

PeopleSoft®

EnterpriseOne 8.9
Benutzerinformationssysteme

September 2003

PeopleSoft EnterpriseOne 8.9
Benutzerinformationssysteme
SKU CRM89GCRMU0309

Copyright 2003 PeopleSoft, Inc. Alle Rechte vorbehalten

Alle Informationen in diesem Handbuch sind vertraulich, stehen im Eigentum von PeopleSoft, Inc. ("PeopleSoft") und unterliegen nationalen und internationalen Gesetzen zum Schutz geistigen Eigentums (z.B. Urheberrechte, Patentrechte, Copyrights etc.). Weiterhin finden die Vorschriften der Vertraulichkeitsvereinbarung zwischen PeopleSoft und den Kunden von PeopleSoft Anwendung auf den Inhalt dieses Handbuchs. Das Kopieren, auch nur einzelner Teile, dieses Handbuchs ist ohne die vorherige schriftliche Genehmigung durch PeopleSoft nicht gestattet und kann sowohl zivilrechtliche als auch strafrechtliche Maßnahmen nach sich ziehen. Selbiges gilt für das Aufbewahren der Informationen aus diesem Handbuch in Abrufsystemen oder das Verteilen dessen Inhalts mittels elektronischer, graphischer, mechanischer oder sonstiger Verfahren. Jede Weiterverbreitung der Informationen dieses Handbuchs ist ohne die vorherige schriftliche Genehmigung durch PeopleSoft untersagt.

PeopleSoft übernimmt keinerlei Gewährleistung dafür, dass in diesem Handbuch keine Fehler enthalten sind. Im Handbuch enthaltene Fehler sollten PeopleSoft schriftlich mitgeteilt werden.

Die zu diesem Handbuch gehörende Software ist durch nationale, europäische, US-amerikanische und internationale Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums geschützt und darf nur gemäß einer mit PeopleSoft abgeschlossenen Lizenzvereinbarung verwendet werden. Die Lizenzvereinbarung enthält die Nutzungsbedingungen für die Software eine Vertraulichkeitsvereinbarung und umfasst mit ihren Bestimmungen auch das Handbuch sowie dessen Nutzung.

PeopleSoft, PeopleTools, PS/nVision, PeopleCode, PeopleBooks, PeopleTalk und *Vantive* sind nach nationalen, europäischen und internationalen Gesetzen und Vereinbarungen zum Schutz geistigen Eigentums und des Wettbewerbs geschützte Marken. *Pure, Internet Architecture, Intelligent Context Manager* und *The Real-Time Enterprise* sind Markenzeichen von PeopleSoft, Inc. Bei sonstigen Firmen- und Produktnamen handelt es sich ggf. um Markenzeichen des jeweiligen Eigentümers. Die in diesem Handbuch enthaltenen Angaben können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Open-Source-Vertraulichkeitsvereinbarung

Zu diesem Produkt gehören Softwareanwendungen von The Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Copyright © 1999-2000 The Apache Software Foundation. Alle Rechte vorbehalten. Diese Software wird ohne Mängelgewähr geliefert und ausdrückliche oder implizierte Gewährleistungen inklusive, aber nicht beschränkt auf implizierte Mängelgewährleistungen und Eignung für einen bestimmten Zweck sind ausgeschlossen. In keinem Fall sind 'The Apache Software Foundation' oder deren Mitarbeiter für direkte, indirekte, beiläufig entstandene, spezielle und exemplarische Schäden oder Folgeschäden (inklusive, aber nicht beschränkt auf Ersatzanschaffungen in Form von Gütern oder Dienstleistungen, Anwendungs-, Daten- oder Gewinnverluste sowie Betriebsausfälle) haftbar, die aufgrund der Anwendung dieser Software entstehen und über deren mögliches Auftreten vor der Anwendung der Software informiert wurde. Theoretische vertragsbedingte Haftungsverpflichtungen oder Schadensersatzrechte (inklusive Fahrlässigkeit oder anderes) finden keinerlei Anwendung.

PeopleSoft übernimmt keine Verantwortung für die Anwendung oder Verteilung lizenzfreier Software oder Open-Source-Software sowie zugehöriger Handbücher und weist jegliche Haftungsverpflichtung für Schäden zurück, die aufgrund der Anwendung dieser Software oder zugehöriger Handbücher entstehen.

Inhaltsverzeichnis

Einführung in CRM (Customer Relationship Management)	1
J.D. Edwards und CRM	1
CRM System-Überblick	1
Das CRM-Informationssystem	2
Einstiegspunkte und Register in CRM 2.0.....	3
In CRM navigieren	11
Arbeiten mit der Benutzeroberfläche von CRM	11
Browser einrichten	11
Einstiegspunkte	12
Quick Links	13
Stammlisten	13
Alphabetischen Listenstil verwenden	14
Hierarchischen Listenstil verwenden	14
Register	14
Aktionen	15
Neue Datensätze hinzufügen	15
Datensätze in der Datenbank löschen.....	16
Datensätze in der Datenbank deaktivieren	16
Neue Datensätze speichern oder vorhandene Datensätze aktualisieren	17
Dateneingaben oder Änderungen an vorhandenen Datensätzen abbrechen.....	17
Vorhandene Datensätze zu Listen hinzufügen.....	17
Datensätze aus Listen entfernen	18
Aktion 'Berichte' verwenden	19
Aktionsschaltflächen	19
Assistenten	22
Navigation über die Tastatur	33
Gebietsschema	34
Ansichten.....	35
Listenansicht.....	35
Beispiel: Stammliste	35
Beispiel: Registerseitenliste.....	36
Symbolleiste für die Listenansicht verwenden	37
Filter verwenden	37
Blätterfunktion verwenden	38
Spalten in einer Liste sortieren	38
Detailansicht	39
Symbolleiste für die Detailansicht verwenden.....	39
Zu Listenansichten zurückkehren.....	39
Pflichtfelder kennzeichnen.....	40
Schaltfläche für die Feldsuche verwenden.....	40
Webagenten verwenden.....	40
Web Links verwenden	41
Links zum Aufrufen eines anderen Registers verwenden	41
Schaltfläche 'Mehrstufig/Einstufig' verwenden	41
Aufwärts- und Abwärtspfeil-Schaltflächen verwenden	42
Popup-Kalender verwenden	42

Positionsdatenraster verwenden	43
Visuelle Anzeiger verwenden	44
Suchen durchführen	46
Schnellsuche	46
Erweiterte Suche	47
Register 'Einfache Suche' verwenden	47
Register 'Erweiterte Suche' verwenden	48
Register 'Gespeicherte Abfrage' verwenden	50
Administrationsaufgaben ausführen	52
Adressinformationen verwalten	52
Einstiegspunkt 'Land'	52
Bundesländer/Kantone verwalten	53
Einstiegspunkt 'Bundesland/Kanton'	54
Orte verwalten	54
Einstiegspunkt 'Ort'	54
Postleitzahlen verwalten	55
Internationalisierung einrichten	55
Einstiegspunkt 'Währung'	56
Einstiegspunkt 'Wechselkurs'	56
Einstiegspunkt 'Zeitzone'	56
Zeitzone erstellen	57
Sicherheit einrichten	57
Einstiegspunkt 'Rolle'	58
Rollen zur CRM-Anwendung hinzufügen	58
Arbeitnehmerdatensätze zum System hinzufügen	59
Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer'	59
Arbeitnehmerinformationen verwalten	60
Arbeitnehmeradressen verwalten	61
Bevorzugten Kommunikationskanal für einen Arbeitnehmer festlegen	61
Einem Arbeitnehmer zugeordnete Kunden	61
Einem Arbeitnehmer zugeordnete Verkaufschancen	62
Verkaufs-Pipeline der Verkaufschancen für den Arbeitnehmer anzeigen	62
Partner, die einem Arbeitnehmer zugeordnet sind	62
Interne Anfragen verwalten, die einem Arbeitnehmer zugewiesen sind	63
Servicegruppen eines Arbeitnehmers anzeigen	63
Anmerkungen zu einem Arbeitnehmer eingeben	63
Benutzerinformationen einrichten	63
Benutzernamen und Passwörter verwalten	64
Benutzern Rollen zuweisen	65
Optionen für Systembenachrichtigungen einrichten	66
Einstiegspunkt 'Benachrichtigungs-Setup'	66
Systemtabellen einrichten	68
Einstiegspunkt 'Systemtabelle'	68
Neue Systemtabellen erstellen	68
Codewerte zu einer Systemtabelle hinzufügen	69
Systemeinstellungen anpassen	70
Einstiegspunkt 'Systemeinstellung'	70
Arbeiten mit Systemeinstellungen	70

Aktionspläne einrichten	71
Einstiegspunkt 'Aktionssplan'	71
Aktionsspläne erstellen	72
Aktivitätsvorlagen für Aktionspläne erstellen	72
Produktinformationen anzeigen und verwalten	73
Einstiegspunkte 'Produkte und Leistungen' und 'Produktverwaltung'	74
Office-Integration einrichten	75
Administrationsaufgaben des Vertriebs ausführen	76
Verkaufspersonal zuweisen	76
Prozess der Verkaufsteamzuweisung	77
Beispiel: Verkaufsteamzuweisung	78
Einstiegspunkt 'Branche'	80
Branchenklassifizierungen anzeigen	81
Branchenprobleme erstellen	81
Kunden anzeigen, die einer Branche zugeordnet sind	82
Verkaufschancen anzeigen, die einer Branche zugeordnet sind	82
Verkaufs-Pipeline der Verkaufschancen für eine Branchenklassifizierung anzeigen	82
Lesezeichen für Brancheninformationen erstellen	83
Anmerkungen zu Branchen eingeben	83
Einstiegspunkt 'Organisationseinheit'	83
Organisationseinheiten erstellen	84
Kunden anzeigen, die einer Organisationseinheit zugeordnet sind	85
Verkaufschancen anzeigen, die einer Organisationseinheit zugeordnet sind	85
Verkaufs-Pipeline der Verkaufschancen anzeigen, die einer Organisationseinheit zugeordnet sind	85
Liste der Branchen verwalten, die einer Organisationseinheit zugeordnet sind	86
Liste der Arbeitnehmer verwalten, die der Organisationseinheit zugeordnet sind	87
Einstiegspunkt 'Gebiet'	88
Gebiete erstellen	88
Liste der Arbeitnehmer verwalten, die einem Gebiet zugeordnet sind	89
Kunden anzeigen, die einem Gebiet zugeordnet sind	89
Verkaufschancen anzeigen, die einem Gebiet zugeordnet sind	90
Verkaufs-Pipeline der Verkaufschancen in einem Gebiet anzeigen	90
Liste der Länder in einem Gebiet verwalten	90

Liste der Bundesländer/Kantone in einem Gebiet verwalten	91
Liste der Orte in einem Gebiet verwalten	92
Liste der Postleitzahlen in einem Gebiet verwalten.....	92
Interessenten- und Verkaufschancenbeurteilung	93
Einstiegspunkt 'Beurteilung'	93
Beurteilungsklassifizierungen einrichten	94
Beurteilungsfragen erstellen	94
Verkaufsmethodik.....	97
Einstiegspunkt 'Verkaufsmethodik'	97
Verkaufsmethodiken erstellen	97
Verkaufszyklusstufen für eine Verkaufsmethodik erstellen	98
Geschäftsanliegen für eine Verkaufsmethodik erstellen	99
Produktinformationen einrichten.....	100
Produktbeschreibungen eingeben.....	100
Preisfindung und Bestand von Niederlassungen/Werken anzeigen	101
Produktfunktionen eingeben.....	101
Verkaufschancen anzeigen, die einem Produkt zugeordnet sind	102
Partner einem Produkt zuordnen.....	102
Dateien zu einem Produkt anhängen	103
Lesezeichen für ein Produkt eingeben	103
Anmerkungen zu einem Produkt eingeben	103
Einstiegspunkt 'Produktkatalog'	103
Neue Produktkataloge erstellen	104
Produkte zu einem Katalog hinzufügen.....	105
Arbeitnehmer zum Verkaufsteam eines Produktkatalogs hinzufügen.....	105
Lesezeichen für einen Produktkatalog eingeben	106
Einstiegspunkt 'Profil'	107
Neue Profilfragen erstellen	107
Einstiegspunkt 'Konkurrent'	108
Konkurrenten eingeben	109
Zusätzliche Adressen von Konkurrenten eingeben.....	109
Konkurrenzprodukte eingeben	110
Verkaufschancen eingeben, die dem Konkurrenten zugeordnet sind.....	110
Potenziellen Umsatz der Verkaufschancen anzeigen, die einem Konkurrenten zugeordnet sind	110
Dateien zu einem Konkurrenten anhängen	110
Lesezeichen für einen Konkurrenten eingeben.....	111
Anmerkungen zu einem Konkurrenten eingeben	111
Einstiegspunkt 'Partner'	111
Partner verwalten.....	111
Zusätzliche Adressen von Partnern eingeben.....	112
Ansprechpartner des Partners eingeben.....	113
Arbeitnehmer anzeigen, die einen Partner unterstützen	113
Neue Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Partner erstellen	114
Verkaufschancen anzeigen, die dem Partner zugeordnet sind.....	114
Potenziellen Umsatz der Verkaufschancen anzeigen, die dem Partner zugeordnet sind	114
Serviceanfragen anzeigen, die dem Partner zugeordnet sind	114

Dateien zu einem Partner anhängen.....	115
Lesezeichen für einen Partner eingeben.....	115
Anmerkungen zu einem Partner eingeben.....	115
Kundeninformationen mit Partnern gemeinsam verwenden.....	115
Partner: Kundeninformationen gemeinsam verwenden.....	115
Partner: Aktivitäten planen.....	116
Partner: Kalender verwenden.....	116
Knowledge-Base-Artikel anzeigen.....	116
Partner: Informationen zu Interessenten gemeinsam verwenden.....	117
Partner: Informationen zu Verkaufschancen gemeinsam verwenden.....	117
Partner: Pressemitteilungen anzeigen.....	117
Partner: Produktinformationen anzeigen.....	117
Partner: Informationen zu Ansprechpartnern gemeinsam verwenden.....	117
Partner: Kundenaufträge erstellen.....	118
Partner: Serviceanfragen eingeben.....	118
Partner: Aufgaben eingeben.....	118

CRM verwenden und anpassen 119

Schnittstelle anpassen.....	119
Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen'.....	119
Eingabefelder: Register 'Benutzerdetails'.....	120
Benutzerrollen prüfen.....	122
Arten des Empfangs von Benachrichtigungen festlegen.....	122
Informationen sammeln.....	126
Dateien anhängen.....	126
Websites mit Lesezeichen markieren.....	127
Anmerkungen schreiben.....	127
Einstiegspunkt 'Arbeitnehmersverzeichnis'.....	129
Schreibgeschützte Felder: Register 'Verzeichnisdetails'.....	129
Einstiegspunkt 'Ansprechpartner'.....	129
Aktionsschaltflächen für Ansprechpartner.....	130
Eingabefelder: Register 'Ansprechpartner'.....	130
Ansprechpartnerprofile erstellen.....	132
Adressen eines Ansprechpartners verwalten.....	133
Aktivitäten in Zusammenhang mit Ansprechpartnern verwalten.....	134
Verkaufschancen verfolgen, die einem Ansprechpartner zugeordnet sind.....	134
Vom Ansprechpartner abhängige Verkaufs-Pipeline anzeigen.....	134
Angebote für einen Ansprechpartner erstellen.....	134
Kundenaufträge für Ansprechpartner eingeben.....	134
Ereignis ermitteln, in dessen Verlauf der Ansprechpartner zu einem Interessenten wurde.....	135
Serviceanfragen erstellen, die von Ansprechpartnern gemeldet werden.....	135
E-Mails prüfen, die an Ansprechpartner gesendet wurden.....	135
Benachrichtigungen in CRM.....	136
Warnungen empfangen.....	136
Aktivitätserinnerungen senden.....	138
Benachrichtigungen über Änderungen bei einer Verkaufschance empfangen.....	138
Aktivitäten, Ansprechpartner und Aufgaben synchronisieren.....	138

Synchronisierung aktivieren	139
CRM-Daten mit PIM-Daten in Lotus Notes, Microsoft Outlook oder Palm synchronisieren.....	139
Schaltflächen in SyncWizard verwenden	150
Synchronisierungsfehler beheben	151
Interne Probleme verwalten	151
Einstiegspunkt 'Interne Anfrage'	151
Eingabefelder: Register 'Interne Anfragendetails'	152
Schreibgeschützte Felder: Register 'Interne Anfragendetails'	152
Historien interner Probleme prüfen.....	153
 Kontakte mit Geschäftsparteien verwalten	 154
Beziehungen zu Geschäftsparteien aufbauen	154
Einstiegspunkt 'Aktivität'	154
Aktivitätsfilter verwenden	155
Aktivitäten erstellen und verwalten	155
Eingabefelder: Register 'Aktivität'	156
Schreibgeschützte Felder: Register 'Aktivität'	157
Aktivitätsbezogene Anmerkungen schreiben	158
Aktivitäten erstellen, die sich regelmäßig wiederholen.....	158
Anfragepläne verwenden.....	160
Eingabefelder: Register 'Anfrageplan'	160
Einstiegspunkt 'E-Mail'.....	161
E-Mail-Filter verwenden.....	161
E-Mails erstellen	161
Eingabefelder: Register 'E-Mail-Details' und 'E-Mail-Empfänger'.....	161
Schreibgeschützte Felder: Register 'E-Mail-Details'	162
E-Mail-Empfänger auswählen	162
Anlagen an E-Mails anhängen	163
Fehlerhafte E-Mails anzeigen.....	163
Einstiegspunkt 'Aufgaben'	163
Aufgabenfilter verwenden	164
Private Aufgaben in CRM eingeben	164
Eingabefelder: Register 'Aufgabendetails'.....	164
Serviceanfragen eingeben und anzeigen.....	165
Daten zu Geschäftsparteien verfolgen	165
Kalenderschnittstelle verwenden.....	166
Einstiegspunkt 'Kalender'	166
Kalender der direkt Untergebenen anzeigen.....	166
Aktivitäten im Kalender anzeigen und verwalten.....	167
Datum des angezeigten Kalenders ändern	167
 Contact Center verwalten	 168
Contact Center-Funktionalität einrichten	168
Kundeninformationen in der Kundenserviceverwaltung erstellen	169
Einstiegspunkt 'Servicestatus'	169
Service-Statusebenen erstellen und verwalten	170
Einstiegspunkt 'Servicegruppe'	171

