

INFOR ERP BLENDING

CRM

VERSION: 6.1

AUTOR: B.L.



CRM	3
Einleitung	3
Erweiterte Geschäftspartnerdaten	3
Ansprechpartner	6
Ansprechpartner -Notizen	12
Telefonmonitor	13
Stammdaten	14
Ansprechpartner - Funktionen: CR_BCRCONFUNC	14
Notiztypen: CR_BCRNOTETYPES	14
Merkmalsgruppen: CR_BCRSPECGROUPS	14
Listeneinträge	15
Merkmalsdefinition	15
Reorganisation Notizen	15
Abfragen	16
Geschäftspartnersuche	16
Geschäftspartner- Suchbegriffe	17
Benutzerabfragen	18
Excel-Export	18

CRM

Einleitung

Das Addon CRM erweitert Blending um folgende Funktionen:

- Mit dem *Telefonmonitor* können Sie Programme ausführen, während der Geschäftspartner Sie anruft: Der Anrufer wird mittels ISDN identifiziert, ggfls. bis auf Ansprechpartnerebene. Ein bestimmtes Programm startet mit genau diesem Datensatz, das kann beispielsweise der Geschäftspartnerstamm sein. Während des Telefonates können Sie also somit auf alle Daten und Notizen des Anrufers zugreifen.
- Mit der *Ansprechpartnerverwaltung* können Sie einem Geschäftspartner mehrere Ansprechpartner zuordnen.
- Den Geschäftspartnern können frei definierbare Merkmale zugeordnet werden.
- Ein Dokumentenmanager erlaubt das direkte Erfassen von Briefen und Notizen zu einem Ansprechpartner (im Word-Format). Die Dokumente werden in einer bestimmten File-Struktur abgespeichert und können hier verwaltet werden.
- Vordefinierte Zusatztabelle und dazugehörige Datensichten zum Pflegen von individuellen Informationen erlauben ein schnelles Customizing. Zusatztabelle sind vordefiniert für Geschäftspartner-Zusatzfelder und für Projekte (bzw. Vorgänge) zu Geschäftspartnern.

Konzept

Der Telefonmonitor setzt einen eingehenden S0-Bus voraus. In der Regel soll von dem Arbeitsplatz parallel telefoniert werden können. Da Infor nicht jede am Markt befindliche Telefonanlage unterstützen kann, ist diese Einrichtung IMMER Aufgabe des Lieferanten Ihrer Telefonanlage. Das Signal des eingehenden S0-Bus ist genormt und wird erkannt.

An jedem Client (PC im Netzwerk) kann entschieden werden, ob der PC überhaupt auf Anrufe reagiert oder nur auf eine bestimmte MSN (Multiple Subscriber Number = Mehrfach-Teilnehmernummer). (Bei der MSN handelt es sich nicht um die interne Durchwahl, sondern um die einem Gerät zugewiesene MSN-Nummer).

Die Merkmale, die Sie Geschäftspartnern zuordnen können, sollten mit Ihrem Blending-Betreuer eingerichtet werden. In diesem Dokument beschrieben ist lediglich das Anwenden der Merkmale. Die Einrichtung ist in der Dokumentation ‚Administration CRM‘ enthalten.

Um die Funktionen Briefe schreiben und Notizen aus der Ansprechpartnerverwaltung benutzen zu können, müssen sie eine lizenzierte Version von Microsoft® Word auf jedem Client installiert haben.

Erweiterte Geschäftspartnerdaten

Dieses Programm können Sie auch direkt aus dem Geschäftspartnerstamm aufrufen:

Menü GeheZu im
Geschäftspart-
nerstamm



In den erweiterten Geschäftspartnerdaten können Sie Werte zu frei definierbaren Merkmalen erfassen. Diese Merkmale müssen Sie vorher im Programm Merkmalsdefinitionen (im Menü Stammdaten CRM) definiert haben. Definiert werden dort z.B. die Bezeichnung und der Typ des Merkmales, also ob Text oder Zahlen eingegeben werden.



Hinweis

Das Anlegen der Merkmale sollte mit Ihrem Blending-Betreuer erfolgen und ist nicht Teil dieser Dokumentation.



Beispiele: Merkmale können sehr flexibel gestaltet werden. Es ist möglich, eine eigene Liste anzulegen um die Branche des Kunden auszuwählen.

