. Diese Aktion lässt sich über Profile berechtigen. Es öffnet sich das folgende Popup, in dem alle Einstellungen vorgenommen werden können:

Ordner verwalten <span style="float: right;">✕</span>		
Ordnername	Ordner hinzufügen	
Ordnername	Anzahl Berichte	Aktionen
Account and Contact Reports	0	 
Aktivitäten	5	 
HelpDesk Reports	0	 
Leads	4	 
Organisationen	4	 
Potential Reports	0	 
Potentiale	4	 
Rechnungswesen	4	 

Es ist möglich, neue Ordner anzulegen und bestehende Ordner umzubenennen oder zu löschen.

**Bemerkung:** Wenn ein Ordner gelöscht wird, in dem sich noch Berichte befinden, werden diese in den Standardordner verschoben.

**Warnung:** Der Standardordner kann nicht bearbeitet oder gelöscht werden. Ordner mit gleichem Namen können nicht mehrfach angelegt werden.

Wenn das Popup geschlossen wird, lädt die Listenansicht neu.

#### 4.2.4 Bericht anlegen

Das Anlegen eines Berichts beginnt zunächst mit der Auswahl des geeigneten Berichtstyps. Die verfügbaren Typen werden nachfolgend beschrieben. Im Anschluss daran werden die möglichen Schritte der Erstellung genauer erklärt. Nicht jeder Schritt ist dabei für jeden Berichtstyp verfügbar. Näheres dazu erfahren Sie in der Beschreibung der jeweiligen Schritte. Beim Erstellen des Berichts befindet sich auf der rechten Seite auch jeweils eine Box mit Informationen zum aktuellen Schritt.

Die einzelnen Schritte sind in Tabs aufgeteilt und können in beliebiger Reihenfolge abgearbeitet werden. Beim Erstellen eines Berichts ist das Speichern nur auf dem letzten Tab möglich, daher empfiehlt es sich, die Schritte beim Erstellen in der vorgesehenen Reihenfolge durchzugehen.

**Bemerkung:** In Einzelfällen kann es beim Speichern eines Berichts, z.B. aufgrund zu großer Datenmengen oder nicht korrekten Filtern, Referenzen etc., zu Fehlern kommen. Ein vorheriges „abfangen“ dieses Fehlers ist aus techn. Gründen leider nicht möglich. Ein entsprechender Hinweis auf das Fehlverhalten wird dann jedoch angezeigt. In solchen Fällen kontaktieren Sie bitte unseren Support.

#### 4.2.5 Berichtstypen

Nachfolgend finden Sie eine Erläuterung der verfügbaren Berichtstypen. Es wird jeweils an einem Beispiel erläutert, welche Auswertungen mit dem entsprechenden Typ möglich sind. Wenn aufgrund der Beispiele nicht ganz klar wird, wie der jeweilige Typ funktioniert, empfiehlt sich die Erstellung eines eigenen Berichts, um genau nachvollziehen zu können, wie sich verschiedene Konfigurationen in der Anzeige auswirken.

Die gezeigten Beispiele finden Sie auch bei der Erstellung des Berichts bzw. bei der Auswahl des Berichtstyps.

#### 4.2.6 Tabellarisch

Der tabellarische Bericht gleicht in der Darstellung der Daten einem klassischen Tabellenkalkulationsprogramm. Die Tabelle hat eine Kopfzeile für die gewählten Spalten und listet die Daten auf. Optional können auf Währungs-/Nummern- und Prozentfelder einfache Berechnungen (Summe, Durchschnitt, Minimalwert, Maximalwert) ausgeführt werden.

Ein einfacher Bericht mit einer Überschriftenzeile gefolgt von den Datenzeilen. Optional: Anzeige einfacher Berechnungen.  
Beispiel (ohne echte Daten)

Lead Nr.	Jahresumsatz	Vorname	Nachname	Telefon	Mobil	Leadquelle	Branche	zuständig
LEA4	€ 120.00	-	Lead 1	-	-	Employee	Anlagenbau	Sales group
LEA3	€ 60.00	-	Lead 2	-	-	Kaltakquise	Banken	Marketing group
LEA2	€ 40.00	-	Lead 3	-	-	Bestandskunde	Anlagenbau	admin
LEA1	€ 20.00	-	Lead 4	-	-	Employee	Anlagenbau	ceo

Feldnamen	Summe	Durchschnitt	Minimum	Maximum
Jahresumsatz	€ 240.00	€ 60.00	€ 20.00	€ 120.00

**Warnung:** Für die Berechnungen können nur Spalten gewählt werden, welche auch für die Anzeige der Daten gewählt wurden.

**Bemerkung:** Tabellarische Berichte haben - gegenüber einer früheren Version - keine Begrenzung mehr

und verfügen ab 200 Zeilen über eine Seitennavigation. Auch für das Modul „PBX Manager“ können tabellarische Berichte erstellt werden.

#### 4.2.7 Berechnungen

Bei einem Berechnungsbericht werden bis zu drei Felder ausgewählt, nach denen gruppiert wird. Im Anschluss daran können unterschiedliche Berechnungen auf alle Währungs-/Nummern- und Prozentfelder angewendet werden. Neben den normalen Berechnungen wie Summe oder Durchschnitt gibt es dabei auch die Möglichkeit, die Datensätze zählen zu lassen.

Berechnungen auf Basis von Gruppierungen über maximal drei Felder.  
Beispiel (ohne echte Daten)

Leadquelle, zuständig, Branche	Anzahl Datensätze	Summe Jahresumsatz	Durchschnitt Jahresumsatz	Minimum Jahresumsatz	Maximum Jahresumsatz
Kaltakquise	1	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00
Sales group	1	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00
Banken	1	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00	€ 60.00
Employee	2	€ 140.00	€ 70.00	€ 20.00	€ 120.00
Sales group	1	€ 20.00	€ 20.00	€ 20.00	€ 20.00
Anlagenbau	1	€ 20.00	€ 20.00	€ 20.00	€ 20.00
Marketing group	1	€ 120.00	€ 120.00	€ 120.00	€ 120.00
Anlagenbau	1	€ 120.00	€ 120.00	€ 120.00	€ 120.00
Gesamt	3	€ 200.00	€ 65.00	€ 20.00	€ 120.00

#### Beispiel

In der Abbildung sehen Sie einen Bericht, bei dem nach Leadquelle, dem Zuständigen und der Industrie gruppiert wurde. Die drei Gruppierungen sind dabei unterschiedlich stark hervorgehoben. Am Ende wird die Berechnung für alle Daten als Gesamtwert ausgegeben. Der Gesamtwert entspricht dabei jeweils den Einzelwerten einer Gruppierungsstufe. Nimmt man die Summen des Jahresumsatzes für die Gruppierung nach Leadquelle (kalter Anruf, Mitarbeiter) und summiert die beiden Werte (60, 140), ergibt das die Gesamtsumme (200). Nimmt man die Summen des Jahresumsatzes für die Gruppierungen nach Zuständigem (60, 20, 120) und addiert sie, ergibt das ebenfalls die Gesamtsumme von 200.

#### 4.2.8 Berechnungen mit Details

Der Typ „Berechnungen mit Details“ stellt eine Kombination aus Berechnungsbericht und tabellarischem Bericht dar.

**Warnung:** Im Vergleich zum Berechnungsbericht kann hier nur eine Spalte für die Gruppierung gewählt werden.

Da dieser Typ in Worten schwer zu erklären ist, folgt direkt das Beispiel und im Anschluss daran die Erläuterungen.

Berechnungen auf Basis der Gruppierung eines Feldes mit Anzeige von Details zu den einzelnen Datensätzen.

Beispiel (ohne echte Daten)

Lead Nr.	Jahresumsatz	Vorname	Nachname	Telefon	Mobil	Leadquelle	Branche	zuständig
Leadquelle = Kaltakquise (1): Anzahl Datensätze = 1								
LEA3	€ 60.00	-	Lead 2	-	-	Kaltakquise	Banken	Marketing group
Leadquelle = Bestandskunde (1): Anzahl Datensätze = 1								
LEA2	€ 40.00	-	Lead 3	-	-	Bestandskunde	Anlagenbau	admin
Leadquelle = Employee (2): Anzahl Datensätze = 2								
LEA1	€ 20.00	-	Lead 4	-	-	Employee	Anlagenbau	ceo
LEA4	€ 120.00	-	Lead 1	-	-	Employee	Anlagenbau	Sales group
Gesamt (4): Anzahl Datensätze = 4								

### Beispiel

In der Abbildung sehen Sie einen Bericht, bei dem nach Leadquelle (kalter Anruf, existierender Kunde, Mitarbeiter) gruppiert wurde. Die Gruppierung wird jeweils als eine Art Kopfzeile angezeigt. In dieser Kopfzeile werden alle berechneten Werte der Gruppierung angezeigt. Darunter folgen die gewählten Spalten der Datensätze, die unter der Gruppierung zusammengefasst wurden.

Als Berechnungsspalte für die Gruppierung wurde hier die Anzahl der Datensätze gewählt. Es ist auch möglich, Summe, Durchschnitt, Minimal- oder Maximalwert für Spalten auszuwählen.

Im Vergleich zum tabellarischen Bericht, können als Berechnungsspalten alle Spalten des jeweiligen Moduls gewählt werden, diese müssen nicht zusätzlich in den Details vorhanden sein.

### 4.2.9 Matrix

Der Matrixbericht bietet die Möglichkeit, nach zwei oder drei Spalten zu gruppieren. Im Gegensatz zum Berechnungsbericht wird eine der Gruppierungen jedoch als Spalte und nicht als Zeile dargestellt. Des Weiteren werden die Gesamtwerte nicht nur für Zeilen sondern auch für Spalten gebildet.

Auch hierzu ein kleines Beispiel, um das Ganze zu verdeutlichen.

Berechnungen auf Basis dreier Gruppierungen, dargestellt in Zeilen und Spalten, wobei alle Zeilen und Spalten zu einem Gesamtwert aufgerechnet werden.

Beispiel (ohne echte Daten)

zuständig, Branche, Leadquelle	Kaltakquise		Bestandskunde		Gesamt	
	Anzahl Datensätze	Summe Jahresumsatz	Anzahl Datensätze	Summe Jahresumsatz	Anzahl Datensätze	Summe Jahresumsatz
Sales group	1	€ 60.00	1	€ 40.00	2	€ 100.00
Chemie	1	€ 60.00	1	€ 40.00	2	€ 100.00
Gesamt	1	€ 60.00	1	€ 40.00	2	€ 100.00

### Beispiel

In der Abbildung sehen Sie einen Bericht, bei dem nach Zuständigem, Branche und Leadquelle gruppiert wurde. Die Berechnung von Gesamtwerten erfolgt zeilen- und spaltenweise.

#### 4.2.10 Erläuterung der einzelnen Schritte

Nachdem Sie sich für einen passenden Berichtstypen entschieden haben, erscheinen die Schritte, um den Bericht zu konfigurieren. Die nachfolgenden Abschnitte beschreiben die jeweiligen Schritte detailliert.

#### 4.2.11 Schritt: Berichtsdetails

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.

Die Berichtsdetails umfassen den Namen des Berichts, das Hauptmodul, den Ordner und die Beschreibung. Bitte beachten Sie, dass nach dem erstmaligen Verlassen des Tabs für die Details das Hauptmodul festgelegt wird, eine nachträgliche Änderung ist nicht mehr möglich. Dies ist vor allem beim Erstellen von Bedeutung.

**Bemerkung:** Sollte das Hauptmodul fälschlicherweise gewählt worden sein, kann beim Erstellen die Browserseite aktualisiert werden. Damit wird die Auswahl des Hauptmoduls zurückgesetzt, jedoch gehen auch bis dahin gemachte Angaben wie Name oder Beschreibung verloren.

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und Sie landen in der Listenansicht der Berichte. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt.

#### 4.2.12 Schritt: Gruppierung

Verfügbar für die Berichtstypen *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.

Der Schritt für die Gruppierung von Datensätzen ist in drei Bereiche aufgeteilt:

Im ersten Bereich werden je nach Typ bis zu drei Spalten gewählt, nach denen die Datensätze gruppiert werden.

- **Berechnungen:** 1-3 Gruppierung(en)
- **Berechnungen mit Details:** 1 Gruppierung
- **Matrix:** 2-3 Gruppierungen

Dabei stehen die Felder des Hauptmoduls und der direkt referenzierten Module zur Verfügung. Module, die über mehr Informationen referenziert sind, können an dieser Stelle nicht verwendet werden.

Rechts neben dem gewählten Feld kann festgelegt werden, in welcher Reihenfolge die Datensätze je Gruppierung angezeigt werden sollen.

Bei einer Gruppierung nach Datumsfeldern stehen folgende Intervalle zur Verfügung: Tag, Woche, Monat, Quartal, Halbjahr, Jahr. Somit lassen sich beispielsweise Ihre Umsatzzahlen je Quartal auswerten.

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und Sie landen in der Listenansicht der Berichte. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt.

Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

Im zweiten Bereich wählen Sie die Berechnungen auf bestimmte Spalten des Hauptmoduls und direkt referenzierter Module. Module, die über mehr Informationen referenziert sind, können an dieser Stelle nicht ausgewertet werden. Neben der jeweiligen Anzahl der Datensätze, stehen die Standardoperationen für Summe, Durchschnitt, Minimum und Maximum für alle „Währungs-/Zahlen-“ und Prozentfelder zur Verfügung.

## Verfügbare Spalten für Berechnungen

Modul wählen Organisationen Feld suchen...

Anzahl Datensätze aus Organisationen

**Organisationen - Anzahl Mitarbeiter**

- Summe Anzahl Mitarbeiter
- Durchschnitt Anzahl Mitarbeiter
- Minimum Anzahl Mitarbeiter
- Maximum Anzahl Mitarbeiter

**Organisationen - Jahresumsatz**

- Summe Jahresumsatz
- Durchschnitt Jahresumsatz
- Minimum Jahresumsatz
- Maximum Jahresumsatz

Anzahl Datensätze aus Organisationen (Organisation...

»
▲
✕
▼

Im dritten und letzten Bereich dieses Schrittes legen Sie die Sortierung der Berechnungsspalten fest und bestimmen, wie viele Datensätze angezeigt werden sollen. Dieses Limit bezieht sich sowohl auf die Anzeige im Browser als auch auf alle Exportformate. Bei der Neuanlage eines Berichts ist ein Limit von 1000 Datensätzen voreingestellt. Beachten Sie, dass mit zunehmendem Limit auch die Zeit für die Anzeige eines Berichts ansteigt.

## Limit und Sortierreihenfolge

Sortieren nach Anzahl Datensätze aus Organisationen (Organ...  aufsteigend  absteigend

Maximale Anzahl an Einträgen 1000 (leer für alle Einträge)

### Warnung:

Werden Berichte vom Typ *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* oder *Matrix* verwendet, kommen auch Gruppierungen zum Einsatz.

In gewissen Konstellationen kann es vorkommen, dass eine Gruppierung auf nur einen Wert (z.B. Preis, Menge etc.) so gruppiert werden, dass nur ein Datensatz berücksichtigt wird, obwohl mehrere vorhanden sind.

In diesem Fall empfehlen wir das Hinzufügen einer zusätzlichen Spalte mit einem eindeutigen Wert je Position (z.B. die fortlaufende Datensatznummer).

### 4.2.13 Schritt: Spaltenauswahl

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch* und *Berechnungen mit Details*.

Der Schritt zur Spaltenauswahl ist in zwei Bereiche unterteilt:

Der erste Bereich umfasst die Navigation zwischen den Schritten und die Auswahl der Felder. Zur Wahl stehen die Felder des Hauptmoduls und aller referenzierten Module. Hierbei können auch Felder der Module gewählt werden, die über mehr Informationen mit dem Hauptdatensatz verknüpft sind.

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und Sie landen in der Listenansicht der Berichte. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt.

Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

Im zweiten Bereich stellen Sie die Sortierung nach einer der gewählten Spalten ein und bestimmen die maximale Anzahl an Datensätzen, die angezeigt werden sollen. Das Limit bezieht sich auch auf alle Exportformate.

#### 4.2.14 Schritt: Berechnungen

Verfügbar für den Berichtstyp *Tabellarisch*.

Berechnungen						
		< vorheriger	Abbrechen	Speichern	Speichern & Ausführen	nächster >
		Spalten	Summe	Durchschnitt	Minimum	Maximum
Rechnung - Gesamt ohne MwSt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechnung - MwSt.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechnung - Gesamt mit MwSt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Für Berechnungen eines tabellarischen Berichts stehen die vier Operationen Summe, Durchschnitt, Minimum und Maximum zur Verfügung. Die Spalten, die für Berechnungen zur Verfügung stehen, entsprechen allen Währungs-/Zahlen- und Prozentfeldern, die im Schritt „Spaltenauswahl“ gewählt wurden.

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und die Listenansicht der Berichte wird im Anschluss angezeigt. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt. Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

#### 4.2.15 Schritt: Beschriftung

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.

Beschriftung

< vorheriger
Abbrechen
nächster >

---

**Spalten**

Organisation

Telefon

Partner

Bewertung

**Berechnungen**

Anzahl Datensätze

Summe Anzahl Mitarbeiter

Der Schritt für Beschriftung erlaubt es, die Spaltenüberschriften in der Anzeige des Berichts anzupassen. Je nach Berichtstyp können die angezeigten Spalten und Berechnungen umbenannt werden.

#### 4.2.16 Schritt: Filter

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.

Die Filterung von Datensätzen für einen Bericht kann sehr komplex werden. Daher ist dieser Schritt in drei Bereiche aufgeteilt, wobei der zweite Bereich nicht für jeden Berichtstypen möglich ist.

---

**Bemerkung:** Beachten Sie die Priorität der Verknüpfungsoperatoren. Ähnlich wie bei Punkt vor Strich in der Mathematik, existiert eine ähnliche Vorrangregelung auch bei den logischen Operatoren. „UND“ hat eine höhere Priorität als „ODER“. Es werden zuerst alle mit „UND“ verknüpften Bedingungen geprüft, bevor die Ergebnisse daraus mit „ODER“ verglichen werden.

---

Filter sind i.d.R. immer folgendermaßen aufgebaut:

Feld | Vergleichsoperator | Vergleichswert

Folgende Vergleichsoperatoren stehen grundsätzlich zur Verfügung:

- ist
- ist nicht
- beginnt mit

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

Bei Vergleichsoperatoren welche sich auf ein Datumsfeld beziehen, stehen folgende Vergleichsoperatoren zur Verfügung:

- benutzerdefiniert
- bis gestern
- gestern
- heute
- morgen
- ab morgen
- letzte Woche
- diese Woche
- nächste Woche
- vorheriger Monat
- dieser Monat
- letzten 7 Tage
- letzten 15 Tage
- letzten 30 Tage
- letzten 60 Tage
- letzten 90 Tage
- letzten 120 Tage
- letzten 180 Tage
- letzten 365 Tage
- nächsten 7 Tage
- nächsten 15 Tage
- nächsten 30 Tage
- nächsten 60 Tage
- nächsten 90 Tage
- nächsten 120 Tage
- nächsten 180 Tage
- nächsten 365 Tage

- älter als 1 Tag
- älter als 7 Tage
- älter als 15 Tage
- älter als 30 Tage
- älter als 60 Tage
- älter als 90 Tage
- älter als 120 Tage
- älter als 180 Tage
- älter als 365 Tage
- vorheriges Quartal
- nächstes Quartal
- vorheriges Jahr
- dieses Jahr
- nächstes Jahr
- ist leer
- ist nicht leer

Welche Vergleichsoperatoren auswählbar sind, ist immer abhängig vom ausgewählten Feld und wird bereits vom System entsprechend in der Auswahl der Vergleichsoperatoren berücksichtigt.

Anmerkung: Filter erlauben es, auch bei Textfeldern auf „größer“, „größer oder gleich“, „kleiner“ und „kleiner oder gleich“ zu filtern. Damit lassen sich vor allem alphabetische Filter besser umsetzen.

Der erste Bereich erlaubt Filter auf alle Felder des Hauptmoduls und direkt referenzierter Module. Nach Feldern aus Modulen, die über mehr Informationen verknüpft sind, kann nur im tabellarischen Bericht gefiltert werden.

Da diese Art der Filterung wohl das häufigste Szenario darstellt, können hierbei beliebig viele Gruppen und Bedingungen als Filter hinzugefügt werden. Die Gruppen sind notwendig, um trotz der Prioritäten von „UND“ und „ODER“ alle gewünschten Filter anlegen zu können.

Innerhalb einer Bedingungsgruppe können mehrere Bedingungen erstellt werden, welche mittels eines „UND“ bzw. „ODER“ Operators verknüpft werden müssen.

Werden mehrere Bedingungsgruppen erstellt, müssen auch diese mittels eines „UND“ bzw. „ODER“ Operators verknüpft werden.

---

**Bemerkung:** Bei Filter auf Auswahllisten werden die gewählten Werte mit „ODER“ verknüpft. Der Vergleichsoperator „ist“ bedeutet damit sinngemäß soviel wie „ist eins von“. Entsprechend kann „ist nicht“ als „ist keins von“ interpretiert werden. Bei Auswahllisten mit Mehrfachauswahl entsprechen die beiden Vergleichsoperatoren soviel wie „enthält eins von“ und „enthält keins von“.

---



---

**Bemerkung:** Die Tag Cloud wird als Liste der Tags mit Komma getrennt durchsucht. Die Liste ist alphabetisch sortiert. Am häufigsten sind deshalb die Vergleichsoperatoren „beinhaltet“ und „beinhaltet nicht“ zu verwenden. Um Datensätze zu finden die generell Tags besitzen oder nicht besitzen, verwenden Sie die Operatoren „ist“ und „ist nicht“ und lassen das Eingabefeld leer.

---

**Bemerkung:**

### Sonderfall Modul Aktivposten ###

Beispiel: Es wird ein Bericht mit dem Modul Aktivposten als Hauptmodul erstellt. Es sollen Felder aus dem Modul Aktivposten und Rechnungen angezeigt werden. Sollte es zu diesen Rechnungen nun Stornos oder Gutschriften geben, müssen diese mittels Filter (z.B. Status Rechnung/Storno ist „leer“) ausgefiltert werden, da es sonst zu einer mehrfachen Auflistung kommt.

Technischer Hintergrund ist hier die Verarbeitungslogik eines Aktivpostens im Produktblock, da ein Aktivposten eine Sonderstellung einnimmt.

---

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und es wird die Listenansicht der Berichte angezeigt. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt.

Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

Der zweite Bereich erlaubt bei manchen Berichtstypen die zusätzliche Filterung auf Berechnungen. Aufgrund der geringeren Komplexität der Filter wurde an dieser Stelle auf die Erstellung von Gruppen verzichtet. Einzelne Bedingungen können mit „UND“ und „ODER“ verknüpft werden:

### Filter auf Feldberechnungen

Summe Anzahl Mitarb... ▼	größer als ▼	500		UND ▼	
Anzahl Datensätze au... ▼	weniger als ▼	10			
<input type="button" value="Neue Bedingung"/>					

Der dritte Bereich erlaubt Filter auf Basis der Änderungsverfolgung. Er ist für alle Berichtstypen verfügbar. Einzelne Bedingungen können auch hier mit „UND“ und „ODER“ verknüpft werden:

### Filter auf Änderungsverfolgung

Bewertung ist x aktiv

Neuer Wert bis gestern 09.08.2017 UND

E-Mail Opt aus ist ja

Neuer Wert Komplett...

Neue Bedingung

Wie bei den Filtern des ersten Bereichs, ist es möglich auf alle Felder des Hauptmoduls und der direkt referenzierten Module zu filtern. Neben der Bedingung für den Feldwert, kann festgelegt werden, ob der Wert vor oder nach der Änderung verglichen werden soll und in welchem Zeitraum die Änderung stattgefunden haben muss. Als Standardwert wird immer der komplette Zeitraum angenommen. Neben dem kompletten Zeitraum oder einer benutzerdefinierten Zeitspanne sind die bekannten Vergleichsoperatoren für Datumsfelder möglich z.B. letzter Monat, letztes Jahr.

#### 4.2.17 Schritt: Freigabe

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.

### Freigabetyp

< vorheriger Abbrechen Speichern Speichern & Ausführen nächster >

Besitzer admin

Freigabe veröffentlichen

Verfügbare Mitglieder Gruppen

Ausgewählte Mitglieder

Gruppe - Gruppe Marketing  
Gruppe - Gruppe Support  
Gruppe - Gruppe Vertrieb

»

«

Der Schritt der Freigabe ist für die Sichtbarkeit und die Berechtigungen des Berichts verantwortlich. Folgende Rechte werden über diese Einstellungen festgelegt:

- **Anzeigen:** Ein Administrator kann alle Berichte sehen. Andere Benutzer können folgende Berichte sehen:
  - private Berichte, wenn Besitzer
  - öffentliche Berichte
  - Berichte von rollenmäßig unterstellten Benutzern
  - für sie freigegebene Berichte
- **Bearbeiten:** Das Bearbeiten ist in folgenden Fällen erlaubt:
  - Administratorrechte
  - Profilberechtigung „Alle Bearbeiten“
  - Bericht eines rollenmäßig unterstellten Benutzers
  - Besitzer des Berichts
- **Löschen:** Außer einem Administrator kann nur der Besitzer den Bericht löschen

Der Besitzer hat neben dem Administrator somit als einziger den vollen Zugriff auf den Bericht.

Die Freigabe eines Berichts sorgt dafür, dass bestimmte Benutzer oder Gruppen den Bericht sehen können, die ihn auf normalem Wege nicht sehen würden. Primär kann man damit einen Bericht an unterstellte Mitarbeiter freigeben, ohne das Recht auf Bearbeiten oder Löschen.

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und Sie landen in der Listenansicht der Berichte. Mit einem Klick auf „nächster >“ gelangen Sie zum nächsten Schritt.

Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

#### 4.2.18 Schritt: Zeitplanung

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.

Über die Zeitplanung kann der Bericht zu bestimmten Zeiten an bestimmte Benutzer von CRM+ verschickt werden:

## Zeitplan für E-Mail

< vorheriger
Abbrechen
nächster >

Zeitplan aktiv

Intervall Täglich Zeit 08:00 hh:mm (24h Format)

Format Beide

Formatoptionen PDF	CSV
Ausrichtung: <input checked="" type="radio"/> Hochformat <input type="radio"/> Querformat	Format
PDF Vorlagen Plus	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px;">Windows-1252 (Excel)</span>
<input checked="" type="checkbox"/> Kopfzeilenvorlage verwenden	Trennzeichen
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px;">Standard Logo</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">+</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">↻</span>	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px;">Strichpunkt</span>
<input type="checkbox"/> Fußzeilenvorlage verwenden	
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px;"></span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">+</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">↻</span>	

Empfänger Benutzer

Verfügbare Empfänger		Ausgewählte Empfänger
Benutzer::admin Benutzer::Peter Benutzer::Michael Benutzer::Karin Benutzer::Thomas Benutzer::Susanne Benutzer::Maria	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">»</span>  <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">«</span>	

### Beispiel

**Beispiel 1:** Der Leiter der Kundenbetreuung kann sich wöchentlich eine Statistik über erstellte Kundentickets zusenden lassen. par **Beispiel 2:** Der Leiter der Vertriebsabteilung kann sich am Ende des Monats die aktuellen Umsatzzahlen zusenden lassen.

Die folgende Liste beschreibt die einzelnen Einstellmöglichkeiten zur Zeitplanung genauer:

- **Zeitplan aktiv:** Aktiviert bzw. deaktiviert die Zeitplanung.
- **Intervall:** Definiert das Intervall, in dem der Bericht verschickt wird. Der erste Versand erfolgt zur Kontrolle direkt nach dem Speichern, wenn der Cronjob das nächste mal ausgeführt wird. Folgende Intervalle sind möglich:
  - Täglich - Eingabe von Uhrzeit
  - Wöchentlich oder zweiwöchentlich - Angabe von Wochentag, Eingabe von Uhrzeit

- Monatlich - Angabe von Tag des Monats, Eingabe von Uhrzeit
- Jährlich - Angabe von Monat und Tag des Monats, Eingabe von Uhrzeit
- **Format:** PDF, CSV oder beide
- **Formatoptionen:** Je nach gewähltem Format, erscheinen zugehörige Optionen für den Export.
  - PDF
  - Ausrichtung - PDF wird im Hoch- oder Querformat erstellt.
  - PDF Vorlagen Plus - Wenn das Modul „PDF Vorlagen Plus“ aktiv ist, können Kopf- und/oder Fußzeilen ausgewählt werden, die beim Export verwendet werden sollen.
  - CSV
  - Format - Definiert die Zeichenkodierung für den Export der CSV Datei.
  - Trennzeichen - Definiert, mit welchem Zeichen die Spalten in der CSV Datei getrennt werden.
- **Empfänger:** Wählen Sie aus der Liste aller Benutzer oder Gruppen diejenigen, die den Bericht per E-Mail erhalten sollen. Die Gruppen werden zum Zeitpunkt des Versands dynamisch aufgelöst.

#### 4.2.19 Schritt: Diagramm

Verfügbar für die Berichtstypen *Tabellarisch*, *Berechnungen*, *Berechnungen mit Details* und *Matrix*.

Bei der Erstellung von Diagrammen unterscheidet sich der tabellarische Bericht von den restlichen Berichtstypen. Zum einen kann hier das Diagramm erst beim Bearbeiten des Berichts erstellt werden, zum anderen wird dafür der von der Startseite und den Widgets bekannte Assistent verwendet. Bei den restlichen Berichtstypen kann das Diagramm direkt beim Erstellen konfiguriert werden.

Diagramm		< vorheriger	Abbrechen	Speichern	Speichern & Ausführen
Diagrammtitel	Posten nach Status				
Datenreihe	Anzahl Datensätze				
Diagrammtyp	Torte				

Das Diagramm wird im Bericht nur angezeigt, wenn ein Titel vorhanden ist. Als Datenreihe stehen die gewählten Berechnungsspalten aus dem Schritt „Gruppierung“ zur Verfügung. Abhängig von der Anzahl der Gruppierungen sind anschließend verschiedene Diagrammtypen möglich. Die Typen, die für die aktuelle Anzahl an Gruppierungen nicht erlaubt sind, sind deaktiviert und können nicht ausgewählt werden.

Über „Abbrechen“ wird die Erstellung beendet und Sie landen in der Listenansicht der Berichte.

Mit einem Klick auf „< vorheriger“ gelangen Sie zum vorherigen Schritt.

Über „Speichern“ wird der Bericht gespeichert und Sie landen in der Listenansicht der Berichte.

Mit einem Klick auf „Speichern & Ausführen“ wird direkt die Detailansicht des Berichts geöffnet.

## 4.2.20 Bericht anzeigen

Aus Gründen der Übersichtlichkeit ist die Anzeige des Berichts in separate Bereiche aufgeteilt, die bei Bedarf eingeklappt werden können. Diese enthalten die Details zum Bericht, die Filter des Berichts, optional das Diagramm und die eigentlichen Daten des Berichts. Des Weiteren sind zusammengehörige Aktionen für den Bericht zusammengefasst und es besteht die Möglichkeit, schnell zwischen bestimmten Berichten zu wechseln.

Die folgende Abbildung zeigt alle Elemente der Anzeige eines tabellarischen Berichts ohne Diagramm, welche im Anschluss in eigenen Abschnitten genauer erläutert werden:

Auswertung > Berichte > Organisationen (Tabellarisch)

Organisierungen  
Anzahl Datensätze: 1

← ✎ 📄 🗑️

Organisierungen

Details

Filter

Neue Gruppe

Mein Check ist ja

Neue Bedingung

Anwenden Zurücksetzen

Daten

Organisation	Webseite	Telefon	Fax	weiteres Telefon	E-Mail	andere E-Mail
Neue Orga	<a href="http://www.neue-orga.de">http://www.neue-orga.de</a>	+49876543210	+49876543211		info@neue-orga.de	

## 4.2.21 Details

Über die Details erhalten Sie eine kompakte Übersicht über die Einstellungen des Berichts.

Details			
Modul:	Organisierungen	Spalten:	Organisation, Webseite, Telefon, Fax, weiteres Telefon, E-Mail, andere E-Mail
Gruppieren nach:	--keine--	Berechnungen:	--keine--
Filter:	Mein Check gleich zu ja	Filter auf Änderungsverfolgung:	--keine--
Gesamt:	1 Datensätze	Besitzer:	admin
Freigabe:	öffentlich	Zeitplan:	--keine--
Limit:	1000 Datensätze	Diagramminformationen:	Kein Diagramm verfügbar für diesen Bericht

Da diese Informationen i.d.R. eher selten benötigt werden, sind sie im Standard eingeklappt.

## 4.2.22 Filter

Im Bereich Filter sehen Sie die Filtergruppen und -bedingungen des Berichts, die nach nach Bedarf verändert werden können. Die Veränderungen dienen lediglich der Live-Vorschau, sie werden nicht dauerhaft gespeichert.

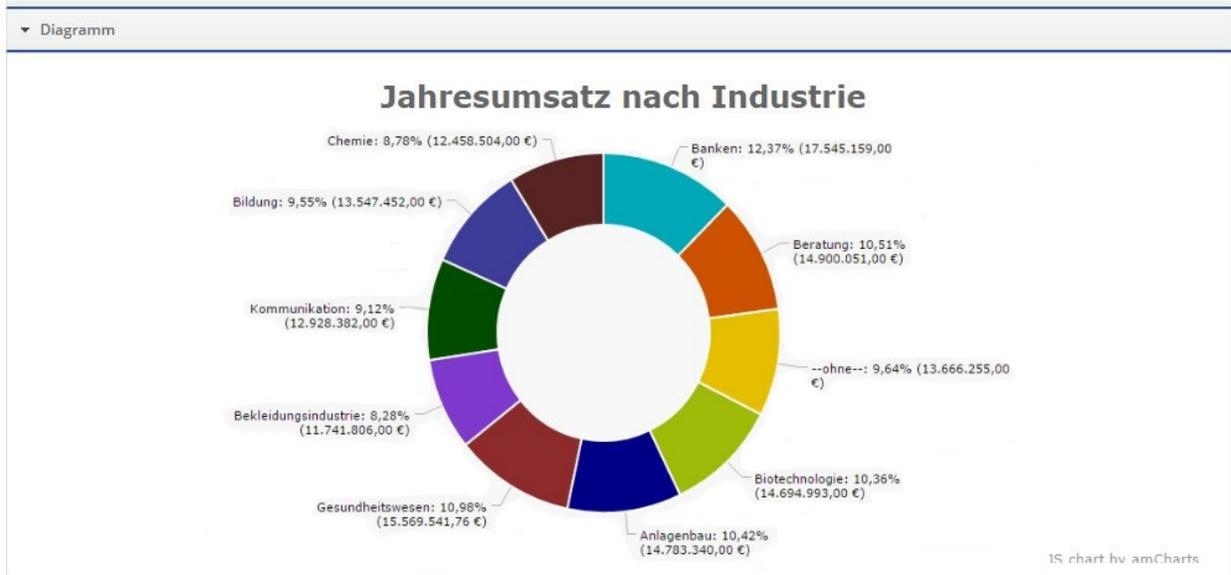
Die Veränderungen der Filter greifen jedoch für die Exporte und die Druckansicht und wirken sich direkt auf eventuell vorhandene Diagramme aus.

**Warnung:** Wenn Felder, die für einen Filter verwendet werden, für einen Benutzer nicht sichtbar sind, können die Filter nicht angepasst werden.

Für die Live-Vorschau können keine Filter auf Berechnungen oder die Änderungsverfolgung angepasst werden.

## 4.2.23 Diagramm

In diesem Abschnitt sehen Sie das konfigurierte Diagramm, basierend auf den aktuell eingestellten Filtern.

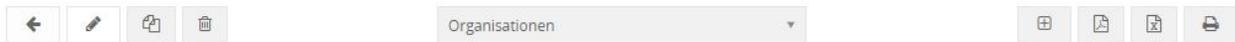


#### 4.2.24 Daten

Dieser Abschnitt beinhaltet die Daten des Berichts, unter Beachtung der aktuell eingestellten Filter. Die Darstellung von Zeilen und Spalten unterscheidet sich je nach Berichtstyp.

#### 4.2.25 Aktionen

Dieser Abschnitt und seine Unterabschnitte beschreiben die möglichen Aktionen eines Berichts.



Die Aktionen auf der linken Seite sind weitgehend selbsterklärend und sollen der Vollständigkeit halber in einer Liste von links nach rechts erwähnt werden.

- Zurück zur Liste
- Bericht anpassen (Bearbeiten)
- Kopieren
- Löschen

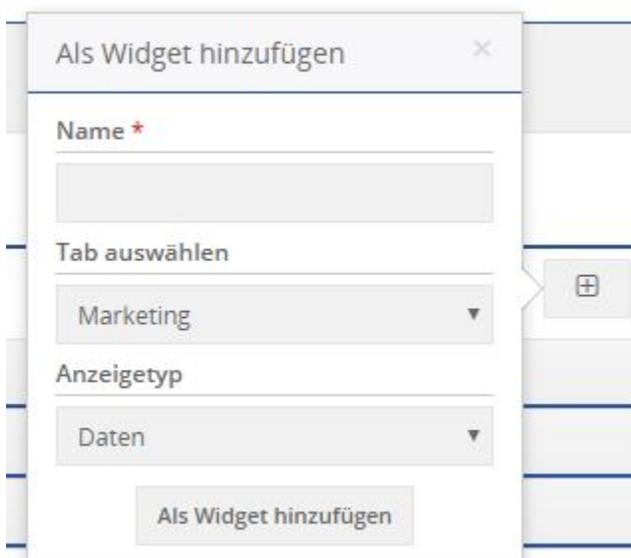
Die Auswahlliste in der Mitte der Abbildung dient dazu, schnell zwischen allen erlaubten Berichten zu wechseln. Berichte, bei denen die Zeitplanung aktiv ist, haben ein entsprechendes Symbol neben dem Namen. Zur besseren Übersicht sind die Berichte in Ordner gruppiert und beide sind alphabetisch sortiert. Der Standardordner bildet eine Ausnahme und ist immer an erster Stelle zu finden.

Das Symbol am rechten Rand dient zum Drucken des Berichts.

Die restlichen Aktionen werden in den nächsten Abschnitten genauer erläutert.

#### 4.2.26 Widget hinzufügen

Die Schaltfläche mit dem „+“ Symbol dient dem Hinzufügen eines Widgets zur Startseite. Beim Klick öffnet sich folgender Dialog, um die Einstellungen vornehmen zu können.



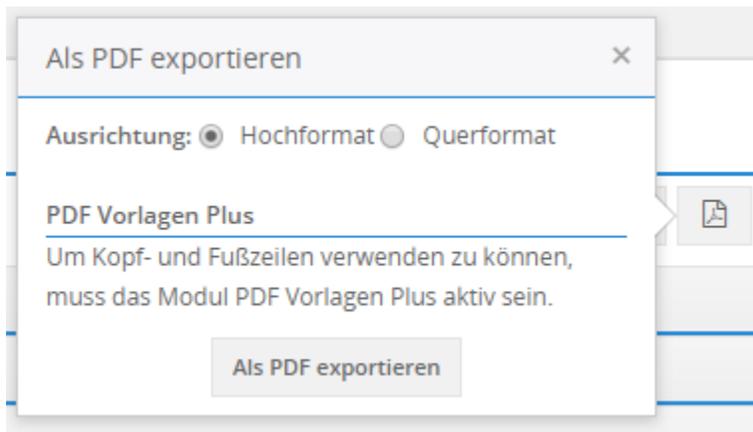
Zuerst legen Sie den Namen des Widgets fest. Im Anschluss daran können Sie aus Ihren verfügbaren Tabs der Startseite den Tab auswählen, zu dem das Widget hinzugefügt werden soll. Es wird immer ans Ende der ersten Spalte des Tabs hinzugefügt. Zum Schluss legen Sie fest, ob das Widget die Daten oder - wenn vorhanden - das Diagramm des Berichts anzeigen soll.

Es können beliebig viele Widgets des gleichen Berichts zur Startseite hinzugefügt werden.

#### 4.2.27 PDF Export

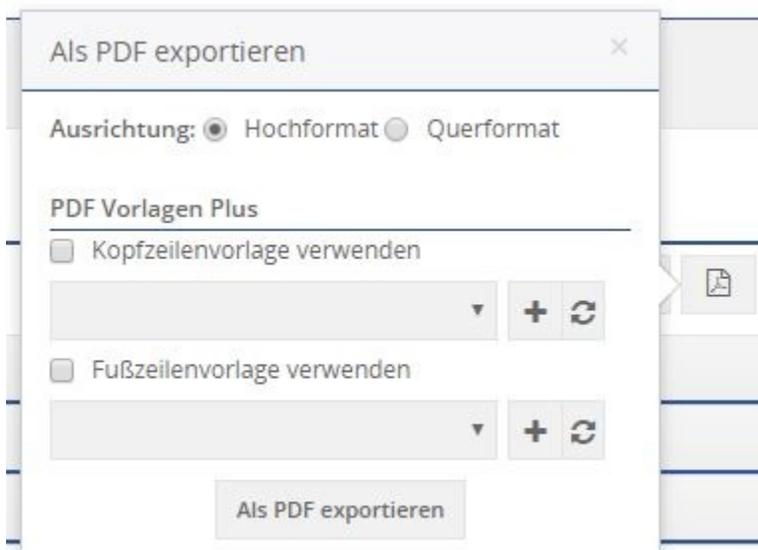
Für den PDF Export wird eine abgespeckte Version der Anzeige exportiert. Diese enthält den Namen des Berichts, das Diagramm und die Daten.

Über die Schaltfläche mit dem PDF Symbol öffnen sich die Einstellungen für den Export:



Sie können festlegen, ob die Ausgabe im Hoch- oder im Querformat erfolgen soll.

**Bemerkung:** Sollte das Modul *PDF Plus* bei Ihnen aktiv sein, können Sie zudem auch Kopf- und/oder Fußzeilenvorlagen für den PDF Export verwenden.



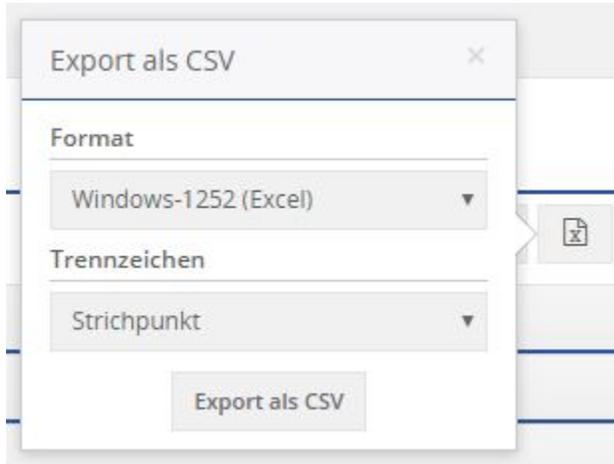
---

**Bemerkung:** Die Export-Optionen für das Modul Berichte und Berichtssets (PDF, CSV, PPTX und Drucken) lassen sich je Profil berechtigen. Diese Einstellung greift für die Exporte aus der Detailansicht und den Versand eines Berichts per E-Mail.

---

#### 4.2.28 CSV Export

Über die Schaltfläche mit dem „X“ Symbol können Sie den CSV Export starten. Um bestimmte Einstellungen vornehmen zu können, öffnet sich nach einem Klick auf die Schaltfläche der folgende Dialog:



Zum einen kann hier die Zeichenkodierung der Exportdatei, zum anderen das Trennzeichen für die einzelnen Spalten definiert werden. Die Standardeinstellungen sind dazu geeignet, um die Datei nach dem Export mit Microsoft Excel zu öffnen. Sollten Sie eine andere Tabellenkalkulation oder einen anderen Editor für CSV Dateien einsetzen, können die Einstellungen variieren.

---

**Bemerkung:** Die Export-Optionen für das Modul Berichte und Berichtssets (PDF, CSV, PPTX und Drucken) lassen sich je Profil berechtigen. Diese Einstellung greift für die Exporte aus der Detailansicht und den Versand eines Berichts per E-Mail.

---

#### 4.2.29 Bericht bearbeiten

Das Bearbeiten eines Berichts erfolgt in den gleichen Schritten, wie auch das Erstellen. Es gibt zwei Punkte, die dabei hervorgehoben werden sollen:

- Beim Bearbeiten kann bei jedem Schritt gespeichert werden.
- Für tabellarische Berichte ist es während des Bearbeitens möglich, ein Diagramm zu erstellen.

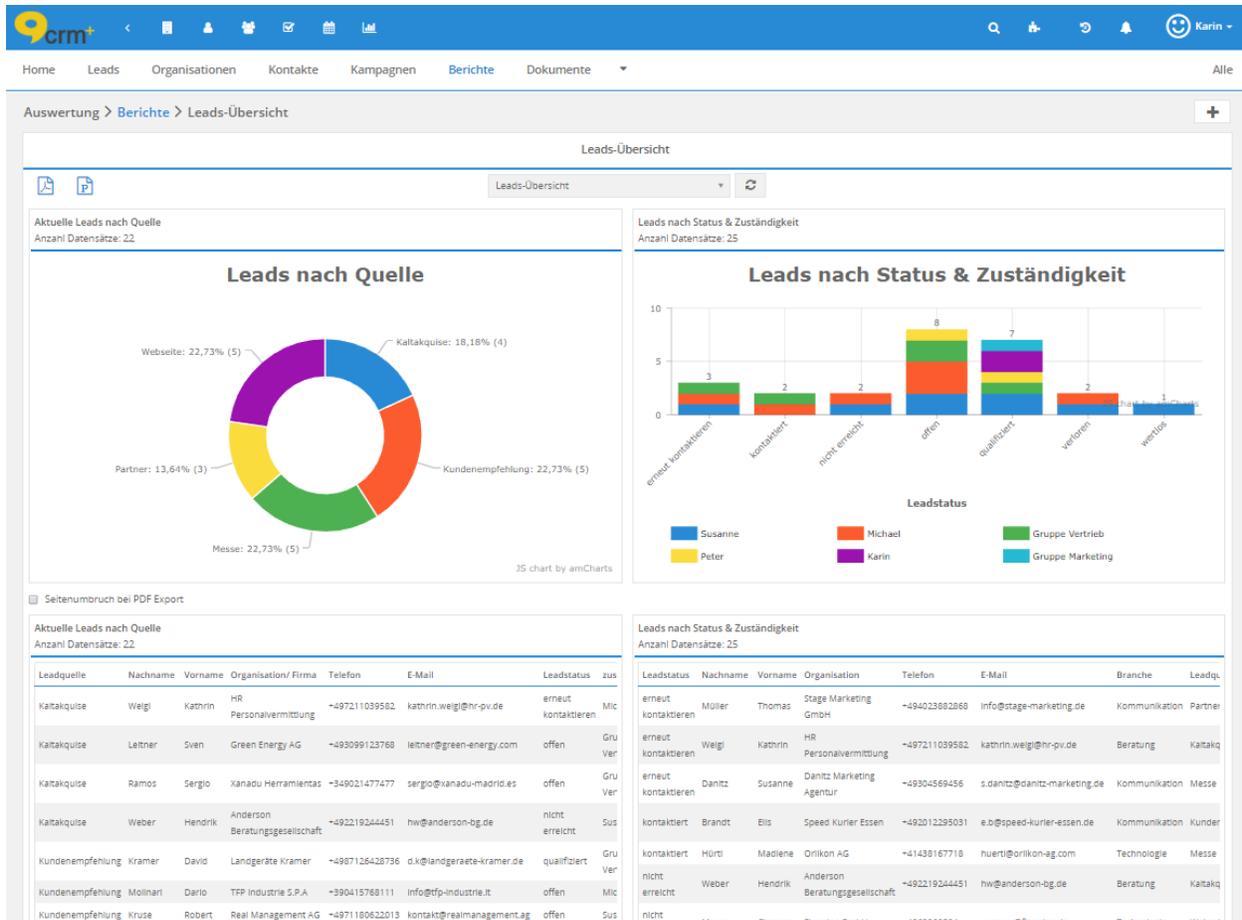
Um das Bearbeiten zu erleichtern, wird der Bericht jeweils mit den zuletzt gespeicherten Einstellungen unterhalb der Tabs angezeigt.

## 4.3 Berichtssets

Mithilfe eines Berichtssets können Sie mehrere Berichte, Diagramme oder Textboxen mit frei definierbarem Inhalt zu einer Übersicht zusammenfassen.

### Beispiel

Im nachfolgend beispielhaft dargestellten Berichtsset sind sowohl zwei Berichte des Modul Leads, als auch die zugehörigen Diagramme enthalten:

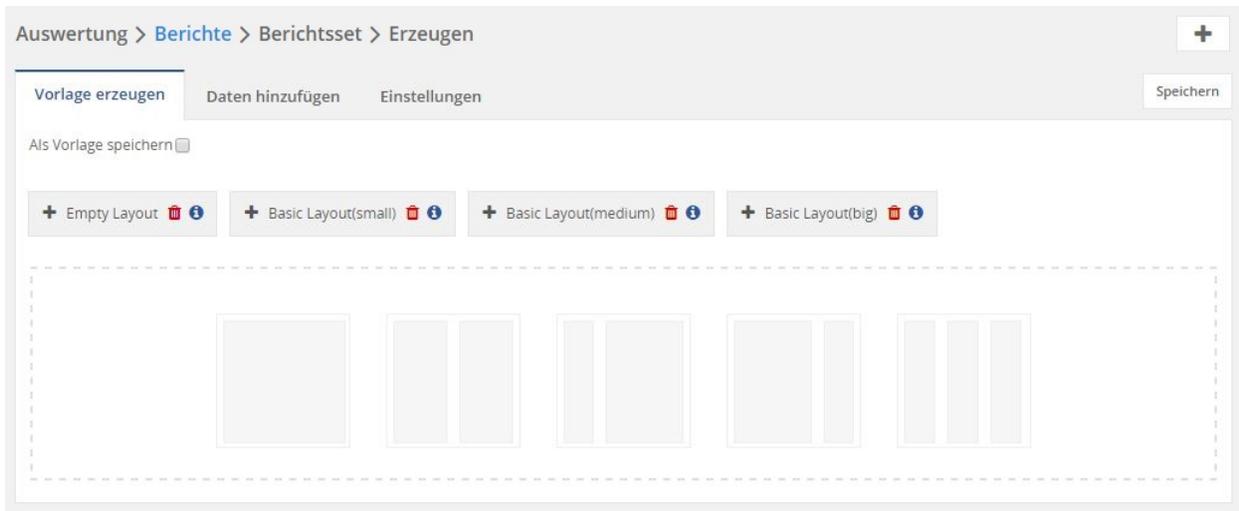


### 4.3.1 Anlegen und Bearbeiten

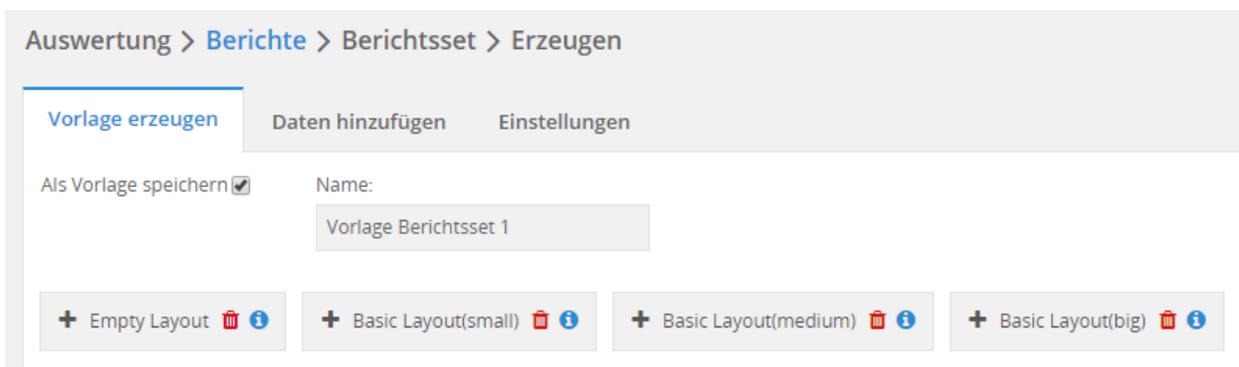
Das Anlegen oder Bearbeiten eines Berichtssets ist in drei Schritte unterteilt.

- Definition des Layouts (Tab „Vorlage erzeugen“)
- Verknüpfen von Layout und Daten (Tab „Daten hinzufügen“)
- Zeitplanung (optional) (Tab „Einstellungen“)

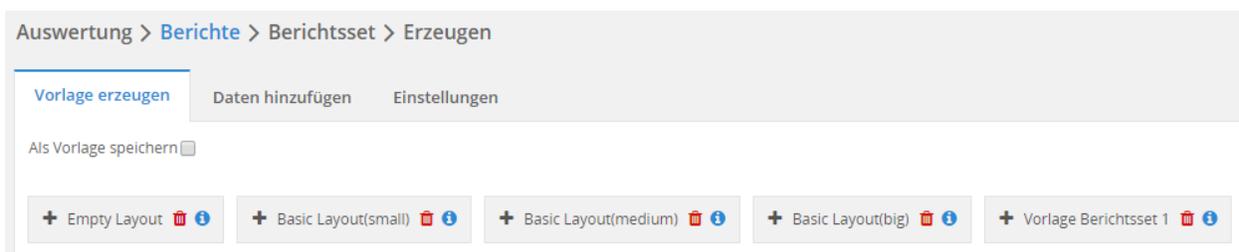
Die folgende Abbildung zeigt den ersten Schritt, um ein Layout zu definieren:



Wenn Sie häufiger Berichtssets mit ähnlichem Layout erstellen, gibt es die Möglichkeit, das aktuelle Layout als Vorlage zu speichern. Wird die Checkbox „Als Vorlage speichern“ aktiviert, erscheint ein Eingabefeld für den Namen der Vorlage:



Beim nächsten Erstellen oder Bearbeiten taucht die Vorlage in der Liste auf, in der im Standard ein leeres Layout und drei verschieden gefüllte zu finden sind:



In der Abbildung „Berichtsset - Definition des Layouts“ sehen sie bei jeder Vorlage drei Symbole. Das „+“ Symbol fügt die Vorlage in das Berichtsset ein. Bitte beachten Sie, dass das Einfügen eines definierten Layouts das bisherige überschreibt. Das Symbol des Papierkorbs löscht das Layout, während das „i“ eine Vorschau darauf bietet.

Alternativ zu den vordefinierten Layouts, können Sie auch selbst beliebig viele Zeilen zum Layout hinzufügen. Dazu klicken Sie einfach auf das gewünschte Spaltenlayout um es einzufügen. Zur Auswahl stehen ein-, verschiedene zwei- oder dreispaltige Varianten.

Nachdem das Layout Ihren Vorstellungen entspricht, können Sie über den nächsten Tab „Daten hinzufügen“ die Einstellungen für das Berichtsset vornehmen:

Im oberen Bereich des Tabs vergeben Sie einen Namen für das Set, wählen den gewünschten Ordner und können optional eine Beschreibung angeben.

Im unteren Bereich des Tabs finden Sie ihr Layout, diesmal mit kleinen Schaltflächen, um verschiedene Inhalte einzufügen. Die folgende Liste beschreibt diese Schaltflächen von links nach rechts.

- **Berichte:** Es öffnet sich ein Popup, über das ein Bericht aus dem Modul Berichte hinzugefügt werden kann. Sollte es sich um einen tabellarischen Bericht handeln und dieser eine Berechnung aufweisen, oder ist für den gewählten Bericht ein Diagramm definiert, erscheint ein zweites Popup, über das Sie den Anzeigetyp wählen können. Dieser kann die Berechnungen, die Daten oder das Diagramm des Berichts umfassen.
- **Grafik:** Zeigt eine Grafik, die als Widget auf der Startseite oder in einer Listenansicht erstellt wurde.
- **Text:** Über diese Option können Sie eine Box einfügen, bei der Sie den Titel und den Textinhalt frei definieren können. Dabei ist es möglich, über die entsprechende Checkbox („Beschreibung als Liste“) den Inhalt als Liste mit Aufzählungszeichen (Gedankenstrich) zu definieren.

Der letzte Schritt zum Erstellen oder Bearbeiten eines Berichtssets umfasst die Zeitplanung. Die Maske dazu entspricht weitgehend der aus dem [Modul Berichte](#) bekannten Maske.

Der einzige Unterschied besteht darin, dass bei einem Berichtsset anstatt des CSV Exports ein PPTX (PowerPoint) Export durchgeführt werden kann.

Entsprechend gibt es auch leicht abweichende Formatoptionen. Diese umfassen im Falle eines PowerPoint Exports die Auswahl der Vorlage, die für den Export verwendet werden soll.

Die verfügbaren Vorlagen definieren Sie über den entsprechenden Punkt Powerpoint Export in den globalen Einstellungen.

Alle weiteren Einstellmöglichkeiten für die Zeitplanung entnehmen Sie bitte der Beschreibung des entsprechenden Schritts [Zeitplanung im Modul Berichte](#).

Abschließend können Sie das Berichtsset speichern.

### 4.3.2 Export

Wenn Sie sich ein Berichtsset anzeigen lassen, gibt es zwei Möglichkeiten des Exports - PDF und PPTX (PowerPoint).

---

**Bemerkung:** Die Export-Optionen für das Modul Berichte und Berichtssets (PDF, CSV, PPTX und Drucken) lassen sich je Profil berechtigen. Diese Einstellung greift für die Exporte aus der Detailansicht und den Versand eines Berichts per E-Mail.

---

Für den Export als PDF können Sie bestimmen, ob die Seitenausrichtung Hoch- oder Querformat sein soll und ob Sie die PDF Datei direkt herunterladen oder im Browser anzeigen lassen möchten.

Bei einem PowerPoint Export können Sie eine Vorlage für die Folien auswählen. Die verfügbaren Vorlagen definieren Sie über den entsprechenden Punkt Powerpoint Export in den globalen Einstellungen.

### 5.1 Allgemein

Eine Dienstleistung ist in der Umgangssprache und in der Wirtschaftswissenschaft ein immaterielles Gut, das entsteht, wenn eine Wirtschaftseinheit für ein anderes eine entgeltliche Tätigkeit ausübt.

Unter dem Begriff Dienstleistungen werden in CRM+ alle die von Ihrem Unternehmen fest bepreisten Dienstleistungen verstanden. Ähnlich wie in einem Katalog, können im gleichnamigen Modul Dienstleistungen erfasst, kategorisiert und bepreist werden. Diese können dann aktiv in der Arbeit mit Kunden genutzt werden (z.B. in den Modulen *Angebote*, *Auftragsbestätigung*, *Rechnungen* usw.).

In Ergänzung dazu, können in CRM+ auch Produkte in einem separaten Modul erfasst werden. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Produkte* im Handbuch.

---

**Bemerkung:** Das Modul Dienstleistungen ist ähnlich dem Modul Produkte konzipiert, jedoch gibt es bei Dienstleistungen keine Lagermenge.

---

---

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

---

---

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

---

---

**Bemerkung:** Felder im Modul Dienstleistungen können mehrsprachig konfiguriert werden, um diese - je nach gewählter Sprache im Produktblock - nutzen zu können. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt Produktblock im Handbuch.

---

## 5.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massенbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massенabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 5.3 Detailansicht

### 5.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### Block „Dienstleistung“

Felder und deren Bedeutung im Block Dienstleistung:

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel der Dienstleistung
Einheit	Auswahlliste der Zeiteinheiten
aktiv	Checkbox um die Dienstleistung als aktiv/inaktiv zu kennzeichnen. Hinweis: Inaktive Dienstleistungen stehen in der Auswahl im Produktblock nicht mehr zur Verfügung.
Anzahl der Einheiten	Textfeld zur manuellen Eingabe der Einheiten
Webseite	URL Feld zu manuellen Eingabe einer Webadresse
Kategorie	Auswahlliste der Kategorie
Besitzer	Auswahlliste aller CRM+ Benutzer
Verkaufsstart	Datumsfeld zur Eingabe des Verkaufsstarts
Verkaufsende	Datumsfeld zur Eingabe des Verkaufsendes
Support Startdatum	Datumsfeld zur Eingabe des Support Startdatums
Support Endedatum	Datumsfeld zur Eingabe des Support Endedatums
Bruttopreis	Checkbox zur Kennzeichnung, ob es sich bei den Preisangaben um Bruttopreise handelt. Bitte nachfolgenden <a href="#">[Warnhinweis]</a> beachten!
Typ	Auswahlliste des Typs

\* = Pflichtfelder

**Warnung:** Wurde die Checkbox „Bruttopreis“ beim Anlegen einer neuen Dienstleistung angehakt, kann dies nach dem erstmaligen Speichern nicht mehr geändert werden!

### Block „Preisinformationen“

Felder und deren Bedeutung im Block Preisinformationen:

Feld	Beschreibung
Preis (EUR €)	Währungsfeld zur Eingabe des Verkaufspreises. Siehe auch den Abschnitt zum <a href="#">Aktion Link „weitere Währungen“</a> zur Einstellung der Basiswährung.
Provision (%)	Prozentfeld zur Eingabe der Provision
Steuerklasse	Auswahl der MwSt Stufe. Siehe hierzu auch den Abschnitt Globale Einstellungen - Steuer Einstellungen im Handbuch.

### Beispiel

Wird mit individuellen Dienstleistungen gearbeitet wird, die einen Stunden- oder Tagessatz haben, kann jeweils eine Dienstleistung als Dummy erstellt und für individuelle Angebote, Aufträge und Rechnungen genutzt werden.

Beispiel: Der Stundensatz einer individuelle Softwareanpassung beträgt 150,- Eur. Die Dienstleistung lautet „Softwareanpassung“ und beinhaltet keine Beschreibung. Die Dienstleistung wird dann zu einem Angebot hinzugefügt und der Benutzer kann zu dieser Position (Dienstleistung) im Produktblock eine individuelle Beschreibung und Menge (Stunden) hinzufügen.

### Aktion Link „weitere Währungen“

Nach dem Anklicken der Aktion „weitere Währungen“ öffnet sich ein gleichnamiges Popupfenster.

Weitere Währungen
✕

Währung	Preis	Wechselkurs	Preis zurücksetzen	Basiswährung
<input checked="" type="checkbox"/> Euro (€)	<input type="text" value="0.00"/>	<input type="text" value="1.0000"/>	<input type="button" value="neu berechnen"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Japan, Yen (¥)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="125.1900"/>	<input type="button" value="neu berechnen"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Switzerland, Francs (CHF)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1.1200"/>	<input type="button" value="neu berechnen"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> United Kingdom, Pounds (£)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0.8500"/>	<input type="button" value="neu berechnen"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> USA, Dollars (\$)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1.1200"/>	<input type="button" value="neu berechnen"/>	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> Russia, Rubles (py6)	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="73.4500"/>	<input type="button" value="neu berechnen"/>	<input type="radio"/>

Im Popup „weitere Währungen“ sind alle Währungen aufgelistet, welche in Globale Einstellungen - Währungseinstellungen den Status „aktiv“ haben.

Im Popup kann mittels der Checkbox definiert werden, welche Währungen für die Dienstleistungen verfügbar sind. In der Spalte „Basiswährung“ wird mittels Radiobutton definiert, welche der Währungen als Basis-

währung festgelegt werden soll. Bei allen aktivierten „Nicht-Basiswährungen“ kann nun mittels des Buttons „neu berechnen“ der jeweilige Preis berechnet werden. Als Grundlage wird hier der angezeigte Wechselkurs - welcher wiederum in den Währungseinstellungen definiert ist - verwendet.

Durch Anklicken des Buttons „Anwenden“ werden die Preise gespeichert. Nach dem Speichern der Dienstleistungen wird der Preis in der Währung angezeigt, welcher der Benutzer in Meine Einstellungen - Grundeinstellung beim Feld „Währung“ eingestellt hat.

---

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

---

Das Modul Dokumente dient zur Verwaltung und Speicherung von Dateien in CRM+ .

Welche Dateitypen hochgeladen werden können, entnehmen Sie bitte der Übersicht Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden? im FAQ-Bereich.

## 6.1 Spezielle Felder/Aktionen

### **Feld "Verzeichnisname":**

Anzeige, in welchem Verzeichnis das Dokument gespeichert wurde.

Siehe hierzu auch Abschnitt *Verzeichnisse verwalten* im Handbuch.

### **Feld "Sichtbar in Kundenportal?":**

Ist das Feld "Sichtbar in Kundenportal?" (CKEditor) angehakt, ist das Dokument im Kundenportal verfügbar.

### **Feld "aktiv":**

Ist das Feld "aktiv" (CKEditor) nicht angehakt, kann das Dokument nicht mehr heruntergeladen werden (Link zum Download ist inaktiv).

### **Feld "Interne Datei":**

In der Bearbeitungsansicht eines Datensatzes im Modul Dokumente, wird der Button "Datei hinzufügen" angezeigt. Nach dem Anklicken des Buttons, öffnet sich ein Suchfenster Ihres verwendeten Betriebssystems, in welchem Sie eine lokale Datei auswählen können.

Nach der Auswahl wird - abhängig vom hochzuladenden Dateityp - auch eine Vorschau inkl. Anzeige von Dateinamen und -größe angezeigt.

Wird der Mauszeiger über den Vorschaubereich der Datei bewegt, wird das Icon "Papierkorb" angezeigt, mittels welchem die Auswahl direkt wieder entfernt werden kann.

Wird Datensatz des Moduls Dokumente nun gespeichert, wird die ausgewählte Datei autom. in CRM+ in das ausgewählte Verzeichnis hochgeladen.

Die Datei wird dann auf dem Server, auf welchem CRM+ installiert ist, im sog. "Storage-Ordner" gespeichert.

Bitte beachten Sie, dass die Größe des Storage-Ordners begrenzt ist und von Ihrer gebuchten Cloud-Variante abhängt. Es kann jedoch jederzeit zusätzlicher Speicherplatz hinzugebucht werden. Ausnahme bilden hier natürlich InHouse Installationen.

Den aktuellen Stand zu Ihrem gebuchten bzw. noch verfügbaren Speicher, finden Sie unter CRM Informationen.

**Feld "externe Datei":**

Feld für die Eingabe einer URL zu einer externen Datei (z.B. Netzlaufwerk oder FTP Server). Die eingetragene URL wird nach dem Speichern als klickbarer Link dargestellt.

**Feld "Größe":**

Anzeige der Dateigröße

**Feld "Dateityp":**

Anzeige des Dateityps, z.B. "application/pdf" oder "image/png"

**Feld "Download Anzahl":**

Anzeige der Anzahl der Downloads.

Welcher Benutzer wann die Datei heruntergeladen hat, wird auch in der Änderungsverfolgung gespeichert.

**Feld "Dateiendung":**

Anzeige der Dateiendung, z.B. "pdf" oder "png"

## 6.2 Spezielle Funktionalitäten

Listenansicht - Vorschaufunktion: In der Spalte "Interne Datei" in der Listenansicht befindet sich neben dem angezeigten Dateinamen das Icon "Lupe".

Durch Anklicken dieses Icons wird in einem Popupfenster eine Dateivorschau angezeigt.

## 6.2.1 Modulspezifische Aktionen in der Listenansicht

### Zu Wiki Beitrag migrieren

Alle mittels Checkbox markierten Datensätze können mittels der Aktionen "Zu Wiki Beitrag migrieren" zu einem Datensatz im Modul *Social Wiki* umgewandelt werden.

Nach dem Anklicken der Aktion wird ein Hinweispopup mit dem Text "Wenn Sie fortfahren, wird das Dokument unwiderruflich in einen Wiki Beitrag umgewandelt. Wollen Sie fortfahren?" angezeigt. Wird der Dialog bestätigt, werden die ausgewählten Datensätze im Modul Dokumente gelöscht und jeweils ein neuer Datensatz wird im Modul *Social Wiki* erstellt, wobei das Dokument selbst im neuen Datensatz als Dateianhang hinzugefügt wird.

**Bemerkung:** Die Berechtigung dieser Aktion wird über die Profile des Moduls *Social Wiki* (Einstellungspunkt „Werkzeuge zur Anzeige“) konfiguriert.

### verschiebe Dokument(e)

Alle mittels Checkbox markierten Datensätze können mittels der Aktion "verschiebe Dokument(e)" in ein anderes Verzeichnis verschoben werden.

Siehe hierzu auch nachfolgenden Abschnitt *Verzeichnisse verwalten*.

Zielverzeichnis wählen		
Verzeichnisname	Verzeichnis hinzufügen	
Verzeichnisname	Anzahl Dokumente	Aktionen
Default	7	 
Kundendokumente	1	 
PDF Plus	1	 

### Verzeichnisse verwalten

Mittels der Aktion "Verzeichnisse verwalten" können neue Verzeichnisse angelegt, bestehende Verzeichnisse umbenannt oder gelöscht werden.

Verzeichnisse verwalten		
Verzeichnisname	Verzeichnis hinzufügen	
Verzeichnisname	Anzahl Dokumente	Aktionen
Default	7	 
Kundendokumente	1	 
PDF Plus	1	 

- Verzeichnis anlegen: Button „Verzeichnis hinzufügen“
- Verzeichnis umbenennen: Spalte Aktionen - Icon „Stift“
- Verzeichnis löschen: Spalte Aktionen - Icon „Papierkorb“

Vor dem eigentlichen Löschvorgang muss zum Verschieben von bestehenden Dateien und zukünftigen PDF Exporten ein neues Verzeichnis gewählt werden.

**Warnung:** Die Verzeichnisse „Default“ und „PDF Plus“ sind systemeigene Verzeichnisse und können weder bearbeitet noch gelöscht werden.

## 6.2.2 Modulspezifische Aktionen in der Detailansicht

### **prüfe Dateintegrität:**

Es wird geprüft, ob die Datei auf dem Server verfügbar ist. Im Erfolgsfall wird der Hinweis *„Datei des Dokuments verfügbar“* links unten in CRM+ eingeblendet.

### **E-Mail Datei als Anhang:**

Nach dem Anklicken der Aktion, öffnet sich die Erstellansicht einer neuen *E-Mail* und das Dokument ist bereits der E-Mail als Anhang hinzugefügt.

### 7.1 Allgemein

Im Modul Eingangsrechnungen werden eingehende Rechnungen erfasst, um die Verbindlichkeiten von Lieferanten im CRM+ System zu hinterlegen.

Neben den den Angaben der Zahlungskonditionen, können z.B. eingescannte Rechnungen im Modul *Dokumente* gespeichert und direkt zur entsprechenden Eingangsrechnung referenziert werden. Weiters können z.B. auch im Modul *Berichte* entsprechende Berichte zur Übersicht der Liquidität erstellt werden.

---

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

---

### 7.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen

- CSV Import
- CSV Export
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- DATEV Export [a]
- DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 [a]
- DATEV Buchungsdatenservice [b]
- DATEV Buchungsdatenexport [b]
- Status „bezahlt“ setzen
- Export PDF Plus
- Eingangsrechnung erfassen

[a] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 aktiviert wurde.

[b] Aktion nur verfügbar, wenn das das Add-on DATEV Buchungsdatenservice aktiviert wurde.

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 7.3 Detailansicht

### 7.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### **Block „Eingangsrechnung Information“**

Felder und deren Bedeutung im Block Eingangsrechnung Information:

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel der Eingangsrechnung
Verwendungszweck 2	Textfeld zur manuellen Eingabe eines zweiten Verwendungszwecks
Verwendungszweck 3	Textfeld zur manuellen Eingabe eines dritten Verwendungszwecks
Lieferant	Referenzfeld zu einem <i>Lieferanten</i>
Rechnungsnr. (Vw.-Z. 1)	Textfeld zur manuellen Eingabe der Rechnungsnr. der erhaltenen Rechnung
Einkaufsbestellung	Referenzfeld zu einer <i>Einkaufsbestellung</i>
Eingangsdatum	Datumfeld zur Eingabe des Eingangsdatums der Eingangsrechnung
Fälligkeitsdatum	Datumfeld zur Eingabe des Fälligkeitsdatums
Sachkonto	Textfeld zur manuellen Eingabe des Sachkontos
Kostenstelle	Textfeld zur manuellen Eingabe der Kostenstelle
Betrag: (EUR €)*	Währungsfeld zur manuellen Eingabe des Betrags der Eingangsrechnung. In Klammern wird die ausgewählte Währung des Feldes „Währung“ dargestellt.
Währung	Auswahlliste zur Auswahl der Währung. Siehe hierzu auch den Abschnitt Globale Einstellungen - Währungseinstellungen im Handbuch. Standardmässig wird des Benutzers vorausgewählt, welche der Benutzer in Meine Einstellungen - Grundeinstellungen eingestellt hat.
Ust %*	Auswahlliste zur Auswahl der MwSt Stufe. Siehe hierzu auch den Abschnitt Globale Einstellungen - Steuer Einstellungen im Handbuch.
original Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
letzter Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
Gebucht	Checkbox zur Kennzeichnung ob die Eingangsrechnung gebucht wurde
Status	Auswahlliste

\* = Pflichtfelder

### Aktionen Listenansicht

Generelle Aktionen sind im Abschnitt CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen beschrieben.

Spezielle Aktionen des Moduls Eingangsrechnungen:

- Eingangsrechnung erfassen: Nach dem Anklicken der Aktion öffnet sich folgendes Popupfenster:

Eingangsrechnung erfassen
✕

Titel\*

Rechnungsnr. (Vw.-Z. 1)

Eingangsdatum

Sachkonto

Betrag: (EUR €)\*

Währung

Lieferant  + ★ 🗑️

Einkaufsbestellung  + ★ 🗑️

Fälligkeitsdatum

Kostenstelle

Ust %\*

zuständig\*  Benutzer  Gruppe

Speichern & Weiter
Speichern
Abbrechen

Das Popupfenster entspricht dem Popupfenster zum schnell Erzeugen eines neuen Datensatzes mittels Schnellmenü.

Dieses Popupfenster verfügt weiterhin über drei Buttons:

- Speichern & Weiter: Die Eingangsrechnung wird gespeichert (ein neuer Datensatz wird erzeugt) und das Popupfenster öffnet sich autom. erneut um eine weitere Eingangsrechnung zu erfassen.
- Speichern: Die Eingangsrechnung wird gespeichert und das Popupfenster wird geschlossen.
- Abbrechen: Die Aktion wird abgebrochen, die Eingangsrechnung wird nicht gespeichert und das Popupfenster wird geschlossen.

Weitere spezielle Aktionen:

- DATEV Export und DATEV Rechnungsdatenservice 1.0: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 beschrieben.
- DATEV Buchungsdatenservice und DATEV Buchungsdatenexport: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Buchungsdatenservice beschrieben.
- Status „bezahlt“ setzen: Der Status der ausgewählten Datensätze wird auf „bezahlt“ gesetzt. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen beschrieben.

### 8.1 Allgemein

Das Modul wird zur Erstellung einer Einkaufsbestellung verwendet. Mittels des Moduls *PDF Vorlagen Plus* kann eine Einkaufsbestellung als Dokument direkt an die jeweiligen Lieferanten versendet werden.

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

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

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

Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt Produktblock in Faktura Modulen.

---

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

---

## 8.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

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

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 8.3 Detailansicht

### 8.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### **Block "Einkauf":**

Im Block Einkauf sind im Standard folgende Felder verfügbar:

- Titel: Titel der Einkaufsbestellung
- Lieferant: Referenzfeld zu einem Lieferanten
- Status: Auswahlliste zum Status\*
- Organisation: Referenzfeld zu einer Organisation
- Ansprechpartner: Referenzfeld zu einem Kontakt
- Bestellnummer: Textfeld zur manuellen Eingabe einer Bestellnummer
- Partner: Referenzfeld zu einem Partner
- Prüfungsdatum: Datumsfeld zur manuellen Eingabe eines Prüfungsdatums
- Transporteur: Auswahlliste des Transporteurs

\*Feld Status: Wird der Status einer Einkaufsbestellung auf „Lieferung empfangen“ gestellt, dann wird bei den in der Einkaufsbestellung hinterlegten Produkten die Bestellmenge automatisch zum aktuellen Bestand (Lagermenge) im Modul *Produkte* hinzugefügt.

---

#### **Beispiel**

Von einem Produkt wurden 5 Stck. bestellt, da im Lager nur noch 1 Stck. vorhanden ist. Wird nun der Wert „Lieferung empfangen“ in der Auswahlliste „Status“ eingetragen, wird im Produkt die aktuelle Lagermenge autom. auf 6 Stck. (1 vorhandenes Produkt + 5 bestellte Produkte) erhöht.

---

#### **Block „Liefer- und Zahlungsbedingungen“:**

Im Block Liefer- und Zahlungsbedingungen ist das Feld „Geschäftsbedingungen“ verfügbar.

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

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

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

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

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

Zu den E-Mail Modulen zählen die Module *E-Mail Postfächer* und *E-Mails*.

---

**Bemerkung:** Jeder Benutzer (auch der Administrator), der über CRM+ eine E-Mail versenden möchte, muss zuvor mindestens ein E-Mail Postfach im Modul *E-Mail Postfächer* einrichten.

---

Die nachfolgenden Abschnitte beschreiben detailliert die Funktionen der beiden E-Mail Module.

## 9.1 E-Mail Postfächer

### 9.1.1 Allgemein

Das Modul "E-Mail Postfächer" ist die zentrale Stelle in CRM+, in der Posteingangs- und Postausgangsserver konfiguriert werden, um E-Mails versenden und empfangen zu können.

---

**Bemerkung:** Jeder Benutzer, der E-Mails versenden möchte, muss mindestens ein E-Mail Postfach anlegen.

---

---

**Bemerkung:** Auch bei der Einrichtung eines Workflows, mit der Aufgabe *Sende E-Mail* ist es erforderlich, dass mindestens ein E-Mail Postfach bei einem Benutzer eingerichtet wurde.

---

---

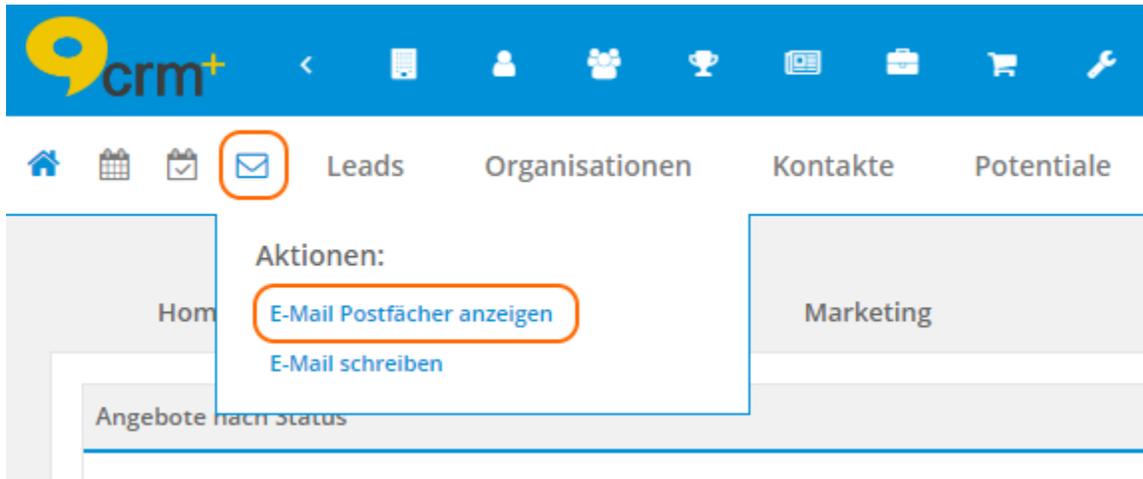
**Bemerkung:** CRM+ Systembenachrichtigungen per E-Mail werden vom sog. „globalen Postausgangsserver“ versendet, siehe Abschnitt *Mailserver* im Handbuch.

---

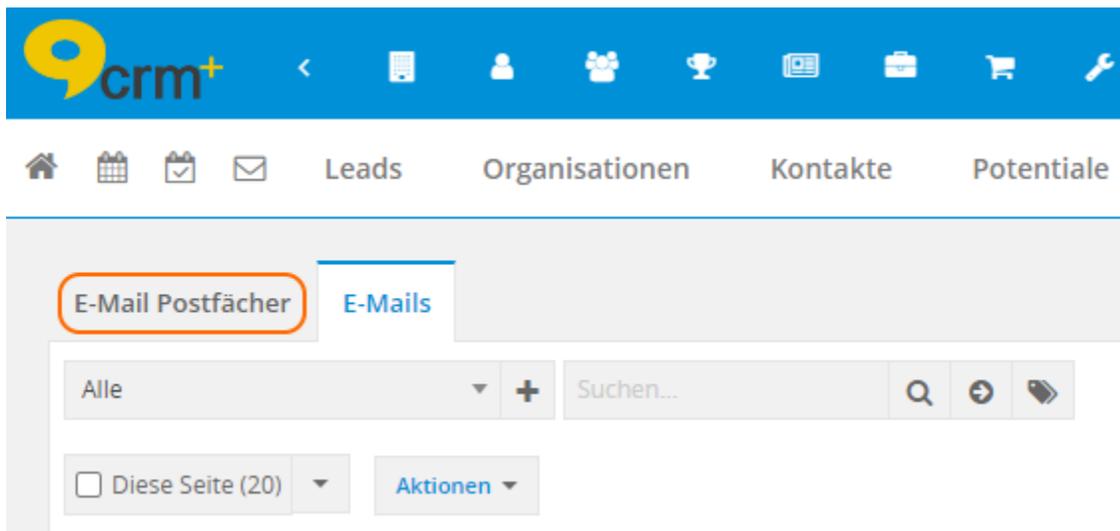
#### Aufrufen des Moduls E-Mail Postfächer

Das Modul E-Mail Postfächer kann auf zwei verschiedene Arten aufgerufen werden: a) über die Modulleiste oder b) über das Modul „E-Mails“.

a) Aufruf über die Modulleiste -> Anklicken des Icons „Brief“ -> Aktion „E-Mail Postfächer anzeigen“:



b) Aufruf über das Modul „E-Mails“ -> Anklicken des Tabs „E-Mail Postfächer“ in der Listenansicht:



### Posteingangsserver / Postausgangsserver

In der nachfolgenden Beschreibung werden die Begrifflichkeiten „Posteingangsserver“ und „Postausgangsserver“ verwendet. Hierzu eine kurze Erläuterung.

Der Posteingangsserver (IMAP) wird verwendet, um die empfangenen Nachrichten des Postfachs anzuzeigen. Wenn eine E-Mail in der Detailansicht geöffnet wird, besteht die Möglichkeit, die Nachricht in CRM+ zu importieren und mit einem Datensatz zu verknüpfen.

Der Postausgangsserver (SMTP) wird verwendet, um Nachrichten aus CRM+ zu versenden.

Der „Posteingangsserver“ und „Postausgangsserver“ bilden zusammen dann das „E-Mail Postfach“.

### Bemerkung:

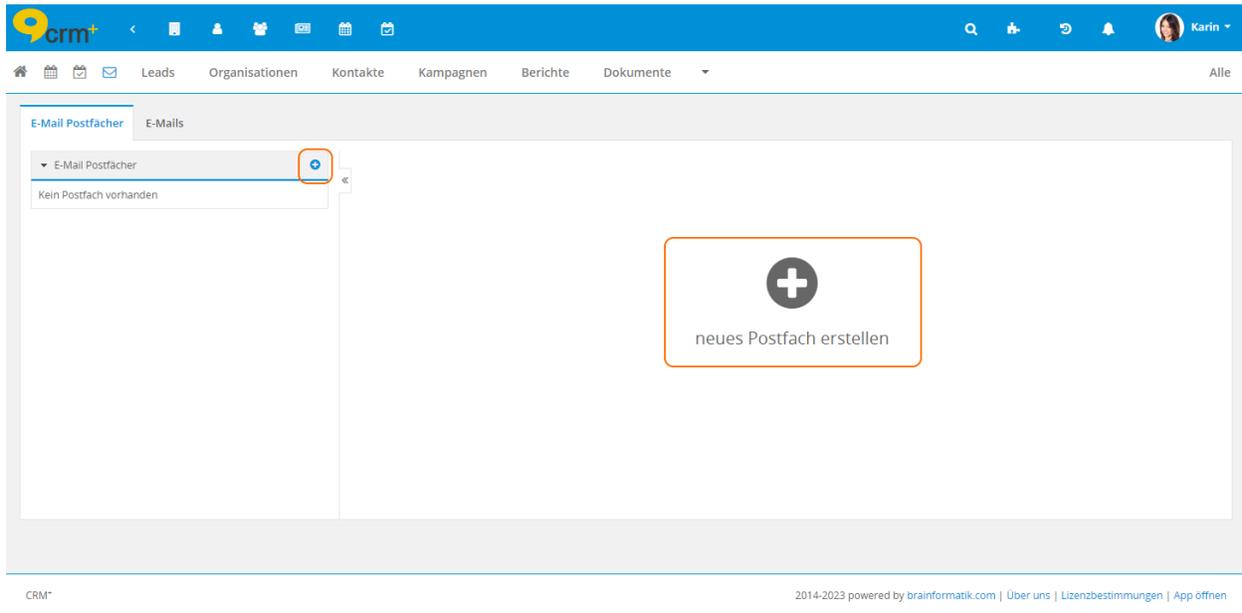
Ein in CRM+ eingerichtetes E-Mail Postfach bietet einen sog. „Live LookUp“ auf selbiges. Dies bedeutet, angezeigte E-Mails sind nicht in CRM+, sondern auf dem Mailserver gespeichert.

Werden E-Mails im E-Mail Postfach zu einem Datensatz in CRM+ referenziert, wird eine Kopie der E-Mail in der CRM+-Datenbank gespeichert und ist dann im Modul *E-Mails* verfügbar. Diese E-Mails können dann -

abhängig von den Rechteeinstellungen - auch von anderen CRM-Benutzern eingesehen werden.

### 9.1.2 E-Mail Postfach anlegen

Nach dem Aufruf des Moduls „E-Mail-Postfächer“ muss zum Anlegen eines neuen Postfachs der Aktionslink „Anlegen eines neuen Postfachs“ angeklickt werden:

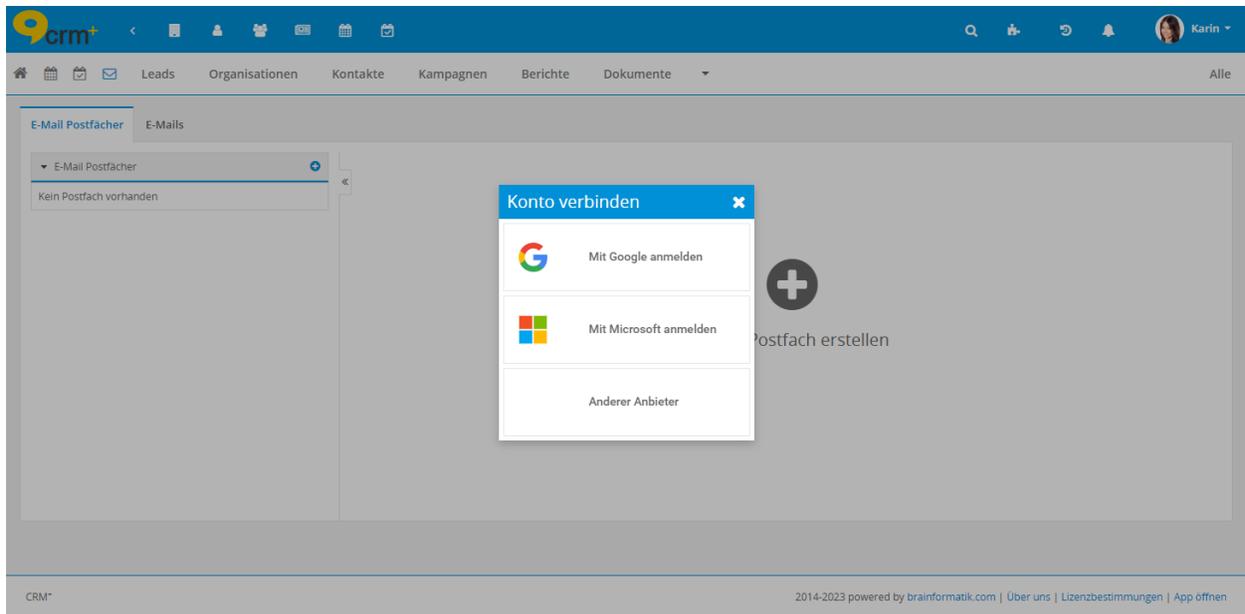


#### **Bemerkung:**

Eine Authentifizierung per OAuth Zugriffsschlüssel ist für E-Mail Postfächer möglich. Die Integration umfasst aktuell nur E-Mail-Konten von Google und Office365.

E-Mail Postfächer dieser Anbieter, welche neu angelegt werden, können mittels OAuth entsprechend authentifiziert werden.

Nach dem Anklicken des Aktionslinks „neues Postfach erstellen“ wird das Popup „Konto verbinden“ angezeigt, in welchem ausgewählt werden kann, welches Konto verbunden werden soll: Google, Microsoft oder ein anderer Anbieter.



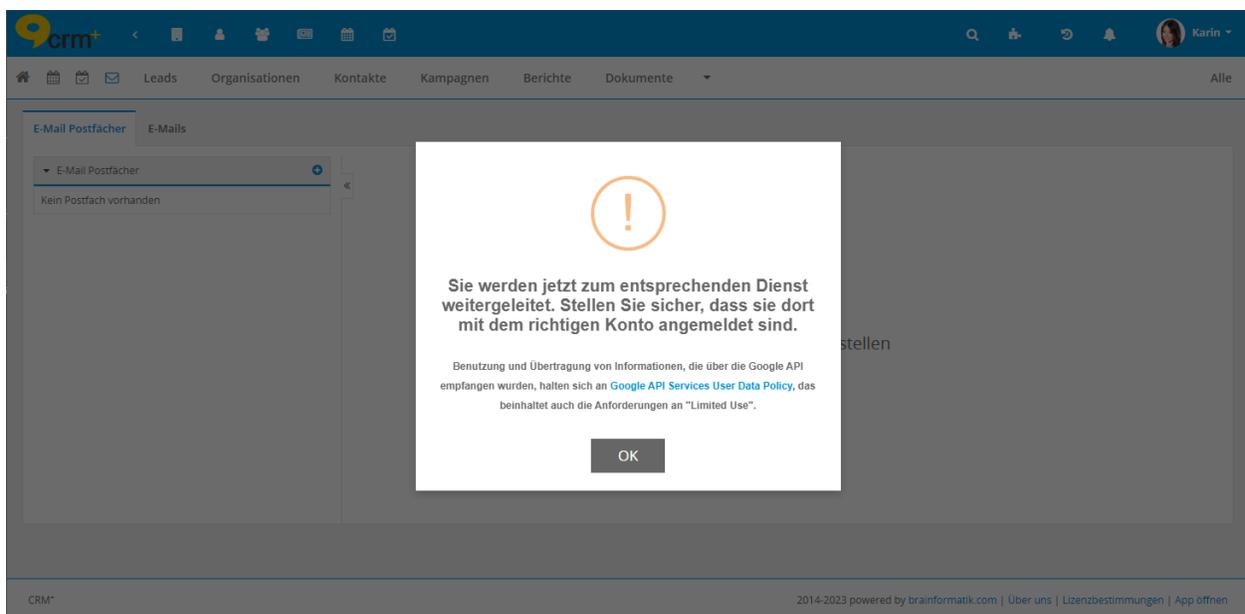
Soll ein Google E-Mail Postfach angelegt und die OAuth-Authentifizierung genutzt werden, dann muss die Google-Schaltfläche angeklickt werden. Bei der Nutzung von Office365 entsprechend die Windows-Schaltfläche. Bei allen anderen Anbietern muss die „Andere Anbieter“ Schaltfläche angeklickt werden.

### Neues Postfach erstellen und OAuth-Authentifizierung nutzen

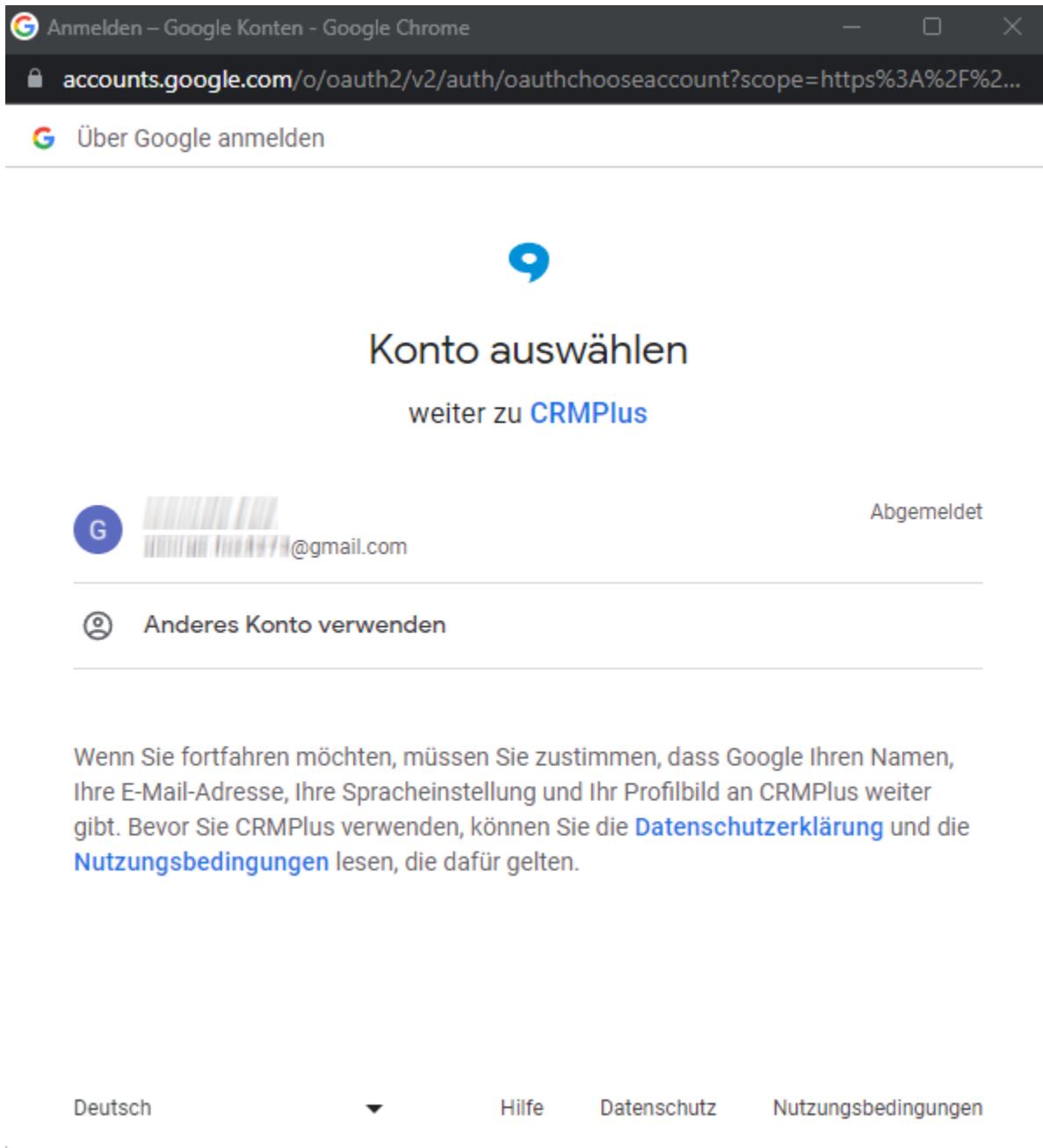
Wie bereits beschrieben, kann aktuell nur bei den genannten E-Mail-Anbietern Google und Microsoft eine OAuth-Authentifizierung genutzt werden. Der Ablauf der OAuth-Authentifizierung ist nachfolgend beschrieben.

### OAuth-Authentifizierung Google

Nach dem Anklicken des Google-Logos wird ein Hinweisfenster eingeblendet, welches darauf hinweist, dass Sie jetzt zum entsprechenden Dienst weitergeleitet werden:



Nach dem Anklicken des Buttons „Ok“ öffnet sich ein Browserfenster zur Auswahl des Kontos:



Anmelden – Google Konten - Google Chrome

accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth/oauthchooseaccount?scope=https%3A%2F%2F...