Servicegruppen verwalten	172
Arbeitnehmer für eine Servicegruppe eingeben	173
Serviceanfragen anzeigen und verwalten, die Gruppen zugeordnet sind.....	174
Mehrere Produkte einer Servicegruppe zuordnen	174
Einstiegspunkt 'Servicepriorität'	175
Prioritätsebenen erstellen und verwalten	177
Einstiegspunkt 'Serviceart'	178
Einstiegspunkt 'Knowledge-Base'	180
Knowledge-Base-Artikel erstellen.....	180
Knowledge-Base-Filter verwenden.....	181
Eingabefelder: Register 'Knowledge-Base-Details'	181
Schreibgeschützte Felder: Register 'Knowledge-Base-Details'	181
Dateien an Knowledge-Base-Artikel anhängen.....	181
Anmerkungen zu einem Knowledge-Base-Artikel schreiben	182
Serviceverträge anzeigen.....	182
Einstiegspunkt 'Servicevertrag'	182
Servicevertragsfilter verwenden	182
Serviceanfragen eingeben	182
Einstiegspunkt 'Serviceanfrage'	183
Serviceanfragefilter verwenden	183
Serviceanfragen eingeben.....	184
Eingabefelder: Register 'Serviceanfrage'	184
Schreibgeschützte Felder: Register 'Serviceanfrage'	188
Anfragehistorien eingeben und anzeigen	195
Serviceaufträge erstellen, wenn Serviceanfragen erforderlich sind	196
Angebote als Ergebnis einer Serviceanfrage erstellen	196
Kundenaufträge als Ergebnis einer Serviceanfrage erstellen	197
Aktivitäten in Zusammenhang mit Serviceanfragen eingeben	197
Dateien an Serviceanfragen anhängen	197
Anmerkungen zu Serviceanfragen schreiben	197
Benachrichtigungen zu Serviceanfragen senden und anzeigen	198
Beispiel: Benachrichtigungsarten	198
Serviceaufträge eingeben	202
Einstiegspunkt 'Serviceauftrag'	203
Serviceauftragsfilter verwenden	203
Eingabefelder: Register 'Serviceauftrag'	203
Schreibgeschützte Felder: Register 'Serviceauftrag'	210
Lohnkosten oder sonstigen Aufwand zu einem Serviceauftrag hinzufügen	211
Aufwand für Teile zu Serviceaufträgen hinzufügen.....	213
Klassifizierungscodes für Serviceaufträge verwalten	219
Statushistorien für Serviceaufträge anzeigen.....	219
Dateien an Serviceaufträge anhängen.....	220
Anmerkungen zu Serviceaufträgen schreiben	220
Programm für Serviceauftragsentnahmen und Zeiterfassung	221

Arbeiten mit Produktdatensätzen	226
Produktdatenverwaltung	226
Einstiegspunkt 'Produktdatenbank'	227
Produktdatenbankfilter verwenden	228
Eingabefelder: Register 'Produktdatenbank'	228
Schreibgeschützte Felder: Register 'Produktdatenbank'	230
Historie der Ausrüstungseigentümer und -standorte anzeigen	233
Kategoriecodes für eine Produktdatenbank anzeigen und bearbeiten	233
Änderungen am Status einer Produktdatenbank anzeigen	235
Statushistorienfilter verwenden	235
Serviceanfragen basierend auf einer Produktdatenbank verwalten	236
Serviceaufträge basierend auf einer Produktdatenbank verwalten	237
Serviceverträge für eine Produktdatenbank anzeigen	237
Dateien an eine Produktdatenbank anhängen	237
Anmerkungen zu einer Produktdatenbank schreiben	237
Marketinginformationen verwalten	238
Arbeiten mit Marketing-Kampagnen	238
Einstiegspunkt 'Kampagne'	239
Kampagnen verwalten	239
Kampagnenereignisse verwalten	241
Interessenten verwalten, die sich aufgrund einer Kampagne ergeben	242
Verkaufschancen aufgrund einer Kampagne anzeigen	243
Verkaufs-Pipeline der Kampagne anzeigen	243
Einstiegspunkt 'Ereignis'	244
Ereignisse verwalten	245
Adressen für Ereignisse verwalten	246
Ereignisaktivitäten verwalten	246
Ereigniskosten verwalten	246
Interessenten aufgrund eines Ereignisses verwalten	247
Verkaufschancen aufgrund eines Ereignisses verwalten	247
Verkaufs-Pipeline des Ereignisses anzeigen	247
Anmerkungen zu Ereignissen verwalten	248
Einstiegspunkt 'Pressemitteilung'	248
Pressemitteilungen anzeigen und verwalten	248

Umsatzinformationen verwalten	250
Arbeiten mit Umsatzinformationen	250
Einstiegspunkt 'Kunde'.....	250
Kundenfilter verwenden.....	251
Eingabefelder: Register 'Kunde'	251
Schreibgeschützte Felder: Register 'Kunde'	253
Kategoriencodes für einen Kunden anzeigen und bearbeiten	257
Kundenprofile erstellen.....	258
Finanzinformationen eines Kunden erfassen	259
Mehrere Kundenadressen verwalten.....	259
Eine Liste kundenbezogener Branchen verwalten	259
Kundenansprechpartnerinformationen verwalten.....	260
Verkaufsteam eines Kunden anzeigen.....	260
Kundenbezogene Aktivitäten verwalten	260
Informationen zu kundenbezogenen Partnern anzeigen.....	261
Schreibgeschützte Felder: Register 'Partner' am Einstiegspunkt 'Kunde'.....	261
Kundenverkaufschancen verwalten.....	261
Verkaufs-Pipeline von Verkaufschancen nach Kunde anzeigen.....	262
Für einen bestimmten Kunden Angebote anzeigen und erstellen	262
Kundenaufträge anzeigen und verwalten	263
Produktdatensätze für einen Kunden anzeigen	264
Serviceverträge erstellen und verwalten	264
Serviceanfragen eines Kunden verwalten	264
Serviceaufträge für einen Kunden erstellen	264
Kundenbezogene Informationen anzeigen.....	264
Kundenbezogene Anlagen erstellen.....	265
Kundenbezogene Anmerkungen protokollieren	265
Einstiegspunkt 'Produktverwaltung'	265
Allgemeine Produktinformationen anzeigen.....	266
Produktbestand und Preisfindung anzeigen.....	266
Informationen über Produktfunktionen sammeln.....	266
Den Verkaufschancenlebenszyklus verwalten	267
Einstiegspunkt 'Interessent'	268
Eingabefelder: Register 'Interessent'.....	268
Kategoriencodes für einen Interessenten anzeigen und bearbeiten.....	270
Mehrere Adressen für einen Interessenten verwalten.....	270
Eingabefelder: Register 'Adresse' am Einstiegspunkt 'Interessent'	270
Interessenten oder Verkaufschancen beurteilen.....	270
Einem Interessenten zugeordnete Aktivitäten erstellen und verwalten.....	271
Die für einen Interessenten interessanten Produkte festlegen	271
Informationen zu interessentenbezogenen Partnern anzeigen.....	271
Anmerkungen zu einem Interessenten schreiben	272
Einstiegspunkt 'Verkaufschance'	272
Eingabefelder: Register 'Verkaufschance'.....	272
Schreibgeschützte Felder: Register 'Verkaufschance'	274
Verkaufschancenartikel hinzufügen und bearbeiten	278

Angebote für eine Verkaufschance anzeigen.....	280
Kundenaufträge für Verkaufschancen anzeigen	280
Informationen zu Geschäftsanliegen nutzen	281
Mit Verkaufschancen in Zusammenhang stehende Aktivitäten erstellen.....	281
Das einer Verkaufschance zugewiesene Verkaufsteam verwalten	282
Eingabefelder: Register 'Verkaufsteam' am Einstiegspunkt 'Verkaufschance'	282
Die während der Arbeit an einem Geschäft entstehenden Kosten erfassen	283
Eine Liste mit Einzelpersonen verwalten, die Einfluss auf ein Geschäft haben.....	283
Informationen zu Konkurrenzunternehmen anzeigen	283
Historie der Verkaufszyklusstufen einer Verkaufschance anzeigen	284
Anlagen verwenden	284
Anmerkungen zu einer Verkaufschance schreiben	284
Einstiegspunkt 'Prognose'	284
Prognosefilter verwenden	285
Eingabefelder: Register 'Prognosedetails'.....	285
Schreibgeschützte Felder: Register 'Prognosedetails'	285
Prognosekriterien einrichten.....	286
Verkaufschancen einer Prognose anzeigen.....	287
Verkaufs-Pipeline der Prognose anzeigen	287
Einstiegspunkt 'Angebot'.....	287
Eingabefelder: Register 'Angebot'	288
Schreibgeschützte Felder: Register 'Angebot'	288
Angebotsdokumente generieren	295
Einem Angebot Dateien anhängen.....	298
Arbeiten mit Kundenaufträgen am Einstiegspunkt 'Angebot'	298
Überlegungen beim Umwandeln eines Angebots in einen Kundenauftrag.....	298
Einstiegspunkt 'Kundenauftrag'	299
Kundenauftragsfilter verwenden.....	300
Eingabefelder: Register 'Kundenauftrag'.....	300
Schreibgeschützte Felder: Register 'Kundenauftrag'	302
Angebots- oder Kundenauftragspositionen hinzufügen und bearbeiten	309
Angebots- oder Kundenauftragspositionen konfigurieren	313
Integration mit dem ERP-System von J.D. Edwards über XPI.....	315
Situationen, in denen eine Anfrage fehlschlägt und wiederholt werden muss.....	315
Situationen mit offenen Anfragen und deren Auswirkungen	316
Drahtloser Zugriff auf die CRM-Anwendung	317
Drahtlosen Zugriff für den Compaq iPaq Pocket PC aktivieren	317
Rollen	317
Verfügbare Einstiegspunkte und Register.....	318
Funktionseinschränkungen bei drahtlosem Einsatz	321
Offline-Einsatz der CRM-Anwendung	323
Benutzer des 'Mobilen Vertriebs' in der CRM-Anwendung	323
Verfügbare Einstiegspunkte	324
Standard-Offline-Funktionen	325
Einschränkungen der Offline-Funktionen	327
Benutzerrollen für den Client 'Mobiler Vertrieb'	328
Synchronisierungsregeln	328

Einführung in CRM (Customer Relationship Management)

In diesem Online-Benutzerinformationssystem für CRM wird beschrieben, wie diese Anwendung funktioniert und in Anwendungen von J.D. Edwards eingebunden ist.

Um die Ansicht der Themen und Unternehmen für diese Kategorie zu erweitern bzw. einzuschränken, den Pfeil links neben der Kategorienüberschrift anklicken. Mit den Schaltflächen rechts neben der Überschrift kann im Themenbaum nach oben bzw. unten geblättert werden.

J.D. Edwards und CRM

CRM ist eine der sieben Produktgruppen, die in die unternehmensübergreifende Lösung J.D. Edwards 5 integriert sind. Bei dieser Anwendung wird der Schwerpunkt auf die Verwaltung von Kundenbeziehungen gelegt, die weit über die Unterstützung von Vertrieb, Marketing und Kundenservice hinausgeht. Schließlich unterstützt die Anwendung CRM von J.D. Edwards die Unternehmen bei der Verwaltung des gesamten Kundenlebenszyklus: von der Kundenakquisition bis hin zu Service und Support nach dem Verkauf. CRM umfasst Folgendes:

- Sales Force Automation
- Marketing Automation
- Management der Partnerbeziehungen
- Außendienst
- Erweiterter Auftragskonfigurator

In diesem Online-Benutzerinformationssystem für CRM wird beschrieben, wie diese Anwendung funktioniert und in Anwendungen von J.D. Edwards eingebunden ist. Weitere Informationen zu J.D. Edwards 5 enthält unsere Website unter <http://www.jdedwards.com>.

CRM System-Überblick

Bei CRM handelt es sich um ein Tool für die Verwaltung von Kundenlebenszyklen, das die Erstellung einer Gesamtübersicht über jeden Kunden ermöglicht. Es fördert den Aufbau starker Beziehungen, dem entscheidenden Faktor für Kundentreue. Durch den Einsatz von CRM für die Verwaltung des gesamten Kundenlebenszyklus wird sichergestellt, dass eine größere Kundenzufriedenheit, eine bessere Vorhersagbarkeit des Bedarfs und eine höhere Profitabilität des Unternehmens erreicht wird. Nachfolgend sind einige Arten erläutert, auf die CRM eine Verknüpfung mit verschiedenen Kundenkontaktpunkten herstellt.

- Sales Force Automation und Marketing Automation. Verwaltung von Kunden, Interessenten, Ansprechpartnern und Verkaufschancen, Planung und Ausführung von Verkaufsstrategien, effektivere Prognose sowie Durchführung und Bewertung von Verkaufskampagnen und Werbeaktionen.

- Management der Partnerbeziehungen. Zusammenarbeit mit Partnern über das Web, Weiterleitung von Interessenten an Wiederverkäufer sowie Bereitstellung einer einzigartigen und sicheren Anzeige von Interessenten für Partner.
- Contact Center und Außendienst. Unterstützung eines Anfrageeingangs über mehrere Kanäle und Verwaltung interner Anfragen, Verwaltung des Lagerbestands an Teilen, Unterstützung der Garantieverfolgung, Autorisierung von Retouren sowie Verwaltung von Serviceverträgen.
- Geschäftsfunktionen. Erteilen von Aufträgen und Prüfen des Auftragsstatus, Aufrufen der Verfügbarkeit von Lagerbestand und der Preisfindung für Produkte, Anzeige von Kundeninformationen sowie Verwendung leistungsstarker Tools für anwenderspezifische Anpassung und Marketing.

Durch die rollenbasierte Sicherheit von CRM wird sichergestellt, dass diese Funktionen den Benutzern zur Verfügung stehen, die sie benötigen. Dies bedeutet, dass jeder Benutzer die Informationen bereitstellen, anzeigen und verwalten kann, die er zur Schaffung einer positiven Erfahrung für den Kunden benötigt. Dabei ist es nicht von Bedeutung, ob er ein Arbeitnehmer, Vertreter, Mitarbeiter des Kunden-Support oder eine Führungskraft im Marketing-Bereich ist.

Das CRM-Informationssystem

Da die angezeigten Informationen und die Art des Einsatzes dieser Anwendung auf der jeweiligen Benutzerrolle basieren, ist dieses Benutzerinformationssystem für CRM in erster Linie nach Aufgaben strukturiert. So benötigt beispielsweise ein Vertreter Informationen über die Ausführung folgender Aufgaben:

- Innerhalb des Systems navigieren
- Das System verwenden und anpassen
- Mit dem Kunden kommunizieren
- Verkaufs-Tools wie die Verwaltung von Verkaufschancen und die Erstellung von Kundenaufträgen verwenden

In diesem Informationssystem werden diese Aufgaben jeweils in den folgenden Kategorien erläutert:

- In CRM navigieren
- CRM verwenden und anpassen
- Kontakte mit Geschäftsparteien verwalten
- Umsatzinformationen verwalten

Es folgt eine Beschreibung der einzelnen Kategorien im Benutzerinformationssystem für CRM und der jeweiligen Benutzerrollen:

- In CRM navigieren. Unabhängig von der jeweiligen Rolle muss bekannt sein, wie die Benutzeroberfläche aufgebaut ist, damit von einem Bildschirm zu einem anderen gewechselt und die benötigten Informationen aufgerufen werden können.
- Administrationsaufgaben ausführen. Diese Aufgaben betreffen ausschließlich den Systemadministrator, also die Person, die für die Einrichtung der Anwendung zuständig ist, so dass mit der Eingabe von Informationen und dem Einsatz der Anwendung begonnen werden kann. Diese Person richtet das System anfänglich ein und verwaltet die Anwendung anschließend.

- Administrationsaufgaben des Vertriebs ausführen. Der Vertriebsleiter ist für die Einrichtung und Verwaltung der Vertriebssteuerungsfunktion dieser Anwendung zuständig.
- Contact Center verwalten. Der Serviceleiter und die Kundendienstberater führen diese Aufgaben aus. Der Serviceleiter richtet die Anwendung so ein, dass das Support-Personal mit deren Verwendung beginnen kann. Die Kundendienstberater geben Serviceanfragen ein und senden Benachrichtigungen.
- CRM verwenden und anpassen. Die Anwendung und deren Verwendung kann von allen Benutzern angepasst werden, um so die Produktivität zu steigern, indem Informationen über Kunden, Arbeitnehmer und Ansprechpartner gesammelt werden. Außerdem können von den Benutzern Artikel in der Knowledge-Base erstellt und aufgerufen sowie interne Systemprobleme gemeldet werden.
- Kontakte mit Geschäftsparteien verwalten. Serviceleiter, Kundendienstberater und Vertreter müssen häufig direkten Kontakt mit den Geschäftsparteien (Interessenten, Partner, Lieferanten und andere Arbeitnehmer) aufnehmen. Diese Benutzer werden von CRM bei der effektiven Verwaltung ihrer Zeit und Aktivitäten unterstützt, so dass bei der Kontaktaufnahme mit Geschäftsparteien die Kommunikation korrekt und effektiv verläuft.
- Marketinginformationen verwalten. Jeder Mitarbeiter in der Marketingabteilung kann von CRM profitieren, indem diese zur Verwaltung und Durchführung von Marketingprogrammen sowie zur Analyse der Ergebnisse verwendet wird, um so Marketingbudgets effektiv zu nutzen.
- Umsatzinformationen verwalten. Vertreter können relevante Informationen zu Interessenten und Kunden erfassen und verwalten sowie dem Support-Personal und dem Management die erforderlichen Informationen zu Ertrag und potenziellem Umsatz bereitstellen.
- Offline-Einsatz von CRM. Benutzer mit verschiedenen Rollen, besonders Vertreter, müssen CRM verwenden, während sie nicht im Büro sind und kein Zugriff auf das Internet besteht. Sie müssen wissen, welche Funktionen offline nicht verfügbar sind, und das Verfahren zum Synchronisieren ihrer Laptops kennen.