In dieser Liste sind Einträge wie:

Chemie

Pharma

Farben/Lacke

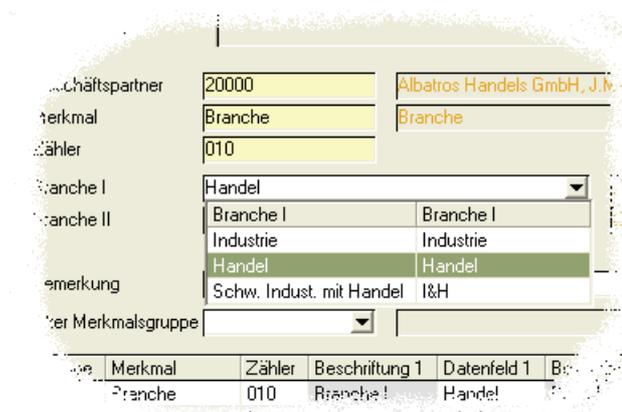
Sonstiges

und können einem Kunden zugeordnet werden.

Aber auch Abfragen auf vorhandene Blending-Daten sind möglich. Um die bevorzugte Artikelgruppe des Kunden zu hinterlegen, kann eine Abfrage auf die Artikelgruppen des Systems gestartet werden, aus der Sie dann die passende auswählen.

Dasselbe Merkmal mit einem anderen Wert - in diesem Fall also zwei Artikelgruppen - ordnen Sie zu, indem Sie im Neu-Modus das Merkmal nochmals zuordnen.

Erfassen eines
Merkmals Typ
Liste



Geschäftspartner

Geben Sie den Geschäftspartner ein, für den Sie Merkmale erfassen möchten. Wenn Sie dieses Programm aus dem Geschäftspartnerstamm aufgerufen haben, stehen Sie direkt im gewünschten Datensatz. Alle Merkmale werden im Grid angezeigt. Die grau hinterlegten Felder sind die Bezeichnungen, die weiß angezeigten Felder der eingegebene Wert.

Merkmal

Geben Sie das Merkmal ein, für das Sie einen Wert erfassen möchten. Sie können dieses auch im Grid doppelklicken.

Hinweis



Jedes Merkmal kann mehrfach zugeordnet werden. Wechseln Sie dazu in den Neu-Modus und wählen das Merkmal erneut aus.



Zähler

Der Zähler dient der Unterscheidung der Datensätze, wenn das selbe Merkmal mehrfach zugeordnet wird. Der Wert wird automatisch gesetzt.

Merkmalerfassung

In diesem Feld werden bis zu 3 Werte erfasst, die für das Merkmal definiert sind.

Art und Typ der Eingabe hängen von der Einrichtung dieses Merkmals ab. Im obigen Beispiel (Branche) ist eine Liste hinterlegt, aus der Sie sich den passenden Eintrag heraussuchen.

Bemerkung

Sie können zum Merkmal eine Bemerkung erfassen. Diese wird im Grid mit angezeigt.

Filter Merkmalsgruppen

Merkmale können zu Gruppen zusammengefasst werden. Mit einem Filter kann die Erfassung auf eine Gruppe beschränkt werden.

Beispiel: In der Gruppe Info sind allgemeine Informationen zusammengefasst wie Branche, bevorzugte Artikelgruppe etc. In der Gruppe Vert. (Vertrieb) spezielle Merkmale wie aktueller Katalog Ja/Nein, Datum letzte Werbeaktion etc. Der Vertriebsmitarbeiter kann nun durch Setzen dieses Filters auf die für ihn interessanten Merkmale zugreifen.

Funktionen

Merkmale ergänzen

Mit dieser Funktion können Sie für nachträglich angelegte Merkmale Werte erfassen. Alle neu angelegten Merkmale werden nach dem Ausführen der Funktion im Grid angezeigt.

Geschäftspartner Info / Geschäftspartner Verwaltung

Ruft die jeweiligen Programme auf. Der bearbeitete Satz wird angezeigt.

Ansprechpartner

In diesem Programm können Sie einem Blending Geschäftspartner beliebig viele Ansprechpartner zuordnen. Diesem Ansprechpartner können Sie

- E-Mails senden
- Briefe schreiben und ablegen
- Notizen schreiben und ablegen
- Die Durchwahl (relevant auch für den Telefonmonitor) hinterlegen