Über Google anmelden



## Konto auswählen

weiter zu [CRMPlus](#)

  [@gmail.com](#) Abgemeldet

 [Anderes Konto verwenden](#)

Wenn Sie fortfahren möchten, müssen Sie zustimmen, dass Google Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Spracheinstellung und Ihr Profilbild an CRMPlus weiter gibt. Bevor Sie CRMPlus verwenden, können Sie die [Datenschutzerklärung](#) und die [Nutzungsbedingungen](#) lesen, die dafür gelten.

Deutsch  [Hilfe](#) [Datenschutz](#) [Nutzungsbedingungen](#)

Im nächsten Schritt ist die Eingabe des Passworts notwendig:

Anmelden – Google Konten - Google Chrome

accounts.google.com/signin/v2/challenge/pwd?scope=https%3A%2F%2Fmail.google.c...

Über Google anmelden

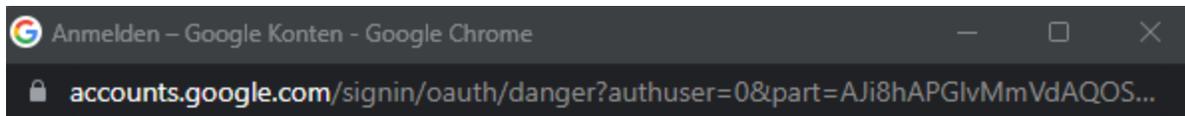
Passwort eingeben

Passwort anzeigen

[Passwort vergessen?](#) [Weiter](#)

Deutsch ▼ [Hilfe](#) [Datenschutz](#) [Nutzungsbedingungen](#)

Aufgrund der sehr restriktiven Sicherheitseinstellungen seitens Google, wird nach dem Anklicken des Buttons „Weiter“ nun im Browserfenster der Hinweis angezeigt, dass Google diese App noch nicht überprüft hat:



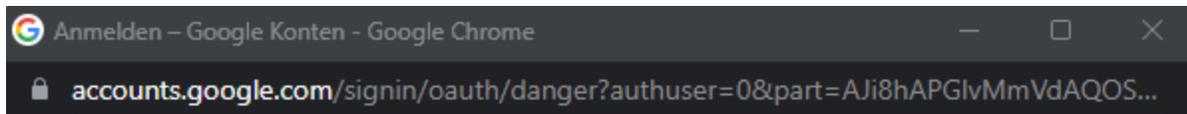
## Google hat diese App nicht überprüft

Die App möchte auf vertrauliche Daten in Ihrem Google-Konto zugreifen. Verwenden Sie diese App erst, wenn der Entwickler ([google-tools@brainformatik.com](mailto:google-tools@brainformatik.com)) sie bei Google verifiziert hat.

Erweitert

ZURÜCK

Im nächsten Schritt muss hier auf „Erweitert“ geklickt werden, woraufhin die erweiterten Optionen eingeblendet werden:



## Google hat diese App nicht überprüft

Die App möchte auf vertrauliche Daten in Ihrem Google-Konto zugreifen. Verwenden Sie diese App erst, wenn der Entwickler ([google-tools@brainformatik.com](mailto:google-tools@brainformatik.com)) sie bei Google verifiziert hat.

[Erweiterte Optionen ausblenden](#)

ZURÜCK

Fahren Sie nur dann fort, wenn Sie die Risiken verstanden haben und dem Entwickler ([google-tools@brainformatik.com](mailto:google-tools@brainformatik.com)) vertrauen.

[CRMPlus öffnen \(unsicher\)](#)

Nun muss „CRMPlus öffnen (unsicher)“ angeklickt werden, worauf die Meldung angezeigt wird, dass CRM+ auf Ihr Google-Konto zugreifen möchte:

Anmelden – Google Konten - Google Chrome

accounts.google.com/signin/oauth/v2/consentsummary?authuser=0&part=AJi8hAOrF...

Über Google anmelden



## CRMPlus möchte auf Ihr Google-Konto zugreifen

 @gmail.com

Wählen Sie aus, worauf **CRMPlus** zugreifen darf

-  Ihr Profil Ihren persönlichen Daten auf Google zuordnen
-  Primäre E-Mail-Adresse Ihres Google-Kontos abrufen
-  Gmail-E-Mails lesen, schreiben, senden und endgültig löschen.   
[Weitere Informationen](#)

**CRMPlus vertrauen?**

Eventuell werden vertrauliche Informationen mit dieser Website oder App geteilt. Erteilte Zugriffsberechtigungen können im [Google-Konto](#) jederzeit eingesehen und entfernt werden.

Google unterstützt Sie dabei, [Daten sicher zu teilen](#).

Weitere Informationen finden Sie in der [Datenschutzerklärung](#) und den [Nutzungsbedingungen](#) für CRMPlus.

Deutsch ▼ Hilfe Datenschutz Nutzungsbedingungen

Nach dem Anhaken der Checkbox „Gmail-E-Mails lesen, schreiben, senden und endgültig löschen“ und dem Anklicken des Buttons „Weiter“, ist das E-Mail Postfach in CRM+ eingerichtet und wird entsprechend angezeigt:

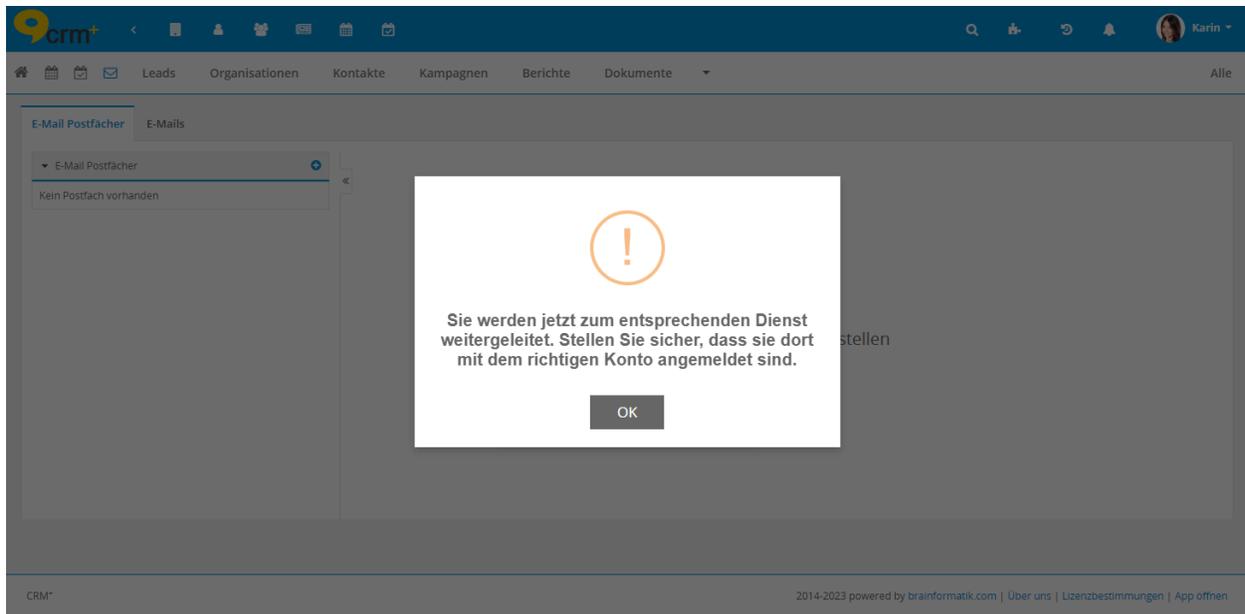
The screenshot displays the CRM+ interface with the Gmail inbox. The left sidebar shows the 'E-Mail Postfächer' (Email Folders) section, including 'E-Mail Postfächer', 'Favoriten', 'Posteingang (1)', and 'Aktionen'. The main area shows a list of emails, with the most recent one selected: 'Sicherheitswarnung' (Security Warning) from Google, dated 08.02.2023. The email content is displayed on the right, showing a security warning about a new login on Windows. The warning includes a 'Aktivität prüfen' (Check Activity) button and a link to the account's activity page.

Kann ein OAuth Token nicht mehr verlängert werden, erhält der Benutzer eine entsprechende Benachrichtigung in CRM+.

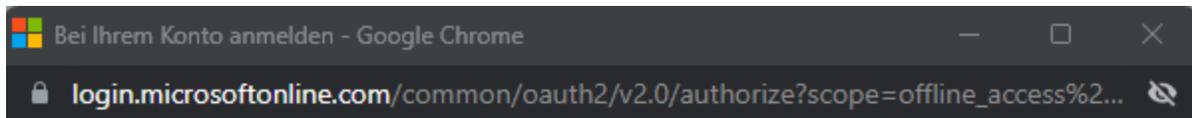
**Bemerkung:** Bitte beachten Sie auch die *anbieterspezifischen Besonderheiten* bei einem E-Mail Postfach von Google.

### OAuth-Authentifizierung Office365

Nach dem Anklicken des Windows-Logos wird ein Hinweisfenster eingeblendet, welches darauf hinweist, dass Sie jetzt zum entsprechenden Dienst weitergeleitet werden:



Falls Sie auf Ihrem Gerät noch nicht bei Microsoft angemeldet sind, öffnet sich nach dem Anklicken des Buttons „Ok“ ein Browserfenster zur Anmeldung:



## Anmelden

E-Mail, Telefon oder Skype

Kein Konto? [Erstellen Sie jetzt eins!](#)

[Sie können nicht auf Ihr Konto zugreifen?](#)

Zurück

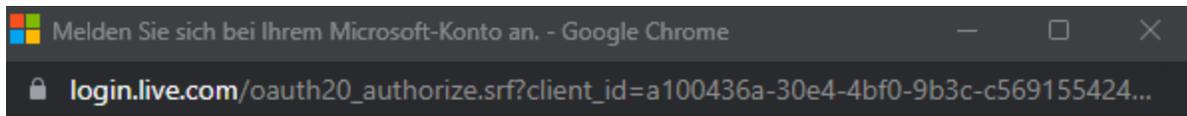
Weiter



Anmeldeoptionen

[Nutzungsbedingungen](#) [Datenschutz & Cookies](#) ...

Im nächsten Schritt ist die Eingabe des Kennworts notwendig:



\*\*\*\*\*@outlook.com

## Kennwort eingeben

Kennwort

---

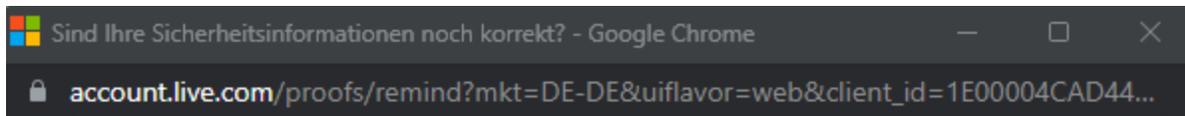
[Kennwort vergessen?](#)

[Code per E-Mail an \\*\\*\\*\\*\\*@\\*\\*\\*\\*\\*.com](#)

Anmelden

[Nutzungsbedingungen](#) [Datenschutz & Cookies](#) [Impressum](#) ...

Gegebenenfalls wird noch eine Abfrage eingeblendet, ob Ihre Sicherheitsinformationen noch korrekt sind:



Microsoft  
[redacted]@outlook.com

## Sind Ihre Sicherheitsinformationen noch korrekt?

Wir möchten nur sichergehen, dass diese [Sicherheitsinformationen](#) aktuell sind, damit wir Ihre Identität überprüfen oder Sie benachrichtigen können, falls ein Problem mit Ihrem Konto auftritt.

- [\[redacted\]@\[redacted\].com](#)

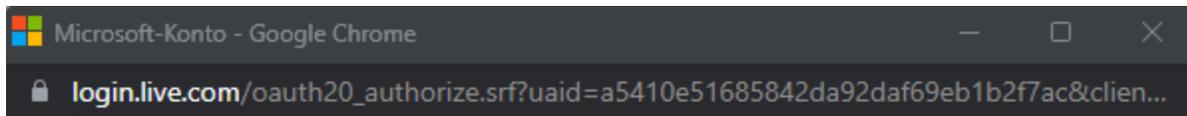
[Ich habe diese Infos nicht](#)

Jetzt aktualisieren

Sieht gut aus!

[Abmelden](#) [Nutzungsbedingungen](#) [Datenschutz und Cookies](#) [Impressum](#)

Nach der Bestätigung erscheint die Abfrage, ob man angemeldet bleiben will.



XXXXXXXXXXXX@outlook.com

## Angemeldet bleiben?

Bleiben Sie angemeldet, damit Sie sich das nächste Mal nicht erneut anmelden müssen.

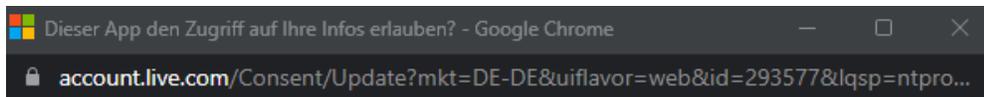
Diese Meldung nicht mehr anzeigen

Nein

Ja

[Nutzungsbedingungen](#) [Datenschutz & Cookies](#) [Impressum](#) ...

Nach erneuter Bestätigung erscheint die Abfrage, ob diese App auf Ihre Infos zugreifen darf:



Microsoft  
@outlook.com



## Dieser App den Zugriff auf Ihre Infos erlauben?

Brainformatik GmbH

### CRM+ MailBoxes benötigt Ihre Zustimmung für:



#### Verwalten Sie den Zugriff auf Daten, für die Sie CRM+ MailBoxes Zugriff erteilt haben.

Ermöglicht CRM+ MailBoxes das Anzeigen und Aktualisieren der Daten, auf die Sie Zugriff erteilt haben, selbst wenn Sie die App zurzeit nicht verwenden. CRM+ MailBoxes werden hierdurch keine zusätzlichen Berechtigungen gewährt.



#### Anmeldung in Ihrem Namen

CRM+ MailBoxes kann Sie anmelden und Ihrem Konto eine eindeutige und anonyme ID zuweisen.



#### E-Mail-Adresse anzeigen

CRM+ MailBoxes kann Ihre primäre E-Mail-Adresse lesen.



#### Lese- und Schreibzugriff auf Ihre E-Mails

CRM+ MailBoxes kann E-Mails in Ihrem Postfach lesen, aktualisieren, erstellen und löschen. Eine Berechtigung zum Senden von E-Mails ist nicht enthalten.



#### Senden von E-Mails in Ihrem Namen

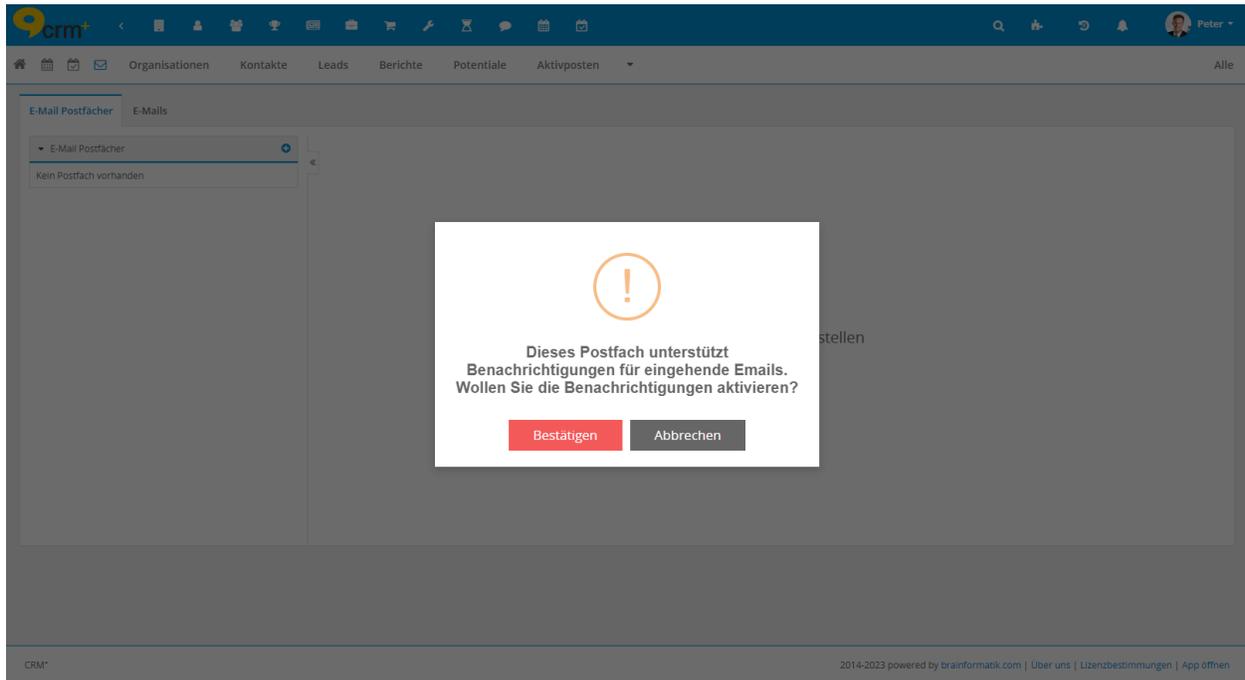
CRM+ MailBoxes kann E-Mails in Ihrem Namen senden.

Durch Akzeptieren dieser Berechtigungen erlauben Sie dieser App, Ihre Daten gemäß den [Vertragsbedingungen](#) und den [Datenschutzbestimmungen](#) zu verwenden. Unter <https://microsoft.com/consent> können Sie diese Berechtigungen ändern. [Details anzeigen](#)

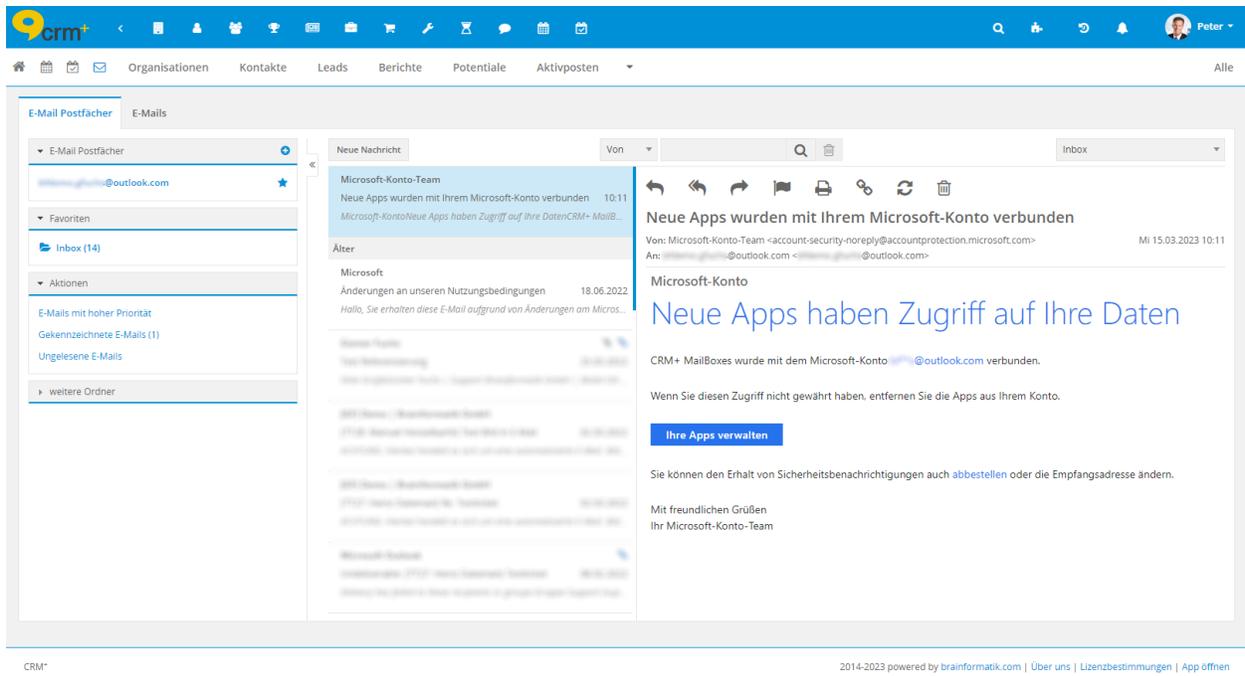
Nein

Ja

Nach der Bestätigung wird nun u.U. (abhängig von Ihrem Postfach) ein Hinweis eingeblendet, dass das Postfach Benachrichtigungen für eingehende E-Mails unterstützt. Mit dem Anklicken des Buttons „Bestätigen“ werden die Benachrichtigungen aktiviert:



Das E-Mail Postfach ist nun in CRM+ eingerichtet und wird entsprechend angezeigt:



Kann ein OAuth Token nicht mehr verlängert werden, erhält der Benutzer eine Benachrichtigung in CRM+.

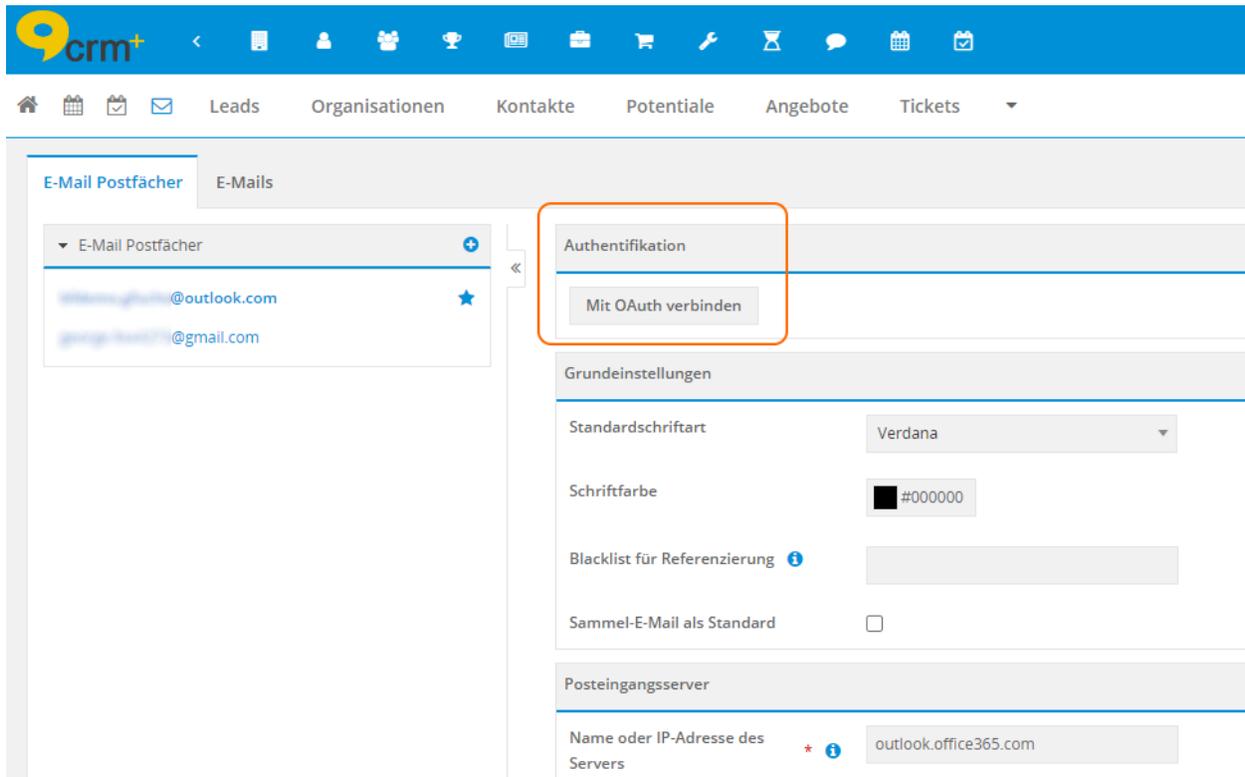
**Bemerkung:** Bitte beachten Sie auch die *anbieterspezifischen Besonderheiten* bei einem E-Mail Postfach von

Office365.

### OAuth-Authentifizierung nachträglich durchführen

Bei bereits angelegten E-Mail Postfächern kann auch nachträglich eine OAuth-Authentifizierung bei den oben genannten E-Mail-Anbietern durchgeführt werden.

Um eine nachträgliche Authentifizierung durchzuführen, muss in den Einstellungen des E-Mail Postfachs im Block „Authentifizierung“ der Button „Mit OAuth verbinden“ angeklickt werden:



Die Authentifizierung erfolgt dann wie im Punkt *Neues Postfach erstellen und OAuth-Authentifizierung nutzen* beschrieben.

#### Bemerkung:

Sollten mehrere Postfächer angelegt sein und sollte es Probleme bei einer nachträglichen OAuth-Authentifizierung geben, kann evtl. das Löschen des Caches Abhilfe schaffen.

Gleiches gilt beim Löschen eines Postfachs und anschließender Anlage eines anderen/neuen Postfachs.

### Neues Postfach erstellen - Andere Anbieter

Wurde im Popup „Konto erstellen“ die Option „Andere Anbieter“ gewählt, wird direkt die Eingabemaske zum Anlegen eines neuen Postfachs angezeigt:

The screenshot shows the 'E-Mail Postfach' configuration page in CRM+. The interface is organized into three main sections:

- Grundeinstellungen (Basic Settings):** Includes 'Standardschriftart' (Verdana), 'Standardschriftgröße' (12), 'Schriftfarbe' (#000000), 'Empfängerzeilen einblenden' (Bitte wählen...), 'Blacklist für Referenzierung', 'Sammel-E-Mail als Standard' (checkbox), and 'Als Standard setzen' (checkbox).
- Posteingangsserver (Incoming Mail Server):** Includes 'Name oder IP-Adresse des Servers', 'Benutzername', 'Passwort', 'Verschlüsselung' (SSL/TLS), 'Ordnung aktualisieren' (IM), and 'Zertifikat überprüfen' (checkbox).
- Postausgangsserver (Outgoing Mail Server):** Includes 'Name oder IP-Adresse des Servers', 'E-Mail-Adresse des Absenders', 'Name des Absenders', 'Antwortadresse', 'Timeout in Sekunden' (30), 'Als Absender bei Workflows erlaubt' (checkbox), 'Erfordert Authentifizierung' (checkbox), 'Benutzername', 'Passwort', 'Verschlüsselung' (STARTTLS), and 'Zertifikat überprüfen' (checkbox).

At the bottom, there is a rich text editor for the signature, with a toolbar showing options like Bold, Italic, Underline, and Font Color.

Die Eingabemaske zum Anlegen eines Postfachs besteht aus drei Teilen: *Grundeinstellungen*, *Posteingangsserver* und *Postausgangsserver*.

### Einstellungspunkt Grundeinstellungen

Grundeinstellungen			
Standardschriftart	Verdana	Standardschriftgröße	12
Schriftfarbe	#000000	Empfängerzeilen einblenden	Bitte wählen...
Blacklist für Referenzierung		Lesebestätigung als Standard	<input type="checkbox"/>
Sammel-E-Mail als Standard	<input type="checkbox"/>	Als Standard setzen	<input type="checkbox"/>

- **Standardschriftart** - Auswahlliste der in CRM+ verfügbaren Schriftarten zur Festlegung der Standardschriftart für E-Mails.
- **Standardschriftgröße** - Auswahlliste zur Festlegung der Standardschriftgröße (in Pixel) für E-Mails.
- **Schriftfarbe** - Festlegung der Schriftfarbe (mittels Eingabe Hexadezimalzahlen oder per Color Picker).
- **Empfängerzeilen einblenden** - Einstellung ob standardmäßig die Empfängerzeilen CC und/oder BCC bei der Erstellung einer E-Mail eingeblendet werden sollen.
- **Blacklist für Referenzierung** - Hier kann eine kommaseparierte Liste von Top-Level-Domains eingetragen werden, deren E-Mail Adressen bei der Datensatzsuche während der Referenzierung ignoriert werden sollen (z.B. example.com ignoriert info@example.com).

- **Lesebestätigung als Standard** - Checkbox ob eine Lesebestätigung standardmäßig bei E-Mails gesetzt wird.
- **Sammel E-Mail als Standard** - Checkbox ob eine E-Mail standardmäßig als Sammel E-Mail gekennzeichnet werden soll.
- **Als Standard setzen** - Gibt an, ob das Postfach als Standardpostfach verwendet werden soll. Das als erstes angelegte Postfach ist automatisch das Standardpostfach. Werden weitere Postfächer angelegt, kann eines davon mittels dieser Option als Standardpostfach gesetzt werden. Es kann immer nur ein Postfach als Standard gewählt werden. Wird ein Standardpostfach gelöscht, wird das nächste Postfach in der Liste automatisch als Standardpostfach gekennzeichnet.

### Einstellungspunkt Posteingangsserver:

Posteingangsserver

---

Name oder IP-Adresse des Servers \* i

Benutzername \*

Passwort \*

Verschlüsselung SSL/TLS 993

Zertifikat überprüfen

- **Name oder IP-Adresse des Servers\*** - z.B. mail.company.com oder 192.168.10.20
- **Benutzername\*** - Benutzername des Postfachs (Benutzername welcher zum Login des Postfachs genutzt wird, meist die E-Mail Adresse)
- **Passwort\*** - Passwort des Postfachs
- **Verschlüsselung** - Art der Verschlüsselung. Zur Auswahl stehen "Keine" (Port 143), "STARTTLS" (Port 143) oder "SSL/TLS" (Port 993), abhängig vom Anbieter.
- **Zertifikat überprüfen** - Kann deaktiviert werden, wenn z.B. der Server ein selbst signiertes Zertifikat verwendet.

\* = Pflichtfelder

### Einstellungspunkt Postausgangsserver:

Postausgangsserver

Name oder IP-Adresse des Servers \* ⓘ

E-Mail Adresse des Absenders \* ⓘ

Name des Absenders \* ⓘ

Antwortadresse ⓘ

Timeout in Sekunden ⓘ 30 ▾

Als Absender bei Workflows erlaubt

Erfordert Authentifizierung

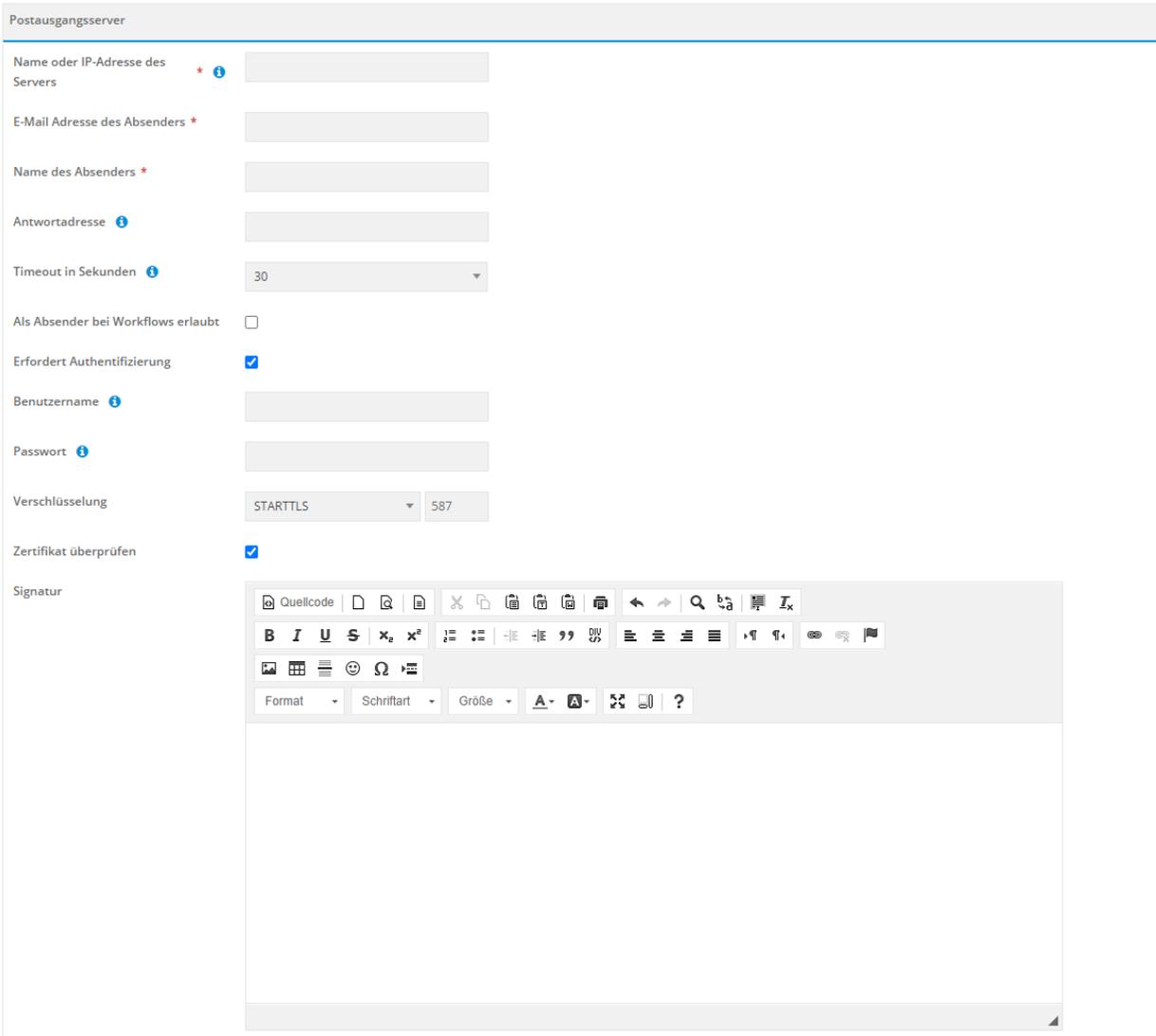
Benutzername ⓘ

Passwort ⓘ

Verschlüsselung STARTTLS ▾ 587

Zertifikat überprüfen

Signatur



- **Name oder IP-Adresse des Servers\***- z.B. smtp.company.com oder 192.168.10.20
- **E-Mail Adresse des Absenders\*** - E-Mail Adresse des Absenders
- **Name des Absenders\*** - Der in E-Mails angezeigte Name, i.d.R. Vor-/Nachname.
- **Antwortadresse** - Definiert die Standard-Antwortadresse. Der Empfänger Ihrer E-Mail antwortet automatisch auf die vorgegebene E-Mail-Adresse.
- **Timeout in Sekunden** - Auswahlliste zur Auswahl der Zeitspanne bis zum Timeout (Standardeinstellung 30, bei weiteren Fragen hierzu kontaktieren Sie bitte Ihren eigenen Administrator).
- **Als Absender bei Workflows erlaubt** - Ist der Haken gesetzt, kann ein Administrator das Postfach als Absender für eine Aufgabe des Typs Sende E-Mail eines Workflows verwenden.
- **Erfordert Authentifizierung** - Gibt an, ob der Ausgangsserver eine Anmeldung benötigt.
- **Benutzername** - Kann leer gelassen werden, um die Daten des Posteingangsservers zu verwenden.
- **Passwort** - Kann leer gelassen werden, um die Daten des Posteingangsservers zu verwenden.
- **Verschlüsselung** - Art der Verschlüsselung. Zur Auswahl stehen "Keine" (Port 25), "STARTTLS" (Port 587) oder "SSL/TLS" (Port 465), abhängig vom Anbieter.

- **Zertifikat überprüfen** - Kann deaktiviert werden, wenn der Server ein selbst signiertes Zertifikat verwendet.
- **Signatur** - CKEditor zur Erstellung einer Signatur. Diese wird beim Erstellen einer E-Mail automatisch dem Inhalt hinzugefügt.

\* = Pflichtfelder

Sind alle Daten eingetragen, werden diese durch einen Klick auf den Button "Weiter" überprüft. Sollte die Überprüfung nicht erfolgreich gewesen sein, erscheint eine entsprechende Fehlermeldung und die Eingaben müssen entsprechend korrigiert werden.

War die Überprüfung erfolgreich, werden die Einstellungen für das Postfach angezeigt und es müssen noch weitere Einstellungspunkte des Postausgangsservers konfiguriert werden:

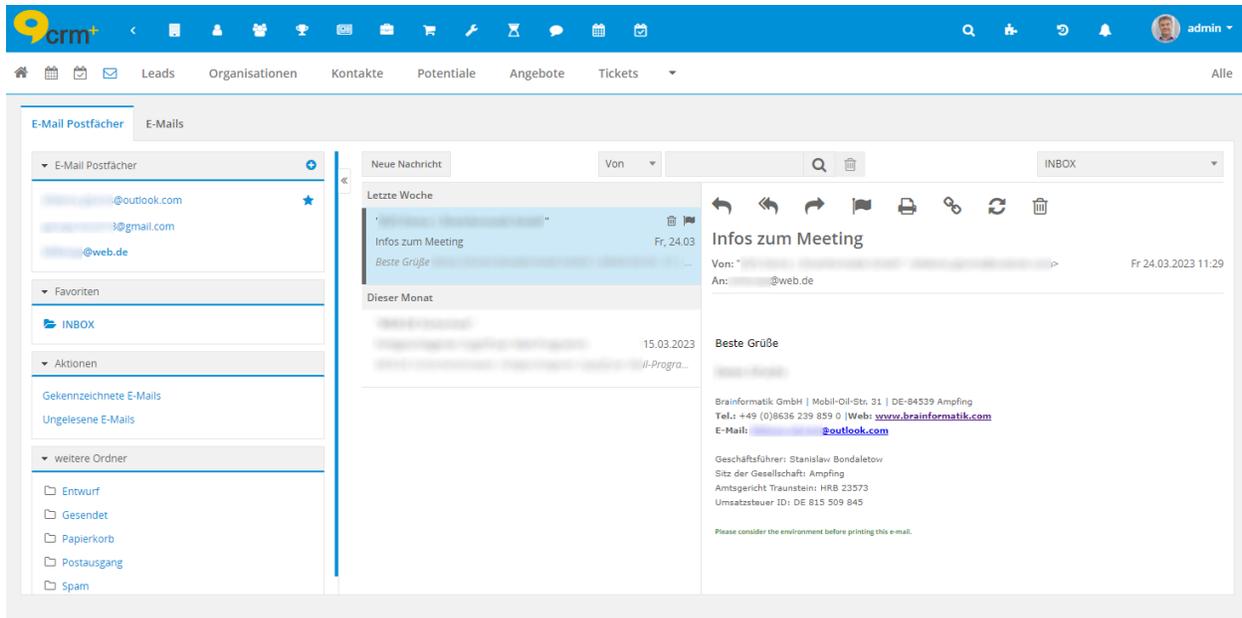
The screenshot shows a configuration form for an incoming mail server. The fields are as follows:

- Name oder IP-Adresse des Servers: imap.web.de
- Benutzername: [masked]@web.de
- Passwort: [masked]
- Verschlüsselung: SSL/TLS, 993
- Ordner aktualisieren: nie
- Zertifikat überprüfen:
- Gesendet Ordner: Bitte wählen...
- Gelöscht Ordner: Bitte wählen...
- Kopie behalten:

- **Gesendet Ordner\*** - Wird i.d.R. automatisch ermittelt. In seltenen Fällen kann dieser Ordner nicht automatisch ermittelt werden, dann muss dieser manuell ausgewählt werden.
- **Gelöscht Ordner\*** - Wird i.d.R. automatisch ermittelt. In seltenen Fällen kann dieser Ordner nicht automatisch ermittelt werden, dann muss dieser manuell ausgewählt werden.
- **Kopie behalten** - Ist der Haken gesetzt, wird eine Kopie einer versendeten E-Mail im "Gesendet Ordner" abgelegt. Zu beachten ist, dass einige Anbieter dieses Verhalten von sich aus aufweisen. In diesem Fall würde bei gesetztem Haken eine zweite Kopie angelegt werden.

**Bemerkung:** Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir stets die Verwendung einer verschlüsselten Verbindung, sowohl für den Posteingangsserver, als auch für den Postausgangsserver.

Das E-Mail Postfach ist nun in CRM+ eingerichtet und wird entsprechend angezeigt:



Bereits referenzierte E-Mails (Icon Kette), welche sich im CRM Papierkorb befinden, werden nicht mit einem Link, sondern mit einem entsprechenden Hinweis „Die verknüpfte E-Mail befindet sich im Papierkorb des CRM Systems.“ bei Mouseover angezeigt.

### Anbieterspezifische Besonderheiten

Während der Entwicklung des Moduls “E-Mail Postfächer” sind Besonderheiten bezüglich der Postausgangsserver mancher Anbieter aufgefallen.

**Bemerkung:** Die folgende Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und kann in Zukunft noch erweitert werden. Bitte beachten Sie auch die Tatsache, dass bei einigen Anbietern sehr strenge Limits für die Anzahl an E-Mails, die pro Tag verschickt werden dürfen, gelten.

### Gmail

Google schränkt Gmail gleich an mehreren Stellen ein. Um ein Gmail Postfach mit CRM+ nutzen zu können, müssen drei Punkte erfüllt sein:

1. IMAP muss aktiviert sein. Zu finden ist diese Konfiguration über Gmail > Einstellungen > Weiterleitung und POP/IMAP
2. Der Zugriff für “weniger sichere Apps” muss über folgenden Link aktiviert werden: <https://www.google.com/settings/security/lesssecureapps>
3. Abschließend muss die Eingabe eines Captchas über folgenden Link deaktiviert werden: <https://accounts.google.com/b/0/DisplayUnlockCaptcha>

## **Outlook.com**

Bei Outlook.com (oder auch Hotmail, Live Mail) kann es passieren, dass nach einer gewissen Zeit eine E-Mail an das eingerichtete Postfach gesendet wird, in der man durch Eingabe eines Captcha bestätigen muss, dass es sich um eine Person handelt und nicht ein automatisches System, welches die Nachrichten versendet.

## **Office 365**

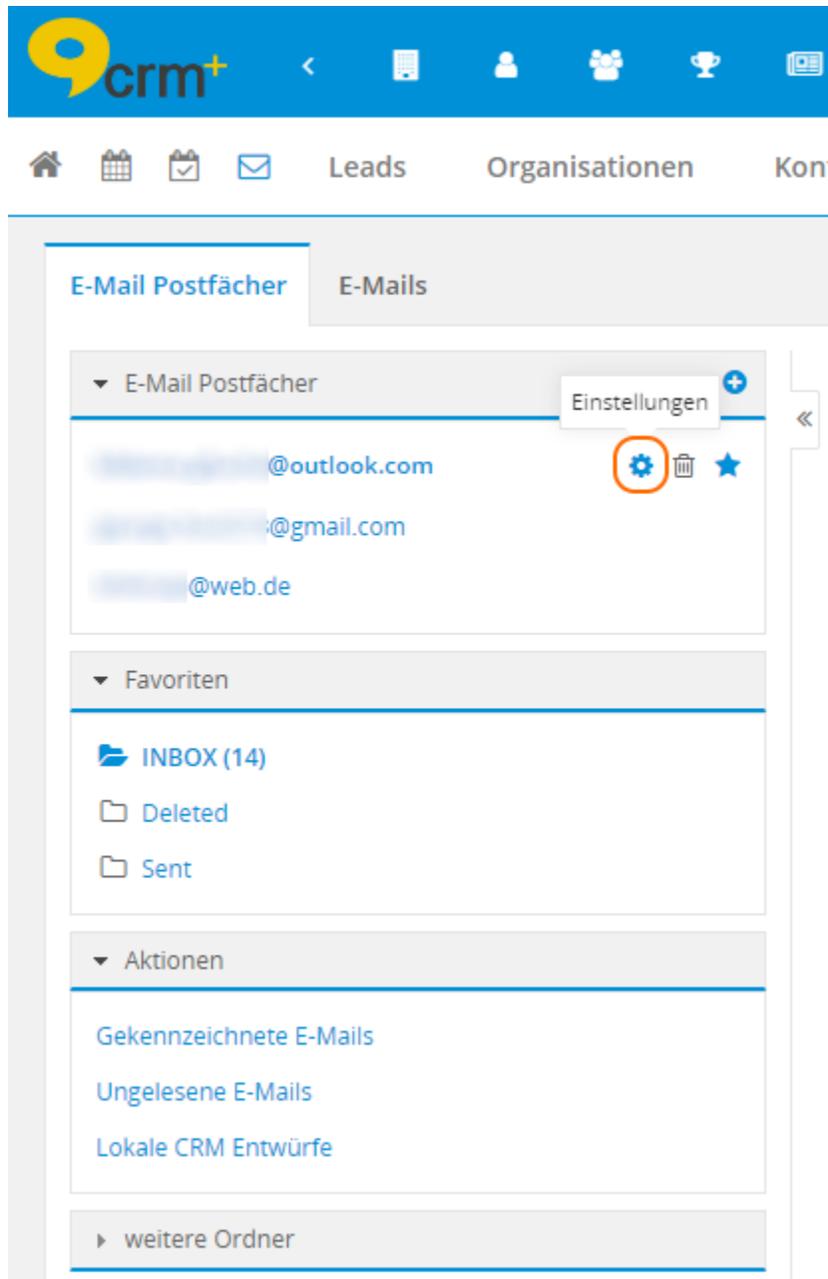
Hier gibt es zwar keine technischen Einschränkungen zu beachten, aber es ist aufgefallen, dass aufgrund der internen Sicherheitsmechanismen von Office 365, diese Konten eher zu den langsameren zählen. Des Weiteren können häufiger Verbindungsprobleme auftreten, die dazu führen, dass Inhalte nicht korrekt geladen werden. In diesem Fall versuchen Sie bitte die E-Mail neu zu laden (Aktion „Vom Server neu laden“ in der E-Mail Vorschau).

Office 365 Konten, welche über die API verbunden sind, unterstützen die Signalisierung eingehender Nachrichten. Dies kann über die Einstellungen des Postfachs aktiviert werden.

### **9.1.3 E-Mail Postfach Einstellungen**

Mittels Mouseover werden bei jedem angelegten Postfach drei Icons (Zahnrad, Papierkorb und Stern) angezeigt.

Um die Einstellungen eines Postfachs zu ändern, muss auf das Icon „Zahnrad“ geklickt werden:

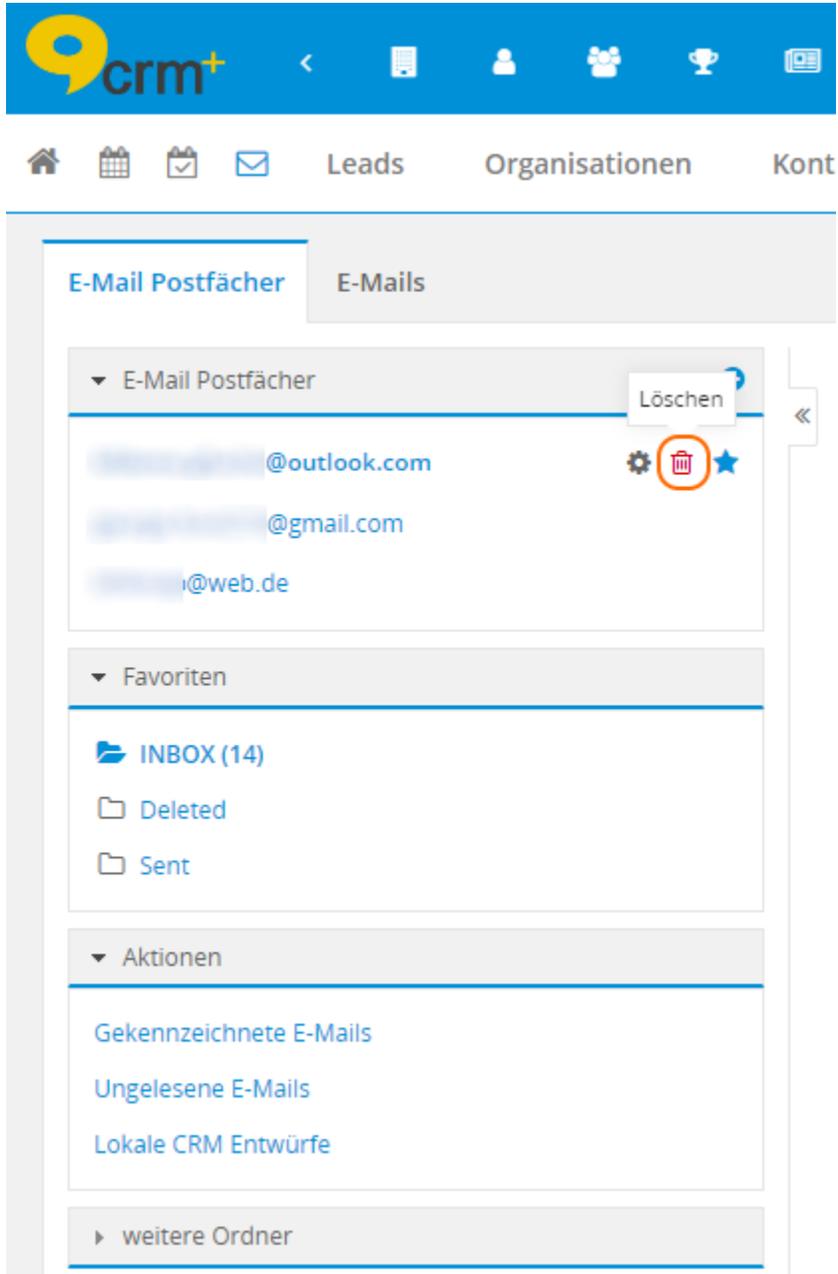


Anschließend wird die Eingabemaske der Einstellungspunkte für den *Posteingangsserver* und *Postausgangsserver* angezeigt.

### 9.1.4 E-Mail Postfach löschen

Mittels Mouseover werden bei jedem angelegten Postfach drei Icons (Zahnrad, Papierkorb und Stern) angezeigt.

Um ein Postfach zu löschen, muss auf das Icon „Papierkorb“ geklickt werden:



Nach der Bestätigung der Abfrage „Wollen Sie dieses Postfach dauerhaft löschen?“ wird das Postfach gelöscht.

#### **Bemerkung:**

Sollte das zu löschende Postfach als Absender bei Workflows in Verwendung sein, wird beim Versuch das Postfach zu löschen ein entsprechendes Popup angezeigt. In diesem Popup werden sowohl die Namen

der Workflows als auch die Namen der Workflowaufgaben angezeigt, in denen das Postfach noch in Verwendung ist.

Vor dem Löschvorgang muss dieses Postfach aus den betreffenden Workflows als Absender entfernt und ein anderes Postfach, welches als Absender bei Workflows erlaubt ist, ausgewählt werden. Der Löschvorgang des Postfachs kann ansonsten nicht abgeschlossen werden.

**Bemerkung:** E-Mails, welche mittels dem zu löschenden Postfachs versendet/empfangen wurden und sich im Modul *E-Mails* befinden, werden nicht gelöscht.

## 9.1.5 Nutzung

### Übersicht

Das Modul E-Mail Postfächer ist in mehrere funktionelle Bereiche eingeteilt:

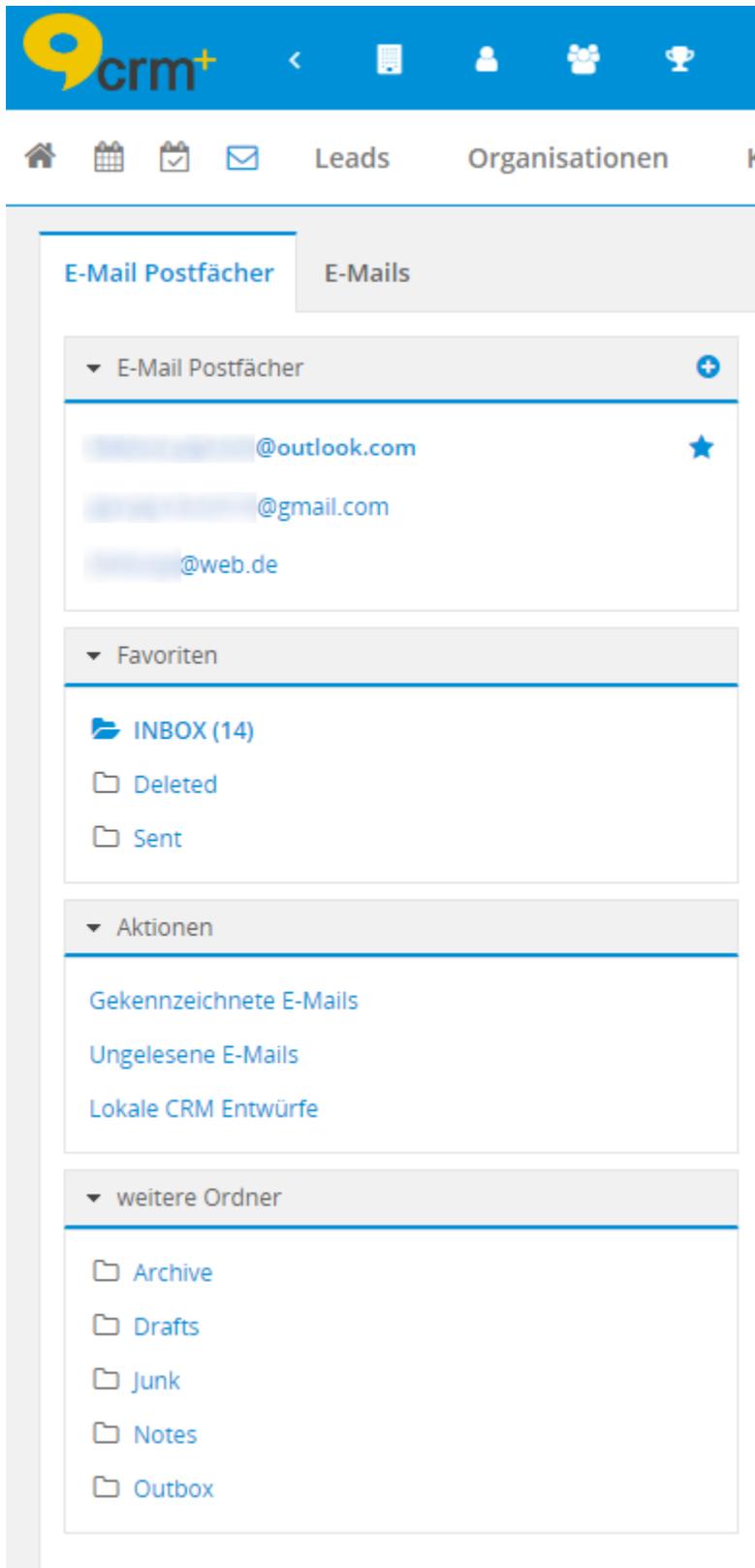
- [1] - *Seitennavigation/E-Mail Postfächer*
- [2] - *Funktionen*
- [3] - *Listenansicht E-Mails*
- [4] - *E-Mail Vorschau*

The screenshot displays the CRM+ interface for managing email mailboxes. On the left, a sidebar (1) lists various mailboxes and actions. The top navigation bar (2) includes search and filter options. The main area (3) shows a list of email messages, and the right side (4) provides a detailed preview of the selected email, including the sender, subject, and content.

### 9.1.6 Seitennavigation

In der sog. „Seitennavigation“ befindet sich die Übersicht eines Postfach. Die Seitennavigation ist in folgende Bereiche/Blöcke eingeteilt:

- *E-Mail Postfächer*
- *Favoriten*
- *Aktionen*
- *weitere Ordner*



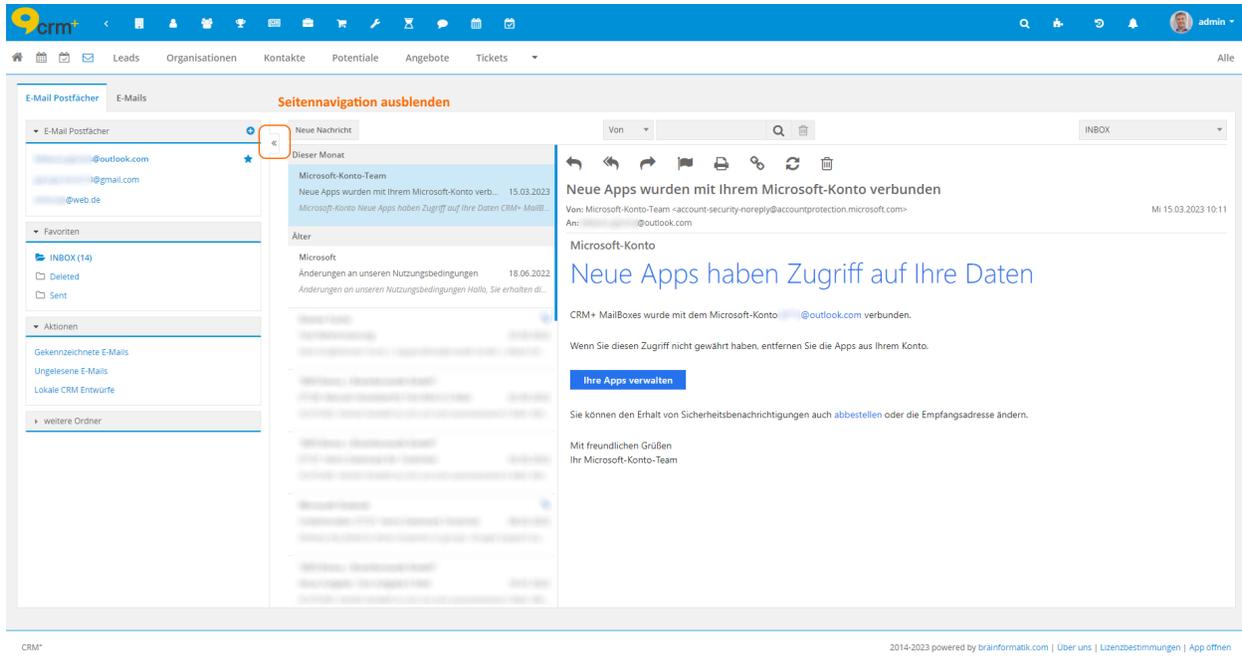
The screenshot displays the CRM+ interface for managing email mailboxes. The top navigation bar features the CRM+ logo and icons for home, calendar, checklist, mail, leads, and organizations. Below the navigation bar, there are tabs for 'E-Mail Postfächer' and 'E-Mails'. The 'E-Mail Postfächer' tab is active, showing a list of email accounts, favorite folders, actions, and other folders.

**E-Mail Postfächer** | E-Mails

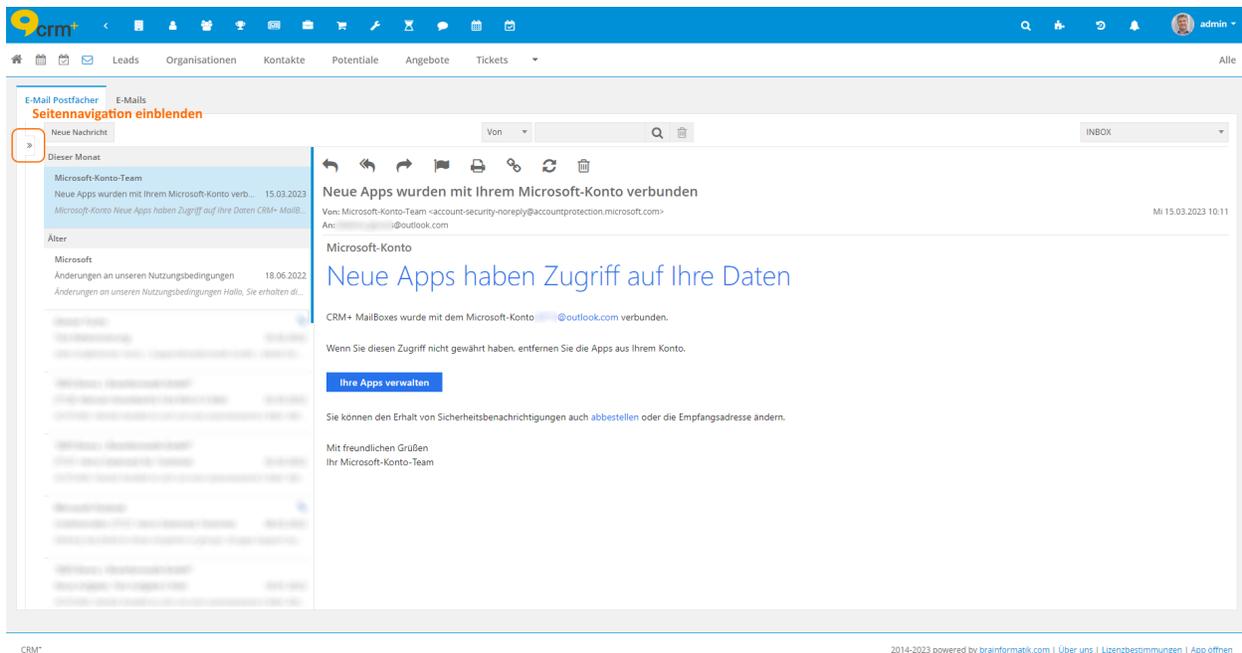
- ▼ E-Mail Postfächer +
  - @outlook.com ★
  - @gmail.com
  - @web.de
- ▼ Favoriten
  - INBOX (14)
  - Deleted
  - Sent
- ▼ Aktionen
  - Gekennzeichnete E-Mails
  - Ungelesene E-Mails
  - Lokale CRM Entwürfe
- ▼ weitere Ordner
  - Archive
  - Drafts
  - Junk
  - Notes
  - Outbox

**Bemerkung:** Alle Blöcke können durch Klicken auf das Symbol „Dreieck“ auf- und zugeklappt werden.

Die Seitennavigation lässt sich mittels Anklicken des Icons „<<“ komplett ausblenden:



Mittels Anklicken des Icons „>>“ kann die Seitennavigation wieder eingeblendet werden:



## E-Mail Postfächer

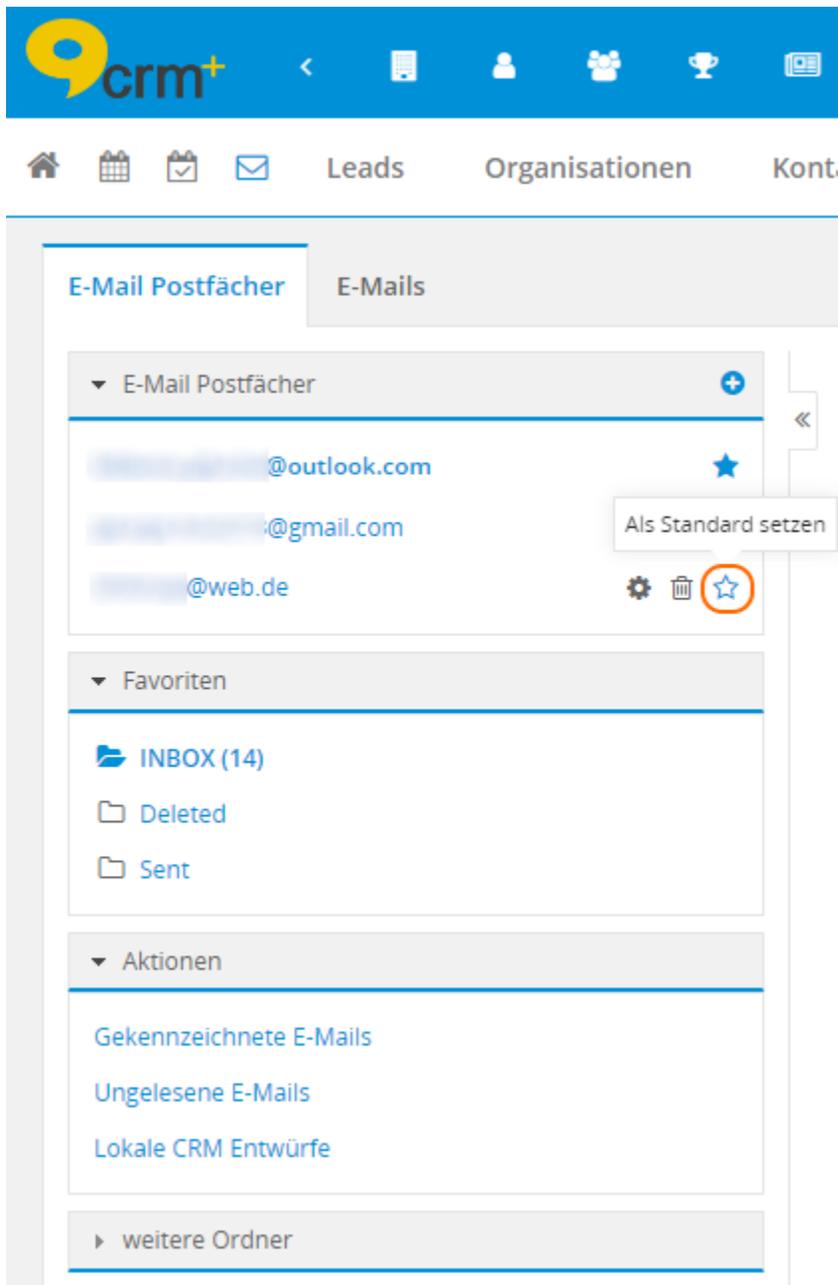
Im Block E-Mail Postfächer sind alle angelegten Postfächer aufgelistet. Das ausgewählte Postfach ist durch Fettschrift hervorgehoben.

Um ein anderes Postfach auszuwählen, muss dieses lediglich angeklickt werden.

Mittels Mouseover werden bei jedem angelegten Postfach drei Icons (Zahnrad, Papierkorb und Stern) angezeigt:

- **Zahnrad:** Einstellungen des Postfachs öffnen. Beschreibung siehe Abschnitt *E-Mail Postfach Einstellungen*.
- **Papierkorb:** Postfach löschen. Beschreibung siehe Abschnitt *E-Mail Postfach löschen*.
- **Stern:** Postfach als Standard setzen. Beschreibung siehe nachfolgender Abschnitt.

Durch Anklicken des Icons „Stern“ wird ein Postfach als Standardpostfach festgelegt. Wenn nur ein Postfach vorhanden ist, wird dieses automatisch als Standardpostfach gekennzeichnet.



## Favoriten

Ordner können zu den Favoriten hinzugefügt werden, indem sie per Drag & Drop aus dem Block „weitere Ordner“ in den Block „Favoriten“ verschoben werden.

Sollten ungelesene E-Mails in einem der Ordner vorhanden sein, wird die Anzahl dieser hinter dem Ordnernamen angezeigt.

Sollen Ordner wieder aus den Favoriten entfernt werden, kann dies ebenfalls per Drag & Drop durchgeführt werden, indem der Ordner zurück in „weitere Ordner“ verschoben wird.

Ordner können mittels Rechtsklick und der Aktion „Ordner leeren“ komplett geleert werden. Die E-Mails werden gelöscht und in den Papierkorb des E-Mail Postfachs verschoben. Das Leeren findet im Hintergrund statt und kann - je nach Anzahl der E-Mails - etwas Zeit in Anspruch nehmen.

### **Aktionen**

Über Aktionen können E-Mails des geöffneten Ordners auf bestimmte Kriterien gefiltert werden. Grundsätzlich sind hier folgende Kriterien/Filter verfügbar:

- E-Mails mit hoher Priorität: Es werden alle E-Mails mit hoher Priorität angezeigt.
- Gekennzeichnete E-Mails: Es werden alle gekennzeichneten E-Mails angezeigt.
- Ungelesene E-Mails: Es werden alle ungelesenen E-Mails angezeigt.
- Lokale CRM Entwürfe

Der Filter kann durch Anklicken des Icons „x“ wieder entfernt werden.

Welche Aktionen hier verfügbar sind, hängt vom Anbieter des Postfachs ab, als auch von der Authentifizierungsmethode.

### **weitere Ordner**

Im Block „weitere Ordner“ befindet sich eine Auflistung aller im Postfach vorhandenen Ordner, welche nicht in den Block „Favoriten“ verschoben wurden.

Sollten ungelesene E-Mails in einem der Ordner vorhanden sein, wird die Anzahl dieser hinter dem Ordnernamen angezeigt.

Ordner können mittels Rechtsklick und der Aktion „Ordner leeren“ komplett geleert werden. Die E-Mails werden gelöscht und in den Papierkorb des E-Mail Postfachs verschoben. Das Leeren findet im Hintergrund statt und kann - je nach Anzahl der E-Mails - etwas Zeit in Anspruch nehmen.

## 9.1.7 Funktionen

Der im Screenshot markierte Bereich Nr. 2 bietet mehrere Funktionen:

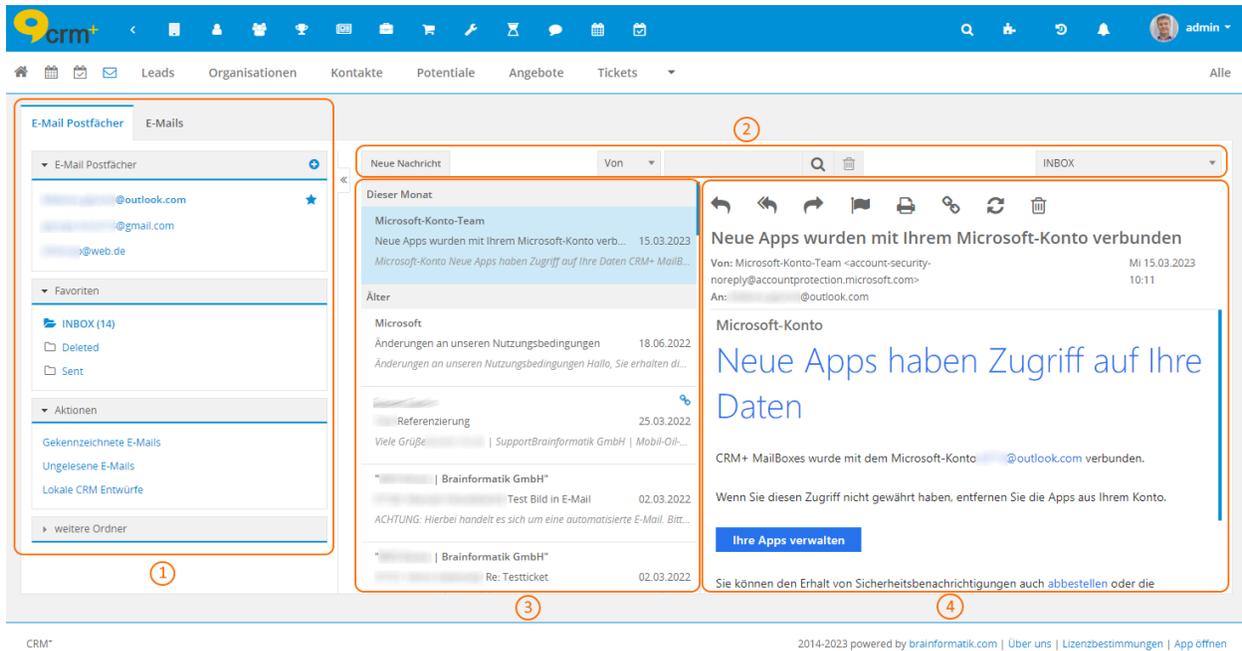
The screenshot displays the CRM+ interface. On the left, the 'E-Mail Postfächer' sidebar (labeled 1) shows a list of folders including 'INBOX (14)', 'Deleted', and 'Sent'. The main area (labeled 3) shows a list of emails. The selected email (labeled 2) is from 'Microsoft-Konto-Team' with the subject 'Neue Apps wurden mit Ihrem Microsoft-Konto verbunden'. The detailed view (labeled 4) shows the email body with a warning about app access to data and a button to 'Ihre Apps verwalten'. The interface also includes a top navigation bar with icons for Leads, Organisationen, Kontakte, Potentiale, Angebote, and Tickets, and a search bar.

Die Funktionalitäten sind im Detail:

- Button „Neue Nachricht“ -> nach dem Anklicken des Buttons öffnet sich ein neuer Browser-Tab mit der Erstellansicht einer neuen E-Mail
- Auswahlliste für die Suche mit den Werten Von, An, Betreff, Inhalt und CC
- Eingabefeld für Suchtext
- Icon „Lupe“ zum Ausführen der Suche
- Icon „Papierkorb“ zum Löschen der Suche
- Auswahlliste der Ordner im E-Mail Postfach. Der entsprechende Ordner des E-Mail Postfachs wird in der Listenansicht angezeigt (Bereich Nr. 3 im Screenshot).

## 9.1.8 Listenansicht eines Postfachs

Der im Screenshot markierte Bereich Nr. 3 stellt die E-Mails des jeweiligen Ordners des ausgewählten Postfachs in einer Listenansicht dar:

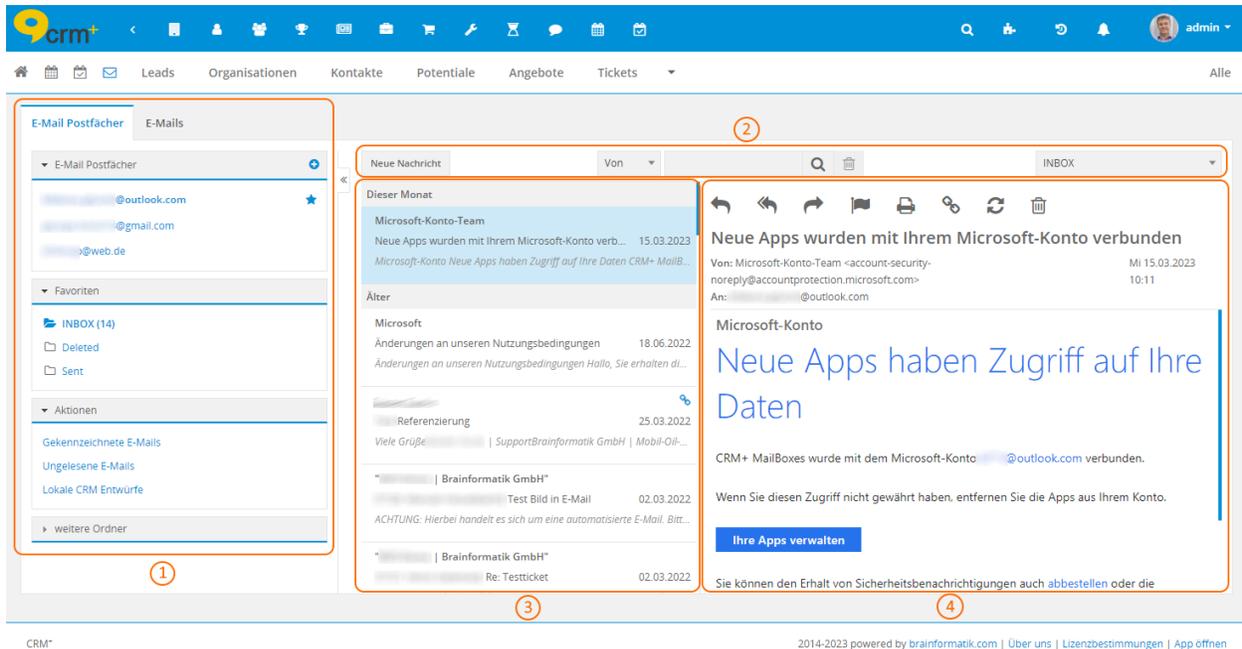


Features der Listenansicht:

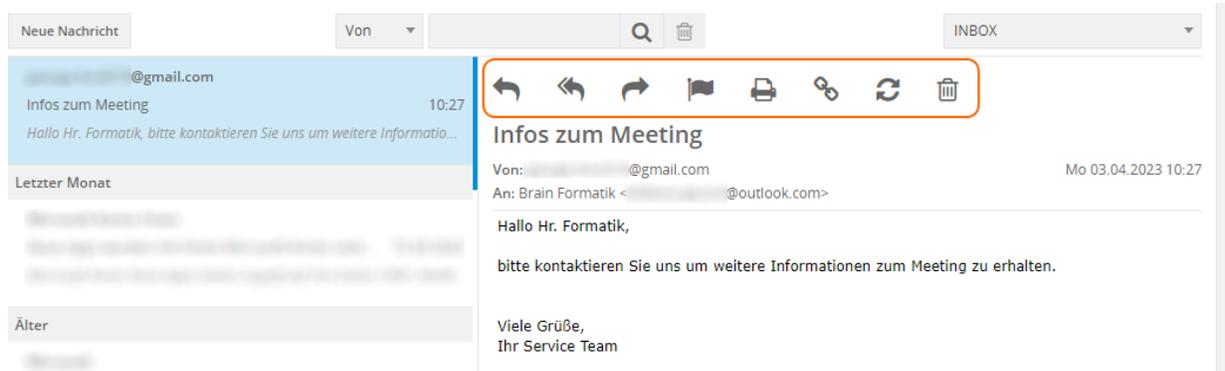
- E-Mails können per Drag & Drop in Ordner verschoben werden.
- Mit der Strg- (Windows/Linux) bzw. Cmd-Taste (Mac) können mehrere E-Mails markiert werden. Im Anschluss können für die ausgewählten E-Mails Aktionen ausgeführt oder die ausgewählten Mails auf einmal verschoben werden.
- Per Rechtsklick in der E-Mail Liste öffnet sich ein Kontextmenü welches - abhängig von der Auswahl - verschiedene Aktionen bereitstellt. Die Aktionen entsprechend den im Abschnitt *E-Mail Vorschau* beschriebenen Aktionen.
- Bei der Massenverknüpfung von E-Mails können direkt „weitere Referenzen“ gesetzt werden.

## 9.1.9 E-Mail Vorschau

Der im Screenshot markierte Bereich Nr. 4 zeigt die E-Mail an, die in der Listenansicht des Postfachs durch Anklicken ausgewählt wurde:



Die E-Mail Vorschau zeigt sowohl den E-Mail Header, als auch den E-Mail Body. Zusätzlich gibt es noch verschiedene Aktionen:



Im Bereich der E-Mail Vorschau sind folgende Aktionen (Reihenfolge von links nach rechts im markierten Bereich des Screenshots) verfügbar:

- [1] Antworten
- [2] Allen Antworten
- [3] Weiterleiten
- [4] Kennzeichnen
- [5] Drucken
- [6] Mit Datensätzen verknüpfen
- [7] Vom Server neu laden

- [8] Löschen

[1] Antworten: Dem E-Mail Absender antworten.

[2] Allen Antworten: Dem E-Mail Absender und allen E-Mail Empfängern antworten.

[3] Weiterleiten: Die E-Mail weiterleiten.

[4] Kennzeichnen: Die E-Mail kennzeichnen (Icon „Flagge“ wird nach der Kennzeichnung rot eingefärbt). Gekennzeichnete E-Mails könnten über die Aktion „Gekennzeichnete E-Mails“ im Block „Aktionen“ (Block E-Mail Postfächer) aufgelistet werden.

[5] Drucken: Der Druckdialog des Betriebssystems wird aufgerufen.

[6] Mit Datensätzen verknüpfen: Nach dem Anklicken öffnet sich das Popup „Mit Datensätzen verknüpfen“:

**Mit Datensätzen verknüpfen**
✕

Wählen Sie die Datensätze mit denen die E-Mail verknüpft werden soll. Nur die gewählten Adressen werden als Empfänger übernommen.

---

**Brain Formatik** @outlook.com - Von
Auswahl aufheben

Brain Formatik (Kontakte)

Manuell zuordnen Leads 🔍 + 🗑️

---

**Brain Formatik** @web.de - An
Auswahl aufheben

Empfänger ohne Verknüpfung zu Datensatz

Manuell zuordnen Leads 🔍 + 🗑️

---

**Zusätzliche Referenzen**

Aktivposten +

Speichern

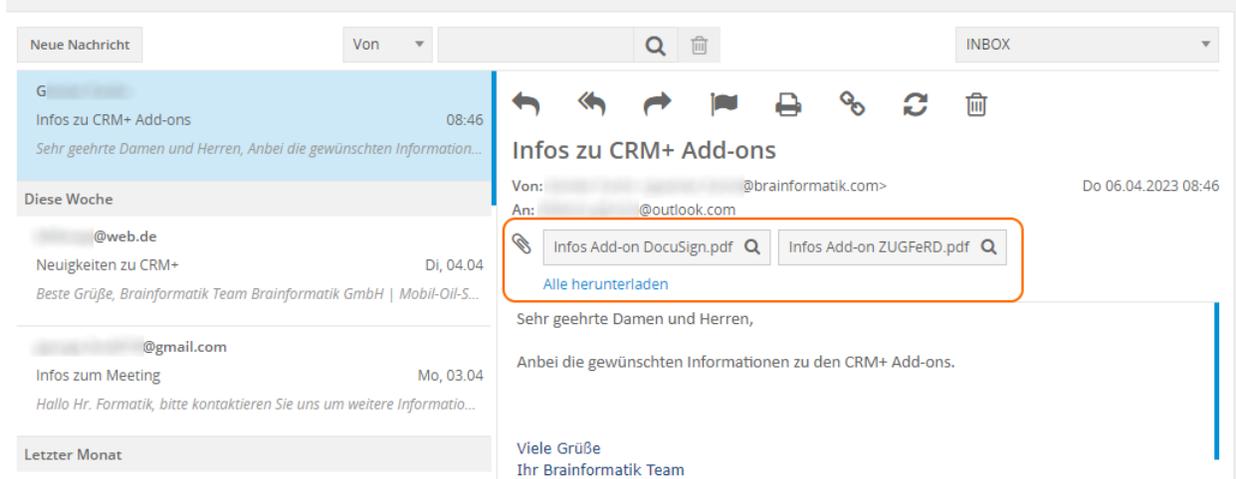
Im Popup kann nun ausgewählt werden, mit welchen Datensätzen die E-Mail verknüpft werden soll. Durch diesen Vorgang wird eine Kopie der E-Mail in der CRM Datenbank gespeichert und die E-Mail ist im Modul *E-Mails* verfügbar.

[7] Vom Server neu laden: Bei Darstellungsproblemen kann die E-Mail vom Server neu geladen werden.

[8] Löschen: Die E-Mail wird gelöscht und in den Ordner „Papierkorb“ des E-Mail Postfachs verschoben.

### **Dateianhänge**

Enthält eine E-Mail Dateianhänge, so wird dies im E-Mail Header angezeigt:

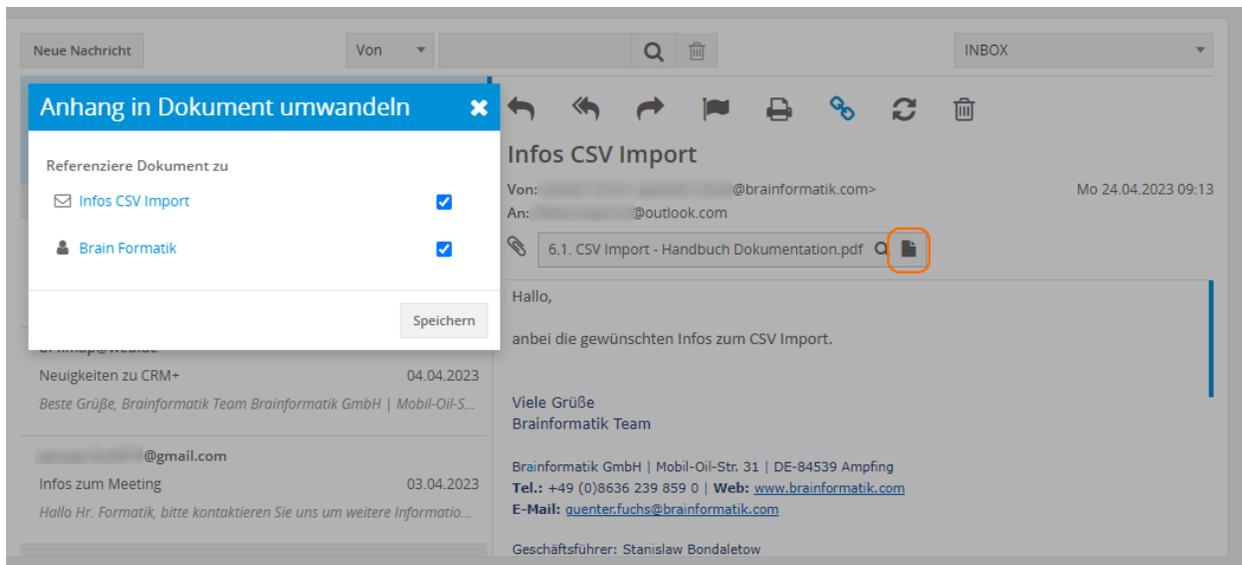


Dateianhänge können einzeln (durch Anklicken des Dateinamens) oder komplett in einem Download-Vorgang (Aktionen-Link „Alle herunterladen“, es wird eine Zip-Datei erzeugt) heruntergeladen werden.

Dateianhänge können sowohl einzeln heruntergeladen werden (durch Anklicken des Dateinamens), als auch komplett durch einen Downloadvorgang (Aktionen-Link „Alle herunterladen“, es wird eine Zip-Datei erzeugt und autom. heruntergeladen).

Das Aktionen-Icon „Lupe“ neben jedem Dateianhang bietet die Möglichkeit, eine Vorschau der Datei in einem separaten Popup-Fenster anzuzeigen.

Bei bereits referenzierten E-Mails, welche Dateianhänge besitzen, können die Anhänge direkt in Dokumente umgewandelt werden (es wird ein entsprechender Datensatz im Modul Dokumente angelegt). Nach dem Anklicken des Aktionen-Icons „neues Dokument erzeugen“ öffnet sich das Popup „Anhang in Dokument umwandeln“, in welchem festgelegt wird, zu welchen Datensätzen das Dokument referenziert werden soll.



## 9.2 E-Mails

### 9.2.1 Allgemein

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

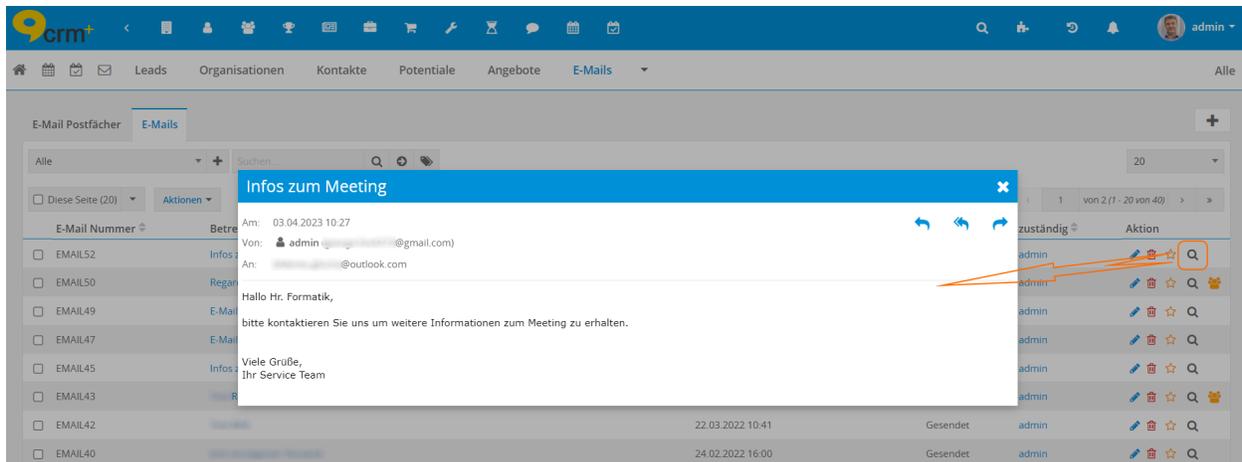
### 9.2.2 Listenansicht

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

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

Eine Besonderheit in der Listenansicht des Moduls E-Mails ist die Vorschaufunktion. In der Spalte „Aktion“ in der Listenansicht befindet sich neben dem angezeigten Dateinamen das Icon „Lupe“.

Durch Anklicken dieses Icons wird in einem Pop-upfenster die ausgewählte E-Mail angezeigt:



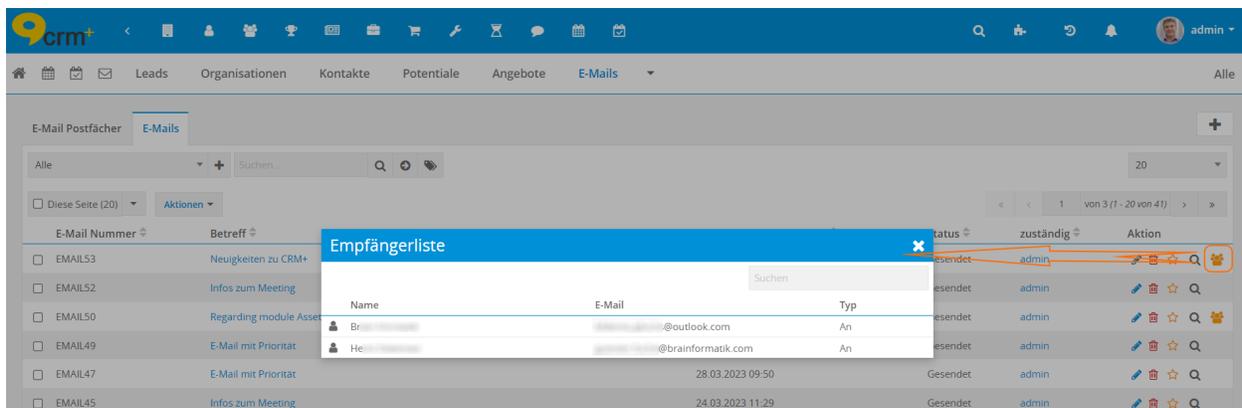
Neben dem Betreff der E-Mail (in der Popup-Überschrift), werden alle relevanten Infos zur E-Mail angezeigt: Datum, Absender, Empfänger sowie der E-Mail Inhalt (E-Mail Body).

In der rechten oberen Ecke des Popups befinden sich noch drei Aktionen-Icons: Antworten, Allen Antworten und Weiterleiten.

Eine weitere Besonderheit in der Listenansicht ist das Icon „Sammel-E-Mail“ in der Spalte „Aktionen“.

**Bemerkung:** Sammel-E-Mail: Es wird nur eine Nachricht an alle Empfänger gesendet. Empfängerbezogene Platzhalter aus E-Mail Vorlagen werden nicht ersetzt.

Bei allen E-Mails, welche als „Sammel-E-Mail“ versendet wurden, wird in der Listenansicht das entsprechende Icon angezeigt. Mittels Anklicken des Icons öffnet sich das Popup „Empfängerliste“, in welchem alle Empfänger angezeigt werden:



Wurde eine E-Mail für den verzögerten Versand konfiguriert, so ist diese E-Mail am Status „Verzögerter Versand“ (Spalte Status), als auch am Icon „Verzögerter Versand“ (Icon Uhr in der Spalte „Aktionen“) erkennbar.

In der Listenansicht stehen außerdem noch folgende Aktionen zur Verfügung (Button Aktionen):

- Löschen - Die ausgewählten Datensätze werden gelöscht und in das Modul *Papierkorb* verschoben.
- Massenkopie - Die ausgewählten Datensätze können mittels Massenkopie gleichzeitig geändert werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt Massenkopie (siehe Aktionen alle-

mein) beschrieben.

- Massentaggen - Die ausgewählten Datensätze können mit einem Tag versehen werden. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt Massentaggen (siehe Aktionen allgemein) beschrieben.
- Massenabonnieren - Für die ausgewählten Datensätze wird die Soziale Zusammenarbeit aktiviert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt Massenabonnieren (siehe Aktionen allgemein) beschrieben.
- Abo beenden - Für die ausgewählten Datensätze wird die Soziale Zusammenarbeit beendet. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt Abo beenden (siehe Aktionen allgemein) beschrieben.
- Private E-Mail Vorlagen - Erstellen und Bearbeiten von privaten E-Mail Vorlagen. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Private E-Mail Vorlagen*.
- Export PDF Plus - Für die ausgewählten Datensätze wird eine PDF Datei anhand einer vorher auswählbaren Vorlage aus dem Modul *PDF Plus* erzeugt. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt Export PDF Plus (siehe Aktionen allgemein) beschrieben.

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

### 9.2.3 Detailansicht

Die Detailansicht ist standardmäßig in die Blöcke *E-Mail Header*, *Anhänge*, *E-Mail Body* und Kommentare (siehe Modul *Kommentare*) aufgeteilt. Oberhalb des Blocks „E-Mail Header“ sind die *Aktionen-Icons* positioniert.

The screenshot displays the CRM interface for an email. The top navigation bar includes icons for home, leads, organizations, contacts, potentials, offers, and emails. The main content area is titled "E-Mails > Neuigkeiten zu CRM+" and shows the "E-Mail Information" tab. The "E-Mail Header" section contains a table with the following data:

Betreff	Neuigkeiten zu CRM+	E-Mail Nummer	EMAIL53
Postfach	web.de	Sammel-E-Mail	ja
Gesendet von	admin	Absender E-Mail	@web.de
Empfänger		Empfänger E-Mail	
erstellt	04.04.2023 10:59	geändert	04.04.2023 10:59
Gesendet/Empfangen am	04.04.2023 11:00	zuständig	admin
Status	Gesendet	Priorität	Normal
Lesebestätigung	nein	Antwortadresse	
letzter Bearbeiter	admin	Verzögerter Versand	
E-Mail im CRM speichern	ja		

Below the header, there is an "Anhänge" section and an "E-Mail Body" section. The body content includes a greeting and contact information for Brainformatik GmbH:

Beste Grüße,  
Brainformatik Team

Brainformatik GmbH | Mobil-Öff-Str. 31 | DE-84539 Ampfing  
 Telf: +49 (0)8634 239 859 0 | Web: [www.brainformatik.com](http://www.brainformatik.com)  
 E-Mail: [bfdemo.ufuchs@outlook.com](mailto:bfdemo.ufuchs@outlook.com)

Geschäftsführer: Stanislav Bondaletov  
 Sitz der Gesellschaft: Ampfing  
 Amtsgericht Traunstein: HRB 23573  
 Umsatzsteuer-ID: DE 815 509 845

Please consider the environment before printing this e-mail.

On the right side, there is an "Aktionen" panel with options like "Zu Verlauf hinzufügen" and a "Tag Cloud" section with a "Tag" input field and a "Tags gespeichert:" section listing tags like "Bayern", "München Fan", "Hobby Golf", "Key Account", and "Messe München".

## Block E-Mail Header

Felder und deren Bedeutung im Block Header:

Feld	Beschreibung
Betreff	Betreff der E-Mail
E-Mail Nummer	CRM-interne Datensatznummer
Postfach	Postfach des Absenders
Sammel-E-Mail	Info ob die E-Mail als Sammel-E-Mail versendet wurde
Gesendet von	Benutzername des Absenders
Absender E-Mail	E-Mail Adresse des Absenders
Empfänger	Name des Empfängers
Empfänger E-Mail	E-Mail Adresse des Empfängers
erstellt	Datum und Uhrzeit Erstellung Datensatz
geändert	Datum und Uhrzeit Änderung Datensatz
Gesendet/Empfangen am	Datum und Uhrzeit wann die E-Mail gesendet/empfangen wurde
zuständig	zuständiger Benutzer des Datensatzes
Status	Status der E-Mail (Gesendet/Empfangen/Gespeichert)
Priorität	Anzeige der Priorität (Normal/Hoch)
Lesebestätigung	Anzeige ob eine Lesebestätigung angefordert wurde
Antwortadresse	E-Mail Antwortadresse
letzter Bearbeiter	Benutzername des letzten Bearbeiters des Datensatzes
Verzögerter Versand	Anzeige ob E-Mail verzögert gesendet wurde
E-Mail im CRM Speichern	Kann abgewählt werden, um eine E-Mail nicht zu speichern. Beispiel: wurde aus dem Postfach auf eine E-Mail geantwortet oder eine E-Mail weitergeleitet - welche vorher nicht referenziert wurde - kann so eine Speicherung/Referenzierung vermieden werden, falls dies nicht gewünscht ist.