Einstiegspunkte und Register in CRM 2.0

Geschäftsobjekte in CRM sind in Form von Einstiegspunkten und Registern strukturiert. Die standardmäßigen Einstiegspunkte und Register sind bei Erwerb in der Software enthalten. Das Toolset von CRM kann jedoch verwendet werden, um diese Objekte so zu konfigurieren, dass sie den jeweiligen Geschäftsabläufen entsprechen. Die Einstiegspunkte und Register, die nach der Anmeldung in der Anwendung angezeigt werden, basieren auf der jeweiligen Benutzerrolle. Nur einem Benutzer mit der Rolle 'Superuser' werden alle Objekte angezeigt. Die folgende Tabelle zeigt die standardmäßigen Einstiegspunkte sowie deren jeweilige Register an.

<ul style="list-style-type: none"> • Konto 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundendetails • Klassifizierungen • Profil • Finanzinformationen • Adresse • Branche • Ansprechpartner • Verkaufsteam • Aktivität • Partner • Verkaufschance • Verkaufs-Pipeline • Angebot • Kundenauftrag • Produktdatenbank • Servicevertrag • Serviceanfrage • Serviceauftrag • Unternehmen • Anlagen • Lesezeichen • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Aktionsplan 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktionsdetails • Aktivitätsvorlage
<ul style="list-style-type: none"> • Aktivität 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivitätsdetails • Wiederholung • Anmerkung • Anfrageplan
<ul style="list-style-type: none"> • Warnung 	<ul style="list-style-type: none"> • Warnungsdetails
<ul style="list-style-type: none"> • Organisationseinheit 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisationseinheitendetails • Konto • Verkaufschance • Verkaufs-Pipeline • Branche • Verkaufsteam

<ul style="list-style-type: none"> • Kalender 	<ul style="list-style-type: none"> • Tagesansicht • Wochenansicht • Monatsansicht
<ul style="list-style-type: none"> • Anfrageplan 	<ul style="list-style-type: none"> • Anfrageplandetails
<ul style="list-style-type: none"> • Kampagne 	<ul style="list-style-type: none"> • Kampagnendetails • Ereignis • Interessent • Verkaufschance • Verkaufs-Pipeline
<ul style="list-style-type: none"> • Ort 	<ul style="list-style-type: none"> • Ortsdetails • Postleitzahl
<ul style="list-style-type: none"> • Konkurrent 	<ul style="list-style-type: none"> • Konkurrentendetails • Adresse • Konkurrenzprodukt • Verkaufschance • Verkaufs-Pipeline • Anlagen • Lesezeichen • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Ansprechpartner 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansprechpartnerdetails • Profil • Adresse • Aktivität • Verkaufschance • Verkaufs-Pipeline • Angebot • Kundenauftrag • Ereignis • Serviceanfrage • E-Mail • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Land 	<ul style="list-style-type: none"> • Landesdetails • Bundesland/Kanton
<ul style="list-style-type: none"> • Währung 	<ul style="list-style-type: none"> • Währungsdetails
<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentteil 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentteildetails
<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentvorlage 	<ul style="list-style-type: none"> • Vorlagendetails

<ul style="list-style-type: none"> • E-Mail 	<ul style="list-style-type: none"> • E-Mail-Details • E-Mail-Empfänger • Anlagen • Fehler
<ul style="list-style-type: none"> • E-Mail-Verteiler 	<ul style="list-style-type: none"> • E-Mail-Verteilerdetails • Personendetails
<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitnehmer 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitnehmerdetails • Adresse • Konto • Verkaufschance • Verkaufs-Pipeline • Partner • Interne Anfrage • Servicegruppe • Service-Setup • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitnehmerverzeichnis 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzeichnisdetails
<ul style="list-style-type: none"> • Ereignis 	<ul style="list-style-type: none"> • Ereignisdetails • Adresse • Aktivität • Kosten • Interessent • Verkaufschance • Verkaufs-Pipeline • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Wechselkurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Wechselkursdetails
<ul style="list-style-type: none"> • Prognose 	<ul style="list-style-type: none"> • Prognosedetails • Prognosekriterien • Verkaufschance • Verkaufs-Pipeline
<ul style="list-style-type: none"> • Interne Anfrage 	<ul style="list-style-type: none"> • Interne Anfragendetails • Historie

<ul style="list-style-type: none"> • Branche 	<ul style="list-style-type: none"> • Branche • Branchenprobleme • Konto • Verkaufschance • Verkaufs-Pipeline • Lesezeichen • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Produktdatenbank 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktdatenbankdetails • Klassifizierungen • Kunde/Standorthistorie • Statushistorie • Serviceanfrage • Serviceauftrag • Servicevertrag • Anlagen • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge-Base 	<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge-Base-Details • Anlagen • Lesezeichen • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Sprache 	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachdetails
<ul style="list-style-type: none"> • Interessent 	<ul style="list-style-type: none"> • Interessentendetails • Klassifizierungen • Adresse • Beurteilung • Aktivität • Produktinteresse • Partner • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Benachrichtigungs-Setup 	<ul style="list-style-type: none"> • Benachrichtigungs-Setup-Details

<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufschance 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufschancendetails • Angebot • Kundenauftrag • Beurteilung • Geschäftsanliegen • Aktivität • Verkaufsteam • Kosten • Einflussnehmer • Konkurrent • Verkaufszyklusstufe • Anlagen • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Partner 	<ul style="list-style-type: none"> • Partnerdetails • Adresse • Ansprechpartner • Verkaufsteam • Aktivität • Verkaufschance • Verkaufs-Pipeline • Serviceanfrage • Anlagen • Lesezeichen • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Pressemitteilung 	<ul style="list-style-type: none"> • Pressedetails
<ul style="list-style-type: none"> • Produktkatalog 	<ul style="list-style-type: none"> • Katalogdetails • Produkt • Verkaufsteam • Lesezeichen

<ul style="list-style-type: none"> • Produktverwaltung 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktdetails • NDL/Werk-Preisfindung • Produktfunktion • Verkaufschance • Partner • Anlagen • Lesezeichen • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Produkte und Leistungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Informationen • Funktionen/Leistungen
<ul style="list-style-type: none"> • Profil 	<ul style="list-style-type: none"> • Profildetails
<ul style="list-style-type: none"> • Beurteilung 	<ul style="list-style-type: none"> • Beurteilungsdetails • Frage
<ul style="list-style-type: none"> • Angebot 	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsdetails • Kundenauftrag • Anlagen
<ul style="list-style-type: none"> • Rolle 	<ul style="list-style-type: none"> • Rollendetails
<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsmethodik 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsmethodikdetails • Verkaufszyklusstufe • Geschäftsanliegen
<ul style="list-style-type: none"> • Kundenauftrag 	<ul style="list-style-type: none"> • Auftragsdetails
<ul style="list-style-type: none"> • Servicevertrag 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertragsdetails
<ul style="list-style-type: none"> • Servicegruppe 	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppendetails • Arbeitnehmer • Serviceanfrage • Produkte
<ul style="list-style-type: none"> • Serviceauftrag 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceauftragsdetails • Klassifizierungen • Statushistorie • Anlagen • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Servicepriorität 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceprioritätsdetails

<ul style="list-style-type: none"> • Serviceanfrage 	<ul style="list-style-type: none"> • Anfragedetails • Anfragehistorie • Serviceauftrag • Angebot • Kundenauftrag • Aktivität • Anlagen • Anmerkung
<ul style="list-style-type: none"> • Servicestatus 	<ul style="list-style-type: none"> • Statusdetails
<ul style="list-style-type: none"> • Serviceart 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceartdetails
<ul style="list-style-type: none"> • Bundesland/Kanton 	<ul style="list-style-type: none"> • Bundeslanddetails • Ort
<ul style="list-style-type: none"> • Systemeinstellung 	<ul style="list-style-type: none"> • Systemeinstellung
<ul style="list-style-type: none"> • Systemtabelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Tabellendetails • Code-Werte
<ul style="list-style-type: none"> • Gebiet 	<ul style="list-style-type: none"> • Gebietsdetails • Verkaufsteam • Konto • Verkaufschance • Verkaufs-Pipeline • Land • Bundesland/Kanton • Ort • Postleitzahl
<ul style="list-style-type: none"> • Zeitzone 	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitzonendetails
<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgabendetails
<ul style="list-style-type: none"> • Zukünftige Ereignisse 	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung
<ul style="list-style-type: none"> • Benutzereinstellungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungsdetails • Rolle • Benutzerdetails • Benachrichtigungs-Setup

In CRM navigieren

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie durch die Benutzeroberfläche von CRM navigiert wird.

Um die Ansicht der Themen und Unternehmen für diese Kategorie zu erweitern bzw. einzuschränken, den Pfeil links neben der Kategorienüberschrift anklicken. Mit den Schaltflächen rechts neben der Überschrift kann im Themenbaum nach oben bzw. unten geblättert werden.

Arbeiten mit der Benutzeroberfläche von CRM

Die Benutzeroberfläche von CRM setzt sich aus fünf grundlegenden Komponenten zusammen:

- Einstiegspunkte
- Quick Links
- Stammlisten
- Register
- Aktionen
- Gebietsschema

Die Einstiegspunkte und QuickLinks sind statisch, das heißt, sie weisen immer die gleiche Position auf. Die Einstiegspunkte werden immer in vertikaler Ausrichtung auf der linken Seite des Bildschirms und die Quick Links immer in horizontaler Ausrichtung oben rechts im Bildschirm angezeigt. Die Stammlisten, Register und Aktionen sind dynamisch, das heißt, sie sind je nach ausgewähltem Einstiegspunkt verschieden. Die Daten werden entweder in einer Listenansicht oder einer Detailansicht angezeigt. Ein Eintrag in einer Liste wird angeklickt, um detaillierte Informationen aufzurufen.

Browser einrichten

Da es sich bei CRM um eine browserbasierte HTML-Anwendung handelt, sollten bestimmte Schritte ausgeführt werden, um sicherzustellen, dass diese Anwendung korrekt im Browser ausgeführt wird.

Bei Verwendung von CRM sammelt der Browser Seiten aus dieser Anwendung. Damit die Formulare der Anwendung richtig angezeigt werden, empfiehlt J.D. Edwards, diese Dateien zu löschen, indem der Cache vor jeder Anmeldung geleert wird.

Außerdem müssen vor dem ersten Einsatz der Anwendung die Browser-Einstellungen so konfiguriert werden, dass bei jedem Besuch der Seite nach einer neuen Seitenversion gesucht wird. Dies ist in Internet Explorer unter 'Internetereinstellungen' möglich, indem unter 'Auf neuere Versionen gespeicherter Seiten prüfen' die Option 'Bei jedem Besuch der Seite' ausgewählt wird. Im Fall von Netscape wird dazu unter 'Cache-Einstellungen' für 'Seite im Cache mit Seite im Netzwerk vergleichen' die Option 'Bei jeder Anzeige der Seite' ausgewählt.

J.D. Edwards empfiehlt außerdem, mit den Navigations-Tools von CRM und nicht mit den Tools im Browser durch die Benutzeroberfläche dieser Anwendung zu navigieren. So sollte beispielsweise die Schaltfläche 'Stammliste' verwendet werden, um zur aktiven Stammliste zurückzukehren, und nicht die Schaltfläche 'Zurück' im Menü des Browsers.

Weitere Informationen zum Löschen von Cache-Dateien oder Konfigurieren der Browser-Einstellungen sind in der Dokumentation zu Internet Explorer bzw. Netscape enthalten.

Einstiegspunkte



Nach der Eingabe der Benutzer-ID und des Passworts werden die statischen Komponenten (also die Einstiegspunkte und Quick Links) angezeigt. Die Einstiegspunkte, die sich auf der linken Seite des Formulars befinden, stellen die wichtigsten Geschäftsinformationen des Unternehmens einschließlich Kunde, Aktivität, Ansprechpartner und so weiter dar. Die Anzahl und die Art der angezeigten Einstiegspunkte hängen von der jeweiligen Benutzerrolle ab. Es werden nur solche Einstiegspunkte vom System angezeigt, die für den jeweiligen Aufgabenbereich benötigt werden.

Wird der Cursor über den Namen eines Einstiegspunkts bewegt, wird das entsprechende Wort in Rot angezeigt. Wird ein Einstiegspunkt angeklickt, wird ein oranger Pfeil angezeigt, so dass während der Arbeit mit Datensätzen immer zu erkennen ist, welcher Einstiegspunkt aktiv ist. Mit der Bildlaufleiste kann die Einstiegspunktliste durchlaufen werden.

Sobald ein Einstiegspunkt angeklickt wird, werden die Datensätze, die diesem Einstiegspunkt zugeordnet sind, auf der rechten Seite des Formulars angezeigt. Wird beispielsweise der Einstiegspunkt 'Kunde' angeklickt, wird eine Liste aller Kundendatensätze angezeigt. Dann kann ein Eintrag in der Stammliste ausgewählt werden, um die entsprechenden Register aufzurufen. Auf den Registern können dann Informationen hinzugefügt, verwaltet oder gelöscht und andere zugehörige Aufgaben ausgeführt werden.

Siehe auch

- *Register*
- *Darstellungsstile*

Quick Links

Quick Links stehen immer in der oberen rechten Ecke der Anwendung zur Verfügung. In der folgenden Liste sind diese Schaltflächen und ihre jeweiligen Funktionen beschrieben.

- Home. Zum ersten Formular in CRM zurückkehren
- Hilfe. Hilfesystem öffnen
- Abmelden. Anwendung beenden

Stammlisten

Bei jeder Auswahl eines Einstiegspunkts wird die entsprechende Stammliste der Datensätze auf dem Formular angezeigt. Um detaillierte Informationen zu einem Datensatz in der Stammliste aufzurufen, wird die Verknüpfung angeklickt (durch blauen Text gekennzeichnet). Daraufhin wird die Detailansicht zu diesem Element angezeigt.

Anmerkung

Bevor die Datensätze angezeigt werden, wird möglicherweise ein Dialogfeld 'Suchen' angezeigt. Dies gilt besonders wenn das Volumen der an diesem Einstiegspunkt verfügbaren Datensätze so groß ist, dass die Rückgabe aller Datensätze eine lange Zeit in Anspruch nehmen würde.

CRM weist zwei Stile von Stammlisten auf: den alphabetischen Listenstil und den hierarchischen Listenstil.

Siehe auch

- *Suche ausführen*

Alphabetischen Listenstil verwenden

Alphabetische Listenstile werden für großvolumige Informationen verwendet, die sich für eine alphabetische Liste eignen. So werden beispielsweise Ansprechpartner, Kunden und Partner alphabetisch aufgelistet. Ein Vorteil der alphabetischen Liste ist, dass auf einfache Weise darin gesucht werden kann. Wenn beispielsweise nach einem Ansprechpartner mit dem Namen John Adams gesucht werden soll, wird ein A in das Feld für die Schnellsuche eingegeben. Es werden automatisch alle Ansprechpartner angezeigt, deren Nachname mit A beginnt. Um eine alphabetische Liste zu sortieren, wird ein Spaltenname wie 'Name', 'Ort' oder 'URL' angeklickt, und die Liste wird automatisch in alphabetischer Reihenfolge von A bis Z angezeigt. Wird der Spaltenname nochmals angeklickt, wird die Liste von Z bis A sortiert.

Siehe auch

- *Spalten in einer Liste sortieren*

Hierarchischen Listenstil verwenden

Hierarchische Listen (Baumstruktur) zeigen Informationen an, die in aufeinanderfolgenden Stufen oder Ebenen angeordnet sind. Beim Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer' wird der hierarchische Stil verwendet. Wird das Pluszeichen neben einem Datensatz angeklickt, werden die hierarchischen Ebenen erweitert. Wird das Minuszeichen angeklickt, werden die hierarchischen Ebenen eingeschränkt. Die Funktion für die Schnellsuche ist in hierarchischen Listen nicht verfügbar.

Register

Auf Registern werden detaillierte Informationen zu einem in der Stammliste ausgewählten Element angezeigt. Nachdem ein Einstiegspunkt ausgewählt und ein Element in der Stammliste angeklickt wurde, werden die entsprechenden Register und Daten auf dem Formular angezeigt. Wenn bei einem Register mehr als ein Datensatz dem Element in der Stammliste zugeordnet ist, wird auf dem Register eine Registerseitenliste angezeigt. Die Funktionsweise der Registerseitenliste entspricht einer Stammliste. Mithilfe der Register können je nach Benutzerrolle Informationen angezeigt, neue Informationen eingegeben, Informationen aktualisiert und andere Aufgaben ausgeführt werden.