Erfassen der
Ansprechpartner



1 Allgemeines		2 Dokumente	
Geschäftspartner	20000	Albatros Handels GmbH, J.Meister und Söhne	
lfd. Nummer	3		
Anrede	Frau	Mobilnummer	
Titel	Dr.	Telefax	040 / 557799
Vorname	Christine	Strasse	Friedensallee 12
Nachname	Lundi	Postleitzahl	D 22431
E-Mail	clundi@albatros.com	Ort	Hamburg
Telefon	040 / 5566745	Postfach	22431
Telefon 2		PLZ des Postfachs	
Telefon 3		Ort Postfach	
Telefon 4			
Telefon 5			
Funktion	QL	Qualitätssicherung Labor Leitung	
Bemerkung			

lfd. Nr	Vorname	Nachname	Funktion	Letzte Notiz	E-Mail	Telefon
2	Hartmut	Dunkert	Einkaufsleitung	20.01.2009 15:41:19	hdunkert@albatros.com	040 / 556679
3	Christine	Lundi	Qualitätssicherung Labor Leitung	19.01.2009 16:21:29	clundi@albatros.com	040 / 5566745
1	Eckehardt	Siebenstein	Geschäftsführung	19.01.2009 16:21:29	esiebenstein@albatros.com	040 / 556678

Register Allgemeines

Geschäftspartner

Im Bearbeitungsmodus werden alle angelegten Ansprechpartner zu einem Geschäftspartner im Grid angezeigt. Im Neu-Modus können Sie einen neuen Ansprechpartner zu einer existierenden Geschäftspartnernummer hinterlegen.

Die Bezeichnung 1 und 2 des Geschäftspartners werden eingeblendet.

Lfd. Nummer

Die laufende Nummer dient der internen Unterscheidung der Datensätze und wird beim Speichern automatisch gesetzt.

Die Felder *Anrede*, *Titel*, *Vorname*, *Nachname* werden in der Funktion *Brief schreiben* (im Standard) als Adresse in einen Word-Text eingefügt. Der Adressbaustein wird gebildet aus:

- Geschäftspartner Name 1 + 2
- Anrede
- Titel, (wie Dr. oder Dipl.-Ing) Vorname, Name (des Ansprechpartners)
- Strasse
- PLZ, Ort



Hinweis

Die Word-Vorlagen und dieser Adressbaustein können in Ihrem Blending Projekt angepasst werden. Fragen Sie Ihren Blending-Betreuer. Die Anpassung ist nicht Teil dieser Dokumentation.



Strasse, PLZ, Ort

Diese Daten werden aus dem Geschäftspartnerstamm vorgeblendet, können aber für jeden Ansprechpartner überschrieben werden. Die Funktion Brief schreiben bezieht sich jeweils auf die Adresse des Ansprechpartners.

E-Mail

Wenn Ihnen die e-Mail Adresse bekannt ist, können Sie sie hier eintragen. Sie können dann direkt aus diesem Programm eine e-Mail versenden.

Telefon

Bei Neuanlage eines Ansprechpartners wird die Telefonnummer des Geschäftspartners hier vorgeschlagen. Sie sollten auf jeden Fall die Durchwahl des Mitarbeiters ergänzen, damit der Telefonmonitor die Rufnummern eindeutig identifizieren kann.

Mobil, Telefax

Geben Sie, wenn bekannt, die sonstigen Nummern des Ansprechpartners ein.

Funktion

Die möglichen Funktionen werden in einer frei editierbaren Liste (CRM-Stammdaten-Ansprechpartner - Funktionen) hinterlegt. Ordnen Sie einem Ansprechpartner eine dieser Funktionen zu.

Beispiel:Liste
Funktion



Funktion	Beschreibung
EL	Einkaufsleitung
ES	Einkauf Sachbearbeitung
GF	Geschäftsführung
GFA	Assistenz der Geschäftsführung