## Block Anhänge

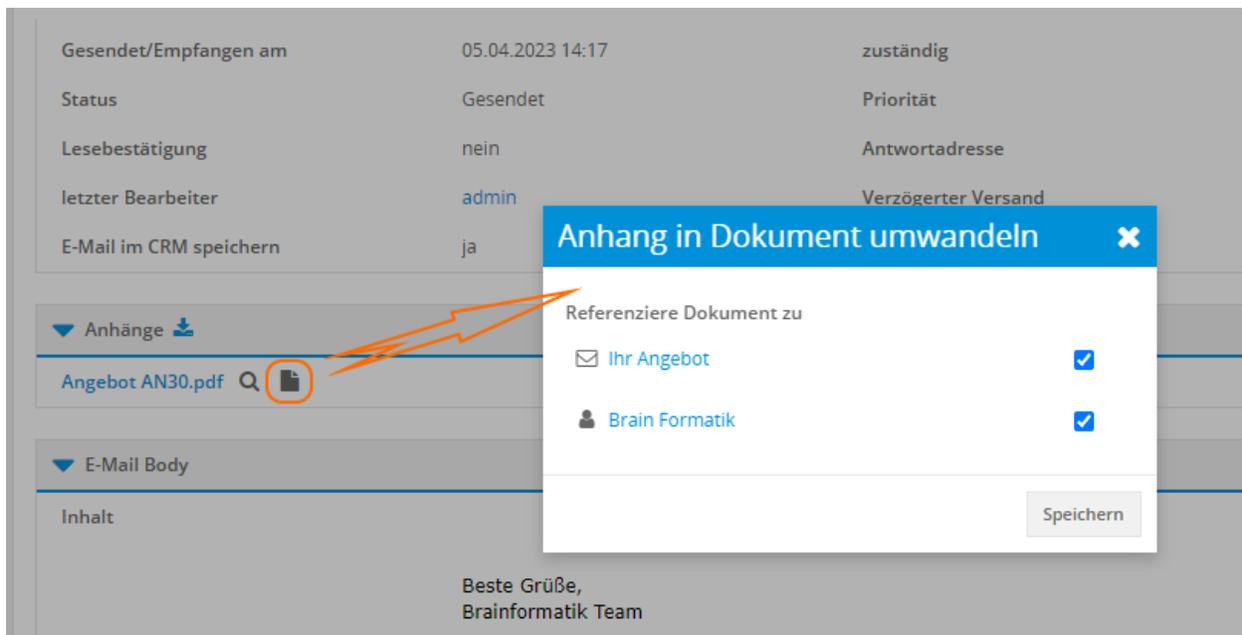
Im Block Anhänge werden - sofern vorhanden - die Dateianhänge der E-Mail angezeigt:

The screenshot displays the email header and attachment list. The header includes fields such as 'Gesendet/Empfangen am' (06.04.2023 08:46), 'Status' (Empfangen), 'Lesebestätigung' (nein), 'letzter Bearbeiter' (admin), and 'E-Mail im CRM speichern' (ja). The attachment list shows two PDF files: 'Infos Add-on DocuSign.pdf' (2520.84 KB) and 'Infos Add-on ZUGFeRD.pdf' (1273.57 KB). The email body text is also visible below the attachments.

Auflistung der nummerierten Punkte nachfolgend:

- [1] - Anhänge herunterladen
- [2] - Dateiname als Aktionen-Link, durch Anklicken wird die Datei heruntergeladen
- [3] - Icon „Lupe“, durch Anklicken öffnet sich ein Popup, in welchem die Dateivorschau angezeigt wird
- [4] - Icon „Blatt“, durch Anklicken öffnet sich ein Popup, in welchem ein neues Dokument erzeugt und referenziert werden kann
- [5] - Anzeige der Dateigröße in KB (Kilobyte)

Zu [4]: Ist der Anhang bereits als Datei im Module Dokumente vorhanden (z.B. mittels Aktion PDF Datei erzeugen -> E-Mail mit Referenz), kann der angezeigte E-Mail Anhang zusätzlich referenziert werden (z.B. zur E-Mail und zum Kontakt).



### Block E-Mail Body

Im Block E-Mail Body wird der komplette Inhalt der E-Mail angezeigt.

## Aktionen

The screenshot shows the CRM+ interface with the E-Mail module selected. The top navigation bar includes icons for Home, Leads, Organisations, Kontakte, Potentiale, Angebote, and E-Mails. The main content area displays the E-Mail header for an email titled "Neuigkeiten zu CRM+". The actions menu is highlighted with an orange box and contains the following icons: Reply, Reply All, Forward, Print, Edit, Delete, Undo, Share, PDF Export, Recommend, and Star. The E-Mail header section is expanded, showing the following fields:

E-Mail Header		
Betreff	Neuigkeiten zu CRM+	E-Mail Nummer
Postfach	web.de	Sammel-E-Mail
Gesendet von	admin	Absender E-Mail
Empfänger		Empfänger E-Mail
erstellt	04.04.2023 10:59	geändert

Folgende Aktionen sind verfügbar:

- Antworten
- Allen Antworten
- Weiterleiten
- Drucken
- Bearbeiten
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- Empfängerliste
- PDF Export
- Empfehlen
- Abonnieren

Neben den selbsterklärenden Aktionen „Antworten“, „Allen Antworten“ und „Weiterleiten“ sind noch weitere Standardaktionen verfügbar, welche im entsprechenden Abschnitt des Handbuchs detailliert erläutert werden.

**Bemerkung:** Bei den Aktionen „Antworten“, „Allen Antworten“ und „Weiterleiten“ werden vorhandene Referenzierungen der genutzten E-Mail in die neue E-Mail übernommen:

- Wird auf eine E-Mail geantwortet, werden automatisch alle Referenzen aus der Ausgangsmail auch für die Antwort übernommen.
- Wird eine E-Mail weitergeleitet, kann der Benutzer entscheiden, ob die Referenzen der Ausgangsmail übernommen werden sollen. Die Abfrage zur Übernahme vorhandener Referenzen beim Weiterleiten

einer E-Mail wird nur angezeigt, wenn auch tatsächlich Referenzen bei der Ausgangsnachricht vorhanden sind.

- In beiden Fällen werden Referenzen der Empfängermodule ignoriert (Kontakte, Organisationen, Leads, Partner, Lieferanten), da diese über die Empfänger der neuen E-Mail hergestellt werden.
- 

### Benutzerdefinierte Felder

---

**Bemerkung:** Über den Layout Editor im Modulmanager ist es möglich, neue Blöcke und Felder im Modul E-Mails anzulegen. Diese Felder können, wie in jedem anderen Modul, normal erstellt/bearbeitet/gelöscht werden.

---

#### **Bemerkung:**

Im Modul „E-Mail“ ist es nicht möglich, benutzerdefinierte Referenzfelder und benutzerdefinierte Ansichten im Layout Editor zu erstellen.

Der Block „E-Mail Header“ im Modul E-Mails ist im Layout Editor nicht verschiebbar, um ein konsistentes Layout zu garantieren.

---

### Benutzerdefinierte Aktionen

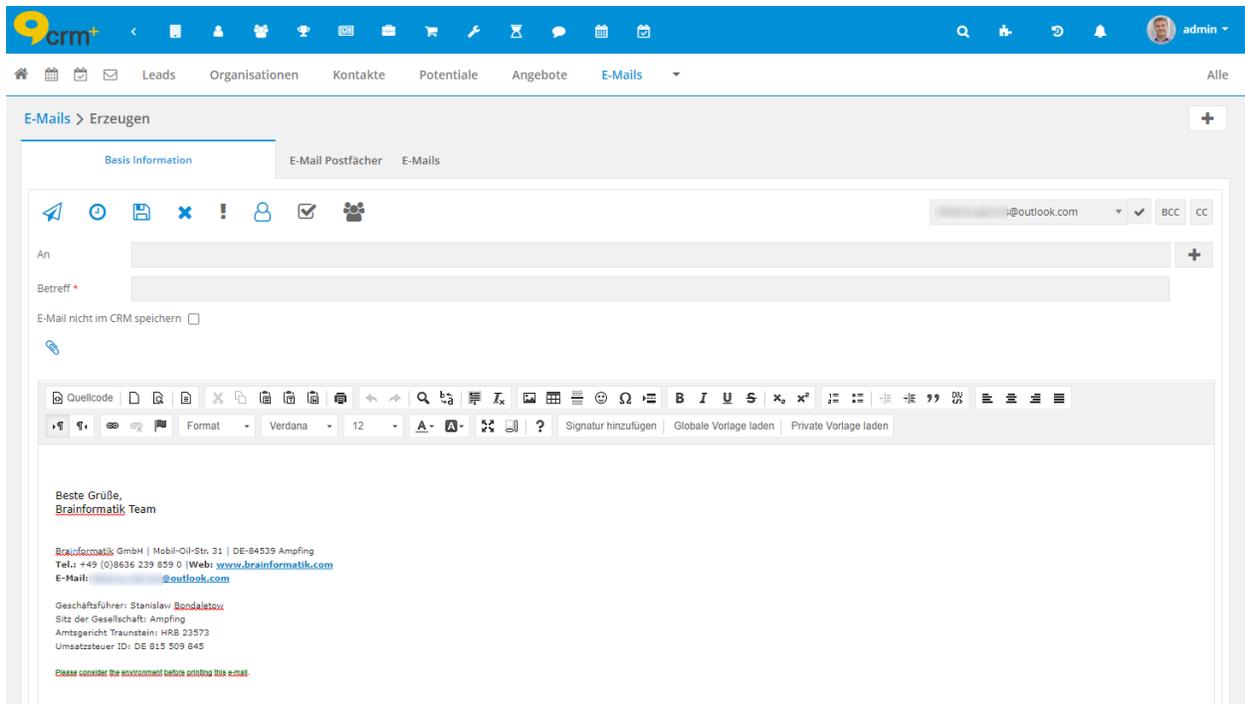
Im Layout Editor können benutzerdefinierte Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodule sind hier die Module *Aufgaben*, *Produkte*, *Termine* und *Tickets* möglich.

#### 9.2.4 E-Mail erstellen/versenden

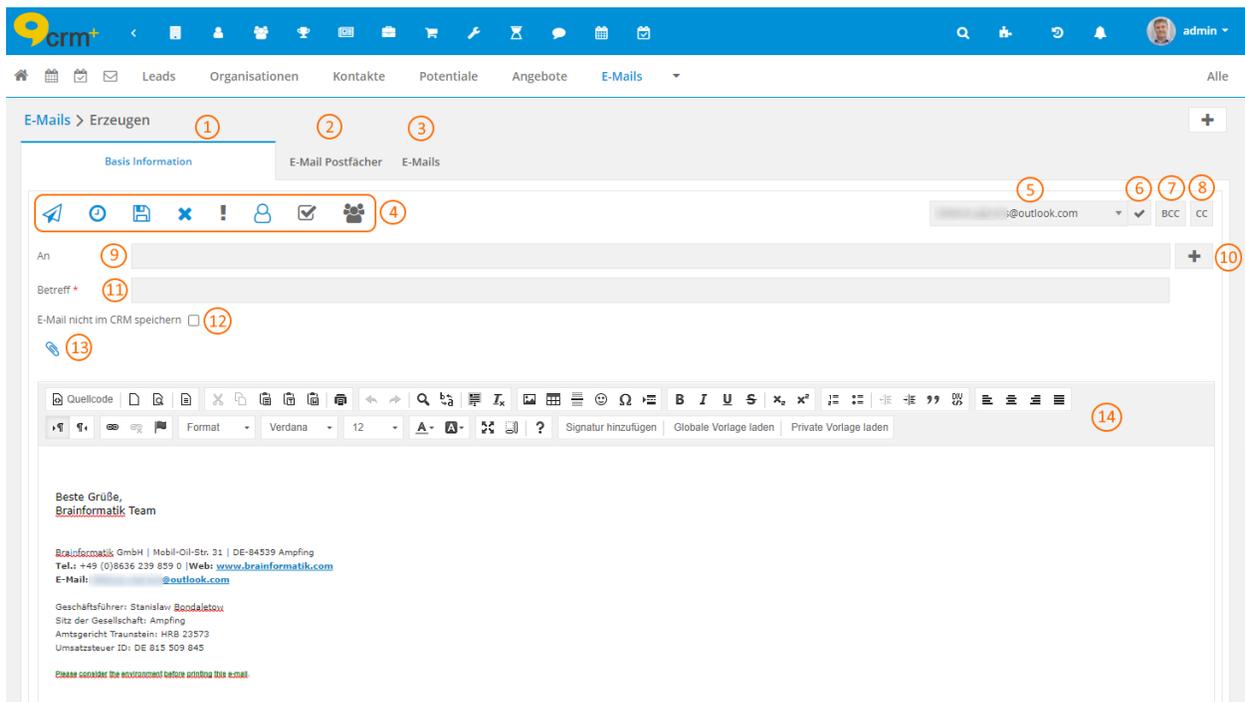
Die Erstellung einer neuen E-Mail kann über mehrere Aktionen gestartet werden:

- Aktion „E-Mail schreiben“ in der Modulleiste
- Aktions-Button „Neue Nachricht“ im Modul *E-Mail Postfächer*
- Aktions-Button „Erstelle E-Mail“ im Modul *E-Mails*
- Aktions-Icon „Antworten“, „Allen Antworten“ oder „Weiterleiten“ in der Detailansicht einer E-Mail
- Anklicken einer E-Mail Adresse welche in Feldern vom Typ „E-Mail“ eingetragen ist. Felder vom Typ „E-Mail“ sind in diversen Modulen verfügbar.
- Aktionen-Link „E-Mail senden“ im Block „Aktionen“ in der Detailansicht eines Datensatzes. Der Aktionen-Link ist in diversen Modulen verfügbar. Siehe hierzu auch den Abschnitt Detailansicht - Aktionen.

Die Erstellansicht einer neuen E-Mail stellt sich wie folgt dar:



Zur besseren Erläuterung der diversen Funktionalitäten dient der nachfolgende Screenshot mit den nummerierten Punkten:



1. Tab „Basis Information“ - aktiver Tab der Erstellansicht
2. Tab „E-Mail Postfächer“ - Durch Anklicken wird das Modul E-Mail Postfächer aufgerufen. Wird der Tab „Basis Information“ verlassen, wird die E-Mail nicht automatisch gespeichert.
3. Tab „E-Mails“ - Durch Anklicken wird das Modul E-Mails aufgerufen. Wird der Tab „Basis Information“ verlassen, wird die E-Mail nicht automatisch gespeichert.

4. Aktionen-Icons
    - Senden (siehe *Hinweis a*)
    - Verzögerten Versand konfigurieren (siehe *Hinweis b*)
    - Als Entwurf speichern (siehe *Hinweis c*)
    - Abbrechen (siehe *Hinweis d*)
    - Priorität (siehe *Hinweis e*)
    - Lesebestätigung (siehe *Hinweis f*)
    - Sammel-E-Mail (siehe *Hinweis g*)
  5. Auswahlliste Postfach - Auswahl aller angelegten Postfächer des Benutzers
  6. ausgewähltes Postfach als Vorgabe setzen (Standardpostfach)
  7. Aktions-Button zum Einblenden des Eingabefeldes für BCC-Empfänger
  8. Aktions-Button zum Einblenden des Eingabefeldes für BC-Empfänger
  9. Anzeige der An-Empfänger, Hinzufügen von Empfängern durch Anklicken (Popup „Empfänger hinzufügen“ öffnet sich)
  10. Aktions-Button „Empfänger hinzufügen“ (Popup „Empfänger hinzufügen“ öffnet sich)
  11. Eingabefeld des E-Mail Betreffs (Pflichtfeld)
  12. Aktions-Icon für Dateianhänge (siehe *Hinweis h*)
  13. CKEditor - Bereich des CKEditors zum Verfassen des E-Mail Bodys. Im Bereich der Werkzeugleiste des CKEditors sind auch die Buttons „Signatur hinzufügen“ (siehe *Postausgangsserver - Signatur*), „*Globale Vorlage laden*“ und „*Private Vorlage laden*“ platziert.
- Zu a): Die E-Mail wird sofort mittels des in 5) ausgewählten Postfachs versendet.
- Zu b): Mittels des Aktionen-Icons kann der verzögerte Versand konfiguriert werden. Nach dem Anklicken des Icons öffnet sich das Popup „Verzögerter Versand“. Nach dem Anklicken des Eingabefeldes öffnet sich ein Kalender-Popup, in dem Datum und Uhrzeit konfiguriert werden, zu denen die E-Mail versendet werden soll:

E-Mails > Erzeugen

Basis... E-Mail... Postfächer E-Mails

Verzögerter Versand

14.04.2023 13:00

An

Betreff \*

E-Mail im O

Que

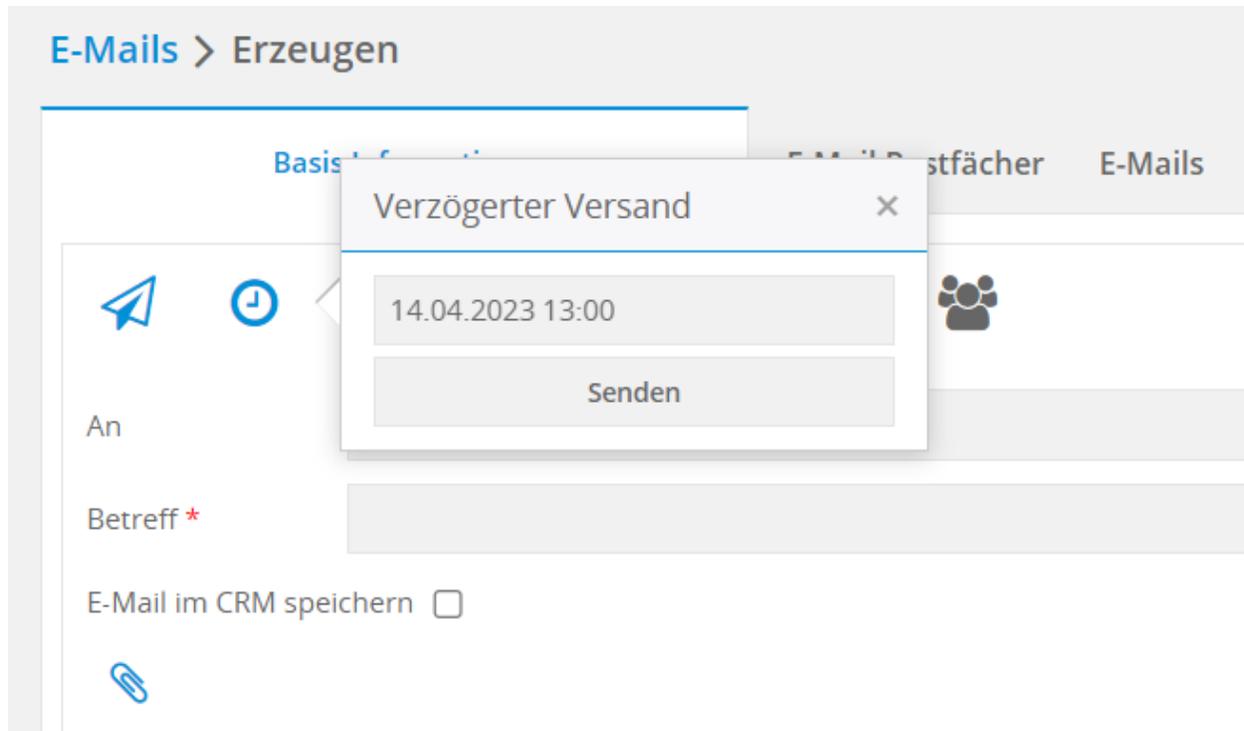
Beste  
Brainf

April 2023

KW	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
13	27	28	29	30	31	1	2
14	3	4	5	6	7	8	9
15	10	11	12	13	14	15	16
16	17	18	19	20	21	22	23
17	24	25	26	27	28	29	30
18	1	2	3	4	5	6	7

13 : 00

Nach Eingabe Datum und Uhrzeit stellt sich das Popup wie folgt dar:



Nach dem Anklicken des Buttons „Senden“ wird die E-Mail gespeichert und automatisch zum definierten Zeitpunkt versendet. E-Mails welche für den zeitverzögerten Versand konfiguriert wurden, sind in der Listenansicht des Moduls E-Mails am Status „Verzögerter Versand“ (Spalte Status) als auch am Icon „Verzögerter Versand“ (Icon Uhr) in der Spalte Aktion ersichtlich.

Zu c): Die E-Mail wird als Entwurf gespeichert. E-Mails welche als Entwurf gespeichert wurden, sind in der Listenansicht des Moduls E-Mails am Status „Gespeichert“ (Spalte Status) ersichtlich. Gespeicherte E-Mails können nachträglich bearbeitet und versendet werden.

Zu d): Die Erstellung der E-Mail wird abgebrochen. Alle Eingaben (Empfänger, Betreff u. E-Mail Body) gehen verloren.

Zu e): Durch Anklicken des Aktionen-Icons „Priorität“ (Icon Ausrufezeichen), erhält die E-Mail die Priorität „hoch“.

Zu f): Durch Anklicken des Aktionen-Icons „Lesebestätigung“ (Icon Haken), wird beim Empfänger eine Lesebestätigung angefordert.

Zu g): Durch Anklicken des Aktionen-Icons „Sammel-E-Mail“ (Icon Personen), wird die E-Mail als „Sammel-E-Mail“ gekennzeichnet.

---

### Definition

Sammel-E-Mail: Es wird nur eine Nachricht (E-Mail) an alle Empfänger gesendet. Empfängerbezogene Platzhalter aus *privaten* und globalen E-Mail Vorlagen werden nicht ersetzt!

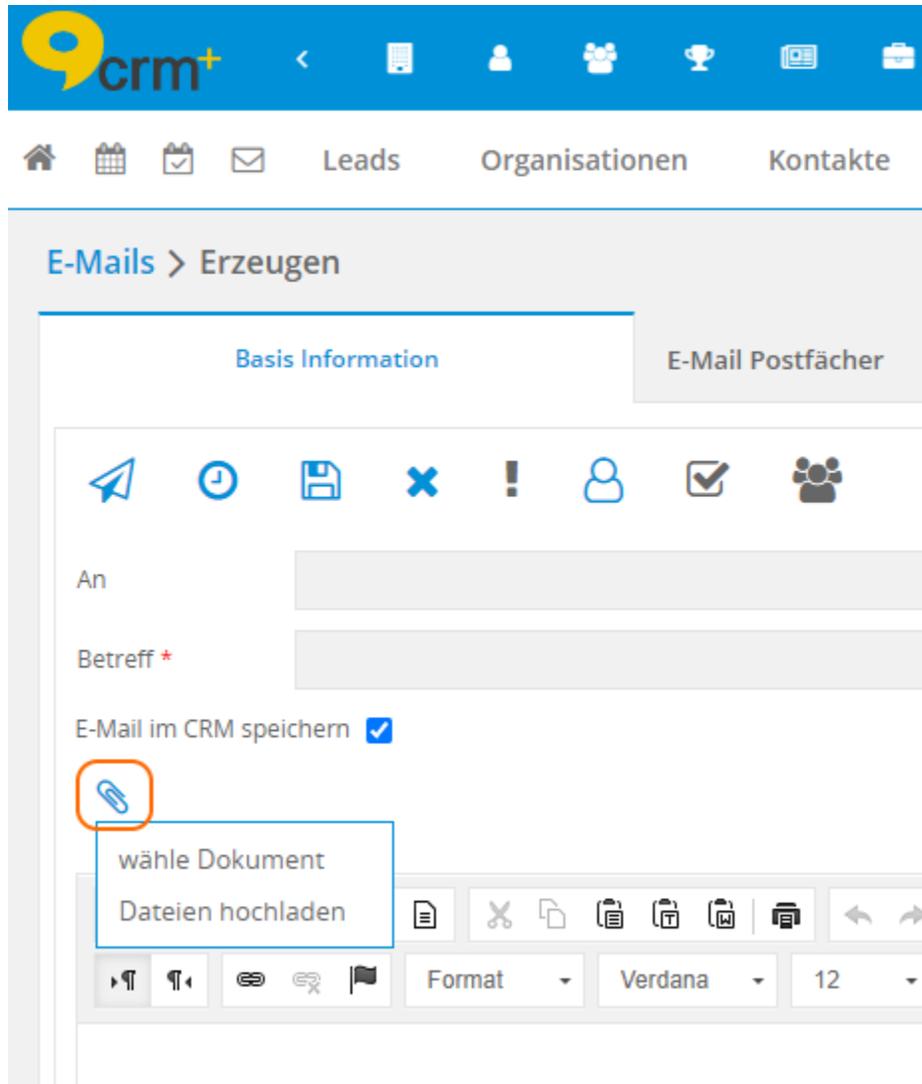
E-Mail Empfänger welche in „An“ oder „CC“ Feldern eingetragen wurden, können auch die E-Mail Adressen/Namen aller anderer E-Mail Empfänger sehen, welche in den „An“ oder „CC“ Feldern eingetragen wurden. Dieses Verhalten entspricht einem normalen E-Mail Client.

---

Wurde das Icon geklickt (Farbe wechselt von grau zur eingestellten Systemfarbe), wird beim E-Mail Versand eine einzige Nachricht an alle Empfänger versendet. Dieses Verhalten entspricht dem eines normalen E-Mail Clients.

Ist der Haken nicht gesetzt, bekommt jeder Empfänger eine separate E-Mail. Nur damit ist eine korrekte Ersetzung modulbezogener Platzhalter aus den E-Mail Vorlagen gewährleistet. Es findet keine Unterscheidung zwischen „An“, „CC“ und „BCC“ statt. Jeder dieser Empfänger erhält genau eine E-Mail, auch die Adressen von „CC“ und „BCC“ werden dabei in das „An“ Feld der E-Mail übernommen.

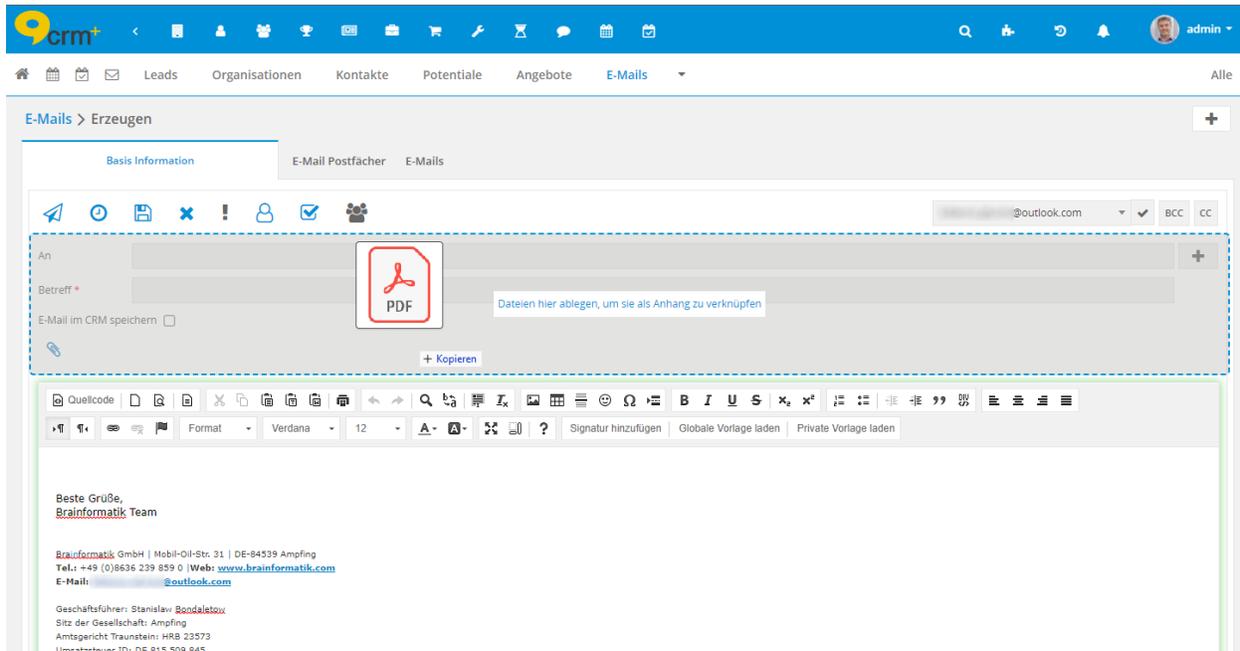
Zu h): Durch Anklicken des Aktionen-Icons „Dateien hochladen“ (Icon Büroklammer) können Dateianhänge zur E-Mail hinzugefügt werden:



Es kann ausgewählt werden, ob eine Datei aus dem Modul Dokumente hochgeladen werden soll (Popup Dokumente öffnet sich) oder ob eine lokale Datei des PCs/Laptops (das Fenster Ordner/Datei auswählen des Betriebssystems wird geöffnet) hochgeladen werden soll.

Sollen Dateianhänge aus dem Modul Dokumente hochgeladen werden, können durch Anhaken der Checkboxes im Popup „Dokumente“ mehrere Dokumente ausgewählt und als Dateianhang hinzugefügt werden.

Beim Erstellen einer E-Mail besteht auch die Möglichkeit Anhänge mittels Drag & Drop anzufügen:



Bei Auswahl von Dokumenten als Anhang ist bei unterstützten Dateitypen eine Dateivorschau möglich.

## 9.2.5 Bearbeiten einer E-Mail

Die im Modul „E-Mails“ gespeicherten E-Mails können entweder in der Listenansicht mittels des Aktionen-Icons „Bearbeiten“ (Icon Stift in der Spalte Aktion) oder in der Detailansicht mittels des Aktionen-Icons „Bearbeiten“ (Icon Quadrat mit Stift) bearbeitet werden.

Bei bereits gesendeten oder empfangenen E-Mails ist die Möglichkeit zur Bearbeitung eingeschränkt. Es können nur Felder wie z.B. „zuständig“ oder selbst erstellte, benutzerdefinierte Felder bearbeitet werden.

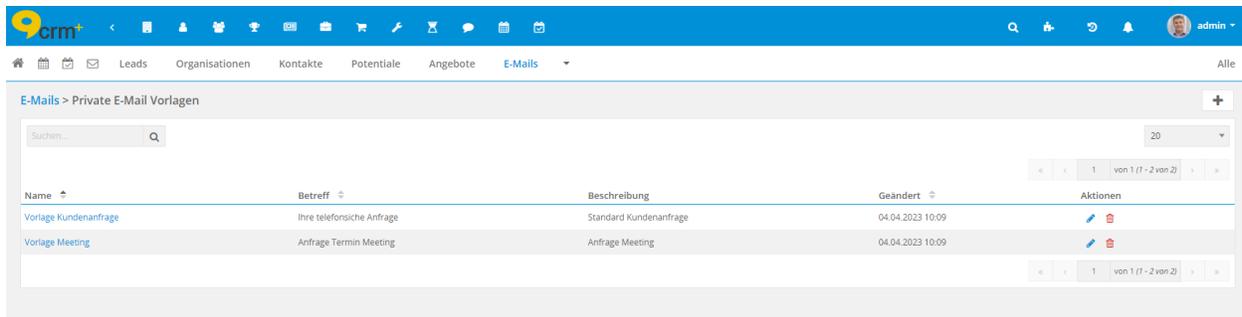
E-Mails mit dem Status „Gespeichert“ oder „Verzögerter Versand“ können in vollem Umfang bearbeitet werden. Die zur Verfügung stehenden Funktionalitäten entsprechend denen, wie sie im Abschnitt *E-Mail erstellen/versenden* beschrieben sind.

## 9.2.6 Private E-Mail Vorlagen

Wenn regelmäßig gleiche Texte verschickt werden, gibt es die Möglichkeit, sich dafür private Vorlagen anzulegen. Die privaten E-Mail Vorlagen können dann bei der Erstellung von E-Mails geladen werden (siehe Abschnitt *E-Mail erstellen/versenden*).

Die Einstellungen, bzw. die privaten E-Mail Vorlagen sind über die Listenansicht erreichbar (Aktion „Private E-Mail Vorlagen“). Siehe hierzu auch den Abschnitt Aktionen modulspezifisch im Handbuch.

Die privaten E-Mail Vorlagen werden in einer separaten Listenansicht aufgelistet:



**Bemerkung:** Die Auswahl einer privaten E-Mail Vorlage bei der Erstellung einer E-Mail überschreibt den aktuellen Inhalt sowie die Betreffzeile der E-Mail.

Die Berechtigung für die Verwaltung von privaten Vorlagen kann vom Administrator über die Profile beim Modul E-Mails eingestellt werden.

Private E-Mail Vorlagen sind nur von dem Benutzer verwendbar, der diese erstellt hat.

## 9.2.7 Globale E-Mail Vorlagen

Neben den privaten E-Mail Vorlagen, können auch globale E-Mail Vorlagen bei der Erstellung einer E-Mail verwendet werden. Mittels des Buttons „Globale Vorlage laden“ wird eine entsprechende globale E-Mail Vorlage geladen.

**Bemerkung:** Die Auswahl einer globalen E-Mail Vorlage bei der Erstellung einer E-Mail überschreibt den aktuellen Inhalt sowie die Betreffzeile der E-Mail.

Wie globale E-Mail Vorlagen erstellt/bearbeitet werden, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt Globale E-Mail Vorlagen.

## 9.2.8 Referenzierung von E-Mails

Eine versendete E-Mail wird automatisch zu jedem Datensatz referenziert, der über das Popup-Fenster zur Empfängerauswahl hinzugefügt wurde. Nach dem Versenden ist es möglich, weitere Referenzen zu Datensätzen aus anderen Modulen herzustellen.

Um eine E-Mail aus dem Modul E-Mails zu anderen Datensätzen zu referenzieren, muss der Tab Mehr Informationen in der Detailansicht einer E-Mail aufgerufen werden.

Mittels des Buttons "Wähle *Modulname*" kann eine Referenz/Verknüpfung zu folgenden Modulen erzeugt werden:

- *Leads*
- *Kontakte*
- *Organisationen*
- *Partner*
- *Potentiale*

- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Rechnungen*
- *Gutschriften*
- *Storno*
- *Tickets*
- *Projekte*
- *Projektaufgaben*
- *Eingangsrechnungen*
- *Einkaufsbestellung*
- *E-Mails*
- *Dokumente*
- *Kampagnen*
- *Serviceverträge*
- *Social Wiki*
- *Termine*
- *Aufgaben*
- *Timesheet*

---

**Bemerkung:** Wenn E-Mails in das System importiert oder aus dem System verschickt werden und mit Kontakten verknüpft sind, werden sie automatisch auch mit der entsprechenden Hauptorganisation der Kontakte verknüpft.

---

Eine Sonderrolle bezüglich Referenzen spielt das E-Mail Modul selbst.

Eine Referenz zwischen zwei E-Mails wird entweder automatisch erstellt (die automatische Referenzierung erfolgt beim Antworten oder Weiterleiten einer E-Mail), über den Tab Mehr Informationen oder über die Aktion „Zu Verlauf hinzufügen“ in der Detailansicht.

---

**Bemerkung:** Das Antworten oder Weiterleiten einer E-Mail aus einer E-Mail Postfach führt nicht zu einer Referenz des erstellten E-Mail Datensatzes auf die Ursprungsnachricht des Postfachs.

---

### 9.2.9 Globale Einstellungen

Ähnlich wie bei der Konfiguration einer Listenansicht sind auch die globalen Einstellungen nahezu identisch mit anderen Standardmodulen.

Die einzige Ausnahme ist beim Modul "E-Mails" der Layout Editor. Hier ist es bei einigen Blöcken nicht möglich, Felder anzulegen oder zu verschieben. Des Weiteren können bestimmte Blöcke nicht verborgen werden bzw. können manche Felder nicht bearbeitet werden.

**Warnung:** Für das Modul „E-Mails“ können keine benutzerdefinierten Ansichten im Modulmanager angelegt werden.

Alle anderen Einstellungen, wie Sichtbarkeit von Datensätzen oder Berechtigungen über Profile, können wie gewohnt vorgenommen werden.

### 9.2.10 Workflow mit E-Mail Aufgabe

Als Absender einer E-Mail Aufgabe eines Workflows können nur Postfächer gewählt werden, die zuvor vom jeweiligen Benutzer freigegeben wurden (siehe Abschnitt *E-Mail Postfächer*).

Die von einem Workflow versendeten E-Mails befinden sich entsprechend im „Gesendet Ordner“ des Sendekontos. Zudem werden sie als Datensatz erstellt und zu den Empfängern und dem auslösenden Datensatz referenziert, sofern dieser Referenzen zu E-Mails unterstützt.

---

**Bemerkung:** Sollte zum Zeitpunkt des Versands das gewählte Postfach nicht mehr existieren, so wird die E-Mail als Entwurf gespeichert. Der Administrator erhält automatisch eine E-Mail Benachrichtigung mit Link zu dem Entwurf, um entsprechend reagieren zu können.

---

### 9.2.11 Weitere Aktionen

Einige Stellen in CRM+, an denen E-Mails verschickt werden, weichen etwas vom gewohnten Verhalten ab. Die folgende Liste beschreibt die Unterschiede dieser Stellen zum Standard.

- **E-Mail Datei als Anhang** - Diese Aktion befindet sich in der Detailansicht des Moduls „Dokumente“. Wird der Link geklickt, wird Erstellsicht einer E-Mail angezeigt und das Dokument ist bereits vorausgewählt. Wie üblich, wird die erzeugte E-Mail mit den Empfängern verknüpft.
- **Social Wiki Empfehlung** - Wird ein Beitrag aus dem Modul Social Wiki an einen Benutzer oder eine Gruppe empfohlen, wird eine Sammel-E-Mail an alle Empfänger versendet. Die E-Mail wird nicht im System abgelegt, ist jedoch im Postausgang der empfehlenden Person zu finden. Eine Empfehlung ist nur dann möglich, wenn der aktuelle Benutzer auch ein Postfach konfiguriert hat.
- **E-Mail Benachrichtigungen** - Wurde ein Datensatz abonniert und die E-Mail Benachrichtigung aktiviert, versendet das CRM System eine Nachricht an alle Abonnenten, sollte sich etwas am Datensatz ändern. Diese E-Mail wird nicht im System abgelegt und deshalb auch nicht referenziert. Gleiches gilt für Benachrichtigungen, die aufgrund eines erstellten Kommentars versendet werden.

### 9.2.12 Hinweise zum Wechsel des E-Mail-Anbieters

Wird der E-Mail-Anbieter gewechselt, so ist dies innerhalb von CRM+ an folgenden Stellen zu berücksichtigen:

- Globale Einstellungen – Mailserver: Hier müssen die Daten des neuen Mailservers eingegeben werden.
- Modul *E-Mail Postfächer*: Jeder Benutzer, der im Modul „E-Mail Postfächer“ ein Postfach eingerichtet hat, muss hier das neue Postfach einrichten. Das „alte“ Postfach kann dann entsprechend gelöscht werden. Evtl. macht es auch Sinn, eine Zeitlang beide Postfächer konfiguriert zu haben, da sicherlich beide Postfächer („alt“ u. „neu“) eine Zeitlang „parallel“ laufen.

- Workflowaufgaben, welche E-Mails versenden: Hier werden E-Mail Postfächer verwendet die im Modul E-Mail Postfächer entsprechend gekennzeichnet sind (Modul E-Mail Postfächer - Einstellungen – beim Postausgangsserver die Checkbox „Als Absender bei Workflows erlaubt“). Die Workflowaufgaben müssen entsprechend bearbeitet und eines der „neuen“ Postfächer ausgewählt werden.
- E-Mail Scanner: Falls Sie den E-Mail Scanner in CRM+ nutzen, müssen hier die neuen Postfächer konfiguriert werden, evtl. auch eine zeitlang „parallel“ mit den „alten“ Postfächern.
- Falls sich auch die E-Mail Adressen selbst ändern, müssten diese auch an den entsprechenden Stellen (Benutzer „Meine Einstellungen“, *private* und globale E-Mail Vorlagen, *PDF Vorlagen* und Unternehmensinformationen) geändert werden.

### 9.2.13 Problembehandlung/Fehlermeldungen

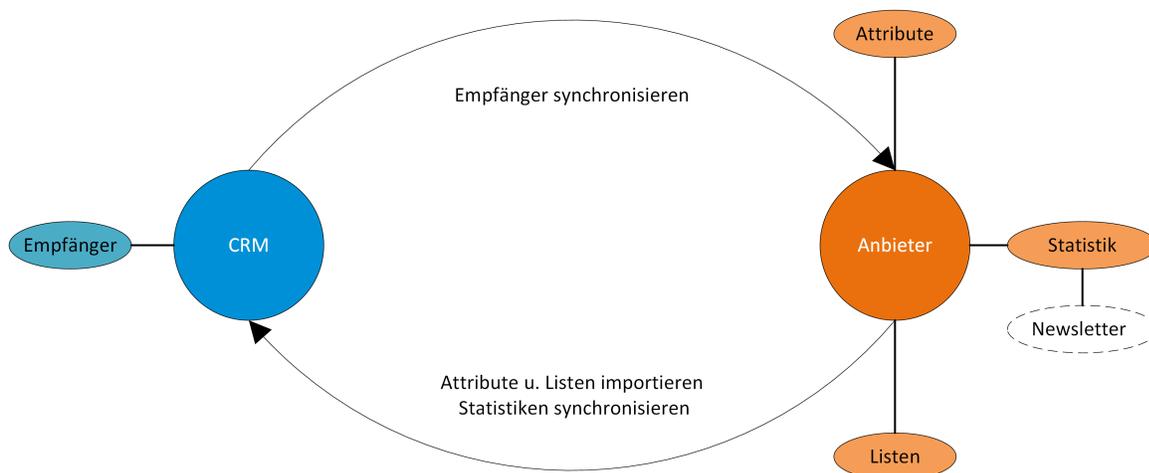
- **Address in mailbox given [...] does not comply with RFC 2822, 3.6.2.**

Diese Meldung bedeutet, dass im Anwenderteil der Adresse (vor dem @ Zeichen) unerlaubte Zeichen verwendet werden, z.B. ü, ö, ä, ß

## 10.1 Einführung

Im Gegensatz zu früheren Ansätzen zum Thema E-Mail-Marketing, konzentriert sich das Modul E-Mail Marketing auf die Kernbereiche eines CRM-Systems.

Das bedeutet im Wesentlichen, dass die Kontakte zu Listen hinzugefügt und synchronisiert sowie Statistiken einzelner Empfänger im CRM angezeigt werden können. Außerdem ist es möglich, Felder aus dem CRM mit Feldern von Empfängern des Anbieters zu verknüpfen und so alle nötigen Informationen direkt im CRM pflegen zu können.



Alle anderen Themen rund um das Erstellen und Versenden von Newslettern sowie umfangreiche Auswertungen der Kampagnen müssen über den Anbieter durchgeführt werden.

Es gibt viele Gründe, die für diese Art der Integration in CRM+ sprechen. Die folgende Liste fasst die wichtigsten Punkte zusammen:

- **Funktionsumfang:** Die Anbieter investieren viel Zeit in ihre Lösungen. Einige der daraus resultierenden Funktionen werden oft nicht über eine Schnittstelle angeboten und stehen somit im CRM nicht zur Verfügung.
- **Rechtssicherheit:** Die heute üblichen Verfahren für Double Opt In und Opt Out sind über das CRM nicht abzubilden.
- **Flexibilität:** Hierunter fallen viele Bereiche wie die Gestaltung von An- und Abmeldeformularen, das responsive Design von Newslettern oder umfangreiche Auswertungen versendeter Kampagnen. Diese Funktionen sollten direkt auf Seiten des Anbieters verwendet werden.

Das Modul E-Mail Marketing erlaubt die Verwaltung mehrerer Anbieter und mehrerer Accounts je Anbieter. Somit können z.B. Marketing- und Vertriebsabteilungen verschiedene Accounts in CRM+ verwenden. Auch die Mandantenfähigkeit wird vom Modul E-Mail Marketing unterstützt.

Im Modul E-Mail Marketing sind verschiedene Anbieter für den Versand von Newslettern integriert. Folgende Anbieter sind aktuell verfügbar:

- [Brevo](#) (Add-on\*)
- [CleverReach](#) (Add-on\*)
- [Inxmail](#)
- [MailChimp](#)

\*Die Add-ons „Brevo“ und „CleverReach“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, können jedoch separat erworben werden. Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter [CRM+ Premium Addons](#) oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

Eine detaillierte Beschreibung der Add-ons Brevo und CleverReach ist in den entsprechenden Abschnitten im Handbuch verfügbar.

---

**Bemerkung:** Es können im Modul E-Mail Marketing durchaus mehrere Anbieter und mehrere separate Accounts pro Anbieter konfiguriert werden.

---

### 10.1.1 Kurzübersicht der Anbieter

#### **Brevo:**

[Brevo](#) bietet - neben den sehr ausgereiften E-Mail Marketing Funktionalitäten - hervorragende Auswertungs- und Statistikmöglichkeiten zu den wichtigsten Kennzahlen wie Zustellrate, Öffnungsrate, Klickrate und Conversion Rate sowie Abmeldungen und Bounces.

Brevo verfügt über eine ISO Zertifizierung und ist DS-GVO konform. Alle von Brevo genutzten Rechenzentren befinden sich in der EU. Im Vergleich zur Konkurrenz (wie z.B. MailChimp), bietet Brevo ein wesentlich besseres Preis-Leistungs-Verhältnis und gleichzeitig einen größeren Funktionsumfang.

#### **CleverReach:**

[CleverReach](#) ist ein Anbieter mit Sitz in Deutschland. Alle Daten werden in sicheren Rechenzentren ausschließlich im europäischen Raum gespeichert.

CleverReach bietet sowohl eine kostenfreie Variante (Lite Version), als auch eine kostenpflichtige Variante an. In der Lite Version können bis zu 1.000 E-Mails pro Monat an 250 Empfänger gesendet werden (Stand Q4/2024). Genaue Angaben zu den Preisen finden Sie hier: [CleverReach - Preise & Tarife](#).

**Inxmail:**

[Inxmail](#) ist eine mehrfach zertifizierte und in Deutschland hergestellte E-Mail Marketing Software. Falls Sie [Inxmail](#), respektive deren API, nutzen möchten, kostet dies initial 150,- EUR (Stand Q4/2024) sowie eine monatliche Gebühr (die Gebühr ist abhängig von der Anzahl der versendeten Newsletter). Für weitere Informationen besuchen Sie bitte die Webseite [Inxmail](#).

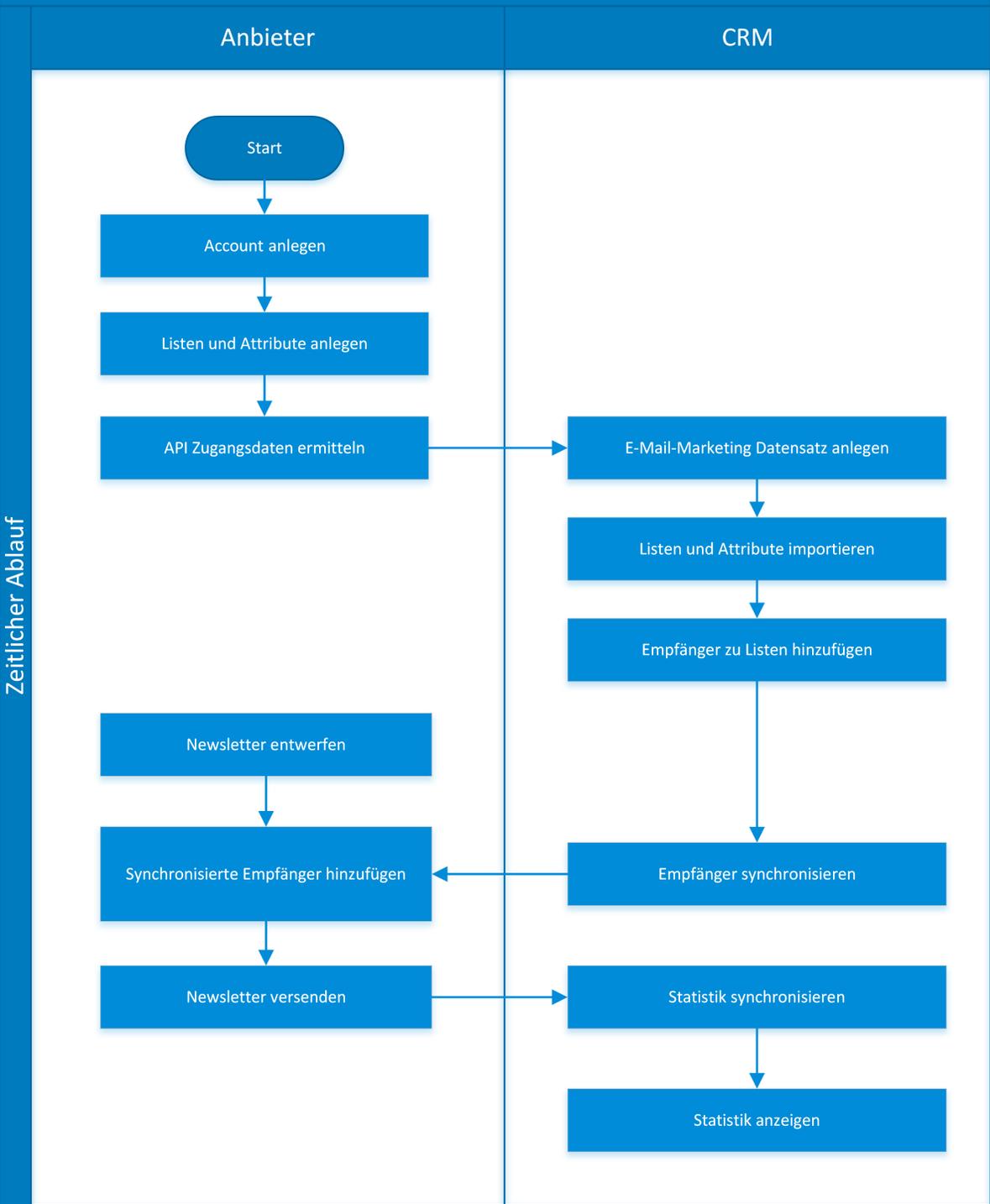
**MailChimp:**

[MailChimp](#) ist eines der weltweit führenden E-Mail-Marketing Tools mit Hauptsitz in den USA. Besonders hervorzuheben ist die kostenlose Anmeldung und neben den kostenpflichtigen Tarifen ein Free-Tarif. Der Free-Tarif umfasst bis zu 500 Kontakte mit 1.000 Sendungen pro Monat und einem Tageslimit von 500 Sendungen (Stand Q4/2024). Genaue Angaben zu den Preisen von MailChimp finden Sie hier: [MailChimp - Preise](#) .

### 10.1.2 Zusammenspiel von CRM+ und Anbieter

Die folgende Abbildung zeigt den Ablauf, um einen Newsletter aus CRM+ in Verbindung mit einem unterstützten Anbieter zu versenden:

### Typischer Ablauf E-Mail-Marketing in CRM+



### 10.1.3 Globale Einstellungen

Für den vollen Funktionsumfang des Moduls E-Mail Marketing müssen folgende Cronjobs in Globale Einstellungen - Cronjobs aktiviert werden:

#### **E-Mail Marketing Events**

Synchronisiert die Events (*An- und Abmeldungen, Hard-Bounces*) aller existierenden *E-Mail Marketing Accounts*.

#### **E-Mail Marketing Statistik**

Synchronisiert die *Statistiken* aller E-Mail Kampagnen aller existierenden *E-Mail Marketing Accounts*.

Detaillierte Informationen zu den Cronjobs siehe Abschnitt Globale Einstellungen - Cronjobs im Handbuch.

## 10.2 Verknüpfen eines Accounts mit CRM+

Um einen Account eines unterstützten Anbieters mit CRM+ zu verknüpfen, muss ein neuer Datensatz im Modul E-Mail-Marketing angelegt werden. Dies geschieht - wie in jedem anderen Modul - über das „+“ Symbol in der Listenansicht.

Der Datensatz benötigt mindestens einen internen Namen und nach Auswahl eines Anbieters dessen Zugangsdaten. Die Daten können Sie beim jeweiligen Anbieter erfragen, bzw. in den Einstellungen des Anbieter-Accounts einsehen. Beim Speichern des Datensatzes werden die Zugangsdaten direkt überprüft.

Je nach Anbieter unterscheidet sich das Anlegen eines neuen Datensatzes im Modul E-Mail Marketing:

### 10.2.1 Brevo

Beim Anlegen eines neuen Datensatzes muss im Block „Brevo - API Daten“ im Feld Brevo API Schlüssel der Brevo API Key eingetragen werden.

Der API Schlüssel wird bei Brevo selbst generiert und kann dort kopiert werden.

Die weiteren notwendigen *Einstellungen*, der *Import von Listen*, die *Synchronisation von Empfängern* und die Bedienung werden in den folgenden Abschnitten detailliert erläutert.

### 10.2.2 CleverReach

Um die Lite-Version von CleverReach nutzen zu können, muss die Checkbox „Lite Version“ entsprechend aktiviert werden. Dabei ist Folgendes zu beachten: In der Lite-Version werden keine Daten zu geklickten Links für weiterführende Kampagnen und zu „Mehr Informationen“ der Empfänger erfasst.

Die Eingabe der Zugangsdaten erfolgt beim Anbieter CleverReach erst nach Anlegen des Datensatzes. Im Block „CleverReach - API Zugangsdaten“ befindet sich der Button „CleverReach Anmeldung“. Nach dem Anklicken dieses Buttons öffnet sich autom. ein Browserfenster, um die Anmeldung durchzuführen:



Einfach CRM+-Daten übertragen  
und kostenfrei mit CleverReach® starten:

**Jetzt CleverReach® Account erstellen & verbinden!**

Mit meinem CleverReach® Account einloggen & verbinden

CRM+ benötigt Zugriff auf Ihren CleverReach Account ⓘ

Für die Verbindung wird automatisch ein CleverReach®-Account erstellt. Alle erforderlichen Daten für die Herstellung einer Verbindung werden von CRM+ an CleverReach® bei der Registrierung übermittelt (E-Mail Adresse, Anrede, Vor- und Nachname, Firma, vollständige Adresse sowie Telefonnummer). Ihre Daten können Sie nach der Erstellung jederzeit bei CleverReach® ändern. Nach Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen per E-Mail eine Anmeldebestätigung zu. Sie erhalten regelmäßig per E-Mail Account-Reports, News & Produktinformationen. Der Verwendung Ihrer Daten können Sie jederzeit kostenlos per E-Mail an: [info@cleverreach.com](mailto:info@cleverreach.com) widersprechen.

CleverReach® übernimmt keine Haftung oder Verantwortung für die Nutzung von Apps Dritter.

[Andere Daten für die Account-Erstellung verwenden](#)

Die weiteren notwendigen *Einstellungen*, der *Import von Listen*, die *Synchronisation von Empfängern* und die Bedienung werden in den folgenden Abschnitten detailliert erläutert.

**Bemerkung:** Neben der nachfolgenden Beschreibung zur Nutzung ist ebenfalls das [Webinar E-Mail Marketing CleverReach](#) auf unseren Hilfeseiten im Bereich [Tutorials](#) verfügbar.

### 10.2.3 Inxmail

Beim Anlegen eines neuen Datensatzes muss im Block „Inxmail - API Zugangsdaten“ die Login-URL (beginnt im Normalfall mit „<https://api.inxmail.com/>“), sowie der Benutzername und das Passwort eingetragen werden.

Die weiteren notwendigen *Einstellungen*, der *Import von Listen*, die *Synchronisation von Empfängern* und die Bedienung werden in den folgenden Abschnitten detailliert erläutert.

### 10.2.4 MailChimp

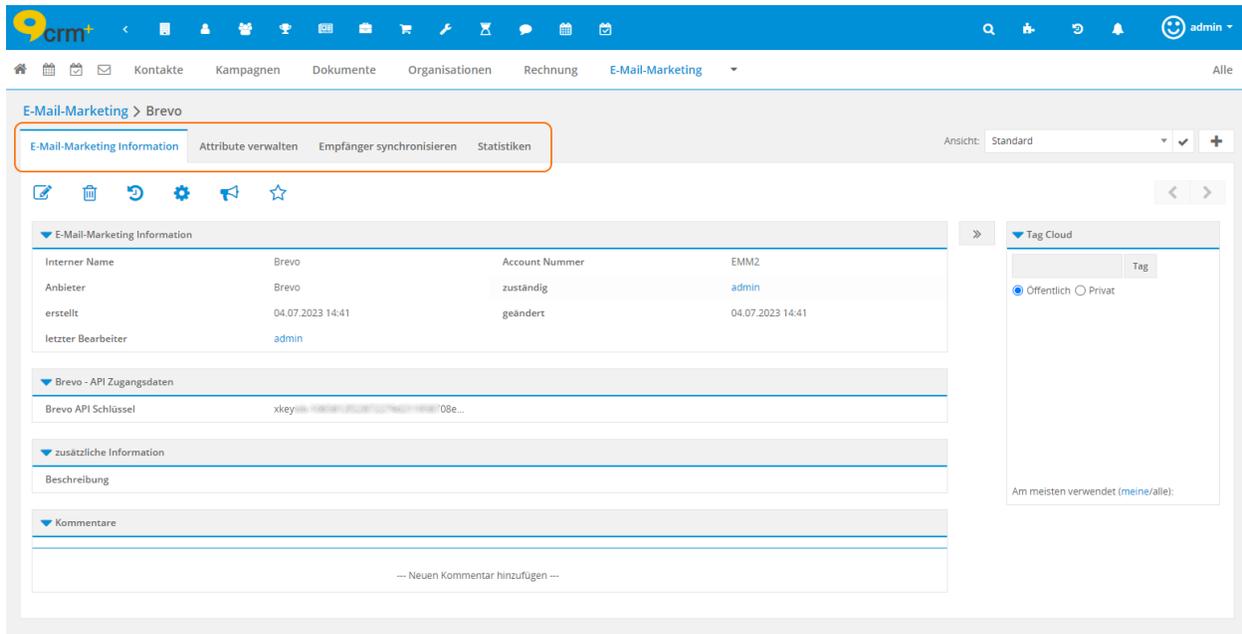
Beim Anlegen eines neuen Datensatzes muss im Block „MailChimp - API Daten“ im Feld API Key der MailChimp API Key eingetragen werden.

Der API Schlüssel wird bei MailChimp selbst generiert und kann dort kopiert werden.

Die weiteren notwendigen *Einstellungen*, der *Import von Listen*, die *Synchronisation von Empfängern* und die Bedienung werden in den folgenden Abschnitten detailliert erläutert.

## 10.3 Tabs in der Detailansicht

Die Detailansicht eines Accounts umfasst vier Tabs (Reiter):



1. Tab *E-Mail-Marketing Informationen*  
Beinhaltet die Standardinformationen und Zugangsdaten eines Accounts. Des Weiteren können Kommentare und Tags vergeben werden.
2. Tab *Attribute verwalten*  
Ermöglicht das Importieren und Verwalten von Attributen aus Listen und die Verknüpfung mit Feldern aus dem CRM-System.
3. Tab *Empfänger synchronisieren*  
Erlaubt das Importieren von Listen, sowie Auswahl und Synchronisation von Empfängern. Diese können aus den Modulen *Organisationen*, *Kontakte*, *Leads* und *Partner* gewählt werden.
4. Tab *Statistiken*  
Zeigt grundlegende Statistiken aller über den Anbieter verschickten Newsletter an.

### 10.3.1 Tab „E-Mail-Marketing Informationen“

Der Tab „E-Mail-Marketing Informationen“ beinhaltet die Standardinformationen und Zugangsdaten eines Accounts. Je nach Anbieter sind hier Informationen wie API Schlüssel, Login-URL oder Benutzername/Passwort ersichtlich.

Zusätzlich kann eine Beschreibung eingetragen, Kommentare verfasst und Tags vergeben werden.

Neben den Standardaktionen (Bearbeiten, Empfehlen, Abonnieren etc.) steht hier auch das Aktionen-Icon



„Einstellungen“ zur Verfügung. Mittels den Einstellungen können die CRM Adresse, die E-Mail Adressfelder, Anmeldungen und die Benachrichtigungen konfiguriert werden. Weitere Informationen siehe Abschnitt *Einstellungen*.

### 10.3.2 Tab „Attribute verwalten“

Im Tab „Attribute verwalten“ können Attribute aus Listen importiert und Verknüpfung mit Feldern aus dem CRM-System vorgenommen werden.

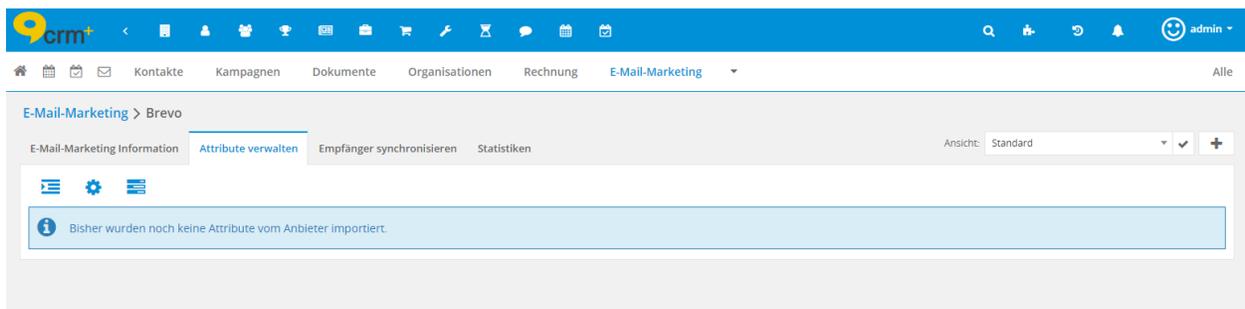


Neben der Aktion „Neues Attribut importieren“ steht hier auch das Aktionen-Icon „Einstellungen“



zur Verfügung.

Beispielhafte Darstellung des Tabs „Attribute verwalten“ eines Brevo-Accounts bei dem noch keine Attribute importiert wurden:



Sobald Attribute importiert und Felder verknüpft wurden, wird dies im Tab „Attribute verwalten“ in einer Listendarstellung entsprechend angezeigt.

In der Übersicht sind folgende Informationen enthalten:

- Listen - Alle Listen, für die Attribute verknüpft sind, werden untereinander angezeigt.
- Attribute - Je Liste werden alle verknüpften Attribute angezeigt.
- Typ - Zu jedem Attribut wird aufgelistet, um welchen Typ es sich handelt.

- Verknüpfte CRM Felder - Für jedes Modul wird angezeigt, welches Feld mit dem Attribut verknüpft ist.
- Weitere Optionen - Für Auswahllisten kann die Information angezeigt werden, welche Werte aus dem CRM mit welchen Werten des Anbieters verknüpft sind.
- Aktionen - Verknüpfungen importierter Attribute können bearbeitet werden und ein importiertes Attribut kann gelöscht werden.

Beispielhafte Darstellung des Tabs „Attribute verwalten“ eines CleverReach-Accounts bei dem bereits Attribute importiert wurden:

E-Mail-Marketing > Clever Reach

E-Mail-Marketing Information **Attribute verwalten** Empfänger synchronisieren Statistiken Ansicht: Standard

CleverReach

Name	Typ	Verknüpfte Felder	Weitere Optionen	Aktionen
Briefanrede	Text	Kontakte: Briefanrede, Organisationen: --nicht verknüpft--, Leads: --nicht verknüpft--, Partner: --nicht verknüpft--		

Consulting 07/2021

Name	Typ	Verknüpfte Felder	Weitere Optionen	Aktionen
Briefanrede	Text	Kontakte: Briefanrede, Organisationen: --nicht verknüpft--, Leads: --nicht verknüpft--, Partner: --nicht verknüpft--		

Consulting 2022

Name	Typ	Verknüpfte Felder	Weitere Optionen	Aktionen
Briefanrede	Text	Kontakte: Briefanrede, Organisationen: --nicht verknüpft--, Leads: --nicht verknüpft--, Partner: --nicht verknüpft--		

Weiteres Beispiel eines Brevo-Accounts mit importierten Attributen:

crm+ < > admin

Kontakte Kampagnen Dokumente Organisationen Rechnung E-Mail-Marketing Alle

E-Mail-Marketing > Brevo

E-Mail-Marketing Information **Attribute verwalten** Empfänger synchronisieren Statistiken Ansicht: Standard

Liste 1

Reaktion	Auswirkungen im CRM	Aktionen	
Soft Bounce	Kontakte Organisationen Leads Partner	Feld "Nachname" wird Soft Bounce --nicht verknüpft-- --nicht verknüpft-- --nicht verknüpft--	
Hard Bounce	Kontakte Organisationen Leads Partner	Feld "Nachname" wird Hard Bounce --nicht verknüpft-- --nicht verknüpft-- --nicht verknüpft--	
Abmeldung von der Versandliste	Kontakte Organisationen Leads Partner	Feld "Newsletter abbestellt" wird aktiviert --nicht verknüpft-- --nicht verknüpft-- --nicht verknüpft--	

CRM\* 2014-2023 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen

Das Importieren und Verwalten von Attributen ist im nachfolgenden Abschnitt *Neues Attribut importieren* detailliert beschrieben.

### 10.3.3 Tab „Empfänger synchronisieren“

Im Tab „Empfänger synchronisieren“ können Empfängerlisten importiert sowie Empfänger ausgewählt und synchronisiert werden. Diese können aus den Modulen *Organisationen*, *Kontakte*, *Leads* und *Partner* ausgewählt werden.

E-Mail-Marketing > Clever Reach

E-Mail-Marketing Information Attribute verwalten **Empfänger synchronisieren** Statistiken Ansicht: Standard

CleverReach

Diese Seite (20) Aktionen

Name	Modul	E-Mail Adresse	Aktionen
<input type="checkbox"/> Hh, Martin	Kontakte	hh@berlin-stm.de	
<input type="checkbox"/> Alexander Jöng	Kontakte	jo@berlin-stm.de	
<input type="checkbox"/> Hh, Peter	Kontakte	hh@berlin-stm.de	
<input type="checkbox"/> Hh, Peter	Kontakte	hh@berlin-stm.de	
<input type="checkbox"/> Hh, Peter	Kontakte	hh@berlin-stm.de	
<input type="checkbox"/> Hh, Peter	Kontakte	hh@berlin-stm.de	
<input type="checkbox"/> Hh, Peter	Kontakte	hh@berlin-stm.de	
<input type="checkbox"/> Hh, Peter	Kontakte	hh@berlin-stm.de	
<input type="checkbox"/> Hh, Peter	Kontakte	hh@berlin-stm.de	
<input type="checkbox"/> Hh, Peter	Kontakte	hh@berlin-stm.de	

Die Vorgehensweise bei der Synchronisation von Empfängern ist im nachfolgenden Abschnitt *Empfänger synchronisieren* detailliert beschrieben.

Neben der Aktion „Liste importieren“ steht hier auch das Aktionen-Icon „Einstellungen“



zur Verfügung.

### 10.3.4 Tab „Statistiken“

Im Tab „Statistiken“ werden die grundlegende Statistiken aller über den Anbieter verschickten Newsletter angezeigt.

Neben der Aktion „Synchronisation der Statistiken“ steht hier auch das Aktionen-Icon „Einstellungen“



zur Verfügung.

Beispielhafte Darstellung des Tabs „Statistiken“ eines Brevo-Accounts:

E-Mail-Marketing > Brevo

E-Mail-Marketing Information Attribute verwalten Empfänger synchronisieren **Statistiken** Ansicht: Standard

Name	Liste	Versendet am	Anzahl Empfänger	Geöffnet	Geklickt
Kampagne 1	Liste 1	06.07.2023 17:28	40	32 (80%)	20 (50%)
Kampagne 2	Liste 1	06.07.2023 17:17	60	30 (50%)	25 (42%)

CRM\* 2014-2023 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen

Es werden hier alle Newsletter aufgelistet, deren Statistik mit dem CRM synchronisiert wurden.

**Bemerkung:** Sofern der Anbieter Inxmail verwendet wird, ist eine Nutzung der Funktionalität Statistiken nicht möglich, da die API dieses Anbieters dies nicht unterstützt!

Die Synchronisation der Statistiken erfolgt standardmäßig einmal täglich über Nacht mittels des Cronjobs „E-Mail Marketing Statistik“. Siehe hierzu auch den Abschnitt *Globale Einstellungen*.

Die Synchronisation der Statistik muss mind. einmal initial durchgelaufen sein, um alle Daten zu holen. Wenn Sie gerade einen neuen Newsletter verschickt haben und die Statistik in kürzeren Intervallen prüfen möchten, existiert folgende Schaltfläche, um den Vorgang manuell zu starten:



Während der Aktualisierung der Statistiken ist das Symbol deaktiviert.

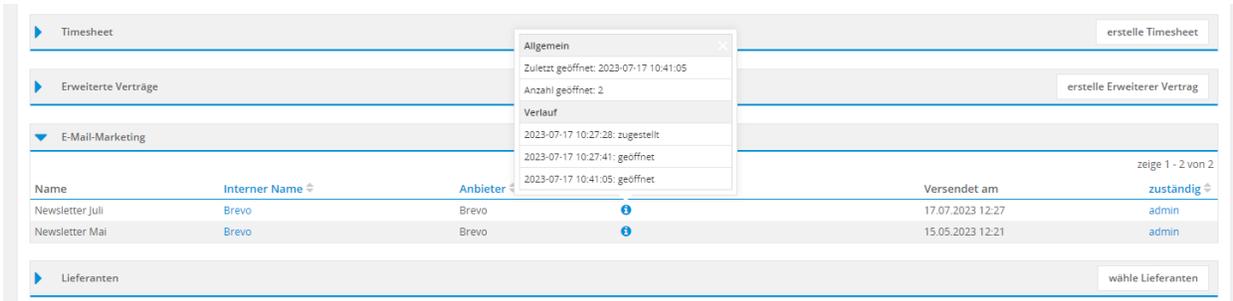
## Empfängerstatistiken

In den Modulen *Organisationen*, *Kontakte*, *Leads* und *Partner* sind in der Detailansicht im Tab „Mehr Informationen“ im Block „E-Mail-Marketing“ alle Newsletter aufgelistet, welche an eine Organisation, einen Kontakt, einen Lead oder einen Partner gesendet wurden.

Name	Interner Name	Anbieter	Detaillinformationen	Versendet am	zuständig
Wichtige Änderungen bei der Kontaktsynchronisation	Clever Reach	CleverReach		13.07.2023 08:20	Marketing
Die ideale Lösung zur Erfassung	Clever Reach	CleverReach		15.06.2023 08:30	Marketing
Jetzt neu! Videotelefonie per Klick	Clever Reach	CleverReach		18.05.2023 08:29	Marketing
Erleben Sie Microsoft Teams	Clever Reach	CleverReach		04.05.2023 08:20	Marketing
Mehr Dynamik und reibungslose Prozesse	Clever Reach	CleverReach		20.04.2023 08:19	Marketing
Entdecken Sie unser neues Addon	Clever Reach	CleverReach		30.03.2023 08:15	Marketing

Neben den Spalten „Name“, „Interner Name“, „Anbieter“, „Versendet am“ und „Zuständig“ ist hier noch die Spalte „Detailinformationen“ vorhanden. In dieser Spalte befindet sich in jeder Zeile das Icon .

Bei Mouseover dieses Icons öffnet sich ein kleines Popup, in welchem zusätzliche Statistiken bezogen auf den jeweiligen Empfänger abgerufen werden können:



Name	Interner Name	Anbieter	Versendet am	zuständig
Newsletter Juli	Brevo	Brevo	17.07.2023 12:27	admin
Newsletter Mai	Brevo	Brevo	15.05.2023 12:21	admin

**Allgemein**

Zuletzt geöffnet: 2023-07-17 10:41:05

Anzahl geöffnet: 2

**Verlauf**

- 2023-07-17 10:27:28: zugestellt
- 2023-07-17 10:27:41: geöffnet
- 2023-07-17 10:41:05: geöffnet

## 10.4 Aktionen

Neben den Standardaktionen (Bearbeiten, Empfehlen, Abonnieren etc.) stehen noch folgende speziell auf E-Mail Marketing bezogene Aktionen zur Verfügung:

- *Einstellungen*
- *Neues Attribut importieren*
- *Reaktionen konfigurieren*
- *Liste importieren*
- *Synchronisation der Statistiken*
- *Empfänger synchronisieren*
- *Fehler anzeigen*

Welche Aktionen angezeigt werden, ist abhängig vom ausgewählten Tab:

- Tab *E-Mail-Marketing Informationen*: Einstellungen
- Tab *Attribute verwalten*: Neues Attribut importieren, Einstellungen und Reaktionen konfigurieren
- Tab *Empfänger synchronisieren*: Liste importieren, Einstellungen Fehler anzeigen
- Tab *Statistiken*: Einstellungen und Synchronisation der Statistiken

### 10.4.1 Einstellungen

Die Einstellungen eines Accounts lassen sich in allen *Tabs in der Detailansicht* über das folgende Aktions-Icon öffnen:



Nach dem Anklicken des Aktionen-Icons öffnet sich das Popup „Einstellungen“:

### Einstellungen ✕

Änderungen die Sie hier vornehmen, werden automatisch gespeichert.

- ▶ CRM Adresse
- ▶ E-Mail-Adressfelder
- ▶ Anmeldungen
- ▶ Benachrichtigungen

**Bemerkung:** Jegliche im Popup vorgenommene Änderungen werden automatisch beim Schließen des Popups gespeichert!

Das Popup der Einstellungen ist in mehrere Bereiche unterteilt, die sich je nach Anbieter leicht unterscheiden können. Durch Anklicken eines Bereichs, kann dieser auf-/zugeklappt werden. Das Popup ist in folgende Bereiche der Einstellmöglichkeiten unterteilt:

- *CRM Adresse*
- *E-Mail-Adressfelder*
- *Anmeldungen*
- *Benachrichtigungen*

Die nachfolgenden Abschnitte beschreiben die möglichen Einstellmöglichkeiten dieser Bereiche.

## CRM Adresse

## Einstellungen ✕

Änderungen die Sie hier vornehmen, werden automatisch gespeichert.

▼ CRM Adresse

Wenn Ereignisse auf Seiten des Anbieters stattfinden (z.B. An-/Abmeldungen), wird das CRM benachrichtigt. Die hier angegebene Adresse muss über das Internet erreichbar sein, um diese Funktionalität zu gewährleisten.

`https://mein-crm.brain-app.de/`

▶ E-Mail-Adressfelder

▶ Anmeldungen

▶ Benachrichtigungen

**Bemerkung:** Wenn Ereignisse auf Seiten des Anbieters stattfinden (z.B. An-/Abmeldungen), wird das CRM benachrichtigt. Die hier angegebene Adresse muss über das Internet erreichbar sein, um diese Funktionalität zu gewährleisten.

Sollte es sich um eine InHouse Installation von CRM+ handeln, müssen Sie die Adresse entsprechend anpassen.

Bei Cloud Installationen müssen hier keine Änderungen durchgeführt werden. Die Adresse wird beim Verlassen des Textfeldes automatisch gespeichert. Wird sie gelöscht, setzt sie sich auf den Standard zurück.

## E-Mail-Adressfelder

**Einstellungen** ✕

Änderungen die Sie hier vornehmen, werden automatisch gespeichert.

- ▶ CRM Adresse
- ▼ E-Mail-Adressfelder

Legt fest, welches E-Mail-Adressfeld aus dem jeweiligen Modul für die Synchronisierung verwendet werden soll. Beachten Sie, dass die Einstellungen nur geändert werden können, wenn noch kein Datensatz aus dem jeweiligen Modul synchronisiert wurde.

Kontakte	E-Mail ▼
Organisationen	E-Mail ▼
Leads	E-Mail ▼
Partner	E-Mail ▼

- ▶ Anmeldungen
- ▶ Benachrichtigungen

Die hier getroffenen Einstellungen legen fest, welches E-Mail-Adressfeld aus dem jeweiligen Modul für die Synchronisierung verwendet werden soll. Wird aufgrund einer Neuanmeldung zu einem Newsletter ein Lead erstellt, wird die E-Mail-Adresse ebenfalls in dieses Feld eingetragen.

**Warnung:** Beachten Sie, dass die Einstellungen nur geändert werden können, wenn noch kein Datensatz aus dem jeweiligen Modul synchronisiert wurde!

## Anmeldungen

**Einstellungen** ✕

Änderungen die Sie hier vornehmen, werden automatisch gespeichert.

- ▶ CRM Adresse
- ▶ E-Mail-Adressfelder
- ▼ Anmeldungen

Definiert die Aktion, die ausgeführt wird, wenn sich ein neuer Empfänger beim Anbieter anmeldet.

Keine Aktion

Lead anlegen

Benutzer oder Gruppe benachrichtigen

- ▶ Benachrichtigungen

Es gibt verschiedene Aktionen die ausgeführt werden können, wenn eine Anmeldung vom Anbieter an das CRM gemeldet wird.

- **Keine Aktion:** Die Anmeldung wird ignoriert.
- **Lead anlegen:**

**Lead anlegen**

zuständig

**benachrichtigen**

Leadquelle

Sie können die Zuständigkeit und die Leadquelle festlegen. Der Zuständige kann außerdem benachrichtigt werden, wenn eine neue Anmeldung erfolgt ist. Wird der Lead später umgewandelt, wird der erstellte Kontakt als Empfänger verwendet.

- **Benutzer oder Gruppe benachrichtigen:** Schickt eine Nachricht an den gewählten Benutzer oder die gewählte Gruppe. Folgende Aktionen sind daraufhin möglich:
  - **Lead erstellen:** Es wird ein Lead in CRM+ erstellt.
  - **Beim Anbieter löschen:** Löscht den Empfänger beim Anbieter.
  - **Ignorieren:** Bleibt in der Liste des Anbieters, wird jedoch nicht im CRM angelegt.

Wird eine Gruppe benachrichtigt, wird die Nachricht aus dem Postfach aller Benutzer gelöscht, sobald einer davon eine der genannten Aktionen ausgeführt hat.

## Benachrichtigungen

**Einstellungen** ✕

Änderungen die Sie hier vornehmen, werden automatisch gespeichert.

- ▶ CRM Adresse
- ▶ E-Mail-Adressfelder
- ▶ Anmeldungen
- ▼ **Benachrichtigungen**

- Bei Änderungen an synchronisierten Datensätzen
- Wenn eine Synchronisation abgeschlossen ist
- Wenn sich ein Empfänger abmeldet
- Wenn ein Empfänger sein Profil beim Anbieter aktualisiert
- Wenn ein Empfänger seine E-Mail-Adresse ändert

Bei bestimmten Aktionen des Moduls E-Mail-Marketing werden Nachrichten an den Zuständigen des Accounts versendet. Nicht alle können deaktiviert werden, da sie für die Funktion des Moduls notwendig sind. Der Einstellungspunkt erlaubt die Konfiguration einiger dieser Nachrichten, die Sie nach Bedarf ein-/ausschalten können:

- **Bei Änderungen an synchronisierten Datensätzen**  
Wird ein Datensatz im CRM geändert, der bei einem Anbieter synchronisiert ist, wird eine Nachricht verschickt. Überprüft wird dabei das E-Mail-Adressfeld und die mit dem Anbieter verknüpfen CRM Felder des jeweiligen Moduls.
- **Wenn eine Synchronisation abgeschlossen ist**

Die Synchronisation von Feldern oder Empfängern geschieht im Hintergrund. Ist diese Option aktiv, wird der Initiator (Benutzer) über den Abschluss des Vorgangs informiert.

- **Wenn sich ein Empfänger abmeldet**

Diese Nachricht wird verschickt, sobald sich ein Empfänger über den Anbieter abmeldet. Außerdem erfolgt eine Benachrichtigung, wenn ein Empfänger durch einen *Hard-Bounce* automatisch abgemeldet wurde.

- **Wenn ein Empfänger sein Profil beim Anbieter aktualisiert**

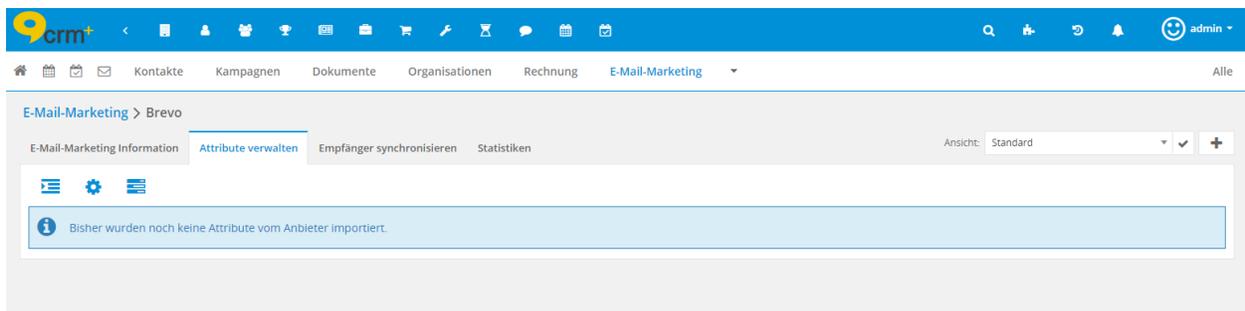
Einige Anbieter erlauben den Empfängern, bestimmte Informationen zu bearbeiten. Sie können sich darüber informieren lassen und die Daten im CRM aktualisieren.

- **Wenn ein Empfänger seine E-Mail-Adresse ändert**

Auch diese Aktion ist bei einigen Anbietern erlaubt. Die E-Mail-Adresse wird in diesem Fall automatisch aktualisiert, um die Synchronisation aufrecht zu erhalten. Sie können sich bei Bedarf über diese Aktion informieren lassen.

## 10.4.2 Neues Attribut importieren

Vor dem erstmaligen Import von Attributen stellt sich der Tab „Attribute verwalten“ wie im nachfolgenden Screenshot dar:



Um ein neues Attribut für eine Liste zu importieren, verwenden Sie das folgende Symbol:



Nach dem Anklicken öffnet sich ein Popup, in dem zuerst die entsprechende Liste, gefolgt vom gewünschten Attribut, gewählt wird. Anschließend können Sie festlegen, welches Feld aus CRM+ für die Synchronisation verwendet werden soll:

## Neues Attribut importieren



Importiert bestehende Attribute vom Anbieter und erlaubt die Verknüpfung mit Feldern aus dem CRM System. Sollte ein Attribut in der Liste fehlen, wurde es entweder bereits importiert oder der Typ wird nicht unterstützt.

### 1. Liste wählen

Demo ▼

### 2. Attribut wählen

First Name (Text) ▼

### 3. Verknüpfung festlegen

Modul	CRM Feld
Kontakte	Vorname ▼
Organisationen	--nicht verknüpft-- ▼
Leads	Vorname ▼
Partner	--nicht verknüpft-- ▼

Neues Attribut importieren

Sollte ein Attribut in der Liste fehlen, wurde es entweder bereits importiert, oder der Feldtyp des Anbieters wird aktuell nicht unterstützt. Zu den unterstützten Typen gehören:

- Text
- Telefon (universelles Format)
- Webseite
- Datum
- Zahl
- Auswahlliste

#### Bemerkung:

##### Hinweis zum Anbieter Brevo:

Sollte ein Attribut in der Liste fehlen, wurde es entweder bereits importiert oder der Typ wird nicht unterstützt.

Da in Brevo alle Attribute global sind, steht nur eine Liste zur Auswahl, in der alle Attributverknüpfungen dargestellt werden können.

**Warnung:** Je nach Typ des Felds auf Seiten des Anbieters, wird die Auswahl verfügbarer Felder des CRM-Systems eingeschränkt, d.h. ein Datum kann nur mit Datumsfeldern aus CRM+ verknüpft werden.

### Zusatzoptionen

Bei manchen Feldtypen kann es vorkommen, dass für die Verknüpfung zusätzlich Optionen verfügbar sind.

- Auswahllisten

Um eine fehlerfreie Synchronisation von Auswahllisten zu ermöglichen, müssen Sie einen Standardwert festlegen und können optional einzelne Werte aus dem CRM mit den Werten des Anbieters verknüpfen.

Modul	CRM Feld	Weitere Optionen
Kontakte	Anrede	Standardwert * <span style="float: right;">Unbekannt</span> <input type="checkbox"/> Herr → Herr <input type="checkbox"/> Fräulein <input type="checkbox"/> Frau → Frau

**Bemerkung:** Nicht verknüpfte Auswahllistenwerte aus dem CRM werden mit dem Standardwert übertragen.

## 10.4.3 Reaktionen konfigurieren

**Bemerkung:** Die Funktionalität „Reaktionen konfigurieren“ steht nur bei den Anbietern Brevo, CleverReach und MailChimp zur Verfügung, jedoch nicht bei Inxmail.

Im Popup „Reaktionen konfigurieren“ werden die Felder und Werte konfiguriert, die bei ausgewählten Ereignissen geändert werden sollen.

Reaktion auf Ereignis festlegen
✕

Konfigurieren Sie die Felder und Werte, die bei den folgenden Ereignissen geändert werden sollen.

1. Liste auswählen

Bitte wählen...

2. Ereignis auswählen

Bitte wählen...

3. Felder und Werte definieren

Bitte zuerst eine Reaktion auswählen.

💾 ✕

Nach der Auswahl der Liste kann im zweiten Punkt aus einer Auswahlliste das entsprechende Ereignis ausgewählt werden:

## Reaktion auf Ereignis festlegen



Konfigurieren Sie die Felder und Werte, die bei den folgenden Ereignissen geändert werden sollen.

### 1. Liste auswählen

Liste FollowUp

### 2. Ereignis auswählen

Bitte wählen...  
Soft Bounce  
Hard Bounce  
Abmeldung von der Versandliste



Im letzten Schritt werden modulweise die Felder und Werte definiert, welche sich ändern sollen:

## Reaktion auf Ereignis festlegen



Konfigurieren Sie die Felder und Werte, die bei den folgenden Ereignissen geändert werden sollen.

### 1. Liste auswählen

Liste FollowUp

### 2. Ereignis auswählen

Soft Bounce

### 3. Felder und Werte definieren

Modul	CRM Feld	einzustellender Wert
Kontakte	--keine Aktion--	
Organisationen		
Leads	--keine Aktion--	
Partner	Kontakt E-Mail Opt aus nicht anrufen Referenz Newsletter abbestellt	

### 10.4.4 Liste importieren

Bevor Empfänger synchronisiert werden können, muss zunächst eine Liste - welche beim E-Mail Marketing Anbieter vorher erstellt wurde - über folgendes Aktionen-Icon importiert werden:



Es öffnet sich ein kleines Popup-Fenster, das in einer Auswahlliste alle Listen enthält, die noch nicht importiert wurden. Nach Auswahl der gewünschten Liste wird diese importiert, die Ansicht aktualisiert und die neue Liste geladen.

#### Liste wechseln und löschen

Nachdem mehrere Listen importiert wurden, können Sie über die im nachfolgenden Screenshot grün hervorgehobene Auswahlliste zwischen den Listen wechseln.

Name	Modul	E-Mail Adresse	Aktionen
<input type="checkbox"/> Mustermann, Max	Leads	max.mustermann@domain.tld	
<input type="checkbox"/> Mustermann, Karl	Kontakte	karl.mustermann@domain.tld	
<input type="checkbox"/> Mustermann, Erika	Leads	erika.mustermann@domain.tld	

Mittels des Papierkorb-Symbols in der Spalte „Aktionen“ kann eine importierte Liste wieder gelöscht werden.

**Bemerkung:** Wenn Sie eine importierte Liste löschen, betrifft das nur CRM+ . Bereits synchronisierte Empfänger werden nicht aus der Liste des Anbieters gelöscht.

#### Empfänger zur Liste hinzufügen

Es existieren vier Möglichkeiten, um Empfänger zu einer importierten Liste hinzuzufügen. Diese sind in der oberen Abbildung orange markiert. Drei davon hängen vom gewählten Modul ab, die vierte von den Statistiken bereits versendeter Kampagnen. Bei allen Aktionen werden eventuell vorhandene Abmeldungen und das Opt-Out Feld des jeweiligen Datensatzes berücksichtigt.

## Modulbezogene Auswahl

- Lade Liste

Nach Klick auf diese Schaltfläche öffnet sich ein Dialog, um die gewünschte Listenansicht auszuwählen. Beachten Sie, dass die ausgewählte Liste ohne erneute Abfrage geladen wird.



- Lade Bericht

Ermöglicht das Hinzufügen von Empfängern auf Basis eines *tabellarischen Berichts*.



- Datensätze wählen

Diese Schaltfläche öffnet das gewohnte Popup, um einen oder mehrere Empfänger manuell auszuwählen.



## Statistikbezogene Auswahl



Diese Aktion öffnet ein Popup, um die Auswahl von Empfängern auf Basis bereits versendeter Newsletter durchzuführen. Die Empfänger werden in die Liste eingefügt, aus der die Aktion gestartet wird.

---

**Bemerkung:** Die Aktion ist nur sichtbar, wenn mindestens ein versendeter Newsletter beim Anbieter vorhanden ist, der mit Empfängern aus CRM+ in Verbindung gebracht werden kann. Zudem muss die Statistik dieses Newsletter bereits einmal mit dem CRM synchronisiert worden sein, entweder über den Cronjob (zu konfigurieren in den *Globalen Einstellungen*) oder über die manuelle Aktion im *Tab Statistiken*.

---

**Kriterien wählen** ✕

**Kampagne wählen**

Newsletter Januar - 17.02.2017 15:05 ▼

**Kriterien wählen**

geöffnet  
 nicht geöffnet  
 bounce i

**Aufgerufene Links**

http://some-domain.de  
 http://brainformatik.com  
 http://www.another-page.com

Zur Liste "Demo" hinzufügen

Nachdem Sie die gewünschte Ausgangskampagne gewählt haben, werden die möglichen Kriterien für die Filterung geladen. Neben den stets verfügbaren Optionen "geöffnet", "nicht geöffnet" und "bounce", werden auch alle im Newsletter vorhandenen Links angezeigt, die mindestens einen Klick aufweisen. Der Punkt "bounce" beinhaltet alle Empfänger, die beim Versand temporär nicht erreicht wurden. Mögliche Gründe dafür sind volle Postfächer oder der zeitweise Ausfall des Mailservers.

Nachdem Sie Ihre Auswahl getroffen und diese mit "Zur Liste hinzufügen" bestätigt haben, dauert es einen kurzen Moment, bis die Empfänger geladen werden. Anschließend aktualisiert sich die Seite im Browser.

#### 10.4.5 Synchronisation der Statistiken

Im Tab Statistiken kann mittels des Aktionen Icons „Synchronisation der Statistiken“



eine Synchronisation der Statistiken des Accounts manuell angestoßen werden. Es erfolgt eine Benachrichtigung wenn der Vorgang abgeschlossen ist.

---

#### **Bemerkung:**

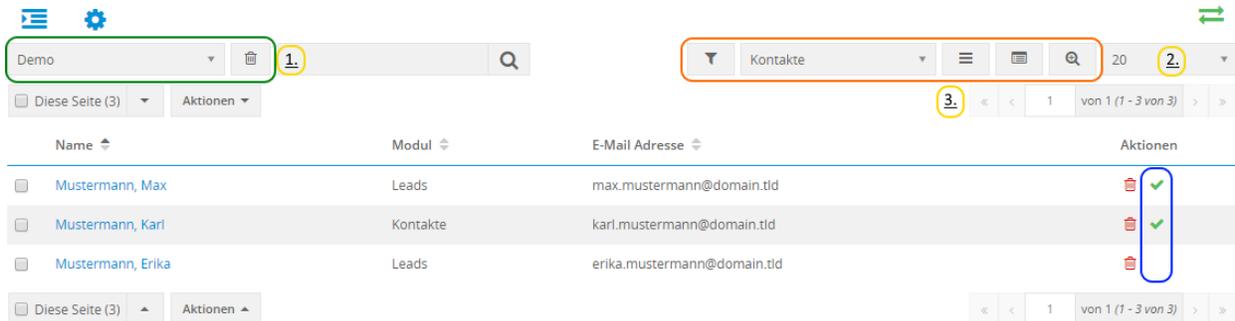
Der Cronjob „E-Mail Marketing Statistik“ muss hierzu aktiviert sein!

Dieser Cronjob synchronisiert die Statistiken aller E-Mail Kampagnen aller existierenden Accounts.

---

### 10.4.6 Empfänger synchronisieren

Die wichtigste Funktion des Moduls E-Mail-Marketing besteht in der Synchronisation von Empfängern. Die Möglichkeiten dieses Reiters werden anhand der folgenden Abbildung erklärt:



Es gibt einige Standardaktionen, die aus anderen Listen bekannt sind. Diese werden kurz erwähnt, bevor die nachfolgenden Beschreibungen die speziellen Funktionen näher ausführen.

1. Suche nach Datensätzen
2. Anzahl Einträge pro Seite
3. Seitennavigation

Des Weiteren ist hier auch der Button „Aktionen“ - so wie er in den meisten Listenansichten verfügbar ist - vorhanden.

Nach der Auswahl von Datensätzen (mittels Checkbox, „Diese Seite“ oder „Gesamte Liste“) können folgende Aktionen durchgeführt werden:

- Löschen
- Nicht synchronisierte Empfänger entfernen

Immer wenn das CRM eine Veränderung an der Liste der Empfänger erkennt, die noch nicht synchronisiert wurde, erscheint folgendes Aktions-Icon rechts oben:



Nach dem Klicken wird das Symbol deaktiviert und die Empfänger werden im Hintergrund synchronisiert. Während dieses Vorgangs bekommen Sie eine Statusmeldung in der rechten unteren Ecke des CRM-Systems:



Sollten Sie sich während des Abschlusses der Synchronisation noch im Modul E-Mail-Marketing im Reiter „Attribute verwalten“ oder „Empfänger synchronisieren“ befinden, ändert sich das deaktivierte Synchronisationssymbol zu einem Aktualisieren-Symbol und das Statusfenster verschwindet:



Nach dem Abschluss der Synchronisation erhalten Sie je nach Einstellung zudem eine Benachrichtigung über das CRM. Jeder Empfänger, der erfolgreich synchronisiert wurde, kann an folgendem Symbol in der Listenansicht erkannt werden:



---

**Bemerkung:****Hinweis zum Anbieter Brevo:**

Kontakte, Orgas etc. mit gleichen E-Mail Adresen können nicht synchronisiert werden!

Kontakte die abgemeldet oder hardbounced sind, werden ohne weiteren Hinweis nicht mehr zu einer Liste hinzugefügt!

---

---

**Bemerkung:** Alle genannten Funktionen zum Synchronisieren von Empfängern gelten 1:1 für das Verwalten der Attribute. Sobald eine Änderung erkannt wird, erscheint das Symbol zum Übertragen der Änderungen.

---

---

**Bemerkung:** Es kommt in der Praxis öfter vor, dass in CRM+ mehr Kontakte vorhanden sind, als später synchronisiert werden. Mögliche Gründe hierfür können z.B. sein:

- E-Mail Feld im Datensatz in CRM+ ist leer
  - E-Mail Newsletter wurde abbestellt
  - E-Mail Adresse ist auf Blacklist beim Anbieter
  - E-Mail Adresse ist mehrfach vorhanden
- 

#### 10.4.7 Fehler anzeigen

Da das Modul E-Mail-Marketing überwiegend per Schnittstellen mit den Anbietern kommuniziert, kann es zu Fehlern kommen. In jedem Reiter des Accounts kann es deshalb passieren, dass ein Symbol erscheint, das aufgetretene Fehler anzeigt.



Bei Klick auf dieses Symbol öffnet sich ein Popup, das alle aufgetretenen Fehler unabhängig von der auslösenden Aktion auflistet. Diese können einzeln oder komplett gelöscht werden.

## 10.4.8 Abmeldungen

CRM+ wird von den Anbietern in der Regel darüber informiert, wenn sich ein Empfänger abmeldet und nimmt die entsprechenden Maßnahmen vor. In manchen Fällen kann es notwendig sein, dass ein Empfänger manuell abgemeldet werden muss. Für diesen Fall existiert bei allen synchronisierten Datensätzen in der Detailansicht unter den Aktionen ein entsprechender Eintrag "E-Mail-Marketing abmelden".

Es öffnet sich ein Popup, in dem für alle Accounts und Listen, in denen der Datensatz synchronisiert ist, entschieden werden kann, wo die Abmeldung erfolgen soll. Es können sowohl einzelne, als auch alle Listen auf einmal abgemeldet werden.

Nachdem mindestens eine Abmeldung oder vom Anbieter übermittelt wurde, erscheint in der Detailansicht eine weitere Aktion namens „E-Mail-Marketing Abmeldungen“. Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in welchem alle Abmeldungen einzeln aufgelistet sind.

## 10.5 Aktionen durch Anbieter

Das Modul E-Mail-Marketing bietet eine bidirektionale Synchronisation. Dazu wird das CRM vom Anbieter informiert, wenn eine der nachfolgend beschriebenen Aktionen ausgeführt wird. Nicht alle Informationen werden von allen Anbietern übermittelt.

### 10.5.1 Anmeldung

Wenn sich ein neuer Empfänger über den Anbieter registriert, wird in CRM+ die konfigurierte Aktion ausgeführt. Die Konfiguration findet über die Einstellungen des Accounts statt. Zur Auswahl stehen "Keine Aktion", "Lead anlegen" oder "Benutzer oder Gruppe benachrichtigen" (siehe hierzu auch Abschnitt [Einstellungen - Anmeldungen](#)).