Wird beispielsweise der Einstiegspunkt 'Aktivität' ausgewählt, wird eine Liste von Datensätzen nach Datum sortiert angezeigt (beginnend mit der letzten Aktivität). Dann wird die gewünschte Aktivität ausgewählt und die Verknüpfung in der Spalte 'Beschreibung' angeklickt, um Details zur Aktivität aufzurufen. Auf dem Register 'Aktivitätsdetails' werden Informationen einschließlich des Anfangsdatums, der Anfangsuhrzeit und der Priorität über die Aktivität angezeigt. Die Informationen können auch geändert oder die Aktivität gelöscht werden. Der Einstiegspunkt 'Aktivität' weist zusätzlich zum Register 'Details' zwei weitere Register auf: 'Wiederholung' und 'Anmerkung'. Mithilfe dieser Register kann eine Aktivität wiederholt oder eine Anmerkung zu einer Aktivität geschrieben werden.

Siehe auch

- *Listenansicht verwenden*
- *Einstiegspunkt 'Aktivität'*

Aktionen

Bei Aktionen handelt es sich um Tools, die eine Änderung von Daten ermöglichen. Aktionen werden in den Symbolleisten für die Listenansicht und die Detailansicht zusammen mit anderen Navigations-Tools angezeigt.

Es folgt eine Liste aller Aktionen, die in der Anwendung verfügbar sind:

- Neu
- Speichern
- Abbrechen
- Löschen
- Deaktivieren
- Hinzufügen
- Entfernen
- Berichte

Eine Aktion wird nur dann in einer Symbolleiste angezeigt, wenn sie verfügbar ist. So werden beispielsweise die Aktionen 'Hinzufügen' und 'Entfernen' in der Symbolleiste angezeigt, wenn Datensätze zu einer Liste hinzugefügt oder daraus entfernt werden können. 'Neu' und 'Löschen' werden angezeigt, wenn Datensätze zur gesamten Datenbank hinzugefügt oder daraus entfernt werden können. Auf dem Register 'Verkaufsteam' des Einstiegspunkts 'Kunde' können Arbeitnehmer zu dem Verkaufsteam, das dem aus der Stammliste ausgewählten Kunden zugeordnet ist, hinzugefügt bzw. daraus entfernt werden. Es können jedoch keine neuen Mitglieder zum Verkaufsteam hinzugefügt werden, da ein Verkaufsteam aus den Arbeitnehmern zusammengestellt wird, die derzeit im System eingetragen sind. Das Register 'Ansprechpartner' des Einstiegspunkts 'Kunde' enthält hingegen die Aktion 'Neu', jedoch nicht 'Hinzufügen' oder 'Entfernen'. Das Register 'Ansprechpartner' enthält diese Aktionen nicht, da bei der Erstellung eines neuen Kunden keine Ansprechpartner hinzugefügt werden, die bereits im System vorhanden sind, sondern stattdessen neue Ansprechpartner für den Kunden erstellt werden.

Siehe auch

- ❑ *Symbolleiste für die Listenansicht verwenden*
- ❑ *Symbolleiste für die Detailansicht verwenden*

Neue Datensätze hinzufügen

In der Symbolleiste für die Listenansicht oder die Detailansicht die Option 'Neu' auswählen, um einen neuen Datensatz zu erstellen. Die Vorgehensweise zum Hinzufügen eines neuen Datensatzes ist für jeden Einstiegspunkt und jedes Register gleich. Die Art des erstellten Datensatzes ist jedoch von dem derzeit aktiven Einstiegspunkt bzw. Register abhängig. Wenn in der Kundenstammliste 'Neu' angeklickt wird, wird ein neuer Kunde erstellt. Wenn am Einstiegspunkt 'Kunde' auf dem Register 'Ansprechpartner' die Option 'Neu' angeklickt wird, wird ein neuer Ansprechpartner für den aus der Kundenstammliste ausgewählten Kunden erstellt.

► So werden neue Datensätze hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt auswählen, an dem ein neuer Datensatz hinzugefügt werden soll.

2. In der Symbolleiste die Aktion 'Neu' anklicken, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

Anmerkung

Wenn in der Stammlistenansicht oder auf dem Register 'Details' die Option 'Neu' ausgewählt wird, wird der neue Datensatz automatisch zur Stammliste hinzugefügt. Wenn auf einem anderen Register als 'Details' die Option 'Neu' ausgewählt wird, wird der neue Datensatz automatisch zur aktiven Registerseitenliste hinzugefügt.

3. In alle Pflichtfelder Informationen eingeben und dann Informationen in die gewünschten optionalen Felder eingeben.
4. 'Speichern' anklicken.

Datensätze in der Datenbank löschen

Mit der Aktion 'Löschen' in der Symbolleiste für die Detailansicht kann ein Datensatz in der Datenbank gelöscht werden. Die Vorgehensweise zum Löschen eines Datensatzes ist für jeden Einstiegspunkt und jedes Register gleich.

► So werden Datensätze gelöscht

1. In der Stammliste das Element auswählen, in dem ein Datensatz gelöscht werden soll.
2. Wenn ein Element in der Stammliste gelöscht werden soll, kann auch das entsprechende Element und dann auf dem Register 'Details' die Option 'Löschen' angeklickt werden.
3. Das Register auswählen, in dem ein Datensatz gelöscht werden soll.
4. Den zu löschenden Datensatz anklicken.
5. In der Aktionssymbolleiste 'Löschen' anklicken.
6. Es wird eine Mitteilung mit der Frage 'Fortfahren?' angezeigt.
7. 'OK' anklicken.
Der Datensatz wird vom Programm dauerhaft gelöscht.

Datensätze in der Datenbank deaktivieren

Mit der Aktion 'Deaktivieren' in der Symbolleiste für die Detailansicht kann ein Datensatz in der Datenbank deaktiviert werden. Nachdem ein Datensatz deaktiviert wurde, wird er in der Stammliste und der Registerseitenliste in Grau angezeigt. Er wird nicht aus der Datenbank gelöscht, sondern kann mithilfe des Filters 'Inaktive Datensätze' in der Stammliste gesucht werden.

► So werden Datensätze in der Datenbank deaktiviert

1. In der Stammliste oder der Registerseitenliste die Verknüpfung zu dem Datensatz anklicken, der deaktiviert werden soll, um die Detailansicht aufzurufen.

2. In der Symbolleiste für die Detailansicht 'Deaktivieren' anklicken.
3. 'OK' anklicken.
4. Es wird eine Mitteilung mit der Frage 'Fortfahren?' angezeigt.
5. 'OK' anklicken.

Der Datensatz wird nicht mehr in der Stammliste oder der Registerseitenliste angezeigt. Für die Suche nach deaktivierten Datensätzen wird der Filter 'Inaktive Datensätze' verwendet.

Anmerkung

Eine Verkaufschance kann erst deaktiviert werden, nachdem der Wert für 'Zyklusschritt' so geändert wurde, dass er eine Wahrscheinlichkeit von 100% aufweist.

Neue Datensätze speichern oder vorhandene Datensätze aktualisieren

Beim Hinzufügen oder Aktualisieren von Datensätzen in der Detailansicht kann mit der Aktion 'Speichern' das Löschen neu eingegebener Daten verhindert werden.

► So werden neue oder aktualisierte Datensätze gespeichert

1. Die erforderlichen Dateneingaben oder Änderungen in den Feldern für einen neuen oder aktualisierten Datensatz vornehmen.
2. In der Symbolleiste für die Detailansicht 'Speichern' anklicken.

Der neue bzw. aktualisierte Datensatz wird in der Datenbank gespeichert.

Dateneingaben oder Änderungen an vorhandenen Datensätzen abbrechen

Mit der Aktion 'Abbrechen' können die Eingaben für einen neuen Datensatz oder Änderungen an einem vorhandenen Datensatz, die seit der letzten Aktivierung der Option 'Speichern' vorgenommen wurden, rückgängig gemacht werden.

Vorhandene Datensätze zu Listen hinzufügen

Mit der Aktion 'Hinzufügen' in der Symbolleiste für die Listenansicht oder die Detailansicht kann ein vorhandener Datensatz zu einer Liste hinzugefügt werden. So wird beispielsweise am Einstiegspunkt 'Verkaufschancen' auf dem Register 'Verkaufsteam' die Option 'Hinzufügen' ausgewählt, um einen Verkäufer zu einem Verkaufsteam hinzuzufügen, das einer bestimmten Verkaufschance zugeordnet ist.

► So werden Datensätze zu Listen hinzugefügt

1. Auf dem Register, das die Liste enthält, zu der ein Element hinzugefügt werden soll, 'Hinzufügen' auswählen.

Das Fenster 'Suchen' wird angezeigt.

2. Informationen in die Felder eingeben, die für die Suche nach einem Datensatz verwendet werden sollen.

Anmerkung

Durch das Ausführen einer Suche wird die Anzahl der Elemente eingeschränkt, die im Dialogfeld 'Hinzufügen' zur Auswahl stehen. Das Dialogfeld 'Hinzufügen' wird verwendet, um den Datensatz auszuwählen, der einer Liste von Datensätzen zugewiesen werden soll. Suchen haben keine Auswirkung auf die aktive Registerseitenliste.

3. Die Schaltfläche 'Suchen' anklicken.
Das Dialogfeld 'Hinzufügen' wird angezeigt.
4. Die Optionen neben den Elementen anklicken, die zur Liste hinzugefügt werden sollen, und dann eine der folgenden Aktionen ausführen:
 - 'OK' anklicken, um die ausgewählten Optionen zur aktiven Registerseitenliste hinzuzufügen.
 - 'Abbrechen' anklicken, um zur aktiven Registerseite zurückzukehren, ohne dass Datensätze hinzugefügt werden.

Siehe auch

- *Erweiterte Suche*

Datensätze aus Listen entfernen

Die Aktion 'Entfernen' wird in der Symbolleiste für die Listenansicht oder die Detailansicht angezeigt, wenn diese Aktion verwendet werden kann. Mit der Aktion 'Entfernen' kann ein Datensatz aus einer Liste entfernt werden. So wird beispielsweise am Einstiegspunkt 'Kunde' auf dem Register 'Verkaufsteam' die Aktion 'Entfernen' verwendet, um einen Verkäufer aus einem Verkaufsteam zu entfernen, das einer bestimmten Verkaufschance zugeordnet ist.

► So werden Datensätze aus Listen entfernt

1. Auf dem Register, das den Datensatz enthält, der aus der Liste entfernt werden soll, die Aktion 'Entfernen' auswählen.
Das Dialogfeld 'Entfernen' wird angezeigt.

2. Aus der Liste der Optionen die Datensätze auswählen, die aus der aktiven Registerseitenliste entfernt werden sollen, und dann eine der folgenden Aktionen ausführen:
 - 'OK' anklicken, um die ausgewählten Datensätze aus der aktiven Registerseitenliste zu entfernen.
 - 'Abbrechen' anklicken, um zur aktiven Registerseite zurückzukehren, ohne dass Datensätze entfernt werden.

Aktion 'Berichte' verwenden

Mit der Aktion 'Berichte' kann eine Liste von Berichten angezeigt werden, die vom aktiven Einstiegspunkt aus verfügbar sind. Auf die Aktion 'Berichte' kann sowohl über die Symbolleiste für die Listenansicht als auch die Symbolleiste für die Detailansicht zugegriffen werden. Wenn beispielsweise in der Stammliste des Einstiegspunkts 'Aktivität' die Aktion 'Berichte' angeklickt wird, werden in einem Fenster alle verfügbaren Aktivitätsberichte angezeigt.

Den gewünschten Bericht anklicken, der dann in einem neuen Fenster angezeigt wird. Beispiele und Beschreibungen aller Berichte, die in der Anwendung zur Verfügung stehen, sind im englischen Handbuch *CRM Report Guide* (CRM-Berichte) enthalten.

Aktionsschaltflächen

Über Aktionsschaltflächen stehen zusätzliche Funktionen auf den Registern bereit, auf denen sie angezeigt werden. Aktionsschaltflächen werden direkt unterhalb der Symbolleiste angezeigt. In der Tabelle 'Positionen und Beschreibungen von Aktionsschaltflächen' sind die einzelnen Schaltflächen, die Register, auf denen sie sich befinden, sowie ihre jeweilige Funktion aufgeführt. Genauere Informationen zur Verwendung einer Schaltfläche sind in dem Abschnitt dieses Dokuments enthalten, in dem die Funktionen des jeweiligen Registers erläutert sind, auf dem sich die Schaltfläche befindet. So ist beispielsweise eine detaillierte Beschreibung, wie die Aktionsschaltfläche 'Zuweisungswarnungen jetzt ausgeben' zu verwenden ist, unter dem Thema 'Aktivitäten verwalten' aufgeführt.

Positionen und Beschreibungen von Aktionsschaltflächen

Es folgt eine Liste mit Aktionsschaltflächen, der jeweiligen Position und einer kurzen Erläuterung der Funktion. Eine genauere Beschreibung, wie eine Aktionsschaltfläche zu verwenden ist, ist unter den Themen dieses Informationssystems aufgeführt, die die Funktionalität des jeweiligen Registers beschreiben, auf dem die Schaltfläche angezeigt wird.

Aktionsschaltfläche	Position	Funktion
<ul style="list-style-type: none"> • Zuweisungswarnungen jetzt ausgeben 	Register 'Aktivität' in der Detailansicht	Sendet eine Benachrichtigung an alle Arbeitnehmer, die in der Liste 'Aktivitätszuweisung' enthalten sind, um diese über die Aktivität zu informieren.
<ul style="list-style-type: none"> • Kundenauftrag stornieren 	Auftragsdetails	Storniert einen Kundenauftrag.

• Artikel stornieren	Kundenauftragsartikelliste	Storniert einen Kundenauftragsartikel.
• Bestand prüfen	Register 'Kundenauftragsdetails' Register 'Verkaufschancendetails' Register 'Angebotsdetails'	Zeigt die Anzahl der Artikel an, die derzeit auf Lager sind, sowie die Anzahl der Artikel, die nicht auf Lager sind (falls zutreffend).
• Alle abschließen	Register 'Aktivitätsdetails'	Kennzeichnet alle Aktivitäten in der Aktivitätsliste als abgeschlossen.
• Kreditprüfung	Register 'Kundenauftrag' in der Detailansicht Register 'Verkaufschancendetails' in der Detailansicht Register 'Angebot' in der Detailansicht	Zeigt eine Mitteilung mit rotem Text oben im Formular an, die angibt, ob der Kunde die Kreditprüfung bestanden oder nicht bestanden hat.
• Interessent umwandeln	Register 'Interessent' in der Detailansicht	Wandelt einen Interessenten in einen Kunden um und erstellt einen Datensatz für Kunde, Verkaufschance und Ansprechpartner. Informationen aus dem Datensatz für den Interessenten werden in einigen Feldern als Standardwerte angezeigt.
• In Angebot umwandeln	Register 'Verkaufschancendetails'	Generiert einen Angebotsdatensatz.
• In Kundenauftrag umwandeln	Register 'Verkaufschancendetails', Register 'Angebotsdetails'	Generiert einen Kundenauftragsdatensatz.
• Standardadresse	Register 'Ansprechpartner' in der Detailansicht	Verwendet die Adresse auf dem zugehörigen Register 'Kundendetails'.
• Standardvorlage verwenden	Einstiegspunkt 'Aktivität', Register 'Anfrageplan'	Verwendet vordefinierte Vorlagen zur Planung einer Anfrage.
• E-Mail-Anlagen	Register 'Anlagen'	Hängt eine Datei aus einem beliebigen Register 'Anlagen' an eine E-Mail an.
• Seriendruck (E-Mail)	Stammliste 'Ansprechpartner'	Zeigt den Einstiegspunkt 'E-Mail' mit geöffneter neuer E-Mail an. Das Register 'An' enthält alle Personen in der Liste 'Ansprechpartner'.
• Fixieren	Register 'Prognosedetails'	Fixiert die Prognose, wenn sie zur Übergabe bereit ist. Der Bildschirm ist dann schreibgeschützt.

<ul style="list-style-type: none"> Generieren 	Register 'Prognosekriterien'	Berechnet eine Prognose auf Grundlage der Kriterien, die in die Felder auf dem Register eingegeben wurden.
<ul style="list-style-type: none"> Dokument generieren 	Register 'Angebot'	Erstellt ein Angebotsdokument für Vertreter, das an Interessenten oder Kunden gesendet werden kann.
<ul style="list-style-type: none"> Aktionsplan verknüpfen 	Register 'Aktivität' in der Listenansicht	Zeigt ein Suchformular an, in dem ein Aktionsplan ausgewählt werden kann. Die Aktivitäten im Aktionsplan werden automatisch zur Aktivitätsliste und zum Kalender hinzugefügt.
<ul style="list-style-type: none"> Seriendruck (E-Mail) 	Stammliste und Registerseitenliste 'Ansprechpartner'	Ermöglicht es den Benutzern, eine E-Mail auf schnelle Weise an mehrere E-Mail-Empfänger zu adressieren.
<ul style="list-style-type: none"> Seriendruck 	Alle Listen, in denen Ansprechpartner angezeigt werden	Sammelt Namen- und Adressinformationen und exportiert Daten in Word.
<ul style="list-style-type: none"> Neue Aktivität 	Alle Register des Einstiegspunkts 'Kalender'	Zeigt den Einstiegspunkt 'Aktivität' an, an dem ein neuer Aktivitätsdatensatz erstellt werden kann.
<ul style="list-style-type: none"> Zuweisen 	Register 'Serviceanfrage' in der Detailansicht	Weist die Serviceanfrage dem Arbeitnehmer in der ausgewählten Servicegruppe zu, der den nächst höheren Qualifikationsgrad aufweist.
<ul style="list-style-type: none"> Neue Preise bestimmen 	Register 'Kundenauftrag' in der Detailansicht Register 'Angebot' in der Detailansicht	Führt eine erneute Berechnung der Preise für die Artikel im Datenraster der Artikelliste aus, bei denen die Option 'Vorrangige Preisfindung' nicht aktiviert ist.
<ul style="list-style-type: none"> Mehrstufig/Einstufig 	Alle Register, die mit einer hierarchischen Stammliste in Zusammenhang stehen	Zeigt die Elemente der Listenansicht des übergeordneten Datensatzes sowie alle untergeordneten Datensätze des ausgewählten übergeordneten Elements an.
<ul style="list-style-type: none"> Angebot übergeben 	Register 'Angebotsdetails'	Gibt einen Kundenauftrag zur Verarbeitung in das System ein.
<ul style="list-style-type: none"> Kundenauftrag übergeben 	Register 'Kundenauftragsdetails'	Gibt einen Kundenauftrag zur Verarbeitung in das System ein.
<ul style="list-style-type: none"> Outlook synchronisieren 	Aktivitätsstammliste	Synchronisiert Aktivitäts-, Ansprechpartner- und Aufgabeneinträge mit Outlook.
<ul style="list-style-type: none"> Palm synchronisieren 	Aktivitätsstammliste	Synchronisiert Aktivitäts-, Ansprechpartner- und Aufgabeneinträge mit dem Handheld-Palm-Computer.
<ul style="list-style-type: none"> Notes synchronisieren 	Aktivitätsstammliste	Synchronisiert Aktivitäts-, Ansprechpartner- und Aufgabeneinträge mit Lotus Notes.