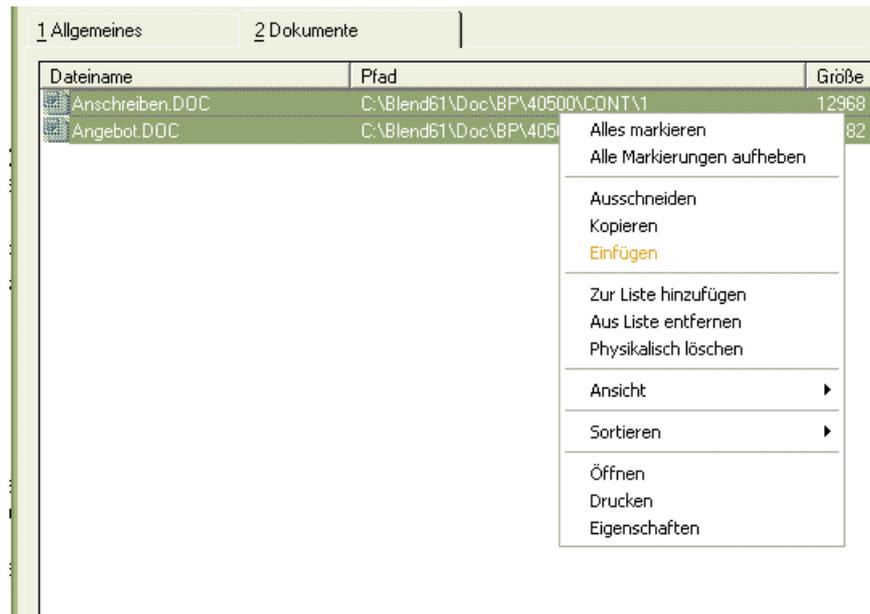
Register Dokumente

In diesem Register sind alle Dokumente, die mit der Funktion Brief schreiben erzeugt wurden, aufgelistet. Die Struktur, wie Dokumente abgelegt werden, kann in Ihrem Projekt angepasst werden. Besprechen Sie die Einstellung mit Ihrem Blending Betreuer.

Mit einem Doppelklick öffnen Sie das Dokument zur Bearbeitung in Word.

Mit der Rechten Maustaste stehen Ihnen weitere Funktionen zur Verfügung:

Das Kontextmenü



Alle markieren / Alle demarkieren

Die nachfolgenden Aktionen (z.B. Ausschneiden) beziehen sich auf markierte Dokumente. Weitere Mehrfachmarkierungen können Sie mit gedrückter STRG-Taste (CTRL), bzw. Shift (=Großschreib-Taste) vornehmen. Shift erlaubt das Markieren eines Bereiches, Strg das Markieren mehrerer Dokumente.

Ausschneiden, Kopieren, Einfügen

Sie können die markierten Listeneinträge beispielsweise hier ausschneiden, und bei einem anderen Ansprechpartner einfügen.



Hinweis

Sie kopieren NUR den Listeneintrag, NICHT das zugrunde liegende Dokument!



Zu Liste zufügen

Sie können Dateien, die nicht mit der Funktion Brief schreiben erzeugt wurden, in diese Liste einfügen. Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie durch Ihre Verzeichnisse navigieren und die gewünschte Datei auswählen können. Wenn Sie den Datei-Typ (Files of type) umstellen, können Sie auch

Excel (*.xls) oder Power-Point (*.ppt) Dateien zuordnen. Weitere Dateitypen können projektspezifisch von Ihrem Blending-Betreuer hinzugefügt werden. Diesen Typen muss eine Anwendung zugeordnet sein.

Aus Liste entfernen

Löscht die markierten Dateien aus dieser Liste. Es wird nur der Listeneintrag, nicht das Dokument gelöscht!

Physikalisch löschen

Löscht die markierten Dokumente von Ihrer Festplatte und entfernt den Listeneintrag.

Ansicht

Sie können in der Ansicht umstellen, ob Sie lieber Icons oder eine Liste sehen möchten.

Öffnen

Öffnet die markierten Dokumente zum Bearbeiten. In der Regel ist dies Word, sie können aber auch Excel- oder Power-Point Dateien zuordnen.

Drucken

Sendet die markierten Dokumente an den in Windows eingestellten Standarddrucker. Um mehrere Dokumente schneller ausdrucken zu können, erfolgt keine Abfrage zur Druckerauswahl!

Eigenschaften

Zeigt Ihnen die Datei-Eigenschaften an. Auf der ersten Registerseite werden allgemeine Hinweise angezeigt wie z.B. Dateigröße oder das Anlagedatum. Das Register Sicherheit zeigt Ihnen die Berechtigungen im Netzwerk an, wer z.B. die Datei lesen oder bearbeiten darf.

Die Register Benutzer und Zusammenfassung zeigen die Dateieigenschaften, die Sie Ihrem Dokument in Word zuordnen können.

Unter Datei-Eigenschaften können Sie beispielsweise den Autor und einen Titel erfassen, und diese Eingaben hier ansehen.

Funktionen

Löschen



Hinweis

Das Löschen eines Ansprechpartners löscht sämtliche zugeordnete Dokumente und Notizen! Überprüfen Sie ggfls. vorher, ob diese noch benötigt werden!



Geschäftspartnerverwaltung

Ruft das Programm Geschäftspartnerverwaltung auf.