### 10.5.2 Abmeldung

Wenn sich ein Empfänger beim Anbieter abmeldet, wird das CRM benachrichtigt und der Empfänger wird aus der entsprechenden Liste ausgetragen. Es wird sichergestellt, dass dieser Empfänger nicht mehr in diese Liste aufgenommen werden kann.

Manche Anbieter ermöglichen auch die Abmeldung von allen Listen. In diesem Fall wird ausgeschlossen, dass der Empfänger jemals in eine Liste dieses Anbieters eingefügt werden kann.

### 10.5.3 Hard-Bounce

Wenn ein Newsletter verschickt wird und ein Empfänger nicht erreichbar ist, weil die E-Mail-Adresse ungültig ist, wird dieses Ereignis als Hard-Bounce bezeichnet. In diesem Fall wird der Empfänger automatisch von allen Listen dieses Accounts abgemeldet und je nach Konfiguration der Zuständige für den Account benachrichtigt.

Neben den Hard-Bounces gibt es auch noch sog. Soft-Bounces erwähnen. Bei den Anbietern Brevo und MailChimp gibt es hierzu extra Optionen.

Anbieter gehen auch teilw. unterschiedlich mit Bounces um. So erfolgt z.B. bei MailChimp nach 6 Soft-Bounces ein Hard-Bounce. Wie Bounces im Einzelnen bei den verschiedenen Anbietern behandelt werden, entnehmen Sie bitte den Hilfebereichen der Anbieter.

### **10.5.4 Profilaktualisierung**

Bei einigen Anbietern kann der Empfänger seine E-Mail-Adresse über die eigene Website ändern. In diesem Fall wird das CRM benachrichtigt, welches wiederum den Zuständigen des Accounts in CRM+ informiert, wenn konfiguriert. Dieser kann daraufhin entsprechende Schritte einleiten, um die Informationen ggf. auch im CRM zu aktualisieren.

### **10.5.5 E-Mail Aktualisierung**

Einige Anbieter erlauben dem Empfänger, seine E-Mail-Adresse über die eigene Webseite zu ändern. Das CRM wird in diesem Fall informiert und ändert automatisch die Adresse im konfigurierten Feld, um die Synchronisation aufrecht zu erhalten. Je nach Konfiguration wird der Zuständige des Account Datensatzes informiert.

### 11.1 Allgemein

Erweiterte Verträge werden als Zusatz zu einem *Aktivposten* verwendet. Als „Erweiterte Verträge“ können z.B. erweiterte Garantien, Versicherungen, Zusatzverträge, Sonderausstattungen etc. angesehen werden, welche i.d.R. wiederum zu einem Aktivposten gehören. Erweiterte Verträge können somit auch entsprechend zu einem Aktivposten referenziert werden.

---

#### **Beispiel**

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

---

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

---

---

**Bemerkung:** Datensätze aus dem Modul Erweiterte Verträge sind im sog. „Produktblock“ auswählbar. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt Produktblock im Handbuch.

---

## 11.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

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

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 11.3 Detailansicht

**Bemerkung:** Im Gegensatz zu anderen Modulen, werden in diesem Modul in der Detailansicht nicht die Ansichten geladen, welche als Standardansicht definiert wurden. Es wird in der Detailansicht immer die Ansicht geladen, welche zuletzt bei dem aufgerufenen Datensatz verwendet wurde.

Der Grund hierfür ist, dass Erweiterte Verträge - welche z.B. erweiterte Garantien, Versicherungen, Zusatzverträge, Sonderausstattungen darstellen - jeweils spezielle Informationen beinhalten können. Diese Informationen sind meist in eigenen benutzerdefinierten Feldern enthalten, welche wiederum nur in der jeweiligen benutzerdefinierten Ansicht dargestellt werden.

### 11.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### Block „Vertrag Basis Informationen“

Felder und deren Bedeutung im Block Vertrag Basis Informationen:

Feld	Beschreibung
Vertragsname*	Titel des Vertrags
Kontaktname	Referenzfeld zu einem Kontakt
Partner	Referenzfeld zu einem Partner
Organisation	Referenzfeld zu einer Organisation

\* = Pflichtfelder

---

### **Bemerkung:**

Das Modul wurde - je nach Auslieferungsdatum des CRM Systems - als Modul „FAQ“ oder als Modul „Wissensbasis“ benannt.

In der nachfolgenden Beschreibung wird daher stets der Modulname „FAQ/Wissensbasis“ verwendet.

---

---

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

---

Das Modul FAQ/Wissensbasis dient zur Verwaltung und Speicherung von FAQ- bzw. Wissensbasis-Beiträgen in CRM+.

Frequently Asked Questions (englisch für häufig gestellte Fragen oder auch meistgestellte Fragen), kurz FAQ/FAQs, sind eine Zusammenstellung von oft gestellten Fragen und den dazugehörigen Antworten zu einem Thema.

Das Modul FAQ/Wissensbasis kann sowohl in CRM+ als Wissensbasis für CRM-Benutzer dienen, als auch von Ihren Kunden im Kundenportal genutzt werden.

## 12.1 Listenansicht

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

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

### **Aktionen**

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

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

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

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

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

## 12.2 Detailansicht

The screenshot displays the CRM interface for a FAQ entry. The main content area shows the following details:

Systeminformationen			
FAQ Nr.	FAQ5	zuständig	Gruppe Support
erstellt	24.05.2021 11:41	geändert	24.05.2021 11:41

Below the system information, the FAQ details are shown:

FAQ Information			
Produktname	CRM Software	Partner	
Status	veröffentlicht	Kategorie	Anwendungsunterstützung
Frage	Wie kann man PDF-Dateien im CRM speichern?		
Antwort	<p>Sie können PDF-Dokumente im Modul "Dokumente" speichern. Wenn Sie im Modul Dokumente ein neues Dokument anlegen, haben Sie die Möglichkeit hier eine Datei (z.B. PDF-Datei, Word-Datei, CSV-Datei, Bilddatei usw.) als Anlage zu speichern. Diese Datei wird "in das CRM" (bzw. auf den Server) hochgeladen und ist dann auch z.B. in vielen Modulen im Tab "Mehr Informationen" im Block "Dokumente" auswählbar. Nach dieser Auswahl ist diese Datei auch entsprechend zu diesem Datensatz referenziert.</p> <p>Um im Modul Dokumente eine Datei hochladen zu können, müssen Sie im Block "Dateiinformationen" beim Feld "Download Typ" den Wert "intern" wählen. Damit Dokumente im CRM verfügbar sind, muss auch die Checkbox "aktiv" angehakt sein.</p> <p>Weiters besitzt die Möglichkeit im Modul Dokumente eigene Verzeichnisse anzulegen, in denen die Dokumente entsprechend gespeichert werden können.</p>		

At the bottom of the FAQ details, there is a 'Kommentar' section with a text input field and a button labeled '... Neuen Kommentar hinzufügen ...'.

### Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen

- Änderungen anzeigen
- PDF Export\*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Standardaktionen im Handbuch.

---

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

---

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

### 12.2.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### Felder

Feld	Beschreibung
Produktname	Referenzfeld zu einem Produkt
Status*	Auswahlliste mit den Auswahllistenwerten „durchgesehen“, „veröffentlicht“ und „veraltet“ (siehe [1])
Kategorie	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe [1])
Frage*	Textbereich zum Verfassen einer Frage
Antwort*	Textbereich zum Verfassen einer Antwort

\* = Pflichtfeld

[1] Auswahllistenwerte können im Auswahllisten Editor erstellt, bearbeitet oder gelöscht werden. Siehe hierzu auch den Abschnitt Auswahllisten Editor im Handbuch.

Für das Modul FAQ/Wissensbasis können im Modulmanager auch neue benutzerdefinierte Felder erstellt werden.

#### Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul FAQ/Wissensbasis in der Detailansicht im Block Aktionen keine Aktionen vorhanden. Im Modulmanager können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Dokumente*
- *Social Wiki*
- *Termine*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt Modulmanager - Aktionen verfügbar.

#### Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen “wähle” und/oder “erstelle”) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- *Aufgaben*
- *Dokumente*
- *Social Wiki*
- *Termine*

Siehe hierzu auch Abschnitt Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard im Handbuch.

### 13.1 Allgemein

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

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

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

Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt Produktblock in Faktura Modulen.

---

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

---

## 13.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- DATEV Export [a]
- DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 [a]
- DATEV Buchungsdatenservice [b]
- DATEV Buchungsdatenexport [b]
- Status „bezahlt“ setzen
- Export PDF Plus

[a] Aktion nur verfügbar, wenn das Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 aktiviert wurde.

[b] Aktion nur verfügbar, wenn das Add-on DATEV Buchungsdatenservice aktiviert wurde.

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 13.3 Detailansicht

### 13.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### **Block „Gutschrift Information“**

Felder und deren Bedeutung im Block Gutschrift Information:

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel der Gutschrift
Kundenzeichen	Textfeld zur manuellen Eingabe
Kontaktname	Referenzfeld zu einem Kontakt
Gutschriftsdatum	Datumfeld zur Eingabe des Gutschriftsdatums
Organisation*	Referenzfeld zu einer
Status	Auswahlliste
Kostenstelle	Textfeld zur manuellen Eingabe
Typ	Auswahlliste des stornierten Rechnungstyps
Laufzeit	Auswahlliste
Abrechnungsintervall	Auswahlliste
Abrechnungszeitraum	Auswahlliste
Rechnung	Referenzfeld zu einer Rechnung
Angebot	Referenzfeld zu einem Angebot
Partner	Referenzfeld zu einem Partner
Gebucht	Checkbox
original Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
letzter Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument

\* = Pflichtfelder

### Aktionen Listenansicht

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

Generelle Aktionen sind im Abschnitt CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen beschrieben.

Spezielle Aktionen:

- DATEV Export und DATEV Rechnungsdatenservice 1.0: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 beschrieben.
- DATEV Buchungsdatenservice und DATEV Buchungsdatenexport: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Buchungsdatenservice beschrieben.
- Status „bezahlt“ setzen: Der Status der ausgewählten Datensätze wird auf „bezahlt“ gesetzt. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen beschrieben.

## 14.1 Allgemein

Das Modul "Home" ist das zentrale Modul in CRM+ , welches aufgrund der Möglichkeit individuelle Widgets zu erstellen, einen schnellen Überblick über fast alle Module bietet.

Informationen aus Modulen, werden in sog. Widgets als Listen oder auch grafisch dargestellt.

Ebenso können spezielle Widgets wie z.B. Länderkarten, Notizblock, Tag Cloud, Streams usw. erstellt werden. Eine Übersicht aller verfügbaren Widgets ist im Abschnitt *Widget erstellen* verfügbar.

---

### Beispiel

Beispiel 1: Widgets „Aktuelle Aktivitäten“, „Top Organisationen“ und „Top Leads“ im Modul Home mit zweispaltigem Layout:

---

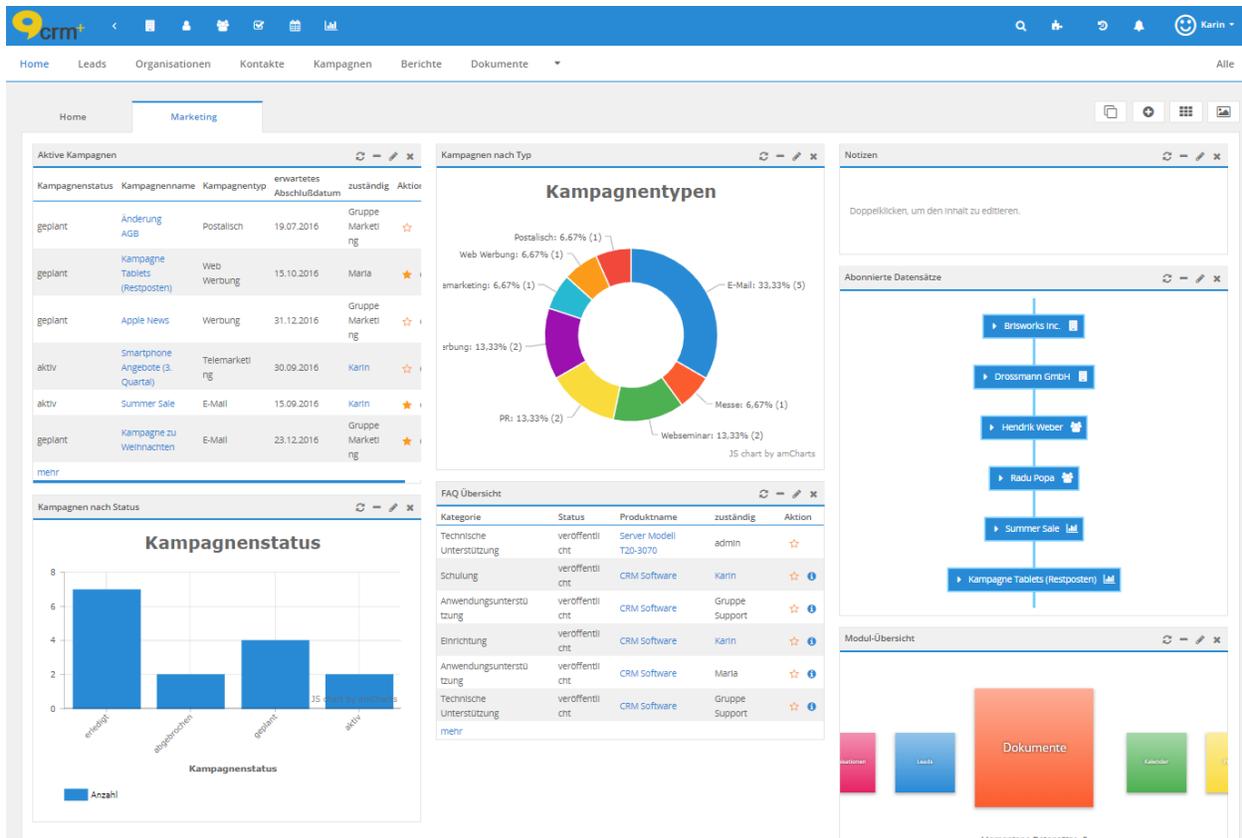
The screenshot displays a CRM dashboard with a three-column layout. The top navigation bar includes 'Home', 'Leads', 'Organisationen', 'Kontakte', 'Kampagnen', 'Berichte', and 'Dokumente'. The main content area is divided into three sections:

- Aktuelle Aktivitäten:** A table listing tasks with columns for 'Aufgabe', 'bezogen auf', 'Kontaktname', 'Termin beginnt', 'Endzeit', 'zuständig', and 'Aktion'. Tasks include 'Kundenbesuch', 'Schulung/ diverse Themen', 'Details zu Produktvorstellung', 'Meeting vereinbaren', and 'Frau Buhringer/ Top-Lead'.
- Top Organisationen:** A line chart showing revenue for various organizations. The Y-axis ranges from 0 € to 60,000,000 €. The X-axis lists organizations like 'Danninger Metall A/Ritzli AG', 'Druborg AG', etc. A legend indicates 'Summe'.
- Top Leads:** A table listing leads with columns for 'Nachname', 'Vorname', 'Organisation', 'Leadquelle', 'zuständig', and 'Aktion'. Leads include 'Bender Roman', 'Bunringer Tatjana', 'Crescentino Paolo', etc.

At the bottom of the dashboard, there is a map of Germany and a footer with 'CRM\*' and '2014-2019 powered by brainformatik.com'.

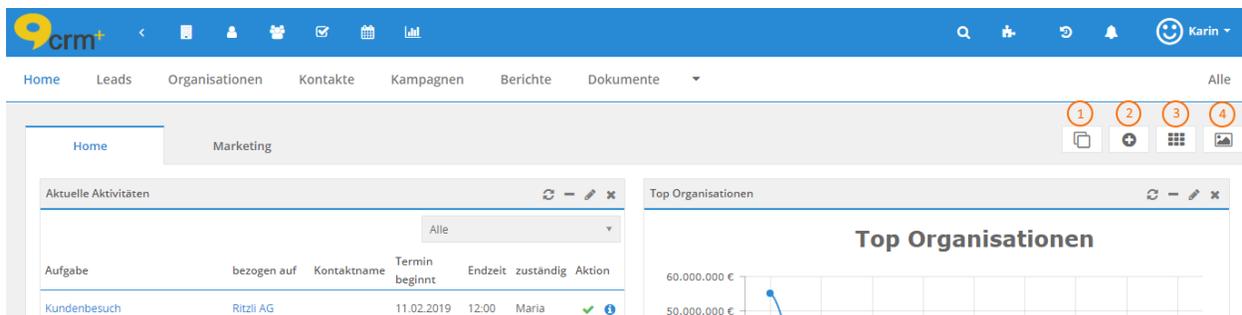
## Beispiel

Beispiel 2: Widgets „Aktive Kampagnen“, „Kampagnen nach Typ“, „Notizen“, „Kampagnen nach Status“, „FAQ Übersicht“, „Abonnierte Datensätze“ und „Modul-Übersicht“ im Modul Home mit dreispaltigem Layout:



## 14.2 Aktionen

Im Modul Home befinden sich im rechten, oberen Bereich vier Aktionen-Buttons:



1. Kopieren von Dashboard-Tabs
2. Tab hinzufügen
3. Layout bearbeiten
4. Widget hinzufügen

Die Funktionen der jeweiligen Aktionen werden in den nachfolgenden Abschnitten detailliert erklärt.

### 14.2.1 Tab Kopieren

Um bereits erstellte Widgets bzw. Tabs zeitsparend an andere Benutzer verteilen zu können, kann die Aktion "Kopieren von Dashboard-Tabs" genutzt werden.

Vor allem neuen CRM+ Benutzern können so vorkonfigurierte Widgets bzw. Tabs zur Verfügung gestellt werden.

---

#### Beispiel

Der Administrator erstellt mit seinem Benutzer den Tab „Marketing“, in welchem sich diverse Widgets befinden, die gerade für die Mitarbeiter der Abteilung Marketing hilfreich sind. Dieser Tab kann nun an Mitarbeiter des Bereichs Marketing mittels Kopieren verteilt werden. Andere Benutzer können sich somit die Zeit sparen, diese Widgets neu erstellen zu müssen.

---

Da ein Benutzer, zu welchem Tabs kopiert werden sollen, keine Freigabe o.Ä. erteilen muss, damit in "seinem" Modul Home Tabs erstellt werden, ist das Recht zu Kopieren abhängig vom Rechtemanagement.

Es gelten folgende Berechtigungen für das Kopieren von Dashboard-Tabs:

- Kopieren an Benutzer, deren Rollen im Rollen- und Hierarchiebaum „unter“ der Rolle des Benutzers sind, der kopiert.
- Verfügt ein Benutzer über die Rechtstufe „Admin“ oder „CustomerAdmin“, kann dieser unabhängig von seiner eigenen Rolle Tabs zu allen Benutzern kopieren.

Nach dem Anklicken des Buttons "Kopieren von Dashboard-Tabs" öffnet sich das gleichnamige Popup:

Kopieren von Dashboard-Tabs
✕

Kopiere Dashboard-Tabs von Benutzer:\* admin ▼

0 ausgewählte Einträge	Alle Einträge entfernen	Alle Einträge hinzufügen
	admin: Home	+
	admin: Vertrieb	+
	admin: Marketing	+
	admin: Intern	+
	admin: Karten	+

Kopiere Dashboard-Tabs zu:\* Benutzer ▼

0 ausgewählte Einträge	Alle Einträge entfernen	Alle Einträge hinzufügen
	Benutzer: Alfons	+
	Benutzer: Peter	+
	Benutzer: Michael	+
	Benutzer: Susanne	+
	Benutzer: Maria	+

Speichern
Abbrechen

Im oberen Bereich "Kopiere Dashboard von Benutzer" wird der Benutzer ausgewählt, von dem ein Tab kopiert werden soll.

In der rechten Spalte sind alle Tabs aufgelistet, welche kopiert werden können. Tabs die kopiert werden sollen, können mittels des Plus-Icons, oder per Drag And Drop der linken Spalte der ausgewählten Einträge hinzugefügt werden.

Die Reihenfolge der zu kopierenden Tabs kann anschließend nochmals per Drag And Drop festgelegt werden.

Im unteren Bereich "Kopiere Dashboard zu" wird der Benutzer/die Rolle mittels Auswahlliste ausgewählt, zu der die Tabs kopiert werden sollen:

Kopieren von Dashboard-Tabs
✕

Kopiere Dashboard-Tabs von Benutzer:<sup>\*</sup> admin ▾

1 ausgewählte Einträge	Alle Einträge entfernen	Alle Einträge hinzufügen
↕ admin: Marketing	-	admin: Home + admin: Vertrieb + admin: Intern + admin: Karten + admin: Besuche +

Kopiere Dashboard-Tabs zu:<sup>\*</sup> Benutzer ▾

1 ausgewählte Einträge	Alle Einträge entfernen	Alle Einträge hinzufügen
↕ Benutzer: Peter	-	Benutzer: Alfons + Benutzer: Michael + Benutzer: Susanne + Benutzer: Maria + Benutzer: Karl +

Speichern
Abbrechen

Es können gleichzeitig sowohl Benutzer, als auch Rollen gewählt werden, zu denen Tabs kopiert werden.

Durch das Klicken des Buttons "Speichern" wird das Popup-Fenster geschlossen und der Kopiervorgang ausgelöst.

### 14.2.2 Tab hinzufügen

Nach dem Anklicken des Buttons "Tab hinzufügen" öffnet sich das gleichnamige Popup:

Tab hinzufügen
✕

Titel des Tabs:

Speichern
Abbrechen

Nach der Eingabe des Titels im Feld "Titel des Tabs" und Klicken auf den Button "Speichern" wird der neue Tab erstellt.

Der neue Tab wird nach dem letzten bereits vorhandenen Tab angefügt. Die Reihenfolge der Tabs kann anschließend nochmals per Drag And Drop geändert werden.

### 14.2.3 Tab umbenennen

Wird der Mauszeiger über dem jeweiligen Tab positioniert, erscheint ein Stiftsymbol. Wird nun ein Doppelklick ausgeführt, wird der Name des Tabs in einem Eingabefeld geladen und kann geändert werden.

Die Änderung wird gespeichert, indem neben den Tab geklickt wird.

### 14.2.4 Tab verschieben

Tabs können mittels Drag And Drop an beliebiger Stelle dauerhaft neu positioniert werden.

### 14.2.5 Tab löschen

Wird den Mauszeiger über dem jeweiligen Tab positioniert, erscheint ein "X". Wird dieses angeklickt, erscheint ein Popup mit der Abfrage "Wollen Sie wirklich diesen Tab löschen?".

Wird hier der Button "Bestätigen" geklickt, wird der Tab gelöscht.

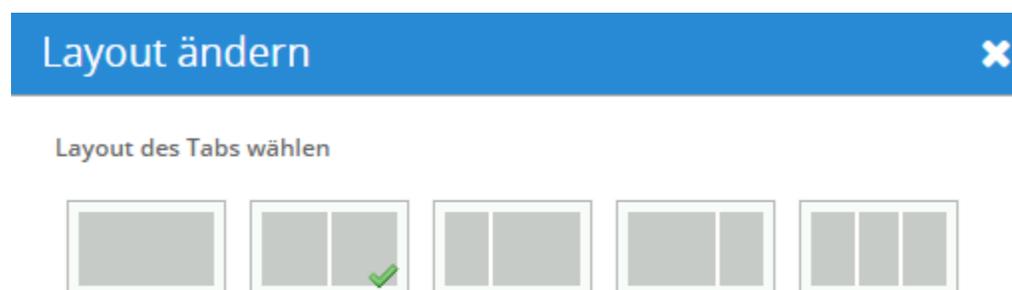
---

**Bemerkung:** Es wird nur der Tab selbst gelöscht. Charts, Diagramme etc., welche in diesem Tab ggf. für ein Widget neu angelegt/verwendet wurden, sind auch nach dem Löschen des Tabs weiterhin verfügbar.

---

### 14.2.6 Layout bearbeiten

Nach dem Anklicken des Buttons "Layout bearbeiten" öffnet sich ein Popup, in welchem das Layout für den jeweiligen Tab konfiguriert werden kann:



Es kann hier durch das Anklicken der jeweiligen Grafik das entsprechende Layout ausgewählt werden.

Folgende Layouts stehen zur Verfügung:

- einspaltig - 100%
- zweispaltig - 50/50%
- zweispaltig - 33/66%
- zweispaltig - 66/33%
- dreispaltig - 33/33/33%

Das jeweilige gewählte, aktive Layout ist entsprechend mit einem grünen Haken markiert.

**Bemerkung:** Das Layout kann individuell für jeden Tab einzeln konfiguriert werden.

### 14.2.7 Widget hinzufügen

Eine detaillierte Beschreibung wie Widgets erstellt werden, sowie welche Widgets zur Verfügung stehen, ist im nachfolgenden Abschnitt *Widget erstellen* beschrieben.

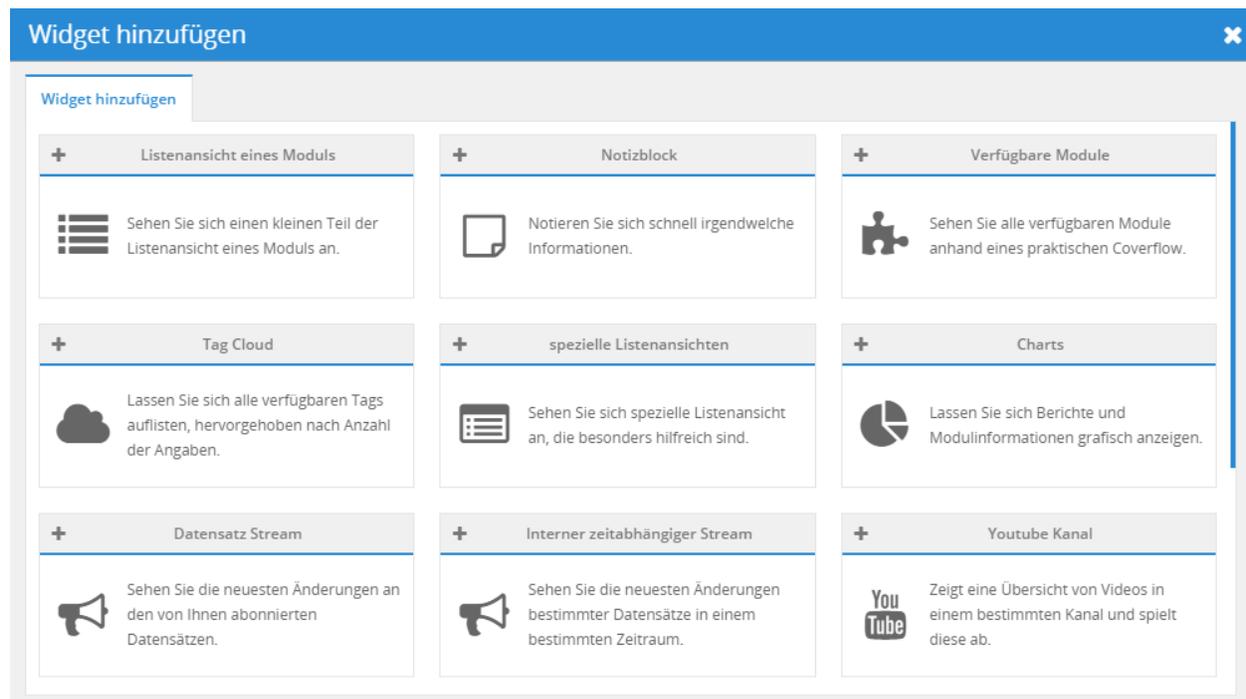
## 14.3 Widgets

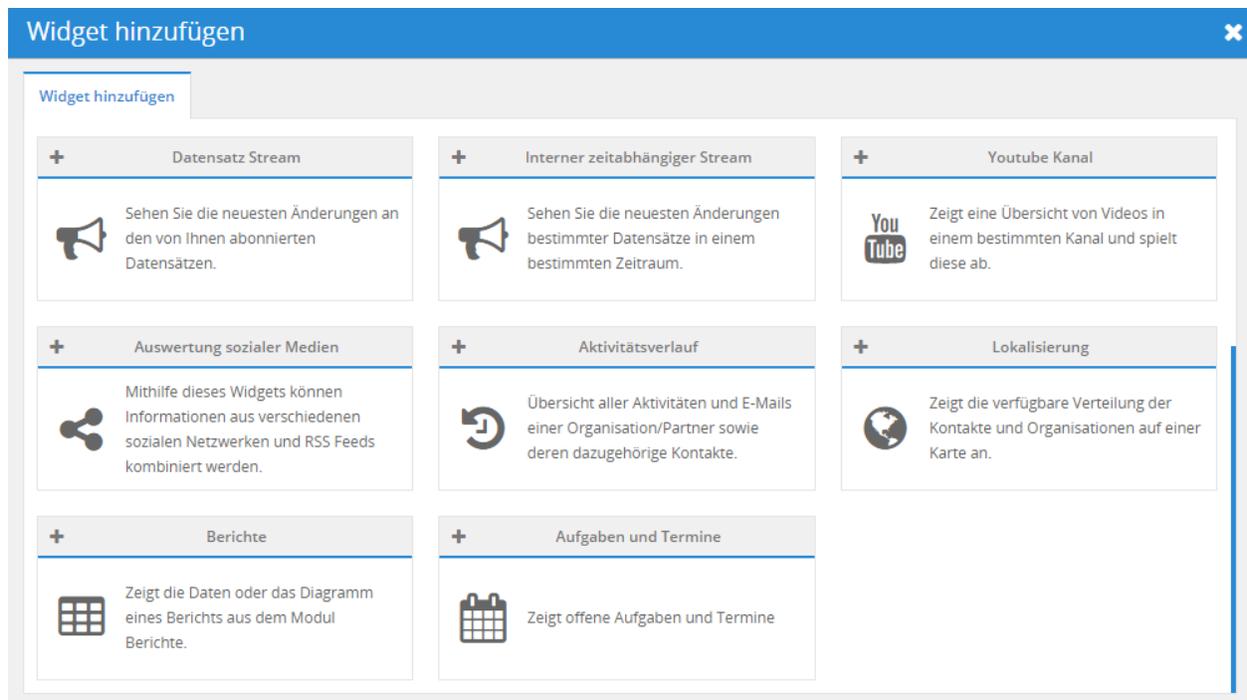
in einem Widgets können Listenansichten, Grafiken/Charts oder Karten erstellt werden.

In den nachfolgenden Abschnitten wird detailliert erklärt, wie Widgets *erstellt*, *bearbeitet* oder *gelöscht* werden.

### 14.3.1 Widget erstellen

Nach dem Anklicken des Aktionen-Buttons "Widget erstellen" (Button Nr. 4 im Screenshot „Modul Home - Buttons Aktionen“), öffnet sich ein Popup, in welchem ein Widget ausgewählt werden kann:





Folgende Widgets sind verfügbar:

- *Listenansicht eines Moduls*
- *Notizblock*
- *Verfügbare Module*
- *Tag Cloud*
- *spezielle Listenansichten*
- *Charts*
- *Datensatz Stream*
- *Interner zeitabhängiger Stream*
- *Youtube Kanal*
- *Auswertung sozialer Medien*
- *Aktivitätsverlauf*
- *Lokalisierung*
- *Berichte*
- *Aufgaben und Termine*

Nach dem Anklicken eines Widgets wird im Popup ein weiterer Tab angezeigt, in welchem das gewählte Widget konfiguriert werden kann.

Nachfolgend eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Widgets.

## Listenansicht eines Moduls

Sehen Sie sich einen kleinen Teil der Listenansicht eines Moduls an.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Anzahl der Datensätze** - Auswahlliste, wie viele Datensätze (1-12) im Widget dargestellt werden sollen
- **Modul** - Auswahlliste aller zur Verfügung stehenden Module, aus welchem die Datensätze angezeigt werden sollen
- **Ansicht** - Auswahlliste aller zur Verfügung stehenden Listenansichten des ausgewählten Moduls, auf dem das Widget basiert
- **anzuzeigende Felder** - Multi-Auswahlliste der Felder, welche im Widget dargestellt werden sollen

## Beispiel

Im nachfolgenden Screenshot ist eine Listenansicht des Moduls *Kalender* ausgewählt worden.

Aktuelle Aktivitäten							Alle
Aufgabe	bezogen auf	Kontaktname	Termin beginnt	Endzeit	zuständig	Aktion	
Meeting Herr Bartsch	Ollheimer AG	Dietmar Bartsch	20.09.2016	11:00	Peter		
Teilnehmer Verkaufsgespräch Danninger Metall AG	Danninger Metall AG	Denis Thomalla	09.11.2016	08:45	Peter		
Verkaufsgespräch Danninger Metall AG	Danninger Metall AG	Denis Thomalla	11.11.2016	12:00	Peter		
Klärung Meeting mit Geschäftsleitung Reichert GmbH	Reichert GmbH	Sebastian Reichert	28.11.2016	14:45	Peter		
Meeting mit Geschäftsleitung Reichert GmbH	Reichert GmbH	Sebastian Reichert	30.11.2016	15:00	Peter		
Details zu Produktvorstellung Drossmann GmbH	Drossmann GmbH	Ajana Mintah	07.12.2016	10:15	Karin		
Meeting vereinbaren	Hendrik Weber		12.12.2016	10:30	Maria		
Nachfrage zu Bedarf 2017 Westcoast Inc.	Westcoast Inc.	Janet Miller	13.12.2016	18:00	Peter		
Frau Buhringer/ Top-Lead	Tatjana Buhringer		14.12.2016	16:00	Maria		
Messe Einladung	Reichert GmbH		22.12.2016	16:25	Gruppe Marketing		
<a href="#">mehr</a>							

In der letzten Zeile der Listenansicht im Widget ist das Wort "mehr" als klickbarer Link dargestellt. Wird dieser Link geklickt, wird der Benutzer zur entsprechenden Listenansicht des Moduls weitergeleitet.

**Bemerkung:** Wurde eine benutzerdefinierte Listenansicht gelöscht, oder die dazugehörige Freigabe widerrufen, wird das darauf basierende Widget weiterhin angezeigt. Im Widget wird dann der Hinweistext „Die

*grundlegende Listenansicht wurde gelöscht oder die dazugehörige Freigabe widerrufen!“* angezeigt.

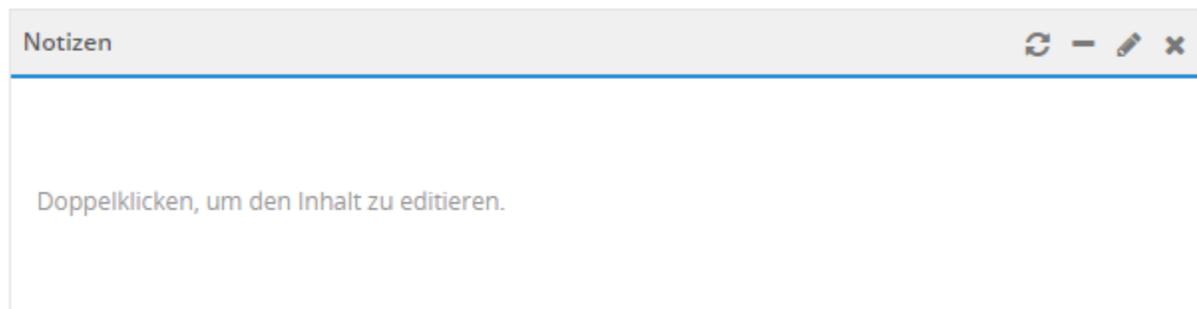
## Notizblock

Notieren Sie sich schnell irgendwelche Informationen.

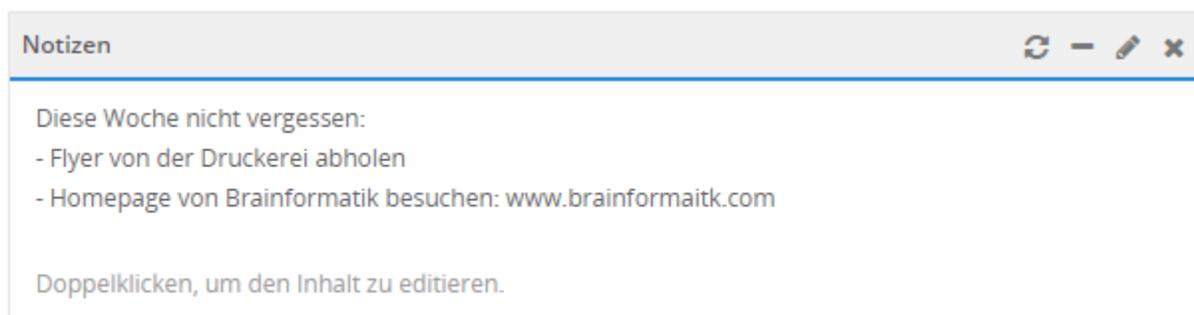
Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettittel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets

Im Widget selbst wird nun ein Feld vom Typ "Textbereich" angezeigt. Um Text hinzuzufügen, zu bearbeiten oder zu löschen, muss lediglich ein Doppelklick auf diesen Bereich durchgeführt werden.



Um den Text abzuspeichern, muss abschließend nur neben den Textbereich geklickt werden.



## Verfügbare Module

Sehen Sie alle verfügbaren Module anhand eines praktischen Coverflow.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettittel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)



In einer grafischen Darstellung werden die Module inkl. der Anzahl der Datensätze angezeigt. Durch Anklicken der grafischen Modul-Icons, kann zwischen den Modulen gewechselt werden.

Beim erneuten Anklicken, des im Vordergrund angezeigten Moduls, wird der Benutzer in die Listenansicht des betreffenden Moduls weitergeleitet.

### Tag Cloud

Lassen Sie sich alle verfügbaren Tags auflisten, hervorgehoben nach Anzahl der Angaben.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Ansicht der Tag Cloud** - Auswahlliste mit den Werten „Wolke“, „Statische Ansicht“ und „Dynamische Ansicht“ für die Art der Ansicht
- **Tags mit folgender Sichtbarkeit anzeigen** - Auswahlliste mit den Werten „Meine“, „Öffentlich“ und „Alle“ der Sichtbarkeit der Tags

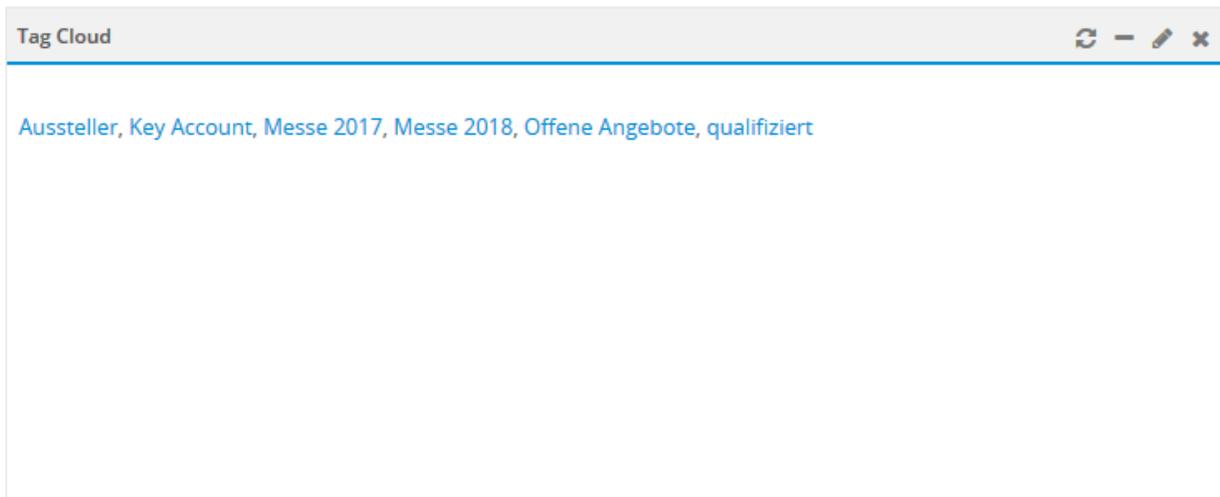
Nachfolgend die Screenshots mit den jeweiligen Ansichten.

Ansicht "Wolke":



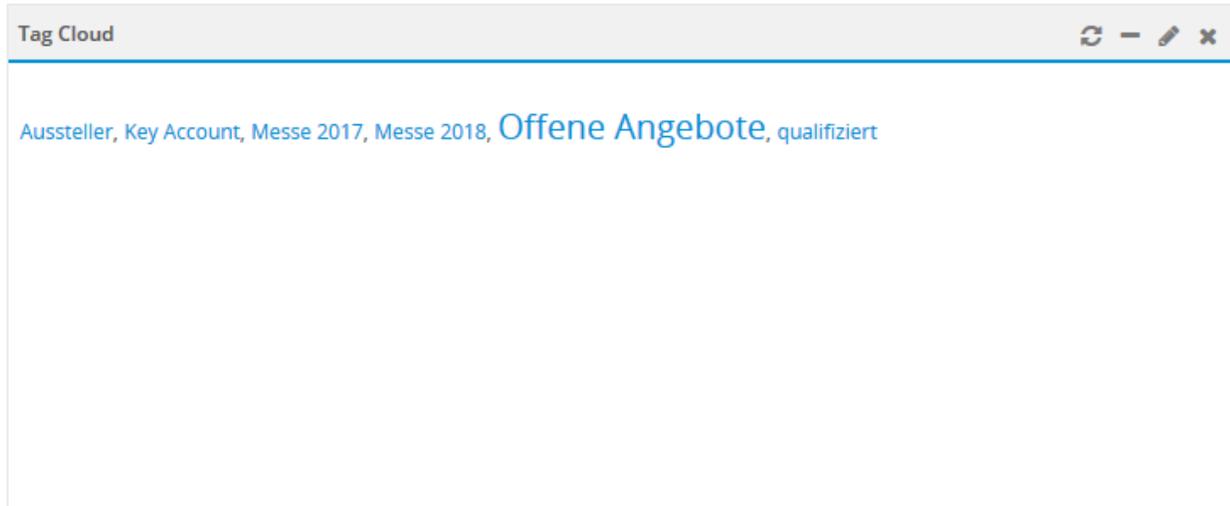
Die Tags werden als "sich bewegendes Wolke" dargestellt. Je nach Position des Mauszeigers über der "Wolke", ändert sich die Richtung und Geschwindigkeit der Rotation der Tags.

Ansicht "Statische Ansicht":



Die Tags werden in alphabetischer Reihenfolge dargestellt.

Ansicht "Dynamische Ansicht":



Die Tags werden in alphabetischer Reihenfolge dargestellt. Die meistverwendeten Tags werden in größerer Schrift dargestellt.

**Bemerkung:** Unabhängig davon, welche Ansicht für das Widget gewählt wurde, gilt: Wird auf einen Tag geklickt, wird eine Suche nach Datensätzen durchgeführt, welche mit diesem Tag gekennzeichnet sind.

Die gefundenen Datensätze werden anschließend übersichtlich modulweise in einer Listenansicht dargestellt:

Gesamtanzahl gefunden: 4 zeige Ergebnisse in: Alle

Kontakte (1) – Tag-Suche für Aussteller

Kontaktnr.	Vorname	Nachname	Funktion	Organisation	E-Mail	Tel. direkt	zuständig	Aktion
KON4	Manuel	Meyer	Vertrieb	Northern Iron A/S	meyer@northern-iron.com	+453545881823	Susanne	<a href="#">edit</a> <a href="#">delete</a> <a href="#">star</a> <a href="#">info</a>

Organisationen (3) – Tag-Suche für Aussteller

Organisationsnr.	Organisation	Ort	Webseite alt	Telefon	zuständig	Aktion
ORG10	Wunderlich AG	Steyr	http://www.wunderlich.com	+43725289234	Susanne	<a href="#">edit</a> <a href="#">delete</a> <a href="#">star</a> <a href="#">info</a>
ORG17	Northern Iron A/S	Kopenhagen	http://www.northern-iron.com	+45354588182	Susanne	<a href="#">edit</a> <a href="#">delete</a> <a href="#">star</a> <a href="#">info</a>
ORG20	TUNAP Industrie Chemie GmbH & Co.				admin	<a href="#">edit</a> <a href="#">delete</a> <a href="#">star</a>

In der Listenansicht der Suchergebnisse befindet sich rechts oben die Auswahlliste "zeige Ergebnisse in". Hier kann die Liste der Suchergebnisse nochmals auf ein gewähltes Modul reduziert werden.

Bei der Auswahl "Alle" werden wieder alle Suchergebnisse dargestellt.

### spezielle Listenansicht

Sehen Sie sich spezielle Listenansicht an, die besonders hilfreich sind.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Anzahl der Datensätze** - Auswahlliste, wie viele Datensätze (1-12) im Widget dargestellt werden sollen
- **Ansicht** - Auswahlliste aller zur Verfügung stehenden CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht eines Moduls, auf dem das Widget basiert

Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht, welche die Kennzeichnung "in Bewertungsliste übernehmen" haben, erscheinen in der Auswahlliste des Feldes "Ansicht". Detaillierte Informationen hierzu siehe Abschnitt Erstellen einer neuen benutzerdefinierten Listenansicht im Handbuch.

### Charts

Lassen Sie sich Berichte und Modulinformationen grafisch anzeigen.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Diagramm** - Auswahl eines vorhandenen oder Erstellung eines neuen Diagramms

Mittels des "Plus-Buttons" beim Feld "Diagramm", kann entweder ein vorhandenes Diagramm ausgewählt, oder ein neues Diagramm erstellt werden.

### Auswahl Diagramm

Nach dem Anklicken des "Plus-Buttons" öffnet sich das Popup "Diagramme":

Diagramme <span style="float: right;">✕</span>			
Zeige nur:	Alle ▼	Suchen... <input type="text"/>	<input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="+"/>
Name ↕	Typ ↕	Modul ↕	Aktion
Aktivposten nach Produkt	Vertikales Balkendiagramm	Aktivposten	
Aktivposten nach Status	Vertikales Balkendiagramm	Aktivposten	
Aktivposten nach Typ	Horizontales Balkendiagramm	Aktivposten	
Aktivposten nach Zuständigkeit	Tortendiagramm	Aktivposten	
Aktivposten nach Zuständigkeit	Vertikales Balkendiagramm	Aktivposten	
Neu/- Bestandsverträge	Donut	Aktivposten	
Angebote - Betrag	Horizontales Balkendiagramm	Angebote	
Angebote nach Angebotsstufe	Donut	Angebote	
Angebote nach Gesamtsumme	Liniendiagramm	Angebote	
Angebote nach Zuständigkeit	Horizontales Balkendiagramm	Angebote	
Angebotsaufteilung	Horizontales Balkendiagramm	Angebote	
AB nach Gesamtsumme netto	Liniendiagramm	Auftragsbestätigung	
AB nach Status	Donut	Auftragsbestätigung	
AB nach Zuständigkeit	Vertikales Balkendiagramm	Auftragsbestätigung	
Auftragsbestätigung nach Zuständigkeit	Tortendiagramm	Auftragsbestätigung	
Dienstleistung nach Preis	Vertikales Balkendiagramm	Dienstleistungen	
Dienstleistung nach Typ	Donut	Dienstleistungen	
Dienstleistung nach Zuständigkeit	Tortendiagramm	Dienstleistungen	
Dokumente nach Zuständigkeit	Tortendiagramm	Dokumente	
Eingangsrechnung nach Liefernat	Tortendiagramm	Eingangsrechnungen	

1 von 8 (1 - 20 von 143)

Das Popup ist in folgende Bereiche untergliedert:

- Feld „Zeige nur“: Auswahlliste mit Modulen, um nur Diagramme des ausgewählten Moduls anzuzeigen.
- Suchfeld: Die angezeigten Spalten „Name“ (Name des Diagramms), „Typ“ (Typ des Diagramms) und „Modul“ werden nach dem eingegeben Suchbegriff durchsucht.
- Button „Plus“: Aktion „Erstelle Diagramm“, es wird das Popup „Erstelle ein neues Diagramm“ geöffnet. Siehe hierzu auch den nächsten Abschnitt *Erstellung Diagramm*.

- Listenansicht: Auflistung aller vorhandenen Diagramme mit Information zum Namen und Typ des Diagramms, sowie für welches Modul dieses erstellt wurde.

Nach dem Anklicken des Namens eines Diagramms, wird dieses entsprechend übernommen.

## Erstellung Diagramm

Die Erstellung eines Diagramms für das Widget "Charts", ist identisch mit der Erstellung eines Diagramms für einen Bericht bzw. ein Berichtssset.

Siehe hierzu auch Abschnitt *Schritt: Diagramm* im Handbuch.

## Beispiel

Nachfolgend ein Beispiel für die schrittweise Erstellung eines Diagramms für das Modul *Leads*, welches auf einer benutzerdefinierten Listenansicht basiert und die Werte des Feldes „Leadstatus“ grafisch auswertet.

**Step 1 - Name und Beschreibung:** Name und Beschreibung für das Diagramm eingeben.

Erstelle ein neues Diagramm
✕

1

Name und Beschreibung

2

Modul und Bericht/Ansicht

3

Feld auswählen

4

Gruppierung setzen

5

Diagrammart auswählen

Diagramm-Name:\*

Diagramm-Zugangsart: Öffentlich ▼

i
Name und Beschreibung für das Diagramm eingeben.

< Zurück
Nächster >
Vorschau
Speichern

Name:

Modul:

Quelle:

Feld für Daten:

Summierungs-Methode:

Gruppierung:

Diagrammart:

- Feld „Diagramm-Name“: Hier sollte ein möglichst aussagekräftiger Name eingetragen werden.

14.3. Widgets

160

- Auswahlliste „Diagramm-Zugangsart“: In der Auswahlliste kann gewählt werden, ob das Diagramm „Öffentlich“ (für alle Benutzer verfügbar), oder nur „Privat“ (nur für den Ersteller) verfügbar ist.

Mit dem Button „Nächster >“ kann der nächste Schritt aufgerufen werden.

Die Buttons „Vorschau“ und „Speichern“ sind erst im Step 5 aktiv.

**Step 2 - Modul und Bericht/Ansicht:** Auswählen des Moduls und des Berichts oder der Ansicht, um Daten aufzunehmen.

Erstelle ein neues Diagramm
✕

1  
Name und  
Beschreibung

2

3  
Modul und  
Bericht/Ansicht

4  
Feld auswählen

5  
Gruppierung  
setzen

6  
Diagrammart  
auswählen

Modul auswählen:\*

Diagramm aus:  Ansicht      Ansicht:\*   
 Berichte

i Auswählen des Moduls und des Berichts oder der Ansicht, um Daten aufzunehmen.

< Zurück
Nächster >
Vorschau
Speichern

Name:Leadstatus  
 Modul:  
 Quelle:Ansicht  
 Feld für Daten:  
 Summierungs-Methode:  
 Gruppierung:  
 Diagrammart:

- Auswahlliste „Modul auswählen“: Auswahl des Moduls, auf welchem der Chart basieren soll.
- Auswahl „Diagramm aus“: Auswahl, ob der Chart auf einer benutzerdefinierten Listenansicht, oder einem *Bericht* basieren soll.
- Die Auswahllisten „Ansicht“ bzw. „Berichte“ werden je nach Auswahl des Feldes „Diagramm aus“ angezeigt. In den Auswahllisten werden jeweils alle zur Verfügung stehenden benutzerdefinierten Listenansichten oder Berichte aufgelistet.

Mit den Buttons „< Zurück“ bzw. „Nächster >“ kann der vorherige bzw. nächste Schritt aufgerufen werden.

**Step 3 - Feld auswählen:** Auswählen eines Feldes als Wertquelle für das Diagramm.

✕
Erstelle ein neues Diagramm

1  
Name und  
Beschreibung

2  
Modul und  
Bericht/Ansicht

3  
Feld auswählen

4  
Gruppierung  
setzen

5  
Diagrammart  
auswählen

Feld auswählen:\*

Summierungs-Methode:

i Auswählen eines Feldes als Wertquelle für das Diagramm.

< Zurück
Nächster >
Vorschau
Speichern

Name: Leadstatus

Modul: Leads

Quelle: Ansicht Leadstatus

Feld für Daten: Leadstatus

Summierungs-Methode: Anzahl

Gruppierung:

Diagrammart:

- Auswahlliste „Feld auswählen“: Auswahl des Feldes, welches als Wertquelle für das Diagramm dient.
- Auswahlliste „Summierungs-Methode“: In Abhängigkeit welches Feld als Wertquelle ausgewählt wurde, stehen hier bis zu fünf Summierungs-Methoden zur Auswahl (Anzahl, Summe, Minimum, Maximum und Mittelwert).

Mit den Buttons „< Zurück“ bzw. „Nächster >“ kann der vorherige bzw. nächste Schritt aufgerufen werden.

**Step 4 - Gruppierung setzen:** Eine Gruppierung auf ein oder zwei Felder wird normalerweise benötigt.

✕
Erstelle ein neues Diagramm

1  
Name und  
Beschreibung

2  
Modul und  
Bericht/Ansicht

3  
Feld auswählen

4  
Gruppierung  
setzen

5  
Diagrammart  
auswählen

**Gruppierung setzen:**

vorhandene Felder

Vorname  
Nachname  
Organisation  
Ort  
zuständig

>>

<<

übereinstimmende Felder

i Eine Gruppierung auf ein oder zwei Felder wird normalerweise benötigt.

< Zurück
Nächster >

Vorschau
Speichern

Name: Leadstatus  
 Modul: Leads  
 Quelle: Ansicht Leadstatus  
 Feld für Daten: Leadstatus  
 Summierungs-Methode: Anzahl  
 Gruppierung:  
 Diagrammart:

Mit den Buttons „< Zurück“ bzw. „Nächster >“ kann der vorherige bzw. nächste Schritt aufgerufen werden.

### Beispiel

Im nachfolgenden Screenshot ist ein Beispiel für die Gruppierung der Felder „Typ“ und „Status“ im Modul Rechnungen ersichtlich. Als Datenbasis dient der Mittelwert des Feldes „Gesamt mit MwSt“, dargestellt in einem horizontalen Balkendiagramm.

## Erstelle ein neues Diagramm



- 1 Name und Beschreibung
- 2 Modul und Bericht/Ansicht
- 3 Feld auswählen
- 4 Gruppierung setzen
- 5 Diagrammart auswählen

Diagrammart auswählen: Horizontales Balkendiagramm ▼

Auswählen der sichtbaren Parameter für das Diagramm.

< Zurück

Nächster >

Vorschau

Speichern

Name: Rechnungssummen nach Typ und Status

Modul: Rechnung

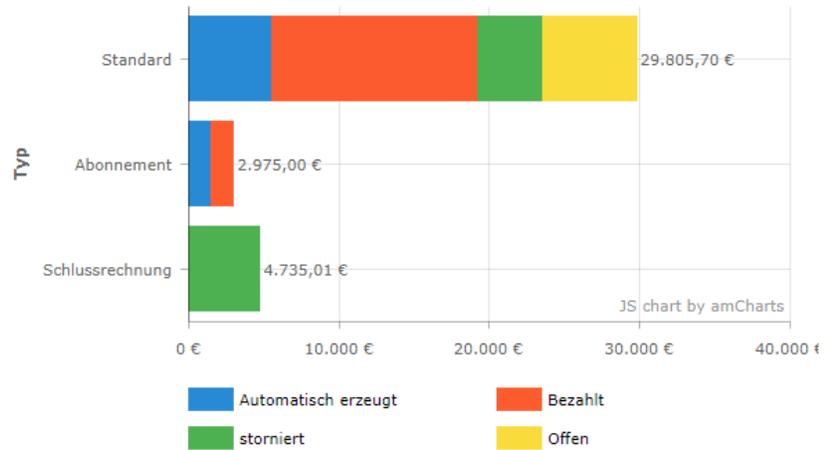
Quelle: Ansicht Alle NEU

Feld für Daten: Gesamt mit MwSt

Summierungs-Methode: Mittelwert

Gruppierung: Typ, Status

Diagrammart: Horizontales Balkendiagramm



**Step 5 - Diagrammart auswählen:** Auswählen der sichtbaren Parameter für das Diagramm.

## Erstelle ein neues Diagramm ✕

- 1 Name und Beschreibung
- 2 Modul und Bericht/Ansicht
- 3 Feld auswählen
- 4 Gruppierung setzen
- 5 Diagrammart auswählen

Diagrammart auswählen:

**i** Auswählen der sichtbaren Parameter für das Diagramm.

Name:Leadstatus  
Modul:Leads  
Quelle:Ansicht Leadstatus  
Feld für Daten:Leadstatus  
Summierungs-Methode:Anzahl  
Gruppierung:  
Diagrammart:

Mit dem Button “< Zurück” kann der vorherige Schritt aufgerufen werden.

Der Button “Vorschau” zeigt die ausgewählte Diagrammart in einer Vorschau an:

## Erstelle ein neues Diagramm



1

Name und  
Beschreibung

2

Modul und  
Bericht/Ansicht

3

Feld auswählen

4

Gruppierung  
setzen

5

Diagrammart  
auswählen

Diagrammart auswählen: Vertikales Balkendiagramm



Auswählen der sichtbaren Parameter für das Diagramm.

&lt; Zurück

Nächster &gt;

Vorschau

Speichern

Name:Leadstatus

Modul:Leads

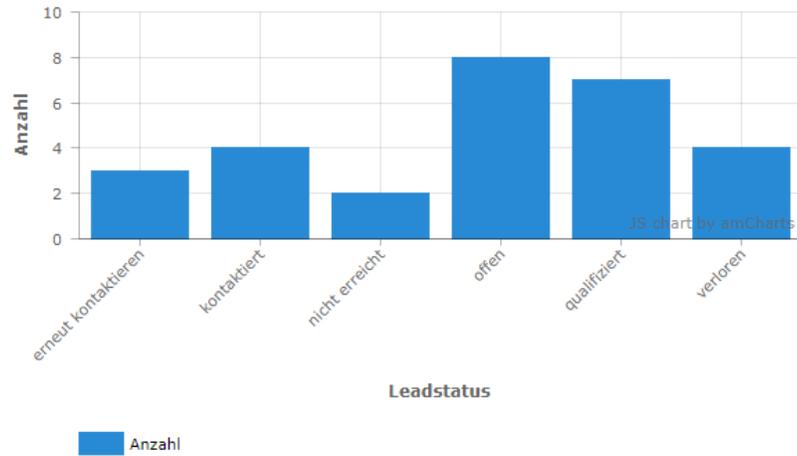
Quelle:Ansicht Leadstatus

Feld für Daten:Leadstatus

Summierungs-Methode:Anzahl

Gruppierung:

Diagrammart:Vertikales Balkendiagramm

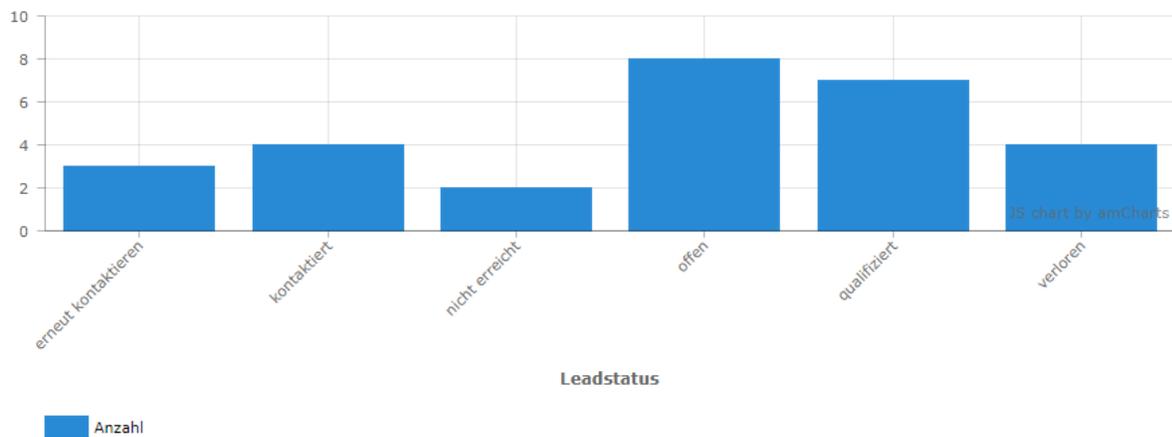


Nach dem Anklicken des Buttons "Speichern" wird der Dialog zur Erstellung nach Fertigstellung automatisch geschlossen. Das soeben erzeugte Diagramm ist nun im Feld "Diagramm" bereits ausgewählt.

Leadstatus



## Leadstatus



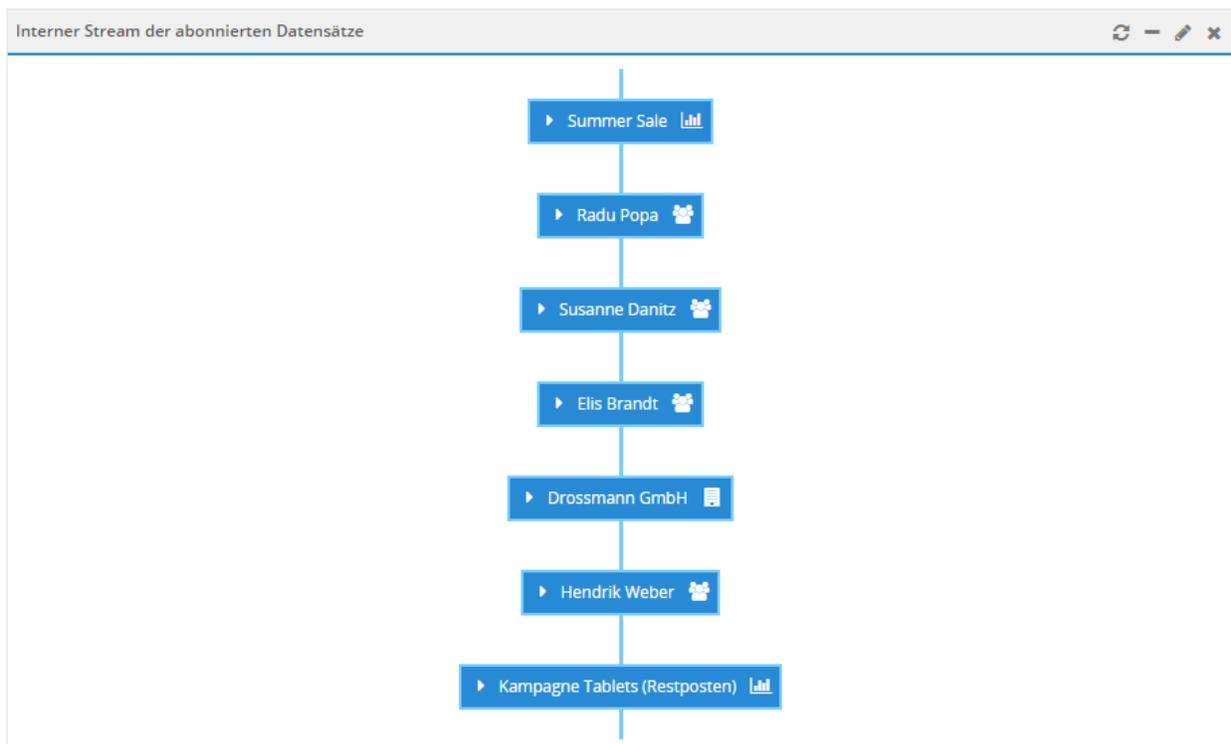
## Datensatz Stream

Sehen Sie die neuesten Änderungen an den von Ihnen abonnierten Datensätzen.

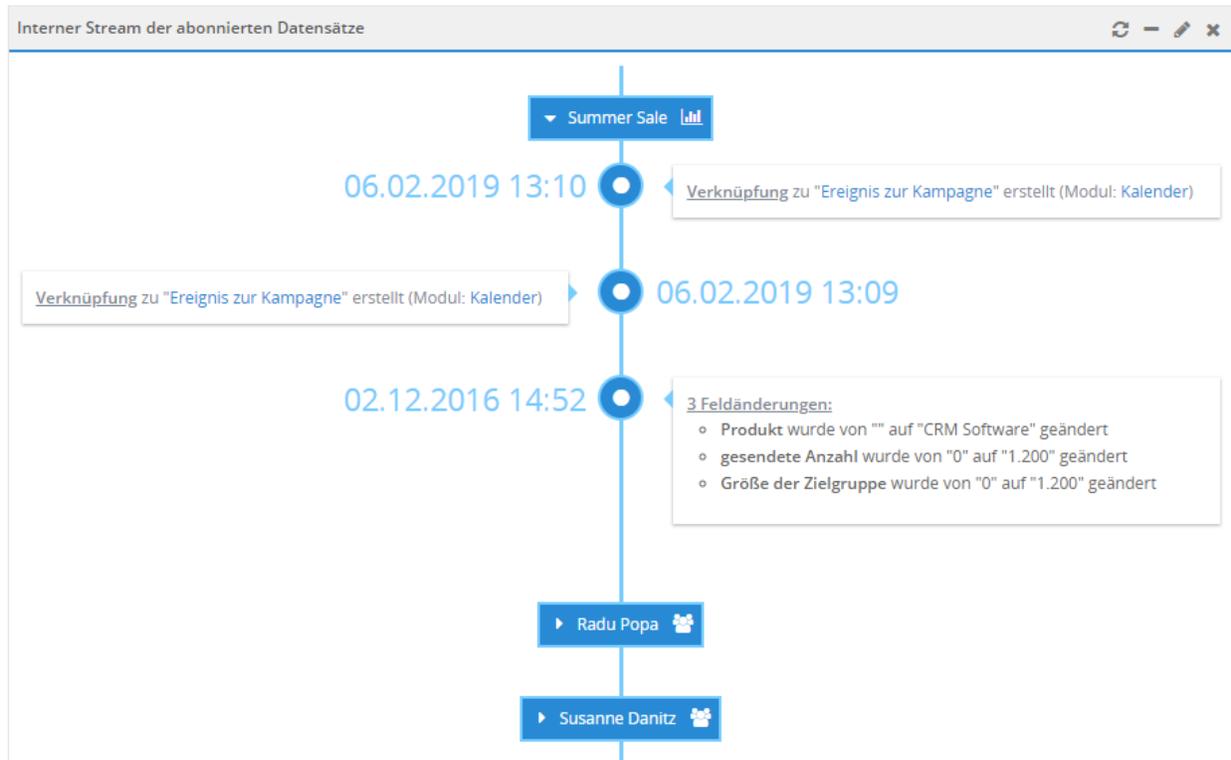
Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Anzeigetyp** - Auswahlliste, ob modulübergreifend alle Änderungen angezeigt werden sollen, oder nur Änderungen aus dem gewählten Modul
- **Maximale Datensätze** - Eingabefeld für den Wert der maximal anzuzeigenden Datensätze
- **Maximale Änderungen pro Datensatz** - Eingabefeld für den Wert der maximalen Änderungen pro Datensatz

Im Widget wird sowohl der Name des Datensatzes (als anklickbarer Link), als auch das entsprechende Icon des Moduls angezeigt:



Nach dem Anklicken des Icons "Dreieck" links neben dem Datensatznamen, werden in einer Zeitlinie die Änderungen des Datensatzes angezeigt. Sowohl das Änderungsdatum/die Uhrzeit, als auch Details zur Art Änderung werden nun detailliert dargestellt:



### Interner zeitabhängiger Stream

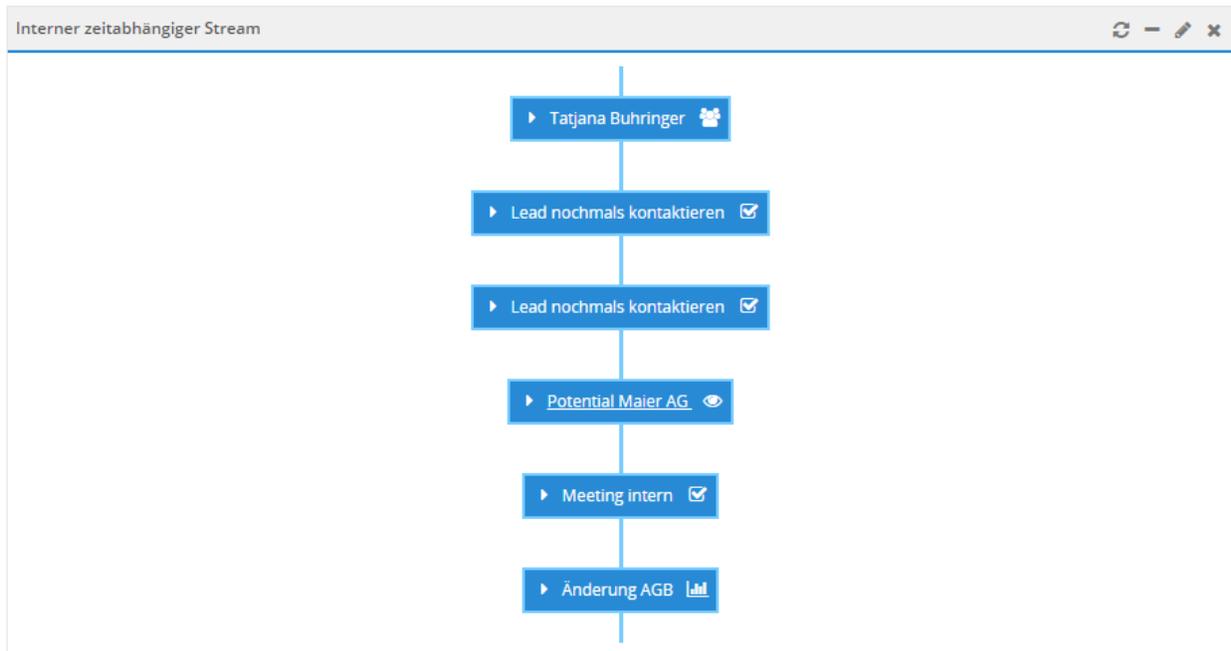
Sehen Sie die neuesten Änderungen bestimmter Datensätze in einem bestimmten Zeitraum.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

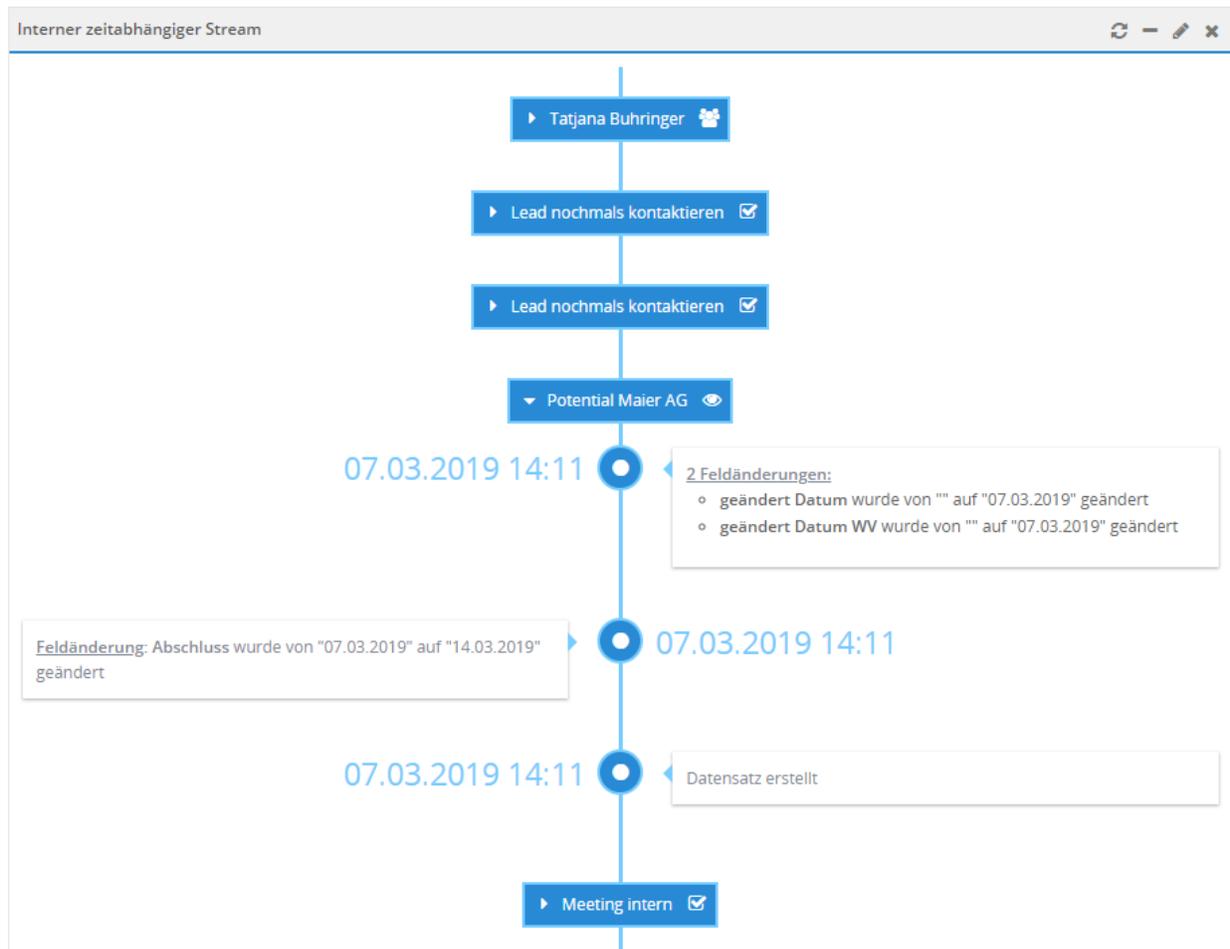
- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Anzeigetyp** - Auswahlliste, ob modulübergreifend alle Änderungen angezeigt werden sollen, oder nur Änderungen aus dem gewählten Modul
- **Maximale Datensätze** - Eingabefeld für den Wert der maximal anzuzeigenden Datensätze
- **Maximale Änderungen pro Datensatz** - Eingabefeld für den Wert der maximalen Änderungen pro Datensatz
- **Anzeige aller Änderungen im Zeitraum von** - Auswahlliste aus welchem Zeitraum (1, 3, 5, 14, 30, 60 oder 365 Tage) die Änderungen dargestellt werden sollen
- **Anzeige der Daten** - Auswahlliste, ob nur „meine Daten“ oder „alle Daten“ angezeigt werden sollen

Das Widget „Interner zeitabhängiger Stream“ ist ähnlich dem Widget „Datensatz Stream“.

Es werden hier jedoch alle Datensätze, nicht nur die abonnierten, dargestellt. Weiters kann mittels eines Zeitfilters der Zeitraum der Änderungen definiert werden.



Nach dem Anklicken des Icons "Dreieck" links neben dem Datensatznamen, werden in einer Zeitlinie die Änderungen des Datensatzes angezeigt. Sowohl das Änderungsdatum/die Uhrzeit, als auch Details zur Art Änderung werden nun detailliert dargestellt:



### Youtube Kanal

Zeigt eine Übersicht von Videos in einem bestimmten Kanal und spielt diese ab.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettittel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Typ** - Auswahllistenwerte „Kanal“ und „Playlist“
- **Name** - Link zum Kanal bzw. zur Playlist

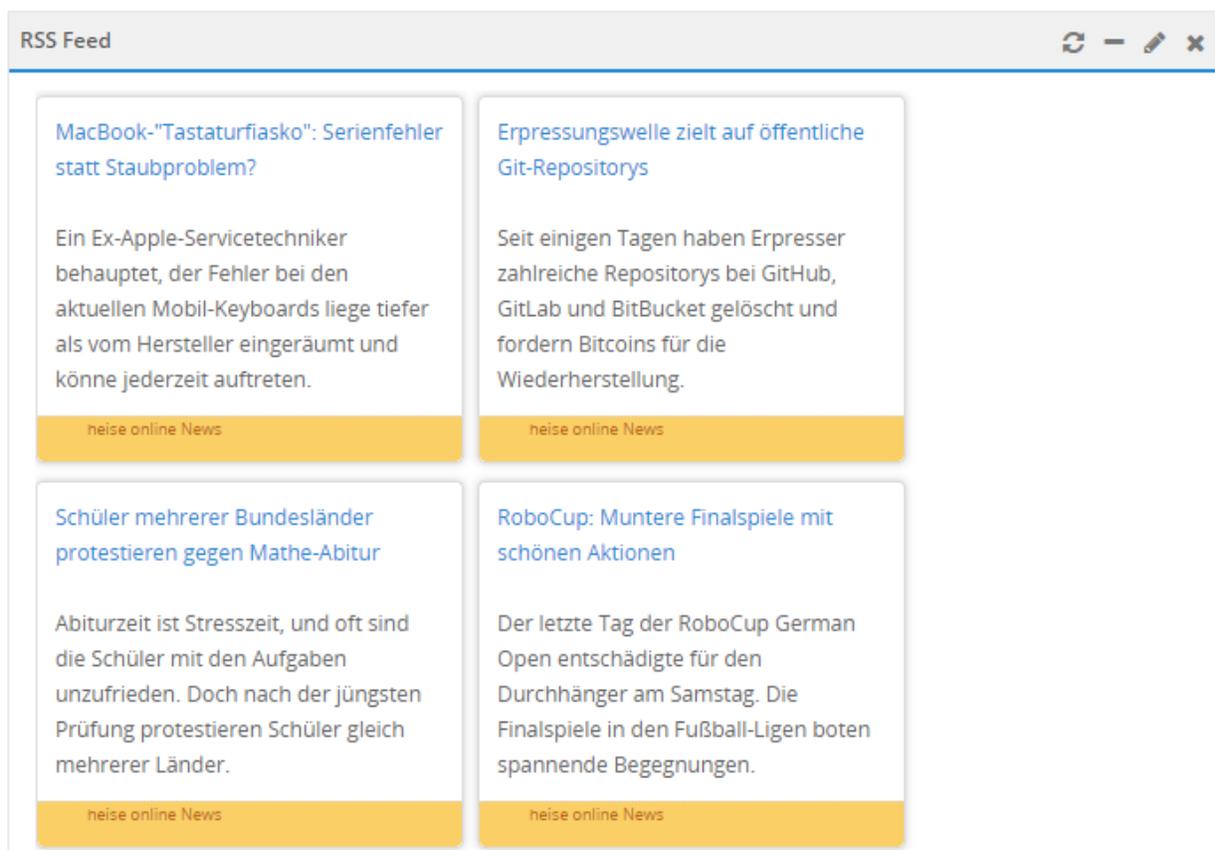
**Warnung:** Um das Widget nutzen zu können, wird ein API-Schlüssel benötigt, welcher in Soziale Medien Einstellungen hinterlegt werden muss. Wurden die notwendigen Einstellungen noch nicht vorgenommen, erscheint im Widget der Hinweis „Aktivieren Sie YouTube unter Globale Einstellungen -> Soziale Medien -> YouTube und hinterlegen Sie einen API Schlüssel.“.

## Auswertung sozialer Medien

Mithilfe dieses Widgets können Informationen aus verschiedenen sozialen Netzwerken und RSS Feeds kombiniert werden.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **RSS Feed** - URL des RSS Feeds
- **Max. Anzahl Einträge je Netzwerk** - Auswahl, wie viele Einträge (5, 10,15, 20, 25, oder 30) angezeigt werden
- **Sortierung** - Sortierung der Einträge (Nach Datum, Nach Quelle oder Zufällig)



---

## Aktivitätsverlauf

Übersicht aller Aktivitäten und E-Mails einer Organisation/Partner sowie deren dazugehörigen Kontakte.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

---

### Bemerkung:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
  - **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
  - **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
  - **bezogen auf** - Auswahl, des Moduls (Organisationen, Kontakte, Leads oder Partner)
  - **Anzeigetyp** - Auswahl, wie die Anzeige dargestellt wird (Auswahlwerte: Einzelblöcke - E-Mails, Aktivitäten, Anrufliste / Einzelblöcke - Aktivitäten, Anrufliste, E-Mails / Kombinierte Blöcke / Alles in einer Liste)
  - **Auswahl der darzustellenden Daten** - Auswahl, aus welchen Modulen (Aktivitäten, E-Mails, Anrufliste) Daten dargestellt werden.
  - **Maximale Anzahl der Datensätze pro Block** - Anzahl der angezeigten Datensätze pro Block
  - **Sortierung** - Auswahl der Sortierung (absteigend oder aufsteigend)
  - **Scrollbalken nach Anzahl an Datensätzen pro Block** - Festlegung, nach wie vielen Datensätzen der Scrollbalken dargestellt wird
-

Aktivitätsverlauf
↻ - ✎ ✕

▼ **Brainformatik GmbH**

**E-Mails:**

Betreff	Gesendet/Empfangen am	Status	zuständig
Anfrage Anpassung	07.01.2019 11:17	Empfangen	admin
Update Infos	29.01.2019 14:07	Empfangen	admin
Neues Addon	01.02.2018 13:58	Empfangen	admin

**Aktivitäten:**

Betreff	Aktivitätentyp	Endedatum	zuständig	Aktivitätenstatus	Aktionen
Werbeunterlagen erstellen	Aufgabe	18.05.2018	Peter	nicht begonnen	✓
Anforderungen Anpassung der Software	Besuch vor Ort	24.11.2016	admin	geplant	✓

▼ **Max Mustermann**

**E-Mails:**

Betreff	Gesendet/Empfangen am	Status	zuständig
Terminbestätigung	26.01.2018 12:24	Empfangen	admin

**Aktivitäten:**

Betreff	Aktivitätentyp	Endedatum	zuständig	Aktivitätenstatus	Aktionen
Anforderungen Anpassung der Software	Besuch vor Ort	24.11.2016	admin	geplant	✓

## Lokalisierung

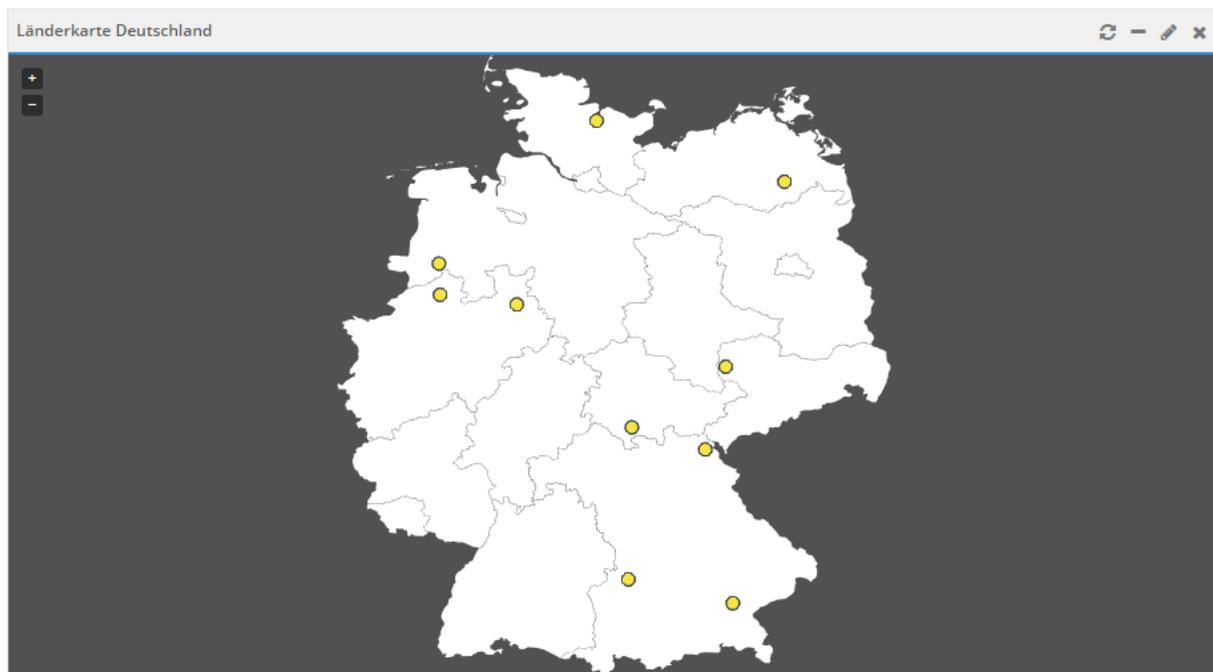
Zeigt die Verteilung von Kontakte, Organisationen, Leads und Partner auf einer Karte an.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

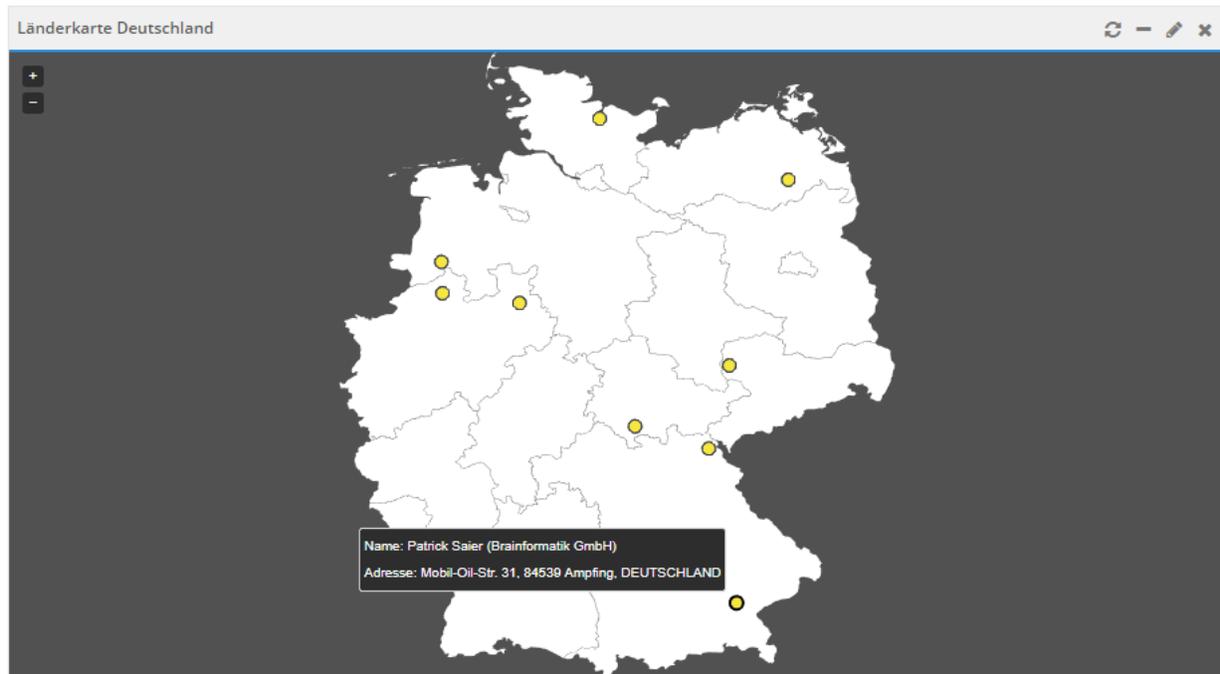
- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Typ der Karte** - Auswahl der Karte (Weltkarte, Europakarte oder Länderkarte)

- **Zu verwendender Ländercode** - Auswahl, welcher Ländercode zur Anzeige genutzt wird (Rechnungsadresse oder Lieferadresse)
- **Zu verwendender Adresse Ländercode** - Auswahl, welcher Ländercode zur Anzeige genutzt wird (Rechnungsadresse oder Lieferadresse). Feld wird nur angezeigt, wenn bei „Typ der Karte“ die Länderkarte gewählt wurde.
- **Karte** - Auswahl des anzuzeigendes Landes (Deutschland, Österreich, Schweiz u.v.m). Feld wird nur angezeigt, wenn bei „Typ der Karte“ die Länderkarte gewählt wurde.
- **Filterung der Anzeige** - Auswahl der Module (Organisationen, Kontakte, Leads und Partner), deren Datensätze angezeigt werden sollen. Eine Mehrfachauswahl bzw. Kombination mehrerer Module ist möglich. Datensätze der ausgewählten Module können basierend auf Listenansichten oder Berichten gefiltert werden. Wenn hier kein Modul ausgewählt wurde, werden alle Module automatisch angezeigt, ansonsten nur die ausgewählten.

Auf der ausgewählten Karte werden nun alle ausgewählten Daten auf der Karte mittels eines gelben Punktes dargestellt:



Bei Mouseover eines gelben Punktes werden die Adressdetails angezeigt:



**Bemerkung:** Um Punkte auf einer Karte anzeigen zu können, werden Koordinaten in Form von Längen- und Breitengraden benötigt. Damit diese Daten im CRM erhoben werden können, müssen folgende Einstellungen hinterlegt werden: \* CRM Konfigurator: Im Tab „Geodaten“ müssen entsprechende Einstellungen vorhanden sein, damit die Ermittlung der Geodaten grundsätzlich möglich ist. \* Cronjobs: Der Cronjob „Geodaten-Ermittlung“ muss aktiv sein. Empfohlenes Intervall: nicht kleiner als täglich. Über diesen Cronjob wird die zyklische Erhebung der Längen- und Breitengrade durchgeführt.

## Berichte

Zeigt die Daten oder das Diagramm eines Berichts aus dem Modul Berichte.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

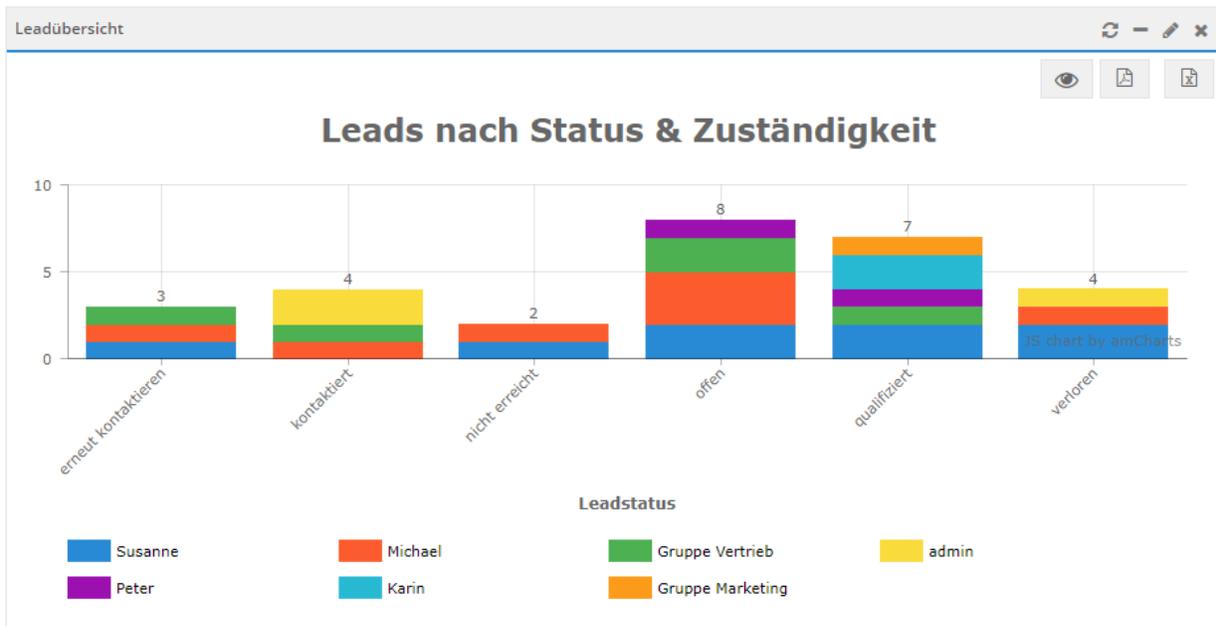
- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Bericht** - Auswahl des Berichts dessen Daten/Diagramm angezeigt werden soll
- **Anzeigetyp** - Auswahl des Anzeigetyps. Je nach Bericht stehen hier die Werte Daten und/oder Diagramm zur Auswahl.

Widget Berichte mit Anzeige der Daten des Berichts:

Leadstatus	Nachname	Vorname	Organisation	Telefon	E-Mail	Branche	Leadquelle	Zuständig
erneut kontaktieren	Müller	Thomas	Stage Marketing GmbH	+494023882868	info@stage-marketing.de	Kommunikation	Partner	Susanne
	Weigl	Kathrin	HR Personalvermittlung	+497211039582	kathrin.weigl@hr-pv.de	Beratung	Kaltakquise	Michael
	Danitz	Susanne	Danitz Marketing Agentur	+49304569456	s.danitz@danitz-marketing.de	Kommunikation	Messe	Gruppe Vertrieb
kontaktiert	Brandt	Elis	Speed Kurier Essen	+492012295031	e.b@speed-kurier-essen.de	Kommunikation	Kundenempfehlung	Gruppe Vertrieb
	Hürti	Madlene	Orlikon AG	+41438167718	huerti@orlikon-ag.com	Technologie	Messe	Michael
	Leadohne	Hans	Leadorga	0578764536		-auswählen-	-auswählen-	admin
	Datesta		Blingbling AG			-auswählen-	test	admin
nicht erreicht	Weber	Hendrik	Anderson Beratungsgesellschaft	+492219244451	hw@anderson-bg.de	Beratung	Kaltakquise	Susanne
	Mayer	Clemens	Flonatec GmbH	+4969960524	c.mayer@flonatec.de	Technologie	Webseite	Michael
offen	Ortega	Veronica	Global Travel Agency	+525552831202	ortega@globetrotter.com	Freizeit und Erholung	Partner	Michael
	Leitner	Sven	Green Energy AG	+493099123768	leitner@green-energy.com	Energie	Kaltakquise	Gruppe Vertrieb

**Bemerkung:** Werden Berichte in einem Widget dargestellt, ist die Anzahl der dargestellten Datensätze im Widget einstellbar. Überschreitet die Gesamtanzahl der Datensätze die eingestellte Anzahl, wird eine Seitennavigation angezeigt.

Widget Berichte mit Anzeige des Diagramms des Berichts:

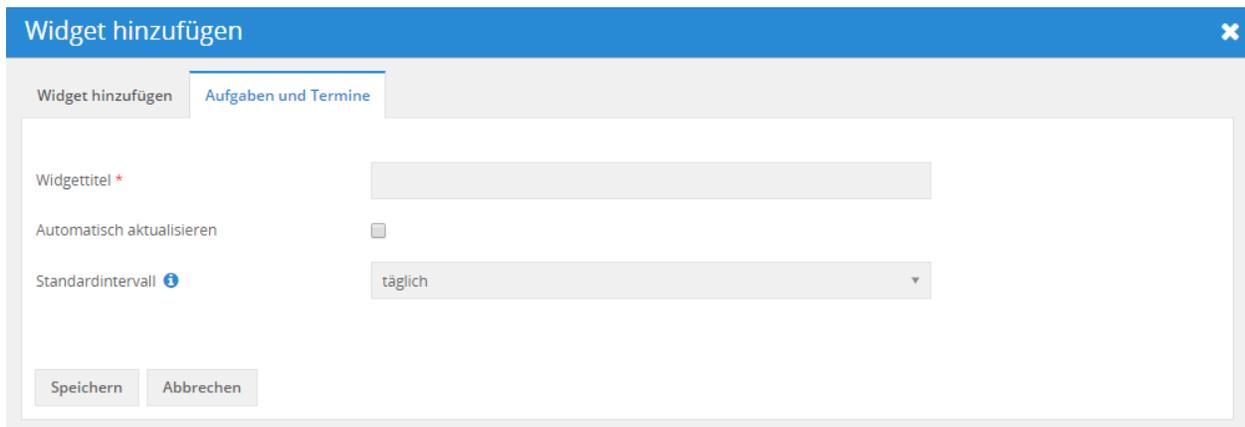


Im Widget stehen zusätzlich drei Aktionen-Icons zur Verfügung:

- Bericht anzeigen (Icon „Auge“) - Durch Anklicken wird der Bericht in einem neuen Browsertab geöffnet.
- Als PDF exportieren - Der PDF Export des Berichts wird gestartet.
- Export als CSV - Der CSV Export des Berichts wird gestartet.

## Aufgaben und Termine

Zeigt offene Aufgaben und Termine.



The screenshot shows a dialog box titled 'Widget hinzufügen' with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there are two tabs: 'Widget hinzufügen' and 'Aufgaben und Termine', with the latter being selected. The main content area contains three configuration fields: 'Widgettitel \*' with a text input field, 'Automatisch aktualisieren' with an unchecked checkbox, and 'Standardintervall ⓘ' with a dropdown menu showing 'täglich'. At the bottom, there are two buttons: 'Speichern' and 'Abbrechen'.