• Outlook-Aktivität synchronisieren	Kalender	Synchronisiert Aktivitätseinträge mit Outlook.
• Palm-Aktivität synchronisieren	Kalender	Synchronisiert Aktivitätseinträge mit dem Handheld-Palm-Computer.
• Notes-Aktivität synchronisieren	Kalender	Synchronisiert Aktivitätseinträge mit Notes.

Assistenten

Mit einigen Aktionsschaltflächen werden Assistenten gestartet. Assistenten führen den Benutzer durch Verfahren, die viele einzelne Schritte aufweisen, und erleichtern und beschleunigen dadurch die Ausführung von Aufgaben.

Positionen und Beschreibungen von Assistenten

Es folgt eine Liste mit Aktionsschaltflächen, über die Assistenten aufgerufen werden, gefolgt von den jeweiligen Positionen sowie einer kurzen Beschreibung ihrer Funktionsweise.

Assistent	Position	Funktion
Datenexport	Die meisten Stammlisten und Registerseitenlisten	Sammelt Daten aus Listen, die in ein Excel-Spreadsheet exportiert werden sollen.
Dokumenterstellung	Register 'Angebot'	Generiert ein Angebotsdokument, das an Interessenten und Kunden weitergegeben werden kann.
E-Mail-Anlagen	Register 'Anlagen'	Ermöglicht dem Benutzer, Anlagen in E-Mails einzufügen.
Seriendruck (E-Mail)	Einstiegspunkte und Registerseitenlisten	Ermöglicht es den Benutzern, eine E-Mail auf schnelle Weise an mehrere E-Mail-Empfänger zu adressieren.
Seriendruck	Listen, in denen Ansprechpartner/Personen angezeigt werden	Sammelt Namen- und Adressinformationen und exportiert Daten in Word.

Siehe auch

- So werden Daten aus Listen exportiert*
- So werden Angebotsdokumente generiert*
- So werden Anlagen per E-Mail versendet*
- So wird eine E-Mail an mehrere Empfänger gesendet*
- Office-Integration einrichten* für Informationen dazu, wie der Systemadministrator die Funktionen 'Seriendruck' und 'Datenexport' aktiviert.

► So werden Daten aus Listen exportiert

Die Funktion 'Datenexport' steht an den meisten Einstiegspunkten zur Verfügung. Mit ihr werden Daten aus Listen gesammelt, die in ein Excel-Spreadsheet exportiert werden sollen. Wenn die Listen noch genauer sein sollen, können die Daten zunächst gefiltert werden, da mit der Funktion 'Datenexport' nur Daten aus der Liste gesammelt werden, die auf dem Bildschirm angezeigt wird.

1. Den Einstiegspunkt und die entsprechende Stammliste oder Registerseitenliste auswählen, aus der Daten exportiert werden sollen.
2. Die Aktionsschaltfläche 'Datenexport' anklicken'.
Das Fenster 'Datenexport - Spaltenauswahl' wird angezeigt.
3. Im Fenster 'Spalten für Export verfügbar' die Spalten auswählen, aus denen Daten exportiert werden sollen.
 - Um einen Block von Spalten in einer Zeile auszuwählen, die erste gewünschte Spalte auswählen, die Umschalttaste gedrückt halten und dann die letzte gewünschte Spalte auswählen.
 - Um verschiedene Spalten auszuwählen, die erste gewünschte Spalte auswählen, die STRG-Taste gedrückt halten und dann die einzelnen gewünschten Spalten auswählen.
 - Um alle Spalten für den Export auszuwählen, den nach rechts weisenden Dreifachpfeil anklicken. Es werden alle Spalten in das Fenster 'Spalten für Export ausgewählt' verschoben.
4. Den nach rechts weisenden Doppelpfeil anklicken, um die ausgewählten Spalten in das Fenster 'Spalten für Export ausgewählt' zu verschieben.
 - Wenn eine ausgewählte Spalte aus dem Fenster 'Spalten für Export ausgewählt' entfernt werden soll, die zu entfernende Spalte auswählen und den nach links weisenden Doppelpfeil anklicken.
5. Die Aktionsschaltfläche 'Auf' oder 'Ab' anklicken, um festzulegen, wie die Spalten im Excel-Spreadsheet angeordnet sein sollen. Dabei sicherstellen, dass sich die Spalte, die als erste angezeigt werden soll, ganz oben befindet.
6. 'Weiter' anklicken.
Das Fenster 'Datenexport - Datei speichern' wird angezeigt.
7. Den Dateinamen und den Speicherort definieren, an dem die Datei gespeichert werden soll. Dazu Informationen in die folgenden Pflichtfelder eingeben:
 - Speicherort und Dateiname
 - Dateart
 - Nach dem Speichern die Datei öffnen?
8. 'Fertig stellen' anklicken.

Anmerkung

Wenn die Aktionsschaltfläche 'Datenexport' zum ersten Mal verwendet wird, wird ein Java Web Start-Fenster angezeigt. Java Web Start muss installiert sein, um die Funktion 'Datenexport' verwenden zu können. 'OK' und dann 'Start' anklicken, um das Programm auf die Festplatte herunterzuladen. Nach dem erstmaligen Herunterladen wird dieses Fenster nicht wieder angezeigt.

9. Es wird ein Fenster mit folgender Mitteilung angezeigt: 'Datenexport erfolgreich ausgeführt'. Im Fenster wird auch angezeigt, an welchem Speicherort sich die Datei befindet. In diesem Fenster 'Beenden' anklicken.

Das Excel-Spreadsheet wird mit den Daten angezeigt.

► So werden Anlagen per E-Mail versendet

Die Funktion 'E-Mail-Anlagen' steht auf allen Registern 'Anlagen' zur Verfügung. Sie ermöglicht es einem Benutzer, Anlagen in E-Mails einzufügen.

1. Den Einstiegspunkt und das entsprechende Register 'Anlagen' auswählen, aus dem eine Anlage per E-Mail versendet werden soll.
2. Die Aktionsschaltfläche 'E-Mail-Anlagen' anklicken.
Das Fenster 'E-Mail-Anlagen' wird angezeigt.
3. Eine Auswahl aus den verfügbaren Anlagen treffen, die dem Register 'Anlagen' zugeordnet sind.
4. 'Fertig stellen' anklicken.
Der Benutzer wird zum Register 'E-Mail-Details' des Einstiegspunkts 'E-Mail' geführt.
5. Auf dem Register 'E-Mail-Details' Informationen in die Felder 'Betreff' und 'Inhalt' eingeben und die entsprechenden Optionen auswählen:
 - Individuelle E-Mail an jeden Empfänger senden?
 - Fax für ungültige E-Mail-Adressen versuchen?
 - Eine Aktivität für jede E-Mail erstellen?
6. Auf dem Register 'E-Mail-Empfänger' die Aktion 'Hinzufügen' anklicken.
7. Informationen in die folgenden Felder eingeben und 'Suchen' anklicken:
 - Gruppenname
 - Gruppenart
8. Sind die Felder leer werden alle Gruppennamen durchsucht.
9. Die Gruppen auswählen, an die eine E-Mail gesendet werden soll, und 'OK' anklicken.
10. 'E-Mail senden' anklicken.

► So wird eine E-Mail an mehrere Empfänger gesendet

Die Funktion 'Seriendruck (E-Mail)' steht an Einstiegspunkten (beispielsweise 'Ansprechpartner' und 'Arbeitnehmerverzeichnis') und in Registerseitenlisten zur Verfügung. Sie ermöglicht es den Benutzern, eine E-Mail auf schnelle Weise an mehrere E-Mail-Empfänger zu adressieren. Wenn die Liste der Ansprechpartner noch genauer sein soll, können die Daten zunächst über die Dropdown-Liste für Filter, die Schnellsuche oder die erweiterte Suche gefiltert werden.

1. Den Einstiegspunkt und die entsprechende Stammliste oder Registerseitenliste auswählen, von der aus eine E-Mail an Ansprechpartner gesendet werden soll.
2. 'Seriendruck (E-Mail)' anklicken.
3. Auf dem Register 'E-Mail-Details' Informationen in die Felder 'Betreff' und 'Inhalt' eingeben und die entsprechenden Optionen auswählen:
 - Individuelle E-Mail an jeden Empfänger senden?
 - Fax für ungültige E-Mail-Adressen versuchen?
 - Eine Aktivität für jede E-Mail erstellen?
4. Auf dem Register 'E-Mail-Empfänger' die Aktion 'Hinzufügen' anklicken.
5. Informationen in die folgenden Felder eingeben und 'Suchen' anklicken:
 - Gruppenname
 - Gruppenart
6. Sind die Felder leer werden alle Gruppennamen durchsucht.
7. Die Gruppen auswählen, an die eine E-Mail gesendet werden soll, und 'OK' anklicken.
8. 'E-Mail senden' anklicken.

► So werden Seriendrucke von Daten durchgeführt

1. Den Einstiegspunkt und das Register auswählen, aus dem Adressinformationen exportiert werden sollen. Die Funktion 'Seriendruck' steht an folgenden Stellen zur Verfügung:
 - Register 'Ansprechpartner' des Einstiegspunkts 'Kunde'
 - Register 'Verkaufsteam' des Einstiegspunkts 'Organisationseinheit'
 - Einstiegspunkt 'Arbeitnehmerverzeichnis'
 - Einstiegspunkt 'Ansprechpartner'
 - Register 'Ansprechpartner' des Einstiegspunkts 'Partner'
 - Register 'Verkaufsteam' des Einstiegspunkts 'Gebiet'
2. Die Aktionsschaltfläche 'Seriendruck' anklicken.
Das Fenster 'Seriendruck - Vorlagenauswahl' wird angezeigt.

3. Eine der folgenden Optionen für die Vorlagenauswahl auswählen:
 - Die Option 'Eine bestehende Vorlage aus einer Datei verwenden' auswählen.
 - 'Weiter' anklicken. (Die Option 'Eine bestehende Vorlage aus einer Datei verwenden' ist die Standardauswahl.)
 - Den Pfad zur vorhandenen Seriendruckvorlage eingeben, die verwendet werden soll. ('x:\Verzeichnis\Dateiname', wobei 'x' für das Quellverzeichnis steht, in dem sich die Vorlage befindet.)
 - Es kann auch die Schaltfläche 'Suchen' angeklickt werden, um nach der vorhandenen Seriendruckvorlage zu suchen, die verwendet werden soll.
 - Eine Datei auswählen, die im Fenster 'Vorlagenauswahl' aufgelistet ist.

4. 'Weiter' anklicken.

Das Fenster 'Seriendruck - Datei speichern' wird angezeigt.

5. Den Dateinamen und den Speicherort definieren, an dem die Datei gespeichert werden soll. Dazu Informationen in das Feld 'Speicherort und Dateiname' eingeben, und eine Dateiarart aus der Dropdown-Liste auswählen.

6. 'Weiter' anklicken.

Das Fenster 'Seriendruck - Mail-Hilfe' wird angezeigt.

7. Eine Auswahl treffen, ob der Seriendruckassistent von Microsoft Word verwendet werden soll.

Bei der Auswahl von 'Ja' wird die Vorlage so geöffnet, dass Attribute hinzugefügt und andere Änderungen an der Vorlage vorgenommen werden können. Bei der Auswahl von 'Nein' wird die Vorlage mit der Stammliste oder Registerseitenliste verknüpft, aus der die Option 'Seriendruck' ausgewählt wurde. Dabei wird die Vorlage nicht für Änderungszwecke geöffnet.

Anmerkung

Bei der Auswahl von 'Nein' muss die ausgewählte Vorlage entsprechende Felder für den Seriendruck aufweisen, die zuvor genannt wurden.

8. 'Fertig stellen' anklicken.

Die Anwendung Java Web Start wird auf dem Computer ausgeführt.

Wenn die Verwendung des Seriendruckassistenten ausgewählt wurde, wird die Word-Vorlage mit den Fenstern 'Seriendruckassistent' und 'Seriendruck' geöffnet. Die folgenden Schritte ausführen:

- a. Die Schaltfläche 'Bearbeiten' anklicken, um das Hauptdokument (oder das Formular) zu bearbeiten.
- b. In der Dropdown-Liste 'Seriendruckfeld einfügen' die zu verwendenden Attribute auswählen. Alle Attribute in der Stammliste oder Registerseitenliste, aus der die Option 'Seriendruck' ausgewählt wurde, werden in dieser Liste angezeigt.
- c. Die Schaltfläche 'Ausführen' anklicken, um den Seriendruckvorgang zu starten.
- d. 'Neues Dokument' auswählen, um ein neues Dokument auf dem Bildschirm zu erstellen, oder 'Drucken' auswählen, um das Seriendruckdokument zu drucken.

- e. Die Seriendruckvorlage schließen. Der Benutzer wird von Word zum Speichern der Änderungen im Dokument aufgefordert.

Es wird ein Fenster mit folgender Mitteilung angezeigt: 'Seriendruck abgeschlossen'.

9. 'Fertig stellen' anklicken.

Der Benutzer wird zur Stammliste oder Registerseitenliste zurückgeführt, von der aus der Seriendruck ausgeführt wurde.

Anmerkung

Zur Erstellung einer Seriendruckvorlage kann ein neues, leeres Word-Dokument geöffnet und gespeichert und dann der Seriendruckassistent zum Einfügen von Seriendruckfeldern verwendet werden (wie unter Schritt 8, Teilschritte a und b, beschrieben). Das neue Dokument zur späteren Verwendung als Vorlage speichern.

► So werden Attribute mithilfe von Token in E-Mails oder Dokumentteile eingefügt

Wenn E-Mails oder Dokumentteile für ein Angebotsdokument erstellt werden, kann die E-Mail bzw. das Dokument mithilfe von Tokens entsprechend dem Empfänger angepasst werden.

1. Ein neues Textdokument, HTML-Dokument oder eine neue E-Mail öffnen.
2. Den Inhalt der E-Mail oder des Dokuments eingeben.
3. Die folgenden Schritte ausführen, um Attribute einzufügen:
 - a. Drei Prozentzeichen eingeben.
 - b. Den Attributnamen eingeben.
 - c. Drei Prozentzeichen eingeben.

Nachdem die E-Mail bzw. der Dokumentteil erstellt wurde, wird der Feldwert anstelle der Prozentzeichen und Attribute angezeigt. So würden beispielsweise bei einer E-Mail an Peggy Johnson die Wörter Peggy Johnson anstelle der folgenden Prozentzeichen und Attribute angezeigt: %%%firstName%%% %%%lastName%%%.

Vorsicht

Die Attribute müssen genau in der Form eingegeben werden, in der sie im Toolset von CRM aufgeführt sind. Dabei ist auch die Groß- und Kleinschreibung zu beachten.

Beispielattribute

Es folgt eine Auflistung der am häufigsten verwendeten Attribute für Personen:

- prefix
- lastName
- firstName
- middleName
- nickname

- suffix
- title
- birthDate
- displayAddress_line1
- displayAddress_line2
- displayAddress_city
- displayAddress_state
- displayAddress_zip
- workPhone
- email

Anmerkung

Um eine Liste aller Attribute zu erhalten, kann ein Toolset-Entwickler oder der Systemadministrator einen Metadatenbericht mit dem Berichtsgenerator im Toolset von CRM ausführen.

Beispiel: Seriendruckvorlage

Anmerkung

Attribute, die in eine Seriendruckvorlage eingefügt werden, werden in Grau hervorgehoben.

J.D. Edwards

14045 Ballantyne Corporate Place

Suite 101

Charlotte, NC 28277

«displayAddress_line1»

«displayAddress_line2»

«displayAddress_line3»

«displayAddress_line4»

«displayAddress_state», «displayAddress_countryCode» «displayAddress_zip»

Sehr geehrte(r) «prefix» «lastName»,

Derzeit bringen wir unsere Datensätze auf den neuesten Stand und möchten sicherstellen, dass unsere Informationen zum Ansprechpartner korrekt sind. Bitte prüfen Sie die folgenden Angaben. Falls sich etwas geändert haben sollte, korrigieren Sie die Angaben entsprechend, und senden Sie das Blatt in dem beiliegenden adressierten und frankierten Umschlag zurück, oder benachrichtigen Sie uns unter der Rufnummer (800) 123-5555.