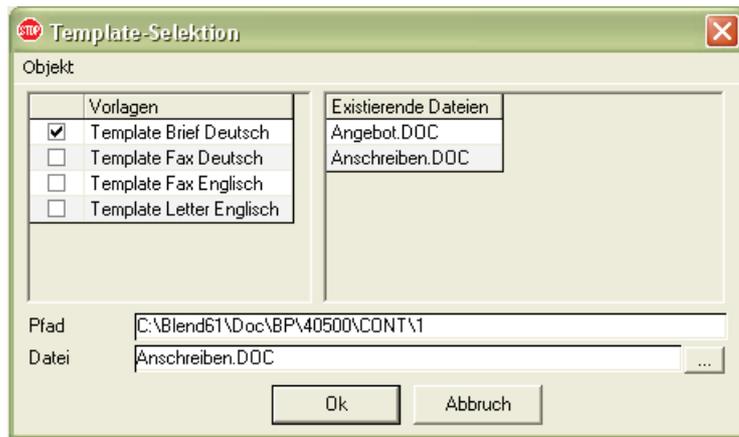
Ansprechpartner - Notizen

Ruft die Notizverwaltung auf.

Brief schreiben

Sie können dem Ansprechpartner einen neuen Brief schreiben. Dieser wird automatisch in die Liste Dokumente auf der zweiten Registerseite eingetragen.

Auswahl der Vorlage



Die Vorlagen liegen in einem Verzeichnis, das in einer INI-Datei abgespeichert wird. In der Regel ist das ein DOT-Unterverzeichnis Ihrer Blending-Installation. Es kann eingerichtet werden, ob im Netzwerk mit einer einzigen, oder an Arbeitsplätzen mit individuellen Vorlagen gearbeitet wird. Vorlagen können selbst oder mit Ihrem Blending - Betreuer angepasst werden.



Hinweis

Wenn Sie selber Word - Vorlagen erstellen möchten, achten Sie darauf, dass die folgenden Platzhalter verwendet werden. An diese Stellen fügt Blending die Adresse ein.



Die Platzhalter werden in Kleinschrift mit Prozentzeichen, wie abgebildet, an die Stellen im Dokument gesetzt, in denen die Informationen erscheinen sollen. Die verwendeten Zeilen können von Ihrem Blending Betreuer angepasst werden. Weitere Platzhalter sind ebenfalls möglich (z.B. ein für ein beliebiges Feld aus dem Geschäftspartnerstamm)

Platzhalter	Bedeutung
<code>%name_1%</code>	Name1 des Geschäftspartners
<code>%name_2%</code>	Name2 "

Platzhalter	Bedeutung
%contact%	Anrede, Titel, Vorname und Name des Ansprechpartners
%street%	Strasse des Ansprechpartners (kann abweichen)
%city%	PLZ + Ort des Ansprechpartners
%user_name%	Benutzer, wie in Blending angemeldet
%user_grp%	Benutzergruppe (aus Blending)

Für das Datum können Sie die Funktionen von Word benutzen. Unter dem Menü Einfügen - Feld stehen Ihnen unter Datum verschiedene Felder zur Verfügung. Achten Sie darauf, dass es ein z.B. Erstelldatum gibt und ein Tagesdatum, dass sich mit jedem Aufrufen aktualisiert. Das Feld Druckdatum würde das Datum mit jedem Ausdrucken des Dokuments aktualisieren. Zur Formatierung der Datums-Felder (z.B. 01.02. oder 01. Februar) lesen Sie bitte die Word-Dokumentation, Stichwort Feldfunktionen.

Zuletzt kann in die Word - Vorlage eine Textmarke (Einfügen-Textmarke) namens Start eingefügt werden. An diese Stelle springt der Cursor, so dass direkt mit dem Schreiben begonnen werden kann.

Nach der Auswahl der Vorlage bestätigen oder ändern Sie den Pfad, in dem der Brief gespeichert werden soll, sowie den Dateinamen. Die Struktur, in der Dokumente gespeichert werden, kann angepasst werden und beispielsweise Platzhalter wie den Geschäftspartner und die Ansprechpartnernummer aufnehmen.

Vergeben Sie noch einen neuen Dateinamen für das Dokument. Wenn Sie einen bereits vorhandenen Namen vergeben, werden Sie vor überschreiben eines Dokumentes gewarnt.

Hinweis



Wenn Sie einen Dateinamen in Word ändern (mit der Funktion Datei - Speichern unter) müssen Sie diese Datei manuell zur Liste der Dokumente hinzufügen.



Funktion Mail senden

Wenn Sie einen kompatiblen Mail-Client installiert haben (z.B. Microsoft Outlook oder Netscape Messenger) und im Ansprechpartner eine e-Mail -Adresse eingegeben wurde, können Sie dem Ansprechpartner aus dem Programm heraus eine E-Mail senden.