Felder zur Konfiguration des Widgets:

- **Widgettitel** - Eingabefeld für den Titel des Widgets
- **Automatisch aktualisieren** - Checkbox zur autom. Aktualisierung der angezeigten Daten
- **Intervall (Sekunden)** - Zeitintervall in Sekunden, in welchem die Daten aktualisiert werden (Feld wird erst angezeigt, wenn Checkbox „Intervall (Sekunden)“ angehakt ist)
- **Standardintervall** - legt fest, ob beim Laden des Widgets die Tages-/Wochen- oder Monatsansicht geladen wird

Aufgaben und Termine <span style="float: right;">↻ - ✎ ✕</span>			
Anzeige:	Meine ▾	< >	Diese Woche   Monat   <b>Woche</b>   Tag
08.07.2019 - 14.07.2019 (KW28)			
<b>Montag, 08.07.2019</b>			
📅	Meeting Verkaufsstrategie	geplant	13:00 - 15:00 Uhr ✓ ✎ ⓘ
<b>Dienstag, 09.07.2019</b>			
📅	Meeting Sommerkampagne	geplant	09:00 - 09:30 Uhr ✓ ✎ ⓘ
📅	Telko Zulieferer	geplant	15:30 - 16:00 Uhr ✓ ✎ ⓘ
<b>Mittwoch, 10.07.2019</b>			
📅	Kundentermin	geplant	10:00 - 12:00 Uhr ✓ ✎ ⓘ
<b>Donnerstag, 11.07.2019</b>			
☑	Telefonakquise	geplant	✓ ✎ ⓘ
<b>Freitag, 12.07.2019</b>			
📅	Meeting Vertriebsstrategie	geplant	Ganztägig ✓ ✎ ⓘ

Im Widget werden alle Aufgaben und Termine des ausgewählten Zeitraums (Monat/Woche/Tag) angezeigt. Mittels der Buttons "<" und ">" kann in der ausgewählten Ansicht zurück bzw. vor navigiert werden.

In der Auswahlliste "Anzeige" wird festgelegt, welche Aufgaben und Termine angezeigt werden sollen: Meine, Alle oder ausgewählte Benutzer oder Gruppen. Diese Auswahl ist abhängig von den Rechteinstellungen bzw. Kalenderfreigaben.

Mittels des Icons "grüner Haken" kann eine Aufgabe/ein Termin auch direkt im Widget selbst als erledigt gekennzeichnet werden.

### 14.3.2 Widget verschieben/positionieren

Nach der Erstellung eines neuen Widgets, wird dieses immer innerhalb des Tabs an der letzten Position hinzugefügt.

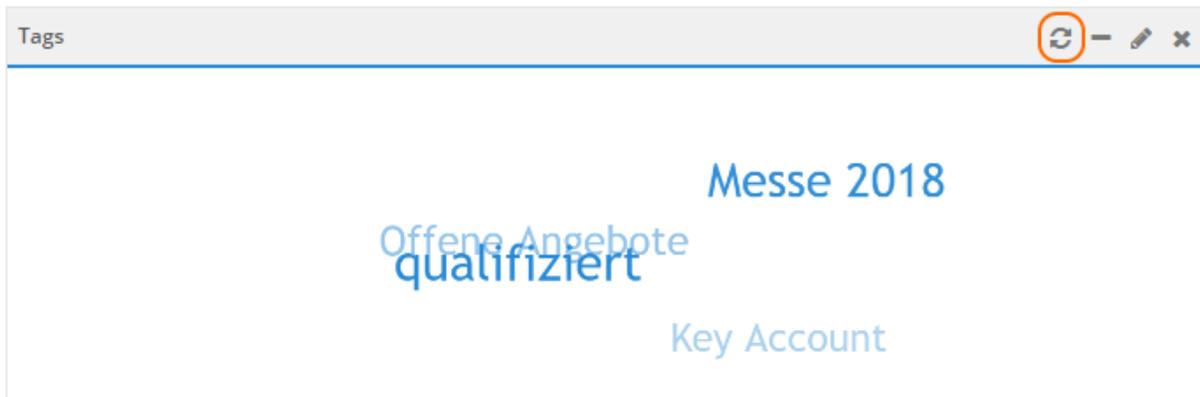
Widgets können mittels Drag And Drop innerhalb eines Tabs an beliebiger Stelle dauerhaft neu positioniert werden.

### 14.3.3 Widget aktualisieren

Grundsätzlich wird ein Widget ebenfalls neu geladen, wenn das Modul Home (neu) aufgerufen wird.

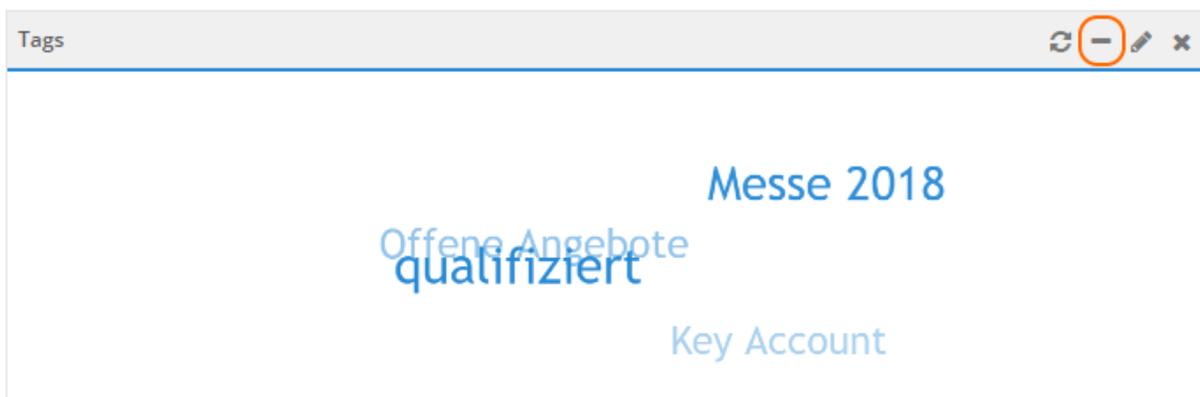
Es gibt zwei weitere Möglichkeiten, um ein Widget zu aktualisieren:

- manuell - klicken auf das Icon „halkreisförmige Pfeile“
- automatisch - beim Widget erstellen/bearbeiten die Checkbox „Automatisch aktualisieren“ anhängen und das Intervall (Sekunden) eintragen



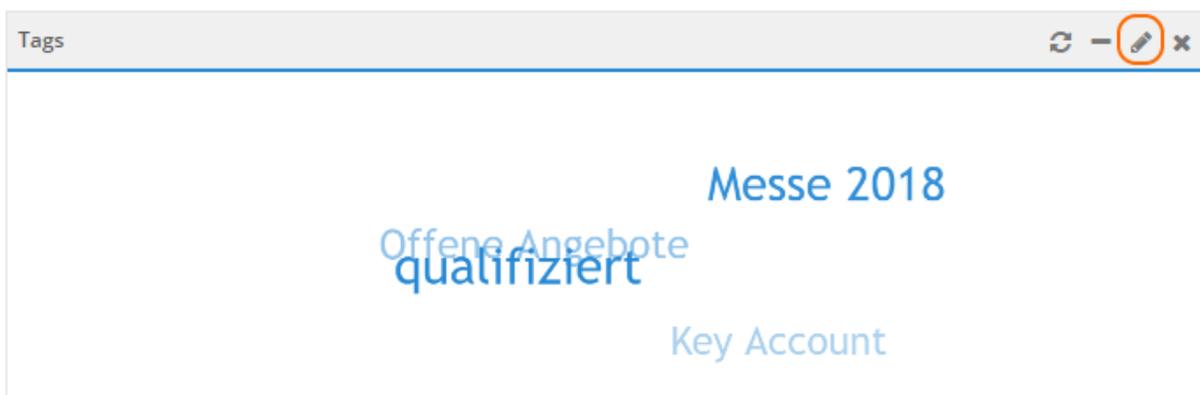
#### 14.3.4 Widget ein-/ausklappen

Durch das Anklicken des Icons "Strich" kann ein Widget für die Anzeige ein-/ausgeklappt werden:



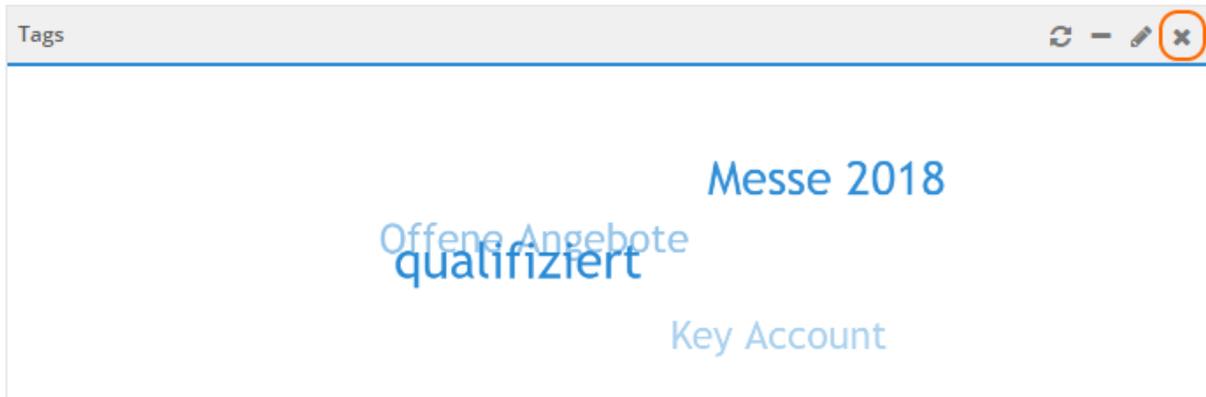
#### 14.3.5 Widget bearbeiten

Durch das Anklicken des Icons "Stift" kann ein Widget bearbeitet/neu konfiguriert werden. Es öffnet sich das Popup, welches bei der Widgeterstellung genutzt wird.



### 14.3.6 Widget löschen

Durch das Anklicken des Icons "X" kann ein Widget gelöscht werden.



**Bemerkung:** Das Widget wird lediglich bei dem Benutzer gelöscht, welcher die Aktion ausführt. Es werden keine dem Widget zugrundeliegenden Daten, Diagramme o.ä. gelöscht.

### 15.1 Allgemein

Die folgenden Kapitel beschreiben die Kalendermodule, welche in die Module *Termine* und *Aufgaben* aufgeteilt sind, sowie die Konfigurationsmöglichkeiten in den *Globalen Einstellungen* und in den Benutzereinstellungen in *Meine Einstellungen*.

#### 15.1.1 Aufrufen der Module

Die Module "Termine" und "Aufgaben" werden in der Modulleiste nicht mit Namen, sondern mittels Icon dargestellt.

The screenshot shows the CRM+ interface with the 'Termine' module selected. The navigation bar at the top contains various icons, with the calendar icon highlighted. Below the navigation bar, the 'Termine' module is displayed in a list view. The list has columns for 'Terminnr.', 'Betreff', and 'Typ'. Two entries are shown:

Terminnr.	Betreff	Typ
CAL7	Internes Meeting Marketing	Meeting
CAL5	Meeting Fr. Petzl	Meeting

The screenshot shows the CRM+ interface. The top navigation bar is blue and contains several icons. The 'Aufgaben' icon is highlighted with a red circle. Below the navigation bar, the 'Aufgaben' module is displayed. It includes a search bar with the text 'Suchen...' and a table with the following data:

Betreff	Aufgabennr.	Beginn	Ende
Kampagne Aktionswoche	TASK2	28.05.2019 08:00	28.05.2019 11:00
Mappe Produktportfolio	TASK1	23.05.2019 12:00	30.05.2019 12:00

**Warnung:** Da die Module „Termine“ und „Aufgaben“ nicht mittels Namen angezeigt werden, sind diese über die Modulsuche nicht aufrufbar. Die Icons für die Module „Termine“ und „Aufgaben“ werden grundsätzlich neben dem Icon des Moduls *Home* angezeigt und sind nicht - so wie andere Module - in der Modulleiste individuell positionierbar.

## 15.2 Globale Einstellungen

In Modulmanager stehen folgende Einstellungspunkte zur Verfügung:

### Modul Aufgaben

- Layout Editor
- Feldberechnungen
- Kurzinfo Management
- Workflow Liste
- Auswahllisten Editor

Die detaillierten Beschreibungen zu diesen Einstellungspunkten sind jeweils in den verlinkten Abschnitten im CRM+ Handbuch verfügbar.

### Modul Termine

- Layout Editor
- Feldberechnungen
- Kurzinfo Management
- Workflow Liste
- *Grundkonfiguration*
- Auswahllisten Editor

Die detaillierten Beschreibungen zu diesen Einstellungspunkten sind jeweils in den verlinkten Abschnitten im CRM+ Handbuch verfügbar.

Ausnahme ist hier der Einstellungspunkt „Grundkonfiguration“ des Moduls Termine, welcher nachfolgend beschrieben wird.

## Grundkonfiguration

Für das Modul *Termine* kann ein Administrator mittels der Grundkonfiguration die Einstellungen für das Modul vorkonfigurieren:

Werden im CRM neue Benutzer angelegt, wird diese Grundkonfiguration übernommen.

Diese Einstellungen können dann von jedem neuen Benutzer in *Meine Einstellungen - Kalender* individuell überarbeitet werden.

Die einzelnen Einstellungspunkte *Grundeinstellungen*, *Kalenderfarben* und *Standardreferenzen (Termine & Aufgaben)* werden detailliert im Abschnitt *Meine Einstellungen - Grundeinstellungen* beschrieben.

**Warnung:** Die Checkbox „Geburtstage anzeigen“ wird erst in *Meine Einstellungen - Kalender* angezeigt, wenn diese im Modulmanager in der Grundkonfiguration des Moduls Termine aktiviert wurde.

**Warnung:** Die *Kalenderfreigaben* können in der Grundkonfiguration nicht voreingestellt werden. Diese muss jeder Benutzer für sich selbst individuell konfigurieren.

**Warnung:** Der Einstellungspunkt „Geburtstage anzeigen“ muss vom Administrator in der Grundkonfiguration aktiviert werden, damit dieser Einstellungspunkt grundsätzlich bei den Benutzern in *Meine Einstellungen - Kalender* angezeigt wird.

## 15.3 Meine Einstellungen

Im Tab "Kalender" in Einstellungspunkte kann jeder Benutzer die Kalendermodule *Termine* und *Aufgaben* individuell konfigurieren:

The screenshot shows the 'Meine Einstellungen' (My Settings) page in a CRM system, specifically the 'Kalender' (Calendar) tab. The page is organized into several sections:

- Grundereinstellungen (Basic Settings):** A table with columns for 'Standardansicht', 'Wochenstart', 'Nicht gewählte Wochentage', 'Zeitzone', 'Nicht gewählte Zeiten', 'Geburtstage anzeigen', and 'Listenansicht Followup Termin'. The 'Kalender' column is selected.
- Standardreferenzen (Termine & Aufgaben):** A section with a 'Bearbeiten' button.
- Kalenderfarben (Calendar Colors):** A table with columns for event type, color, and duration.
 

Event Type	Color	Follow Up Termin	Duration
Anruf	Green	Follow Up Termin	30
Besuch vor Ort	Purple	Follow Up Termin	30
Meeting	Blue	Follow Up Termin	30
Gruppe Marketing	Yellow		
Gruppe Vertrieb	Brown		
- Terminfreigabe (Event Release):** A table with columns for 'Gruppe Marketing', user name, role, and 'Kann alle Details privater Termine sehen:'.
 

Gruppe Marketing	User	Role	Kann alle Details privater Termine sehen:
Gruppe Marketing	Maria Richter (@brainformatik.com)	Stellvertreter (Vollzugriff)	Nein
	Michael Schmidt (@brainformatik.com)	Stellvertreter (Vollzugriff)	Nein
- Aufgabenfreigabe (Task Release):** A table with columns for user name, role, and 'Kann alle Details privater Termine sehen:'.
 

User	Role	Kann alle Details privater Termine sehen:
Michael Schmidt (@brainformatik.com)	Stellvertreter (Vollzugriff)	Nein

At the bottom of the page, there is a 'CRM\*' logo on the left and a footer on the right: '2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen'.

Mittels des Buttons "Bearbeiten" wird die Bearbeitungsansicht der Einstellungen aufgerufen:

The screenshot shows the 'Meine Einstellungen' (My Settings) page in a CRM system, specifically the 'Kalender' (Calendar) tab. The page is organized into several sections:

- Grundeinstellungen (Basic Settings):** Includes options for 'Standardansicht' (Calendar), 'Standardanzeige' (Diese Woche), 'Wochenstart' (Montag), 'Wochentage' (Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa, So), 'Nicht gewählte Wochentage' (Ausgrauen), 'Arbeitszeit' (08:00 to 18:00), 'Zeitzone' (Berlin), 'Nicht gewählte Zeiten' (Ausblenden), 'Standarddauer eines neuen Termins in Minuten' (30), 'Arbeitszeit endet' (18:00), 'Geburtstage anzeigen' (checkbox), 'Zeitskala in Minuten' (30), and 'Listenansicht Followup Termin' (checkbox).
- Standardreferenzen (Termine & Aufgaben):** A toolbar with icons for actions like add, edit, delete, and search.
- Kalenderfarben (Calendar Colors):** Lists event types with color codes and follow-up durations: Anruf (#54b059), Besuch vor Ort (#9919e3), Meeting (#0090d7), Gruppe Marketing (#dbdb0f), and Gruppe Vertrieb (#db9315). Each has a 'Follow Up Termin' (30 minutes) field.
- Terminfreigabe (Appointment Release):** Lists users and their permissions to see private appointment details. Users include 'Gruppe Marketing', 'Maria Richter', and 'Michael Schmidt'.
- Aufgabenfreigabe (Task Release):** Lists users and their permissions to see private task details. User is 'Michael Schmidt'.

At the bottom of the page, there is a footer with 'CRM\*' on the left and '2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen' on the right.

Die Einstellungspunkte sind in folgende Blöcke aufgeteilt:

- *Grundeinstellungen*
- *Standardreferenzen (Termine & Aufgaben)*
- *Kalenderfarben*
- *Kalenderfreigaben*

Die detaillierten Beschreibungen zu diesen Einstellungspunkten sind nachfolgend jeweils in den verlinkten Abschnitten im Handbuch verfügbar.

### 15.3.1 Grundeinstellungen

Feld	Funktionalität
Standardansicht	Festlegung, welche Ansicht im Modul "Termine" beim Aufrufen standardmäßig angezeigt wird - Auswahl "Kalender" oder "Listenansicht"
Standardanzeige	Festlegung, welcher Zeitraum im Modul "Termine" beim Aufrufen standardmäßig angezeigt wird - Auswahl "Heute", "Diese Woche" oder "Dieser Monat"
Wochenstart	Festlegung, mit welchem Wochentag die angezeigte Woche beginnt - Auswahl "Montag" bis "Sonntag"
Wochentage	Festlegung, welche Wochentage im Kalender angezeigt werden - Auswahl/Buttons Mo-So (es kann hier eine beliebige Kombination gewählt werden)
Nicht gewählte Wochentage	Festlegung, wie im Einstellungspunkt "Wochentage" nicht gewählte Wochentage angezeigt werden - Auswahl "Ausgrauen" oder "Ausblenden"
Zeitzone	Festlegung/Auswahl der Zeitzone (z.B. Berlin)
Arbeitstag beginnt	Festlegung, um welche Uhrzeit der Arbeitstag beginnt und entsprechend in der <i>Kalenderansicht</i> angezeigt wird
Arbeitstag endet	Festlegung, um welche Uhrzeit der Arbeitstag endet und entsprechend in der <i>Kalenderansicht</i> angezeigt wird
Nicht gewählte Zeiten	Festlegung, wie Uhrzeiten außerhalb des Arbeitstages in der <i>Kalenderansicht</i> angezeigt werden - Auswahl „Ausgrauen“ oder „Ausblenden“
Standarddauer eines neuen Termins in Minuten	Festlegung, wie lange die Standarddauer eines neuen Termins ist. Start/Ende wird in das jeweils andere Feld kopiert (plus/minus der Dauer), wenn dieses noch leer ist.
Geburtstage anzeigen	Checkbox für die Anzeige von Geburtstagen [1].
Zeitskala in Minuten	Auswahl (5, 10, 15, 30 u. 60), wie die Zeitskala in Minuten grafisch in der <i>Kalenderansicht</i> dargestellt wird
Listenansicht Follow-up Termin	Checkbox zur Konfiguration, ob bei Nutzung des "grünen Häkchens" (Termine auf durchgeführt setzen) in der <i>Listenansicht</i> das Popup zur Erstellung eines Follow-up Termins angezeigt werden soll.

#### [1] Geburtstage anzeigen

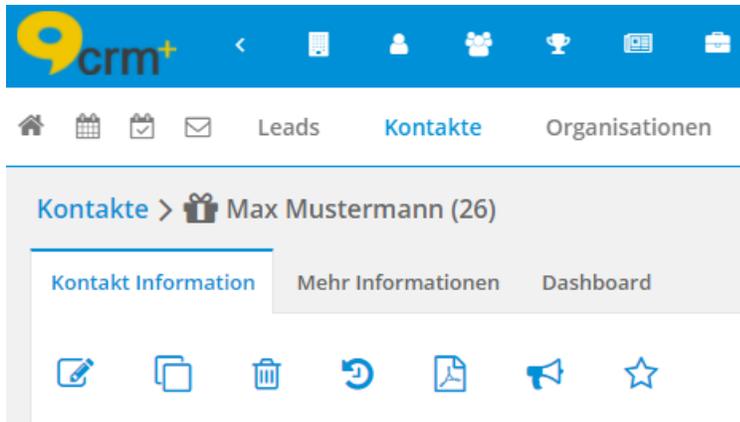
Wurde die Funktion *global vom Administrator aktiviert*, wird für jeden Benutzer in seinen eigenen Kalendereinstellungen die Checkbox „Geburtstage anzeigen“ eingeblendet, um für sich individuell die Anzeige der Geburtstage aktivieren zu können.

- Wird die Funktion global aktiviert, wird der entsprechende Cronjob „Geburtstagstermine“ ebenfalls aktiviert. Der Cronjob läuft einmal täglich um 02:00 Uhr. Beim ersten Lauf werden alle Geburtstage aller Datensätze für alle Benutzer für ein Jahr im Voraus erhoben. Ist dies passiert, prüft der Cronjob täglich welche Geburtstage zum Tag der Laufzeit fällig sind und erstellt für das kommende Jahr neue Termine.
- Vergangene Geburtstage (welche bis zu einem Monat vor Erstellung des nächstjährigen Termins im System bleiben) werden auf Status „durchgeführt“ gestellt.
- Für die Erstellung sowie Änderung von Geburtstagsterminen können Workflows definiert werden.

Bei aktivierter Checkbox „Geburtstage anzeigen“ in „Meine Einstellungen - Tab Kalender“ werden folgende Funktionalitäten aktiviert:

- Ist im Modul *Kontakte* das Feld „Geburtsdatum“ gefüllt, wird dieser als Termin automatisch im Kalender als ganztägiges Ereignis angezeigt.
- Jeder Benutzer sieht die Geburtstage von allen Datensätzen, welche dieser aufgrund der Rechteeinstellungen generell sehen darf.

- Es wird der Vor- und Nachname sowie in Klammern das Alter des Kontaktes angezeigt (mittels Klick auf den Namen wird die Detailansicht des Datensatzes aufgerufen).
- Der Ereignistyp „Geburtstag“ kann als Filter (z.B. in benutzerdefinierte Listenansichten oder Berichten) verwendet werden.
- In der Detailansicht (siehe Screenshot unten) und im Anrufpopup wird der Geburtstag grafisch signalisiert (Icon „Geschenk“).
- Der jeweilige Geburtstagstermin wird 11 Monate vor und 1 Monat nach dem Geburtstag angezeigt.
- Die Farbe eines Geburtstags wird global vom Administrator vorgegeben. Jeder Benutzer kann in seinen Kalendereinstellungen die Farbe individuell einstellen.



### 15.3.2 Standardreferenzen (Termine & Aufgaben)

Festlegung, zu welchen Modulen Standardreferenzen zu Terminen u. Aufgaben angezeigt werden.

Standardreferenzen - respektive standardmäßig verknüpfte Module - werden im Block "Beziehungen" in der Detailansicht eines Datensatzes in den Modulen *Termine* und *Aufgaben* angezeigt.

Folgende Module stehen zur Auswahl:

- Potentiale
- Kontakte
- Organisationen
- Leads
- Dokumente
- Tickets
- Produkte
- FAQ
- Lieferanten
- Preislisten
- Angebote
- Einkaufsbestellung
- Auftragsbestätigung

- Rechnung
- Kampagnen
- Serviceverträge
- Dienstleistungen
- Timesheet
- Projekte
- Projektteams
- Projektaufgaben
- Projektmeilensteine
- Gutschriften
- Eingangsrechnungen
- Storno
- Partner
- Aktivposten
- Social Wiki
- Erweiterte Verträge
- Newsletter
- E-Mails
- Besuchsbericht (nur bei aktivierten Add-on Besuchsbericht)

---

**Bemerkung:** Sollten aufgrund einer individuellen Anpassung von CRM+ weitere Module vorhanden sein, stehen auch diese in der Auswahl für die Standardreferenzen zur Verfügung.

---

**Warnung:** Es stehen hier für einen Benutzer nur die Module zur Auswahl, auf welche dieser aufgrund der Globale Rechtevergabe auch zugreifen darf.

Soll eine weitere Referenz/Beziehung zu einem Datensatz eines Moduls hergestellt werden, welche nicht als Standardreferenz definiert wurde, ist dies mittels der Aktion "Weitere Referenzen hinzufügen" möglich.

Detaillierte Beschreibung siehe Abschnitt [Termine Detailansicht](#) bzw. [Aufgaben Detailansicht](#).

### 15.3.3 Kalenderfarben

Für jeden Termintyp (Modul Termine) kann eine eigene Kalenderfarbe definiert werden.

In der Detailansicht in Einstellungspunkte wird ein Typ nur dargestellt, wenn eine Farbe definiert wurde, oder die Dauer eines Follow Up Termins eingetragen wurde.

Zusätzlich zu den Typen eines Termins, können auch spezielle Farben für die eigenen Gruppen konfiguriert werden.

Eigene Gruppe bedeutet in diesem Fall, man ist aufgrund der Rechteeinstellungen ein Mitglied einer Gruppe.

Gruppentermine für Gruppen, die keine eigene Farbdefinition haben, erscheinen in der Farbe des Termin-  
typs, falls konfiguriert.

**Bemerkung:** Ist sowohl eine Farbe für einen Typ als auch für eine Gruppe definiert, wird zur Anzeige die  
Farbe der Gruppe verwendet.

**Warnung:** Auswahllistenwerte des Feldes „Typ“, für welche noch keine Kalenderfarbe bzw. Dauer eines  
„Follow Up Termins“ (Nachfolgetermin) definiert wurde, sind nur in der Bearbeitungsansicht vorhanden.

Standardreferenzen (Termine & Aufgaben)

Kalenderfarben

Anruf	#54bd59	Follow Up Termin	30
Besuch vor Ort	#9919e3	Follow Up Termin	30
Meeting	#0090d7	Follow Up Termin	30
Gruppe Marketing	#dbdb0f		
Gruppe Vertrieb	#db9315		

Terminfreigabe

Gruppe Marketing	Sieht alle Details	Kann alle Details privater Termine sehen
Maria Richter (maria.richter@brainformatik.com)	Sieht wann ich beschäftigt bin	Kann alle Details privater Termine sehen
Michael Schmidt (michael.schmidt@brainformatik.com)	Stellvertreter (Vollzugriff)	Kann alle Details privater Termine sehen

Kalenderfarben

Meeting	#0090d7	Follow Up Termin
Anruf		Follow Up Termin

Terminfreigabe

Gruppe Marketing	Sieht alle Details
Michael Schmidt (michael.schmidt@brainformatik.com)	Stellvertreter (Vollzugriff)
Maria Richter (maria.richter@brainformatik.com)	Sieht wann ich beschäftigt bin

## Beispiel

Wurden für die Termintypen „Meeting“ die Farbe Blau und für „Anruf“ die Farbe Grün eingestellt, werden die verschiedenen Termintypen entsprechend in der Kalenderansicht dargestellt:

The screenshot shows the CRM+ interface with the calendar view for May 2019. The calendar is color-coded by event type: blue for 'Meeting' and green for 'Anruf'. The events are as follows:

KW	Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.	Sa.	So.
18	29	30	1	2	3	4	5
	10:00 Internes Meeting Marketing						
19	6	7	8	9	10	11	12
			10:00 Meeting Fr. Petzl	10:00 Anruf Hr. Schneider			
20	13	14	15	16	17	18	19
	10:00 Internes Meeting Marketing			9:00 Vorstellung Produktportfolio Rex			
21	20	21	22	23	24	25	26
		14:00 Anruf Fr. Lemen					
22	27	28	29	30	31	1	2
	10:00 Internes Meeting Marketing						
23	3	4	5	6	7	8	9

### 15.3.4 Kalenderfreigaben

Mittels der Kalenderfreigaben können Benutzer anderen Benutzern und/oder Gruppen ihren Kalender freigeben:

The screenshot shows the CRM+ settings page for 'Standardreferenzen (Termine & Aufgaben)'. The 'Kalenderfarben' section shows 'Meeting' in blue and 'Anruf' in green. The 'Terminfreigabe' section is highlighted with an orange border and contains the following table:

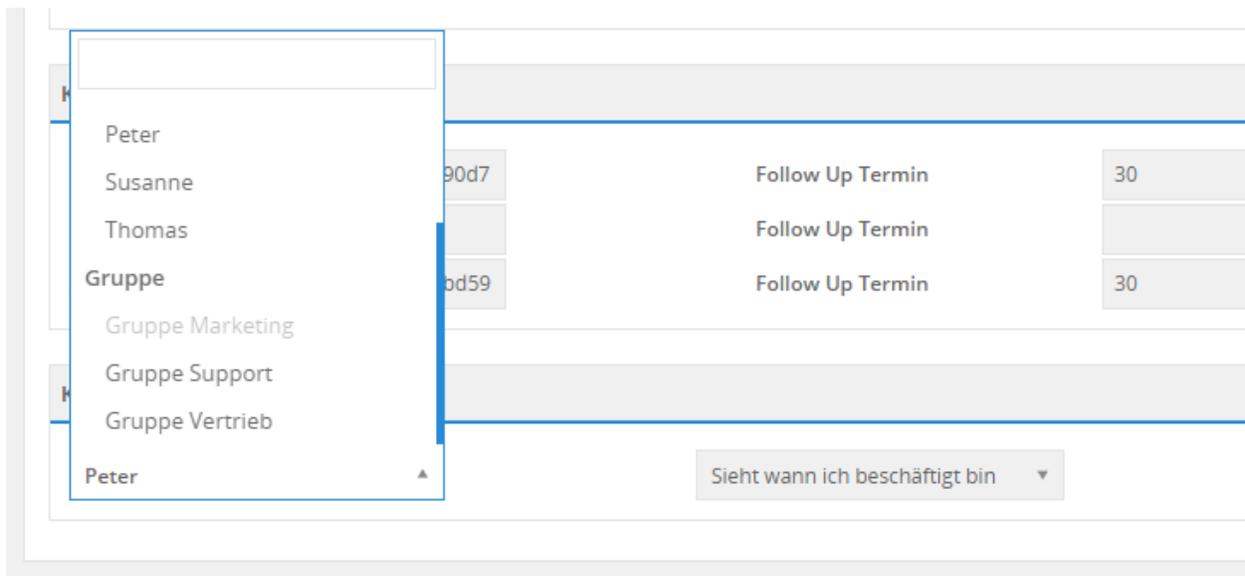
Gruppe Marketing	Sieht alle Details	Kann alle Details privater Termine sehen:	Nein
Michael Schmidt (michael.schmidt@...)	Stellvertreter (Vollzugriff)	Kann alle Details privater Termine sehen:	Nein
Maria Richter (maria.richter@...)	Sieht wann ich beschäftigt bin	Kann alle Details privater Termine sehen:	Nein

Die Kalenderfreigaben können individuell für die Kalendermodule *Termine* (Block Terminfreigaben) und *Aufgaben* (Block Aufgabenfreigabe) erteilt werden.

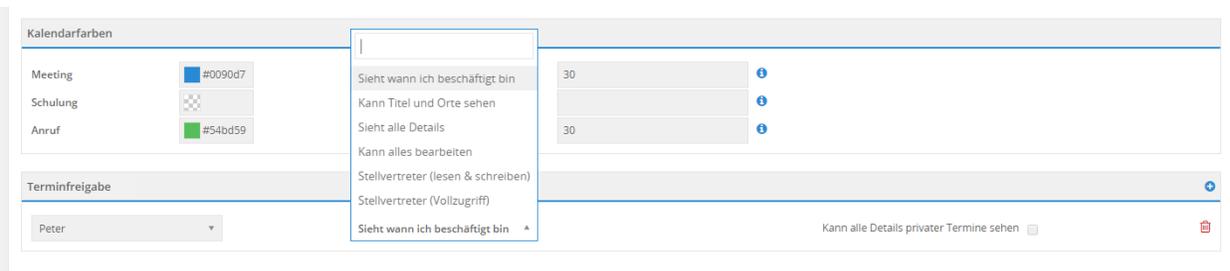
Durch Anklicken des Icons "Plus" im Block "Terminfreigabe" bzw. im Block "Aufgabenfreigabe" in der Bearbeitungsansicht, wird eine weitere Zeile eingeblendet, in der die Freigaben definiert werden:



In jeder Zeile einer Kalenderfreigabe kann eingestellt werden, wer (Benutzer oder Gruppe) Zugriff auf die Datensätze der Module Termine und Aufgaben hat.



In der zweiten Auswahlliste wird festgelegt, welche Berechtigung andere Benutzer auf die eigenen Datensätze der Module Termine und Aufgaben haben:



Es kann zwischen folgenden Berechtigungen gewählt werden:

- *Sieht wann ich beschäftigt bin* - Andere Benutzer sehen lediglich Datum und Uhrzeit, aber keine weiteren Details.
- *Kann Titel und Orte sehen* - Andere Benutzer sehen Datum, Uhrzeit, Titel und Ort, aber keine weiteren Details.
- *Sieht alle Details* - Andere Benutzer sehen alle Details, können aber die Datensätze nicht bearbeiten.
- *Kann alles bearbeiten* - Andere Benutzer sehen alle Details, und können die Datensätze bearbeiten.
- *Stellvertreter (lesen & schreiben)* - Andere Benutzer können lesend und schreibend auf die Datensätze zugreifen.
- *Stellvertreter (Vollzugriff)* - Andere Benutzer haben Vollzugriff auf die Datensätze.

## Beispiel

Um Aufgaben für andere Benutzer zu erstellen, ist mind. die Berechtigung „Stellvertreter (lesen & schreiben)“ notwendig.

Mittels der Checkbox „Kann alle Details privater Termine sehen“ im Block Terminfreigabe wird bestimmt, ob die ausgewählten Benutzer/Gruppen alle Details eines privaten Termins sehen können. Die Checkbox ist nur bei der Berechtigung „Stellvertreter (Vollzugriff)“ verfügbar.

Private Termine können, unabhängig von weiteren Rechteinstellungen, nur vom zuständigen Benutzer bzw. von der zuständigen Gruppe, bearbeitet/gelöscht werden.

Kalenderfreigabe für private Termine: Die Checkbox „bearbeiten“ wird als weitere Freigabeoption eingeblendet, wenn die Freigabe „Stellvertreter (Vollzugriff)“ ausgewählt ist und die Checkbox „kann alle privaten Termine sehen“ angehakt wird.

Wird ein privater Termin von einem Benutzer für einen anderen erstellt, stehen dem Ersteller nur Benutzer zur Verfügung, die eine Freigabe für private Termine erteilt haben.

Falls keine Freigabe für private Termine vorhanden ist, wird allen anderen Benutzern - unabhängig von der Rollenhierarchie (übergeordnete Rollen) und vom Globale Rechtevergabe (Admin, CustomerAdmin oder Superuser) - nur angezeigt „privater Eintrag“ (inkl. Uhrzeit).

Durch das Hinzufügen weiterer Kalenderfreigaben, kann so genau definiert werden, welche Benutzer/Gruppen welche Rechte für den Zugriff auf die eigenen Datensätze der Module Termine und Aufgaben haben:

Standardreferenzen (Termine & Aufgaben)

Kalenderfarben

Meeting	 #0090d7	Foll
Anruf	 #54bd59	Foll

Kalenderfreigabe

Gruppe Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suchen...</li> <li>Sieht wann ich beschäftigt bin</li> <li>Kann Titel und Orte sehen</li> <li>Sieht alle Details</li> <li>Kann alles bearbeiten</li> <li>Stellvertreter (lesen &amp; schreiben)</li> <li>Stellvertreter (Vollzugriff)</li> <li>Sieht alle Details ▲</li> <li>Stellvertreter (Vollzugriff) ▼</li> <li>Sieht wann ich beschäftigt bin ▼</li> </ul>
Michael Schmidt (michael.schmidt@...)	
Maria Richter (maria.richter@...)	

**Bemerkung:** Die Kalenderfreigaben haben nur eine Auswirkung, wenn die Module *Termine* und *Aufgaben* in der Globalen Rechtevergabe auf „privat“ stehen. Sind diese Module auf „öffentlich“ gestellt, können alle CRM Benutzer alle Termine und Aufgaben sehen. Ausnahme bilden hier weiterhin die privaten Termine, diese sind grundsätzlich nur als „privater Eintrag“ (inkl. Uhrzeit) sichtbar, solange diese nicht mittels Kalen-

derfreigabe freigegeben wurden.

### Bemerkung:

*Termine* und *Aufgaben* welche einer Gruppe zugewiesen sind, können nur über spezielle Kalenderfreigaben in den Einstellungen der Gruppen selbst für den gemeinsamen Zugriff freigegeben werden.

Eine detaillierte Beschreibung hierzu finden Sie im Abschnitt Benutzerverwaltung - Gruppen - Gruppenkalender.

### Kalenderfreigaben löschen

Um Kalenderfreigaben zu löschen, muss lediglich in der Bearbeitungsansicht in der Zeile der entsprechenden Freigabe, das Icon "Papierkorb" angeklickt werden. Nach dem Speichervorgang der Einstellungen ist dann diese Kalenderfreigabe entsprechend gelöscht.

## 15.4 Modul Termine

### 15.4.1 Termine Listenansicht

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

Terminnr.	Betreff	Typ	Beginn	Ende	zuständig	Aktion
CAL7	Internes Meeting Marketing	Meeting	29.04.2019 10:00	29.04.2019 11:00	Karin	[edit] [delete] [star] [share]
CAL5	Meeting Fr. Petzl	Meeting	08.05.2019 10:00	08.05.2019 12:00	Karin	[edit] [delete] [star] [share]
CAL8	Internes Meeting Marketing	Meeting	13.05.2019 10:00	13.05.2019 11:00	Karin	[edit] [delete] [star] [share]
CAL6	Vorstellung Produktportfolio Reichert GmbH	Meeting	16.05.2019 09:00	16.05.2019 10:30	Karin	[edit] [delete] [star] [share]
CAL9	Internes Meeting Marketing	Meeting	27.05.2019 10:00	27.05.2019 11:00	Karin	[edit] [delete] [star] [share]
CAL10	Internes Meeting Marketing	Meeting	10.06.2019 10:00	10.06.2019 11:00	Karin	[edit] [delete] [star] [share]
CAL11	Internes Meeting Marketing	Meeting	24.06.2019 10:00	24.06.2019 11:00	Karin	[edit] [delete] [star] [share]
CAL12	Internes Meeting Marketing	Meeting	08.07.2019 10:00	08.07.2019 11:00	Karin	[edit] [delete] [star] [share]
CAL13	Internes Meeting Marketing	Meeting	22.07.2019 10:00	22.07.2019 11:00	Karin	[edit] [delete] [star] [share]
CAL14	Internes Meeting Marketing	Meeting	05.08.2019 10:00	05.08.2019 11:00	Karin	[edit] [delete] [star] [share]
CAL15	Internes Meeting Marketing	Meeting	19.08.2019 10:00	19.08.2019 11:00	Karin	[edit] [delete] [star] [share]

**Bemerkung:** Mit der Veröffentlichung des neuen Kalenders wurde auch eine bereits vorkonfigurierte, neue

benutzerdefinierte Listenansicht „Meine“ ausgeliefert.

Falls ein Benutzer in der Listenansicht andere Felder angezeigt haben möchte, kann dieser auch eine eigene, neue benutzerdefinierte Listenansicht erstellen:

The screenshot displays the configuration for a custom list view named "Meine Termine". Key elements include:

- Name:** Meine Termine
- wähle Spalten:** A grid of dropdown menus for selecting columns: Terminnr., Betreff \*, Typ, Beginn \*, Ende \*, zuständig \*, Keine, and Keine.
- erweiterte Filter:** A section for advanced filtering with instructions and an example: "benutze 'oder' Filter durch Eingabe mehrerer Einträge in der dritten Spalte. Sie können mehrere durch Komma getrennte Werte eingeben. Beispiel: Die Eingabe von SG, ZH, TG, AR sucht nach SG oder ZH oder TG oder AR."
- Regel:** A rule configuration showing "zuständig" is one of "Eingeloggtter Benutzer".
- Zusätzliche Filterkriterien:** A section for additional filter criteria, currently showing "Abonnierte Einträge".
- Standard Sortierreihenfolge auf:** A dropdown menu set to "Beginn".

Generelle Informationen zu (benutzerdefinierten) Listenansichten siehe Handbuch Abschnitt CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht.

Neben den standardmäßigen Funktionalitäten einer Listenansicht, ist in der Spalte "Aktion" das Icon "grünes Häkchen" vorhanden.

Durch Anklicken dieses Icons kann ein Termin auf den Status "durchgeführt" gesetzt werden, ohne den Datensatz zur Bearbeitung zu öffnen.

Wurde in *Meine Einstellungen* in den *Grundeinstellungen* zum Kalender die Checkbox "Listenansicht Follow-up Termin" angehakt, wird nach dem Anklicken des Icons "grünes Häkchen" ein Popup angezeigt, ob Sie einen Follow-up Termin erstellen möchten:



## Möchten Sie einen Followup Termin erstellen?

Followup Startdatum und Zeit

Ja

Nein

Falls ja, kann mittels Klick in das Eingabefeld "Follow-up Startdatum und Zeit" und der Bestätigung mittels des Buttons "Ja" ein Follow-up Termin erstellt werden.

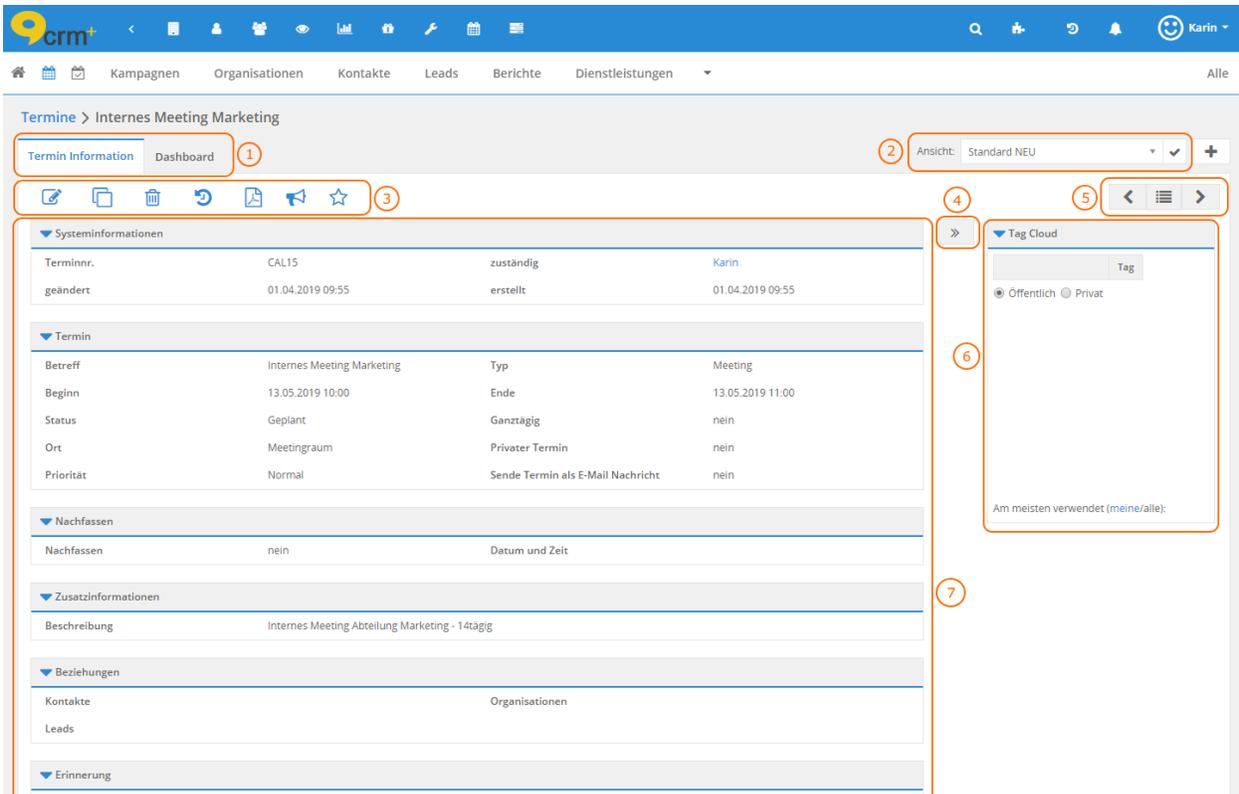
Durch Anklicken des Buttons "Nein" wird der Vorgang abgebrochen und entsprechend kein Follow-up Termin erstellt.

### 15.4.2 Termine Detailansicht/Bearbeitungsansicht

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

1. Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard
2. Ansicht
3. Aktionen
4. Seitennavigation aus/einblenden
5. Datensatznavigation
6. Tag Cloud
7. Blöcke

Im nachfolgenden Screenshot sind die Bereiche entsprechend der nummerierten Auflistung gekennzeichnet:



**Warnung:** Der Tab „Mehr Informationen“ im Bereich Nr. 1 wird nur angezeigt, wenn es sich bei dem Termin um einen *Serientermin* handelt, oder es Termine von Eingeladenen gibt.

Bei Kopie eines Termins werden Eingeladene und Anhänge (falls vorhanden) übernommen.

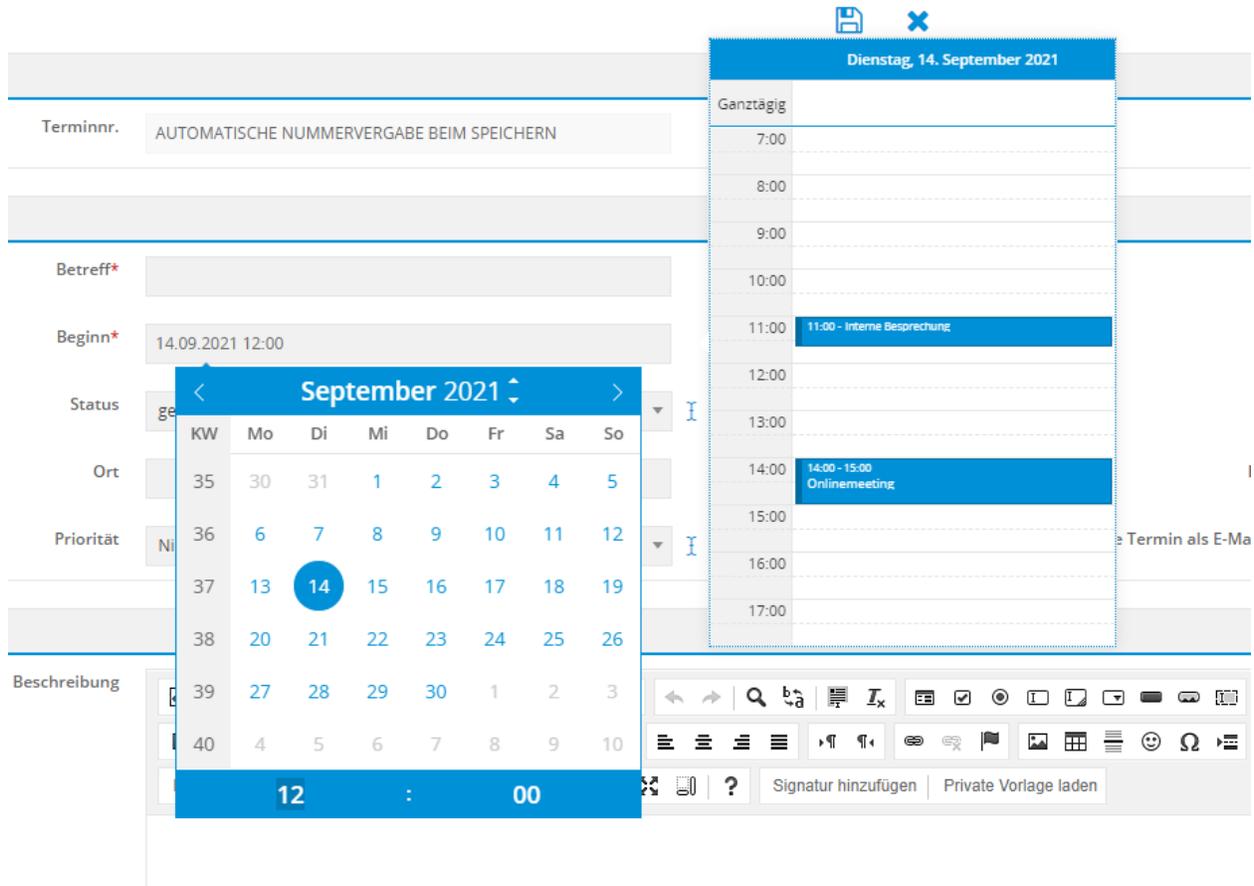
Generelle Informationen zu Detailansichten siehe CRM+ Handbuch Abschnitt Detailansicht.

Spezielle Felder des Moduls Termine und deren Funktionen, in der Detail- und Bearbeitungsansicht, werden nachfolgend detailliert beschrieben.

**Block Termin**

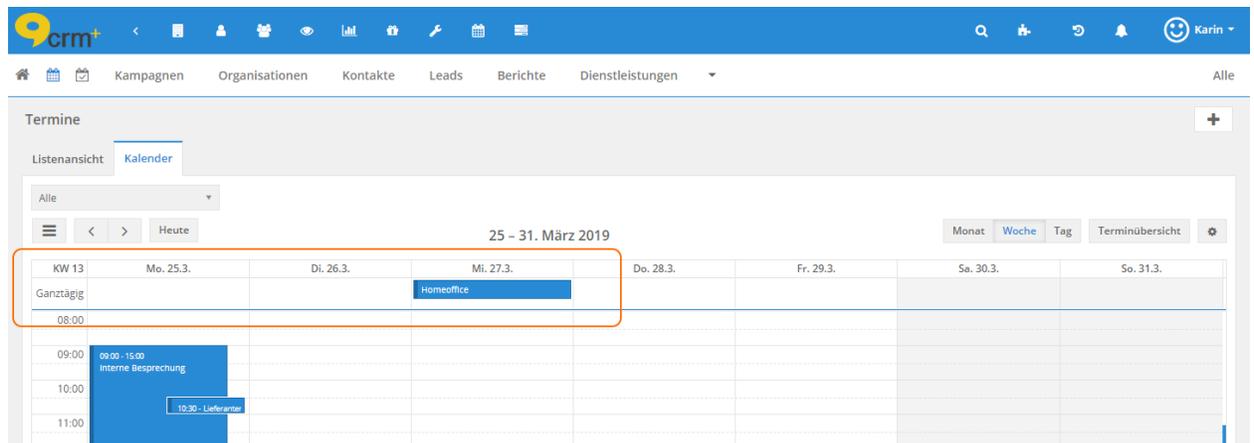
▼ Termin			
Betreff	Besprechung Werbeaktion Frühjahr	Typ	Meeting
Beginn	09.04.2019 09:00	Ende	09.04.2019 10:00
Status	Geplant	Ganztägig	nein
Ort	Meetingraum	Privater Termin	nein
Priorität	Normal	Sende Termin als E-Mail Nachricht	ja

Sobald bei der Erstellung eines Termins ein Tag gewählt wurde, erscheint in einem separaten Popup eine Übersicht aller bereits vorhandenen Termine dieses Tages:



Wenn sich Termine bei der Erstellung mit existierenden Terminen überschneiden, wird eine entsprechende Warnung angezeigt.

Feld/Checkbox "Ganztägig": Termin wird in der Wochen-/Tagesansicht in der Zeile "Ganztägig" angezeigt:



Feld "Privater Termin": Ist die Checkbox angehakt, wird der Termin als "privater Termin" gekennzeichnet. Termindetails sind ohne entsprechende *Kalenderfreigabe* für andere Benutzer nicht sichtbar.

Feld "Sende Termin als E-Mail Nachricht": Wenn der Haken gesetzt ist, werden zusätzlich zur E-Mail an den Ersteller auch Einladungen an Benutzer per E-Mail verschickt.

Auch bei nachträglicher Änderung des Feldes werden Einladungen an die Benutzer verschickt. Einladungen an Benutzer, die per Mail verschickt werden, enthalten einen Anhang, um den Termin schnell in den Kalender einfügen zu können.

---

**Bemerkung:** Um die Funktion „Sende Termin als E-Mail Nachricht“ nutzen zu können, muss im Modul *E-Mail Postfächer* mind. ein E-Mail Postfach beim Benutzer eingerichtet sein.

---

**Bemerkung:** Auswahllistenwerte der Felder „Typ“ und „Priorität“ können mittels des Auswahllisten Editor geändert, hinzugefügt oder gelöscht werden.

---

### Block Zusatzinformationen

Feld „Beschreibung“: Es wurde hier der CKEditor (WYSIWYG-HTML-Editor) integriert, welcher es ermöglicht, formatierten Text einzugeben.

Zusätzlich zu den Funktionalitäten des CKEditors gibt es die beiden Schaltflächen „Signatur hinzufügen“ und „Private Vorlage laden“, um die Signatur aus „Meine Einstellungen“ oder eine private E-Mail Vorlage in die Beschreibung einzufügen.

### Block Beziehungen

Im Gegensatz zu anderen Modulen, werden bezogene Datensätze aus anderen Modulen nicht im Tab Mehr Informationen, sondern im Block „Beziehungen“ definiert.

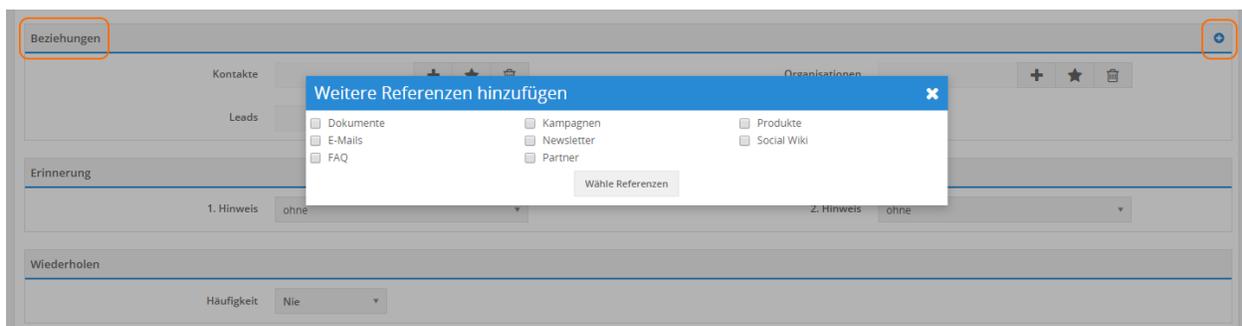
---

**Bemerkung:** Welche Module hier standardmäßig angezeigt werden, kann in *Meine Einstellungen - Tab Kalender - Standardreferenzen* eingestellt werden.

---

Soll eine weitere Referenz/Beziehung zu einem Datensatz eines Moduls hergestellt werden, welche nicht als Standardreferenz definiert wurde, ist dies mittels der Aktion „Weitere Referenzen hinzufügen“ möglich.

Durch Anklicken des Icons „Plus“ im Block „Beziehungen“ öffnet sich das Popup „Weitere Referenzen hinzufügen“ mit der Auswahl der weiteren Module:



Nach Auswahl der Module - durch Anhaken der entsprechenden Checkbox - und Anklicken des Buttons „Wähle Referenzen“ werden die Auswahlfelder für die gewählten Module im Block „Beziehungen“ hinzugefügt.

Mittels des Plus-Buttons können nun Datensätze aus diesen Modulen gewählt und zum Datensatz eines Termins/einer Aufgabe referenziert werden.

### Block Erinnerung

Im Block "Erinnerung" steht jeweils eine Auswahlliste für die Felder "1. Hinweis" und "2. Hinweis" zur Verfügung.

Wird aus der Auswahlliste ein Wert gewählt, wird zum definierten Zeitpunkt eine entsprechende Nachricht im Nachrichtencenter angezeigt.

In der Auswahlliste stehen folgende Werte zur Auswahl:

- ohne
- 5 Minuten davor
- 10 Minuten davor
- 30 Minuten davor
- 1 Stunde davor
- 2 Stunden davor
- 1 Tag davor
- 2 Tage davor

The screenshot shows a configuration form for reminders. The 'Erinnerung' section has a '1. Hinweis' dropdown menu open, displaying a search bar and a list of time intervals: '5 Minuten davor', 'ohne', '5 Minuten davor', '10 Minuten davor', '30 Minuten davor', '1 Stunde davor', '2 Stunden davor', and '1 Tag davor'. Below this, the 'Wiederholen' section has a 'Häufigkeit' dropdown menu. The 'Teilnehmer hinzufügen' section is also visible.

**Warnung:** Damit Terminerinnerungen im Nachrichtencenter angezeigt werden, muss der Cronjob „Aufgaben & Termine Erinnerung“ aktiv sein.

#### Block Wiederholen (Serientermine)

Im Block "Wiederholen" können wiederkehrende Termine (Serientermine) konfiguriert werden. Beim Anlegen eines Termins wird definiert, in welchem Intervall und bis zu welchem Datum, weitere Termine erzeugt werden sollen.

Im Block "Wiederholen" steht die Auswahlliste "Häufigkeit" zur Verfügung, mittels welcher das Intervall von Serienterminen festgelegt wird.

In der Auswahlliste stehen folgende Werte zur Auswahl:

- Nie
- Täglich
- Wöchentlich
- Monatlich
- Jährlich

The screenshot shows a form titled 'Wiederholen' (Repeat). Below the title is a section labeled 'Häufigkeit' (Frequency) with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing the following options: 'Nie' (None), 'Täglich' (Daily), 'Wöchentlich' (Weekly), 'Monatlich' (Monthly), and 'Jährlich' (Yearly). There is also a search bar with the text 'Suchen...' (Search...) above the options.

Wird hier ein Intervall ausgewählt, werden je nachdem, welches Intervall gewählt wurde, weitere Felder eingeblendet.

#### - Häufigkeit/Intervall "Nie":

Der Termin wird nicht als Serientermin, sondern als Einzeltermin erstellt.

#### - Häufigkeit/Intervall "Täglich":

The screenshot shows the 'Wiederholen' form with the 'Häufigkeit' dropdown set to 'Täglich'. Below it, there are two input fields: 'Alle' (All) and 'Tag(e)\*' (Day(s)). To the right, there is a 'bis zum\*' (until) field.

Felder "Alle X Tag(e) bis zum Datum"

#### Beispiel

Heute ist der 06.05.2019 Beispiel 1: Alle 1 Tag(e) bis zum 10.05.2019 - es werden 5 Termine vom 06.05.2019 bis zum 10.05.2019 erzeugt. Beispiel 2: Alle 2 Tag(e) bis zum 15.05.2019 - es werden 6 Termine vom 06.05.2019 bis zum 15.05.2019 erzeugt.

#### - Häufigkeit/Intervall "Wöchentlich":

The screenshot shows the 'Wiederholen' form with the 'Häufigkeit' dropdown set to 'Wöchentlich'. Below it, there are two input fields: 'Alle' (All) and 'Woche(n)\*' (Week(s)). Below these fields is a row of buttons for selecting days: Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa, So. To the right, there is a 'bis zum\*' (until) field.

Felder "Alle X Woche(n) (Mo-Fr) bis zum Datum"

**Beispiel**

Heute ist der 06.05.2019 Beispiel 1: Alle 1 Woche(n) Mo bis zum 03.06.2019 - es werden 5 Termine (Mo 06.05., Mo 13.05., Mo 20.05., Mo 27.05. u. Mo 03.06.) erzeugt. Beispiel 2: Alle 2 Woche(n) Mo/Mi bis zum 05.06.2019 - es werden 6 Termine (Mo 06.05., Mi 08.05., Mo 20.05, Mi 22.05., Mo 03.06. und Mi 05.06.) erzeugt.

**- Häufigkeit/Intervall "Monatlich":**

The screenshot shows a configuration window titled "Wiederholen" (Repeat). The "Häufigkeit" (Frequency) is set to "Monatlich" (Monthly). The "Alle" (Every) field is set to "1" and "Monat(e)\*" (Month(s)) is selected. The "bis zum\*" (until) field is empty. The "In Abhängigkeit von Start und Ende" (Dependent on start and end) radio button is selected. Below this, a calendar grid shows days 1 through 31. The "ersten" (first) radio button is selected, and the "Wochentag" (Day of the week) is set to "Montag" (Monday).

Felder "Alle X Monat(e) bis zum *Datum* in Abhängigkeit von Start und Ende, oder Tag 1-31, oder ersten/zweiten/dritten/vierten/letzten Wochentag "

**Beispiel**

Heute ist der 06.05.2019 Beispiel 1: Alle 1 Monat(e) bis zum 31.08. in Abhängigkeit von Start und Ende - es werden 4 Termine (06.05., 06.06., 06.07. und 06.08) erzeugt. Beispiel 2: Alle 1 Monat(e) bis zum 31.08. Tag 1 - es werden 3 Termine (01.06., 01.07. und 01.08.) erzeugt. Beispiel 3: Alle 2 Monat(e) bis zum 31.12 am zweiten Montag - es werden 4 Termine (Mo 13.05., Mo 08.07, Mo 09.09. und Mo 11.11.) erzeugt.

**- Häufigkeit/Intervall "Jährlich":**

The screenshot shows a configuration window titled "Wiederholen" (Repeat). The "Häufigkeit" (Frequency) is set to "Jährlich" (Yearly). The "Alle" (Every) field is set to "1" and "Jahr(e)\*" (Year(s)) is selected. The "bis zum\*" (until) field is empty. The "ersten" (first) radio button is selected, and the "Wochentag" (Day of the week) is set to "Montag" (Monday). The "Monat" (Month) is set to "Januar" (January).

Felder "Alle X Jahr(e) bis zum *Datum*", optional "ersten/zweiten/dritten/vierten/letzten Wochentag Monat"

**Beispiel**

Heute ist der 06.05.2019 Beispiel 1: Alle 1 Jahr(e) bis zum 31.05.2021 - es werden 3 Termine (06.05.2019, 06.05.2020 und 06.05.2021) erzeugt. Beispiel 2: Alle 1 Jahr(e) bis zum 31.07.2021 am ersten Montag im Juli - es werden 3 Termine (Mo 01.07.2019, Mo 06.07.2020 und Mo 05.07.2021) erzeugt.

**Bemerkung:** Bei der Erstellung eines Serientermins ist die aktuelle Uhrzeit wichtig, da keine Termine in der Vergangenheit angelegt werden. Wird eine Terminserie um 11:00 Uhr angelegt, welcher um 10:00 Uhr beginnen soll, so wird ein Termin am 06.05.2019 (wie in den Beispielen genannt) nicht mehr angelegt.

**Bemerkung:** Wird bei der Erstellung eines Serientermins das Intervall nicht korrekt eingegeben, wird der Hinweis „Die konfigurierte Regel erzeugt keine Termine. Bitte prüfen Sie die Wiederholungsregel.“ angezeigt.

**Warnung:** Das Limit von Serienterminen liegt aus techn. Gründen bei max. 1000 Terminen.

### Anzeige aller Termine einer Serie

Wird in der Detailansicht eines Serientermins der Tab "Mehr Informationen" aufgerufen, werden alle Termine einer Serie angezeigt:

The screenshot shows the CRM+ interface with the 'Termin Information' tab selected. The 'Mehr Informationen' sub-tab is active, displaying a list of all appointments in the series. The list has columns for 'Terminnr.', 'Betreff', 'Typ', 'Beginn', 'Ende', and 'zuständig'.

Terminnr.	Betreff	Typ	Beginn	Ende	zuständig
CAL39	Quartalsmeeting Marketing	Meeting	05.10.2020 09:00	05.10.2020 12:00	Karin
CAL38	Quartalsmeeting Marketing	Meeting	06.07.2020 09:00	06.07.2020 12:00	Karin
CAL37	Quartalsmeeting Marketing	Meeting	06.04.2020 09:00	06.04.2020 12:00	Karin
CAL36	Quartalsmeeting Marketing	Meeting	06.01.2020 09:00	06.01.2020 12:00	Karin
CAL35	Quartalsmeeting Marketing	Meeting	07.10.2019 09:00	07.10.2019 12:00	Karin
CAL34	Quartalsmeeting Marketing	Meeting	01.07.2019 09:00	01.07.2019 12:00	Karin

Wird der erste Termin eines Serientermins in der Detail- oder Bearbeitungsansicht aufgerufen, wird der Hinweis "Bei diesem Termin handelt es sich um den Haupttermin einer Serie. Änderungen wirken sich auf die komplette Serie aus." angezeigt:

The screenshot shows the CRM+ interface with the 'Termin Information' tab selected. The 'Mehr Informationen' sub-tab is active, displaying a warning message in a red box: "Bei diesem Termin handelt es sich um den Haupttermin einer Serie. Änderungen wirken sich auf die komplette Serie aus." Below the warning, there are sections for 'Systeminformationen' and 'Termin'.

Systeminformationen			
Terminnr.	CAL34	zuständig	Karin
geändert	02.04.2019 10:18	erstellt	02.04.2019 10:18

Termin			
Betreff	Quartalsmeeting Marketing	Typ	Meeting
Beginn	01.07.2019 09:00	Ende	01.07.2019 12:00
Status	Geplant	Ganztägig	nein
Ort		Privater Termin	nein
Priorität	Normal	Sende Termin als E-Mail Nachricht	nein

Wird ein Termin, welcher Teil einer Serie ist, in der Detail- oder Bearbeitungsansicht aufgerufen, wird der Hinweis "Dieser Termin ist Teil einer Serie. Änderungen wirken sich nur auf den aktuellen Termin aus. Verwenden Sie die Bearbeitenansicht, wenn Sie alle zukünftigen Termine ändern wollen." angezeigt:

Um alle Termine eines Serientermins zu ändern, muss die Checkbox beim Hinweis angehakt werden:

Wird der Haupttermin eines Serientermin geändert, wird der Hinweis *„Eine Änderung der Wiederholungsregel löscht den aktuellen und alle zukünftigen Termine der Serie und erstellt eine neue Serie.“* im Block *„Wiederholen“* angezeigt.

### Block Teilnehmer hinzufügen

Im Block *„Teilnehmer hinzufügen“* werden Kalendereinladungen für andere Teilnehmer definiert.

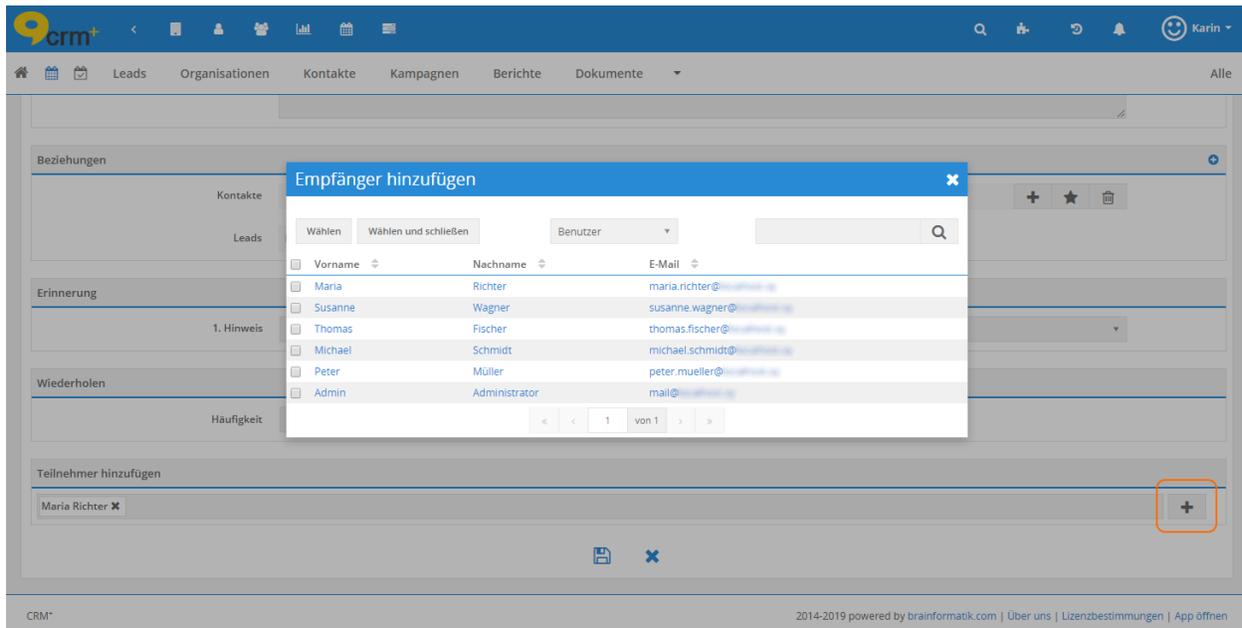
Grundsätzlich können hier andere CRM+ Benutzer, als auch *Kontakte* und *Leads* eingeladen werden.

Die Voraussetzungen, um Kontakte und/oder Leads einladen zu können, entnehmen Sie bitte dem Abschnitt *Einladung an Kontakte/Leads* im Handbuch.

### Einladung an CRM+ Benutzer

In der Bearbeitungsansicht eines Termins, werden mittels des *„Plus-Buttons“* (siehe nachfolgender Screens-

hot) oder durch Anklicken des Feldes, die Teilnehmer hinzugefügt, welche zu diesem Termin eingeladen werden:



Um hier CRM+ Benutzer auswählen zu können, muss in der Auswahlliste der Empfängergruppen "Benutzer" ausgewählt sein.

Benutzer können entweder einzeln (Anklicken des Vornamens, Nachnamens oder der E-Mail) hinzugefügt werden, oder es werden mehrere Benutzer mittels Checkbox ausgewählt und mittels des Buttons "Wählen" oder "Wählen und schließen" (schließt nach Auswahl das Popup) als Teilnehmer hinzugefügt.

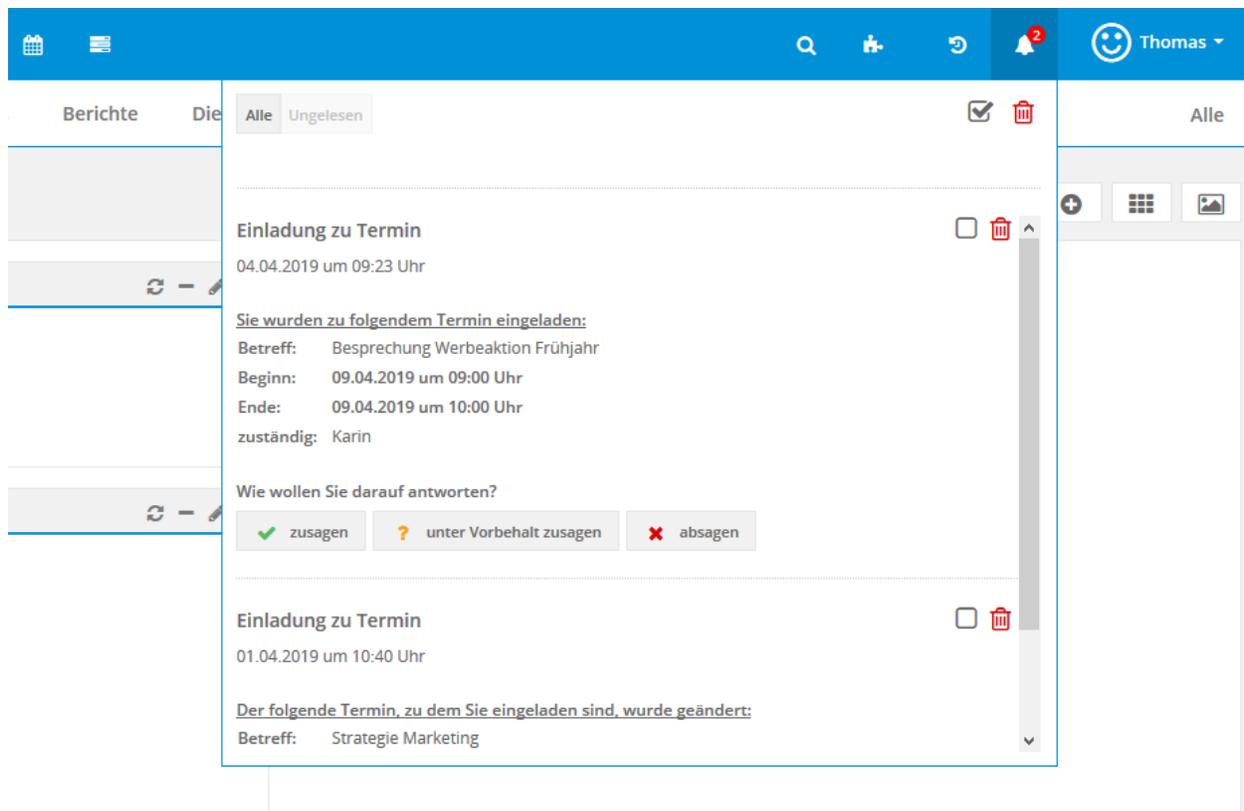
Bezieht sich ein Termin auf eine Organisation, werden bei der Auswahl von Kontakten im Termin primär Kontakte der verknüpften Organisation angezeigt. Die Suche und Auswahl nach allen anderen Kontakten ist weiterhin möglich.

Eingeladene CRM+ Benutzer werden mittels einer Nachricht im Nachrichtencenter und optional zusätzlich per E-Mail über eine Einladung informiert.

Soll die Einladung zusätzlich per E-Mail versendet werden, muss bei der Checkbox "Sende Termin als E-Mail Nachricht" (im Block "Termin") ein Haken gesetzt werden.

Wenn der Haken gesetzt ist, werden zusätzlich zu einer E-Mail an den Ersteller nun auch Einladungen an die eingeladenen CRM+ Benutzer per E-Mail verschickt.

**Bemerkung:** Um die Funktion „Sende Termin als E-Mail Nachricht“ nutzen zu können, muss im Modul *E-Mail Postfächer* mind. ein E-Mail Postfach beim Benutzer eingerichtet sein.



Es stehen drei Optionen zur Wahl, wie der Eingeladene antworten kann:

- zusagen
- unter Vorbehalt zusagen
- absagen

#### Antwort **“\*zusagen\*“**:

Nach dem Zusage auf eine Einladung (Zusage im Nachrichtencenter oder in der E-Mail) wird in CRM+ ein neuer Termin für den Eingeladenen angelegt.

Eingeladene Benutzer können den Status der eigenen Termine über eine gesonderte Aktion in der Detailansicht setzen.

Wird eine Einladung mittels E-Mail versendet und der Eingeladene bestätigt den Termin durch Anklicken der Option “zusagen”, öffnet sich ein Browserfenster, in welchem die Bestätigung angezeigt wird:

Sie haben den folgenden Termin angenommen.

**Betreff** Besprechung Werbeaktion Frühjahr  
**Beginn** 09.04.2019 07:00  
**Ende** 09.04.2019 08:00  
**Status** Geplant  
**Priorität** Normal  
**Ort**  
**Typ** Meeting  
**Beschreibung**

Der Termin wurde Ihrem Kalender hinzugefügt.

### Antwort **“\*unter Vorbehalt zusagen\*“**:

Nach dem Zusage unter Vorbehalt auf eine Einladung (Zusage im Nachrichtencenter oder in der E-Mail) wird in CRM+ ein neuer Termin für den Eingeladenen angelegt. Es erscheint in der Detailansicht im Block **“Aktionen”** die Aktion **“Feste Zusage erteilen”**:

The screenshot shows the CRM+ interface for a meeting titled 'Interne Schulung'. The 'Aktionen' block is highlighted with an orange box, showing the action 'Feste Zusage erteilen'. The 'Termin Information' block shows the following details:

Systeminformationen			
Terminnr.	CAL45	zuständig	Thomas
geändert	08.04.2019 11:49	erstellt	08.04.2019 11:49

Termin			
Betreff	Interne Schulung	Typ	Meeting
Beginn	24.04.2019 10:00	Ende	24.04.2019 12:00
Status	Geplant	Ganztägig	nein
Ort	Schulungsraum	Privater Termin	nein
Priorität	Normal	Sende Termin als E-Mail Nachricht	nein

Durch das Anklicken dieser Aktion wird der Termin fest zugesagt und die Aktion - bzw. der Block **“Aktionen”** - wird nicht mehr angezeigt.

### Antwort **“\*absagen\*“**:

Antwortet der Eingeladene mit **“absagen”**, wird entsprechend kein neuer Termin für den Eingeladenen erzeugt. In der Detailansicht des Termins des Einladenden wird ein entsprechender Hinweis über die Absage angezeigt.

**Bemerkung:** Nachdem auf eine Einladung reagiert wurde (zusage, unter Vorbehalt zusagen oder absagen), wird die Nachricht aus dem Nachrichtencenter des Eingeladenen entfernt.

In der Detailansicht des Termins des Einladenden als auch bei den eingeladenen Benutzern werden im Block **“Teilnehmer hinzufügen”** die verschiedenen Antworten entsprechend angezeigt:

- zugesagt - Icon „Haken“ (grün)
- unter Vorbehalten zugesagt - Icon „Fragezeichen“ (gelb)
- abgesagt - Icon „X“ (rot)
- keine Antwort - Icon „Fragezeichen“ (grau)

Teilnehmer hinzufügen	
 Maria Richter	
 Thomas Fischer	
 Peter Müller	
 Susanne Wagner	

Bei den Namen der Eingeladenen wird bei Mouseover des Status-Icons angezeigt, wann der Eingeladene den Termin zu-/abgesagt hat. Bei einer Zusage wird eine entsprechende Meldung im CRM angezeigt.

Wird dieser Termin geändert, hat dies Auswirkungen auf die Termine der eingeladenen Teilnehmer.

#### Änderung eines Termins zu dem Teilnehmer eingeladen wurden

Wird ein Termin geändert, erhalten die anderen Teilnehmer eine neue Benachrichtigung (per Nachrichtencenter/E-Mail) und können dem Termin erneut zusagen, unter Vorbehalt zusagen oder diesen ablehnen. Der Termin des Eingeladenen wird entsprechend autom. aktualisiert.

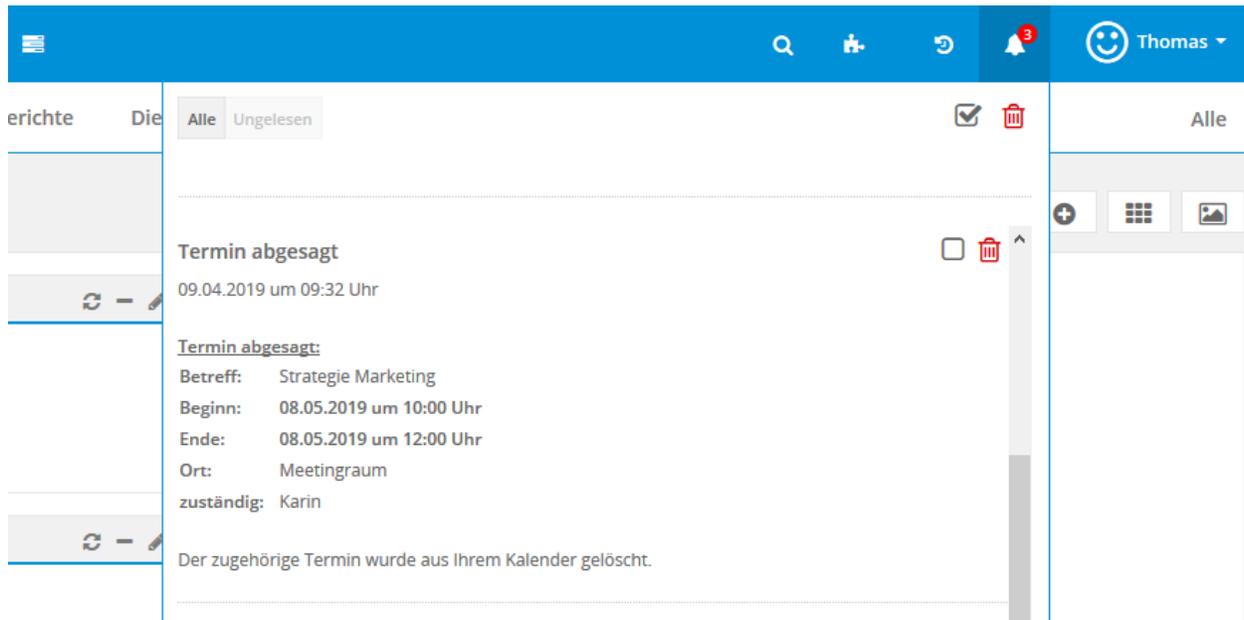
**Warnung:** Wenn ein CRM Benutzer zu einem Termin eingeladen wurde und der Termin wird vom Organisator verschoben, dann darf der Termin vom Eingeladenen nicht gelöscht werden, da es sonst zu einem unvorhersehbaren Verhalten kommen kann. Es muss in diesem Fall auf die Aktualisierung des Termins durch den Organisator gewartet und dann die neue Zeit bestätigt werden.

#### Teilnehmer ausladen:

Um einen bereits Eingeladenen auszuladen, muss in der Bearbeitungsansicht des Termins beim betreffenden Namen das Icon "Papierkorb" angeklickt werden:

Teilnehmer hinzufügen	
  Maria Richter	
  Thomas Fischer	
  Peter Müller	
  Susanne Wagner	

Der Ausgeladene erhält daraufhin eine entsprechende Nachricht im Nachrichtencenter (optional per E-Mail), dass der Termin abgesagt wurde und der zugehörige Termin aus dem Kalender gelöscht wurde:



### Einladung an Kontakte/Leads

Kalendereinladung an Kontakte und Leads sind ebenfalls möglich. Eingeladene Leads/Kontakte erhalten dann mittels Outlook (Exchange Server) eine entsprechende Benachrichtigung/Einladung.

**Bemerkung:** Voraussetzung für eine Einladung an Kontakte oder Leads ist ein aktiver/konfigurierter Exchange Connector. Falls der Exchange Connector nicht aktiv/konfiguriert ist, können keine Kontakte oder Leads im Pop-up „Empfänger hinzufügen“ ausgewählt werden.

### Block Dateianhänge

Dateianhänge können zu Terminen hinzugefügt werden. Diese werden im Modul Dokumente entsprechend gespeichert und sind zum Datensatz des Termins referenziert.

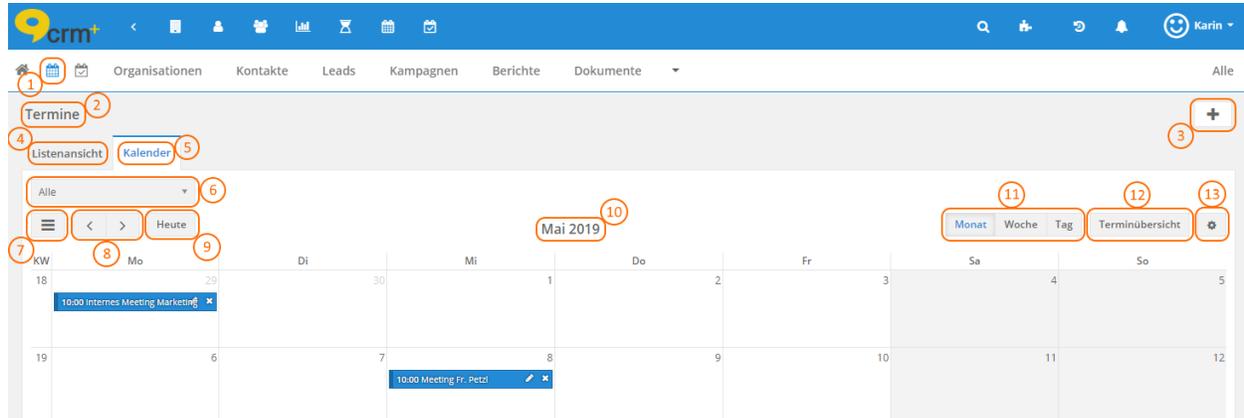
Das Hinzufügen von Dokumenten (Datei-Upload) ist bereits in der Erstellungsmaske möglich.

Dateianhänge können für eingeladene Benutzer freigegeben werden.

**Bemerkung:** Wurde der Exchange Connector konfiguriert, werden die Anhänge entsprechend synchronisiert.

### 15.4.3 Termine Kalenderansicht

Neben der Listenansicht bietet das Modul Termine zusätzlich eine Kalenderansicht. Die funktionellen Bereiche dieser Kalenderansicht werden im nachfolgenden Screenshot und der zugehörigen Erläuterung detailliert beschrieben.



1. aktives Modulicon "Termine" in der Modulleiste
2. Anzeige des aktiven Modulnamens
3. Button zum Erstellen eines neuen Datensatzes (neuer Termin)
4. Tab "Listenansicht" - Anzeige der Listenansicht
5. Tab "Kalender" - Anzeige der *Kalenderansicht*
6. Auswahlliste einer Benutzerdefinierte Listenansicht
7. Button "Planungsansicht" - Ein-/Ausblenden der *Planungsansicht*
8. Navigationsbuttons, um in der gewählten Ansicht ( Nr. 10 - Monat/Woche/Tag) den angezeigten Zeitraum (Monat/Woche/Tag - vorher/nachher) zu ändern
9. Button "Heute" - es wird in der gewählten Ansicht (Monat/Woche/Tag) derjenige Zeitraum angezeigt, in welchem der heutige Tag liegt
10. Anzeige des in der Ansicht (Monat/Woche/Tag) dargestellten Zeitraums
11. Buttons "Monat", "Woche" und "Tag" - Wechsel zwischen Monats-, Wochen- oder Tagesansicht
12. Button "Terminübersicht" - Anzeige aller Termine in einer Listenansicht, gruppiert nach Datum inkl. Anzeige von Details (Beginn, Ende, Termintyp, Terminname und Wochentag)
13. Button "Kalendereinstellungen" - die Bearbeitungsansicht des Tabs "Kalender" in *Meine Einstellungen* wird aufgerufen

## Kalenderansichten - Monat/Woche/Tag und Terminübersicht

In der Kalenderansicht stehen folgende Ansichten zur Verfügung:

- Monat
- Woche
- Tag
- Terminübersicht

The screenshot shows the CRM+ interface with the calendar view selected. The main content area displays a monthly calendar for May 2019. The calendar grid shows days from Monday to Sunday, with events represented by blue blocks. The events are:

- 10:00 Internes Meeting Marketing (Monday, May 29)
- 10:00 Meeting Fr. Petzl (Wednesday, May 9)
- 9:00 Vorstellung Produktportfolio Reis (Thursday, May 16)
- 10:00 Internes Meeting Marketing (Monday, May 27)

The interface also includes a navigation bar at the top with various CRM modules and a sidebar on the left with navigation options.

CRM\*

2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen

CRM\*

2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen

CRM\*

2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen

The screenshot displays the CRM+ interface with the 'Termine' (Appointments) section active. The calendar view is set to 'April 2019'. The appointments listed are:

Datum	Terminzeit	Terminübersicht	Status
1. April 2019	11:15 - 12:30	Besprechung Budget	Blauer Punkt
3. April 2019	02:30 - 04:00	Terminvereinbarung Hr. Weber	Grüner Haken
3. April 2019	03:30 - 05:30	Terminvereinbarung Hr. Weber	Grüner Haken
9. April 2019	07:30 - 08:30	Besprechung Werbeaktion Frühjahr	Blauer Punkt
24. April 2019	10:00 - 12:00	Interne Schulung	Blauer Punkt
29. April 2019	10:00 - 11:00	Internes Meeting Marketing	Blauer Punkt
29. April 2019	10:00 - 11:00	Internes Meeting Marketing	Blauer Punkt

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'CRM\* 2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen'.

**Bemerkung:** In der CRM Kalenderansicht werden Termine, welche durchgeführt oder nicht durchgeführt wurden, mit einem entsprechenden Icon (grüner Haken bzw. rotes X) dargestellt.

**Bemerkung:** Termine können direkt in der Kalenderansicht bearbeitet (Icon „Stift“) bzw. gelöscht (Icon „X“) werden, sofern der Benutzer die entsprechenden Rechte für den Datensatz hat. Wird das Icon „Stift“ angeklickt, öffnet sich die Bearbeitungsansicht des Datensatzes. Beim Anklicken des Icons „X“ wird ein Bestätigungsdialog („Möchten Sie diesen Datensatz wirklich löschen?“) angezeigt. Erst nach einer Bestätigung wird der Datensatz entsprechend gelöscht.

Durch Anklicken eines Termins in der Kalenderansicht wird die Detailansicht des entsprechenden Termins aufgerufen.

### Kalenderansichten - Planungsansicht

In der Kalenderansicht steht die Planungsansicht zur Verfügung. Bei Klick auf das Icon für die Planungsansicht, wird der eigene Kalender, sowie die ausgewählten Gruppenkalender angezeigt. Zusätzlich können auch freigegebene Kalender von anderen Benutzern ausgewählt werden (sofern die Berechtigung diese zu sehen vorhanden ist).

Die Auswahl, welche Kalender angezeigt werden sollen, wird dauerhaft zum Benutzer gespeichert.

Weiters wird der zuletzt eingestellte Zustand (Ansicht, gewählte Benutzer und Gruppen) dauerhaft gespeichert.

### Planungsansicht ein-/ausblenden

Mittels des Buttons „Planungsansicht“ kann diese ein-/ausgeblendet werden:

9crm+

Organisationen Kontakte Leads Kampagnen

### Termine

Listenansicht **Kalender**

Meine

☰ < > Heute

KW 28	Mo. 8.7.	Di. 9.7.
Ganztägig		
8:00		
9:00	9:00 - Meeting Sommerkampagne	
10:00		10:00 - 12:00 Kundenterm

**CRM+ Terminübersicht (8 - 14. Juli 2019)**

KW 28	Mo. 8.7.	Di. 9.7.	Mi. 10.7.	Do. 11.7.	Fr. 12.7.	Sa. 13.7.	So. 14.7.
Ganztägig					Meeting Vertriebsstrategie		
8:00							
9:00		9:00 - Meeting Sommerkampagne					
10:00			10:00 - 12:00 Kundentermin				
11:00							
12:00							
13:00	13:00 - 15:00 Meeting Verkaufsstrategie						
14:00							
15:00		15:30 - Telex Zulieferer					
16:00							
17:00				14:00 - 17:00 Vorbereitung Vertriebsstrategie			

CRM\*

2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen

**CRM+ Terminübersicht (8 - 14. Juli 2019)**

KW 28	Mo. 8.7.	Di. 9.7.	Mi. 10.7.	Do. 11.7.	Fr. 12.7.	Sa. 13.7.	So. 14.7.
Ganztägig					Meeting Vertriebsstrategie		
8:00							
9:00		9:00 - Meeting Sommerkampagne					
10:00			10:00 - 12:00 Kundentermin				
11:00		11:00 - 12:00 Meeting Kampagne					
12:00							
13:00	13:00 - 15:00 Meeting Verkaufsstrategie						
14:00							
15:00		15:30 - Telex Zulieferer					
16:00							
17:00				14:00 - 17:00 Vorbereitung Vertriebsstrategie			

CRM\*

2014-2019 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen

## Kalenderansichten - Termine anlegen und ändern

### Termin anlegen

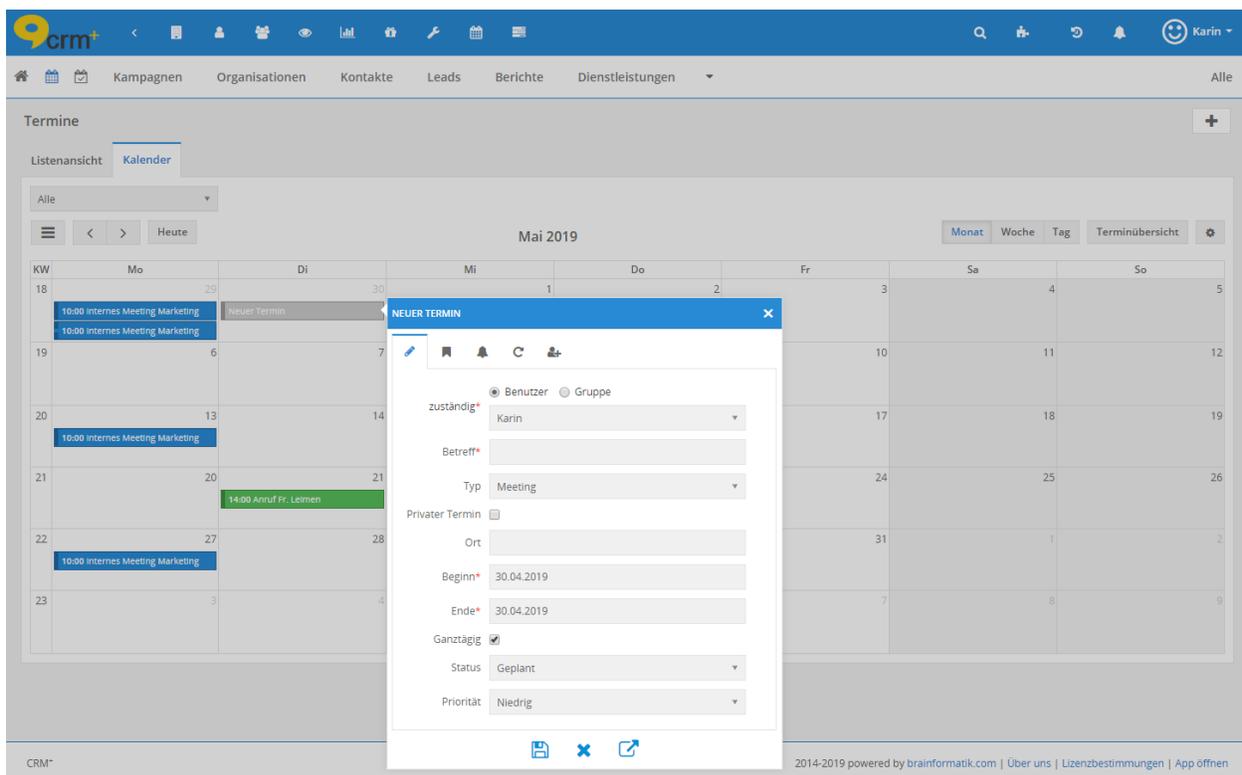
Ein neuer Termin kann mittels verschiedener Aktionen erzeugt werden:

- Schnellmenü
- Modulleiste - Aktion „Termin anlegen“
- „Plus Button“ ganz rechts unterhalb der Modulleiste
- CSV Import

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, in den Kalenderansichten Monat/Woche/Tag einen Termin mittels „Klick“ oder „Doppelklick“ auf den entsprechenden Kalenderbereich (Tag/Uhrzeit) anzulegen.

In den Kalenderansichten Woche/Tag kann ein neuer Termin auch mittels „ziehen mit der Maus“ von der Start- zur Zieluhrzeit erstellt werden.

In beiden Fällen öffnet sich das Popup „Neuer Termin“, in welchem die Details zu diesem Termin konfiguriert werden:



Das Popup „Neuer Termin“ besitzt selbst wiederum fünf Unterpunkte (Tabs):

- Termin
- Beziehungen
- Erinnerung
- Wiederholen
- Teilnehmer hinzufügen

Ein Öffnen der vollständigen Erstellsicht, aus der Maske zur Schnellerstellung, ist mittels des Icons „In Erstellsicht öffnen“ möglich.