Unternehmen:

«displayAddress_alphaName»

Titel:

«title»

Adresse:

«displayAddress_line1»

«displayAddress_line2»

«displayAddress_line3»

«displayAddress_line4»

«displayAddress_state», «displayAddress_countryCode» «displayAddress_zip»

Telefon (Büro):

«workPhone»

Telefon (Privat):

«homePhone»

Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen,

J.D. Edwards & Company

Beispiel: Token in E-Mails oder Dokumentteilen

J.D. Edwards & Company
14045 Ballantyne Corporate Place
Suite 101
Charlotte, NC USA 28277

%%%soldToAccount%%% %%%salesOrder.soldToContact.firstName%%%
%%%salesOrder.soldToContact.lastName%%%
%%%addressSoldToDisplay.addressLine1%%%
%%%addressSoldToDisplay.addressLine2%%%
%%%addressSoldToDisplay.addressLine3%%%
%%%addressSoldToDisplay.addressLine4%%%
%%%addressSoldToDisplay.city%%%, %%%addressSoldToDisplay.state%%%
%%%addressSoldToDisplay.country%%%
%%%addressSoldToDisplay.zipPostalCode%%%

Sehr geehrte(r) %%%salesOrder.soldToContact.prefix%%%
%%%salesOrder.soldToContact.lastName%%%,

Vielen Dank für Ihre Angebotsanfrage an J.D. Edwards. Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Produkten.

J.D. Edwards ist in diesem Industriebereich führend, und wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, unsere Kunden so zu unterstützen, dass ihre Anforderungen erfüllt werden. Wir sind für unsere Qualität, Effizienz und unseren Service bekannt. Da wir über Büros auf der ganzen Welt verfügen, können wir sicherstellen, dass unsere Kunden unabhängig vom jeweiligen Standort unverzüglich und effizient bedient werden.

Falls Sie Fragen zu diesem Angebot haben, stehen wird Ihnen unter der Rufnummer 1-800-555-5555 zur Verfügung. Bitte geben Sie bei Rückfragen die Angebotsnummer %%%orderNumber%%% an.

Wir danken Ihnen nochmals für Ihr Interesse an den Produkten von J.D. Edwards.

Mit freundlichen Grüßen,
%%%salesOrder.enteredBy.firstName%%%
%%%salesOrder.enteredBy.lastName%%%
%%%salesOrder.enteredBy.title%%%

Betreff: Angebot

Angebotsnummer: %%%orderNumber%%%

Positionssumme: %%%lineItemTotalScrubbed%%% %%%totalCurrencyCode%%%

► So werden Angebotsdokumente generiert

Der Dokumentgenerierungsassistent wird verwendet, um Angebotsdokumente vom Register 'Angebotsdetails' oder vom Register 'Angebot' aus am Einstiegspunkt 'Verkaufschance' oder 'Serviceanfrage' zu erstellen. Diese Dokumente werden als Anlagen für Angebote erstellt und als HTML-Dateien gespeichert, so dass die Vertreter diese herunterladen und Änderungen an den einzelnen Dokumenten vornehmen können.

1. Die Aktionsschaltfläche 'Dokument generieren' anklicken, um den Dokumentgenerierungsassistenten zu starten und ein Angebot zu erstellen.
2. Einen Vorlagennamen aus der Liste der aktiven Vorlagen in der Dropdown-Liste auswählen. (Vorlagen werden am Einstiegspunkt 'Dokumentvorlage' erstellt.)
3. Den Dateinamen in das Feld 'Datei speichern als' eingeben. Keine Erweiterung (html) und keines der folgenden Zeichen verwenden: \, /, :, *, ., ", <, > oder |. Benutzer, die ihre Anwendung über einen IBM Websphere-Server ausführen, sollten darauf achten, dass sie Kleinbuchstaben für Datei- und Verzeichnisnamen verwenden.
4. Eine kurze Beschreibung der Datei in das Feld 'Beschreibung' eingeben. Diese Informationen werden auf dem Register 'Anlagen' im Feld 'Beschreibung' angezeigt.
5. 'Weiter' anklicken.
6. Die Teile, die in das Angebotsdokument aufgenommen werden sollen, aus der Liste der Teile auswählen, die der ausgewählten Vorlage zugeordnet sind. Die erforderlichen Änderungen an der Reihenfolge dieser Teile vornehmen:
 - Die in der Spalte 'Auswählen' angezeigten Optionen anklicken, um die Teile anzugeben, die in das Angebotsdokument aufgenommen werden sollen.
 - Neben den einzelnen ausgewählten Optionen eine Zahl in die Spalte 'Seq.' eingeben, um die Reihenfolge festzulegen, in der die Teile im Angebotsdokument angeordnet sein sollen. Den ersten Teil im Dokument mit einer 1 kennzeichnen, den zweiten Teil mit einer 2 und so weiter.
7. 'Weiter' anklicken.
8. Eine Voransicht des zusammengestellten Angebotsdokuments anzeigen.
9. 'Beenden' anklicken, um das Angebotsdokument als eine Anlage zu speichern; 'Zurück' anklicken, um zu dem Bildschirm zurückzukehren, in dem die Teile für das Angebotsdokument ausgewählt wurden, oder 'Abbrechen' anklicken, um den Dokumentgenerierungsassistenten zu schließen, ohne dass ein Angebotsdokument erstellt wird.

Anmerkung

Anweisungen und Fehlermeldungen werden auch am oberen Rand des Dokumentgenerierungsassistenten angezeigt, um dem Benutzer bei der Erstellung von Angebotsdokumenten zu helfen.

► So wird die Aktionsschaltfläche 'Vorlage kopieren' verwendet

Mit der Aktionsschaltfläche 'Vorlage kopieren' kann eine vorhandene Vorlage kopiert werden, wenn das Ändern einer vorhandenen Vorlage einfacher als das Erstellen einer neuen Vorlage ist. Diese Aktionsschaltfläche ist auf dem Register 'Vorlagendetails' verfügbar.

1. Die zu kopierende Dokumentvorlage aufrufen.
2. Die Aktionsschaltfläche 'Vorlage kopieren' anklicken.
3. Im Feld 'Vorlagenname' den Namen, der der neuen Vorlage automatisch zugewiesen wird, durch einen anderen eindeutigen Namen ersetzen.
4. Eine kurze Beschreibung der neuen Vorlage in das Feld 'Beschreibung' eingeben.
5. Unter 'Dokumentteilliste' die Aktionen 'Hinzufügen' und 'Entfernen' verwenden, um die Teile festzulegen, die in die neue Dokumentvorlage aufgenommen werden sollen.
6. 'Speichern' anklicken.

► So werden neue Dokumentvorlagen eingerichtet

Der Einstiegspunkt 'Dokumentvorlage' wird verwendet, um Vorlagen für das Generieren von Angebotsdokumenten vom Register 'Angebot' aus zu erstellen.

1. In der Stammliste 'Dokumentvorlage' die Option 'Neu' anklicken.
2. Einen beschreibenden Namen für die Vorlage in das Feld 'Vorlagenname' eingeben.
3. Eine kurze Beschreibung der Vorlage in das Feld 'Beschreibung' eingeben. Diese Beschreibung wird in der Stammliste 'Dokumentvorlage' angezeigt, so dass die Benutzer sehen können, welche Vorlagen erstellt wurden.
4. Die Aktionen 'Hinzufügen' und 'Entfernen' verwenden, um die Teile festzulegen, aus denen sich die Vorlage zusammensetzt. (Die Dokumentteile werden am Einstiegspunkt 'Dokumentteil' erstellt.) Die Teile werden in der Reihenfolge angeordnet, in der sie eingegeben werden. Wenn beispielsweise 'Angebotsdetails' als erster Teil eingegeben wird, ist dieser der erste in der Reihe. Um die Reihenfolge der Teile zu ändern, das Stiftsymbol anklicken und die Nummer im Feld 'Sequenz' ändern.
5. 'Speichern' anklicken.

► So werden Dokumentteile erstellt

Am Einstiegspunkt 'Dokumentteil' werden die Teile erstellt, aus denen sich die Dokumentvorlagen zusammensetzen. Später werden die Vorlagen zum Generieren von Angebotsdokumenten verwendet.

1. Den Einstiegspunkt 'Dokumentteil' anklicken.
2. Die Aktion 'Neu' anklicken.
3. Einen beschreibenden Teilnamen eingeben. Wenn der Teilname bereits vorhanden ist, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt: "Teilname besteht bereits, eindeutigen Teilnamen eingeben und speichern."

4. Aus der Dropdown-Liste 'Art' eine Dokumentart auswählen. Es stehen folgende Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung:
 - HTML: Mit dieser Option können nur HTML-Dateien mit dem Dokumentteil verknüpft werden.
 - Text: Mit dieser Option können nur Textdateien mit dem Dokumentteil verknüpft werden.
 - Angebotszusammenfassung: Mit dieser Option wird HTML-Code generiert, der im Assistenten verwendet und in das Angebotsdokument eingefügt werden kann. Der bei der Auswahl von 'Angebotszusammenfassung' generierte HTML-Code erzeugt Zusammenfassungsinformationen zum Angebot, einschließlich Daten aus dem Register 'Angebotsdetails' sowie einer Zusammenfassungstabelle, die der Artikelliste auf der Registerkarte 'Angebotsdetails' gleicht.
 - Angebotsdetails: Mit dieser Option wird HTML-Code generiert, der im Assistenten verwendet und in das Angebotsdokument eingefügt werden kann. Der bei der Auswahl von 'Angebotsdetails' generierte HTML-Code erzeugt Detailinformationen zum Angebot, einschließlich eines Bildes und der Parameter, die dem konfigurierten Produkt zugeordnet sind.
5. Eine kurze Beschreibung des Dokumentteils eingeben, die beim Erstellen einer Vorlage in der Dokumentteilliste angezeigt werden soll.
6. Die Dateien verknüpfen, aus denen sich der Dokumentteil zusammensetzen soll:
 - Die Verknüpfung 'Datei auswählen' anklicken.
 - Den Dateinamen eingeben oder die Schaltfläche 'Suchen' anklicken, um zur Datei zu navigieren.
 - Die Schaltfläche 'Abfrage übergeben' anklicken. Es wird eine Mitteilung angezeigt, die darüber informiert, ob der Verknüpfungsprozess für die Datei erfolgreich durchgeführt wurde.
 - 'OK' anklicken. Der Dateiname wird für die Abfragen angezeigt, die erfolgreich durchgeführt wurden.
7. 'Speichern' anklicken.

Navigation über die Tastatur

Die Navigation über die Tastatur ermöglicht es Zentren mit hohem Transaktionsvolumen und Benutzern, die viele Daten eingeben müssen, eine Vielzahl häufiger Aktionen ohne Verwendung der Maus auszuführen. Es werden Tastenkombinationen statt Mausclicks verwendet, wodurch die Benutzer Daten schneller eingeben können. Es folgt eine Liste der Aktionen, die innerhalb der gesamten Anwendung über Zugriffstasten verfügbar sind.

Aktion	Zugriffstaste
Speichern	<Alt> + S
Neu	<Alt> + N
Löschen	<Alt> + D
Abbrechen	<Alt> + C
Hinzufügen	<Alt> + A
Entfernen	<Alt> + R

Schnellsuche	<Alt> + Q
Erweiterte Suche	<Alt> + X
Berichte	<Alt> + P
Stammliste	<Alt> + M
Registerliste	<Alt> + L

Anmerkung

Im Falle von Internet Explorer muss der Benutzer nach dem Drücken der Tastenkombination die Eingabetaste drücken. Zur Unterstützung der Navigation über die Tastatur ist Microsoft Internet Explorer, Version 5.0 oder höher, oder Netscape, Version 6.0 oder höher, erforderlich.

Gebietsschema

Gebietsschema:

Wird ein Gebietsschema aus der Dropdown-Liste 'Gebietsschema' ausgewählt, wird der gesamte Text der Anwendung (nicht die vom Benutzer eingegebenen Daten) entsprechend der Sprache, die dem Gebietsschema in der Datei 'yourelate.properties' zugeordnet ist, automatisch umgewandelt. Sämtliche im System angezeigten Geldbeträge werden basierend auf dem Kurs am Einstiegspunkt 'Wechselkurs' in die Währung umgerechnet, die dem Gebietsschema in der Eigenschaftendatei zugeordnet ist. Darüber hinaus werden die Informationen in den Datumsfeldern in dem Format angezeigt, das dem jeweiligen Gebietsschema zugeordnet ist.

Die Änderungen der angezeigten Informationen gelten nur für die aktuelle Sitzung. Nach dem Abmelden und erneuten Anmelden wird wieder das in den Benutzereinstellungen festgelegte Standardgebietsschema angezeigt. Bei Bedarf kann der Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' aufgerufen werden, um die Einstellung für das Standardgebietsschema zu ändern.

Ansichten

Alle Daten, die auf dem Formular der Anwendung CRM zu sehen sind, werden entweder in einer Listenansicht oder einer Detailansicht angezeigt. Wie von den Namen abgeleitet werden kann, bietet die eine Ansicht eine Liste von Datensätzen, während die andere Ansicht detaillierte Informationen zu jedem dieser Datensätze bereitstellt. Wird ein Element in einer Liste angeklickt, werden detaillierte Informationen zu diesem Element angezeigt.

Listenansicht

CRM bietet zwei Arten von Ansichten: die Listenansicht und die Detailansicht. Wie der Name schon sagt wird in der Listenansicht eine Liste von Datensätzen angezeigt. Bei den Listen kann es sich entweder um Stammlisten handeln, die eine Liste aller Datensätze an einem Einstiegspunkt anzeigen, oder um Registerseitenlisten, die eine Liste von Datensätzen auf einem Register anzeigen. In der Listenansicht kann ein Datensatz angeklickt werden, um die Details aufzurufen. Mit den Schaltflächen 'Stammliste' oder 'Registerliste' wird wieder die Listenansicht aufgerufen.

Beispiel: Stammliste

Die Stammliste wird angezeigt sobald ein Einstiegspunkt ausgewählt wird. Diese Ansicht zeigt eine Liste von Datensätzen, die dem Einstiegspunkt zugeordnet sind. So zeigt beispielsweise die Stammliste 'Verkaufschance' je nachdem, ob ein Filter angewendet wird, eine Liste aller Verkaufschancen im System oder eine Untergruppe aller Datensätze. Die folgende Grafik zeigt die Stammliste 'Kunde'.

Kunde >
Kunde

Filter: Meine Kunden Schnellsuche:

Name	Adressbuchnr.	Klassifizierung	Auswahlkriterium	Ort	Bundesland/Kanton	Postleitzahl
202516 Customer	202516	Bill To and Ship To Address	Prospects			
Beecher Arthur Incorporated	142519	Bill To and Ship To Address	Customers	Charlotte	NC	28277
Beecher, Inc.	142851	Bill To and Ship To Address	Customers			
Capital System	4242	Bill To and Ship To Address	Customers	Atlanta	GA	30342
Continental Incorporated	3333	Bill To and Ship To Address	Customers	Raleigh	NC	27604
Creekside Warehouse	4244	Bill To Address Only	Employees	Billings		59100
Customer, Sao Paulo	76420	Bill To and Ship To Address	Customers	Sao Paulo	SP	98765-011
Denise July 22	140880	Bill To and Ship To Address	Customers			
Editions de l'Odeon	3006	Bill To and Ship To Address	Customers	Paris		75006
Hesse Industries	143239	Bill To and Ship To Address	Customers	Denver	CO	80124
Hewlett-Packard Company	143087	Bill To and Ship To Address	Customers	Palo Alto	CA	94304-1185
IPAQ Inc.	142404	Bill To and Ship To Address	Customers	san diego	CA	92107
Lisa's Account	143010	Bill To and Ship To Address	Customers	Charlotte	NC	
Schwartz Warenhaus Gemeinschaft	3007	Bill To and Ship To Address	Customers	Frankfurt		63228

Siehe auch

- ❑ *Filter verwenden*

Beispiel: Registerseitenliste

Eine Registerseitenliste wird angezeigt, sobald ein Register angeklickt wird. Diese Ansicht zeigt eine Liste von Datensätzen, die dem Register zugeordnet sind. So zeigt beispielsweise das Register 'Verkaufschance', das vom Einstiegspunkt 'Kunde' aus aufgerufen wird, eine Liste von Verkaufschancen, die dem Kunden zugeordnet sind, der aus der Stammliste 'Kunde' ausgewählt wurde. Auf gleiche Weise zeigt das Register 'Verkaufschance', das vom Einstiegspunkt 'Ereignis' aus aufgerufen wird, eine Liste aller Verkaufschancen, die aufgrund des Ereignisses erstellt wurden, das aus der Stammliste 'Ereignis' ausgewählt wurde.

Um eine der Listen zu verwenden, wird die Verknüpfung für den Datensatz angeklickt, der angezeigt werden soll. In der oben abgebildeten Liste 'Verkaufschance' befindet sich die Verknüpfung in der Spalte 'Beschreibung'. Wenn auf dem Register 'Verkaufschance' des Einstiegspunkts 'Kunde' die Verknüpfung '56K Modems' angeklickt wird, wird die Registerseitenliste 'Verkaufschance' aufgerufen, in der detaillierte Informationen über die Chance für den Verkauf von 56K-Modems an Creekside Warehouse angezeigt werden. Mit den Aufwärts- und Abwärts-Schaltflächen in der Detailansicht können alle Verkaufschancen angezeigt werden, die der Kunde Creekside Warehouse bietet.

Anmerkung

Jedes Mal, wenn ein neuer Datensatz erstellt und zur zugehörigen Stammliste zurückgegeben wird, wird der neue Datensatz ganz oben in der Stammliste hinzugefügt.