Ansprechpartner -Notizen

In diesem Programm können Sie Notizen zu Ihrem Ansprechpartner hinterlegen und verwalten.

Notizen werden zu Notiztypen zusammengefasst. Diese Notiztypen werden im Programm CRM-Stammdaten-Notiztypen angelegt. Sie sehen im Grid die zugeordneten Notiztypen, sowie die Anzahl der dazu erfassten Notizen.

Ansprechpartner
- Notizen



1 Allgemeines		2 Dokumente	
Geschäftspartner	40500	Beauty Cooperation, Swantje Tholen	
Ansprechpartner Nr.	1	Frau Stefania Reiher-Hagel 040 / 278 398 - 0	
Notiz ID	2		
Bemerkung	neue Preisliste angefordert		
Notiztyp	Allg	Allgemeine Information	
Status	01	In Bearbeitung	
Priorität	A	Hoch	
Datum	11.03.2009	Zeit	12:43:18
Wiedervorlage	<input type="checkbox"/>	Letzter Benutzer admin	

Kontakt Nr.	Vorname	Nachname	Notiz Nr.	Notiz Typ	Zeitpunkt	Dokumente	Bemerkung
1	Stefania	Reiher-Hagel	2	Allgemeine Information	11.03.2009 12:43:18	0	neue Preisliste ar
1	Stefania	Reiher-Hagel	1	Allgemeine Information	10.02.2007 12:20:04	1	Dringende Auslie

Um einen neuen Notiztyp zuzuordnen, wechseln Sie in den Neu-Modus. Die Notiz-ID wird beim Speichern automatisch vergeben.

Wählen Sie den Notiztyp aus der Liste aus.

Um eine neue Notiz zu einem bestehenden Typ zu erfassen, doppelklicken Sie im Grid den entsprechenden Typ. Rufen Sie dann die Funktion Notizdokument generieren auf.



Tip

Um Notizen für eine Auswahl von Kontakten zu erzeugen, steht Ihnen die Benutzerabfrage CR_BATCHDEMO zur Verfügung.



Register Dokumente

Sie können die erstellten Dokumente zu einem Ansprechpartner und einem Notiztyp auflisten. Die Funktionen entsprechen dem Dokument-Register der Ansprechpartner und sind dort beschrieben.

Funktion Notizdokument generieren

Diese Funktion erstellt ein neues Dokument zum gewählten Notiztyp. Sie werden nach der zu verwendenden Vorlage sowie dem Namen der Datei gefragt. Die Vorgehensweise entspricht der Funktion *Brief schreiben* und ist dort beschrieben.

Verwendete Platzhalter in der Standard - Notizvorlage:

Platzhalter	Bezeichnung
%user_name%	Benutzer, wie in Blending angemeldet
%note_date%	Datum der Notiz
%busi_partner%	Geschäftspartner
%first_name%	Ansprechpartner Vorname
%last_name%	Ansprechpartner Nachname
%contact_id%	Ansprechpartner Nummer

Telefonmonitor

Der Telefonmonitor überwacht den eingehenden S0-Bus. Er kann unterschiedliche Aktionen ausführen für

- Ansprechpartner erkannt (überprüft wird die Nummer aus Telefon1 und Mobil des Ansprechpartners). Im Standard hinterlegt ist für diesen Fall der Ansprechpartnerstamm.
- Geschäftspartner erkannt (überprüft wird das Feld Telefon1). Hinterlegt ist der Geschäftspartnerstamm.
- Anrufer unbekannt

In der Installation kann für jeden Client entschieden werden, ob der PC

- auf Anrufe reagiert
- nur auf eine MSN reagiert.

Der Telefonmonitor legt nach dem Starten ein Symbol in der Windows- Taskleiste ab. Mit der rechten Maustaste können die Eigenschaften eingestellt werden.

Einstellungen



The screenshot shows the 'Allgemeines' (General) settings tab of the Telefonmonitor application. The settings are as follows:

- Aktiv:**
- MSN prüfen:**
- MSN-Liste:** [Empty text field]
- Default-Anwendungen:**
- Kontakte:** MOCRCOM [Kontakte]
- GePa:** MOBPRTM [Geschäftspartner]
- Unbekannte Nummern:** [Empty text field]
- Sound abspielen:**
- Sounddatei:** ringding [... Testen]
- MSN:** [Empty text field]

Die möglichen Einstellungen sind Teil der Administrations-Dokumentation und sollten nur von Ihrem Blending-Betreuer verändert werden.

Die Simulation erlaubt das Testen der zugeordneten Anwendung.