Wenn sich Termine bei der Erstellung mit existierenden Terminen überschneiden, wird eine entsprechende Warnung angezeigt.

Angebundene CalDAV Kalender können bereits in der Maske der Schnellerstellung gewählt werden.

### Tab Termin

Im Tab „Termin“ werden alle Details zum Termin eingetragen.

Es werden hier alle Felder angezeigt, welche die Eigenschaft „schnell erzeugen“ besitzen.

Ob ein Feld die Eigenschaft „schnell erzeugen“ hat, kann im Modulmanager konfiguriert werden.

Eintragen von Datum und Uhrzeit: Beim Anklicken der Felder „Beginn“ oder „Ende“ wird ein Kalenderpopup angezeigt, in welchem das Datum und die Uhrzeit festgelegt wird:

The screenshot shows a 'NEUER TERMIN' (New Appointment) dialog box overlaid on a calendar. The calendar is for April 2019, with the date 30th highlighted. The dialog box contains the following fields and options:

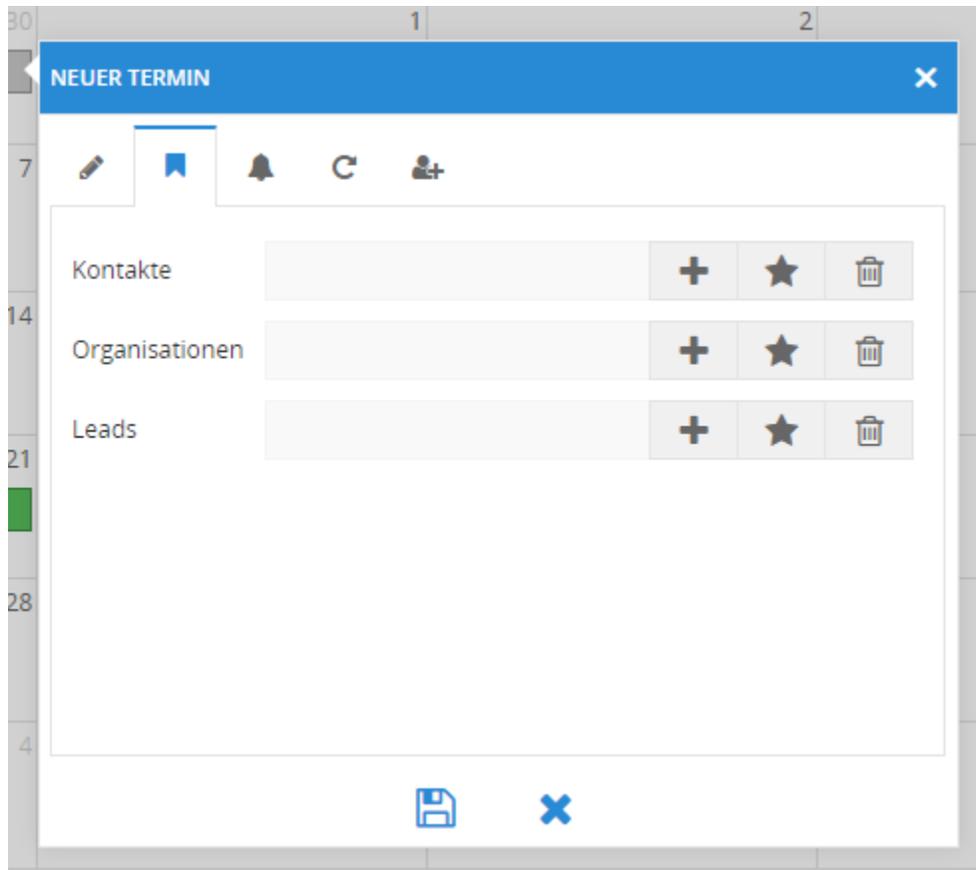
- NEUER TERMIN** (New Appointment)
- zuständig\*** (Responsible): [Empty field]
- Betreff\*** (Subject): [Empty field]
- Typ** (Type): **Privater Termin** (Private Appointment)
- Ort** (Location): **10 : 00**
- Beginn\*** (Start): 30.04.2019 10:00
- Ende\*** (End): 30.04.2019 11:00
- Ganztägig** (Full Day):
- Status** (Status): **Geplant** (Planned)
- Priorität** (Priority): **Normal**

At the bottom of the dialog, there are icons for saving (floppy disk) and closing (X).

### Tab Beziehungen

Im Tab "Beziehungen" können Datensätze aus anderen Modulen gewählt werden, zu denen der Termin referenziert werden soll.

**Bemerkung:** Es werden hier nur die Module angezeigt, welche in *Meine Einstellungen - Kalender - Standardreferenzen* konfiguriert wurden.

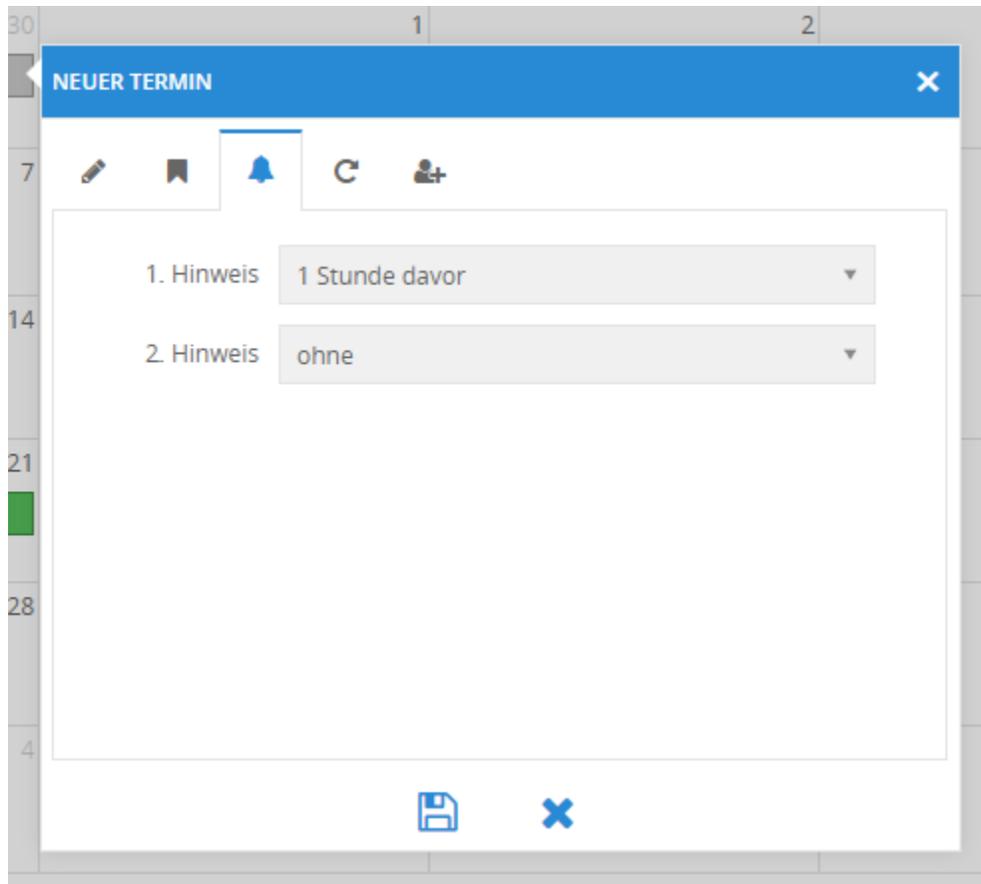


### Tab Erinnerung

Im Block "Erinnerung" steht jeweils eine Auswahlliste für die Felder "1. Hinweis" und "2. Hinweis" zur Verfügung.

Wird aus der Auswahlliste ein Wert gewählt, erfolgt zum definierten Zeitpunkt vor dem Termin eine Erinnerung mittels Nachrichtencenter an den zuständigen Benutzer bzw. die zuständige Gruppe.

Die detaillierte Beschreibung zu dieser Funktionalität ist im Abschnitt [Termine Detailansicht - Block Erinnerung](#) verfügbar.

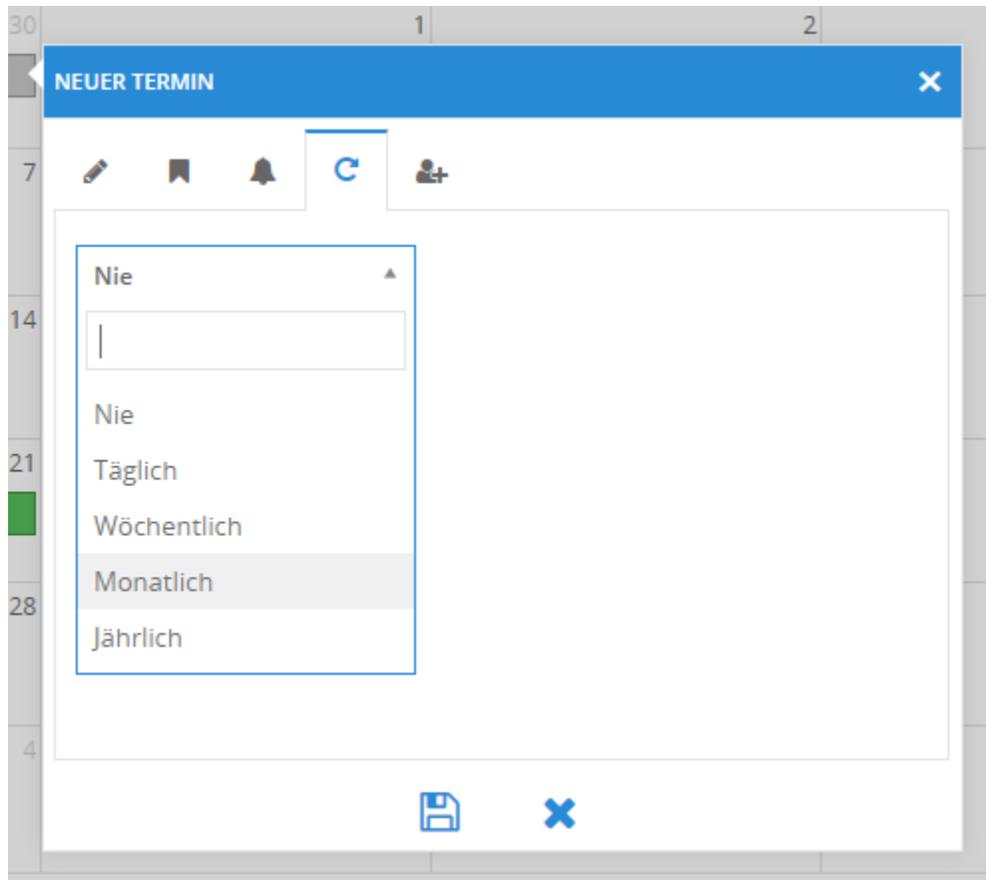


### Tab Wiederholen

Im Tab "Wiederholen" können wiederkehrende Termine (Serientermine) konfiguriert werden. Beim Anlegen eines Termins wird definiert, in welchem Intervall und bis zu welchem Datum, weitere Termine erzeugt werden sollen.

Im Block "Wiederholen" steht die Auswahlliste "Häufigkeit" zur Verfügung, mittels welcher das Intervall von Serienterminen festgelegt wird.

Die detaillierte Beschreibung zu dieser Funktionalität ist im Abschnitt [Termine Detailansicht - Block Wiederholen \(Serientermine\)](#) verfügbar.



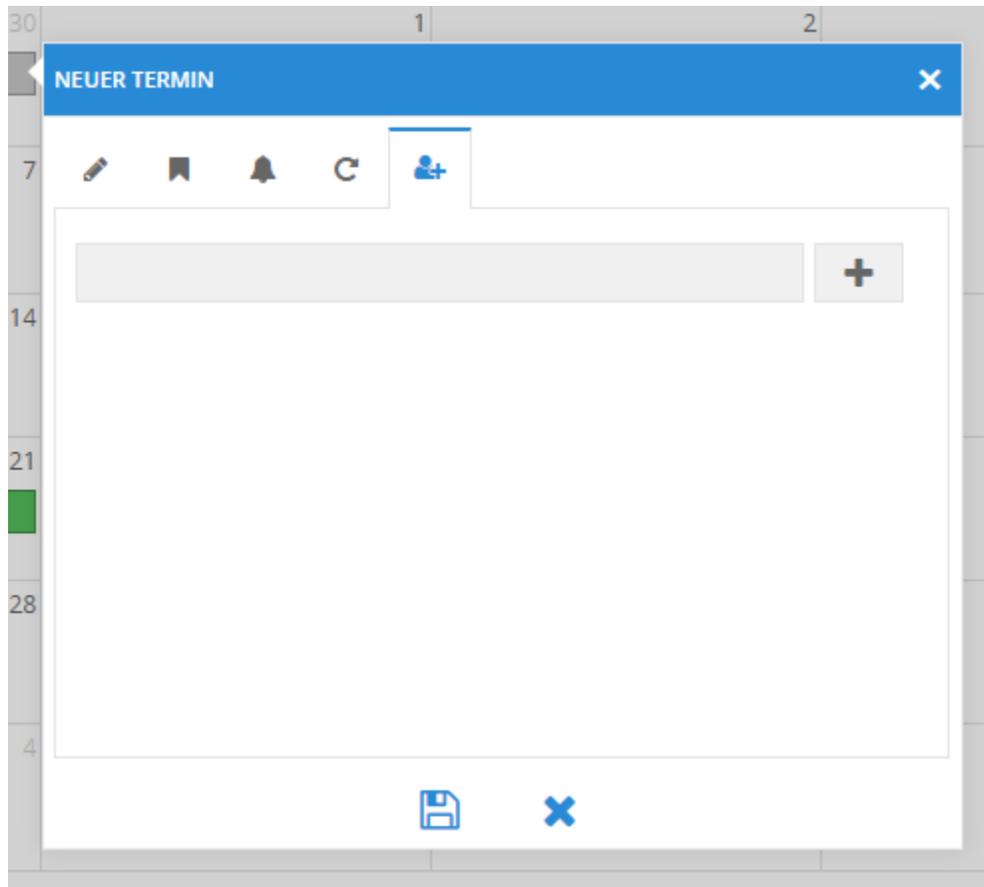
### Tab Teilnehmer hinzufügen

Im Tab "Teilnehmer hinzufügen" werden Kalendereinladungen für andere Teilnehmer definiert.

Grundsätzlich können hier andere CRM+ Benutzer, als auch *Kontakte* und *Leads* eingeladen werden.

Mittels des "Plus-Buttons" (siehe nachfolgender Screenshot) werden die Teilnehmer hinzugefügt, welche zu diesem Termin eingeladen werden sollen.

Die detaillierte Beschreibung zu dieser Funktionalität ist im Abschnitt *Termine Detailansicht - Block Teilnehmer hinzufügen* verfügbar.



### Termin ändern

In der Kalenderansicht Monat/Tag/Woche können Termine mittels Drag And Drop auf einen anderen Tag/eine andere Uhrzeit verschoben werden.

Auch ganztägige Termine können mittels Drag And Drop verschoben werden.

**Warnung:** Wird versucht einen Termin in die Vergangenheit zu verschieben, ist dies nur mit Terminen möglich, welche den Status „Durchgeführt“ haben. Sollte dies nicht der Fall sein, erscheint der Hinweis „Nur durchgeführte Termine können in die Vergangenheit geschoben werden!“.

Auch die Dauer eines Termins kann direkt in einer der Ansichten Woche oder Tag mittels „verschieben“ der Endlinie des Termins nach oben/unten geändert werden.

## 15.5 Modul Aufgaben

### 15.5.1 Aufgaben Listenansicht

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

**Bemerkung:** Mit der Veröffentlichung des neuen Kalenders wird auch eine, bereits vorkonfigurierte, neue benutzerdefinierte Listenansicht „Meine“ ausgeliefert.

Falls ein Benutzer in der Listenansicht andere Felder angezeigt haben möchte, kann dieser auch eine eigene, neue benutzerdefinierte Listenansicht erstellen.

Generelle Informationen zu Listenansichten siehe Handbuch Abschnitt CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht.

Neben den standardmäßigen Funktionalitäten einer Listenansicht, ist in der Spalte „Aktion“ das Icon „grünes Häkchen“ vorhanden.

Durch Anklicken dieses Icons kann eine Aufgabe auf den Status „erledigt“ gesetzt werden, ohne den Datensatz zur Bearbeitung zu öffnen.

## 15.5.2 Aufgaben Detailansicht/Bearbeitungsansicht

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

1. Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard
2. Ansicht
3. Aktionen
4. Seitennavigation aus/einblenden
5. Datensatznavigation
6. Tag Cloud
7. Blöcke

Im nachfolgenden Screenshot sind die Bereiche entsprechend der nummerierten Auflistung gekennzeichnet:

The screenshot displays the CRM+ interface for the 'Aufgaben' (Tasks) module. The top navigation bar includes 'Kampagnen', 'Organisationen', 'Kontakte', 'Leads', 'Berichte', and 'Dienstleistungen'. The main content area shows the task details for 'Werbematerial bestellen'. The interface is annotated with numbered callouts (1-7) pointing to various UI elements: 1. 'Aufgabe Information' tab, 2. 'Ansicht: Standard NEU' dropdown menu, 3. Star icon, 4. Arrow icon, 5. Tag Cloud title, 6. Tag Cloud content area, and 7. 'Beziehungen' section.

Generelle Informationen zu Detailansichten siehe Handbuch Abschnitt Detailansicht.

Spezielle Felder des Moduls Aufgaben und deren Funktionen, in der Detail- und Bearbeitungsansicht, werden nachfolgend detailliert beschrieben.

### Block Aufgabe

Feld "Sende Aufgabe als E-Mail Nachricht": Wenn der Haken gesetzt ist, wird eine E-Mail an den zuständigen Benutzer gesendet.

**Bemerkung:** Um die Funktion „Sende Aufgabe als E-Mail Nachricht“ nutzen zu können, muss im Modul *E-Mail Postfächer* mind. ein E-Mail Postfach beim Benutzer eingerichtet sein.

**Bemerkung:** Für die Auswahlliste „Status“ steht u.a. der Wert „überfällig“ zur Verfügung. Zu diesem Status kann ein Cronjob aktiviert werden, der den Status „überfällig“ bei überschrittenem Enddatum automatisch setzt.

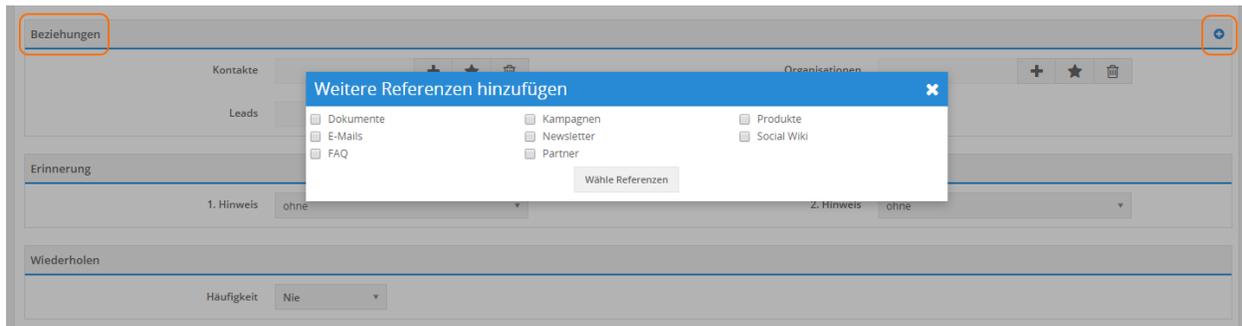
### Block Beziehungen

Im Gegensatz zu anderen Modulen, werden bezogene Datensätze aus anderen Modulen nicht im Tab Mehr Informationen, sondern im Block "Beziehungen" definiert.

Welche Module hier standardmäßig angezeigt werden, kann in *Meine Einstellungen - Tab Kalender - Standardreferenzen* eingestellt werden.

Soll eine weitere Referenz/Beziehung zu einem Datensatz eines Moduls hergestellt werden, welche nicht als Standardreferenz definiert wurde, ist dies mittels der Aktion "Weitere Referenzen hinzufügen" möglich.

Durch Anklicken des Icons "Plus" im Block "Beziehungen" öffnet sich das Popup "Weitere Referenzen hinzufügen" mit der Auswahl der weiteren Module:



Nach Auswahl der Module - durch Anhängen der entsprechenden Checkbox - und Anklicken des Buttons "Wähle Referenzen" werden die Auswahlfelder für die gewählten Module im Block "Beziehungen" hinzugefügt.

Mittels des Plus-Buttons können nun Datensätze aus diesen Modulen gewählt und zum Datensatz eines Termins/einer Aufgabe referenziert werden.

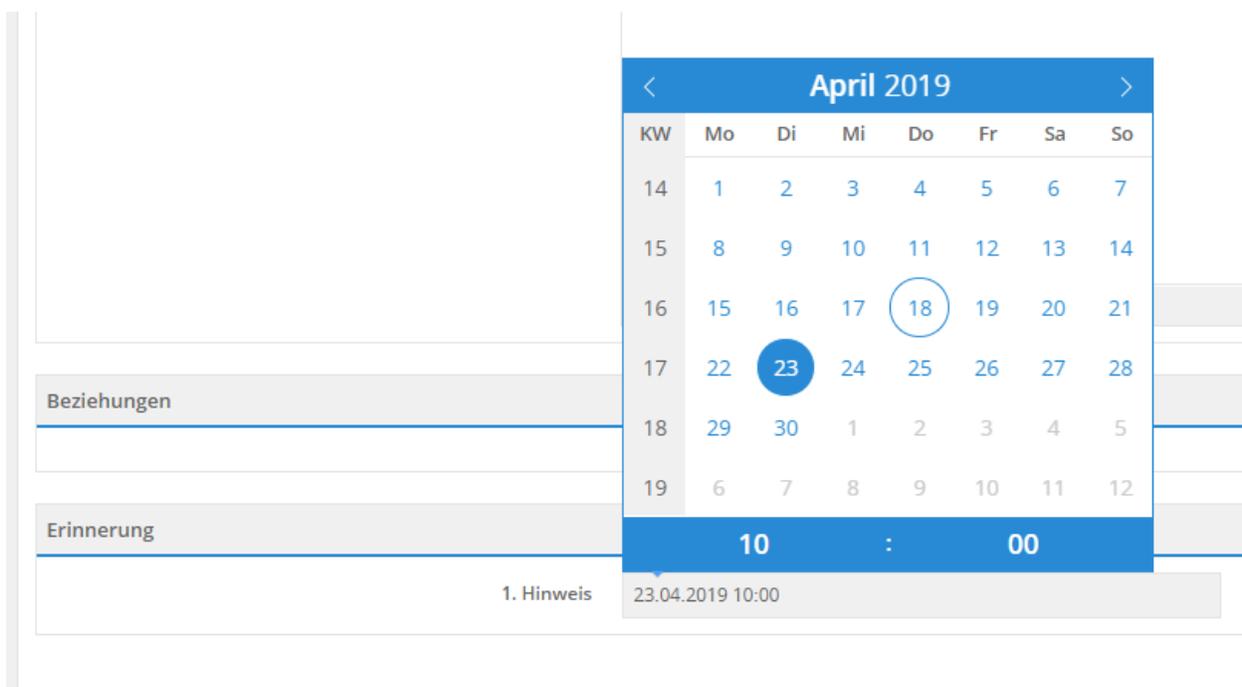
### Block Erinnerung

Im Block "Erinnerung" stehen die Felder "1. Hinweis" und "2. Hinweis" zur Verfügung.

Wird hier ein Datum und eine Uhrzeit eingetragen, erfolgt eine Erinnerung mittels Nachrichtencenter.

Durch Anklicken eines dieser Felder öffnet sich ein Kalender-Popup, in welchem das Datum und die Uhrzeit für die Erinnerung definiert wird.

Bei Erinnerungen wird im 1. Hinweis der eingestellte Beginn der Arbeitszeit vorausgefüllt, beim 2. Hinweis der eingestellte Beginn + 1 Tag.



### Block Dateianhänge

Es können Dateianhänge zu Aufgaben hinzugefügt werden. Diese werden dann im Modul Dokumente entsprechend gespeichert und sind zum Datensatz der Aufgabe referenziert.

---

**Bemerkung:** Wurde er Exchange Connector konfiguriert, werden die Anhänge entsprechend synchronisiert.

---

#### **Block Wiederholen** (Serienaufgaben)

Im Block "Wiederholen" können wiederkehrende Aufgaben (Serienaufgaben) konfiguriert werden. Beim Anlegen einer Aufgabe wird definiert, in welchem Intervall und bis zu welchem Datum, weitere Aufgaben erzeugt werden sollen.

Die Funktionalität entspricht der Erstellung von Serienterminen und ist im Handbuch im Abschnitt [Block Wiederholen \(Serientermine\)](#) detailliert beschrieben.

<p><b>Warnung:</b> Aufgaben werden derzeit von der Exchange Synchronisation ausgeschlossen.</p>
---

Das Modul Kampagnen bietet u.a die Möglichkeit, Datensätze aus den Modulen *Leads*, *Kontakte* und *Organisationen* als Teilnehmer zu einer Kampagne hinzuzufügen.

An die ausgewählten Leads, Kontakte und/oder Organisationen kann dann entweder eine (Massen-)E-Mail, oder ein Serienbrief (PDF-Datei) gesendet werden.

---

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

---

## 16.1 Modulbezogene Auswahl von Teilnehmern

Tab "Mehr Informationen": In den Blöcken Leads, Kontakte und Organisationen können Empfänger mittels "lade Liste" und/oder mittels "lade Bericht" hinzugefügt werden.

Für jedes der drei Module steht auch der Button zum Wählen oder Erstellen eines Datensatzes des jeweiligen Moduls zur Verfügung, z.b. "wähle Leads" und "erstelle Leads".

- **Lade Liste**

Nach Auswahl einer Liste (CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht) und Klick auf den Button "lade Liste", werden alle in der ausgewählten Liste enthaltenen Datensätze zur Kampagne hinzugefügt.

- **Lade Bericht**

Ermöglicht das Hinzufügen von Empfängern auf Basis eines *Tabellarisch*. Nach Auswahl eines *Berichte* und Klick auf den Button "lade Bericht", werden alle im ausgewählten Bericht enthaltenen Datensätze zur Kampagne hinzugefügt.

- **Datensätze wählen**

Z.B. Button "wähle Leads". Dieser Button öffnet das gewohnte Popup, um einen oder mehrere Empfänger manuell auszuwählen.

- **erstelle Datensatz**

Z.B. Button "erstelle Lead". Dieser Button öffnet die Erstellansicht eines neuen Datensatzes im jeweiligen Modul. Nach dem Speichern ist dieser bereits autom. zur Kampagne hinzugefügt.

## 16.2 Spezielle Aktionen

In den Blöcken Leads, Kontakte und Organisationen stehen spezielle Aktionen zur Verfügung:

- *Relation löschen*
- *E-Mail senden*
- *Erstelle Kampagnenfeedback*
- *Serienbrief Plus*

### Relation löschen

Mittels der Aktion "Relation löschen" wird der ausgewählte Datensatz aus der Kampagne entfernt (entfernen eines Empfängers, die Relation zur Kampagne wird gelöscht).

Ein Löschen der Relation kann auch in der Listenansicht im Tab "Mehr Informationen" mittels des Icons "Relation löschen" (rotes gebrochenes Kettengliedsymbol) für einzelne Datensätze durchgeführt werden.

### E-Mail senden

Die Erstellansicht eines neues Datensatzes im Modul *E-Mails* wird geöffnet.

Alle ausgewählten Teilnehmer werden als E-Mail Empfänger in die neue E-Mail übernommen. Im Popup kann ausgewählt werden, in welches Feld (An, CC oder BCC) die E-Mail Adressen übernommen werden.

### Erstelle Kampagnenfeedback

Es wird für jeden ausgewählten Datensatz ein separater Datensatz im *Modul Termine* erstellt.

Erstelle Kampagnenfeedback
✕

<p>zuständig* <input type="radio"/> Benutzer <input checked="" type="radio"/> Gruppe</p> <p style="margin-left: 20px;">Gruppe Marketing ▼</p> <p>Typ <input style="width: 100px;" type="text" value="Anruf"/></p> <p>Ende* <input style="width: 100px;" type="text" value="28.10.2019 17:00"/></p> <p>Ganztägig <input type="checkbox"/></p> <p>Privater Termin <input type="checkbox"/></p>	<p>Betreff* <input style="width: 100px;" type="text" value="Feedback zur Kampagne"/></p> <p>Beginn* <input style="width: 100px;" type="text" value="07.10.2019 08:00"/></p> <p>Status <input style="width: 100px;" type="text" value="geplant"/></p> <p>Ort <input style="width: 100px;" type="text"/></p> <p>Priorität <input style="width: 100px;" type="text" value="Niedrig"/></p>
--	--

### Serienbrief Plus

Mittels der Aktion "Serienbrief Plus" wird aufgrund ein PDF-Vorlage aus dem Modul *PDF Plus* für eine PDF Datei erzeugt, wobei für jeden Empfänger eine eigene Seite verwendet wird.

---

**Bemerkung:** Um eine entsprechende Vorlage auswählen zu können, muss im Modul *PDF Plus* zuvor eine Vorlage für das Modul Kampagnen erstellt worden sein.

---

Nach dem Anklicken der Aktion "Serienbrief Plus" öffnet sich das gleichnamige Popup:

## Serienbrief+ ✕

Vorlage	Vorlage Kampagne Leads <span>▼</span> <span>+</span> <span>↺</span>
Sprache	DE Deutsch <span>▼</span>
Dateiname	Campaigns_2019-09-17
Optionen	<input type="checkbox"/> Ohne Kopfzeile <input type="checkbox"/> Ohne Fußzeile

Export mit Referenz Export

Im Popup wird die gewünschte Vorlage in der Auswahlliste ausgewählt. Weitere Optionen wie Sprache, Dateiname und die Verwendung von Kopf-/Fußzeile können vor dem Export eingestellt werden.

Falls keine "passende" PDF Vorlage bzw. generell noch keine PDF Vorlage vorhanden ist, kann mittels des kleinen Buttons "Plus-Zeichen" direkt eine neue PDF Vorlage erstellt werden. Nach dem Anklicken des Buttons "Plus-Zeichen" öffnet sich in einem neuen Browsertab/-fenster die Erstellansicht einer neuen PDF Vorlage im Modul *PDF Plus*. Wurde diese gespeichert, kann nun im Popup "Serienbrief Plus" durch das Anklicken des Buttons "neu laden" (halbkreisförmige Pfeile) die Auswahlliste der Vorlage neu geladen werden.

Nach dem Anklicken der Buttons "Export mit Referenz" (die PDF Datei wird erzeugt und zu allen ausgewählten Empfängern autom. referenziert) oder "Export" (PDF Datei wird ohne autom. Referenzierung erzeugt) wird der Export durchgeführt.

---

## Kommentare

---

In fast allen Modulen steht der Block „Kommentare“ zur Verfügung. Siehe hierzu auch Abschnitt Blöcke.

---

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

---

### Listenansicht

Das Modul Kommentare ist zwar ein spezielles Modul, es bietet jedoch in der Listenansicht fast die gleichen Funktionalitäten wie andere Standardmodule.

Siehe hierzu bitte den Abschnitt CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht.

<p><b>Warnung:</b> Im Modul Kommentare steht weder der Button Aktionen, noch die Spalte Aktionen zur Verfügung, da für dieses Modul keine Aktionen ausgeführt werden können.</p>
--

CRM\*

2014-2019 powered by brainformatik.com | [Über uns](#) | [Lizenzbestimmungen](#) | [App öffnen](#)

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

Das Bearbeiten von Kommentaren erfolgt stets in der Detailansicht eines Datensatzes in dem Modul, für den der Kommentar erstellt wurde.

Im Bearbeitungsmodus ist für das Feld „Kommentare“ ein HTML-Editor (CKEditor) verfügbar:

body

Benachrichtigung aktivieren:  Als CRM Benachrichtigung  Als E-Mail Benachrichtigung

Empfänger auswählen:

**Warnung:** Ein Admin, Customer Admin, Superuser oder Ersteller eines Kommentars, kann einen Kommentar nur löschen, wenn auch der bezogene Datensatz aus dem Papierkorb gelöscht wurde.

### Detailansicht

**Warnung:** Im Modul Kommentare steht für einen Datensatz keine Bearbeitungsansicht zur Verfügung, da ein Kommentar nur in dem jeweiligen Datensatz bearbeitet werden kann, zu dem er gespeichert wurde.

Siehe hierzu auch den Abschnitt Blöcke im Handbuch.

### Benachrichtigungsfunktion für Kommentare

Die Benachrichtigungsfunktion der Kommentare (CRM Benachrichtigung und/oder E-Mail Benachrichtigung) ist detailliert im Abschnitt Blöcke erklärt.

### 18.1 Allgemein

Ein Kontakt ist eine natürliche Person, wobei im Modul Kontakte einerseits alle relevanten Daten einem Kontakt - wie z.B. Vor-/Nachname, Adressen, E-Mail, Telefon usw., als auch die Beziehungen zu zugehörigen (referenzierten) Daten aus anderen Modulen (Organisationen, E-Mails, Angebote, Rechnungen etc.) gespeichert werden.

---

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

---

### 18.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Masenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Erstelle Google Maps Routenplan
- Massenabonnieren

- Abo beenden
- Export PDF Plus
- vCard importieren
- Geodaten ermitteln
- E-Mail senden
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

---

**Bemerkung:** Tipp zur Suche in der Listenansicht nach Vor- u. Nachname: Im Modul Kontakte werden Vor- u. Nachname in getrennten Feldern gespeichert. Entsprechend funktioniert eine Suche in der Listenansicht nach Vor- u. Nachname nicht, da nur jeweils separat in einem Feld gesucht wird.

Durch Erstellung eines neuen benutzerdefinierten Feldes „Vor-/Nachname“ und die Erstellung einer Feldformel oder Workflows - welche(r) die beiden Felder Vor-/Nachname konkateniert - kann das Feld Vor-/Nachname autom. gefüllt werden. Eine Suche nach Vor-/Nachname in der Listenansicht ist dann möglich.

---

## 18.3 Detailansicht

### 18.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### **Feld „E-Mail Opt aus“:**

Wenn das Feld aktiviert ist, dann werden an Kontakte keine automatisierten E-Mails mehr aus CRM+ versendet.

Zu den automatisierten E-Mails zählen:

- Kundenportal Zugangsdaten
- Trouble Ticket Kommunikation
- Workflow E-Mails
- Support-Benachrichtigungen

Mit dem Feld „E-Mail Opt aus“ kann verhindert werden, dass diese E-Mails an einen Kontakt versendet werden. Ist das Feld „E-Mail Opt aus“ auf „ja“ gesetzt, können über CRM+ nur noch direkt E-Mails (Module *E-Mail Postfächer* bzw. *E-Mails*) an die Person gesendet werden.

#### **Feld „Referenz“:**

Dient nur der Information und verfügt über keine spezielle Funktionalität.

#### **Feld „Newsletter abbestellt“:**

Ist die Checkbox angehakt, wird die E-Mail Adresse beim Hinzufügen zur Empfängerliste eines Newsletters (z.B. Modul *E-Mail Marketing*) ignoriert.

**Feld "erstellt durch Leadumwandlung":**

Wurde der Kontakt durch eine *Leadumwandlung* erzeugt, ist diese Checkbox angehakt. Dieses Feld kann manuell nicht bearbeitet werden.

**Feld "nicht anrufen":**

Wenn eine Telefonanbindung (PBX) eingerichtet ist und dieses Feld auf "ja" steht, ist die Telefonnummer nicht klickbar.

**Block "Kundenportal":**

Im Block Kundenportal sind im Standard drei Felder verfügbar:

- Aktiv?
- Support Startdatum
- Support Enddatum

Wird ein Datensatz eines Kontaktes bearbeitet, die Checkbox "Aktiv?" auf "ja" gesetzt und ein Datum in den Feldern "Support Startdatum" sowie "Support Enddatum" eingetragen, wird vom CRM automatisch eine E-Mail an diesen Kontakt versendet. Als E-Mail Adresse wird die im Feld "E-Mail" hinterlegte Adresse verwendet.

Das "heutige" Datum - also das Datum, an dem Felder gefüllt und der Datensatz gespeichert wird - muss nach dem Start- und vor dem Enddatum sein.

Für den E-Mail Versand wird die Vorlage "Customer Login Details" (siehe Abschnitt Globale E-Mail Vorlagen) verwendet.

In der versendeten E-Mail sind folgende Daten für den Login im Kundenportal enthalten:

- User ID (Benutzername)
- Passwort
- Kundenportal-Link

**Aktion "Zurücksetzen des Kundenportalpassworts":**

Nach dem Anklicken der Aktion werden nochmals die Zugangsdaten (inkl. neuem Passwort) per E-Mail an den Kontakt versendet.

Diese Aktion ist nur sichtbar, wenn der Kontakt über einen aktiven Kundenportalzugang (siehe Abschnitt *Spezielle Felder/Aktionen*) verfügt. Siehe hierzu auch Abschnitt Aktionen im Handbuch.

Beim Versand der E-Mail zum Zurücksetzen des Kundenportalpassworts wird die E-Mail Vorlage „Customer Login Details Reset“ verwendet. Siehe hierzu auch Abschnitt Globale E-Mail Vorlagen.

---

**Bemerkung:**

Sowohl für den erstmaligen Versand der Logindetails für das Kundenportal, als auch für die Aktion „Zurücksetzen des Kundenportalpassworts“, muss der globale Mailserver im CRM konfiguriert sein. Detaillierte Informationen Zum Mailserver siehe Abschnitt Globale Einstellungen - Mailserver.

---

### 18.3.2 Spezielle Funktionalitäten

Eine Besonderheit im Modul Kontakte stellt das Feld "Organisationen" dar.

Dieses Feld ist grundsätzlich ein Referenzfeld (also ein Feld, in welchem ein bezogener Datensatz ausgewählt werden kann), jedoch können in diesem speziellen Fall mehrere Referenzen zu Datensätzen aus dem Modul Organisationen erstellt werden.

Hintergrund ist, dass ein Kontakt durchaus für mehrere Organisationen tätig sein kann (z.B. als Dienstleister, techn. Ansprechpartner usw.).

Kontakte > Max Mustermann

Kontakt Information Mehr Informationen Dashboard

Systeminformationen

Kontaktnr.	KON1
erstellt	30.06.2016 10:33

Kontakt

Anrede	Herr
Nachname	Mustermann
Organisation <span style="color: red;">+</span> <span style="color: red;">X</span>	<span style="color: red;">X</span> <span style="color: red;">+</span> Brainformatik GmbH <span style="color: red;">X</span>
Tel. direkt	+4986362398590
Vorgesetzter	

Das Feld "Organisationen" verfügt über mehrere spezielle Funktionen:

Kontakt

Anrede	Herr
Nachname	Mustermann
Organisation <span style="color: red;">1</span> <span style="color: red;">2</span>	<span style="color: red;">3</span> <span style="color: red;">4</span> Brainformatik GmbH
Tel. direkt	+4986362398590
Vorgesetzter	

- 1 - Auswahl bezogene Organisation: Nach dem Anklicken des Icons öffnet sich ein Popup, in welchem die zu referenzierende Organisation ausgewählt werden kann. Die ausgewählte Organisation wird dann in der Auswahlliste der Organisationen (Nr. 4 im Screenshot) angezeigt.

- 2 - Lösche bezogene Organisation: Die Referenz/Verknüpfung zu der in der Auswahlliste der Organisationen (Nr. 4 im Screenshot) angezeigten Organisation wird gelöscht. Der eigentliche Datensatz dieser Organisation im Modul Organisationen wird hierbei nicht gelöscht!
- 3 - Organisation aufrufen: Nach dem Anklicken des Icons wird die in der Auswahlliste der Organisationen (Nr. 4 im Screenshot) angezeigte Organisation im Browser aufgerufen.
- 4 - Auswahlliste der referenzierten Organisationen: Nach der Auswahl einer Organisation, wird der Datensatz neu geladen und alle organisationsbezogenen Felder zeigen andere Feldwerte an.

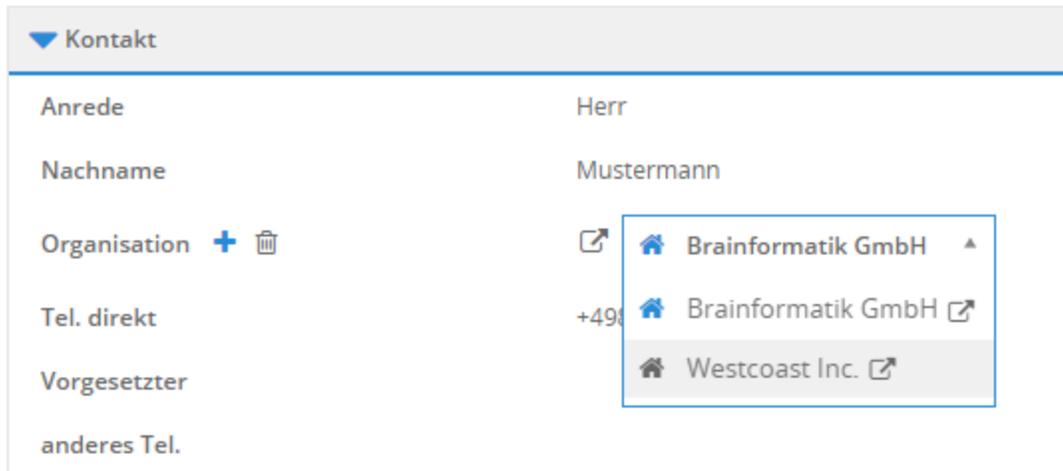
Auswahl einer anderen Organisation:

▼ Kontakt	
Anrede	Herr
Nachname	Mustermann
Organisation <span>+</span> <span>🗑️</span>	<span>🏠</span> Brainformatik GmbH <span>▲</span> <span>🏠</span> Brainformatik GmbH <span>🔗</span> <span>🏠</span> Westcoast Inc. <span>🔗</span>
Tel. direkt	+49
Vorgesetzter	
anderes Tel.	

**Bemerkung:** Zu den organisationsbezogenen Daten gehören alle Felder, welche im Modulmanager im Layout Editor als „organisationsbezogen“ gekennzeichnet sind. Es gibt einerseits bereits durch CRM+ standardmäßig als organisationsbezogen gekennzeichnete Felder, andererseits können auch neue benutzerdefinierte Felder beim Anlegen im Modulmanager als „organisationsbezogen“ gekennzeichnet werden.

Wurden zu einem Kontakt mehrere Organisationen referenziert, ist immer eine Organisation die „Hauptbeziehung“.

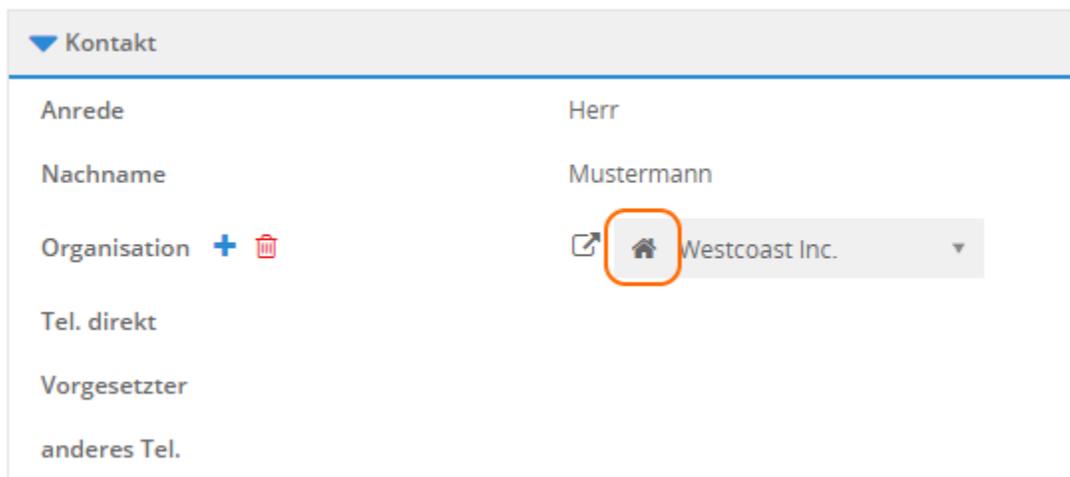
Die aktuelle Hauptbeziehung ist anhand des Icons „Häuschen“ ersichtlich, welches in der eingestellten Hauptfarbe (siehe hierzu auch Theme Anpassungen) von CRM+ dargestellt wird (im nachfolgenden Beispielen blau):



### Beispiel

Die Organisation „Brainformatik GmbH“ ist im Screenshot oberhalb als Hauptbeziehung definiert. Das Icon „Häuschen“ wird daher in blau (hier die eingestellte Hauptfarbe) angezeigt. Der Kontakt ist im Beispiel ebenfalls zur Organisation „Westcoast Inc.“ referenziert. Das Icon „Häuschen“ wird in grau angezeigt.

Um eine in der Auswahlliste eine ausgewählte Organisation zur Hauptbeziehung zu machen, muss lediglich das Icon „Häuschen“ angeklickt werden:



Nach dem Anklicken ist dann diese Organisation die Hauptbeziehung zum Kontakt. Die Farbe des Icons entspricht nun der eingestellten Hauptfarbe von CRM+.

### Bemerkung:

Bei Verwendung der Aktionen „Duplikate suchen“ bzw. „Duplikate zusammenführen“ in der Listenansicht im Modul Kontakte werden bei einem Kontakt der zu mehreren Organisationen referenziert ist, bei der Zusammenführung immer alle Referenzen zu den Organisationen - und somit alle organisationsbezogenen Feldwerte - des primär ausgewählten Kontakts übernommen.

Die organisationsbezogenen Felder der Organisation(en) der weiteren Kontakte werden bei der Zusammenführung nicht genutzt. Bei der Zusammenführung von Datensätzen gehen alle Feldwerte der organisationsbezogenen Felder des nicht als primär ausgewählten Kontakts verloren!



### 19.1 Allgemein

Begriffserklärung: "Lead" ist ein Begriff aus dem Marketing. Ein Lead ist ein qualifizierter Interessent, der sich zum einen für ein Unternehmen oder ein Produkt interessiert und der zum anderen dem Werbungtreibenden aus eigenem Antrieb seine Adresse und ähnliche Kontaktdaten (Lead = Datensatz) für einen weiteren Dialogaufbau überlässt und daher mit hoher Wahrscheinlichkeit zum Kunden wird. Leads in hoher Qualität zu generieren ist eine fundamentale Aufgabe zur Neukundengewinnung.

Im Modul Leads werden sowohl Informationen zu einer *Organisation*, als auch zu einem *Kontakt* gespeichert.

Nach einer Umwandlung eines Leads (siehe Abschnitt *Lead umwandeln*), werden diese Informationen als separate Datensätze in diesen Modulen angelegt.

### 19.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Erstelle Google Maps Routenplan
- Massenabonnieren

- Abo beenden
- Export PDF Plus
- Geodaten ermitteln
- E-Mail senden
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 19.3 Detailansicht

### 19.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### **Feld "E-Mail Opt aus":**

Wenn das Feld aktiviert ist, dann werden an Kontakte keine automatisierten E-Mails mehr aus CRM+ versendet.

Zu den automatisierten E-Mails zählen z.B. Workflow E-Mails.

Mit dem Feld "E-Mail Opt aus" kann verhindert werden, dass diese E-Mails an einen Lead versendet werden. Ist das Feld "E-Mail Opt aus" auf "ja" gesetzt, können über CRM+ nur noch direkt E-Mails (Module *E-Mail Postfächer* bzw. *E-Mails*) an den Lead gesendet werden.

#### **Feld "Newsletter abbestellt":**

Ist die Checkbox angehakt, wird die E-Mail Adresse beim Hinzufügen zur Empfängerliste eines Newsletters (z.B. Modul *E-Mail Marketing*) ignoriert.

## 19.4 Lead umwandeln

Mittels der Aktion "Lead umwandeln" kann ein Lead-Datensatz "umgewandelt" werden.

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

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

In welchen Modulen hier zusätzliche Datensätze bei der Leadumwandlung angelegt werden, wird im Popup "Lead umwandeln" definiert.

Nachfolgend hierzu Screenshots mit den jeweiligen gewählten Optionen:

## Lead umwandeln



Lead umwandeln

Anruf/Meeting

Aufgabe

Notiz

## Thomas Müller

Lead umwandeln in:

x Organisationen

Kontakt:

Müller



Organisation:

Stage Marketing GmbH



referenziere Kommentare zu:

x Organisationen

referenziere Tags zu:

x Organisationen

kein Potential bei Umwandlung erstellen:



Potential\*:

Stage Marketing GmbH-Potential

Abschlussdatum\*:

01.03.2019

erwarteter Umsatz für das Potential:

10000

Verkaufsstufe des Potentials:

Vorschlag/Angebot



zuständig:

 Benutzer  Gruppe

Gruppe Vertrieb



Speichern

## Lead umwandeln



Lead umwandeln

Anruf/Meeting

Aufgabe

Notiz

## Thomas Müller

Lead umwandeln in:

x Organisationen

Kontakt:

Müller



Organisation:

Stage Marketing GmbH



referenziere Kommentare zu:

x Organisationen

referenziere Tags zu:

x Organisationen

kein Potential bei Umwandlung erstellen:



zuständig:

 Benutzer  Gruppe

Gruppe Vertrieb



Speichern

## Lead umwandeln



Lead umwandeln

Anruf/Meeting

Aufgabe

Notiz

Ereignisname*:	Hr. Müller kontaktieren
Ereignistyp:	Anruf ▼
referenziere Ereignis zu*:	✕ Organisationen
Ereignisstatus:	geplant ▼
Priorität:	hoch ▼
Sichtbarkeit:	Öffentlich ▼
Ort:	
Ereignis beginnt *:	12.12.2018
	10 ▼ h 00 ▼ min
Ereignis endet *:	12.12.2018
	10 ▼ h 15 ▼ min
zuständig:	<input type="radio"/> Benutzer <input checked="" type="radio"/> Gruppe
	Gruppe Vertrieb ▼

Speichern

## Lead umwandeln



Lead umwandeln

Anruf/Meeting

Aufgabe

Notiz

Aufgabe*:	Bedarfsermittlung Fa. Stage
Aufgabenstatus:	nicht begonnen ▼
referenziere Aufgabe zu*:	✕ Organisationen
Priorität:	hoch ▼
Termin beginnt*:	10.12.2018
	08 ▼ h 00 ▼ min
zu erledigen bis*:	11.12.2018
zuständig:	<input type="radio"/> Benutzer <input checked="" type="radio"/> Gruppe
	Gruppe Vertrieb ▼

Speichern

✕
Lead umwandeln

Lead umwandeln
Anruf/Meeting
Aufgabe
Notiz

**Titel\*:**

**referenziere Notiz zu\*:**

**Sichtbar in Kundenportal?:**

**zuständig:**  Benutzer  Gruppe

Quellcode
📄
🔍
📄
✂
📄
📄
📄
📄
📄
ABC
↶
↷
🔍
🔍
🔍
🔍

**B**
**I**
**U**
**S**
x<sub>2</sub>
x<sup>2</sup>
☰
☰
☰
☰
☰
☰
☰
☰
☰
☰
☰

🖼
📅
☺
Ω
▶

Format
Schriftart
Größe
A
A
↻
📄
?

Mit Hr. Müller die Produktvarianten und möglichen Lieferzeiten besprochen.

body

Speichern

Bei der Leadumwandlung werden die Informationen bestimmter Felder aus dem Modul Leads in andere Module übernommen. Welche Felder aus dem Modul Leads in welche Felder der anderen Module übertragen werden, kann den nachfolgenden Tabellen entnommen werden.

Folgende Felder aus dem Modul Leads werden bei der Leadumwandlung autom. in das Modul *Kontakte* übernommen:

<b>Feld Modul Leads</b>	<b>Feld Modul Kontakte</b>
Anrede	Anrede
Vorname	Vorname
Nachname	Nachname
Organisation	Organisation
Telefon	Tel. direkt
Mobil	Mobil
E-Mail	E-Mail
Leadquelle	Quelle
Funktion	Funktion
Webseite	Webseite
Newsletter abbestellt	Newsletter abbestellt
Partner	Partner
Straße	Straße
PLZ	PLZ
Ort	Ort
Länderkennzeichen	Länderkennzeichen

Folgende Felder aus dem Modul Leads werden bei der Leadumwandlung autom. in das Modul *Organisationen* übernommen:

<b>Feld Modul Leads</b>	<b>Feld Modul Organisationen</b>
Organisation	Organisation
Telefon	Telefon
Fax	Fax
E-Mail	E-Mail
Branche	Branche
Webseite	Webseite
Newsletter abbestellt	Newsletter abbestellt
Partner	Partner
Anzahl Mitarbeiter	Anzahl Mitarbeiter
Straße	Straße
PLZ	PLZ
Ort	Ort
Länderkennzeichen	Länderkennzeichen

Folgende Felder aus dem Modul Leads werden bei der Leadumwandlung autom. in das Modul *Partner* übernommen:

Feld Modul Leads	Feld Modul Partner
Organisation	Partner
Telefon	Telefon
Fax	Fax
E-Mail	E-Mail
Branche	Branche
Webseite	Webseite
Newsletter abbestellt	Newsletter abbestellt
Partner	Partner
Anzahl Mitarbeiter	Anzahl Mitarbeiter
Straße	Straße
PLZ	PLZ
Ort	Ort
Länderkennzeichen	Länderkennzeichen

*Kommentare* und Tag Cloud können zu einem Modul (Organisationen oder Kontakte) oder zu beiden Modulen referenziert werden. Dies kann während der Leadumwandlung festgelegt werden.

**Bemerkung:** Weitere Zuordnungen der Felder - allerdings nur Benutzerdefinierte Felder - für die Leadumwandlung können im Modulmanager festgelegt werden. Siehe hierzu Abschnitt Modulmanager - Modul Leads - Zuordnung von Lead Feldern.

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

### 20.1 Allgemein

Als Lieferant bezeichnet man eine Wirtschaftseinheit, welche bei einem Kunden Waren oder Dienstleistungen durch Lieferung übergibt oder überlässt.

In CRM+ sind Lieferanten Firmen, welche Ihnen Waren oder Dienstleistungen verkaufen. Lieferanten sind nicht im Modul *Organisationen* zu pflegen, da Datensätze des Moduls Lieferanten z.B. zu Datensätzen der Module *Eingangsrechnungen* und *Einkaufsbestellungen* referenziert werden müssen.

Datensätze des Moduls *Organisationen* verfügen jedoch über keine Möglichkeit, zu Datensätzen der Module *Eingangsrechnungen* und *Einkaufsbestellungen* referenziert zu werden.

---

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

---

### 20.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung

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

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 20.3 Detailansicht

### 20.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### Block „Lieferanteninformation“

Felder und deren Bedeutung im Block Lieferanteninformation:

Feld	Beschreibung
Name*	Name des Lieferanten
Telefon	Textfeld zur manuellen Eingabe der Telefonnr.
E-Mail	Textfeld zur manuellen Eingabe der E-Mail Adresse
Kategorie	Auswahlliste der Kategorie
Webseite	URL Feld zu manuellen Eingabe einer Webadresse
Bewertung	Auswahlliste der Bewertung

\* = Pflichtfelder

#### Block „Bankverbindung“

Felder und deren Bedeutung im Block Bankverbindung:

Feld	Beschreibung
Bankname	Textfeld zur manuellen Eingabe des Banknamens
Inhaber	Textfeld zur manuellen Eingabe des Inhabers
IBAN	Textfeld zur manuellen Eingabe der IBAN
BIC/SWIFT	Textfeld zur manuellen Eingabe der BIC/SWIFT

### 21.1 Allgemein

Eine Organisation ist z. B. ein Unternehmen, eine Firma, eine Behörde, ein Verein usw. Im Modul Organisationen werden einerseits alle relevanten Daten einer Organisation - wie z.B. Organisationsname, Adressen, E-Mail, Telefon usw - als auch die Beziehungen zu zugehörigen (referenzierten) Daten aus anderen Modulen (Kontakte, E-Mails, Angebote, Rechnungen etc.) gespeichert.

---

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

---

### 21.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Masenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Erstelle Google Maps Routenplan
- Massenabonnieren

- Abo beenden
- Export PDF Plus
- Geodaten ermitteln
- E-Mail senden
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 21.3 Detailansicht

### 21.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### **Feld "E-Mail Opt aus":**

Wenn das Feld aktiviert ist, dann werden an Organisationen keine automatisierten E-Mails mehr aus CRM+ versendet.

Zu den automatisierten E-Mails zählen:

- Kundenportal Zugangsdaten
- Trouble Ticket Kommunikation
- Workflow E-Mails
- Support-Benachrichtigungen

Mit dem Feld "E-Mail Opt aus" kann verhindert werden, dass diese E-Mails an eine Organisation versendet werden. Ist das Feld "E-Mail Opt aus" auf "ja" gesetzt, können über CRM+ nur noch direkt E-Mails (Module *E-Mail Postfächer* bzw. *E-Mails*) an die Organisation gesendet werden.

#### **Feld "Newsletter abbestellt":**

Ist die Checkbox angehakt, wird die E-Mail Adresse beim Hinzufügen zur Empfängerliste eines Newsletters (z.B. Modul *E-Mail Marketing*) ignoriert.

#### **Feld "erstellt durch Leadumwandlung":**

Wurde der Kontakt durch eine *Leadumwandlung* erzeugt, ist diese Checkbox angehakt. Dieses Feld kann manuell nicht bearbeitet werden.

#### **Mitglied von:**

Referenzfeld, in welchem eine andere Organisation ausgewählt werden kann. Referenzierte Organisationen werden in der "Organisationshierarchie" dargestellt. Siehe hierzu Abschnitt Aktionen im Handbuch.

#### **Währung**

Auswahl der Währung, welche z.B. bei Erstellung eines Angebots, einer Rechnung usw. nach Auswahl der Organisation autom. in den Produktblock in Faktura Modulen übernommen wird.

**Steuertyp**

Auswahl des Steuertyps (individuell/Guppe/Ohne), welcher z.B. bei Erstellung eines Angebots, einer Rechnung usw. nach Auswahl der Organisation autom. in den Produktblock in Faktura Modulen übernommen wird. Siehe hierzu auch den Abschnitt Steuer Einstellungen im Handbuch.

**Sprache**

Auswahl der Sprache, welche z.B. bei Erstellung eines Angebots, einer Rechnung usw. nach Auswahl der Organisation autom. in den Produktblock in Faktura Modulen übernommen wird. Siehe hierzu auch den Abschnitt Spracheditor im Handbuch.

**Basisrabatt**

Eingabefeld (%) in welchem ein Basisrabatt für alle Produkte u. Dienstleistungen hinterlegt wird, welcher z.B. bei Erstellung eines Angebots, einer Rechnung usw. nach Auswahl der Organisation autom. in den Produktblock in Faktura Modulen übernommen wird.

### 22.1 Allgemein

Das Partnermodul bietet eine übersichtliche Darstellung von Organisationen, die als Partnergesellschaft separat von den sonstigen Organisationen gepflegt werden können. Das Referenzfeld zum Partnermodul ist in vielen anderen Modulen wie Organisationen, Angebote, Aufträge, Rechnungen, Aktivposten (Verträge), Tickets uvm. vorhanden.

---

#### Beispiel

Ein neuer Lead oder Interessent im Modul Organisationen wurde von einem Partner vermittelt. Nun kann bei diesem Lead bzw. Interessenten (Organisation) der Partner verknüpft werden. So ist jederzeit nachvollziehbar, über welchen Partner dieser neue Lead/Interessent generiert wurde. Im Tab „Mehr Informationen“ sind - so wie in anderen Modulen auch - alle weiteren referenzierten Datensätze einsehbar.

---

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

---

### 22.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen

- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export
- Duplikate suchen
- Erstelle Google Maps Routenplan
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus
- Geodaten ermitteln
- E-Mail senden

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 22.3 Detailansicht

### 22.3.1 Partner - Spezielle Felder/Aktionen

#### **Feld "E-Mail Opt aus":**

Wenn das Feld aktiviert ist, dann werden an Partner keine automatisierten E-Mails mehr aus CRM+ versendet.

Zu den automatisierten E-Mails zählen u.a Workflow E-Mails.

Mit dem Feld "E-Mail Opt aus" kann verhindert werden, dass diese E-Mails an einen Partner versendet werden. Ist das Feld "E-Mail Opt aus" auf "ja" gesetzt, können über CRM+ nur noch direkt E-Mails (Module *E-Mail Postfächer* bzw. *E-Mails*) an den Partner gesendet werden.

#### **Feld "Newsletter abbestellt":**

Ist die Checkbox angehakt, wird die E-Mail Adresse beim Hinzufügen zur Empfängerliste eines Newsletters (z.B. Modul *E-Mail Marketing*) ignoriert.

#### **Feld "erstellt durch Leadumwandlung":**

Wurde der Partner durch eine *Leadumwandlung* erzeugt, ist diese Checkbox angehakt. Dieses Feld kann manuell nicht bearbeitet werden.

#### **Mitglied von:**

Dieses Feld ist ein Referenzfeld, in welchem ein anderer Partner ausgewählt werden kann.

Referenzierte Partner werden in der "Partnerhierarchie" dargestellt. Siehe hierzu Abschnitt Aktionen im Handbuch.

Wird in CRM+ in einem Modul ein Datensatz gelöscht, wird dieser lediglich als "gelöscht" in der Datenbank markiert. Der Datensatz ist physisch noch vorhanden und wird nun im Modul "Papierkorb" angezeigt.

Datensätze aus folgenden Modulen werden nach dem Löschen in das Modul Papierkorb verschoben:

- Aktivposten
- Angebote
- Aufgaben
- Auftragsbestätigung
- Berichte
- Dienstleistungen
- Dokumente
- E-Mail Marketing
- E-Mails
- Eingangsrechnungen
- Einkaufsbestellungen
- Erweiterte Verträge
- FAQ
- Gutschriften
- Kampagnen
- Kommentare
- Kontakte
- Leads
- Lieferanten

- Newsletter
- Organisationen
- Partner
- PBX Manager
- PDF Vorlagen Plus
- Potentiale
- Preislisten
- Produkte
- Projektaufgaben
- Projekte
- Projektmeilensteine
- Projektteams
- Rechnung
- Serviceverträge
- Social Wiki
- Storno
- Termine
- Tickets
- Timesheet

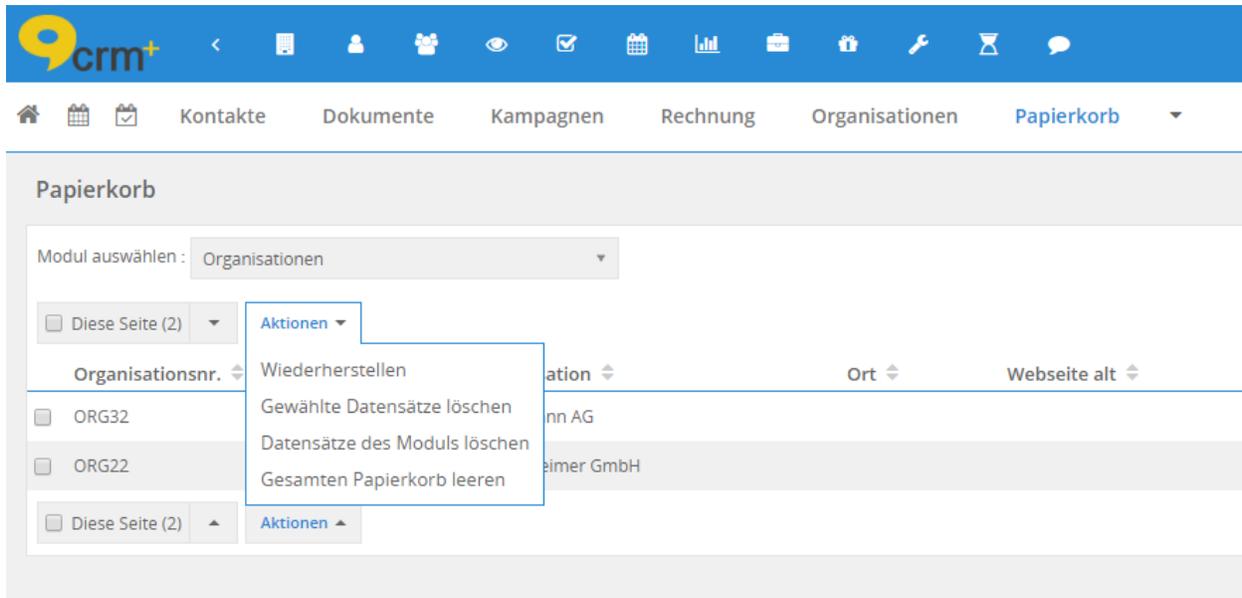
Die Datensätze werden in der Listenansicht modulweise dargestellt. Um die gelöschten Datensätze eines bestimmten Moduls anzuzeigen, muss das entsprechende Modul mittels der Auswahlliste "Modul auswählen" gewählt werden:

The screenshot shows the CRM+ interface with a blue header bar containing various icons. Below the header, a navigation bar includes 'Kontakte', 'Dokumente', 'Kampagnen', 'Rechnung', 'Organisationen', and 'Papierkorb'. The 'Papierkorb' section is active, displaying a list of deleted records. A dropdown menu titled 'Modul auswählen:' is open, showing a search field and a list of modules: 'Organisationen', 'Aktivposten', 'Angebote', 'Auftragsbestätigung', 'Berichte', 'Dienstleistungen', 'Dokumente', and 'E-Mail-Marketing'. The 'Organisationen' module is selected, and the list of records is filtered accordingly. The records are displayed in a table with columns for 'Ort' and 'Webseite alt'.

Für alle Module werden in der Listenansicht die gleichen Spalten angezeigt. Zudem kann direkt aus der Listenansicht abgelesen werden, welcher Benutzer einen Datensatz zu welchem Zeitpunkt gelöscht hat.

Der Button "Aktionen" in der Listenansicht bietet folgende Funktionen:

- Wiederherstellen - ausgewählte Datensätze werden wiederhergestellt
- Gewählte Datensätze löschen - ausgewählte Datensätze werden gelöscht
- Datensätze des Moduls löschen - alle Datensätze des ausgewählten Moduls werden gelöscht
- Gesamten Papierkorb leeren - alle Datensätze aller Module werden gelöscht



**Bemerkung:** Wird ein Datensatz auch aus dem Modul Papierkorb gelöscht, wird dieser endgültig gelöscht!

In der Spalte "Aktion" der Listeneinträge gibt es für jeden einzelnen Datensatz folgende Aktionen: "wiederherstellen" (Icon Dreiviertelkreis mit Pfeil) und "Löschen" (Icon Papierkorb).

**Warnung:** Über die Berechtigung Datensätze im Module Papierkorb zu löschen - also diese unwiederbringlich aus CRM+ zu löschen - verfügen nur Benutzer, welche aufgrund des Rechtemanagements „Admin“ oder „CustomerAdmin“ sind.

Die Berechtigung, welche Benutzer ansonsten Datensätze im Modul Papierkorb löschen dürfen, kann mittels anderer Rechteeinstellungen nicht weiter konfiguriert werden. Hintergrund ist hier, dass nicht autorisierte Benutzer Daten unwiederbringlich löschen können.

Werden Datensätze wiederhergestellt, wird ein Hinweis mit dem Text *"Sind Sie sicher, dass Sie die gelöschten Einträge wieder herstellen wollen?"* angezeigt.

Mittels des Buttons "Bestätigen" werden die gelöschten Datensätze wiederhergestellt. Mittels des Buttons "Abbrechen" wird der Vorgang abgebrochen.

**Bemerkung:** Wird ein Datensatz wiederhergestellt, werden auch alle vorher vorhandenen Relationen (Verknüpfungen) wiederhergestellt. Das Löschen und Wiederherstellen eines Datensatzes wird in der Ände-

rungsverfolgung (siehe Abschnitt Aktionen) protokolliert.

## Automatische Löschroutine

**Bemerkung:** In den globalen Einstellungen kann eine automatische Löschroutine mit Eingabe von Tagen individuell für jedes Modul definiert werden. Der Administrator erhält mittels Nachrichtencenter entsprechende Benachrichtigungen über durchgeführte Löschvorgänge.

Es kann sowohl eine allgemeine Löschroutine, als auch eine pro Modul abweichende Löschroutine in Globale Einstellungen - Modulmanager - Papierkorb konfiguriert werden.

Allgemeine Löschroutinen:

Angabe der Anzahl an Tagen, nachdem ein Datensatz nach dem Löschen aus dem Papierkorb entfernt wird. Um das automatische Leeren des Papierkorbs zu deaktivieren, muss hier der Wert 0 eingetragen werden.

Abweichende Löschroutinen:

Zusätzlich können abweichende Löschroutinen pro Modul konfiguriert werden, nach wievielen Tagen Datensätze autom. gelöscht werden.

Jeweils weitere abweichende Löschroutinen werden mittels des Icons „Plus“ hinzugefügt:

Einstellungen > Papierkorb Einstellungen

Suchen...

Benutzerverwaltung >

Studio ▾

Modulmanager

Auswahllisten Editor

Auswahllistenabhängigkeiten

Listenansicht Farben

Spracheditor

Freigabecenter

Globale Standardfelder

Beim ersten Aufruf der Funktion werden alle Datensätze, die älter als der definierte Wert sind aus dem Papierkorb gelöscht.

Allgemeine Löschedefinitionen

Anzahl an Tagen nachdem ein Datensatz nach dem Löschen aus dem Papierkorb entfernt wird: 30

Abweichende Löschedefinitionen +

Kontakte	60	🗑️
Organisationen	60	🗑️

Aktualisieren

**Warnung:** Beim ersten Aufruf der Funktion werden alle Datensätze, die älter als der definierte Wert sind aus dem Papierkorb gelöscht.

**Bemerkung:** Wird ein Datensatz mit personenbezogenen Daten (z.B. Kontakt, Lead, etc.) über die Bereinigung des Papierkorbs endgültig aus dem CRM System gelöscht, wird auch die Änderungsverfolgung entsprechend anonymisiert. Dieses Verhalten ist unabhängig vom Add-on DS-GVO und somit immer aktiv!

Grundsätzlich kann an CRM+ eine Asterisk-, Starface- oder Sipgate-Telefonanlage angebunden werden.

**Vorteile:**

- Per Klick Kontakte, Organisationen, Leads, Partner oder Lieferanten anrufen (Outbound).
- Eingehende Anrufe werden als Popup mit entsprechenden Kontaktdaten angezeigt (Inbound).
- Anrufliste mit Anrufer, Anrufdauer und Anrufstatus (In- & Outbound).

---

**Bemerkung:** Es ist zwingend erforderlich, dass die genutzte Telefonanlage IP-Telefonie (VoIP) unterstützt!

---

Die Anbindung einer Telefonanlage ist detailliert im Abschnitt Telefonanbindung (PBX) beschrieben.

Wurde der PBX Manager konfiguriert, bzw. eine Telefonanlage an CRM+ angebunden, werden alle ein- und ausgehenden Anrufe in CRM+ detailliert protokolliert.

Im Modul PBX Manager werden diese protokollierten Anrufe in einer Listenansicht dargestellt.

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

Folgende Felder stehen bei der Erstellung einer Benutzerdefinierte Listenansicht zur Auswahl:

- Anruf von
- Anruf zu
- Anrufzeit
- Status
- Anrufdauer
- zuständig

Weiters steht auch die Auswertung von Telefonanrufen mittels des Moduls *Berichte* zur Verfügung.

**Warnung:** Eine Detailansicht von Datensätzen innerhalb dieses Moduls ist nicht verfügbar.

### 25.1 Aktivierung

Das Add-on „PDF Vorlagen Plus“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter [CRM+ Premium Addons](#) oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den Globalen Einstellungen im Punkt Add-on Manager benötigt wird.

### 25.2 Allgemein

Mit dem Modul PDF Vorlagen Plus können für nahezu alle Module Vorlagen für PDF Exporte erstellt werden. Somit können auf einfache Weise z.B. Rechnungen oder Angebote als PDF Datei generiert und anschließend gedruckt werden.

Darüber hinaus bietet das Modul noch eine ganze Reihe weitere Funktionen, die im Folgenden genauer beschrieben werden.

---

#### **Bemerkung:**

Bitte beachten Sie auch die Videos/Webinare zum Add-on „PDF Vorlagen Plus“, welche in der Onlinehilfe im Bereich „Tutorials“ verfügbar sind:

[PDF Vorlagen Plus](#)

[PDF Vorlagen Plus - Produktblock](#)

---

## 25.3 Erstellen einer Vorlage

Das Modul PDF Vorlagen Plus befindet sich innerhalb der Modulgruppe "Werkzeuge".

Das Modul bietet eine Listenansicht mit drei vorgefertigten Filtern, welche nicht bearbeitet werden können. Es können auch keine neuen Filter angelegt werden.

Über die bereits existierenden Filter können die normalen Vorlagen, sowie Kopf- und Fußzeilenvorlagen gewählt werden.

Wie bei fast jedem Modul, wird eine neue Vorlage über die "+" Schaltfläche hinzugefügt.

Mittels Button "Aktionen" ist es möglich, Kopf- oder Fußzeilenvorlagen zu erstellen, die später in eine Vorlage importiert werden können.

Die Bearbeitungsmöglichkeiten einer Kopf- oder Fußzeilenvorlage sind im Vergleich zur normalen Vorlage eingeschränkt, da sie unabhängig von dem Modul erstellt werden, welches später in der Vorlage gewählt wird.

### Allgemein

Bevor spezielle Einstellungen vorgenommen werden können, müssen zunächst Name, Modul, Beschreibung und Sprache der Vorlage eingegeben bzw. gewählt und die Vorlage angelegt werden.

Erst nach dem Anlegen der Vorlage werden weitere Einstellmöglichkeiten aktiviert.

### 25.3.1 Weitere Einstellungen

Der Bereich „Weitere Einstellungen“ verfügt über folgende Einstellungspunkte:

- [1] Format
- [2] Ausrichtung
- [3] Produktüberschrift/-beschreibung verwenden
- [4] Seitenumbrüche berücksichtigen
- [5] Wenn der Empfänger der Rechnung in der Schweiz ansässig ist, soll ein QR Zahlungsschein an das Dokument angehängt werden.

- [6] Wenn der QR Zahlungsschein erstellt wird, dann soll die Beschreibung als zusätzliche Information hinzugefügt werden.
- [7] Standard Exportordner

Beschreibung der Einstellungspunkte:

[1] Format: Einstellung zum erzeugten Format der PDF Datei. Es stehen die Formate A3, A4, A5, A6, Letter und Legal zur Auswahl.

[2] Ausrichtung: Einstellung, ob die PDF Datei im Hoch- oder Querformat erzeugt werden soll.

[3] Produktüberschrift/-beschreibung verwenden: Ist die Checkbox angehakt, werden Platzhalter für Produktüberschrift oder -beschreibung innerhalb des Produktblocks (von Modulen wie Rechnungen oder Angebote) in der PDF Datei ausgegeben. Ist die Checkbox nicht angehakt, werden Platzhalter für Produktüberschrift oder -beschreibung mit leerem Inhalt ersetzt.

[4] Seitenumbrüche berücksichtigen: Ist die Checkbox angehakt, werden die in der Vorlage eingefügten Seitenumbrüche bei der PDF Erzeugung berücksichtigt. Ist die Checkbox nicht angehakt, werden Seitenumbrüche ignoriert.

[5] Mit dieser Einstellung kann der Benutzer festlegen, dass ein QR-Zahlungsschein an das generierte PDF angehängt wird, wenn der Rechnungsempfänger eine Schweizer Adresse hat (siehe [Swiss QR Bill](#)).

[6] Wenn der QR Zahlungsschein erstellt wird, dann wird die Beschreibung als zusätzliche Information im QR Zahlungsschein hinzugefügt (siehe [Swiss QR Bill](#)).

[7] Standard Exportordner: Auswahl des Standard Exportordners, in welchen die erzeugte PDF Datei exportiert wird.

Nach dem Anklicken des Buttons „Standard Exportorder wählen“ (Icon „Plus“) öffnet sich das Popup „Standard Exportorder wählen“. Im Popup kann der Standard Exportorder für die PDF Vorlage gewählt werden. Weiters können neue Verzeichnisse angelegt, bestehende Verzeichnisse umbenannt oder gelöscht werden.

Die Ordner beziehen sich letztendlich auf das Modul Dokumente. Siehe hierzu auch den Abschnitt [Dokumente - Verzeichnisse verwalten](#) im Handbuch.

## Swiss QR Bill

Eine detaillierte Beschreibung, was ein „QR-Zahlungsschein“ (Swiss QR Bill) ist und wann dieser verwendet werden soll, ist im Abschnitt [PDF Vorlagen Plus - Swiss QR Bill](#) verfügbar.

Hinweis zu Punkt [5]: Ein Schweizer Rechnungsempfänger wird autom. am Länderkennzeichen erkannt und ein QR Zahlungsschein wird an das erzeugte PDF Dokument angehängt.

Hinweis zu Punkt [6]: Wenn der QR Zahlungsschein erstellt wird (Punkt [5] ist aktiviert), wird die Beschreibung als zusätzliche Information im QR Zahlungsschein hinzugefügt. Voraussetzung: Feld „Beschreibung“ (Block „Zusatzinformation“) ist im Ausgangsdatensatz gefüllt.

**Bemerkung:** Sind die Einstellungspunkte [5] bzw. [6] angehakt und das Länderkennzeichen ist nicht „CH“ (Schweiz), wird kein QR Zahlungsschein erzeugt!

**Warnung:** Eine Rechnung mit Gesamtbetrag 0,- EUR oder Franken ist nicht zur Zahlung geeignet! Im erzeugten QR Zahlungsschein wird dann autom. beim Feld „Zusätzliche Informationen“ der Text „Nicht zur Zahlung verwenden“ ausgegeben. Informationen aus dem Feld „Beschreibung“ - sofern vorhanden - werden in diesem Fall überschrieben!

**Bemerkung:** Soll die PDF Datei in englischer Sprache erzeugt werden, muss im Produktblock bei „Positionsguppe Grundeinstellungen“ ebenfalls die Sprache Englisch gewählt sein. In diesem Fall wird auch der QR Zahlungsschein in Englisch ausgegeben.

### 25.3.2 Seitenränder

Jeder der vier Ränder, sowie der Abstand von Kopf- und Fußzeile zum oberen bzw. unteren Rand, können individuell eingestellt werden.

Zur Visualisierung wird jeweils ein kleines Bild angezeigt, welcher Abstand genau einzustellen ist.

Seitenränder			
Oben	<input type="text" value="20"/>		Unten <input type="text" value="20"/> mm
Links	<input type="text" value="20"/>		Rechts <input type="text" value="20"/> mm
Kopfzeile	<input type="text" value="0"/>		Fußzeile <input type="text" value="10"/> mm

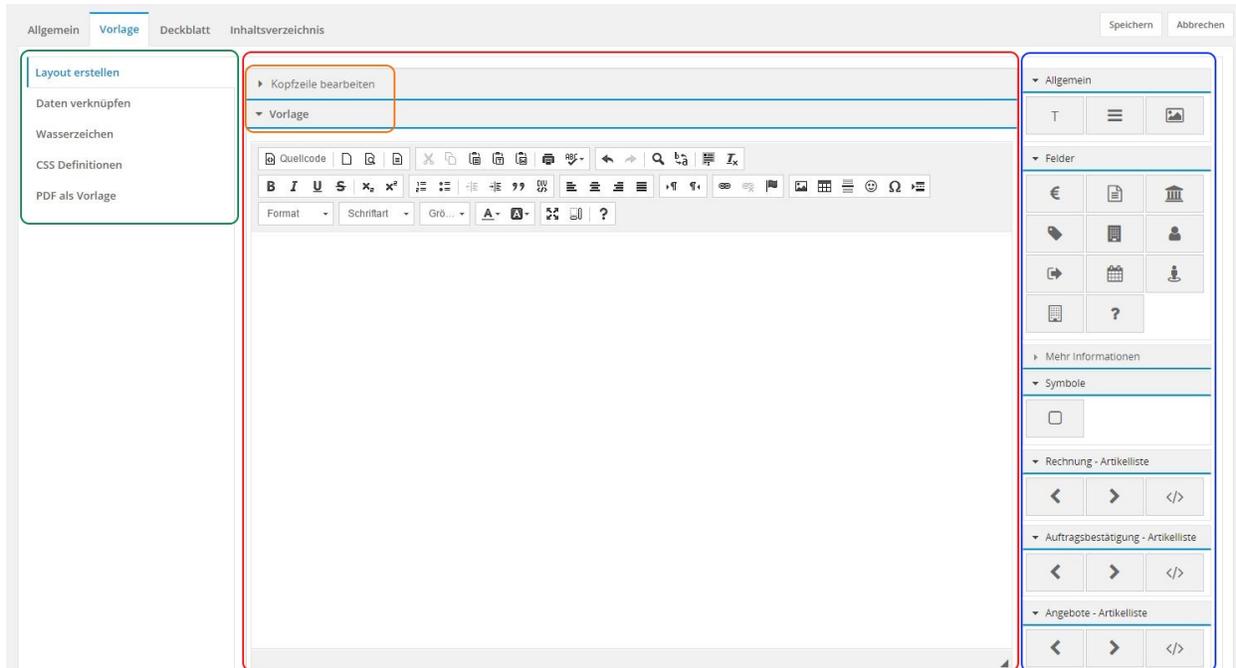
### 25.3.3 Zahlenformat

Über diesen Punkt lassen sich Dezimaltrennzeichen, Tausender Trennzeichen und die Anzahl der Dezimalstellen für Zahlen, Währungen und Prozentwerte getrennt einstellen. Die Formatierung von Zahlenfeldern ist je Feld separat möglich.

Als Standards werden die Werte für die Währungsformatierung des Benutzers geladen, der die Vorlage erstellt.

### 25.3.4 Vorlage

Das Erstellen einer Vorlage erfolgt in mehreren Schritten, die im Folgenden näher beschrieben werden. Dazu zunächst eine Abbildung, die die einzelnen Teile für das Erstellen einer Vorlage farblich hervorhebt und den weiteren Erläuterungen dient.



Der grün markierte Bereich kennzeichnet die einzelnen Schritte während des Erstellens einer Vorlage. Dabei ist es auf jeden Fall sinnvoll, sowohl das Layout zu erstellen als auch die Daten mit den Platzhaltern zu verknüpfen. Die weiteren Schritte sind optional. Nähere Beschreibungen dazu folgen in den nächsten Abschnitten.

Der rot umrandete Bereich beinhaltet die Maske des jeweiligen Schrittes. Bei den detaillierten Erläuterungen der einzelnen Schritte, wird die entsprechende Maske nochmals als Abbildung gezeigt.

#### Layout erstellen

Im ersten Schritt muss das Layout der Vorlage angelegt werden.

Zu diesem Zweck steht ein Editor zur Verfügung, der nahezu beliebigen Gestaltungsspielraum bietet, was das Layout der Vorlage angeht und in der obigen Abbildung durch die rote Umrandung markiert ist.

Die Editoren für die Kopf- und Fußzeile werden standardmäßig ausgeblendet, können bei Bedarf jedoch ausgeklappt werden. In der Abbildung ist diese Funktion orange markiert.

Der CKEditor bietet u.a. auch die Möglichkeit, eingebettete Formulare in PDF Vorlagen hinzuzufügen.

Der Editor für die Vorlage wird in der Zwischenzeit ausgeblendet, um Platz zu sparen.

Beim Bearbeiten von Kopf- und Fußzeile können global erstellte Vorlagen importiert werden, sofern vorhanden.

Achtung! Es wird dabei der aktuelle Inhalt ersetzt.

Der in der obigen Abbildung blau markierte Teil beinhaltet alle Platzhalter, die für das gewählte Modul der Vorlage verfügbar sind. Zur besseren Übersicht sind die Platzhalter in verschiedene Kategorien eingeteilt, die bei Bedarf geschlossen werden können. Außerdem sind Platzhalter, die Modulfelder einfügen, durch ein dunkleres Grau des Icons hervorgehoben.

Über einen Klick auf den entsprechenden Platzhalter kann er in das Layout eingefügt werden und zwar an die Stelle, an der sich der Textcursor gerade befindet. Die verschiedenen Arten von Platzhaltern werden später im Detail beschrieben.

Wenn eine Vorlage mehrsprachig gestaltet werden soll, empfiehlt es sich, Texte nicht direkt über das Layout einzufügen. Hierfür stehen die beiden Platzhalter "Text" und "Textbereich" auf der rechten Seite zur Verfügung. Im nächsten Schritt - dem Verknüpfen der Daten - können für diese Platzhalter die jeweiligen Texte in der gewünschten Sprache hinterlegt werden.

Grundsätzlich gibt es für verschiedenste, variable Teile einer Vorlage bestimmte Platzhalter, darunter z.B. Bilder, Datumsfelder oder auch Symbole.

Neben den Standardplatzhaltern existieren in manchen Modulen auch spezielle Platzhalter, die z.B. den Produktblock oder die Liste der Zahlungen einer Rechnung abbilden können. Auch diese werden später im Detail beschrieben.

Nachdem ein Platzhalter in das Layout eingefügt wurde, kann dieser beliebig formatiert werden. Formatierungen wie Schriftfarbe oder -größe wirken sich später direkt auf den PDF Export aus. Wichtig hierbei ist, dass der Platzhalter immer komplett markiert werden muss, um ihn zu formatieren (inklusive #).

Sollte die Position eines Platzhalters verändert werden müssen, wird empfohlen ihn komplett zu löschen und über das entsprechende Symbol neu einzufügen. Im Anschluss daran müssen eventuell die Daten dieses Platzhalters neu verknüpft werden.

## Daten verknüpfen

Nachdem das Layout fertiggestellt ist, müssen als nächstes die Daten mit den eingefügten Platzhaltern verknüpft werden.

Sprache

Hinweis: Das hier dargestellte Layout kann vom Endergebnis abweichen. Die Detailansicht bietet eine genauere Vorschau.

Die Abbildung zeigt die Eingabe für den Platzhalter vom Typ Text. Welche Eingaben bzw. Einstellungen die einzelnen Platzhalter erlauben, wird in einem späteren Abschnitt beschrieben. Unabhängig vom Typ, öffnet sich das kleine Popup für die Einstellungen mit einem Klick auf den grau hinterlegten und somit hervorgehobenen Platzhalter.

Über die Sprachauswahl ist es möglich, die Platzhalter für mehrere Sprachen zu füllen. Bei Feldplatzhalter wird hierbei lediglich das Label des gewählten Feldes in die gewählte Sprache übersetzt. Bei manchen Platzhaltern wirkt sich die Sprache dagegen nicht aus, z.B. beim Kreis.

Bei Platzhaltern für Bilder ist es möglich, für jede Sprache ein separates Bild einzufügen. Somit können auch Schriftzüge in Form von Bildern mehrsprachig gestaltet werden.

Beim erstmaligen Wählen einer Sprache, ungleich zur Standardsprache der Vorlage, werden alle bisher verknüpften Daten für diese Sprache kopiert. Daher wird empfohlen, zuerst alle Daten in der Standardsprache zu verknüpfen und im Anschluss daran alle weiteren benötigten Sprachen zu hinterlegen. Dadurch müssen beispielsweise Feldverknüpfungen nicht doppelt und dreifach vorgenommen werden.

Sollte beim Export eine Sprache gewählt werden, für die keine Daten verknüpft wurden, werden die Verknüpfungen der Standardsprache verwendet.

Wenn beim Bearbeiten einer Vorlage die Verknüpfung der Daten verändert werden soll, muss dies für alle Sprachen erfolgen, für die bereits eine Verknüpfung durchgeführt wurde.

## Wasserzeichen



Nach dem Hochladen eines Bildes kann die gewünschte Transparenz eingestellt werden. Außerdem kann das Wasserzeichen über das entsprechende Symbol jederzeit wieder gelöscht werden.

## CSS Definitionen

Wenn im Layout einer Vorlage häufig wiederkehrende CSS Definitionen verwendet werden sollen, bietet sich dieser Reiter an.

Es wird empfohlen, nur über diesen Reiter die globalen Definitionen zu ändern. Sollte parallel über die Quellcodeansicht des Editors eine Änderung vorgenommen werden, kann nicht sichergestellt werden, dass diese Änderung auch gespeichert wird.

---

**Bemerkung:** Für die CSS Definitionen können keine ID Selektoren (#) verwendet werden.

---

## PDF als Vorlage

Anstatt in Kopf- und/oder Fußzeile Hintergrundbilder einzufügen, gibt es auch die Möglichkeit, eine PDF Datei als Vorlage zu hinterlegen.

Wie bei einem Briefpapier wird die Vorlage auf jede Seite des Exports angewendet (inkl. Deckblatt und Inhaltsverzeichnis). Die PDF Datei der Vorlage kann dabei beliebig viele Seiten haben.

Ein Sonderfall tritt ein, wenn die PDF Vorlage weniger Seiten beinhaltet als der spätere Export. In diesem Fall wird die letzte Seite der PDF Vorlage auf allen folgenden Seiten des Exports verwendet.

Im einfachsten Fall besteht die Datei mit der PDF Vorlage aus einer Seite, die auf jeder Seite des Exports verwendet wird. Über das entsprechende Symbol ist es jederzeit möglich, die PDF Vorlage zu löschen.

Hinweis: Beim Hochladen einer neuen Vorlage, wird die alte automatisch überschrieben!



Aktuelle Vorlage: PdfVorlage.pdf ✕

**Bemerkung:** Sollte eine PDF Datei als Vorlage in Verbindung mit dem Inhaltsverzeichnis verwendet werden, ist zu beachten, dass das Inhaltsverzeichnis technisch gesehen immer als letztes erzeugt und an den Anfang verschoben wird. D.h. das Inhaltsverzeichnis erhält den Hintergrund der PDF Vorlage, der auf der letzten Seite des Exports zu finden ist.

**Warnung:** Bitte beachten Sie, dass nur PDF Dateien mit der Version 1.4 oder weniger verwendet werden können.

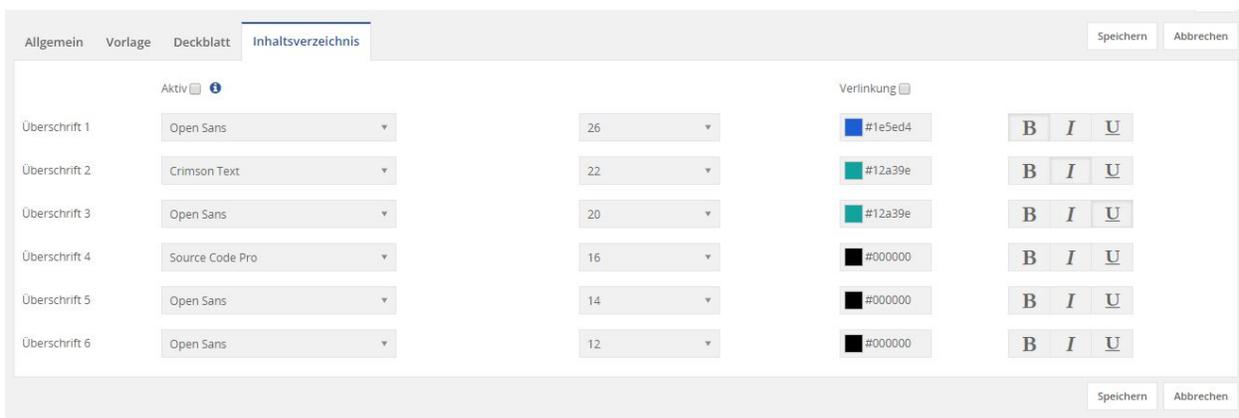
### 25.3.5 Deckblatt

Das Deckblatt bietet ähnliche Funktionalität wie die Vorlage selbst. Es wird zunächst das Layout erstellt und anschließend werden die Daten verknüpft. Alle Platzhalter der Vorlage stehen auch auf dem Deckblatt zur Verfügung.

Zudem kann entschieden werden, ob das Deckblatt im späteren Export angezeigt und ein eventuell vorhandenes Wasserzeichen dargestellt werden soll.

### 25.3.6 Inhaltsverzeichnis

Auch für das Inhaltsverzeichnis kann entschieden werden, ob es im Export erstellt werden soll. Zudem kann je nach Einsatz des Exports festgelegt werden, ob die Einträge verlinkt sind oder nicht.



Für jede Ebene des Inhaltsverzeichnis, welche automatisch aus den Überschriften des Layouts erstellt wird, können Schriftart, -größe, -farbe und Formatierung festgelegt werden.

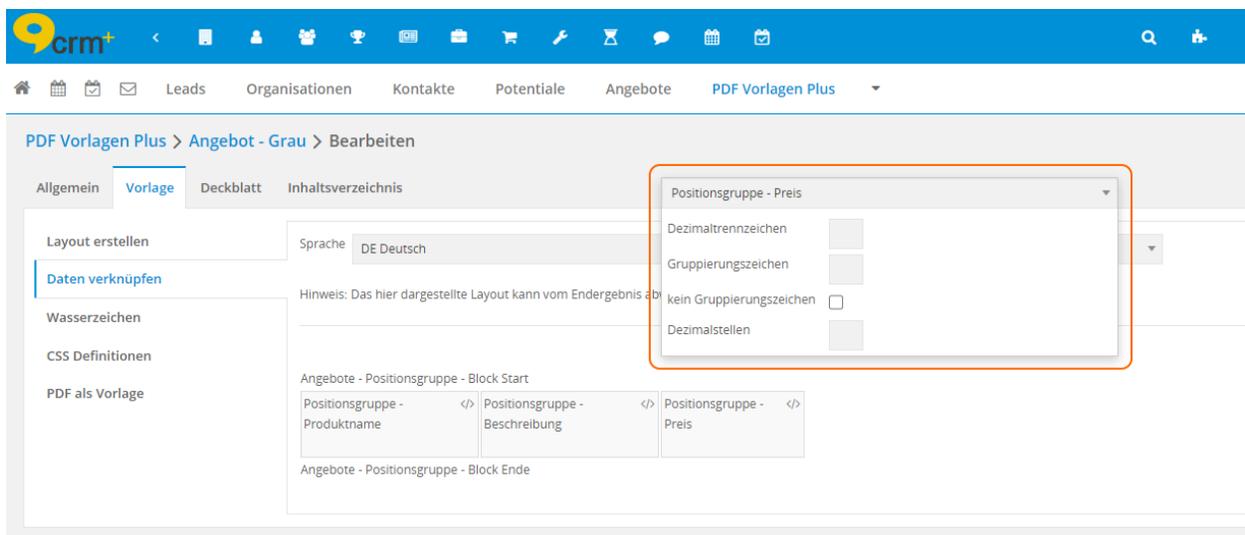
## 25.4 Typen von Platzhaltern

Dieser Abschnitt bietet eine detaillierte Erläuterung aller verfügbaren Platzhalter. Es wird darauf eingegangen, wozu sie verwendet werden können und welche Konfigurationsoptionen jeweils zur Verfügung stehen. Außerdem wird darauf hingewiesen, wie Einstellungen der Vorlage Einfluss auf die Darstellung im späteren Export haben.

Grundsätzlich wird beim Export jeweils der in der jeweiligen Sprache hinterlegte Wert verwendet. Sollte für die Sprache des Exports in der Vorlage kein Wert hinterlegt sein, wird der Wert der Standardsprache der Vorlage verwendet.

Zur leichteren Unterscheidung der Platzhalter erscheint beim Überfahren mit der Maus ein entsprechender Hinweistext.

**Bemerkung:** Beim Erstellen einer PDF Vorlage lassen sich für alle Zahlen-, Währungs- und Prozentfelder Formatierungen ändern, unabhängig vom verwendeten Platzhalter.



### 25.4.1 Text

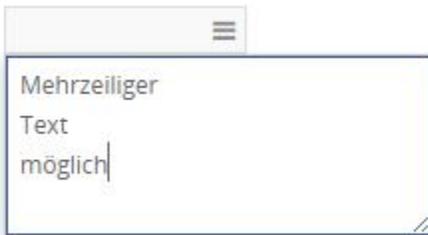
Erlaubt die Eingabe von Text. Dabei gibt es keine Längenbeschränkung. Zu finden in der Kategorie Allgemein.