Kunde > Creekside Warehouse > Verkaufschance >
Verkaufschance for Creekside Warehouse Stammliste

Kundendetails	Klassifizierungen	Profil	Finanzinformationen					
Adresse	Branche	Ansprechpartner	Verkaufsteam	Aktivität	Partner	Verkaufschance	Potenzieller Umsatz	Angebot
Kundenauftrag	Produktdatenbank	Servicevertrag	Serviceanfrage	Serviceauftrag	Unternehmen	Anlagen	Lesezeichen	Anmerkung

Filter: [Alle] Schnellsuche:

Datenexport

Käufer/Kunde	Beschreibung	Verkaufszyklus	Abschlussdatum	%	Potenzial	Währungscode
Creekside Warehouse	i	Won Business	15.05.2003	100	0,00 USD	
Creekside Warehouse	SBC	Skip	18.08.2003	90	0,00 USD	
Creekside Warehouse	Robert Test	Proposal	12.12.2003	30	0,00 USD	
Creekside Warehouse	Desktop Order	Quote	15.12.2002	25	8.000,00 USD	
Creekside Warehouse	Motherboard Replacements	Hardware Assessment	06.10.2003	20	4.200,00 USD	
Creekside Warehouse	Great	Hardware Assessment	18.10.2003	20	977,00 USD	
Creekside Warehouse	56K Modems	Assessment	12.01.2003	10	2.800,00 USD	
Creekside Warehouse	CD Rom drive stock replenishment	Assessment	12.01.2003	10	340,00 USD	
Creekside Warehouse	Monitor Upgrades	Assessment	12.01.2003	10	2.900,00 USD	
Creekside Warehouse	Hardware Accessories	Assessment	15.01.2003	10	3.200,00 USD	
Creekside Warehouse	i	Assessment	15.11.2003	10	0,00 USD	
Creekside Warehouse	Printers for admittinq department	Assessment	12.01.2004	10	2.400,00 USD	

Symbolleiste für die Listenansicht verwenden



Wenn die Stammlistenansicht oder die Listenansicht eines Registers aktiv ist, wird die Symbolleiste für die Listenansicht verwendet. Diese Symbolleiste bietet folgende Möglichkeiten:

- Eine Schnellsuche ausführen, um einen Eintrag in einer Liste zu finden
- Eine erweiterte Suche ausführen, um eine Liste anhand eingegebener Kriterien einzuschränken
- Eine Liste filtern, um die in der Liste angezeigten Einträge anhand vordefinierter Kriterien einzuschränken
- Bestimmte Aktionen wie 'Neu' und 'Berichte' verwenden, mit denen Aufgaben für die aktive Liste ausgeführt werden können

In Registerseitenlisten, die Stammlisten zugeordnet sind und den hierarchischen Listenstil aufweisen, wird auch das Tool 'Mehrstufig' angezeigt, das eine Anzeige der Attribute von untergeordneten Datensätzen ermöglicht.

Siehe auch

- Schnellsuche*
- Erweiterte Suche*
- Filter verwenden*
- Aktionen

Filter verwenden

Mit Filtern kann eine Auswahl aus einer Vielzahl vordefinierter Kriterien getroffen werden, um die Einträge einzuschränken, die in einer Liste angezeigt werden. So kann beispielsweise vom Einstiegspunkt 'Verkaufschance' aus die Anzeige einer Liste mit den folgenden Einträgen ausgewählt werden:

- Meine Verkaufschancen
- Vergebene Verkaufschancen
- Realisierte Verkaufschancen

Es folgt eine Liste weiterer Auswahlmöglichkeiten, die in der Filterliste angezeigt werden:

- Die Filter, die beim Ausführen einer erweiterten Suche und beim Speichern einer Abfrage erstellt werden
- Das Schlüsselwort, das zum Ausführen einer Schnellsuche verwendet wird
- Alle neuen Datensätze, die während der aktuellen Sitzung am aktiven Einstiegspunkt erstellt werden

Anmerkung

Das Schlüsselwort und die neuen Datensätze werden so lange in der Filterliste zur Verwendung angezeigt, bis sich der Benutzer abmeldet.

Siehe auch

- *Register 'Gespeicherte Abfrage' verwenden*

► So wird eine Suche unter Verwendung von Filtern ausgeführt

1. Den Einstiegspunkt oder das Register auswählen, auf dem eine Suche in einer Liste ausgeführt werden soll.
2. Aus der Dropdown-Liste 'Filter' den Filter auswählen, der angewendet werden soll.
Die Suche wird automatisch ausgeführt, und es werden alle Datensätze aus dem aktiven Einstiegspunkt zurückgegeben, die den Suchkriterien des ausgewählten Filters entsprechen.

Blätterfunktion verwenden

Wenn eine Listenansicht aufgerufen wird, die mehr als eine Seite von Datensätzen aufweist, kann die Blätterfunktion verwendet werden, um von einer Seite zur anderen zu wechseln. Diese Funktion ist unmittelbar über der Symbolleiste für die Listenansicht auf der linken Seite verfügbar. Um Seite 1 aufzurufen, die Nummer 1 anklicken, um Seite 8 aufzurufen, die Nummer 8 anklicken und so weiter. Wenn die erste Seite der Stammliste 'Ansprechpartner' angezeigt wird, die alphabetisch in aufsteigender Reihenfolge sortiert ist, könnte beispielsweise ein Datensatz für einen Ansprechpartner mit dem Nachnamen Zimmermann angezeigt werden, wenn die letzte Seite in der Liste der Seitennummern angeklickt wird.

Siehe auch

- *Symbolleiste für die Detailansicht verwenden*

Spalten in einer Liste sortieren

Jede Liste weist eine standardmäßige Sortierfolge auf. So ist beispielsweise die Liste 'Aktivität' chronologisch nach Datum sortiert (beginnend mit der frühesten Aktivität), und die Liste 'Kunde' ist alphabetisch in aufsteigender Reihenfolge nach Kundenname sortiert. Die Listen können jedoch neu sortiert werden. Wenn der Cursor über die Spaltenüberschriften bewegt wird, verwandelt sich der Cursor bei den Spalten, in denen Informationen sortiert werden können, in eine Hand. Um eine Liste zu sortieren, wird die Spaltenüberschrift angeklickt. Die Liste wird dann numerisch oder alphabetisch in aufsteigender Reihenfolge (beginnend mit 1 bzw. A) sortiert. Wird die Überschrift erneut angeklickt, wird die Liste in absteigender Reihenfolge sortiert (beginnend mit der höchsten Zahl oder dem Buchstaben, der dem Ende des Alphabets am nächsten ist).

Detailansicht

Wird in einer Listenansicht ein Datensatz ausgewählt, werden immer detaillierte Informationen zu diesem Datensatz aufgerufen. Wird in einer Stammliste ein Datensatz ausgewählt, wird immer ein Register angezeigt, das das Wort '...details' enthält. Wird beispielsweise in der Stammliste 'Kunde' ein Kundendatensatz ausgewählt, wird ein Register 'Kundendetails' angezeigt. Wird dann ein anderes Register angeklickt, wird (je nachdem, ob die Art der Informationen eine Liste erfordert) entweder eine Listenansicht oder eine Detailansicht angezeigt. Wird eine Registerseitenliste angezeigt, werden durch Anklicken eines Datensatzes in der Liste detaillierte Informationen zu diesem Datensatz angezeigt.

Anmerkung

Datensätze in einer Registerseitenliste beziehen sich immer auf das Element, das aus der Stammliste ausgewählt wurde. Um festzustellen, welcher Datensatz aus der Stammliste ausgewählt wurde, das Teilfenster prüfen, das auf dem Formular direkt unter dem Feld 'Gebietsschema' angezeigt wird. Dieses Teilfenster zeigt den Pfad zur aktuellen Position in der Anwendung an. Wird beispielsweise der Einstiegspunkt 'Kunde' ausgewählt und wird dann in der Stammliste 'Kunde' der Eintrag 'AGE Credit Union' angeklickt, wird das Register 'Kundendetails' angezeigt. Der angezeigte Pfad lautet 'AGE Credit Union > Detail > '.

Symbolleiste für die Detailansicht verwenden



Ist die Detailansicht aktiv, kann die Symbolleiste für die Detailansicht für folgende Zwecke verwendet werden:

- Feststellen, wie viele Datensätze sich in der aktiven Liste befinden
- Die Detailinformationen für alle Datensätze in der aktiven Liste prüfen
- Verfügbare Aktionen ausführen

Die Navigations-Tools zeigen die Anzahl der Datensätze an, die sich in der aktiven Liste befinden, sowie die Position des aktuellen Datensatzes in der Liste der Datensätze. Mit den Aufwärts- und Abwärtspeil-Schaltflächen kann entweder der nächste Datensatz oder der vorherige Datensatz in der Liste angezeigt werden.

Siehe auch

- *Blätterfunktion verwenden*

Zu Listenansichten zurückkehren

Häufig wird nach der Auswahl eines Eintrags aus der Stammliste festgestellt, dass wieder zur Stammliste zurückgekehrt werden muss. Möglicherweise werden Informationen zu einem Kunden aktualisiert, und es muss ein anderer Kunde aufgerufen werden. Dazu wird die Schaltfläche 'Stammliste' angeklickt, die immer im oberen rechten Bereich des Formulars unter den Quick Links verfügbar ist.

Es kann auch der Fall sein, dass ein Eintrag aus einer Registerseitenliste ausgewählt wird und nach der Anzeige der Details zu diesem Datensatz zur Registerseitenliste zurückgekehrt werden muss, um einen anderen Datensatz auszuwählen. Dazu wird die Schaltfläche 'Registerliste' angeklickt, die sich in der Symbolleiste für die Detailansicht befindet.

Pflichtfelder kennzeichnen

* Sprachpräferenz: 

Bei Pflichtfeldern handelt es sich um Felder, die ausgefüllt werden müssen, bevor ein Datensatz gespeichert werden kann. Jedes Register weist verschiedene Pflichtfelder auf. Ein neuer Datensatz kann nicht gespeichert werden, wenn nicht ein oder mehrere Zeichen in alle Pflichtfelder eingegeben wurden. Auch ein vorhandener Datensatz kann nicht gespeichert werden, wenn alle Zeichen aus einem Pflichtfeld gelöscht und nicht durch andere Zeichen ersetzt wurden. Vor jedem Pflichtfeld befindet sich ein rotes Sternchen. Im Schaubild handelt es sich bei 'Standort' um ein Pflichtfeld. Dies bedeutet, dass der Benutzer einen Standort auswählen muss, bevor der Datensatz gespeichert werden kann.

Schaltfläche für die Feldsuche verwenden



Die Schaltfläche für die Feldsuche ermöglicht die Verwendung eines einfachen Suchformulars für die Auswahl des Datensatzes, der in ein Feld eingegeben werden soll. Diese Schaltfläche wird verwendet, wenn mehr Datensätze in die Suche aufgenommen werden sollen als in einer Dropdown-Liste angezeigt werden können.

► So werden Datensätze mit der Schaltfläche für die Feldsuche ausgewählt

1. Die Schaltfläche für die Feldsuche neben dem Feld anklicken, in das ein Wert eingegeben werden soll.
2. Um die Suche einzuschränken, Suchkriterien in ein oder mehrere Felder eingeben.
3. Die Schaltfläche 'Suchen' anklicken, um das Dialogfeld 'Auswählen' zu öffnen.
4. Die Option für die gewünschte Auswahl und dann 'OK' anklicken.

Webagenten verwenden

Webagenten sind Tools von CRM, mit denen intelligente Verweise auf das Internet erstellt werden. Webagenten sind einzigartig, da sie automatisch Informationen aus dem Internet abrufen können. Sie sind überall in CRM verfügbar und werden normalerweise am unteren Rand eines Formulars oder neben bestimmten Feldern angezeigt. Wird beispielsweise das Yahoo-Symbol neben einem Adressfeld angeklickt, wird ein Web-Browser mit Yahoo Maps geöffnet und es werden Wege zur Adresse angezeigt.

► So werden Webagenten gestartet

1. Den Zeiger über das Webagent-Symbol bewegen, um die Webagenten anzuzeigen.
2. Den Namen des Webagenten anklicken, um ihn zu starten.

Web Links verwenden

Web Links sind Felder, die angeklickt werden, um sofort eine Website aufzurufen oder eine E-Mail zu senden. Sie werden in den Listenansichten in Form von Webadressen wie 'http://www.jdedwards.com' und in Form von E-Mail-Adressen wie 'info@jdedwards.com' angezeigt. Web Links werden in Detailansichten entweder als E-Mail-Felder oder als Website-Felder angezeigt. Wird die Webadresse oder E-Mail-Adresse in ein Feld eingegeben, wird angezeigt, dass dies nun eine aktive Verknüpfung ist, indem der Feldname nicht mehr als schwarzer sondern als blauer unterstrichener Text angezeigt wird. Den blauen Text anklicken, um den Web Link zu aktivieren.

Wenn ein Web Link angeklickt wird, geschieht Folgendes:

- Wenn es sich beim Web Link um einen URL handelt, wird ein neues Fenster im Browser geöffnet und die Website angezeigt.
- Wenn es sich beim Web Link um eine E-Mail-Adresse handelt, wird der standardmäßige E-Mail-Browser geöffnet und die E-Mail-Adresse in der Zeile 'An' angezeigt.

Links zum Aufrufen eines anderen Registers verwenden

Links, die nicht mit dem Internet in Zusammenhang stehen, werden auf Registern angezeigt. Feldbezeichnungen, die ein Verhalten wie Links aufweisen, ermöglichen das Aufrufen eines zugehörigen Registers, um weitere Informationen zu erhalten. So enthält beispielsweise das Register 'Verkaufschance' des Einstiegspunkts 'Kunde' mehrere Links auf Feldebene. Einer dieser Links ist 'Käufer/Kunde'. Dieser Link kann angeklickt werden, um das Register 'Kundendetails' aufzurufen und detaillierte Informationen über das Unternehmen anzuzeigen, an das Produkte gesendet werden sollen.

Schaltfläche 'Mehrstufig/Einstufig' verwenden

Die Schaltfläche 'Mehrstufig/Einstufig' wird in Registerseitenlisten von Einstiegspunkten mit hierarchischem Listenstil angezeigt. Diese Schaltfläche bietet folgende Möglichkeiten:

- Datensätze nur für das Element anzeigen, das in der Stammliste ausgewählt wurde
- Datensätze für das Element anzeigen, das in der Stammliste ausgewählt wurde, sowie Datensätze für die Elemente anzeigen, die sich unterhalb des in der Stammliste ausgewählten Elements befinden

Diese Schaltfläche kann beispielsweise auf dem Register 'Partner' des Einstiegspunkts 'Arbeitnehmer' verwendet werden. (Nur der Systemadministrator kann auf diesen Einstiegspunkt zugreifen.) Am Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer' sind die Namen der Arbeitnehmer in der jeweiligen Vorgesetztenstruktur aufgelistet. Wird der Name eines Arbeitnehmers ausgewählt, der sowohl einen Vorgesetzten hat als auch der Vorgesetzte anderer Arbeitnehmer ist, und wird dann das Register 'Partner' angeklickt, wird eine Liste aller Partner angezeigt, die Mitglieder des gleichen Verkaufsteams wie der in der Stammliste ausgewählte Arbeitnehmer sind. Wird nun die Schaltfläche 'Mehrstufig' angeklickt, werden alle Partner angezeigt, die Mitglieder des gleichen Verkaufsteams wie der aus der Stammliste ausgewählte Arbeitnehmer sind, sowie alle Partner, die Mitglieder des gleichen Verkaufsteams wie die Arbeitnehmer sind, deren Vorgesetzter der aus der Stammliste ausgewählte Arbeitnehmer ist.

Siehe auch

- *Hierarchischen Listenstil verwenden*

Aufwärts- und Abwärtspeil-Schaltflächen verwenden

1 von 16 

Nachdem ein Datensatz in einer Liste angeklickt wurde, um die Detailansicht aufzurufen, möchte der Benutzer häufig einige der Datensätze durchsuchen, um Informationen zu sehen oder zu vergleichen. Da es sehr zeitaufwendig und lästig sein kann, ständig die Listenansicht aufrufen zu müssen, um eine Auswahl zu treffen, können stattdessen die Aufwärts- und Abwärtspeil-Schaltflächen verwendet werden. So kann beispielsweise auf dem Register 'Ansprechpartner' des Einstiegspunkts 'Kunde' der erste Name aus einer Liste von fünf Ansprechpartnern ausgewählt werden. Wenn nun nach einem Ansprechpartner gesucht werden soll, der Mitarbeiter der Abteilung 'Engineering' ist, muss nicht die Listenansicht aufgerufen werden, um eine neue Auswahl zu treffen, bis der richtige Ansprechpartner gefunden wird. Stattdessen den Abwärtspeil anklicken, um den zweiten Datensatz anzuzeigen, dann den Abwärtspeil nochmals anklicken, um den dritten Datensatz anzuzeigen, und so weiter.

Popup-Kalender verwenden





Das Symbol für den Popup-Kalender wird neben Datumsfeldern angezeigt, so dass ein Datum nicht manuell eingegeben werden muss. Das Symbol anklicken, um den Kalender anzuzeigen, und dann ein Datum aus dem Popup-Kalender auswählen. Das aktuelle Datum wird in Rot angezeigt.

► So wird ein Datum aus dem Popup-Kalender ausgewählt

1. In einem Formular, das ein Datumsfeld enthält, das Symbol für den Popup-Kalender anklicken, das neben dem Datumsfeld angezeigt wird.
Der Kalender wird geöffnet und der aktuelle Monat angezeigt.
2. Einen Monat aus der Dropdown-Liste auswählen.
3. Die Aufwärts- und Abwärtspfeile verwenden, um ein Jahr auszuwählen.
4. Einen Tag anklicken.
Der Kalender wird automatisch geschlossen. Das ausgewählte Datum wird im Datumsfeld auf dem aktiven Formular angezeigt.