Stammdaten

Ansprechpartner - Funktionen: CR_BCRCONFUNC

In dieser Datensicht können Sie Funktionen eines Ansprechpartners hinterlegen. Ziel ist es, die Eingabe zu vereinheitlichen und somit bei Einsatz des Telefonmonitors zu gewährleisten, dass ein Anrufer sofort eingeordnet werden kann.

Die Funktionen können beliebig erweitert werden.

Hinterlegen Sie beispielsweise die Funktionen

- Geschäftsleitung
- Mitarbeiter Einkauf
- sonstiger Mitarbeiter.

Funktionen



1 Allgemeines									
Datensicht CR_BCRCONFUNC Funktionen (CRM)									
Status	Löschen	Funktion	Beschreibung	Kurzbeschreibung	Anlage durch	Anlage am	Änd. Index	Änderung durch	Än
Notiz / Link									
Filter	<input type="checkbox"/>								
	<input type="checkbox"/>	EL	Einkaufsleitung	Einkaufsleitung			0		
	<input type="checkbox"/>	ES	Einkauf Sachbearbeitung	Einkauf Sachb.			0		
	<input type="checkbox"/>	GF	Geschäftsführung	Geschäftsführung			0		
	<input type="checkbox"/>	GFA	Assistenz der Geschäftsführung	GF Assi			0		

Zugeordnet werden diese Funktionen im Programm *CRM -Ansprechpartner*

Notiztypen: CR_BCRNOTETYPES

Notizen (siehe Ansprechpartner - Notizen) werden zu Typen zusammengefasst. Zu jedem Typ können beliebig viele Notizen erfasst werden. Hinterlegen Sie als Notiztyp z.B.

- allgemeines
- Verkaufsaktionen
- Fernmündliche Anfragen

Merkmalsgruppen: CR_BCRSPECGROUPS

Merkmale können Geschäftspartnern in den erweiterten Geschäftspartnerdaten zugeordnet werden. Diese Merkmale werden zu Gruppen zusammengefasst, z.B.

- Allgemeine Merkmale (mit Merkmalen wie Branche, Unternehmensgröße...)
- Vertriebsinfo (mit Merkmalen wie bevorzugte Artikelgruppe, Umsatz letztes

Jahr, aktueller Katalog zugesandt etc)

In dieser Datensicht legen Sie die Gruppen an oder fügen weitere hinzu.

Listeneinträge

Eingabelisten können Merkmalen zugeordnet werden. Sinn ist es, die Eingabe zu vereinfachen und zu vereinheitlichen. Haben Sie beispielsweise ein Merkmal ‚Branche‘, kann eine Liste mit folgenden Auswahlmöglichkeiten hinterlegt werden.

- Chemie
- Pharma
- Farben/Lacke
- Galvanik

Aus dieser Liste kann ein Mitarbeiter die passende Antwort auswählen. In diesem Programm können hinterlegte Listen erweitert werden.

Nach Auswahl der Liste erscheinen die zugeordneten Einträge im Grid.

Listeneinträge



1 Allgemeines

Liste

Bezeichnung

Kurzbezeichnung

Listeneintrag	Beschreibung	Zähler
Chemie	Chemie	010
Pharma	Pharma	020
NuG	NuG	030
Farben/Lacke	Farben/Lacke	040

Neue Listen können ebenfalls angelegt werden.



Hinweis

Das Zuordnen dieser Listen zu Merkmalen sowie das Anlegen von Merkmalen sollte nur von entsprechend geschultem Personal vorgenommen werden!



Merkmalsdefinition

Das Anlegen von Merkmalen ist nicht Teil dieser Dokumentation und sollte nur von entsprechend geschultem Personal vorgenommen werden. Die Anlage ist in der Dokumentation ‚Administration CRM‘ beschrieben.

Reorganisation Notizen

Mit der Reorganisation haben Sie die Möglichkeit, Ihre Notizen wieder ‚aufzuräumen‘. Die Funktion löscht alle ausgewählten Notizen, sowohl aus den

Listeneinträgen als auch physikalisch, d.h. das Dokument ist nach der Reorganisation nicht mehr vorhanden.