Um die Eingabe zu speichern, genügt ein Klick neben das Popup zur Texteingabe. Der eingegebene Text erscheint nun im Platzhalter.

### 25.4.2 Textbereich

Erlaubt die Eingabe von mehrzeiligem Text. Auch hierbei gibt es keine Längenbeschränkung. Zu finden in der Kategorie Allgemein.



Um die Eingabe zu speichern, genügt ein Klick neben das Popup zur Texteingabe. Der eingegebene Text erscheint nun im Platzhalter.

### 25.4.3 Bild

Erlaubt das Hochladen eines Bildes, zu finden in der Kategorie Allgemein. Es gibt grundsätzlich kein Limit, was Abmessungen und Dateigröße des Bildes angeht. Aus Geschwindigkeitsgründen wird jedoch empfohlen, beides moderat zu gestalten.



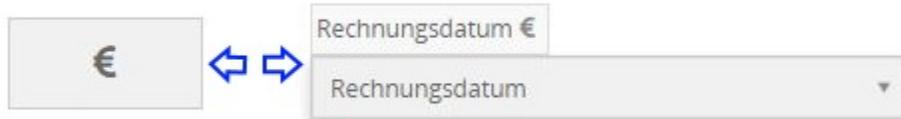
Nach dem Hochladen wird das Bild direkt im Platzhalter angezeigt und es können die Abmessungen eingestellt werden. Dabei kann festgelegt werden, dass die Proportionen erhalten bleiben sollen. Um das Popup für die Einstellungen des Platzhalters zu schließen, genügt ein Klick daneben.

### 25.4.4 Modulfelder

Über diesen Typ von Platzhalter können Felder aus Modulen in die Vorlage eingefügt werden. Zu finden in der Kategorie Felder. Dort ist der erste Platzhalter immer für Felder des Hauptmoduls, die folgenden für Felder von Datensätzen aus bezogenen Modulen (z.B. Organisation bei Kontakten).

Um die Platzhalter der verschiedenen Module auseinanderhalten zu können, wurde für jedes Modul ein passendes Icon verwendet. Es wird sowohl für den Platzhalter beim Erstellen des Layouts als auch beim Verknüpfen der Daten verwendet.

Folgende Abbildung zeigt das Icon für ein Feld aus dem Modul Rechnungen. Links beim Erstellen des Layouts, rechts beim Verknüpfen der Daten.



Nach der Auswahl des gewünschten Feldes reicht ein Klick neben das Popup für die Feldauswahl, um es zu schließen und die Auswahl zu speichern. Der Name des Feldes erscheint daraufhin im Platzhalter und wird jeweils in die aktuelle Sprache übersetzt. Beim Export werden Werte von Auswahllistenfeldern in die gewählte Sprache übersetzt.

Es gibt eine erweiterte Form dieses Platzhalters, der angezeigt wird, wenn mehr als eine Referenz zum selben Modul existiert. Dies gilt auch, wenn das Hauptmodul der Vorlage eine Referenz zu sich selbst besitzt. Ein Beispiel dafür ist das Feld "Mitglied von" aus dem Modul Organisationen.

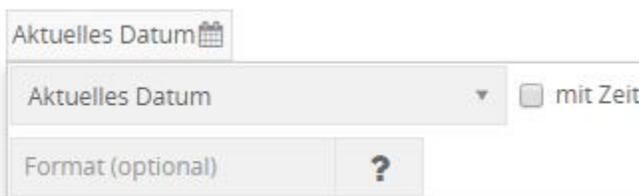


In diesem Fall muss zusätzlich zum gewünschten Feld gewählt werden, von welchem Datensatz die Information geladen werden soll. Dabei steht der Wert "ohne (Hauptdatensatz)" jeweils für den Datensatz, der exportiert wird.

### 25.4.5 Datum/Zeit

Über diesen Platzhalter kann das aktuelle Datum optional mit Zeit in eine Vorlage eingefügt werden. Wenn gewünscht, können Sie ein eigenes Format für die Ausgabe des Datums angeben. Die Formatierung von Datumsfeldern ist je Feld separat möglich.

Über das Icon mit dem Fragezeichen können alle verfügbaren Formatoptionen eingesehen werden (zu finden in der Kategorie Felder).



Um die Einstellungen für das Datum zu schließen, reicht ein Klick neben das Popup. Im Platzhalter wird angezeigt, was aktuell konfiguriert ist.

Die zweite Möglichkeit für diesen Platzhalter erlaubt die Angabe eines festen Datums, das über einen Dialog gewählt werden kann. Auch hier besteht die Möglichkeit, ein eigenes Format für die Ausgabe zu definieren.

Für beide Möglichkeiten gilt, sollte kein eigenes Format angegeben sein, werden die Datumswerte beim Export in das Format des Benutzers umgewandelt, der den Export durchführt.

### 25.4.6 Benutzerinformation

Erlaubt die Auswahl eines Feldes aus dem Modul Benutzer, zu finden in der Kategorie Felder.

Beim Export wird dieses Feld mit dem Wert des aktuell angemeldeten Benutzers ersetzt. Es sind ebenfalls Platzhalter für den zuständigen Benutzer, welcher für den jeweiligen Datensatz zuständig ist, verfügbar.

### 25.4.7 Unternehmensinformation

Erlaubt die Auswahl eines Feldes der Globalen Einstellungen - Unternehmensinformationen. Der Platzhalter ist in der Kategorie Felder zu finden.

### 25.4.8 Bedingung

Dieser Platzhalter ist einer der komplexesten Typen. Er erlaubt das Setzen eines Wertes in Abhängigkeit eines anderen Wertes. Zu finden ist der Platzhalter in der Kategorie Felder.

Die folgende Abbildung zeigt eine Beispielkonfiguration, die im Anschluss näher erläutert werden soll.

Wenn	Organisationen - Organisatio..	Anzahl Mitarbeiter	größer als	500
Setze	Text	Großkunde		

Die gezeigte Konfiguration setzt für den Platzhalter den Wert "Großkunde", wenn der Wert des Feldes Mitarbeiter aus dem Modul Organisationen größer als 500 ist.

Die verfügbaren Module für die Bedingung entsprechen der Auswahl beim Platzhalter für Modulfelder. Es stehen daher Felder aus dem Hauptmodul der Vorlage sowie Felder von bezogenen Modulen zur Verfügung.

Wenn die eingestellte Bedingung zutrifft, gibt es drei Möglichkeiten, die über "Setze" ausgewählt werden können:

- Text: Wie in der Abbildung zu erkennen, kann damit beliebiger Text oder ein *Symbol* anstelle des Platzhalters eingefügt werden.
- Feldwert: Damit kann der Wert eines beliebigen Feldes aus allen für die Vorlage verfügbaren Modulen gesetzt werden.
- Zeile löschen: Nur sinnvoll, wenn die Bedingung innerhalb einer Tabelle eingefügt wurde. Trifft die Bedingung zu, wird die Zeile der Tabelle, in der der Platzhalter zu finden ist, aus dem Export entfernt.

Ein mögliches Szenario wäre die Anzeige eines Rabatts bei Rechnung nur dann, wenn er größer null ist. Andernfalls wird die Zeile nicht angezeigt.

Sind alle Einstellungen vorgenommen, reicht ein Klick neben das Popup, um diese zu speichern.

In der Detailansicht einer Vorlage, wird bei Mouseover eine Textbeschreibung der eingestellten Bedingung angezeigt.

### 25.4.9 Symbol

Über den Symbol Platzhalter können weit über 500 Symbole in eine Vorlage eingefügt werden. Über die Schriftgröße und -farbe des Platzhalters kann das Aussehen des Symbols auf die eigenen Wünsche angepasst werden.



Zu den wichtigsten Symbolen zählen u.a. das Quadrat und der Kreis, um Auswahlmöglichkeiten in Vorlagen zu ermöglichen.

### 25.4.10 Barcodes

Dieser Platzhalter Typ erlaubt die Erzeugung von Barcodes für verschiedene Standards, z.B. EAN-13.

Weiters ist die Erstellung von QR-Codes über den Platzhalter vom Typ „Barcode“ möglich. Dabei können vCard Informationen, vCalendar Informationen oder beliebige Textinhalte je nach Feldtyp gewählt werden.

## 25.4.11 Modulbezogene Blöcke

Neben den bisher genannten Platzhaltern, die jeweils für alle Module verfügbar sind, gibt es auch spezielle Blöcke, die nur bei bestimmten Modulen angezeigt werden.

Die folgende Abbildung zeigt die Blöcke für die Positionsgruppe und die Positionsgruppen aus dem Modul Rechnungen.

Alle modulbezogenen Blöcke besitzen drei Typen von Platzhaltern:

- Block Start: Kennzeichnet den Start eines modulbezogenen Blockes.
- Block Ende: Kennzeichnet das Ende eines modulbezogenen Blockes.
- Block Feld: Stellt ein Feld innerhalb des Blockes dar.

Jeder Block in der Vorlage muss einen Start und ein Ende aufweisen. Innerhalb dieser beiden Platzhalter sind beliebige HTML Strukturen erlaubt und es kann eine beliebige Anzahl an Feldern des Blockes eingefügt werden. Innerhalb eines modulbezogenen Blockes, können auch alle anderen Platzhalter, die in den Abschnitten zuvor erwähnt wurden, verwendet werden. Umgekehrt können Felder aus modulbezogenen Blöcken nicht außerhalb des jeweiligen Blockes verwendet werden.

Die Auswahl des Feldes, das für einen Platzhalter eingesetzt werden soll, geschieht wie beim Platzhalter für Modulfelder über eine Auswahlliste.

Je nach Block wird der Inhalt zwischen Start und Ende so oft ersetzt, wie Daten vorhanden sind. Beim Beispiel der Artikelliste aus dem Modul Rechnung, wird für jede Position der Teil zwischen Start und Ende des Blockes in den Export eingefügt.

Es werden zu den Blöcken des Hauptmoduls der Vorlage auch die Blöcke bezogener Module angezeigt. In der obigen Abbildung sind deshalb neben der Artikelliste des Moduls Rechnung auch die Artikellisten von

Auftragsbestätigung (Verkaufsbestellung) und Angeboten zu sehen.

### Blöcke Produktposition und Produktpositionen

Diese Blöcke werden verwendet, um die Positionen aus den Modulen Angebote, Auftragsbestätigung (Verkaufsbestellung), Einkaufsbestellung, Gutschriften, Rechnung, Storno und Potentiale in einer Vorlage einzufügen. Beim Modul Potentiale ist die Feldauswahl dabei eingeschränkt.

Die Variablen für „Positionsgruppe“ werden für die Positionsgruppe selbst (Produktposition) verwendet, die Variablen für „Positionsgruppen“ wiederum für die Artikel (Produktpositionen) innerhalb der Positionsgruppe.

**Warnung:** Bitte beachten Sie, dass in den Artikellisten der Module Angebote, Auftragsbestätigung (Verkaufsbestellung), Einkaufsbestellung und Potentiale für Produkte und Dienstleistungen zwar benutzerdefinierte Felder verwendet werden können, diese aber nicht immer revisionsicher sind. D.h. ändert sich ein Produkt nach Erstellung eines Angebots, wird diese Änderung auch beim PDF Export dieses Angebots sofort sichtbar.

Es sind sowohl mehrere Artikellisten möglich, als auch eine Zusammenfassung der Artikellisten.

Weiters können benutzerdefinierte Felder der Positionen und die Menge der Produktbündel als Variable in einer Vorlage eingefügt werden.

Im PDF Vorlagen Editor können Blöcke für Positionsgruppen anhand der Bezeichnungen gefiltert werden. Somit lassen sich Layouts abhängig von den verschiedenen Produktblöcken gestalten.

---

**Bemerkung:** Es ist nicht zwingend notwendig vor und nach einem Start bzw. Ende eines jeden „Positionsgruppe-Blocks“ auch ein Start bzw. Ende eines „Positionsgruppen-Blocks“ zu setzen. Wird jedoch mind. ein „Positionsgruppen-Block“ verwendet, muss - falls vorhanden - bei jedem weiteren „Positionsgruppe-Block“ auch ein „Positionsgruppen-Block“ gesetzt werden.

---

---

#### **Bemerkung:**

Erscheint beim PDF Export die Fehlermeldung *„PDF Erstellung fehlgeschlagen: Die Anzahl der „Positionsgruppe“ Blöcke stimmt nicht mit der Anzahl der „Positionsgruppen“ Blöcke überein“*, dann muss die Anzahl der Blöcke geprüft und korrigiert werden.

Es muss vor und nach dem Start und Ende eines jeden „Positionsgruppe-Blocks“ jeweils auch ein Start und Ende eines „Positionsgruppen-Blocks“ plaziert werden (siehe Screenshot oberhalb).

---

---

#### **Bemerkung:**

Bitte beachten Sie auch die Videos/Webinare zum Add-on „PDF Vorlagen Plus“, welche in der Onlinehilfe im Bereich „Tutorials“ verfügbar sind:

[PDF Vorlagen Plus](#)

[PDF Vorlagen Plus - Produktblock](#)

---

### **Block Zahlungen**

Dieser Block ist nur für das Modul Rechnung verfügbar. Der Block Zahlungen ermöglicht die Auflistung der geleisteten Zahlungen zu einer Rechnung.

### **Block Abschlagsrechnungen**

Dieser Block ist nur für das Modul Rechnung verfügbar. Der Block Abschlagsrechnungen ermöglicht die Auflistung von Abschlagsrechnungen in einer Schlussrechnung.

### **Block Serienbrief - Organisationen**

Dieser Block ist nur im Modul Kampagnen verfügbar. Er ermöglicht das Erstellen einer Vorlage, die für einen Serienbrief verwendet werden soll.

Für Serienbriefe sollte pro Modul (Organisationen, Kontakte und Leads) eine Vorlage erstellt werden. Bei einem Serienbrief für das Modul Organisationen werden Platzhalter der Module Leads und Kontakte nicht ersetzt.

Eine Besonderheit beim Block für einen Serienbrief ist, dass alle Platzhalter für die Vorlage innerhalb von Start und Ende des Blockes stehen müssen. Andernfalls kann es zu einem unerwünschten Verhalten beim Export kommen.

Beim Export eines Serienbriefs, wird automatisch nach dem Ende des Blockes ein Seitenumbruch eingefügt. Somit ist gewährleistet, dass sich die Informationen von verschiedenen Datensätzen nicht auf der gleichen Seite befinden können.

### **Block Serienbrief - Kontakte**

Analog zum Block Serienbrief - Organisationen

### **Block Serienbrief - Leads**

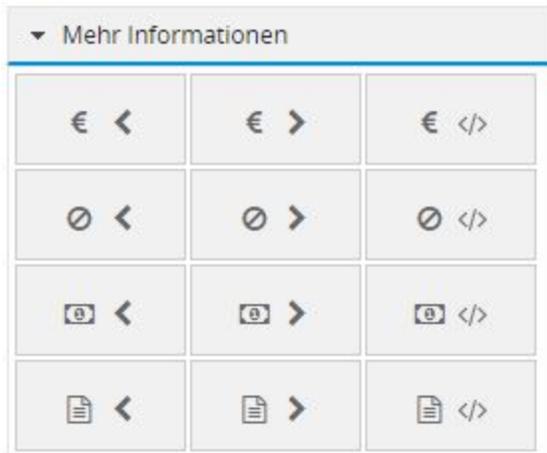
Analog zum Block Serienbrief - Organisationen

## **25.4.12 Mehr Informationen**

In der Liste der Platzhalter, existiert eine eigene Kategorie, die Platzhalter für die Erstellung von Blöcken für "Mehr Informationen" eines Datensatzes beinhaltet. Diese Kategorie ist standardmäßig eingeklappt.

Für jedes Modul, das unter den "Mehr Informationen" des Hauptmoduls der Vorlage aufgelistet ist, existieren drei Platzhalter. Wie bei modulbezogenen Blöcken, können dabei je Modul Platzhalter für den Start, das Ende und Felder eines Blockes in das Layout eingefügt werden.

Werden Platzhalter der "Mehr Informationen" eines Datensatzes verwendet und der jeweilige Block ist leer, kann der Bereich aus der Vorlage ausgeblendet werden, solange Tabellen verwendet werden.



Um besser erkennen zu können, welches Modul aus den “Mehr Informationen” eingefügt werden soll, wurden entsprechende Icons hinzugefügt, die auch bei den Platzhaltern der Modulfelder verwendet werden.

Innerhalb eines Blockes für “Mehr Informationen” können zudem beliebige Platzhalter aus den Kategorien Allgemein, Felder und Symbole verwendet werden.

### Block Start

Im Gegensatz zu modulbezogenen Blöcken, besitzt der Platzhalter für den Start eines Blockes der “Mehr Informationen” eigene Einstellungen.



Um die Liste der Datensätze im späteren Export einzuschränken, können Listenansichten und Berichte des entsprechenden Moduls gewählt werden. Bei der Auswahl gibt es hierbei keinerlei Einschränkungen durch das Rechtekonzept. Der Ersteller einer Vorlage kann aus allen Ansichten und Berichten des Moduls wählen. Sollte kein spezieller Filter gewählt werden, wird immer die Ansicht “Alle” des jeweiligen Moduls verwendet.

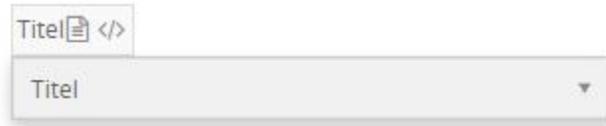
Beim Export gibt es jedoch einen Unterschied bei der Behandlung der Berechtigungen. Sollte ein Benutzer eine Vorlage exportieren, in der eine Listenansicht zur Filterung verwendet wird, die derjenige nicht sehen darf, wird sie trotzdem zur Filterung verwendet. Im Falle eines Berichtes, der nicht vom exportierenden Benutzer gesehen werden darf, bleibt die Liste der Einträge leer.

Zusätzlich zum gewählten Filter greift außerdem das normale Rollenkonzept aus CRM+ . Der exportierende Benutzer sieht damit in jedem Fall nur die Datensätze, die für ihn bestimmt sind.

Mit einem Klick neben das Popup für die Einstellungen wird der gewählte Filter übernommen.

## Block Feld

Die Auswahl von Feldern unterscheidet sich nicht von denen der Modulfelder oder auch modulbezogener Blöcke.



Unabhängig vom gewählten Filter beim Start des Blockes, können alle Felder des jeweiligen Moduls gewählt werden. Mit einem Klick neben das Popup wird die Auswahl gespeichert.

## 25.5 Detailansicht einer Vorlage

Die Detailansicht für das Modul PDF Vorlagen Plus unterscheidet sich etwas von anderen Modulen.

Bis auf die wichtigsten Informationen zur Vorlage und dem eigentlichen Inhalt, sind alle Informationen zuerst einmal versteckt. Sie können jederzeit über den Pfeil vor dem Einstellungspunkt geöffnet werden.

Beim Inhalt der Vorlage kann die Hervorhebung der Platzhalter deaktiviert werden, um eine exaktere Vorschau auf das Ergebnis des Exports zu bekommen.

## 25.6 Kopieren einer Vorlage

Um die Erstellung mehrerer Vorlagen mit ähnlichem Layout zu vereinfachen, existiert die Möglichkeit, Vorlagen zu kopieren. Wie auch beim Erstellen müssen dabei zunächst die Einstellungen für Name, Modul, Sprache und Beschreibung gespeichert werden, bevor weitere Einstellungen angepasst werden können.

Erst nach dem Anlegen kann das Modul geändert werden. Wenn es geändert wird, erscheint eine Abfrage, ob die Änderung wirklich durchgeführt werden soll.

Wird diese Abfrage bestätigt, werden alle modulbezogenen Platzhalter aus dem Layout entfernt und das Layout sowie das Modul sofort gespeichert. Diese Aktion kann nicht mehr rückgängig gemacht werden!

## 25.7 Export und Import von Vorlagen

Falls eine Vorlage in ein anderes CRM+ System übernommen werden soll, besteht die Möglichkeit, diese über die Detailansicht zu exportieren und im gewünschten System über die Listenansicht -> Aktionen -> Vorlage importieren wieder einzuspielen.

**Warnung:** Bitte beachten Sie, dass PDF Dateien die Sie als Vorlage für den Export hochgeladen haben, nicht exportiert werden (vgl. [PDF als Vorlage](#)). Diese müssen nach dem Import erneut hinzugefügt werden. Gleiches gilt für alle Bilder, die nicht über den entsprechenden Platzhalter eingefügt wurden.

## 25.8 Berechtigungen und Sichtbarkeiten

### Zuständigkeit der PDF Vorlagen

In der Listenansicht in der Spalte „zuständig“ ist ersichtlich, welcher Benutzer für die jeweilige Vorlage zuständig ist.

Bei der Erstellung einer neuen PDF Vorlage, wird der erstellende Benutzer immer autom. im Feld „zuständig“ eingetragen.

Da die Zuständigkeit einer PDF Vorlage nicht direkt beim Bearbeiten einer PDF Vorlage geändert werden kann, muss hier die Zuständigkeit mittels der Aktion „Massenbearbeitung“ in der Listenansicht geändert werden.

Detaillierte Informationen hierzu siehe Abschnitt Listenansicht - Aktionen im Handbuch.

### Sichtbarkeit von Datensätze und Feldwerten beim Export

Bevor in den folgenden Abschnitten der Export beschrieben wird, soll zuvor auf das Rechtekonzept von CRM+ eingegangen werden.

Über die Rollen kann die Sichtbarkeit von Datensätzen eines Moduls geregelt werden.

Ist ein referenzierter Datensatz nicht sichtbar, werden die Platzhalter aus dem Datensatz mit einem leeren Wert ersetzt.

Über Profile kann die Sichtbarkeit einzelner Felder eines Datensatzes geregelt werden. Ist ein Feld für den Benutzer, der den Export durchführt, nicht sichtbar, wird auch hier der Platzhalter mit einem leeren Wert ersetzt.

---

**Bemerkung:** Läuft gerade ein Massenexport für eine Vorlage, kann dieser weder bearbeitet noch gelöscht werden!

---

## 25.9 Einzelexport

Sobald das Modul für PDF Vorlagen Plus installiert ist, erscheint in der Detailansicht eines Datensatzes eines unterstützten Moduls eine Schaltfläche für den PDF Export.

Sollte für ein Modul noch keine Vorlage erstellt worden sein, gibt es einen Hinweis und bei ausreichender Berechtigung auch eine Schaltfläche, um direkt eine Vorlage für das Modul zu erstellen.

Neben der Auswahl der Vorlage, ist es möglich, die Exportsprache zu wählen und den Dateinamen für die Exportdatei anzupassen. Bei Auswahl einer Vorlage wird automatisch deren Standardsprache eingestellt.

Es stehen folgende Optionen beim PDF Export zur Verfügung, welche mittels Anhaken der entsprechenden Checkbox aktiviert werden:

- Ohne Kopfzeile - PDF Export ohne Kopfzeile
- Ohne Fußzeile - PDF Export ohne Fußzeile
- Überschreibbare Vorlage - erlaubt das vorherige Betrachten und Bearbeiten der Exportdatei
- Als Buchungsbeleg verwenden - PDF Exportdatei wird als Buchungsbeleg verwendet\*

Einzelne Vorlagen können auch deaktiviert werden, wodurch sie beim Export nicht mehr zur Auswahl stehen. Vorlagen können über den Dialog des Exports (Popup) vom Benutzer als Standard markiert werden. Der Standard greift somit je Benutzer und Modul.

\* Bei einem PDF Export in den Modulen *Rechnungen*, *Eingangsrechnungen*, *Gutschriften* sowie *Storno* wird die erzeugte PDF Datei im Modul *Dokumente* gespeichert und zum jeweiligen Datensatz referenziert (Feld „original Buchungsbeleg“ bzw. „letzter Buchungsbeleg“).

Weitere Infos siehe Abschnitt Add-on DATEV.

Ist das Add-on „DATEV“ aktiv, dann ist beim PDF Export die Option „Als Buchungsbeleg verwenden“ standardmäßig aktiv.

Es existieren die folgenden Methoden einen Datensatz zu exportieren:

- E-Mail: Die Exportdatei wird an eine E-Mail angehängt.
- E-Mail mit Referenz: Die Exportdatei wird per E-Mail verschickt und als Referenz zum Datensatz gespeichert.
- Export als Referenz: Referenz des Exports zum Datensatz ohne die Datei anzuzeigen.
- Export mit Referenz: Wie normaler Export aber mit Referenz des Exports zum Datensatz.
- Export: Normaler Export, der die Datei direkt im Browser anzeigt.

**Bemerkung:** Die Aktionen, die eine Referenz erzeugen, sind nur verfügbar, wenn das Modul eine Verknüpfung zum Modul Dokumente aufweist.

## 25.10 Massenexport

Der Massenexport von Datensätzen befindet sich in den Listenansichten der Module unter den Aktionen.

Wie auch beim Einzelexport, erfolgt ein Hinweis bei fehlenden Vorlagen für das Modul. Nach Auswahl von Vorlage und Sprache sowie der eventuellen Anpassung des Dateinamens stehen zwei Exportarten zur Auswahl:

- Export: Normaler Export, der als Ergebnis eine Datei mit allen Exporten erzeugt.
- Export mit Referenz: Wie normaler Export, aber mit Referenz der Einzelexporte zu den Datensätzen.

Da der Massenexport normalerweise länger dauert als ein Einzelexport, wird er über einen Cronjob ausgeführt.

Siehe hierzu auch Abschnitt Globale Einstellungen - Cronjobs im Handbuch.

Sobald ein Auftrag zum Massenexport im System registriert wurde, erscheint unten rechts im Browser ein Statusfenster, welches über den Fortschritt des Exports informiert.



Sobald der Export abgeschlossen ist, kann die erzeugte Datei heruntergeladen werden. Falls das Ergebnis nicht benötigt wird, kann die Datei auch gelöscht werden.

Vor und während der Ausführung kann der Export jederzeit abgebrochen werden. Eventuell erstellte Referenzen werden dabei wieder gelöscht.

---

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

---

## 25.11 Serienbrief für Kampagnen

Der Serienbrief in Kampagnen ist nahezu identisch zu einem normalen Massenexport. Wird ein Export mit Referenz durchgeführt, wird hier das Ergebnis als komplette Datei zur Kampagne und als Einzeldateien zu den jeweiligen Datensätzen referenziert.

Zu finden ist die Serienbrief Funktion im Modul Kampagnen in den bezogenen Listen von Organisationen, Kontakten und Leads.

Für Vorlagen eines Serienbriefs ist es wichtig, die folgenden Hinweise zu beachten:

- Modulbezogene Blöcke: Bei Vorlagen für das Modul Kampagnen gibt es je einen modulbezogenen Block für Organisationen, Kontakte und Leads. Start und Ende dieser Blöcke müssen ganz am Anfang bzw. am Ende der Serienbriefvorlage stehen. Alle Felder müssen zwischen Start und Ende des Blocks eingefügt werden.
- 1 Vorlage pro Modul: Für Organisationen, Kontakte und Leads muss je eine eigene Vorlage erstellt werden.
- Modul beachten: Beim Export des Serienbriefs muss die zugehörige Vorlage für Organisation, Kontakte oder Leads verwendet werden. Platzhalter anderer Module werden jeweils nicht ersetzt.
- Bei der Auswahl von Vorlagen für normale PDF Exporte, stehen keine Serienbriefvorlagen zur Auswahl.
- Bei Serienbriefexporten stehen keine normalen Vorlagen zur Auswahl.
- Serienbriefvorlagen ermöglichen keine Blöcke für „mehr Informationen“.
- Normale Vorlagen erlauben keine Blöcke für Serienbriefe.

## 25.12 Schriftartenverwaltung

Um beliebige Schriftarten zum Erstellen von Vorlagen und dem PDF Export von Datensätzen verwenden zu können, wurde für das Modul PDF Vorlagen Plus eine Schriftartenverwaltung integriert. Damit können sehr einfach neue Schriftarten für den PDF Export hinterlegt werden. Die hier verwalteten Schriften beziehen sich nur auf das Modul PDF Vorlagen Plus und beeinflussen das restliche CRM System nicht.

Zu finden ist die Verwaltung in der Listenansicht unter Aktionen -> Schriftarten verwalten.

### 25.12.1 Listenansicht der Schriftarten

Die Listenansicht liefert alle relevanten Informationen über die vorhandenen Schriftarten. Die vorhandenen Funktionen sollen anhand der folgenden Abbildung erklärt werden.

Werkzeuge > PDF Vorlagen Plus > Schriftartenverwaltung

Schriftart hinzufügen

Name	Ausprägungen	Varianten	Aktionen
☰ Open Sans	Normal, Fett, Kursiv, Fett & kursiv	8	
☰ Crimson Text	Normal, Fett, Kursiv, Fett & kursiv	8	
☰ Source Code Pro	Normal, Fett	4	
☰ Fontawesome	Normal	2	
☰ Oswald	Normal, Fett	4	
☰ Roboto	Normal, Fett	4	
☰ Arialic Hollow	Normal	2	 

Über die Schaltfläche "Schriftart hinzufügen" können neue Schriftarten hochgeladen werden. Dieser Vorgang wird im nächsten Abschnitt beschrieben.

Über die linke Spalte der Liste können die Schriftarten per Drag And Drop sortiert werden. Diese Sortierung bestimmt die Reihenfolge der Schriftauswahl im Editor der PDF Vorlage.

Um eine Vorschau auf die Schriftart zu erhalten, wird der Name der Schriftart in der Liste in selbiger formatiert.

Welche Ausprägungen einer Schriftart hochgeladen wurden, ist in der gleichnamigen Spalte ersichtlich. Beim Hochladen einer Schriftart versucht das System selbständig die Ausprägungen anhand des Dateinamens zu erkennen. Sollte das nicht klappen, kann auch nachträglich über das Bearbeiten eine entsprechende Markierung erfolgen. Es wird empfohlen, für jede Ausprägung, die später im Export verwendet werden soll, eine Schriftartdatei zu hinterlegen. Sollte eine Schriftart nicht in der gewünschten Ausprägung vorliegen, so versucht der Export diese nachzubilden. Das entspricht meist nicht dem gewünschten Ergebnis.

Die Spalte "Varianten" enthält die Anzahl insgesamt zu dieser Schriftart hochgeladenen Dateien.

Über die Aktionen können Schriftarten bearbeitet und gelöscht werden.

### 25.12.2 Schriftart hinzufügen

Über die Schaltfläche "Schriftart hinzufügen" können neue Schriftarten für den PDF Export hinterlegt werden.

Name\*

Um alle aktuellen Browser zu unterstützen, wird empfohlen die Schrift jeweils als WOFF und TTF Datei hochzuladen.  
Hinweis: Vorhandene Dateien gleichen Namens werden überschrieben!

**Schriften hochladen** Datei hierhin ziehen

Durch das Hochladen der Schriftdateien bestätigen Sie, die Rechte an der gewählten Schrift zu besitzen.

Hinzufügen Schließen

In dem sich öffnenden Dialog müssen der Name und die Dateien für die Schriftart angegeben werden. Durch den Klick auf "Hinzufügen" bestätigt der Anwender, dass er die Rechte an der Schriftart besitzt. Um die Unterstützung sowohl im Browser als auch beim Export zu gewährleisten, muss die Schriftart als .ttf und .woff Datei hochgeladen werden.

### 25.12.3 Schriftart bearbeiten

Nach dem Klick auf "Bearbeiten" in der Listenansicht öffnet sich folgender Dialog:



Hier eine Auflistung möglicher Aktionen des Dialogs:

- Hinzufügen einer Datei für die Schriftart
- Festlegen bestimmter Ausprägungen je Datei
- Löschen einzelner Dateien

Auch beim Bearbeiten gilt: Mit dem Hochladen einer Datei bestätigt der Anwender, dass er eine Lizenz für diese Schriftart besitzt.

## 25.13 Swiss QR Bill

Was ist eine Swiss QR Bill (Schweizer QR-Rechnung)?

Eine QR-Rechnung ist eine Rechnung mit Zahlungsteil und Quittung, die in der Schweiz die bisherigen orangefarbenen und roten Einzahlungsscheine ersetzt. Der Zahlungsteil enthält den Swiss QR Code, der alle relevanten Informationen enthält, die sowohl für die Rechnungsstellung als auch für die Zahlung notwendig sind.

Am 1. Oktober 2022 wurden die roten und orangefarbenen Einzahlungsscheine abgeschafft und vollständig durch die QR-Rechnung ersetzt. Seit diesem Zeitpunkt müssen alle Rechnungen einen QR-Code enthalten, der mit dem Smartphone, der PC-Kamera oder einem speziellen Scanner des Empfängers gescannt werden kann, um die Zahlung durchzuführen. Dies vereinfacht die Zahlung, bietet zusätzliche Sicherheit und reduziert Überweisungsfehler.

Vor der Einzahlung abzutrennen

Empfangsschein	Zahlteil	Konto / Zahlbar an
<b>Konto / Zahlbar an</b> CH44 3199 9123 0008 8901 2 Your Company GmbH Musterstraße 3 1234 Musterort  <b>Referenz</b> 21 00000 00000 00000 00000 09390  <b>Zahlbar durch</b> Test Rechnung Euro deutsch Teststraße 26826 Testort  <b>Währung Betrag</b> EUR 1 265.47  Annahmestelle	  <b>Währung Betrag</b> EUR 1 265.47	CH44 3199 9123 0008 8901 2 Your Company GmbH Musterstraße 3 1234 Musterort  <b>Referenz</b> 21 00000 00000 00000 00000 09390  <b>Zusätzliche Informationen</b> Text des Beschreibungsfeldes  <b>Zahlbar durch</b> Test Rechnung Euro deutsch Teststraße 26826 Testort

Alle in- und ausländischen Unternehmen, die mit Schweizer Unternehmen zusammenarbeiten, müssen einen QR-Code empfangen (Kreditoren) oder senden (Debitoren) können.

Voraussetzung um eine PDF Datei zu erzeugen, welche einen QR-Code beinhaltet, ist die Angabe der Details zur Bankverbindung der eigenen Firma. Diese müssen in Globalen Einstellungen - Vorlagen - Unternehmensinformationen im Block „Bankverbindung“ eingetragen werden.

Bankverbindung			
Bankname	<input type="text"/>	BLZ	<input type="text"/>
Konto Nr.	<input type="text"/>	IBAN	<input type="text"/>
BIC	<input type="text"/>	SCOR	<input type="text"/>
QR IBAN	<input type="text"/>	BESR-ID	<input type="text"/>

Neben den standardmäßigen Feldern Bankname, BLZ, Konto Nr., IBAN und BIC, sind die Felder SCOR, QR IBAN und BESR-ID in den Unternehmensinformationen auszufüllen.

**SCOR** (Kreditorenreferenz nach ISO 11649): Dies ist eine 25-stellige alphanumerische Referenz, die mit RF beginnt, gefolgt von 2 Prüfziffern, die auf dieselbe Weise berechnet werden wie die IBAN-Prüfziffern. SCOR wird benötigt, wenn der eigene Firmensitz nicht in der Schweiz ist. Für die Swiss QR Bill ist zudem die IBAN zwingend erforderlich.

**QR IBAN:** Die QR-IBAN ist eine Variante der Kontonummer (IBAN). Sie ersetzt die ESR-Teilnehmernummer als Verfahrensmerkmal und wird für den Rechnungstyp „QR-Referenz“ benötigt. Ausserdem ist sie das Identifikationsmerkmal des Verfahrens, das sicherstellt, dass bei der Bezahlung der QR-Rechnung die strukturierte Referenz immer mitgegeben wird.

Wird nur benötigt, wenn die eigene Firma in der Schweiz ansässig ist.

**BESR-ID:** BESR steht für «BankEinzahlungsSchein mit Referenznummer». Die BESR-ID besteht aus einer 6-stelligen individuellen Nummer, die spezifisch einem Konto zugewiesen ist und bei der Referenznummer

die ersten Ziffern bildet.

Wird nur benötigt, wenn die eigene Firma in der Schweiz ansässig ist und das Konto NICHT bei der Bank „Post Finance“ ist.

---

**Bemerkung:**

Eine QR Rechnung wird nur erzeugt, wenn die Währung der Rechnung Euro oder Schweizer Franken ist! Bei allen anderen Währungen schlägt die Generierung der PDF Erstellung fehl!

Es wird in diesem Fall folgende Fehlermeldung angezeigt: „*PDF Erstellung fehlgeschlagen: Die Währung des Datensatzes ist weder Euro noch Schweizer Franken.*“

---

Die zur Erzeugung eines QR Zahlungsscheins notwendigen Einstellungen in der PDF Vorlage selbst, sind im Abschnitt *Erstellen einer Vorlage - Weitere Einstellungen* beschrieben!

### 26.1 Allgemein

Potentiale (Verkaufspotentiale) sind im Verkaufsprozess die logischen Nachfolger eines *Leads*. Bei der Leadumwandlung ist es gleichzeitig möglich, ein Potential mit Betrag und Abschlussdatum zu erstellen (siehe Abschnitt *Lead umwandeln*).

Ein neuer Datensatz im Modul Potentiale kann auch ohne eine Leadumwandlung erzeugt werden. Es ist also nicht zwingend notwendig, einen Lead umzuwandeln, damit ein neues Potential erstellt werden kann.

Potentiale sind dadurch gekennzeichnet, dass ein offensichtliches Interesse eines potentiellen Kunden an einem Angebot aus Ihrem Unternehmen besteht. Der Vertrieb erwartet, dass einem potentiellen Kunden in der Zukunft ein Angebot gemacht werden kann und schätzt ein, dass es zweckmäßig ist die zu einem Lead erfassten Daten zur weiteren Arbeit zu übernehmen.

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

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

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

Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt Produktblock in Faktura Modulen.

---

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

---

## 26.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massенbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massенabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 26.3 Detailansicht

### 26.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### **Block „Information“:**

Im Block Information sind im Standard folgende Felder verfügbar:

- Potential: Titel des Potentials
- Bezogen auf: Referenzfeld zu einem Kontakt oder einer Organisation
- Partner: Referenzfeld zu einem Partner
- Betrag: Höhe des möglichen Betrags. Wird der Block „Forecast“ genutzt, wird dieses Feld anhand der Summe der gewählten Produkte/Dienstleistungen automatisch gefüllt.
- Typ: Auswahlliste des Potentialtyps (z.B. Neuumsatz, Bestandsumsatz usw.)
- Abschluss: erwartetes Abschlussdatum
- Leadquelle: Wird bei einer Leadumwandlung ein Potential erstellt, so wird der Wert der Leadquelle hier übernommen.

- nächster Schritt: Textfeld zur Eingabe eines Freitextes
- Verkaufsstufe: Auswahlliste mit den standardmäßigen Werten offen, Aufwand benötigt, Angebot erstellen, in Zukunft kontaktieren, gewonnen und verloren
- Kampagne: Referenzfeld zu einer existierenden Kampagne
- Wahrscheinlichkeit (%): Gewichtung (in Prozent) des Verkaufspotentials. Nach Eingabe eines Prozentwertes, wird der Wert im Feld „Summe Wahrscheinlichkeit Gesamtbetrag“ automatisch berechnet und eingetragen.
- Summe Wahrscheinlichkeit Gesamtbetrag. Nach Eingabe eines Prozentwertes im Feld „Wahrscheinlichkeit (%)\", wird der Wert automatisch berechnet und eingetragen. Das Feld ist manuell nicht editierbar.
- Zeitangabe - Datumsfeld ohne spezielle Funktionalität
- Übergeordnetes Potential - Referenzfeld zu einem übergeordneten Potenzial
- erstellt durch Leadumwandlung - wird bei einer Leadumwandlung ein Potential erstellt, wird hier autom. der Wert „Ja“ eingetragen.
- Ticket - Referenzfeld zu einem Datensatz im Modul Tickets.

### Block „Forecast“:

Eine Besonderheit des Moduls „Potentiale“ ist der Block Forecast. Der Block Forecast kann optional genutzt werden. Anders wie im Modul Angebote, kann hier pro eingefügte Position mittels der Checkbox „Forecast“ gekennzeichnet werden, welche Positionen am wahrscheinlichsten beauftragt werden. Mittels des Blocks „Forecast“ können detaillierte Prognosen erstellt werden.

### Beispiel

Ein Kunde hat Interesse an einer Produktkategorie und es werden drei Varianten angeboten. Aufgrund vorheriger Gespräche mit dem potentiellen Käufer kann eingeschätzt werden, welches der angebotenen Produkte am interessantesten für den Käufer ist. Diese Position kann mit der Checkbox zum Forecast hinzugefügt werden, wodurch auch eine Berechnung im Block Forecast im Feld „Summe Forecast: (EUR €)“ stattfindet.

Somit gibt es einen Unterschied zur Summe aller Positionen und zu den markierten Forecast Positionen. Dies führt zu einer besseren Auswertungsmöglichkeit.

Um den Inhalt dieses Blocks einzublenden, muss in der Erstel-/Bearbeitungsansicht das blaue Plus-Icon angeklickt werden. Nach dem Anklicken werden diverse Felder, als auch ein Produktblock eingeblendet:

The screenshot shows the 'Forecast' block interface. It contains several summary fields and a table of items.

Werkzeuge	Name	Beschreibung	Menge	Listenpreis (netto)	Total	Preis	Zeitangabe	Forecast
Produkt hinzufügen	Dienstleistung hinzufügen							

Summary statistics shown in the interface:

- Summe Forecast: (EUR €) 0.00
- Summe Total: (EUR €) 0.00
- Wahrscheinlichkeit Forecast (%) 0.000
- Wahrscheinlichkeit Total (%) 0.000
- Summe Wahrscheinlichkeit Forecast: (EUR €) 0.00
- Summe Wahrscheinlichkeit Total: (EUR €) 0.00

Im Block Forecast sind im Standard folgende Felder verfügbar:

- Summe Forecast (EUR): Feld wird autom. gefüllt, nachdem Produkte und/oder Dienstleistungen ausgewählt wurden und die Checkbox „Forecast“ bei Produkten und/oder Dienstleistungen angehakt wurde. Das Feld ist manuell nicht editierbar.
- Wahrscheinlichkeit Forecast (%): Gewichtung (in Prozent) des Verkaufspotentials. Nach Eingabe eines Prozentwertes, wird der Wert im Feld „Summe Wahrscheinlichkeit Forecast (EUR)“ automatisch berechnet und eingetragen.
- Summe Wahrscheinlichkeit Forecast (EUR): Nach Eingabe eines Prozentwertes im Feld „Wahrscheinlichkeit Forecast (%)\", wird der Wert automatisch berechnet und eingetragen. Das Feld ist manuell nicht editierbar.
- Summe Total: Feld wird autom. gefüllt, nachdem Produkte und/oder Dienstleistungen ausgewählt wurden. Das Feld ist manuell nicht editierbar.
- Wahrscheinlichkeit Total (%): Gewichtung (in Prozent) des Verkaufspotentials. Nach Eingabe eines Prozentwertes, wird der Wert im Feld „Summe Wahrscheinlichkeit Total (EUR)“ automatisch berechnet und eingetragen.
- Summe Wahrscheinlichkeit Total (EUR): Nach Eingabe eines Prozentwertes im Feld „Wahrscheinlichkeit Total (%)\", wird der Wert automatisch berechnet und eingetragen. Das Feld ist manuell nicht editierbar.

Der eingeblendete Produktblock entspricht weitestgehend dem standardmäßigen Produktblock, wobei hier noch zusätzlich die Spalten „Zeitangabe“ und „Forecast“ angezeigt werden.

Grundsätzlich können in diesem Produktblock mittels der Buttons „Produkt hinzufügen“ und „Dienstleistung hinzufügen“ entsprechende Produkte/Dienstleistungen aus den gleichnamigen Modulen ausgewählt und hinzugefügt werden.

Forecast											
Summe Forecast: (EUR €)			0.00			Summe Total: (EUR €)			0.00		
Wahrscheinlichkeit Forecast (%)			0.000			Wahrscheinlichkeit Total (%)			0.000		
Summe Wahrscheinlichkeit Forecast: (EUR €)			0.00			Summe Wahrscheinlichkeit Total: (EUR €)			0.00		
Werkzeuge	Name	Beschreibung	Menge	Listenpreis (netto)	Total	Preis	Zeitangabe	Forecast			
				<b>(-) Rabatt (netto)</b>				<input type="checkbox"/>			
				Total nach Rabatt							
Produkt hinzufügen		Dienstleistung hinzufügen									

Forecast											
Summe Forecast: (EUR €)			3600.00			Summe Total: (EUR €)			3600.00		
Wahrscheinlichkeit Forecast (%)			80.000			Wahrscheinlichkeit Total (%)			8.000		
Summe Wahrscheinlichkeit Forecast: (EUR €)			2880.00			Summe Wahrscheinlichkeit Total: (EUR €)			288.00		
Werkzeuge	Name	Beschreibung	Menge	Listenpreis (netto)	Total	Preis	Zeitangabe	Forecast			
	Server Modell T20-3070 	Prozessor (AMD/INTEL) 8-Kerne RAM 64 GB Grafikspeicher 8 GB USB-3 Anschlüsse (8) Gigabit-LAN 1000 MBit/s 	1.00	3600.00	3600.00	3600.00	31.03.2021	<input checked="" type="checkbox"/>			
				<b>(-) Rabatt (netto)</b>	0.00						
				Total nach Rabatt	3600.00						
Produkt hinzufügen		Dienstleistung hinzufügen									

---

Spalte „Zeitangabe“: In der Spalte Zeitangabe steht pro Produkt/Dienstleistung ein Datumsfeld zur Verfügung, in welchem ein Datumswert eingetragen werden kann.

Der Datumswert repräsentiert das voraussichtliche Lieferdatum der jeweiligen Position. Dieses Datum hat informativen Charakter und kann z.B. in *Berichten* zur Auswertung genutzt werden.

Spalte „Forecast“: In der Spalte Forecast befindet sich lediglich eine Checkbox pro Position im Produktblock. Wird die Checkbox einer Position angehakt, wird diese Position zur Berechnung der Felder „Summe Forecast (EUR)“ bzw. „Summe Wahrscheinlichkeit Forecast (EUR)“ genutzt.

---

**Bemerkung:** Aus einem Potential kann auch ein *Angebot*, eine *Auftragsbestätigung* oder eine *Rechnung* erstellt werden. Falls im Potential im Block Forecast Produkte und/oder Dienstleistungen eingetragen wurden, werden diese Daten auch an die genannten drei Module bei der Erstellung weitergegeben.

---

---

**Bemerkung:** Alle Felder können z.B. mittels eines *Berichts* detailliert ausgewertet werden.

---

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

#### **Aktion „Zeige Potentialshierarchie:**

Referenzierte Potentiale werden in der „Potentialshierarchie“ dargestellt. Siehe hierzu Abschnitt Aktionen im Handbuch.

#### **Aktion „Erstelle Angebot“**

Mittels der Aktion „Erstelle Angebot“ kann ein neuer Datensatz im Modul *Angebote* erstellt werden, welche dann nach der Erstellung auch direkt zum Ausgangsdatsatz referenziert ist.

---

**Bemerkung:** Falls im Potential im Block Forecast Produkte und/oder Dienstleistungen eingetragen wurden, werden diese Daten ebenfalls an das Modul Angebote weitergegeben.

---

#### **Aktion „Erstelle Auftragsbestätigung“**

Mittels der Aktion „Erstelle Auftragsbestätigung“ kann ein neuer Datensatz im Modul *Auftragsbestätigung* erstellt werden, welche dann nach der Erstellung auch direkt zum Ausgangsdatsatz referenziert ist.

---

**Bemerkung:** Falls im Potential im Block Forecast Produkte und/oder Dienstleistungen eingetragen wurden, werden diese Daten ebenfalls an das Modul Auftragsbestätigung weitergegeben.

---

#### **Aktion „Erstelle Rechnung“**

Mittels der Aktion „Erstelle Rechnung“ kann ein neuer Datensatz im Modul *Rechnungen* erstellt werden, welche dann nach der Erstellung auch direkt zum Ausgangsdatsatz referenziert ist.

---

**Bemerkung:** Falls im Potential im Block Forecast Produkte und/oder Dienstleistungen eingetragen wurden, werden diese Daten ebenfalls an das Modul Rechnung weitergegeben.

---

---

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

---

### 27.1 Allgemein

CRM+ bietet die Möglichkeit mit verschiedenen Preislisten zu arbeiten. Es können eine unbegrenzte Anzahl von Preislisten erstellt werden. Beispiele dafür sind Preislisten für Endkunden, Händler oder Sonderaktionen.

Eine Preisliste beinhaltet *Produkte* und/oder *Dienstleistungen*, für die spezielle Preise für bestimmte Kunden gelten.

Im Produktblock der Faktura Module wird das Aktionen-Icon „Preisliste auswählen“ in der Spalte „Listenpreis (netto)“ angezeigt.

Wurde für die ausgewählte Organisation eine Preisliste im gleichnamigen Modul erstellt, wird der Listenpreis aus der entsprechenden Preisliste gezogen.

Wenn ein *Produkt* oder eine *Dienstleistung* im Produktblock ausgewählt wurde, welche(s) zu einer Preisliste hinzugefügt wurde, wird nach der Auswahl der Preisliste der Preis aus dieser Preisliste autom. übernommen.

---

#### Beispiel

Bestimmte Kunden erhalten generell - z.B. aufgrund eigener Verträge - günstigere Preise bieten sich Preislisten an (Preisliste „Kunde xy“). Preislisten können auch bei bestimmten Abnahmemengen genutzt werden (Preisliste 1-24 Stck. 25-49 Stck. usw.).

---

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

---

## 27.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massенbearbeitung
- Massentaggen
- Massенabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 27.3 Detailansicht

### 27.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### Block „Preislisteninformation“

Felder und deren Bedeutung im Block Preislisteninformation:

Feld	Beschreibung
Preislistenname*	Titel der Preisliste
Aktiv	Checkbox um die Preisliste als aktiv/inaktiv zu kennzeichnen
Währung*	Auswahl der verwendeten Währung. Es stehen alle Währungen zur Verfügung, welche in Globale Einstellungen - Währungseinstellungen den Status „Aktiv“ haben.

\* = Pflichtfelder

Nach der Erstellung eines neuen Datensatzes im Modul Preislisten, wird die eigentlich Preisliste im Tab „Mehr Informationen“ des Datensatzes erstellt.

Preislisten > Preisliste Smartphones

Preisliste Information Mehr Informationen Dashboard Ansicht: Vertrieb

Produkte wähle Produkte -- auswählen -- lade Liste -- auswählen -- lade Bericht Massenbearbeitung

Diese Seite (5) zeige 1 - 5 von 5

Produktname	Produktcode	Einheitenpreis	Bruttopreis	Listenpreis	Aktion
<input type="checkbox"/> Sony Xperia Z Smartphone		160,00 €	nein	160,00 €	
<input type="checkbox"/> LG G4 Smartphone		350,00 €	nein	350,00 €	
<input type="checkbox"/> Samsung Galaxy S7 Smartphone, gold		589,00 €	nein	589,00 €	
<input type="checkbox"/> Apple iPhone X Smartphone, 64 GB		689,00 €	nein	689,00 €	
<input type="checkbox"/> Ersatzdisplay Smartphone 5,0 Zoll		90,00 €	nein	90,00 €	

Dienstleistungen wähle Dienstleistungen -- auswählen -- lade Liste -- auswählen -- lade Bericht Massenbearbeitung

Dokumente erstelle Dokument

## 27.4 Hinzufügen von Produkten und/oder Dienstleistungen zu einer Preisliste

Im Tab "Mehr Informationen" können in den Blöcken Produkte und/oder Dienstleistungen Datensätze aus diesen Modulen der Preisliste hinzugefügt werden.

Es stehen hier drei Möglichkeiten zur Verfügung:

- **Datensätze wählen**

Z.B. Button „wähle Produkte“. Dieser Button öffnet das gewohnte Popup, um ein oder mehrere Produkt(e) manuell auszuwählen.

- **Lade Liste**

Nach Auswahl einer Liste (CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht) und Klick auf den Button „lade Liste“, werden alle in der ausgewählten Liste enthaltenen Datensätze zur Preisliste hinzugefügt.

- **Lade Bericht**

Ermöglicht das Hinzufügen von Produkten und/oder Dienstleistungen auf Basis eines *Tabellarischen Berichts*. Nach Auswahl eines *Berichts* und Klick auf den Button „lade Bericht“, werden alle im ausgewählten Bericht enthaltenen Datensätze zur Preisliste hinzugefügt.

## 27.5 Entfernen von Produkten und/oder Dienstleistungen aus einer Preisliste

Im Tab "Mehr Informationen" können in den Blöcken Produkte und/oder Dienstleistungen Datensätze aus diesen Modulen aus der Preisliste entfernt werden.

Zum Entfernen eines Produkts bzw. einer Dienstleistung muss lediglich auf das Icon „gebrochene Kette“ (Relation löschen) geklickt werden. Es wird die Relation (Verknüpfung) zwischen den Datensätzen gelöscht und der Datensatz wird aus der Preisliste entfernt.

---

## 27.6 Listenpreis bearbeiten

Um die Listenpreise zu bearbeiten, steht die Aktion „Listenpreis bearbeiten“ (Stift Symbol) oder der Button „Massenbearbeitung“ zur Verfügung, um die Listenpreise festzulegen.

### **Aktion „Listenpreis bearbeiten“**

Nach dem Anklicken der Aktion „Listenpreis bearbeiten“ (Icon Stift) öffnet sich das Popup „Listenpreis bearbeiten“.

Im Popup kann dann im Feld „Listenpreis bearbeiten“ der Listenpreis eingegeben und mittels des Buttons „Speichern“ gespeichert werden.

### **Button „Massenbearbeitung“**

Nach dem Anklicken des Buttons „Massenbearbeitung“ öffnet sich das Popup „Listenpreis bearbeiten“.

Im Popup kann dann im Feld „Listenpreis bearbeiten“ der Listenpreis eingegeben und mittels des Buttons „Speichern“ gespeichert werden.

Bei Mouseover des Informationsicons wird folgende Info angezeigt: Um die Berechnung mit Feldinhalten durchführen zu können benutzen Sie die Operationen + (Plus), - (Minus), \* (Mal), / (geteilt) oder % (Prozent). Das Format ist [op]nummer[%].

Die nachfolgenden Beispiele zeigen den einzugebenden Text der Berechnungen im Popup:

---

### **Beispiel**

Reduzierung des Preises um 10,50 Eur: -10.5

Reduzierung des Preises um 15%: -15%

---

### 28.1 Allgemein

Ein Produkt ist im Allgemeinen ein Wirtschaftsgut, das von einem Unternehmen auf einem Markt angeboten wird und durch Kunden erworben werden kann. Im engeren Sinne bezeichnet ein Produkt ein materielles Gut.

Unter dem Begriff Produkte werden in CRM+ alle die von Ihrem Unternehmen fest bepreisten Waren verstanden. Ähnlich wie in einem Katalog, können im gleichnamigen Modul Produkte erfasst, kategorisiert und bepreist werden. Diese können dann aktiv in der Arbeit mit Kunden genutzt werden (z.B. in den Modulen *Angebote*, *Auftragsbestätigung*, *Rechnungen* usw.).

In Ergänzung dazu, können in CRM+ auch Dienstleistungen in einem separaten Modul erfasst werden. Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt *Dienstleistungen* im Handbuch.

---

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

---

---

**Bemerkung:** Felder im Modul Produkte können mehrsprachig konfiguriert werden, um diese - je nach gewählter Sprache im Produktblock - nutzen zu können. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt Produktblock im Handbuch.

---

---

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

---

## 28.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

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

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 28.3 Detailansicht

### 28.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### **Block „Produkt“**

Felder und deren Bedeutung im Block Produkt:

Feld	Beschreibung
Produkt*	Titel des Produkts
Aktiv	Checkbox um das Produkt als aktiv/inaktiv zu kennzeichnen. Hinweis: Inaktive Produkte stehen in der Auswahl im Produktblock nicht mehr zur Verfügung.
Produktcode	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Produktes
Verkaufsstart	Datumfeld zur Eingabe des Verkaufsstarts
Hersteller	Auswahlliste der Hersteller
Produktkategorie	Auswahlliste der Produktkategorien
Support Start	Datumfeld zur Eingabe des Support Startdatums
Verkaufsende	Datumfeld zur Eingabe des Verkaufsendes
Support Ende	Datumfeld zur Eingabe des Support Enddatums
Lieferant	Referenzfeld zu einem Lieferanten
Webseite	URL Feld zu manueller Eingabe einer Webadresse
Händlernr.	Textfeld zur manuellen Eingabe einer Händlernummer
Herstellernr.	Textfeld zur manuellen Eingabe einer Herstellernummer
Produktblatt	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Produktblatts
Seriennummer	Textfeld zur manuellen Eingabe einer Seriennummer Textfeld zur manuellen Eingabe einer Seriennummer
FIBU Konto	Auswahlliste der FIBU Konten
Bruttopreis	Checkbox zur Kennzeichnung, ob es sich bei den Preisangaben um Bruttopreise handelt. Bitte nachfolgenden <a href="#">[Warnhinweis]</a> beachten!
interne Artikelnummer	Textfeld zur manuellen Eingabe einer Artikelnummer
Gewicht in KG [1]	Gewicht in KG des Produkts

\* = Pflichtfelder

**Warnung:** Wurde die Checkbox „Bruttopreis“ beim Anlegen eines neuen Produkts angehakt, kann dies nach dem erstmaligen Speichern nicht mehr geändert werden!

[1] Erläuterungen zum Feld „Gewicht in KG“:

- Um die dahinterliegenden Prozesse zu aktivieren, muss ein administrativer Benutzer das standardmäßig versteckte Feld „Gesamtgewicht Position“ in Globale Einstellungen - Faktura - Produktblock einblenden. Siehe hierzu auch den Abschnitt Revisionssichere und optionale Felder für Produktpositionen im Handbuch.
- In allen Faktura Modulen gibt es zusätzlich das Feld „Gesamtgewicht aller Positionen“, das ggf. in eigenen Ansichten über den Layout Editor einblendbar werden muss.
- Im Anschluss wird aus Menge und Gewicht des Produkts das Gewicht der Position errechnet und alle Positionen summiert in das Gesamtgewicht eingetragen.

### Block „Preise“

Felder und deren Bedeutung im Block Preise:

Feld	Beschreibung
Verkaufspreis: (EUR €)	Währungsfeld zur Eingabe des Verkaufspreises. Siehe auch den Abschnitt <i>Aktionen Link „weitere Währungen“</i> zur Einstellung der Basiswährung.
Kommission (%)	Prozentfeld zur Eingabe der Kommission
Einkaufspreis: (EUR €)	Währungsfeld zur Eingabe des Einkaufspreises. Siehe auch den Abschnitt <i>Aktionen Link „weitere Währungen“</i> zur Einstellung der Basiswährung.
MwSt. Stufe	Auswahl der MwSt Stufe. Siehe hierzu auch den Abschnitt Globale Einstellungen - Steuer Einstellungen im Handbuch.

### Block „Lager“

Felder und deren Bedeutung im Block Lager:

Feld	Beschreibung
Mengeneinheit	Auswahlliste der Mengeneinheiten
Menge/Einheit	Textfeld zur manuellen Eingabe der Menge/Einheit
Lagerbestand	Textfeld zur manuellen Eingabe des Lagerbestands. Der Lagerbestand wird autom. durch den im Standard Rechnungen Workflow „UpdateInventoryProducts“ um die Menge reduziert, welche für ein Produkt in einer <i>Rechnung</i> eingetragen wird. Weiters wird der Lagerbestand auch autom. durch diesen Workflow erhöht, wenn in einer <i>Einkaufsbestellung</i> der Status auf „geliefert“ geändert wird.
Minimalbestand	Textfeld zur manuellen Eingabe des Minimalbestands. Das Feld Minimalbestand hat im Standard keine spezielle Funktionalität, kann aber z.B. für einen Workflow genutzt werden, welcher z.B. Benutzer benachrichtigt, wenn der Minimalbestand den Lagerbestand unterschreitet.
Verantwortlicher	Auswahlliste aller CRM+ Benutzer
Bestellmenge	Textfeld zur manuellen Eingabe der Bestellmenge

### Block „Produktbilder“

Im Block Produktbilder ist im Standard folgendes Feld verfügbar:

- Produktbild: Button „Datei hinzufügen“

In der Bearbeitungsansicht eines Datensatzes im Modul Produkte, wird der Button „Datei hinzufügen“ angezeigt. Nach dem Anklicken des Buttons öffnet sich ein Suchfenster Ihres verwendeten Betriebssystems, in welchem eine lokale Datei ausgewählt werden kann.

Nach der Auswahl wird - abhängig vom hochzuladenden Dateityp - auch eine Vorschau inkl. Anzeige von Dateinamen und -größe angezeigt.

Wird der Mauszeiger über den Vorschaubereich der Datei bewegt, wird das Icon „Papierkorb“ angezeigt, mittels welchem die Auswahl direkt wieder entfernt werden kann.

Wird Datensatz des Moduls Produkte nun gespeichert, wird die ausgewählte Datei autom. in CRM+ hochgeladen.

Die Datei wird dann auf dem Server, auf welchem CRM+ installiert ist, im sog. „Storage-Ordner“ gespeichert.

---

### Bemerkung:

Bitte beachten Sie, dass die Größe des Storage-Ordners begrenzt ist und von Ihrer gebuchten CRM+ Cloud-Variante abhängt. Es kann jedoch jederzeit zusätzlicher Speicherplatz hinzugebucht werden. Ausnahme bilden hier natürlich InHouse Installationen.

Den aktuellen Stand zu Ihrem gebuchten bzw. noch verfügbaren Speicher, finden Sie unter Globalen Einstellungen - CRM Informationen.

### Aktion Link „weitere Währungen“

Nach dem Anklicken der Aktion „weitere Währungen“ öffnet sich ein gleichnamiges Popupfenster.

Weitere Währungen					
Währung	Preis	Wechselkurs	Preis zurücksetzen	Basiswährung	
<input checked="" type="checkbox"/> Euro (€)	0.00	1.0000	neu berechnen	<input checked="" type="radio"/>	
<input type="checkbox"/> Japan, Yen (¥)	0	125.1900	neu berechnen	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/> Switzerland, Francs (CHF)	0	1.1200	neu berechnen	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/> United Kingdom, Pounds (£)	0	0.8500	neu berechnen	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/> USA, Dollars (\$)	0	1.1200	neu berechnen	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/> Russia, Rubles (py6)	0	73.4500	neu berechnen	<input type="radio"/>	

Im Popup „weitere Währungen“ sind alle Währungen aufgelistet, welche in Globale Einstellungen - Währungseinstellungen den Status „aktiv“ haben.

Im Popup kann mittels der Checkbox definiert werden, welche Währungen für das Produkt verfügbar sind. In der Spalte „Basiswährung“ wird mittels Radiobutton definiert, welche der Währungen als Basiswährung festgelegt werden soll. Bei allen aktivierten „Nicht-Basiswährungen“ kann nun mittels des Buttons „neu berechnen“ der jeweilige Preis berechnet werden. Als Grundlage wird hier der angezeigte Wechselkurs - welcher wiederum in den Währungseinstellungen definiert ist - verwendet.

Durch Anklicken des Buttons „Anwenden“ werden die Preise gespeichert. Nach dem Speichern des Produkts wird der Preis in der Währung angezeigt, welcher der Benutzer in Meine Einstellungen - Grundeinstellung beim Feld „Währung“ eingestellt hat.

## 28.3.2 Produktbündel

### Definition

Mehrere Produkte können zu einem sog. „Produktbündel“ zusammengefasst werden. Ein Produktbündel besteht somit aus mehreren, beliebig vielen „Einzelprodukten“.

Diese Einzelprodukte müssen wiederum bereits als eigener Datensatz im Modul Produkte vorhanden sein, um ausgewählt und zu einem Produktbündel hinzugefügt werden zu können.

Um Produkte zu einem Produktbündel hinzuzufügen, muss der Button „wähle Produkte“ oder „erstelle Produkt“ in der Detailansicht im Tab Mehr Informationen angeklickt werden.

Produkte > Produktbündel

Produkt Information Mehr Informationen Dashboard Ansicht: Vertrieb

Produktbündel wähle Produkte erstelle Produkt

Produkt	Produktcode	Kommission (%)	Menge/Einheit	Verkaufspreis	Bruttopreis	Aktion
Artikel 3		0,00	0,00	7,50 €	nein	
Artikel 2		0,00	0,00	95,00 €	nein	
Artikel 1		0,00	0,00	100,00 €	nein	

Nach dem Anklicken des Buttons „wähle Produkt“ öffnet sich ein Popup, in welchem ein oder mehrere Produkt(e) ausgewählt (Checkbox) und mittels Button „wähle Produkte“ hinzugefügt werden können. Einzelne Produkte können durch Anklicken des Produktnamens im Popup auch direkt zum Produktbündel hinzugefügt werden.

**Bemerkung:** Der Verkaufspreis des Produktbündels wird nicht autom. berechnet und muss manuell eingetragen werden!

Ein Produktbündel wird im Produktblock - z.B. in Modulen wie *Angebote*, *Auftragsbestätigung* und *Rechnungen* - wie jedes andere Produkt hinzugefügt.

In der Bearbeitungsansicht eines Datensatzes werden alle im Produktbündel enthaltenen Produkte angezeigt:

Artikel

Währung: Euro (€) MwSt: Gruppe

Werkzeuge	*Name	Menge im Lager	*Menge	Listenpreis (netto)	Total	Preis
	Produktbündel	10	1.00	202.50	202.50	202.50
	o Artikel 1			(-) Rabatt (netto)	0.00	
	o Artikel 2					
	o Artikel 3					
				Total nach Rabatt	202.50	
				(+) MwSt (19.0...)		
Produkt hinzufügen	Dienstleistung hinzufügen			Positionsrabatt	0.00	
				Zwischensumme	202.50	
				(+) MwSt.	38.48	
				Gesamtsumme	240.98	

### 29.1 Allgemein

Zu den Projektmodulen von CRM+ gehören die Module:

- *Projektaufgaben*
- *Projekte*
- *Projektmeilensteine*
- *Projektteams*

Diese vier Module sind eng miteinander verzahnt. Zur Abbildung eines Projekts in CRM+ werden letztendlich alle vier Module benötigt.

#### **Schnellübersicht Modul Projektaufgaben**

Über das Modul Projektaufgaben erstellt der Projektleiter die notwendigen Aufgaben unter Berücksichtigung der dazugehörigen Projektmitarbeiter. Angaben wie die geplante Dauer oder der aktuelle Fortschritt einer Tätigkeit sind hier ersichtlich.

---

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

---

## 29.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massенbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massенabonnieren
- Abo beenden
- Duplikate zusammenführen
- Export PDF Plus\*

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

---

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

---

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

## 29.3 Detailansicht

The screenshot shows the SAP CRM interface for a project task. The main content area is divided into several sections:

- Systeminformationen:** A table with columns for 'Aufgabenr.', 'geändert', 'letzter Bearbeiter', 'erstellt', 'zuständig', and '28.05.2021 10:21'. Values include PMTASKS9, 17.05.2021 11:02, admin, and Michael.
- Basisinformationen der Aufgabe:** A table with columns for 'Bezeichnung', 'Priorität', 'zuständiger Bearbeiter', 'Typ', 'bezogen auf Projekt', and 'PL (Benutzer)'. Values include 'Erstellung Netzwerkplan', 'hoch', 'Susanne', 'operativ', 'Techn. Konzept Server/Netzwerk', and 'PL (Benutzer)'.
- Zusätzliche Informationen zu dieser Aufgabe:** A table with columns for 'Fortschritt (%)', 'Beginn', 'Stunden', and 'Ende'. Values include 45, 02.06.2021, 21,00, and 16.06.2021.
- Zusätzliche Informationen zu dieser Aufgabe:** A table with columns for 'Projektstunden gesamt' and 'noch nicht zugewiesene Stunden'. Values include 50.00 and 10.
- Beschreibung der Aufgabe:** A text area labeled 'Beschreibung'.
- Kommentare:** A text area with a placeholder '-- Neuen Kommentar hinzufügen --'.

On the right side, there is a 'Tag Cloud' panel with options for 'Öffentlich' (selected) and 'Privat', and a list of tags: 'Bayern', 'München Fan', 'Hobby Golf', 'Key Account', and 'Messe München'.

### Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export\*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Standardaktionen im Handbuch.

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

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

**Block Basisinformationen der Aufgabe**

Feld	Beschreibung
Bezeichnung*	Bezeichnung/Name der Projektaufgabe
Typ	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe [1])
Priorität	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe [1])
bezogen auf Projekt*	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul <i>Projekte</i>
zuständiger Bearbeiter*	Referenzfeld zu einem CRM+ Benutzer

\* = Pflichtfeld

[1] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Mit dem Auswahllisten Editor können Auswahllistenwerte bearbeitet, gelöscht und neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

**Zusätzliche Informationen zu dieser Aufgabe**

Feld	Beschreibung
Fortschritt (%)	Eingabe des Projektfortschritts in Prozent (Zahlen mit maximal 2 Dezimalstellen möglich)
Stunden	Eingabefeld des Projektaufgabenvolumens in Stunden
Beginn	Datumsfeld zur Eingabe des Beginn Datums
Ende	Datumsfeld zur Eingabe des geplanten Ende Datums

**Zusätzliche Informationen zu dieser Aufgabe**

Feld	Beschreibung
Projektstunden gesamt	Anzeige des gesamten Projektvolumens in Stunden (siehe [2])
noch nicht zugewiesene Stunden	Anzeige der noch nicht zugewiesenen Stunden (siehe [2])

[2] Die Berechnung der „Projektstunden gesamt“ und „noch nicht zugewiesene Stunden“ werden autom. vom System durchgeführt. Grundlage der Berechnung der „Projektstunden gesamt“ ist das Projektvolumen in Stunden des bezogenen Projekts. Die „noch nicht zugewiesene Stunden“ entsprechen „Projektstunden gesamt“ minus der Summe aller bisher zugewiesenen Stunden aller Projektaufgaben des Projekts.

**Block Aktionen**

Standardmäßig sind im Modul Projektaufgaben in der Detailansicht im Block Aktionen keine Aktionen vorhanden. Im Modulmanager können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Social Wiki*
- *Termine*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt Modulmanager - Aktionen verfügbar.

**Tab „Mehr Informationen“**

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen „wähle“ und/oder „erstelle“) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- *Termine*

- *Aufgaben*
- *E-Mails*

Siehe hierzu auch Abschnitt Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard im Handbuch.

### 30.1 Allgemein

Zu den Projektmodulen von CRM+ gehören die Module:

- *Projektaufgaben*
- *Projekte*
- *Projektmeilensteine*
- *Projektteams*

Diese vier Module sind eng miteinander verzahnt. Zur Abbildung eines kompletten Projekts in CRM+ werden letztendlich alle vier Module benötigt.

#### **Schnellübersicht Modul Projekte**

Mit einem Klick können neue Projekte angelegt werden. Wählen Sie den dazugehörigen Kunden, Ihren Projektleiter und weitere Daten wie Budget oder Kontingent in einer Maske. Daneben ist die Angabe des Projektteams und somit der Mitarbeiter unumgänglich. Weitere individuelle Daten können jederzeit erweitert werden.

---

#### **Bemerkung:**

Die Rechteinstellungen der Projektmodule unterscheiden sich - auch aufgrund der Synergien der Projektmodule untereinander - von den generellen Rechteinstellungen in CRM+.

Die Rechteinstellungen werden detailliert im Abschnitt *Rechteinstellungen Projektmodule* erläutert.

---

---

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

---

## 30.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Duplikate zusammenführen
- In Zeiterfassungssystem exportieren\*
- Export PDF Plus\*\*

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

---

**Bemerkung:** \*Die Aktion „In Zeiterfassungssystem exportieren“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on Zeiterfassung aktiv ist.

---

Mittels der Aktion „In Zeiterfassungssystem exportieren“ kann ein Datensatz (Aktion in der Detailansicht), oder mehrere Datensätze (Aktion in der Listenansicht inkl. vorheriger Auswahl der Datensätze), zu Clockodo exportiert/synchronisiert werden.

Bei Projekten wird ein referenzierter Datensatz aus dem Feld „bezogen auf“ (z.B. Organisation) ebenfalls synchronisiert!

Eine detaillierte Beschreibung der Aktion ist im Abschnitt Add-on Zeiterfassung verfügbar.

---

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

---

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

## 30.3 Detailansicht

Projekt Information Mehr Informationen Ansicht: Standard

Systeminformationen

Projektnr.	PMPROJ4	zuständig	Peter
erstellt	28.05.2021 12:53	geändert	29.06.2021 14:44
letzter Bearbeiter	admin		

Basisinformationen des Projektes

Projektname	Techn. Konzept Server/Netzwerk	bezogen auf	Hürzinger GmbH
zuständiges Projektteam	Team Vertrieb	Projektleiter	Michael
Partner		Budget	0,00 €
Volumen (Stunden)	50,00	Projekt URL	

Zusätzliche Informationen zu diesem Projekt

Typ	operativ	Priorität	normal
Start	01.06.2021	geplantes Ende	07.06.2021
aktuelles Ende	23.06.2021	Status	In Planung
Fortschritt (%)	0	Kostenstelle	
Fehlertyp	Internes		

Beschreibung des Projektes

Beschreibung

Kommentare

— Neuen Kommentar hinzufügen —

Aktionen

In Zeiterfassungssystem exportieren

Tag Cloud

Tag

Öffentlich  Privat

Tags gespeichert:

Am meisten verwendet (meine/alle): Bayern  
München Fan, Hobby Golf, Key Account,  
Messe München

### Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export\*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Standardaktionen im Handbuch.

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

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

**Block Basisinformationen des Projektes**

Feld	Beschreibung
Projektname*	Name des Projekts
bezogen auf	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul <i>Kontakte</i> oder <i>Organisationen</i>
zuständiges Projektteam*	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul <i>Projektteams</i>
Projektleiter*	Referenzfeld zu einem CRM+ Benutzer
Partner	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul <i>Partner</i>
Budget	Währungsfeld zur Eingabe des Budgets (siehe [1])
Volumen (Stunden)*	Eingabefeld des Projektvolumens in Stunden
Projekt URL	Eingabefeld der Projekt URL

\* = Pflichtfeld

[1] Die Währung entspricht der Standardwährung, wie diese in den Währungseinstellungen definiert wurde.

**Zusätzliche Informationen zu diesem Projekt**

Feld	Beschreibung
Typ	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe [2])
Priorität	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe [2])
Start*	Datumfeld zur Eingabe des Start Datums
geplantes Ende	Datumfeld zur Eingabe des geplanten Ende Datums
aktuelles Ende*	Datumfeld zur Eingabe des aktuellen Ende Datums
Status	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe [2])
Fortschritt (%)	Eingabe des Projektfortschritts in Prozent (Zahlen mit maximal 2 Dezimalstellen möglich)
Kostenstelle	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Kostenstelle
Fehlertyp	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe [2])

\* = Pflichtfeld

[2] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Mit dem Auswahllisten Editor können Auswahllistenwerte bearbeitet, gelöscht und neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

**Block Aktionen**

Standardmäßig sind im Modul Projekte in der Detailansicht im Block Aktionen keine Aktionen vorhanden. Im Modulmanager können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Dokumente*
- *Projektaufgaben*
- *Projektmeilensteine*
- *Social Wiki*
- *Termine*
- *Tickets*
- *Timesheet*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt Modulmanager - Aktionen verfügbar.

**Bemerkung:** Sollte das Add-on „Zeiterfassung“ aktiv sein, steht im Block Aktionen die Aktion „In Zeiterfassungssystem exportieren“ zur Verfügung. Eine detaillierte Beschreibung der Aktion ist im Abschnitt Add-on Zeiterfassung verfügbar.

### Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen „wähle“ und/oder „erstelle“) zu folgenden Modulen erstellt werden:

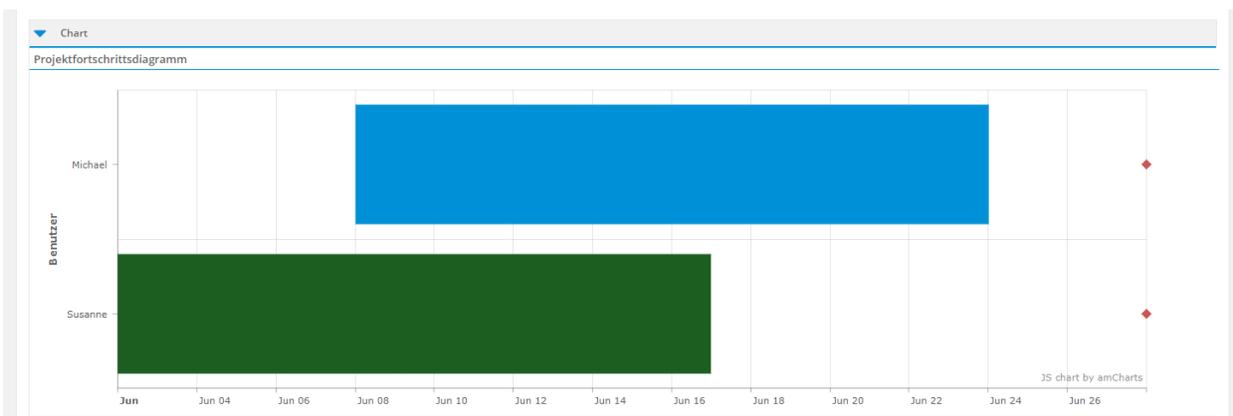
- [Projektaufgaben](#)
- [Projektmeilensteine](#)
- [Dokumente](#)
- [Tickets](#)
- [Social Wiki](#)
- [Termine](#)
- [Aufgaben](#)
- [E-Mails](#)
- [Timesheet](#)

Siehe hierzu auch Abschnitt Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard im Handbuch.

### Block Chart - Fortschrittsdiagramm

Eine Besonderheit im Tab „Mehr Informationen“ ist der Block „Chart - Fortschrittsdiagramm“. Hier werden die [Projektaufgaben](#) und - sofern vorhanden - die [Projektmeilensteine](#) in einem Gantt-Diagramm übersichtlich dargestellt.

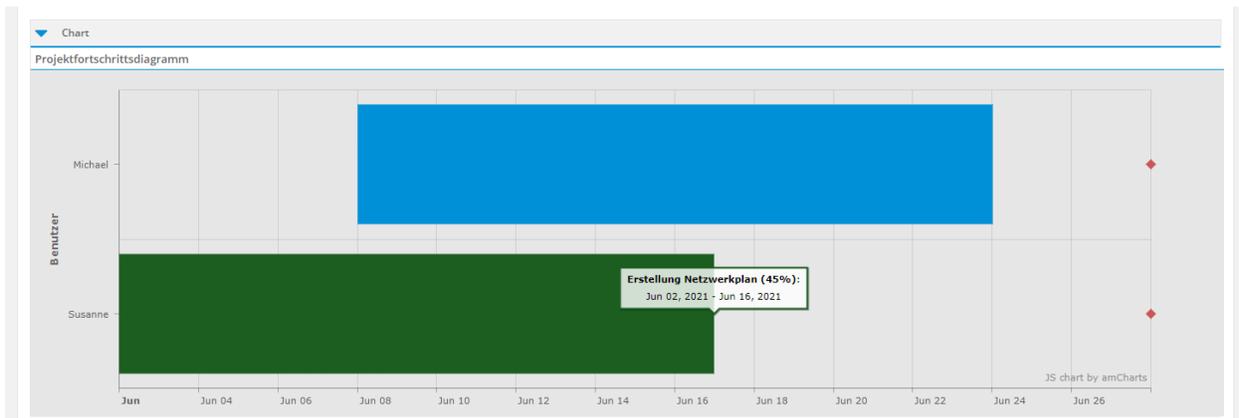
Beispielhafte Darstellung eines Projektfortschrittsdiagramms mit zwei Projektaufgaben und einem Projektmeilenstein:



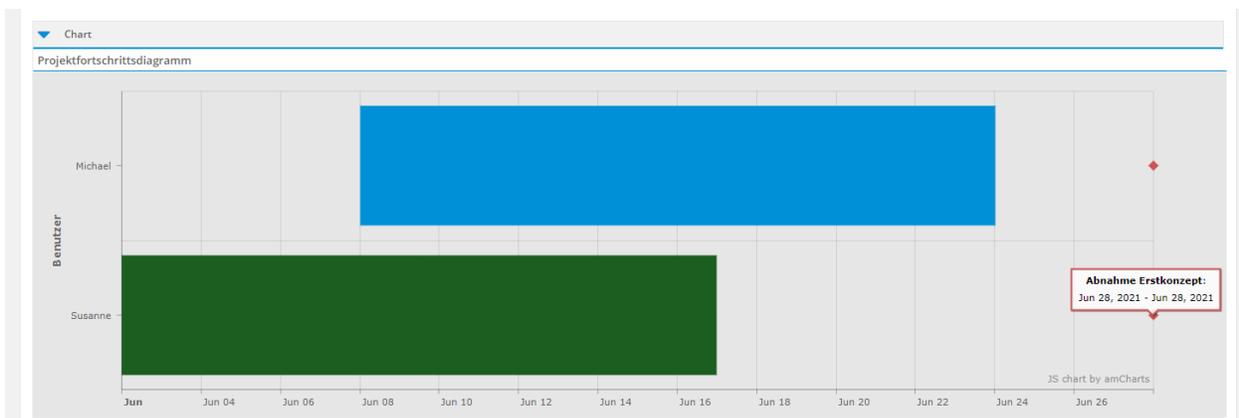
Auf der linken Seite des Diagramms werden die zuständigen Bearbeiter der jeweiligen Projektaufgabe angezeigt. Im unteren Bereich des Diagramms wird die Zeitachse abgebildet.

Bei Mouseover der einzelnen Elemente werden Detailinformationen angezeigt.

Beispielhafte Darstellung von Details (Bezeichnung, Beginn, Ende und Fortschritt) zu einer Projektaufgabe:



Beispielhafte Darstellung von Details (Bezeichnung, Beginn und Ende) zu einem Projektmeilenstein:



## 30.4 Rechteinstellungen Projektmodule

**Bemerkung:** Die Rechteinstellungen der Projektmodule unterscheiden sich - auch aufgrund der Synergien der Projektmodule untereinander - von den generellen Rechteinstellungen in CRM+.

In der Globalen Rechtevergabe sind „Globale Zugangsregeln“ und Benutzerdefinierte Zugangsregeln für alle Projektmodule möglich.

In den Profilberechtigungen bei Projektmodulen kann in Profilen bei „Setze Privilegien für jedes Modul“ für die Projektmodule bei den Berechtigungen nur „Ansehen“ (auf Modulebene) ausgewählt werden. Bei den Lese- und Schreibrechten auf Feldebene kann dies pro Feld eingestellt werden.

Bei den Einstellungen der Projektmodule selbst, ist nur die Checkbox für die Berechtigung „Ansehen“ verfügbar. Es kann hier nur eingestellt werden, ob jemand alles darf oder nicht. Somit ist es nicht möglich, dass z.B. Benutzer Projekte erstellen aber nicht löschen können.

Für die Projektmodule Projekte, Projektteams, Projektaufgaben und Projektmeilensteine können spezielle Berechtigungen erteilt werden. Die möglichen Einstellungen sind in den Profileinstellungen jeweils ganz unten zu finden:

<input type="checkbox"/>	Timesheet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Tool Tip				
<input checked="" type="checkbox"/>	Workflow-Queue		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Änderungsverfolgung				
Module die angezeigt werden sollen		Ändere Berechtigungen			
		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"/>		

Die Berechtigungen für die Projektmodule sind separat für den Projektadministrator und den Projektleiter einstellbar.

Erklärung der Checkboxen „Projektadministrator“ und „Projektleiter“:

- Projektadministrator: Darf Projekte mit anderen Projektteams und Projektleitern erstellen. Ein Projektadministrator sieht alle Projekte, bzw. die dazugehörigen Datensätze der anderen Projektmodule.
- Projektleiter: Darf nur für seine eigenen Teams Datensätze erstellen. Ein Projektleiter sieht nur eigene Projekte, bzw. die dazugehörigen Datensätze der anderen Projektmodule.

### 31.1 Allgemein

Zu den Projektmodulen von CRM+ gehören die Module:

- *Projektaufgaben*
- *Projekte*
- *Projektmeilensteine*
- *Projektteams*

Diese vier Module sind eng miteinander verzahnt. Zur Abbildung eines Projekts in CRM+ werden letztendlich alle vier Module benötigt.

#### **Schnellübersicht Modul Projektmeilensteine**

Projektmeilensteine teilen den Projektverlauf in Etappen mit überprüfbaren Zwischenzielen und erleichtern damit sowohl die Projektplanung, als auch die Kontrolle des Projektfortschritts.

---

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

---

## 31.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massенbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massенabonnieren
- Abo beenden
- Duplikate zusammenführen
- Export PDF Plus\*

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

---

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

---

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

## 31.3 Detailansicht

The screenshot displays the CRM+ interface for a milestone detail view. The breadcrumb trail is 'Projektmeilensteine > Abnahme Erstkonzept'. The view is titled 'Projektmeilenstein Information' with a 'Mehr Informationen' link. The 'Ansicht' is set to 'Standard'. The main content area is divided into several sections:

- Systeminformationen:** A table showing system details.
 

erstellt	28.05.2021 10:25	Meilensteinnr.	PMSTONE2
geändert	11.05.2021 11:35	zuständig	Michael
letzter Bearbeiter	admin		
- Basisinformationen des Meilensteins:** A table showing basic milestone information.
 

Bezeichnung	Abnahme Erstkonzept	Datum	28.06.2021
ist Meilenstein	ja	bezogen auf Projekt	Techn. Konzept Server/Netzwerk
Typ	operativ		
- Beschreibung des Meilensteins:** A section for the milestone description, currently empty.
- Kommentare:** A section for comments, currently empty with a prompt to add a new comment.
- Tag Cloud:** A sidebar section showing tag settings (Öffentlich/Privat) and a list of tags: 'Am meisten verwendet (meine/alle): Bayern München Fan, Hobby Golf, Key Account, Messe München'.

At the bottom of the page, there is a footer with 'CRM+' on the left and '2014-2023 powered by brainformatik.com | Über uns | Lizenzbestimmungen | App öffnen' on the right.

### Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export\*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Standardaktionen im Handbuch.

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

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

### Block Basisinformationen des Meilensteins

Feld	Beschreibung
Bezeichnung*	Bezeichnung/Name des Projektmeilensteins
Datum	Datumsfeld zur Eingabe des Datums
ist Meilenstein	Checkbox ob Projektmeilenstein ein Meilenstein ist (siehe [1])
bezogen auf Projekt*	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul <a href="#">Projekte</a>
Typ	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Standardwerte - siehe [2])

\* = Pflichtfeld

[1] Die Checkbox „ist Meilenstein“ ist standardmäßig bei der Erstellung eines neuen Datensatzes angehakt. Falls der Haken der Checkbox entfernt wird, wird im Modul Projekte - Tab „Mehr Informationen“ - Block Chart im Fortschrittsdiagramm der Projektmeilenstein nicht mehr angezeigt.

[2] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Mit dem Auswahllisten Editor können Auswahllistenwerte bearbeitet, gelöscht und neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

### Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul Projektmeilensteine in der Detailansicht im Block Aktionen keine Aktionen vorhanden. Im Modulmanager können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- [Aufgaben](#)
- [Social Wiki](#)
- [Termine](#)

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt Modulmanager - Aktionen verfügbar.

### Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen „wähle“ und/oder „erstelle“) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- [Termine](#)
- [Aufgaben](#)

Siehe hierzu auch Abschnitt Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard im Handbuch.

### 32.1 Allgemein

Zu den Projektmodulen von CRM+ gehören die Module:

- *Projektaufgaben*
- *Projekte*
- *Projektmeilensteine*
- *Projektteams*

Diese vier Module sind eng miteinander verzahnt. Zur Abbildung eines Projekts in CRM+ werden letztendlich alle vier Module benötigt.

#### **Schnellübersicht Modul Projektteams**

Vor der Erstellung eines Projekts ist die Definition eines Projektteams als Pflichtinformation zu hinterlegen. In einem Projektteam werden CRM+ Benutzer als Mitglieder ausgewählt.

---

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

---

## 32.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Duplikate zusammenführen
- Export PDF Plus\*

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

---

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

---

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

## 32.3 Detailansicht

### Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export\*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Standardaktionen im Handbuch.

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

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

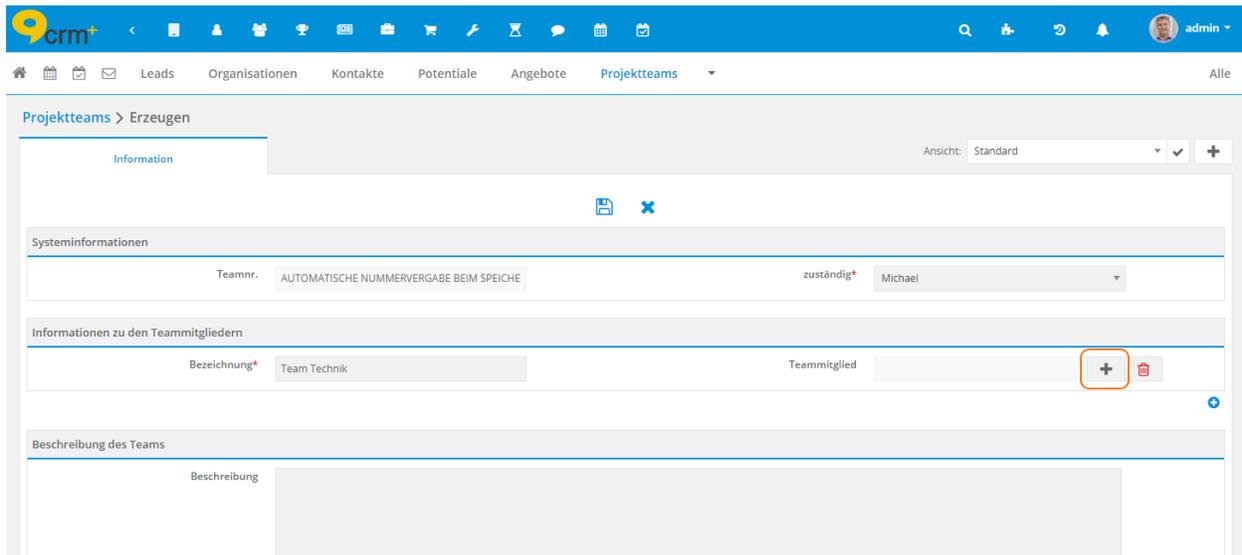
Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

### Block Informationen zu den Teammitgliedern

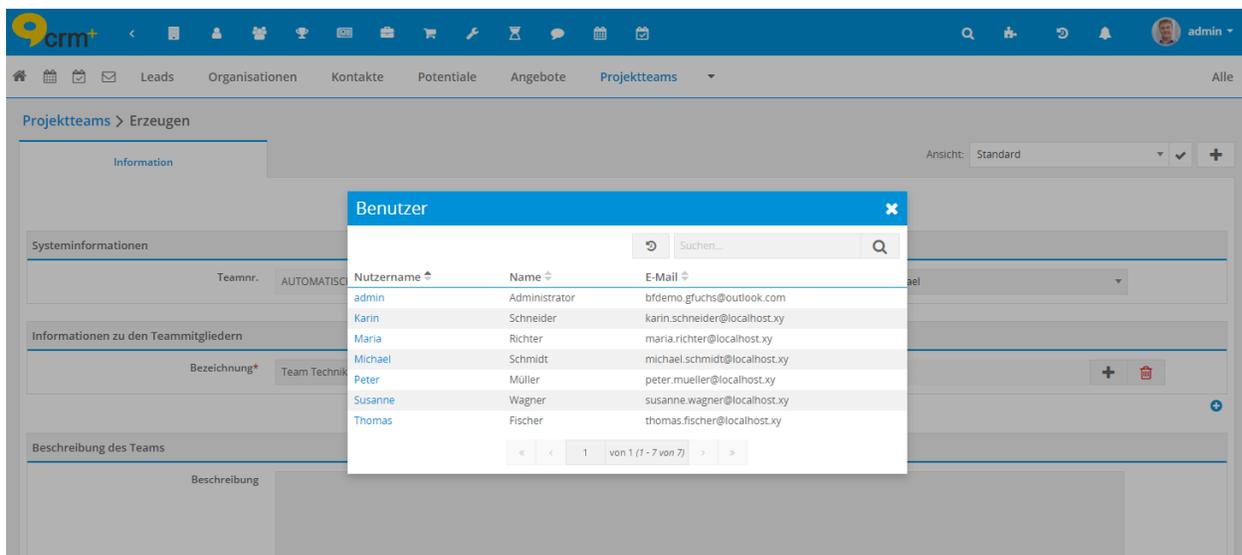
Feld	Beschreibung
Bezeichnung*	Bezeichnung/Name des Projektteams
Teammitglied	Referenzfeld zu einem CRM+ Benutzer (siehe [1])

\* = Pflichtfeld

[1] Es können beliebig viele CRM+ Benutzer zu einem Projektteam hinzugefügt werden. Im Referenzfeld „Teammitglied“ kann mittels des Aktionen-Buttons „+“ ein Teammitglied hinzugefügt werden:



Nach dem Anklicken öffnet sich das Popup „Benutzer“, in welchem ein weiteres Teammitglied ausgewählt werden kann:



Um weitere Teammitglieder - bzw. weitere Referenzfeld zu einem CRM+ Benutzer - hinzuzufügen, muss das Aktionen-Icon „+“ angeklickt werden:

### Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul Projektteams in der Detailansicht im Block Aktionen keine Aktionen vorhanden. Im Modulmanager können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- [Aufgaben](#)
- [Dokumente](#)
- [Projekte](#)
- [Social Wiki](#)
- [Termine](#)

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt Modulmanager - Aktionen verfügbar.

### Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen “wähle” und/oder “erstelle”) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- [Projekte](#)
- [Dokumente](#)
- [Social Wiki](#)
- [Termine](#)
- [Aufgaben](#)

Siehe hierzu auch Abschnitt Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard im Handbuch.

### 33.1 Allgemein

Im Modul Rechnungen können Standard-, Ratenzahlungs-, Abonnement-, Abschlag- oder Schlussrechnungen (siehe hierzu auch Abschnitt *Rechnungstypen*) erstellt werden.

Rechnungen können auch direkt aus einem *Angebot* oder einer *Auftragsbestätigung* heraus erstellt werden. Die zuvor darin gespeicherten Daten werden direkt übernommen und können bei Bedarf angepasst werden.

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

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

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

Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt Produktblock in Faktura Modulen.

---

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

---

---

**Bemerkung:** Als zusätzliche Informationsquelle zum Modul Rechnungen ist in der Onlinehilfe im Bereich [Tutorials](#) das [Video Sales Prozess](#) verfügbar.

---

## 33.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massenbearbeitung
- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- DATEV Export [a]
- DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 [a]
- DATEV Buchungsdatenservice [b]
- DATEV Buchungsdatenexport [b]
- Status „bezahlt“ setzen
- Export PDF Plus
- Zahlung [1]

[a] Aktion nur verfügbar, wenn das Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 aktiviert wurde.

[b] Aktion nur verfügbar, wenn das Add-on DATEV Buchungsdatenservice aktiviert wurde.

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

[1] Beschreibung der speziellen Aktion „Zahlung“:

### Aktion Zahlung

---

**Bemerkung:** Allgemeine Aktionen sind im Abschnitt CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen beschrieben.

---

Eine spezielle Aktion des Moduls Rechnungen ist „Zahlung“. Eine Zahlung kann nur einen Teilbetrag, oder auch den Gesamtbetrag einer Rechnung beinhalten.

Nach dem Anklicken der Aktion „Zahlung“ öffnet sich folgendes Pop-upfenster:

Zahlung erfassen
✕

Rechnungsnr. (Vw.-Z. 1)

+

Speichern & Weiter

Speichern

Abbrechen

Im ersten Schritt muss nun mittels des Plus-Buttons eine Rechnung ausgewählt werden, für die eine Zahlung erfasst werden soll. Nach dem Anklicken des Plus-Buttons öffnet sich folgendes Popupfenster:

Rechnung
✕

Q

Rechnungsnr. (Vw.-Z. 1) ⚙	Titel ⚙	Kontaktname ⚙	Organisation ⚙
RE17	Drossmann Rechnung II	Lukas Schwarz	Drossmann GmbH
RE15	Notebook Bestellung A++	Denis Thomalla	Danninger Metall AG
RE13	Druborg AG - Rechnung	Frank Schneider	Druborg AG
RE11	Maier Bauhaus Rechnung	Klaus Krötzing	Maier Bauhaus GmbH
RE7	Brisworks INC. - MacBook Invoice	Nancy Weiler	Brisworks Inc.
RE30	Store		MeRo GmbH
RE23	Reichert GmbH Rechnung	Sebastian Reichert	Reichert GmbH
RE22	Ollheimer AG Rechnung	Dietmar Bartsch	Ollheimer AG
RE21	Alma Obras SL Rechnung	Ruhi Tavares	Alma Obras SL
RE20	Drossmann GmbH Rechnung III	Sabine Petzl	Drossmann GmbH
RE6	Angebot Wunderlich AG	Tobias Rosenberg	Wunderlich AG
RE5	AB Hürzinger GmbH	Heinz Döbling	Hürzinger GmbH

«
<
2
von 2 (21 - 32 von 32)
>
»

Durch Anklicken eines Rechnungstitels wird die ausgewählte Rechnung in folgendes Popupfenster geladen:

**Zahlung erfassen**
✕

Rechnungsnr. (Vw.-Z. 1)	RE15	+
<b>Titel:</b>	Notebook Bestellung A++	
<b>Typ:</b>	Standard	
<b>offener Betrag:</b>	16.350,00 €	
<b>Organisation:</b>	Danninger Metall AG	

Zahlung erfassen

* Datum	27.08.2020
* Betrag (EUR €)	10000
Verwendungszweck	1. Rate

Vorhandene Zahlungen

keine Zahlung vorhanden

Speichern & Weiter

Speichern

Abbrechen

Die Informationen zu Rechnungsnr., Titel, Typ, offener Betrag und die Organisation werden im ersten Abschnitt dargestellt.

Block „Zahlung erfassen“: Die Felder „Datum“ und „Betrag“ sind Pflichtfelder und müssen entsprechend gefüllt werden. Das Feld „Verwendungszweck“ ist optional.

Dieses Pop-upfenster verfügt weiterhin über drei Buttons:

- **Speichern & Weiter:** Die Zahlung wird gespeichert und es öffnet sich autom. das Pop-upfenster „Zahlung erfassen“ erneut um weitere Zahlungen zu erfassen.
- **Speichern:** Die Zahlung wird gespeichert und das Pop-upfenster wird geschlossen.
- **Abbrechen:** Die Aktion wird abgebrochen, die Zahlung wird nicht gespeichert und das Pop-upfenster wird geschlossen.

Sollten für eine Rechnung bereits eine oder mehrere Zahlungen erfasst worden sein, wird dies im Block „Vorhandene Zahlungen“ dargestellt:

**Zahlung erfassen** ✕

Rechnungsnr. (Vw.-Z. 1)	RE15	+
<b>Titel:</b>	Notebook Bestellung A++	
<b>Typ:</b>	Standard	
<b>offener Betrag:</b>	6.350,00 €	
<b>Organisation:</b>	Danninger Metall AG	

Zahlung erfassen

* Datum	27.08.2020	
* Betrag (EUR €)		
Verwendungszweck		

Vorhandene Zahlungen

27.08.2020	10.000,00 €	1. Rate
------------	-------------	---------

Speichern & Weiter
Speichern
Abbrechen

Weitere spezielle Aktionen:

- DATEV Export und DATEV Rechnungsdatenservice 1.0: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 beschrieben.
- DATEV Buchungsdatenservice und DATEV Buchungsdatenexport: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Buchungsdatenservice beschrieben.
- Status „bezahlt“ setzen: Der Status der ausgewählten Datensätze wird auf „bezahlt“ gesetzt. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen beschrieben.

## 33.3 Detailansicht

### 33.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### Block „Rechnung Information“

Felder und deren Bedeutung im Block Produkt:

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel der Rechnung
Auftragsbestätigung	Referenzfeld zu einer Auftragsbestätigung
Kundenzeichen	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Kundenzeichens
Verwendungszweck 2	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Verwendungszwecks

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Tab. 1 – Fortsetzung der vorherigen Seite

Feld	Beschreibung
Verwendungszweck 3	Textfeld zur manuellen Eingabe eines weiteren Verwendungszwecks
Kontaktname	Referenzfeld zu einem Kontakt
Rechnungsdatum	Datumsfeld zur Eingabe des Rechnungsdatums
Fälligkeit*	Datumsfeld zur Eingabe des Fälligkeitsdatums. Damit das Mahnverfahren automatisiert durchgeführt werden kann, muss das Feld „Fälligkeit“ zwingend gefüllt werden.
Auftrag	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Auftrags
Abgaben	Textfeld zur manuellen Eingabe von Abgaben
Provision	Textfeld zur manuellen Eingabe einer Provision
Organisation*	Referenzfeld zu einer Organisation
Partner	Referenzfeld zu einem Partner
Typ	Auswahlliste des Rechnungstyps
Kostenstelle	Textfeld zur manuellen Eingabe der Kostenstelle
Status	Auswahlliste des Rechnungsstatus. Der Rechnungsstatus ist eines der Auführungskriterien für den Cronjob „Faktura - Mahnwesen“. Bitte den der Tabelle folgenden <a href="#">[Hinweis zum Feld „Status“]</a> beachten!
Laufzeit	Auswahlliste der Laufzeit (z.B. 1 Monat, 3 Monate, 6 Monate usw.). Die Auswahlliste ist nur bei den Rechnungstypen „Ratenzahlung“ und „Abonnement“ bearbeitbar.
Abrechnungsintervall	Auswahlliste des Abrechnungsintervalls (z.B. monatlich, vierteljährlich usw.). Die Auswahlliste ist nur bei den Rechnungstypen „Ratenzahlung“ und „Abonnement“ bearbeitbar.
Angebot	Referenzfeld zu einem Angebot
Abrechnungszeitraum	Auswahlliste des Abrechnungszeitraums (im Voraus und Im Nachhinein). Die Auswahlliste ist nur beim Rechnungstyp „Abonnement“ bearbeitbar.
Sachkonto	Textfeld zur manuellen Eingabe eines Sachkontos
Kündigung zum	Datumsfeld zur Eingabe des Kündigungsdatums
Gebucht	Checkbox um die Rechnung als „gebucht“ zu markieren. Bitte den der Tabelle folgenden <a href="#">[Hinweis zum Feld „Gebucht“]</a> beachten!
original Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
letzter Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
geleistete Zahlungen: (EUR €)	Währungsfeld zur Anzeige der bisher geleisteten Zahlungen
Offener Forderungsbetrag: (EUR €)	Währungsfeld zur Anzeige des noch offenen Forderungsbetrags
Ratenbetrag: (EUR €)	Währungsfeld zur Anzeige des Ratenbetrags
Abschlag in Prozent	Prozentfeld zur Eingabe des Abschlags
Kampagne	Referenzfeld zu einer Kampagne

\* = Pflichtfelder

#### Hinweis zum Feld „Gebucht“

- Gebuchte Rechnungen können nicht mehr bearbeitet werden, auch nicht per Workflow oder über eine der APIs!
- Ausnahmen bilden nur Felder, die auch nach der Buchung über die Oberfläche änderbar sind!
- Weiters können nur Datensätze an DATEV exportiert werden, die bisher noch nicht gebucht wurden!

**Hinweis zum Feld „Status“**

Wird ein Datensatz mit dem Auswahllistenwert „storniert“ oder „Forderungsverlust“ im Feld „Status“ gespeichert, kann dieser Datensatz danach weder bearbeitet noch gelöscht werden!

**Bemerkung:**

Das Feld „Titel“ ist systemseitig ein Pflichtfeld, die Eigenschaft „Pflichtfeld“ kann nicht geändert werden. Die Eigenschaft „Pflichtfeld“ kann bei den Feldern „Fälligkeit“ und „Organisation“ mittels des Modulmanagers entfernt werden.

Es wird jedoch empfohlen, das Feld „Fälligkeit“ als Pflichtfeld zu belassen, da für das Mahnverfahren - welches bei entsprechender Konfiguration automatisiert durchgeführt wird - das Feld „Fälligkeit“ zwingend gefüllt sein muss.

Sollte die Eigenschaft „Pflichtfeld“ beim Feld „Organisation“ entfernt werden, ist hier ein anderes Modul als Pflichtfeld auszuwählen, da eine Rechnung immer einen Rechnungsempfänger beinhalten muss. Es bietet sich hier dann das Modul *Kontakte*, u.U. auch das Modul *Partner* an.

**Block „Mahnung“**

Felder und deren Bedeutung im Block Produkt:

Feld	Beschreibung
Zahlungserinnerung gesendet am	Datumsfeld zur Eingabe
2. Mahnung gesendet am	Datumsfeld zur Eingabe
3. Mahnung gesendet am	Datumsfeld zur Eingabe

**Block „Konditionen“**

Felder und deren Bedeutung im Block Konditionen:

Feld	Beschreibung
AGB	Beim Anlegen einer Rechnung wird in diesem Feld der in Globale Einstellungen - Geschäftsbedingungen hinterlegte Text geladen.

**Block „Artikelliste“**

Im Block Artikelliste befindet sich der Produktblock. Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt Produktblock in Faktura Modulen.

---

**Bemerkung:** Wird im Produktblock ein Aktivposten gewählt, findet eine entsprechende Prüfung auf das Produkt statt. Je nach Ergebnis, werde entsprechende Aktionen angeboten.

---

### Block „Mahnstufe“

Im Block Mahnstufe befindet sich in der Erstellsicht lediglich die Checkbox „Automatisiert“. Die Checkbox ist bei der Erstellung einer neuen Rechnung standardmäßig angehakt.

Die Checkbox „Automatisiert“ ist eines der Ausführungskriterien für den Cronjob „Faktura - Mahnwesen“. Dieser Cronjob übernimmt das automatisierte Setzen einer Mahnstufe in Rechnungen, wenn die dafür konfigurierten Mahnkriterien der vorhandenen Mahnstufen zutreffen. Die Ausführungskriterien sind: *Rechnungstyp*, *Status*, *Greift nach* und *Automatisiert*. Gesetzt wird: Mahnstufe, Mahngebühr und optionale Gebühr.

Jede Mahnstufe hat auch eine sog „Mahnstufen ID“ (interne Nummer der Mahnstufe). Die Mahnstufen ID wird nicht in der Detailansicht eines Datensatzes dargestellt, kann aber in einer benutzerdefinierte Listenansicht sowohl angezeigt, als auch als Filterkriterium verwendet werden.

Eine detaillierte Beschreibung zur Konfiguration des Mahnverfahrens siehe Abschnitt Globale Einstellungen - Mahnstufen im Handbuch.

### Block Aktionen

- Erstelle Gutschrift aus Rechnung
- Erstelle Storno aus Rechnung
- Status „bezahlt“ setzen
- Aktion „Abo kündigen“\*

### Aktionen

\*Aktion „Abo kündigen“ ist nur verfügbar wenn folgende Kriterien zutreffen: - es sich um den Typ „Abonnement“ handelt - der Datensatz mit „gebucht“ gekennzeichnet ist - ein DATEV Export durchgeführt ist

Ein Datensatz mit diesen Kriterien ist ja nicht mehr bearbeitbar. Um aber dennoch ein Abonnement kündigen zu können, gibt es die Aktion „Abo kündigen“, welche dann im Feld „Kündigung zum“ ein Datumswert setzt. Das Datum im Feld „Kündigung zum“ hat wiederum Einfluß auf die Erstellung von künftigen Abo-Rechnungen.

Die Aktion „Abo kündigen“ kann nicht mittels Modulmanager ausgeblendet werden, da diese Aktion a) eine systemeigene Funktion ist und b) zwingend benötigt wird um ein Abonnement zu kündigen.

## 33.4 Rechnungstypen

### Übersicht und Kurzbeschreibung der Rechnungstypen

- **Standard:** Standardrechnung ohne spezielle Mechaniken oder Automatismen.
- **Ratenzahlung:** Der Rechnungsbetrag entspricht dem Gesamtbetrag eines Auftrags. Die Ratenzahlungen werden über Teilzahlungen abgebildet, welche innerhalb der Rechnung in einem separaten Block dargestellt werden. Es wird eine Rechnung für X Raten erstellt.
- **Abonnement:** Eine Aborechnung wird vom Cronjob automatisiert kopiert (aus dem Original erstellt), abhängig vom Intervall und der Laufzeit. Im Gegensatz zur Ratenzahlung entspricht die Summe einer

Aborechnung steht dem Betrag eines Abrechnungszeitraums. Es wird pro Rate eine Rechnung erstellt. Es werden grundsätzlich keine Inhalte von benutzerdefinierte Feldern (selbst erstellten Feldern) bei der Erzeugung von Abo-Rechnungen übernommen!

- **Abschlagsrechnung:** Eine oder mehrere Abschlagsrechnungen werden bei einer Schlussrechnung berücksichtigt. Abschlagsrechnungen werden i.d.R. in unregelmäßigen Zeitabständen und evtl. auch in unterschiedlich hohen Beträgen erstellt. Eine Abschlagsrechnung umfasst einen Teilbetrags eines Auftrags.
- **Schlussrechnung:** Abschlagsrechnungen werden autom. berücksichtigt und bei der Berechnung der zu zahlenden Gesamtsumme abgezogen. Eine Schlussrechnung umfasst den Gesamtbetrag eines Auftrags von dem die Abschlagsrechnungen abgezogen werden.

### 33.4.1 Standard

Eine Standardrechnung besitzt keine spezielle Mechaniken oder Automatismen.

### 33.4.2 Ratenzahlung

Der Rechnungsbetrag entspricht dem Gesamtbetrag eines Auftrags. Die Ratenzahlungen werden über Teilzahlungen abgebildet, welche innerhalb der Rechnung in einem separaten Block dargestellt werden. Es wird eine Rechnung für X Raten erstellt.

### 33.4.3 Abonnement

Eine Aborechnung wird vom Cronjob „Faktura - Abo Rechnungen“ automatisiert kopiert (aus dem Original erstellt), abhängig vom Intervall und der Laufzeit. Im Gegensatz zur Ratenzahlung entspricht die Summe einer Aborechnung steht dem Betrag eines Abrechnungszeitraums. Es wird pro Rate eine Rechnung erstellt.

Es werden grundsätzlich keine Inhalte von benutzerdefinierte Feldern (selbst erstellten Feldern) bei der Erzeugung von Abo-Rechnungen übernommen!

---

**Bemerkung:** Um eine bestehende Aborechnung vor der nächsten Ausführung zu stoppen, muss im Feld „gekündigt zum“ ein Datum vor der nächsten Ausführung des Cronjobs „Faktura - Abo Rechnungen“ eingetragen werden (je nach Abrechnungsintervall).

---

### 33.4.4 Abschlagsrechnung

Eine oder mehrere Abschlagsrechnungen werden bei einer Schlussrechnung berücksichtigt. Abschlagsrechnungen werden i.d.R. in unregelmäßigen Zeitabständen und evtl. auch in unterschiedlich hohen Beträgen erstellt. Eine Abschlagsrechnung umfasst einen Teilbetrags eines Auftrags.

### 33.4.5 Schlussrechnung

Abschlagsrechnungen werden autom. berücksichtigt und bei der Berechnung der zu zahlenden Gesamtsumme abgezogen. Eine Schlussrechnung umfasst den Gesamtbetrag eines Auftrags von dem die Abschlagsrechnungen abgezogen werden.

---

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

---

Das Modul Serviceverträge dient der Erstellung und Verwaltung von Serviceverträgen. Ein Servicevertrag ist ein Vertrag zwischen Auftraggeber und Dienstleister für wiederkehrende Dienstleistungen.

Mit Serviceverträgen, die direkt zu einem Kunden referenziert werden, wird stets der Überblick über alle Supportfälle gewahrt. Man erhält so die gewünschten Statistiken zu Start- und Enddatum, oder den aktuellen Verbrauch der Serviceleistung. Zusätzlich sind automatische Benachrichtigungen über den Vertragsstand des Kunden in CRM+ konfigurierbar.

### 34.1 Listenansicht

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

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

#### Aktionen

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massенbearbeitung
- Massentaggen
- CSV Import
- CSV Aktualisierung
- CSV Export

- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus\*

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

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

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

## 34.2 Detailansicht

The screenshot shows the CRM interface for a 'Servicevertrag' (Service Contract) in 'Support Standard' status. The main content area is divided into several sections:

- Systeminformationen:**

Vertragsnummer	SERV12	zuständig	Gruppe Support
erzeugt	23.05.2021 12:46	bearbeitet	28.07.2021 08:44
letzter Bearbeiter	admin		
- Servicevertragsinformation:**

Betreff	Support Standard	bezogen auf	Melanie Rothe
Partner		Typ	Support
Einheit	ohne	Startdatum	01.06.2021
Gesamtzahl	0,00	fällig	
Verbrauch	0,00	Enddatum	
Status	in Planung	geplante Dauer (in Tagen)	0
Priorität	normal	ggw. Dauer (in Tagen)	0
Fortschritt (in %)		Vertragsverlängerung	vierteljährlich
- Abrechnung:**

Stunden pro Tag	0,0	Stundenpreis	0,00 €
Preis pro Ereignis	0,00 €	Abrechnungszeitpunkt	genaue Abrechnung
- zusätzliche Informationen:**

Kontaktpreferenz	James Morrison	Orgareferenz	Northern Iron A/S
------------------	----------------	--------------	-------------------
- Kommentare:**

— Neuen Kommentar hinzufügen —

On the right side, there is a 'Tag Cloud' section with a 'Tag' input field and a 'Tags gespeichert' button. Below it, a list of tags is shown: 'Am meisten verwendet (meine/alle): Bayern München Fan, Hobby Golf, Key Account, Messe München'.

### Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen

- Änderungen anzeigen
- PDF Export\*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Standardaktionen im Handbuch.

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

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Für eine detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt *PDF Vorlagen Plus* bzw. den Punkt *Einzel-export* im Handbuch.

### Block Servicevertragsinformation

Feld	Beschreibung
Betreff*	Betreff/Name des Servicevertrags
Partner	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul <i>Partner</i>
Einheit	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe [1])
Gesamtzahl	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Gesamtzahl (Zahlen mit maximal 2 Dezimalstellen möglich)
Verbrauch	Anzeigefeld zum Verbrauch (wird automatisch vom System ermittelt)
Währung	Auswahlliste mit den aktiven Währungen (nur in Bearbeitungsansicht verfügbar)
Priorität	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe [1])
Fortschritt (in %)	Anzeigefeld zum Fortschritt (wird automatisch vom System ermittelt)
bezogen auf	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul Kontakte oder Organisationen
Typ	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe [1])
Startdatum*	Datumsfeld zur Eingabe des Startdatums
fällig	Datumsfeld zur Eingabe des Fälligkeitsdatums
Endedatum	Datumsfeld zur Eingabe des Endedatums
geplante Dauer (in Tagen)	Anzeigefeld zum Fortschritt (wird automatisch vom System ermittelt)
ggw. Dauer (in Tagen)	Anzeigefeld zur ggw. Dauer in Tagen (wird automatisch vom System ermittelt)
Vertragsverlängerung*	Auswahlliste mit den Auswahllistenwerten monatlich, vierteljährlich, halbjährlich und jährlich (siehe [1])

\* = Pflichtfeld

[1] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Mit dem Auswahllisten Editor können Auswahllistenwerte bearbeitet, gelöscht und neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

### Beispiel

Im Feld „bezogen auf“ wird ein Kontakt oder eine Organisation referenziert. Es kann nun definiert werden, wie die Vertragsverlängerung des Servicevertrags erfolgen soll (z.B. „monatlich“). Des Weiteren kann die Einheit, wie der Servicevertrag abgerechnet wird, ausgewählt werden (z.B. pro Ereignis). Ein Ereignis kann z.B. wiederum die Erstellung eines *Tickets* sein.

Das Feld Verbrauch wird automatisch gefüllt, wenn ein Mitarbeiter ein Ticket mit dem Servicevertrag verknüpft. Die Verknüpfung (Referenzierung) eines Tickets zu einem Servicevertrag erfolgt im Ticket selbst.

Sobald Tickets zu diesem Servicevertrag verknüpft und gespeichert werden, sind die Tickets im Servicevertrag im Tab „Mehr Informationen“ sichtbar und das System ermittelt automatisch den Fortschritt in Prozent. Ist z.B. im Feld „Gesamtzahl“ der Wert „10“ eingetragen und es wurden zwei Tickets referenziert, dann wäre der Fortschritt entsprechend 20%.

Für das Feld „Fortschritt“ kann auch ein Workflow erstellt werden, der z.B. beim einem Wert von 90% den Mitarbeiter und/oder den Kunden automatisch informiert.

### Block Abrechnung

Feld	Beschreibung
Stunden pro Tag	Zahlfeld zur manuellen Eingabe der Stunden pro Tag
Preis pro Ereignis	Währungsfeld zur manuellen Eingabe des Preises pro Ereignis
Stundenpreis	Währungsfeld zur manuellen Eingabe des Stundenpreises
Abrechnungszeitpunkt*	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten „genaue Abrechnung“ und „Abrechnung zum Ende des Intervalls“ (siehe [2])

\* = Pflichtfeld

[2] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Die Auswahllistenwerten können mittels Auswahllisten Editor bearbeitet, gelöscht als auch neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

### Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul Serviceverträge in der Detailansicht im Block Aktionen keine Aktionen vorhanden. Im Modulmanager können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- [Aufgaben](#)
- [Dokumente](#)
- [Social Wiki](#)
- [Termine](#)
- [Tickets](#)

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt Modulmanager - Aktionen verfügbar.

### Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen „wähle“ und/oder „erstelle“) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- [Tickets](#)
- [Dokumente](#)
- [Social Wiki](#)
- [E-Mails](#)
- [Termine](#)
- [Aufgaben](#)

Siehe hierzu auch Abschnitt Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard im Handbuch.

### 35.1 Allgemein

Der Name des Moduls "Social Wiki" kommt von Wikipedia und bietet berechtigten Benutzern die Möglichkeit geschäftsbezogene Texte zu verfassen und intern zu veröffentlichen. Wie bei einem Redakteur bringt das "Lexikon" die Grundlage, verschiedene Versionen zu speichern und zu bearbeiten oder an gewisse Benutzer und Gruppen zu empfehlen.

Da der Leser die Beiträge bewerten kann, wurde aus dem Wiki das Social Wiki. Alle Beiträge können auf Wunsch auch mit allen Kundendatensätzen verknüpft werden.

### 35.2 Konfiguration

In den Globalen Einstellungen können im Modulmanager grundsätzliche Einstellungen für das Modul Social Wiki konfiguriert werden.

Weitere Informationen siehe Abschnitt Modulmanager im Handbuch.

### 35.3 Rechteinstellungen

Das Modul Social Wiki ist sowohl in den Globalen Rechteinstellungen, als auch in den Profilen konfigurierbar.

Speziell in den Profile kann im Einstellungspunkt "Werkzeuge zur Anzeige" konfiguriert werden, welche Profile - also letztendlich welche Benutzer - die Aktionen

- *Migration von Dokumenten zu Wiki*
- *Wiki Kategorien verwalten*
- *PDF Export*

nutzen können.

### 35.3.1 Migration von Dokumenten zu Wiki

Die Aktion "Migration von Dokumenten zu Wiki" befindet sich in der Listenansicht des Moduls Dokumente. Siehe hierzu auch Abschnitt *Modulspezifische Aktionen in der Listenansicht* im Modul *Dokumente*.

### 35.3.2 Wiki Kategorien verwalten

In den Profileinstellungen zum Modul Social Wiki kann im Einstellungspunkt "Werkzeuge zur Anzeige" konfiguriert werden, welche Benutzer die Kategorien verwalten dürfen.

Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Kategorien*.

### 35.3.3 PDF Export

In den Profileinstellungen zum Modul Social Wiki kann im Einstellungspunkt "Werkzeuge zur Anzeige" konfiguriert werden, welche Benutzer die Aktion "Exportieren" nutzen dürfen.

Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Aktionen - Exportieren*.

## 35.4 Kategorien

Kategorien dienen dazu, um Beiträge strukturiert ablegen und verwalten zu können. Die Übersicht der Kategorien, welche in einer Baumstruktur dargestellt wird, wird nach dem Aufruf des Moduls auf der linken Seite angezeigt:

### 35.4.1 Kategorien anzeigen

Der Block "Kategorien" kann mittels des Buttons "Kategorien ein-/ausblenden", welcher sich zwischen dem Block Kategorien und der Listenansicht befindet, aus- (Button "<<") bzw. eingeblendet (Button ">>") werden.

Gerade bei kleineren Bildschirmen ist dies hilfreich, um die ganze Breite für die *Listenansicht* nutzen zu können.

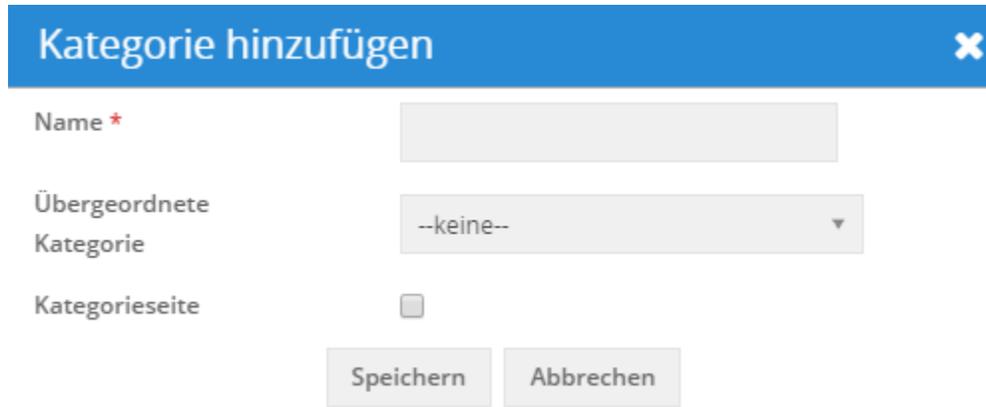
Verfügt eine Kategorie über mind. eine Unterkategorie, wird vor dem Namen der Kategorie ein klickbares Plus-Icon angezeigt, mittels welchem die weiteren Unterkategorien eingeblendet werden.

Nach dem Anklicken des Plus-Icons ändert sich dieses in ein klickbares Minus-Icon, mittels welchem die angezeigten Unterkategorien wieder ausgeblendet werden.

### 35.4.2 Kategorien hinzufügen

Für Benutzer, welche über die *Berechtigung* verfügen, Verzeichnisse (Kategorien) zu verwalten, wird im Block Kategorien ein kleines Plus-Icon angezeigt.

Nach dem Anklicken dieses Icons wird das Popup "Kategorie hinzufügen" eingeblendet:



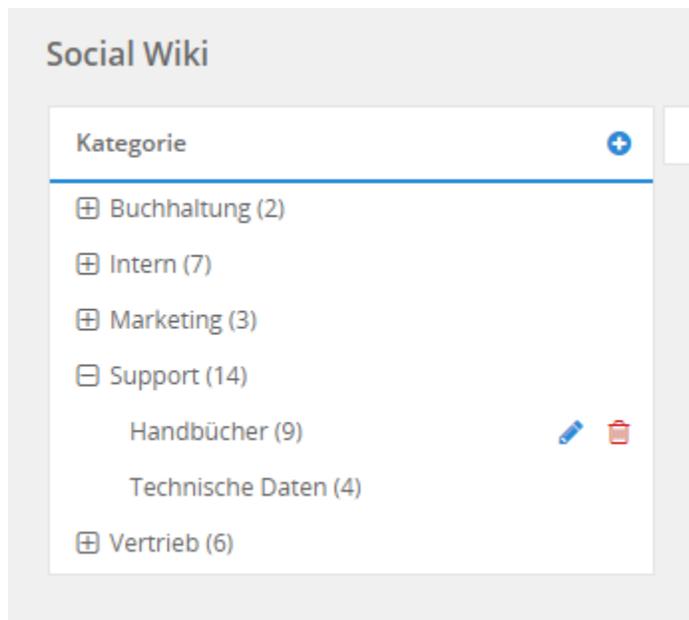
The screenshot shows a blue header bar with the text "Kategorie hinzufügen" and a close button (X). Below the header, there are three input fields: "Name" with a red asterisk, "Übergeordnete Kategorie" with a dropdown menu showing "--keine--", and "Kategorieseite" with a checkbox. At the bottom, there are two buttons: "Speichern" and "Abbrechen".

Im Popup sind folgende Felder verfügbar:

- Name: Name der neuen Kategorie
- Übergeordnete Kategorie: Auswahlliste aller vorhandenen Kategorien, um - falls gewünscht - eine übergeordnete Kategorie festzulegen.
- Kategorieseite: Wird die Checkbox angehakt, wird eine sog. „Kategorieseite“ erstellt. Detaillierte Informationen siehe Abschnitt *Kategorieseite*.

### 35.4.3 Kategorien bearbeiten

Benutzern, welche über die *Berechtigung* verfügen, Verzeichnisse (Kategorien) zu bearbeiten, werden im Block Kategorien bei Mouseover die Icons "Bearbeiten" (Stift-Symbol) und "Löschen" (Papierkorb-Symbol) angezeigt:



Nach dem Anklicken des Icons "Bearbeiten" (Stift-Symbol) wird das Popup "Kategorie hinzufügen" eingeblendet, in welchem die Kategorie bearbeitet werden kann:

Kategorie hinzufügen
✕

Name \*

Übergeordnete Kategorie

Kategorieseite

#### 35.4.4 Kategorien löschen

Benutzern, welche über die *Berechtigung* verfügen, Verzeichnisse (Kategorien) zu bearbeiten, werden im Block Kategorien bei Mouseover die Icons "Bearbeiten" (Stift-Symbol) und "Löschen" (Papierkorb-Symbol) angezeigt (siehe Screenshot "Modul Social Wiki - Kategorie bearbeiten").

Je nachdem, ob sich in der zu löschenden Kategorie noch Social Wiki Beiträge befinden, werden unterschiedliche Popups angezeigt.

Es befinden sich noch Social Wiki Beiträge in der zu löschenden Kategorie:

Nach dem Anklicken des Icons "Löschen" (Papierkorb-Symbol), wird das Popup "Kategorie löschen" angezeigt:

×
Kategorie löschen

Um die Kategorie löschen zu können, müssen Sie eine Kategorie wählen in die alle Einträge dieser Kategorie sowie deren Unterkategorien verschoben werden sollen.

**Folgende Kategorien werden gelöscht:**

Technische Daten

**Kategorie, in die die Beiträge verschoben werden sollen:**

--keine--
▼

Entfernen
Abbrechen

Um die Kategorie löschen zu können, müssen Sie eine Kategorie wählen, in die alle Einträge dieser Kategorie sowie deren Unterkategorien verschoben werden sollen. Die Kategorie, in die die Beiträge verschoben werden sollen, kann mittels einer Auswahlliste ausgewählt werden.

Nach dem Anklicken des Buttons "Entfernen" werden alle Einträge dieser Kategorie, sowie deren Unterkategorien, verschoben und die Kategorie selbst wird gelöscht.

Es befinden sich keine Social Wiki Beiträge in der zu löschenden Kategorie: Nach dem Anklicken des Icons "Löschen" (Papierkorb-Symbol), wird ein Bestätigungsdialog mit der Frage "Soll die Kategorie wirklich gelöscht werden?" angezeigt.

Wird dieser Dialog bestätigt, wird die Kategorie gelöscht.

### 35.4.5 Kategorieseite

Beim Anlegen oder Bearbeiten einer Kategorie kann eine sog. "Kategorieseite" hinzugefügt werden.

Welche Benutzer eine Kategorieseite anlegen bzw. bearbeiten dürfen, ist von der eingestellten *Berechtigung* abhängig.

Eine Kategorieseite ist eine Art Übersichtsseite, in welcher Informationen zu den enthaltenen Social Wiki Beiträgen abgelegt werden können:

Wurde eine Kategorie erstellt, wird im Block "Kategorie" neben dem Kategorienamen ein entsprechendes Icon angezeigt.

Um von der Kategorie auf die *Listensicht* der Einträge zu wechseln, muss auf den Tab "Einträge" gewechselt werden.

### Kategorie löschen

Um eine Kategorie zu löschen, muss die *Kategorie bearbeitet* werden.

Wird nun bei der Checkbox "Kategorie" das Häkchen entfernt, wird der Hinweis "Achtung: Kategorie wird unwiderruflich gelöscht." angezeigt:

Kategorie hinzufügen
✕

**Name \***

**Übergeordnete Kategorie**

**Kategorie**

Achtung: Kategorie wird unwiderruflich gelöscht.

Nach dem Anklicken des Buttons "Speichern" wird die Kategorie gelöscht. Mittels des Buttons "Abbrechen" kann der Löschvorgang abgebrochen werden, es finden dann keine Änderungen statt.

## 35.5 Listenansicht

Die Listenansicht im Modul Social Wiki verfügt über die gewohnten Funktionalitäten einer CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht.

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

Eine zusätzliche Funktionalität in der Listenansicht ist die Anzeige, ob in einem Datensatz Dateien vorhanden sind. Dies wird mittels des Icons "Büroklammer" (Tooltip "Dateien vorhanden") angezeigt:

Titel	Kategorie	Anzahl Aufrufe	Bewertungen	Überprüfung notwendig	zuständig	Aktion
Vorlage - EN: Update News	Intern	2	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
Erstellung von Verlinkungen	Technische Daten	14	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
CRM+ Features	Handouts	9	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
Webservice Client	Technische Daten	3	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
Handbuch MailChimp	Support	10	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
Handbuch Exchange Connector	Handbücher	3	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
Handbuch E-Mail Module	Handbücher	1	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
Preisliste Cloud Lösungen	Preislisten	1	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
Preisliste In-House Lösungen	Preislisten	1	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
Entwickler Workshop	intern	4	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
Brainformatik - Wir über uns	Handouts	1	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
allgemeine Zugangsdaten	Zugangsdaten	5	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
Übersicht Referenzkunden	Handouts	1	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
CRM+ InHouse	Produkt	2	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
CRM+ Business Cloud	Produkt	2	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
CRM+ Advanced Cloud	Produkt	1	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]
CRM+ Starter Cloud	Produkt	2	0	nein	admin	[edit] [delete] [favorite]

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massенbearbeitung
- Massentaggen
- importiere Social Wiki
- aktualisiere Social Wiki
- exportiere Social Wiki
- Duplikate suchen
- Massенabonnieren
- Abo beenden

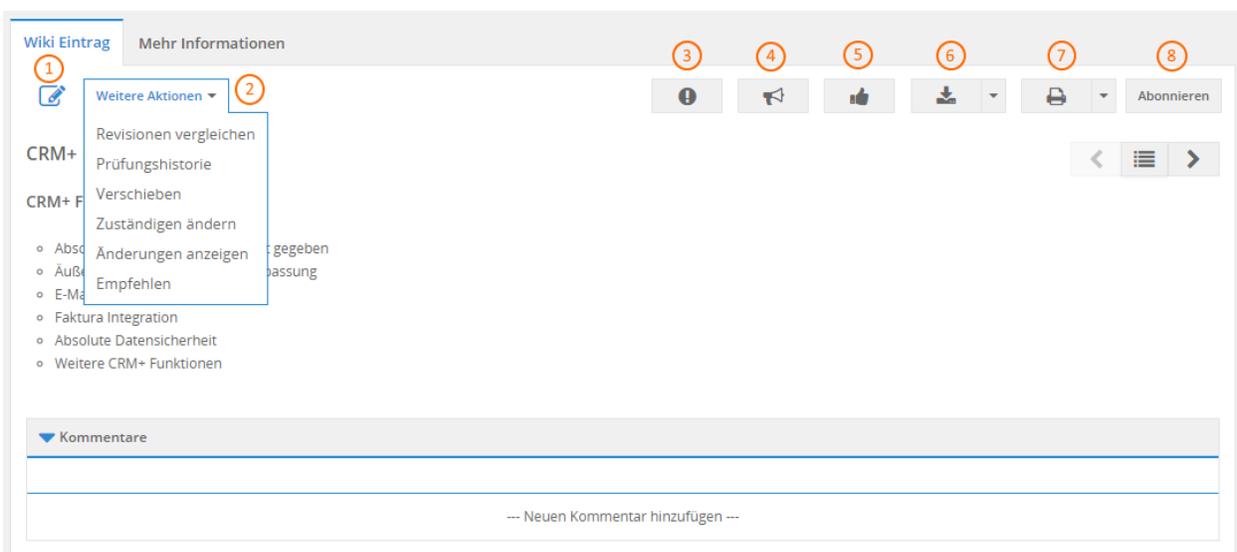
Siehe hierzu auch Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 35.6 Detailansicht

### 35.6.1 Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

1. *Bearbeiten/Löschen*
2. Button "Weitere Aktionen"
  - *Revisionen vergleichen*
  - *Prüfungshistorie*
  - *Verschieben*
  - *Zuständigen ändern*
  - *Sichtbarkeit*
  - *Änderungen anzeigen*
  - *Empfehlen*
3. *Überprüfung*
4. *Empfehlen*
5. *Bewerten*
6. *Exportieren*
7. *Drucken*
8. *Abonnieren*



Die Aktionen im Detail:

#### **Bearbeiten/Löschen:**

Die Aktionen Bearbeiten/Löschen entsprechen den allgemeinen Aktionen in einer Detailansicht (siehe Bearbeiten und Löschen).

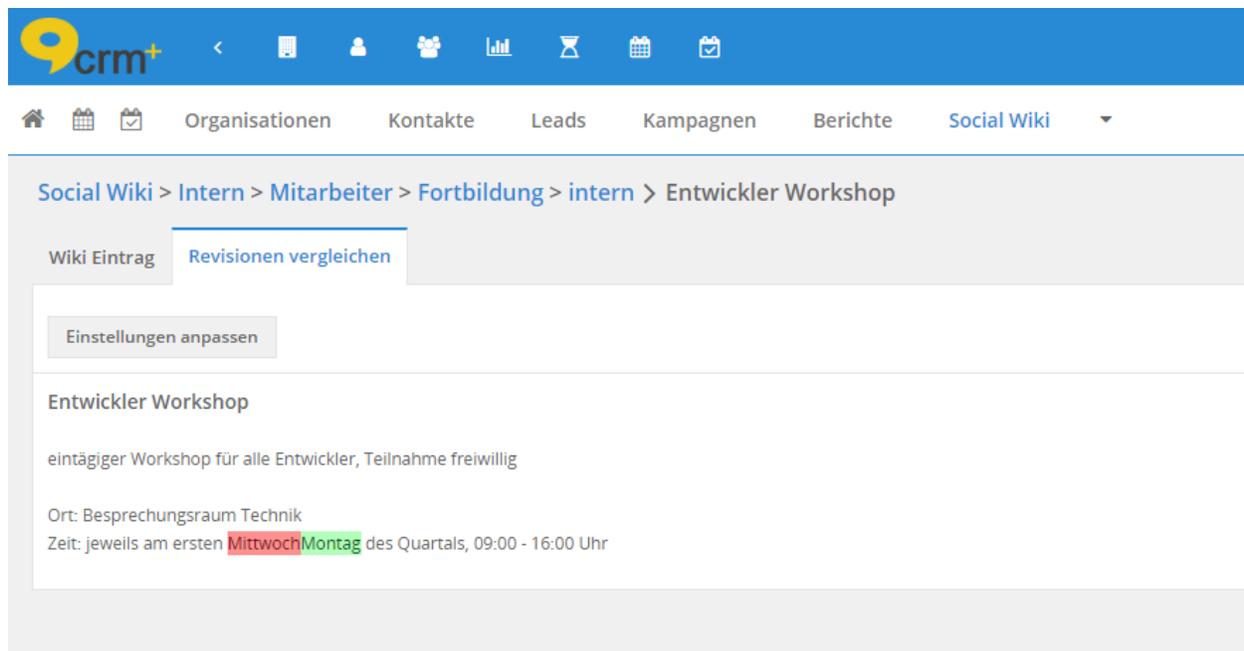
#### **Revisionen vergleichen:**

Die Funktion "Revisionen vergleichen" ermöglicht es, alle bisher durchgeführten Änderungen an einem Social Wiki Eintrag direkt miteinander zu vergleichen.

Im Popup "Revisionen vergleichen" können hierzu zwei Versionen ausgewählt werden:

Revisionen vergleichen <span style="float: right;">✕</span>				
Revision		Geändert am	Bearbeiter	Aktion
Aktuell	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	30.07.2019 10:57	Schneider, Karin	
1	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	07.07.2016 16:22	Administrator, Admin	

Nach dem Anklicken des Buttons "Revisionen vergleichen" im Popup werden in einer Übersicht die Änderungen farblich markiert: der neue Text wird rot, der alte Text wird grün markiert:



The screenshot shows the Social Wiki interface for the 'Entwickler Workshop' entry. The breadcrumb trail is: Social Wiki > Intern > Mitarbeiter > Fortbildung > intern > Entwickler Workshop. The 'Revisionen vergleichen' tab is active. Below the tab is a button 'Einstellungen anpassen'. The main content area shows the title 'Entwickler Workshop' and a description: 'eintägiger Workshop für alle Entwickler, Teilnahme freiwillig'. The location is 'Ort: Besprechungsraum Technik' and the time is 'Zeit: jeweils am ersten **Mittwoch** **Montag** des Quartals, 09:00 - 16:00 Uhr'. The words 'Mittwoch' and 'Montag' are highlighted in red and green respectively, indicating the changes between the selected revisions.

Mittels des Buttons "Einstellungen anpassen" öffnet sich das Popup "Revisionen vergleichen" erneut und es können andere Versionen zum Vergleich ausgewählt werden. Mittels der Aktion "Auf diese Revision zurücksetzen" (Icon "Dreiviertelkreis") kann eine frühere Version wiederhergestellt werden.

### Prüfungshistorie:

Mittels der Aktion "Überprüfung" kann beim Zuständigen des Social Wiki Beitrags eine Überprüfung beantragt werden. Siehe hierzu Abschnitt *Überprüfung* im Handbuch.

Wurden Überprüfungen angefordert bzw. der Beitrag überarbeitet, wird dies im Popup "Bisherige Prüfungen" angezeigt, nachdem die Aktion "Überprüfung" angeklickt wurde:

Bisherige Prüfungen ✕

▼ Gemeldet von Karin am 05.09.2019 10:59

---

◦ Überprüfung notwendig

**Begründung**

**Lösung**

Preisliste aktualisiert

Wurde noch keine Prüfung durchgeführt, wird im Popup "Bisherige Prüfungen" lediglich der Text "Dieser Beitrag wurde bisher noch nicht für eine Überprüfung gemeldet." angezeigt.

**Verschieben:**

Mittels der Aktion "Verschieben" kann ein Social Wiki Beitrag in eine andere Kategorie verschoben werden. Im Popup "Verschieben" kann in der Auswahlliste die Kategorie/Unterkategorie ausgewählt werden, in welche der Social Wiki Beitrag verschoben werden soll:

"Entwickler Workshop" verschieben ✕

Bitte eine Kategorie wählen, in die der Beitrag verschoben werden soll.

Intern ▼

Verschieben
Abbrechen

**Zuständigen ändern:**

Mittels der Aktion "Zuständigen ändern" kann die Zuständigkeit eines Social Wiki Beitrags geändert werden. Im Popup "Zuständigen ändern" kann in der Auswahlliste ein Benutzer/eine Gruppen ausgewählt werden, auf welche(n) die Zuständigkeit geändert wird:

Zuständigen ändern ✕

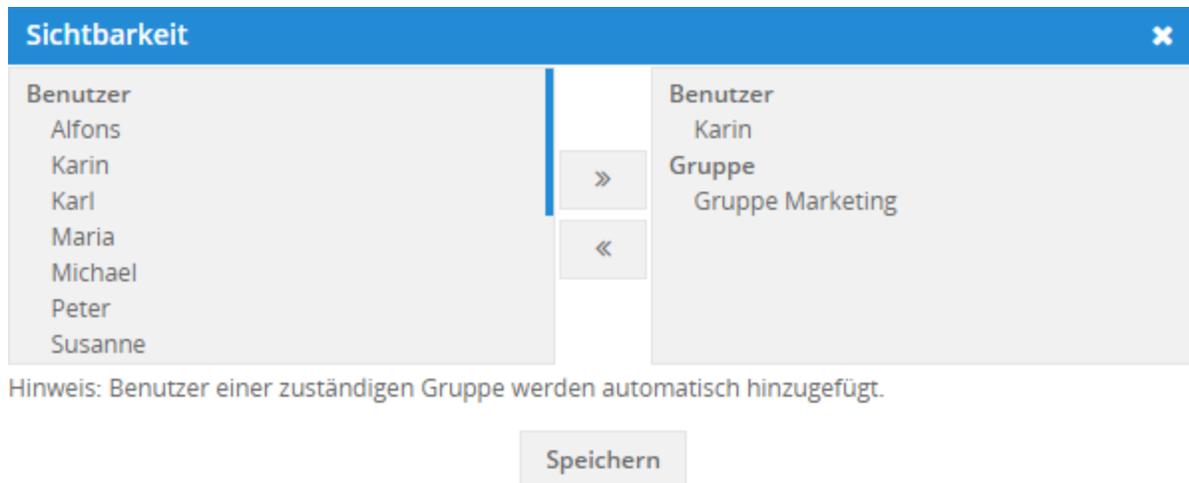
Titel: Entwickler Workshop

Susanne ▼

Zuständigen ändern

**Sichtbarkeit:**

Mittels der Aktion "Sichtbarkeit" kann die Sichtbarkeit eines Social Wiki Beitrags für andere Benutzer/Gruppen konfiguriert werden. Im Popup "Sichtbarkeit" kann in der Auswahlliste ein/mehrere Benutzer und/oder eine Gruppen ausgewählt werden, welche den Social Wiki Beitrag sehen dürfen:



**Warnung:** Die Aktion „Sichtbarkeit“ steht nur für den/die aktuelle(n) zuständige(n) Benutzer/Gruppe zur Verfügung.

### Änderungen anzeigen:

Mittels der Aktion „Änderungen anzeigen“ wird das aus anderen Modulen bekannte Popup der Änderungsverfolgung (siehe Abschnitt Aktionen) angezeigt.

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

Weitere Informationen siehe Abschnitt Änderungsverfolgung (siehe Abschnitt Aktionen) im Handbuch.

### Überprüfung:

Mittels der Aktion „Überprüfung“ haben Benutzer die Möglichkeit, den Zuständigen eines Social Wiki Beitrags über eine evtl. notwendige Überprüfung zu informieren. Eine Überprüfung ist gegebenenfalls notwendig, wenn z.B. Inhalte überarbeitet werden müssen, oder Beiträge verschoben oder gelöscht werden sollen.

Nach dem Anklicken der Aktion „Überprüfung“, öffnet sich ein Popup, in welchem sowohl der Grund für die Überprüfung ausgewählt werden kann (Überarbeitung notwendig, Beitrag verschieben oder Beitrag löschen), als auch ein kurzer Beschreibungstext eingegeben werden kann:

## Review an zuständige(n) Benutzer/Gruppe



## Begründung

- Überarbeitung notwendig
- Beitrag verschieben
- Beitrag löschen

## Beschreibung

- E-Mail Benachrichtigung aktivieren

Beitrag melden

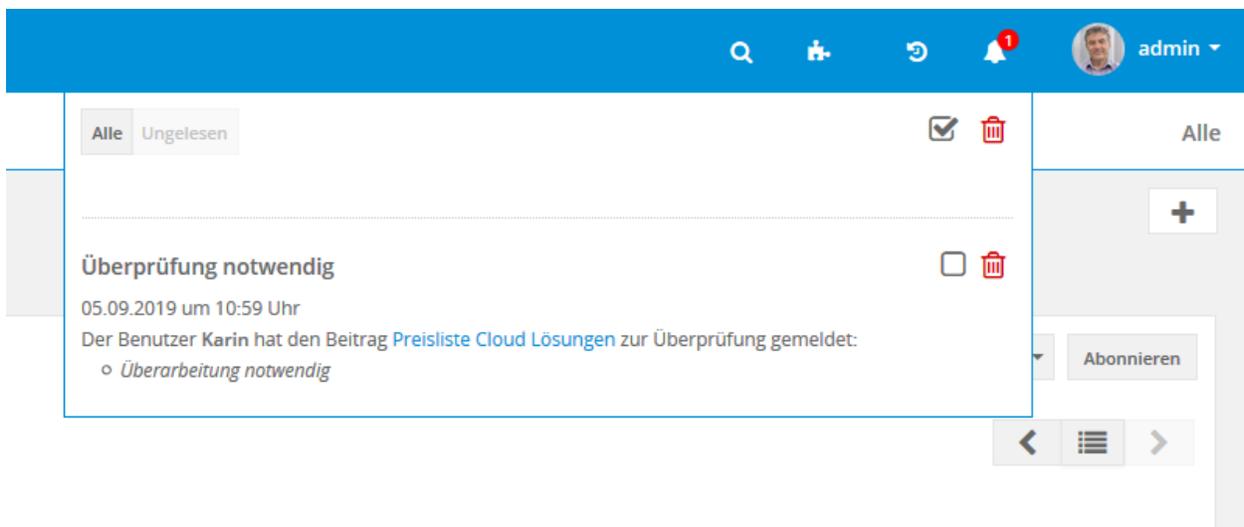
Abbrechen

Optional kann noch mittels Checkbox eine E-Mail Benachrichtigung für den zuständigen Benutzer bzw. die zuständige Gruppe aktiviert werden.

**Bemerkung:** Damit eine E-Mail Benachrichtigung versendet wird, muss der Mailserver in den globalen Einstellungen konfiguriert sein.

Wurde ein Beitrag bereits gemeldet, wird der Button "Überprüfung" ausgegraut und kann nicht mehr angeklickt werden.

Der zuständige Benutzer bzw. die zuständige Gruppe erhält dann im Nachrichtencenter eine entsprechende Meldung:



Ruft der zuständige Benutzer den betreffenden Datensatz auf, wird ein entsprechender Hinweis angezeigt:

Wiki Eintrag Mehr Informationen

Weitere Aktionen

Abonnieren

Der Beitrag wurde zur Überprüfung gemeldet:  
- Überarbeitung notwendig

Wenn das Überarbeiten abgeschlossen ist, drücken Sie im Menü auf Freigeben.

Wenn die Überarbeitung abgeschlossen ist, kann durch Anklicken des Buttons "Freigeben" (Icon "Pfeil nach rechts") der Beitrag wieder freigegeben werden:

**Freigeben** ✕

Kurze Beschreibung zum Review

Preisliste aktualisiert

Freigeben Abbrechen

Bisherige Prüfungen können mittels der Aktion "Prüfungshistorie" eingesehen werden. Siehe hierzu auch Abschnitt *Prüfungshistorie* im Handbuch.

### Empfehlen:

Mittels der Aktion "Empfehlen" kann ein Social Wiki Beitrag einem Benutzer/einer Gruppe empfohlen werden. Im Feld "Bitte wählen, an wen die Empfehlung geschickt werden soll." werden die Benutzer und/oder Gruppen ausgewählt, welche die Empfehlung erhalten sollen.

Im Feld "Nachricht an den Empfänger" kann optional noch ein Text eingegeben werden. Standardmäßig ist hier der Text "Der folgende Beitrag könnte Ihnen gefallen" vorgegeben, welcher gelöscht oder durch einen eigenen Text ersetzt werden kann:

**Empfehlung an Benutzer/Gruppe** ✕

Bitte wählen, an wen die Empfehlung geschickt werden soll.

Bitte wählen...

Nachricht an den Empfänger

Der folgende Beitrag könnte Ihnen gefallen

Empfehlen Abbrechen

Nach dem Anklicken des Buttons "Empfehlen" erhalten die ausgewählten Empfänger autom. eine entsprechende E-Mail.

**Bemerkung:** Damit eine E-Mail Benachrichtigung versendet wird, muss der Mailserver in den globalen

Einstellungen konfiguriert sein.

### **Bewerten:**

Die Aktion "Bewerten" entspricht einem "Like" aus den sozialen Netzwerken.

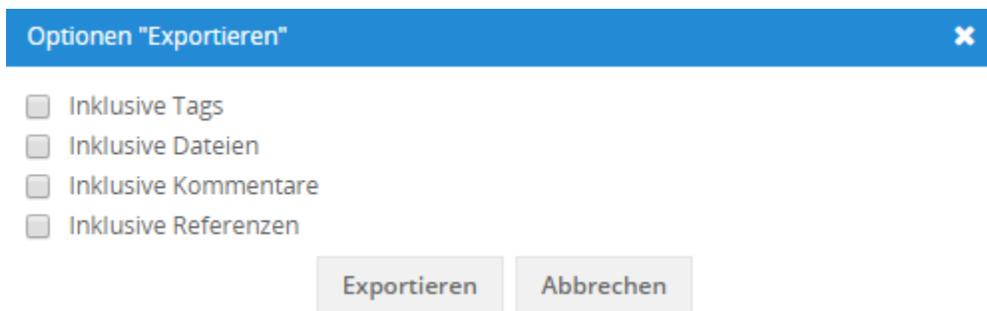
Nach dem Anklicken der Aktion "Bewerten" erscheint die Hinweismeldung "Sie haben diesen Beitrag positiv bewertet." und der Button "Bewerten" wird ausgegraut/inaktiv angezeigt.

In der Listenansicht wird die Anzahl der positiven Bewertungen in der Spalte "Bewertungen" angezeigt.

### **Exportieren:**

Durch Anklicken der Aktion "Exportieren" wird eine PDF generiert, welche autom. im Download-Ordner des Browsers gespeichert wird.

Der Button "Exportieren" bietet auf der rechten Seite noch die Schaltfläche "Optionen Exportieren" an. Wird diese angeklickt, werden in einem Popup weitere Optionen (inklusive Tags, Dateien, Kommentar und Referenzen) zum Export angeboten:



### **Drucken:**

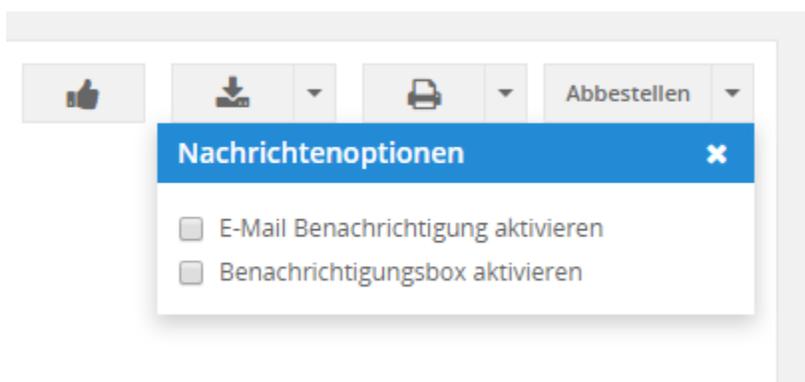
Durch Anklicken der Aktion „Drucken“ wird der Druckdialog des verwendeten Betriebssystems angezeigt.

Singemäß der Aktion "Exportieren", wird auch hier Schaltfläche die "Optionen Drucken" (inklusive Tags, Dateien, Kommentar und Referenzen) angeboten.

### **Abonnieren:**

Durch Anklicken der Aktion "Abonnieren" wird der Datensatz abonniert. Durch das Abonnieren wird der Benutzer autom. über durchgeführte Änderungen des Datensatzes informiert.

Der Button ändert sich nach dem Anklicken zu "Abbestellen" und auf der rechten Seite des Buttons werden durch Anklicken die Nachrichtenoptionen in einem Popup angeboten. Es kann sowohl nur eine, als auch beide Nachrichtenoption(en) ausgewählt werden:



- E-Mail Benachrichtigung aktivieren: eine autom. E-Mail Benachrichtigung wird versendet
- Benachrichtigungsbox aktivieren: Änderungen werden im Nachrichtencenter angezeigt

---

**Bemerkung:** Damit eine E-Mail Benachrichtigung versendet wird, muss der Mailserver in den globalen Einstellungen konfiguriert sein.

---

### 35.6.2 CKEditor

Für den eigentlichen Wiki-Beitrag steht der sog. CKEditor (WYSIWYG-HTML-Editor) zur Verfügung, welcher u.a. eine Formatierung des Textes (Schriftart, Schriftgröße usw.), sowie die Erstellung von Tabellen erlaubt.

### 35.6.3 Beitrag als Vorlage oder Entwurf speichern

Wir ein Social Wiki Beitrag erstellt, bzw. bearbeitet, werden unterhalb des CKEditors folgende Checkboxen angezeigt:

- Als Vorlage speichern: Wird diese Checkbox angehakt, steht der Beitrag als Vorlage zur Verfügung. Vorlagen werden im CKEditor selbst mittels des Icons „Vorlagen“ geladen. Zusätzlich kann die Checkbox „global“ angehakt werden. Der Beitrag - bzw. die Vorlage - ist dann öffentlich und steht dann allen Benutzern zur Verfügung.
- Als Entwurf speichern: Wird diese Checkbox angehakt, wird der Social Wiki Beitrag für eine spätere Bearbeitung als Entwurf gespeichert.

### 35.6.4 Kommentare

Wie in den meisten Modulen in CRM+ , steht auch im Modul "Social Wiki" der Block *Kommentare* zur Verfügung.

Siehe hierzu auch Abschnitt *Kommentare* im Handbuch.

### 35.6.5 Tag Cloud

Für einen Wiki-Beitrag können ebenfalls sog. Tags vergeben werden.

Weitere Informationen hierzu siehe Abschnitt Tag Cloud.

### 35.6.6 Dateianhänge

Zu einem Wiki-Beitrag können Dateien (Dokumente, Bilder etc.) hochgeladen werden. Welche Dateitypen hochgeladen werden können, entnehmen Sie bitte der Übersicht Welche Dateitypen können in CRM+ hochgeladen werden? im FAQ-Bereich.

## 35.7 Konfiguration Social Wiki

Grundsätzliche Einstellungen des Moduls Social Wiki werden im Layout Editor vorgenommen.

Da das Modul Social Wiki anders als die Standardmodule aufgebaut ist, stehen im Modulmanager nur folgende Einstellungspunkte zur Verfügung:

- *Layout Editor*
- *Kurzinfo Management*
- *Workflow Liste*

### Layout Editor

Im Layout Editor können lediglich neue Benutzerdefinierte Felder hinzugefügt bzw. bearbeitet und gelöscht werden. Weiters können die Module der bezogenen Listen im (Tab "Mehr Informationen") sortiert werden.

Siehe hierzu auch Abschnitt Layout Editor im Handbuch.

**Warnung:** Eine Erstellung/Konfiguration von Blöcken ist für dieses Modul nicht möglich.

### Kurzinfo Management

Mit dem Kurzinfo Management können Sie Felder aus dem gleichen Modul zu einem Zielfeld als Informations-Popup hinzufügen. Diese Informationen werden sowohl in der Listenansicht als auch in der Liste der "Mehr Informationen" (wenn verfügbar) angezeigt.

Siehe hierzu auch Abschnitt Kurzinfo Management im Handbuch.

### Workflow Liste

Über diesen Link gelangen Sie direkt in den Workflow Manager (siehe Abschnitt Workflows) mit bereits ausgewähltem Modul. Workflows werden ausschließlich im Workflow Manager erstellt und konfiguriert.

Siehe hierzu auch Abschnitt Workflow Liste im Handbuch.

### 36.1 Allgemein

Sollte versehentlich eine falsche Rechnung erstellt worden sein, oder ein Produkt oder eine Dienstleistung wird vom Kunden storniert, kann direkt aus einer Rechnung heraus ein Storno verbucht, bzw. erstellt werden.

Eine Stornorechnung wird beim entsprechenden Kunden und auch der jeweiligen Rechnung historisiert bzw. referenziert.

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

- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Einkaufsbestellung*
- *Gutschriften*
- *Rechnungen*
- *Potentiale*

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

Detaillierte Informationen zum Produktblock siehe Abschnitt Produktblock in Faktura Modulen.

**Warnung:**

Datensätze im Modul Storno können grundsätzlich nicht bearbeitet noch gelöscht werden!

Der Produktblock ist im Modul Storno nur eingeschränkt nutzbar!

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

## 36.2 Listenansicht

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

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

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Massentaggen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- DATEV Export [a]
- DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 [a]
- DATEV Buchungsdatenservice [b]
- DATEV Buchungsdatenexport [b]
- Export PDF Plus

[a] Aktion nur verfügbar, wenn das Add-on DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 aktiviert wurde.

[b] Aktion nur verfügbar, wenn das Add-on DATEV Buchungsdatenservice aktiviert wurde.

Detailliertere Informationen hierzu siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

## 36.3 Detailansicht

### 36.3.1 Spezielle Felder/Aktionen

#### **Block „Storno Information“**

Felder und deren Bedeutung im Block Storno Information:

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel des Storno
Rechnung*	Referenzfeld zu einer Rechnung
Stornodatum	Datumfeld zur Eingabe des
Grund*	Textfeld zur manuellen Eingabe des Stornogrundes
Gebucht	Checkbox
original Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument
letzter Buchungsbeleg	Referenzfeld zu einem Dokument

\* = Pflichtfelder

### Block „Konditionen“

Felder und deren Bedeutung im Block Konditionen:

Feld	Beschreibung
AGB	Beim Anlegen einer Rechnung wird in diesem Feld der in Globale Einstellungen - Geschäftsbedingungen hinterlegte Text geladen.

### Sonderfall: nicht bearbeitbare Blöcke

Die Blöcke „Rechnung Information“, „Adresse“, „Zahlungen“ und „Artikelliste“ sind bei der Erstellung eines neuen Datensatzes für das Modul Storno nicht bearbeitbar.

Alle Felder dieser Blöcke werden autom. mit den Informationen aus der Rechnung gefüllt, welche storniert wird.

Nach dem Speichern des Datensatzes wird der Status der entsprechenden Rechnung autom. zu „storniert“ geändert.

---

**Bemerkung:** Einmal stornierte Rechnungen können nicht mehr bearbeitet werden!

---

\* = Pflichtfelder

### Aktionen Listenansicht

Generelle Aktionen sind im Abschnitt CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht - Aktionen beschrieben.

Spezielle Aktionen:

- DATEV Export und DATEV Rechnungsdatenservice 1.0: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Rechnungsdatenservice 1.0 beschrieben.
- DATEV Buchungsdatenservice und DATEV Buchungsdatenexport: Die ausgewählten Datensätze werden zu DATEV exportiert. Die Funktion ist detailliert im Abschnitt DATEV Buchungsdatenservice beschrieben.

---

## Synchronisationskonflikte

---

In diesem Modul werden alle Datensätze aufgelistet, bei welchen Synchronisationsprobleme aufgrund von fehlenden Werten in Pflichtfeldern aufgetreten sind.

Synchronisationsprobleme/Konflikte können im Zusammenhang mit folgenden Funktionen auftreten:

- Exchange Connector
- VCard
- Workflows
- Add-on Zeiterfassung

In der Listenansicht werden die betroffenen Datensätze, inkl. des Hinweises auf die Konfliktquelle, angezeigt. Aus der Listenansicht heraus können die betreffenden Datensätze direkt aufgerufen und die Konflikte behoben werden.

Wird ein Datensatz in der Listenansicht mittels der Aktion "Konflikt auflösen" in der Spalte "Aktion" ausgewählt, öffnet sich der Datensatz in der Bearbeitungsansicht im betreffenden Modul. Die fehlenden Werte in den Pflichtfeldern können nun entsprechend ergänzt und der Konflikt behoben werden.

Es können auch mehrere Datensätze ausgewählt (Checkbox Listenansicht) und mittels der Aktion "Massenauflösen" bearbeitet werden, um Synchronisationskonflikte zu beheben.

Das Modul Synchronisationskonflikte verfügt in der Listenansicht über die Spalten:

- Konfliktnr.
- erstellt
- Zielmodul
- Konfliktquelle
- Zusatzinformationen
- zuständig
- Aktion

**Warnung:** Im Modul Synchronisationskonflikte ist es nicht möglich Benutzerdefinierte Listenansicht zu erstellen. Eine Detailansicht von Datensätzen innerhalb dieses Moduls ist ebenfalls nicht verfügbar.

---

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

---

## 38.1 Allgemein

Das Modul Tickets ist eine vollständige und professionelle Integration in CRM+ und bringt alle nötigen Voraussetzungen für die Erstellung, Bearbeitung und Fertigstellung eines Tickets mit. Tickets können mit *Serviceverträgen* verknüpft werden, um damit auch eigene Reaktionszeiten und Supportfälle zu messen und auszuwerten.

---

### Definition

Als Ticket versteht man die elektronische Form eines Anliegens. Dabei kann es sich um eine Störung, eine andere Anfrage (Service Request) wie z.B. einen Änderungswunsch (ChangeRequest), eine Informationsanfrage oder auch eine Anfrage zur (Funktions-)Erweiterung (Request for Enhancement) an den Service Desk oder die Supporteinheiten handeln.

---

In den allermeisten Fällen wird das Modul Tickets in Verbindung mit dem Kundenportal genutzt. Eine Ausnahme kann z.B. sein, wenn CRM-Benutzer intern Tickets erstellen, welche für den internen Support genutzt werden.

Das Kundenportal ist eine eigenständige Software, die mit CRM+ bidirektional verbunden ist. Kunden können über eigene Login-Daten auf das Portal zugreifen und alle nötigen Informationen wie eigene Kundendaten, *Angebote* oder *Rechnungen* einsehen.

Des Weiteren kann auch das Modul *FAQ/Wissensbasis* genutzt werden. Das wichtigste Feature des Kundenportals ist aber sicherlich die Möglichkeit, Tickets zu erstellen und zu bearbeiten, um bei Fragen oder Problemen schnell und unkompliziert mit Ihrem Support zu kommunizieren.

Tickets können nicht nur manuell in CRM+ oder im Kundenportal erstellt werden, sondern es besteht auch die Möglichkeit diese automatisch mittels des E-Mail Scanners zu erstellen.

Der E-Mail-Scanner ermöglicht es, ein über IMAP angebundenes E-Mail-Postfach anhand vordefinierter Regeln automatisch nach passenden E-Mails zu durchsuchen und bei Übereinstimmung eine bestimmte Aktion - wie z.B. die Erstellung eines Tickets - durchzuführen.

Mittels E-Mail Scanner können sowohl neue Tickets angelegt als auch vorhandene Tickets aktualisiert werden. Detaillierte Informationen zum E-Mail Scanner und dessen Konfiguration siehe entsprechenden Abschnitt im Handbuch.

## 38.2 Listenansicht

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

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

### Aktionen

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massенbearbeitung
- Massentaggen
- Duplikate suchen
- Massенabonnieren
- Abo beenden
- Export PDF Plus\*
- CSV Import
- CSV Export

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

---

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

---

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

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

## 38.3 Detailansicht

The screenshot displays the 'Ticket Information' view for a ticket titled 'Bildschirm flackert'. The interface is organized into several sections:

- Systeminformationen:** A table showing creation and modification dates, ticket number (TT2), and the assigned agent (Thomas).
- Ticket:** A table with fields for Title, Partner, Priority, Weight, Category, Tweet ID, Ticket Source, Reference, Product Name, Status, Hours, Days, and Service Contract.
- Beschreibung:** A text field containing the description: 'Der Bildschirm flackert nach ca. 2 Std. Betrieb, manchmal fällt der Bildschirm auch komplett aus.'
- Lösung:** A text field for the solution, currently empty.
- Externe Kommentare:** A section for external comments with a note: '(Achtung: Nachricht an den Kunden wird verschickt)'. It includes a text input area and a 'Neuen Kommentar hinzufügen' button.
- Kommentare:** A section for internal comments, currently empty.
- Aktionen (Right Sidebar):** A list of actions including 'zur FAQ hinzufügen' and 'Erstelle Potential'.
- Tag Cloud (Right Sidebar):** A section for tagging the ticket, with options for 'Öffentlich' (selected) and 'Privat', and a list of tags: 'Am meisten verwendet (meine/alle): Bayern München Fan, Hobby Golf, Key Account, Messe München'.

### Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export\*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detaillierte Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Standardaktionen im Handbuch.

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

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

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

### Block Ticket

Feld	Beschreibung
Titel*	Titel des Tickets
bezogen auf	Referenzfeld zu einem Datensatz aus den Modulen <i>Kontakte</i> , <i>Organisationen</i> oder <i>Projekte</i>
Partner	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul <i>Partner</i>
Produktname	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul <i>Produkte</i>
Priorität	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe [1])
Status*	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe [1])
Gewichtung	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe [1])
Stunden	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Stunden (Zahlen mit maximal 2 Dezimalstellen möglich)
Kategorie	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe [1])
Tage	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Gesamtzahl (Zahlen mit maximal 2 Dezimalstellen möglich)
Tweet ID	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Tweet ID
Twitter Reply ID	Eingabefeld zur manuellen Eingabe der Twitter Reply ID
Ticketquelle	Auswahlliste mit Auswahllistenwerten (Beispielwerte - siehe [1])
Servicevertrag	Referenzfeld zu einem Datensatz aus dem Modul <i>Serviceverträge</i>

\* = Pflichtfeld

[1] Bei der Auslieferung des CRM+ Systems sind in den Auswahllisten verschiedene Standardwerte hinterlegt. Die Auswahllistenwerten können mittels Auswahllisten Editor bearbeitet, gelöscht als auch neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden.

### Bemerkung:

Um die Funktionalitäten des Kundenportals nutzen zu können, muss für einen Kontakt der entsprechende Kundenportalzugang freigeschaltet sein. Weiters muss der „globale Mailserver“, mittels welchem die Ticketantworten versendet werden, eingerichtet sein.

Detaillierte Informationen zum Mailserver und dessen Konfiguration siehe entsprechenden Abschnitt im Handbuch.

### Block Beschreibung

Im Feld Beschreibung wird manuell der Text zu einer Frage oder einem Problem eingetragen. Das Feld „Beschreibung“ entspricht im Kundenportal dem Feld „Beschreibung“ im Block „Beschreibungsinformation“.

### Block Lösung

Im Feld Lösung wird manuell die Antwort zu einer Frage oder einem Problem eingetragen. Das Feld „Lösung“ entspricht im Kundenportal dem Feld „Lösung“ im Block „Lösungsinformation“.

Wird im Feld „Lösung“ im Modul Tickets etwas eingetragen, erhält sowohl der Kunde (Feld „bezogen auf“) als auch der Zuständige des Datensatzes eine E-Mail (sofern der Mailversand konfiguriert ist).

### Block Externe Kommentare (Achtung: Nachricht an den Kunden wird verschickt)

Das Feld „Externe Kommentare“ wird hauptsächlich genutzt, wenn nicht sofort eine Lösung parat ist und evtl. seitens Support auch noch Nachfragen bestehen. Das Feld „Externe Kommentare“ entspricht im Kundenportal dem Block/Feld „Kommentare“.

Wird im Feld „Externe Kommentare“ im Modul Tickets etwas eingetragen, erhält sowohl der Kunde (Feld „bezogen auf“) als auch der Zuständige des Datensatzes eine E-Mail (sofern der Mailversand konfiguriert ist).

Wird innerhalb des Kundenportals Block/Feld „Kommentare“ etwas eingetragen, wird das Ticket in CRM+ automatisch aktualisiert und der Zuständige des Datensatzes erhält ebenfalls eine E-Mail (sofern der Mailversand konfiguriert ist).

In der Bearbeitungsansicht eines Tickets, befindet sich unterhalb des Feldes „Neuer Kommentar“ ein Upload-Feld, um Dateianhänge - z.B. Screenshots, PDF-Dateien oder Logdateien - anzuhängen. Der Dateianhang wird in der Detailansicht im Feld „Externe Kommentare“ mit Dateinamen angezeigt. Über das Aktionen-Icon „Lupe“ neben dem Dateinamen kann der Dateianhang als Dateivorschau angezeigt werden. Über das Aktionen-Icon „Mülleimer“ kann der Dateianhang direkt gelöscht.

### **Block Aktionen**

Standardmäßig sind im Modul Tickets in der Detailansicht im Block Aktionen folgende Aktionen vorhanden:

- zur *FAQ* hinzufügen
- Erstelle *Potential*

Im Modulmanager können weitere eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Besuchsbericht*
- *Dienstleistungen*
- *Dokumente*
- *FAQ*
- *Potentiale*
- *Social Wiki*
- *Termine*
- *Timesheet*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt Modulmanager - Aktionen verfügbar.

---

**Bemerkung:** Das Modul „Besuchsbericht“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat als Add-on erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter [CRM+ Premium Addons](#) oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

---

### **Tab „Mehr Informationen“**

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen „wähle“ und/oder „erstelle“) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- *Dokumente*
- *Termine*
- *Aufgaben*
- *Dienstleistungen*
- *Social Wiki*
- *Timesheet*
- *E-Mails*
- *Potentiale*
- *Besuchsbericht*

Siehe hierzu auch Abschnitt Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard im Handbuch.

---

**Bemerkung:** Das Modul „Besuchsbericht“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat als Add-on erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter [CRM+ Premium Addons](#) oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

---

## 38.4 Kundenportal

CRM+ bietet mit dem Kundenportal und dem Modul Tickets eine sehr gute Möglichkeit, Kunden - oder auch Lieferanten - besten Service zu bieten. Innerhalb des Kundenportals besteht neben der Möglichkeit, Tickets zu erstellen, auch die Möglichkeit, den Zugriff auf dessen Kundendaten (z.B. Rechnungen, Angebote, Produkte oder Dienstleistungen) zu ermöglichen.

### 38.4.1 Aktivierung und Einstellungen

Zur Aktivierung müssen lediglich bestimmte Voraussetzungen erfüllt werden, um das Kundenportal nutzen zu können. Eine Aktivierung - ähnlich wie bei CRM+ Add-ons - ist hier nicht notwendig.

Voraussetzungen um das Kundenportal nutzen zu können:

- Das Modul Kundenportal muss aktiv sein (Globale Einstellungen - Modulmanager).
- Der globale Mailserver im CRM muss konfiguriert sein (Globale Einstellungen - Mailserver).

Weitere Einstellungen zum Kundenportal können in Globale Einstellungen - CRM Konfigurator im Tab „Kundenportal“ vorgenommen werden. Die Konfiguration des Kundenportals selbst, also welche Module z.B. sichtbar sein sollen, kann in Globale Einstellungen - Kundenportal vorgenommen werden.

#### E-Mail Vorlagen

Wird ein neues Ticket erstellt oder auf ein Ticket geantwortet, wird - sofern der autom. E-Mail Versand konfiguriert ist - jeweils automatisch eine E-Mail versendet.

Für den E-Mail Versand werden E-Mail Vorlagen genutzt, welche in Globale Einstellungen - Globale E-Mail Vorlagen bereits systemseitig vorhanden sind. Diese Vorlagen können bei Bedarf individuell angepasst werden.

## 38.4.2 Kundenportalzugang

Damit Kunden im Kundenportal ein Ticket erstellen bzw. bearbeiten können, benötigen diese einen „Kundenportalzugang“, sprich einen Benutzernamen und ein Passwort, um sich im Kundenportal einloggen zu können.

Im Modul *Kontakte* muss in einem Datensatz im Block „Kundenportal“ das Feld „Portal Nutzer“ angehakt und bei „Support Startdatum“ und „Support Enddatum“ müssen Werte eingetragen sein. Der Wert „Support Enddatum“ darf nicht kleiner als das aktuelle Datum sein, da ansonsten kein Zugang zum Kundenportal mehr möglich ist.

Wurden die drei genannten Felder korrekt gefüllt, erhält der Kunden eine E-Mail mit den Zugangsdaten zum Kundenportal (inkl. Link zum Kundenportal). Der Link zum Kundenportal ist innerhalb von CRM+ auch in Globale Einstellungen - CRM Konfigurator im Tab „Kundenportal“ einsehbar.

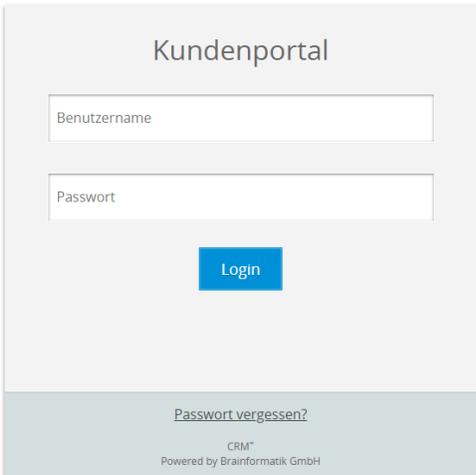
Beim ersten Login wird der Kundenportalnutzer aus Sicherheitsgründen aufgefordert, ein neues Passwort zu vergeben.

---

**Bemerkung:** Tipp: Falls ein Kunde, welcher die Zugangsdaten des Kundenportals bereits erhalten hatte, diese nicht mehr verfügbar hat, kann im Modul Kontakte die Funktion „Kundenportal Passwort zurücksetzen“ genutzt werden. Diese Aktion ist in der Detailansicht eines Kontaktes im Block „Aktionen“ zu finden und versendet an den Kontakt eine E-Mail mit den neuen Zugangsdaten.

---

Über den o.g. Link ist die Loginseite des Kundenportals zu erreichen:



CRM+

Kundenportal

Benutzername

Passwort

Login

[Passwort vergessen?](#)

CRM+  
Powered by Brainformatik GmbH

Nach dem Login stellt sich das Kundenportal wie folgt dar:

**Kundenportal** @.com

Tickets FAQ Rechnung Angebote Dokumente Kontakte Organisationen

Tickets: Meine Status: Alle [Neues Ticket](#)

Meine offenen Tickets:

Ticketnr.	Thema	Status	Priorität	zuständig
TT27	Testticket	offen	gering	Peter

CRM\* 2014-2023 powered by Brainformatik GmbH

Detailansicht eines Tickets:

**Kundenportal** @.com

Tickets FAQ Rechnung Angebote Dokumente Kontakte Organisationen

[Dieses Ticket schließen](#) [Neues Ticket](#)

**Ticket Informationen**

bezogen auf	Heinz D	Priorität	gering
Produktname		Gewichtung	gering
Status	begonnen	Kategorie	anderes Problem
Stunden	0,00	Tage	0,00
Titel	Testticket	Partner	

**Beschreibungsinformation**

Beschreibung

**Lösungsinformation**

Lösung

**Kommentare**

Admin Administrator, 02.03.2022 15:17 Uhr  
Testkommentar III

Admin Administrator, 24.02.2022 09:41 Uhr  
Testkommentar II

Admin Administrator, 24.02.2022 09:39 Uhr  
Testkommentar

Neuer Kommentar...

Bitte beachten Sie, dass HTML nicht erlaubt ist. Wenn nötig, hängen Sie bitte eine Datei mit dem HTML Code an das Ticket an.

[Kommentar hinzufügen](#)

**Anhang**

Datei anhängen:  [Datei hinzufügen](#) [Anhängen](#)

Erstellansicht eines neuen Tickets:

Bereits bei Erstellung des Tickets ist es möglich, Dateianhänge hinzuzufügen. Im CRM werden alle Anhänge als Dokumente unter den „Mehr Informationen“ zum Ticket referenziert.

Erstellt ein Kunde innerhalb des Kundenportals ein neues Ticket, erscheint entsprechend im Modul „Tickets“ in CRM+ ein neuer Datensatz. Des Weiteren erhält der Zuständige (Benutzer oder Gruppe) automatisch eine E-Mail Benachrichtigung.

Wird innerhalb des Kundenportals Block/Feld „Kommentare“ etwas eingetragen, wird das Ticket in CRM+ automatisch aktualisiert und der Zuständige des Datensatzes erhält ebenfalls eine E-Mail.

Wird in CRM+ im Modul Tickets auf ein Ticket durch einen Supportmitarbeiter geantwortet, erhält der Kunde eine entsprechende E-Mail.

**Warnung:** Eine Ticketbenachrichtigung der Kunden erfolgt nur, wenn einer der beiden nachfolgenden Punkte zutrifft:

- Im Modul *Kontakte* ist die Checkbox des Feldes „Portal Nutzer“ angehakt und die Checkbox des Feldes „E-Mail Opt aus“ ist nicht angehakt.
- In „Globale Einstellungen - CRM Konfigurator“ im Tab Kundenportal ist die Checkbox „Ticket E-Mails aktivieren“ angehakt und im Datensatz des Kontakts ist die Checkbox des Feldes „E-Mail Opt aus“ nicht angehakt.

Tipp: Alternativ kann, wenn das Feld „E-Mail Opt aus“ im Datensatz eines Kontakts aus irgendwelchen Gründen angehakt werden muss und dennoch eine Ticketbenachrichtigung per E-Mail erfolgen soll, ein entsprechender Workflow angelegt werden.

---

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

---

Das Modul Timesheet dient zur Zeiterfassung, wobei im Feld "Gesamtzeit" autom. die Anzahl der Stunden, Minuten und Sekunden anhand der Felder "Startdatum/-zeit" und "Enddatum/-zeit" errechnet wird (Enddatum/-zeit minus Startdatum/-zeit).

Das Modul Timesheet ermöglicht z.B. die Erfassung von Arbeits- und Projektzeiten sowie von Zeiten für erbrachte Dienstleistungen. Die dokumentierten Zeiten können Kunden, Projekten und weiteren Modulen zugewiesen und bei Bedarf abgerechnet werden. Zudem bietet das Modul die Möglichkeit, verschiedene Auswertungen der erfassten Zeiten mittels des Moduls *Berichte* zu erstellen.

## 39.1 Listenansicht

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

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

### Aktionen

In der Listenansicht stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- Löschen
- Massенbearbeitung
- Massentaggen
- CSV Import
- CSV Export

- Duplikate suchen
- Massenabonnieren
- Abo beenden
- Timesheets abrechnen [\[1\]](#)
- Duplikate zusammenführen
- Export PDF Plus [\[2\]](#)

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Aktionen im Handbuch.

---

**Bemerkung: [1]:** Die Aktion „Timesheets abrechnen“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on Kontingente oder das Add-on Zeiterfassung aktiv ist!

---

Mittels der Aktion „Timesheets abrechnen“ können die in den Timesheets erfassten Zeiten direkt als Rechnungspositionen in eine neue Rechnung übertragen werden.

Detailliertere Informationen zur Aktionen „Timesheets abrechnen“ siehe Abschnitt [Timesheets abrechnen](#).

---

**Bemerkung: [2]:** Die Aktion „Export PDF Plus“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on [PDF Vorlagen Plus](#) aktiv ist.

---

Mittels der Aktion „Export PDF Plus“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

Detaillierte Beschreibung des PDF Exports siehe Abschnitt [PDF Vorlagen Plus](#) bzw. den Punkt [Einzelexport](#) im Handbuch.

## 39.2 Detailansicht

The screenshot shows the CRM+ interface for a Timesheet entry. The top navigation bar includes icons for home, calendar, contacts, campaigns, documents, organizations, accounting, and timesheets. The main header shows 'Timesheet > Workshop Systemeinrichtung' and a search bar. Below the header, there are tabs for 'Timesheet Information' and 'Mehr Informationen'. The 'Timesheet Information' tab is active, displaying a table with system and timesheet details. To the right, there is a 'Tag Cloud' section with a 'Tag' dropdown and radio buttons for 'Öffentlich' (selected) and 'Privat'. At the bottom, there is a 'Kommentare' section with a text input field and a 'Neuen Kommentar hinzufügen' button.

Systeminformationen			
zuständig	admin	erstellt	18.10.2021 11:04
geändert	18.10.2021 11:04	letzter Bearbeiter	admin

Timesheet			
Startdatum/-zeit	20.10.2021 08:00	Enddatum/-zeit	20.10.2021 12:00
Gesamtzeit	04:00:00	bezogen auf	Workshop vor Ort
Partner		bezogen auf Konzept	Administration
Titel	Workshop Systemeinrichtung	Status	geplant

Zusatzinformationen	
Beschreibung	

Kommentare	
--- Neuen Kommentar hinzufügen ---	

### Aktionen

In der Detailansicht stehen folgende Standardaktionen zur Verfügung:

- Bearbeiten
- Kopieren
- Löschen
- Änderungen anzeigen
- PDF Export\*
- Empfehlen
- Abonnieren

Detailliertere Informationen zu den Aktionen siehe Abschnitt Standardaktionen im Handbuch.

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

Mittels der Aktion „PDF Export“ kann ein PDF Export durchgeführt werden.

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

## 39.2.1 Spezielle Felder/Aktionen

### Felder

Feld	Beschreibung
Startdatum/-zeit	Datumsfeld zur Eingabe von Startdatum/-zeit
Enddatum/-zeit	Datumsfeld zur Eingabe von Enddatum/-zeit
Gesamtzeit	Anzeige der Gesamtzeit (berechnet aus Differenz zwischen Startdatum/-zeit und Enddatum/-zeit, nur in Detailansicht verfügbar)
bezogen auf	Referenzfeld (siehe <a href="#">Hinweis [3]</a> )
Partner	Referenzfeld zu einem Partner
bezogen auf Konzept	Auswahlliste Konzept (Tätigkeit)
Titel*	Titel/Name des Timesheets
Währung	Auswahlliste der Währung
Organisation	Referenzfeld zu einer Organisation
Projekt	Referenzfeld zu einem Projekt
Dienstleistung	Referenzfeld zu einer Dienstleistung (siehe <a href="#">Hinweis [4]</a> )
Kontakt	Referenzfeld zu einem Kontakt
Timesheet abgerechnet	Checkbox zur Kennzeichnung ob das Timesheet bereits abgerechnet wurde (siehe Abschnitt <a href="#">Timesheets abrechnen</a> )
Status	Auswahlliste des Status (nur verfügbar wenn das Add-on Kontingente aktiviert wurde)

\* = Pflichtfeld

#### Hinweis [3]

Zur Auswahl im Feld „bezogen auf“ stehen die nachfolgenden Module:

- [Angebote](#)
- [Auftragsbestätigung](#)
- [Einkaufsbestellung](#)
- [Kampagnen](#)
- [Kontingente\\*](#)
- [Leads](#)
- [Lieferanten](#)
- [Potentiale](#)
- [Produkte](#)
- [Rechnungen](#)
- [Tickets](#)

\* Nur verfügbar wenn das Add-on Kontingente aktiviert wurde!

#### Hinweis [4]

Ist die Aktion „*Timesheets abrechnen*“ verfügbar, wird als Standardwert die in „Meine Einstellungen“ gespeicherte Dienstleistung autom. geladen.

---

**Bemerkung:** Tipp: In einer benutzerdefinierten Ansicht kann im Modulmanager - Layout Editor ein Standardwert für eine Dienstleistung definiert werden.

---

---

**Bemerkung:**

Das Modul Timesheet arbeitet eng mit dem Modul Kontingente zusammen. Es werden Berechnungen im Modul Kontingente basierend auf Timesheets vorgenommen.

Eine detaillierte Beschreibung der Funktionalitäten ist im Abschnitt Kontingente verfügbar.

---

### Block Aktionen

Standardmäßig sind im Modul Timesheets in der Detailansicht im Block Aktionen keine Aktionen vorhanden.

Ausnahme bildet hier die Aktion *Timesheets abrechnen*, die nur vorhanden ist wenn das Add-on Kontingente oder das Add-on Zeiterfassung aktiv ist.

Im Modulmanager können eigene Aktionen erstellt werden. Als Übergabemodul stehen hier die Module

- *Aufgaben*
- *Termine*
- *Timesheet*

zur Auswahl.

Eine detaillierte Beschreibung zur Erstellung von Aktionen ist im Abschnitt Modulmanager - Aktionen verfügbar.

### Tab „Mehr Informationen“

Im Tab „Mehr Informationen“ können zusätzliche Referenzierungen (mittels Aktionen „wähle“ oder „erstelle“) zu folgenden Modulen erstellt werden:

- *Social Wiki*
- *Dokumente*
- *Modul Termine*
- *Modul Aufgaben*
- *E-Mails*

Siehe hierzu auch Abschnitt Tabs Information, Mehr Informationen und Dashboard im Handbuch.

## 39.3 Timesheets abrechnen

Mittels der Aktion „Timesheets abrechnen“ können die in Timesheets erfassten Zeiten direkt als Rechnungspositionen in eine neue Rechnung übertragen werden.

**Bemerkung:** Die Aktion „Timesheets abrechnen“ ist nur verfügbar, wenn das Add-on Kontingente oder das Add-on Zeiterfassung aktiv ist!

### 39.3.1 Grundeinstellungen

#### Meine Einstellungen

In „Meine Einstellungen - Weitere Einstellungen“ kann ein Benutzer eine Dienstleistung auswählen und speichern.

Diese Dienstleistung wird die für die Abrechnung von Timesheets als Standard verwendet, falls dem Timesheet keine Dienstleistung zugewiesen wurde.

**Bemerkung:** Es wird jeweils die in „Meine Einstellungen“ gespeicherte Dienstleistung des Zuständigen des Timesheets verwendet, nicht die des eingeloggtten Benutzers welcher die Funktion „Timesheet abrechnen“ nutzt!

**Warnung:** Der Datensatz der Dienstleistung, welcher als Standard definiert wurde, kann nicht gelöscht werden!

#### Aktion im Layout Editor

Die Aktion „Timesheet abrechnen“ kann, wie die meisten Aktionen, in den Globalen Einstellungen im Einstellungspunkt Modulmanager - Layout Editor im Tab „Aktionen“ bearbeitet werden.

Neben den systemseitig übertragenen Feldwerten (Titel der Position und Menge) des Timesheets können noch weitere Feldzuordnungen von Feldwerten vorgenommen werden, welche vom Ausgangsmodul in das Modul Rechnung übergeben werden sollen.

### 39.3.2 Aktion „Timesheet abrechnen“

Die Aktion „Timesheet abrechnen“ ist - abhängig vom Modul - in der Listen- oder Detailansicht verfügbar:

1. Listenansicht im Modul Timesheets
2. Detailansicht in allen Modulen welche eine Referenz zum Modul Timesheets haben

#### 1. Aktion „Timesheet abrechnen“ in der Listenansicht im Modul Timesheets

Im ersten Schritt werden die abzurechnenden Timesheets mittels der Checkbox in der Listenansicht des Moduls Timesheets markiert und die Aktion „Timesheet abrechnen“ angeklickt:



Sollten Timesheets ausgewählt worden sein, welche bereits abgerechnet wurden, so wird eine entsprechende Hinweismeldung angezeigt. Im Popup wird die Datensatznr. und der Name des Timesheets (als anklickbarer Link zum Datensatz) angezeigt:



**Die folgenden Timesheets wurden bereits  
abgerechnet und werden nicht erneut  
abgerechnet:  
TS1: [Schulung Software](#)**

Bestätigen

Ist in einem Timesheet keine Dienstleistung referenziert und wurde in „Meine Einstellungen“ keine Dienstleistung als Standard hinterlegt, so wird auch dies durch eine entsprechende Hinweismeldung angezeigt. Im Popup wird die Datensatznr. und der Name des Timesheets (als anklickbarer Link zum Datensatz) angezeigt:



**Folgende Timesheets wurden aufgrund einer  
fehlenden Dienstleistung nicht abgerechnet:  
TS3: [Schulung Software - Anwender](#)  
TS2: [Schulung Software - Admin](#)**

Bestätigen

## 2. Aktion „Timesheet abrechnen“ in der Detailansicht in Modulen

In allen Modulen, die eine Referenz zu Timesheets und Rechnungen haben, wird in der Detailansicht im

Block „Aktionen“ die Aktion „Timesheets abrechnen“ angezeigt.

Die Aktion „Timesheets abrechnen“ in der Detailansicht ist in folgenden Modulen verfügbar:

- *Angebote*
- *Auftragsbestätigung*
- *Einkaufsbestellung*
- *Kampagnen*
- **Kontingente\***
- *Leads*
- *Lieferanten*
- *Potentiale*
- *Produkte*
- *Rechnungen*
- *Tickets*
- *Organisationen*
- *Projekte*
- *Kontakte*

\* Nur verfügbar wenn das Add-on Kontingente aktiviert wurde!

### 39.3.3 Hinweise

---

**Bemerkung:**

Die Aktion „Timesheets abrechnen“ ist nur verfügbar, solange noch referenzierte Timesheets existieren, für die noch keine Rechnung erstellt wurde.

Wird eine Rechnung zu einem Timesheet storniert, gilt das zugehörige Timesheet als nicht mehr abgerechnet und die Aktion „Timesheets abrechnen“ ist autom. wieder verfügbar.

---

---

**Bemerkung:**

Ist in den Bestandsdaten von Timesheets als Zuständiger eine Gruppe eingetragen, kann dies beim Bearbeiten nicht geändert werden. In diesem Fall erscheint die gleiche Meldung wie bei „Timesheet abrechnen“ wenn keine Dienstleistung gefunden wird.

Es ist nicht möglich im Feld „zuständig“ eines Timesheets eine Gruppe auszuwählen.

---

## Workflow-Queue

Im Modul "Workflow-Queue" werden alle zeitverzögerten Workflowaufgaben in einer CRM Aufbau/Struktur - Listenansicht modulweise dargestellt, welche zu einem späteren Zeitpunkt ausgeführt werden.

Die Liste der Workflowaufgaben der entsprechenden Module kann über die Auswahlliste „Modul auswählen“ gewählt werden:

Workflow-Queue

Modul auswählen: Leads  20

Diese Seite (20) Aktionen

Name Workflow	Vorname	Nachname	E-Mail:	Workflow Aktion	Versand / Erstellung am	Aktion
<input type="checkbox"/> E-Mail 2: Ansprechpartner	Lilli	Gring		aktualisiere Felder	18.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 6: Endspurt	Emmal	Hilger		aktualisiere Felder	18.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 3: CRM+ personalisieren	Herman	Timmer	gering@redwin.de	E-Mail	18.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 3: CRM+ personalisieren	Herman	Timmer		aktualisiere Felder	18.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 2: Ansprechpartner	Lilli	Gring	gering@redwin.de	E-Mail	18.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 6: Endspurt	Emmal	Hilger	emmal.hilger@redwin.de	E-Mail	18.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 3: CRM+ personalisieren	Thimo	Timmer		aktualisiere Felder	19.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 2: Ansprechpartner	Susanne	Pfeifer		aktualisiere Felder	19.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 4: Faktura in CRM+	Daniel	Springer		aktualisiere Felder	19.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 2: Ansprechpartner	Susanne	Pfeifer	pspeifer@redwin.de	E-Mail	19.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 3: CRM+ personalisieren	Thimo	Timmer	timmo@redwin.de	E-Mail	19.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 4: Faktura in CRM+	Emmal	Lehmann	emmal@redwin.de	E-Mail	19.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 4: Faktura in CRM+	Daniel	Springer	daniel.springer@redwin.de	E-Mail	19.07.2019 12:00	
<input type="checkbox"/> E-Mail 4: Faktura in CRM+	Emmal	Lehmann		aktualisiere Felder	19.07.2019 12:00	

Das Modul „Workflow-Queue“ erfüllt zwei Aufgaben:

- Zeigt eine Übersicht, welche zeitverzögerten Workflows wann ausgeführt werden.
- Bietet die Möglichkeit, um die Ausführung geplanter Workflowaufgaben zu verhindern bzw. zu stoppen.

Um die Ausführung geplanter Workflowaufgaben verhindern zu können, können einzelne Workflowaufgaben (mittels Aktionen-Icon „Papierkorb“), oder auch mehrere Workflowaufgaben gleichzeitig (Checkbox der betreffenden Listeneinträge anhaken -> Button „Aktionen“ - Löschen), aus der Workflow-Queue gelöscht

werden. Die ausgewählten Workflowaufgaben werden dann aus der Workflow-Queue gelöscht und entsprechend nicht mehr ausgeführt.

---

**Beispiel**

Die Workflowaufgabe Sende E-Mail - also der geplante Versand einer E-Mail zu einem späteren Zeitpunkt - soll nicht mehr ausgeführt werden.

Die entsprechende Workflowaufgabe wird mittels der Aktion „Löschen“ (Icon „Papierkorb“) gelöscht und somit aus der Workflow-Queue entfernt.

---

**Warnung:**

Dieses Modul verfügt lediglich über eine Listenansicht. In diesem Modul kann - so wie in den meisten Modulen - keine Benutzerdefinierte Listenansicht erstellt werden.

Eine Detailansicht von Datensätzen innerhalb dieses Moduls ist ebenfalls nicht verfügbar.