Notizen reorganisieren



1 Allgemeines	
Von Geschäftspartner	<input type="text"/>
Bis Geschäftspartner	<input type="text"/>
Von GePa-Typ	10 <input type="text"/> Kunde
Bis GePa-Typ	10 <input type="text"/> Kunde
Von Ansprechpartner-Nr	<input type="text"/>
Bis Ansprechpartner-Nr	<input type="text"/>
Ansprechpartner-Fkt.	<input type="text"/>
Von Notiz-Datum	<input type="text"/>
Bis Notiz-Datum	<input type="text"/>
Notiz-Typ	BM <input type="text"/> Batch mailing
Bemerkung enthält	<input type="text"/>
Protokoll	<input type="text"/>

Geben Sie in den entsprechenden Feldern Ihre Begrenzungen ein. Keine Eingabe heißt, dass vom ersten bis zum letzten Satz gelöscht wird.

Gestartet wird das Reorganisieren mit der Funktion Start, F7.

Haben Sie keine Kriterien eingegeben, werden Sie vorm Start der Reorganisation gefragt, ob wirklich alle Notizen aus dem System gelöscht werden sollen.

Abfragen

Geschäftspartnersuche

In diesem Programm können Sie eine vordefinierte Suche ausführen, oder neue Suchkriterien zusammenstellen.

In einer definierten Suche können mehrere Suchkriterien definiert sein. Wählen Sie zunächst im Feld 'Grid-Inhalt' die entsprechende Suche aus. Im Grid können Sie durch Setzen des Wertes 'aktiv/inaktiv' bestimmen, ob dieser Teil der Suche ausgeführt wird.

Wird eine Zeile auf 'Aktiv' gesetzt, so müssen auch von/bis - Werte eingegeben werden.

In einer neuen Suche ordnen Sie im Grid die zuvor angelegten Kriterien zu.

Suchkriterien



1 Definition | 2 Ergebnis

Suchnummer: Angebote

Bezeichnung: Offene Angebote

Bemerkung: Diese Abfrage liefert alle Kunden mit Angeboten, aus denen noch keine Aufträge generiert wurden!

Grid-Inhalt: 01 Filter 1

Zähler	Suchbegriff	von	bis	Status	Anwendung
010	Angebote	A	ZZ	Aktiv	Inklusiv
020	PLZ	10000	99999	Inaktiv	Inklusiv
030	Wiedervorlage	31.03.2009	31.12.2009	Aktiv	Inklusiv
040	Tel.	025	04	Inaktiv	Inklusiv

Register Ergebnis

Auf diesem Register werden die Datensätze, die der Suche entsprechen, angezeigt.



Tipp

Über den Grid-Export kann das Ergebnis z.B. als Excel-Datei ausgegeben werden.



Geschäftspartner- Suchbegriffe

In diesem Programm werden die Tabellen und Spalten definiert, die für die Geschäftspartner - Suche verwendet werden.

Diese Kriterien lassen sich beliebig im Programm Geschäftspartner-Suche zusammenstellen, und dann dort einzeln aktiviert oder deaktiviert werden.

Kriterium PLZ



1 Allgemeines

Suchbegriff: PLZ

Bezeichnung: Postleitzahl

Tabelle: BPARTNERS | Geschäftspartner

Spalte: postal_cd | Postleitzahl

Fremdschlüssel: |

Merkmal: |

Beschriftung: PLZ

Benutzerabfragen

Excel-Export

Mit dieser Benutzer-Abfrage können Batch-Notizen erzeugt werden. Nach dem Export der entsprechenden Datensätze können Sie den Typ der Notiz und der Aktion auswählen. Öffnen Sie hierzu das Blending-Menü im Excel-Menü 'Addins'.

Blending CRM kann zu diesen Datensätzen auch Tasks in MS-Outlook anlegen.

Batch-Mailing



The screenshot shows an Excel spreadsheet with columns for 'Geschäftspartner', 'Kontakt Nr', 'Vorname', 'Nachname', 'Straße', 'Postleitzahl', and 'Ort'. A dialog box titled 'Defaultwerte für Batchanlage Notizen' is open, showing fields for 'Bemerkung', 'Notiz-Typ' (set to 'BM'), 'Status' (set to '00'), 'Priorität' (set to 'A'), 'Datum' (set to '11.03.2009'), and 'Wiedervorlage' (checked). The 'Zeit' field is set to '14:56:34'. Buttons for 'Abbrechen' and 'OK' are visible.

Outlook-Task durch Setzen der Wiedervorlage



The screenshot shows the Outlook 'Tasks' view. The left pane shows 'All Task Items' and 'My Tasks'. The main pane shows a list of tasks with columns for 'Subject' and 'Due Date'. Two tasks are visible: '[20000,3,4]:Christine Lundi,Albatros Handels GmbH' due on 'So 15.03.2009' and '[20000,1,4]:Eckehardt Siebenstein,Albatros Handels GmbH' due on 'So 15.03.2009'.