Positionsdatenraster verwenden

Kundenauftragsartikelliste									
Bearbeiten	Positionsnr.	Produkt	Menge	ME	Preis	Preis-ME	Artikel- gesamtpreis	Verfügb. Menge	Nicht auf La
	1,000	2-Door Custom Base Cabinet	3	Each	0,00	Each	0,00		
	2,000	Mountain Bike, Red	6	Each	798,00	Each	4.788,00		

Das Positionsdatenraster ermöglicht die Verwaltung einer Liste von Positionen, die einem Register zugeordnet sind. Die Positionen im Datenraster auf den Registern 'Verkaufschance', 'Angebot' und 'Kundenauftrag' sind in CRM 2.0 nummeriert, um den Arbeitnehmern ein leichtes Erkennen von Positionen zu ermöglichen.

Verkaufschancen, die in CRM erstellt werden, sind beginnend mit der zuerst eingegebenen Position fortlaufend nummeriert (1, 2, 3 und so weiter). Wenn eine Verkaufschance gelöscht wird, rücken die Positionen, die auf die gelöschte Position folgen, um eine Zahl nach oben.

Durch die Übergabe eines Kundenauftrags oder Angebots wird ein XPI-Aufruf ausgelöst. Wenn der Aufruf erfolgreich ist, werden die Nummern, die den Positionen in der ERP-Anwendung von J.D. Edwards zugeordnet sind, im Datenraster von CRM angezeigt.

Anmerkung

Die Nummern für Positionen in ausstehenden Angeboten oder Kundenaufträgen werden nicht angezeigt. Die Positionen werden nummeriert, nachdem die Datensätze übergeben und der XPI-Aufruf erfolgreich abgeschlossen wurde.

► So werden neue Positionen zu Datenrastern hinzugefügt

1. Im Datenraster 'Neu' anklicken, um das Fenster 'Suchen' anzuzeigen.
2. Die entsprechenden Informationen eingeben.
3. In der Symbolleiste für die Detailansicht 'Speichern' anklicken.

Siehe auch

- *Erweiterte Suche*

► So werden vorhandene Positionen aus Datenrastern entfernt

1. Im Datenraster die Schaltfläche 'Entfernen' anklicken.
2. Das Fenster 'Auswählen' wird angezeigt, in dem alle Positionen im Datenraster aufgelistet sind.
3. Für jede Position, die aus dem Datenraster entfernt werden soll, die Option anklicken.
4. 'OK' anklicken, um die Positionen aus dem Datenraster zu entfernen.
5. 'Abbrechen' anklicken, um das Fenster 'Auswählen' zu schließen, ohne die Änderungen zu speichern.
6. In der Symbolleiste für die Detailansicht 'Speichern' anklicken.

► So werden Informationen in Datenrastern geändert

1. Auf die Position im Datenraster doppelklicken, die geändert werden soll, um ein Fenster 'Freiformatig' anzuzeigen.
2. Die Daten in den entsprechenden Feldern ändern.
3. 'Speichern' anklicken, um die Änderungen zu speichern, oder 'Abbrechen' anklicken, um zum Register zurückzukehren, ohne dass Informationen geändert werden.
4. In der Symbolleiste für die Detailansicht 'Speichern' anklicken.

Visuelle Anzeiger verwenden

Visuelle Anzeiger sind die Symbole, die auf verschiedenen Registern für 'Kunde', 'Ansprechpartner' und 'Serviceanfrage' unterhalb der Symbolleiste angezeigt werden. Mithilfe dieser Symbole können Kundeneigenschaften leicht erkannt werden. Es gibt drei Arten von visuellen Anzeigern:

- Goldbarren
- Kalender
- Ordner

Anmerkung

Ein Entwickler kann die Werte, die diese Symbole darstellen, entsprechend den geschäftlichen Anforderungen des jeweiligen Unternehmens anpassen. Das Symbol mit vier Goldbarren stellt beispielsweise eine Verkaufschance mit einem Wert von 1.000.000,01 Euro und höher dar. Wenn es unwahrscheinlich ist, dass das Unternehmen Verkaufschancen mit einem Wert von mehr als 1.000.000,01 Euro hat, kann ein Entwickler die Spannen anpassen, die durch die vier Goldbarren dargestellt werden.

Visuelle Anzeiger in Form von Goldbarren

Goldbarren zeigen den potenziellen Wert der Verkaufschancen an, die einem Kunden zugeordnet sind. Je mehr Barren angezeigt werden, desto höher ist der Geldwert, den der Kunde darstellt.



Keine Verkaufschancen vorhanden



Verkaufschancen im Bereich von 1,00 bis 250.000,00 Euro



Verkaufschancen im Bereich von 250.000,01 bis 500.000,00 Euro



Verkaufschancen im Bereich von 500.001,01 bis 1.000.000,00 Euro



Verkaufschancen von 1.000.000,01 Euro und höher

Visuelle Anzeiger in Kalenderform

Kalender zeigen an, ob für einen Kunden Aktivitäten erstellt wurden, und, wenn dies der Fall ist, ob diese Aktivitäten innerhalb der letzten beiden Monate oder innerhalb des letzten Jahres erstellt wurden. Der Hintergrund des Kalenders gibt folgende Informationen:



- Ein grüner Kalenderhintergrund zeigt an, dass mindestens eine Aktivität für den Kunden oder Ansprechpartner innerhalb der letzten beiden Monate erstellt wurde.
- Ein gelber Kalenderhintergrund zeigt an, dass keine Aktivitäten für den Kunden oder Ansprechpartner innerhalb der letzten beiden Monate erstellt wurden.
- Ein roter Kalenderhintergrund zeigt an, dass keine Aktivitäten für den Kunden oder Ansprechpartner innerhalb des letzten Jahres erstellt wurden.

Visuelle Anzeiger in Ordnerform

Ordner zeigen an, ob Serviceanfragen für einen Kunden erstellt wurden, und, wenn dies der Fall ist, ob einige dieser Anfragen offen oder überfällig sind. Der Hintergrund des Ordners gibt folgende Informationen:



- Ein Ordner ohne Hintergrundfarbe zeigt an, dass keine Serviceanfragen für den Kunden erstellt wurden.
- Ein grüner Ordnerhintergrund zeigt an, dass Serviceanfragen für den Kunden erstellt wurden, jedoch keine offenen Serviceanfragen vorhanden sind.
- Ein gelber Ordnerhintergrund zeigt an, dass mindestens eine offene Serviceanfrage für den Kunden vorhanden ist.
- Ein roter Ordnerhintergrund zeigt an, dass mindestens eine überfällige Serviceanfrage für den Kunden vorhanden ist.

Suchen durchführen

Die Suchfunktion ermöglicht das Durchsuchen einer Liste von Datensätzen, um den Datensatz oder eine Reihe von Datensätzen zu finden, die den eingegebenen Suchkriterien entsprechen. Es stehen zwei Arten von Suchen zur Verfügung: die erweiterte Suche und die Schnellsuche.

Schnellsuche

Bei der Schnellsuchfunktion kann ein Schlüsselwort eingegeben und eine Suche von einer beliebigen Liste aus durchgeführt werden. Wird eine Schnellsuche durchgeführt, wird das eingegebene Schlüsselwort bis zur Abmeldung des Benutzers in der Filterliste zur erneuten Verwendung angezeigt.

► So werden Schnellsuchen durchgeführt

1. In der Liste, die durchsucht werden soll, in der Symbolleiste für die Listenansicht ein Schlüsselwort in das Feld 'Schnellsuche' eingeben.
2. 'Suchen' anklicken oder die Eingabetaste drücken, um die Suche zu starten.

Die Suchfunktion gibt alle Datensätze in der Datenbank zurück, die das eingegebene Schlüsselwort enthalten. Das Schlüsselwort wird in der Filterliste angezeigt und ist bis zur Abmeldung des Benutzers mit einem Sternchen gekennzeichnet.

Erweiterte Suche

Die erweiterte Suche ermöglicht das Durchsuchen von Registerfeldern in einer Listenansicht, das Durchsuchen anderer Felder auf anderen Registern, die dem ausgewählten Einstiegspunkt zugeordnet sind, und die Verwaltung gespeicherter Abfragen.

Wird in der Symbolleiste für die Listenansicht die Schaltfläche 'Erweiterte Suche' angeklickt, werden ein oder mehrere der folgenden drei Register angezeigt:

- Einfache Suche
- Erweiterte Suche
- Gespeicherte Abfrage

Register 'Einfache Suche' verwenden

Der Zweck der einfachen Suche ist es, den Benutzern die Möglichkeit zu bieten, die Untergruppe von Datensätzen anzugeben, die in einer bestimmten Liste angezeigt werden sollen.

► So werden einfache Suchen durchgeführt

1. In der Stammliste oder Registerseitenliste, die durchsucht werden soll, die Schaltfläche 'Erweiterte Suche' anklicken.

Es wird ein leeres freiformatiges Register angezeigt. So wird beispielsweise auf dem Register 'Ansprechpartner' des Einstiegspunkts 'Kunde' ein leeres Register 'Ansprechpartner' angezeigt. In der Stammliste 'Kunde' wird ein leeres Register 'Kundendetails' angezeigt.

2. Informationen in ein oder mehrere Felder eingeben, damit nur die Datensätze zurückgegeben werden, die diesen Kriterien entsprechen.

So kann beispielsweise der Buchstabe A in das Feld 'Name' eingegeben und 'Suchen' angeklickt werden. Es werden dann alle Datensätze aus der Datenbank abgerufen, die mit dem Buchstaben A beginnen. Es kann aber auch der Buchstabe A in das Feld 'Name' eingegeben und in der Dropdown-Liste 'Art' die Option 'Interessenten' ausgewählt werden. Es werden dann alle Datensätze zu Interessenten zurückgegeben, die mit dem Buchstaben A beginnen.

3. 'Suchen' anklicken, um die Suche zu starten und alle Datensätze abzurufen, die den eingegebenen Kriterien entsprechen, oder 'Abbrechen' anklicken, um die Suche zu stoppen und zum vorherigen Formular zurückzukehren.

Anmerkung

Wenn 'Suchen' angeklickt wird, ohne Informationen in eines der vorhandenen Felder einzugeben, werden Datensätze basierend auf dem Standardfilter für den aktiven Einstiegspunkt bzw. das aktive Register zurückgegeben.

Die Funktion für die einfache Suche bietet zusätzliche Optionen, die unter *Optionen für die einfache Suche* beschrieben sind.

Optionen für die einfache Suche

Option	Beschreibung
<ul style="list-style-type: none">• Zusätzliche Filter anwenden	Vordefinierte Filter für die Suche anwenden.
<ul style="list-style-type: none">• Abfrage speichern	Die eingegebenen Suchkriterien für eine spätere Verwendung speichern.
<ul style="list-style-type: none">• Abfragename	Der erstellten Suche einen Namen geben und sie speichern, damit sie in der Dropdown-Liste 'Filter' angezeigt wird. Die Option 'Abfrage speichern' muss angeklickt werden, bevor ein Name in dieses Feld eingegeben werden kann.
<ul style="list-style-type: none">• Suchverhalten	Festlegen, wie sich die Suche auf die Liste von Datensätzen in der Listenansicht des Registers auswirken soll, auf dem gesucht wird. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none">• Neue Liste zurückbringen. Mit dieser Option wird die vorhandene Liste von Datensätzen durch eine neue Liste ersetzt, die ausschließlich aus den Datensätzen besteht, die den Suchkriterien entsprechen.• Der bestehenden Liste hinzufügen. Mit dieser Option werden die Datensätze, die den Suchkriterien entsprechen, zur vorhandenen Liste von Datensätzen hinzugefügt.• Aus der Liste entfernen. Mit dieser Option werden die Datensätze, die den Suchkriterien entsprechen, aus der vorhandenen Liste von Datensätzen entfernt.• Nur übereinstimmende Posten zurückbringen. Mit dieser Option werden nur die Datensätze angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen und bereits in der vorhandenen Liste enthalten sind.

Siehe auch

- *Register 'Gespeicherte Abfrage' verwenden*

Register 'Erweiterte Suche' verwenden

Das Register 'Erweiterte Suche' ermöglicht komplexe Suchen in allen Feldern auf den Registern, die einem Einstiegspunkt zugeordnet sind. Bei dem Beispielformular gibt die Suche alle Kunden zurück, die eine Arbeitnehmerzahl von 150 oder mehr oder in der Stadt Boston eine Wachstumsrate von 15 oder mehr aufweisen. Zum Definieren der Suche werden die Felder verwendet, die unter *Felder für die erweiterte Suche* beschrieben sind.

Felder für die erweiterte Suche

Feld	Funktion
<ul style="list-style-type: none"> • Löschen 	<p>Mit dieser Option werden alle Einträge aus der Zeile gelöscht.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • (<p>In dieses Feld das Zeichen (eingeben, um den Anfang einer Gruppe von Suchkriterien zu kennzeichnen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 	<p>Die Schaltfläche für die Feldsuche verwenden, um das Feld auszuwählen, das durchsucht werden soll.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Operator 	<p>Diese Dropdown-Liste verwenden, um die Beziehung zwischen dem Feld und dem Wert zu definieren, nach der gesucht werden soll. Welche Operatoren angezeigt werden, hängt von dem Feld ab, das durchsucht werden soll.</p> <p>Im Falle numerischer Felder werden folgende Operatoren angezeigt:</p> <p>Ist gleich</p> <p>Ist beliebig - nicht Null</p> <p>Ist kleiner als</p> <p>Ist kleiner als oder gleich</p> <p>Ist größer als</p> <p>Ist größer als oder gleich</p> <p>Ist ungleich</p> <p>Ist nicht angegeben - ist Null</p>
	<p>Im Falle von Zeichenfeldern werden folgende Operatoren angezeigt:</p> <p>Genaue Übereinstimmung</p> <p>Ist beliebig - nicht Null</p> <p>Beginnt mit</p> <p>Endet mit</p> <p>Enthält</p> <p>Keine Übereinstimmung</p> <p>Ist nicht angegeben</p> <p>Beginnt nicht mit</p> <p>Endet nicht mit</p> <p>Enthält nicht</p> <p>Klingt wie</p> <p>Enthält alle Schlüsselwörter</p> <p>Enthält beliebige Schlüsselwörter</p>

	<p>Im Falle von Datumsfeldern werden folgende Operatoren angezeigt:</p> <p>Ist</p> <p>Ist beliebig - nicht Null</p> <p>Ist nicht</p> <p>Ist nicht angegeben - ist Null</p> <p>Ist nach</p> <p>Ist vor</p> <p>Ist am oder nach</p> <p>Ist am oder vor</p>
	<p>Im Falle von Feldern, die Objekte enthalten, werden folgende Operatoren angezeigt:</p> <p>Ist</p> <p>Ist nicht</p> <p>Ist beliebig - nicht Null</p> <p>Ist nicht angegeben - ist Null</p>
	<p>Im Falle von Optionsfeldern werden folgende Operatoren angezeigt:</p> <p>Ist</p> <p>Ist nicht</p>
• Wert	Dieses Feld verwenden, um die Zeichen einzugeben, nach denen in Zusammenhang mit der in den Feldern 'Feld' und 'Operator' getroffenen Auswahl gesucht werden soll.
•)	In dieses Feld das Zeichen) eingeben, um das Ende der Suchkriterien zu kennzeichnen.
• Und/oder	'Und' auswählen, um nach Datensätzen zu suchen, die sowohl den Kriterien in dieser Zeile als auch den Kriterien in der folgenden Zeile entsprechen. 'Oder' auswählen, um nach Datensätzen zu suchen, die entweder den Kriterien in dieser Zeile oder den Kriterien in der folgenden Zeile entsprechen.

Register 'Gespeicherte Abfrage' verwenden

Bei der Arbeit mit CRM können verschiedene Abfragen erstellt und gespeichert werden, um die erforderlichen Informationen schnell zu finden. Werden Abfragen vom Register 'Einfache Suche' aus gespeichert, werden diese in der Dropdown-Liste 'Filter' angezeigt. Wenn eine Abfrage nicht mehr benötigt wird, kann sie aus der Dropdown-Liste 'Filter' gelöscht werden. Gespeicherte Abfragen werden auf dem Register 'Gespeicherte Abfrage' gelöscht.

Siehe auch

- *Register 'Einfache Suche' verwenden*

► **So werden gespeicherte Abfragen gelöscht**

1. Das Register 'Gespeicherte Abfrage' anklicken.
2. Die Option neben dem Namen der Abfragen anklicken, die gelöscht werden sollen.
3. Die Schaltfläche 'Geprüfte Ausdrücke löschen' anklicken.

Administrationsaufgaben ausführen

Bei Administrationsaufgaben handelt es sich um solche Aufgaben, die ausgeführt werden müssen, damit CRM einwandfrei funktioniert. Einige Administrationsaufgaben sind bei Erwerb der Anwendung bereits abgeschlossen. Der Systemadministrator kann diese jedoch auch selber ausführen, um die grundlegende Anwendungseinrichtung zu optimieren. Erforderlich ist hier jedoch nur die Ausführung von Verwaltungsaufgaben. Einige Administrationsaufgaben müssen jedoch ausgeführt werden, bevor die Benutzer Daten in CRM eingegeben werden können. So muss der Systemadministrator beispielsweise Arbeitnehmerdatensätze zur Anwendung hinzufügen. Nachdem am Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer' diese Datensätze hinzugefügt wurden, verwendet der Systemadministrator den Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen', um den Arbeitnehmern Benutzernamen und Passwörter zuzuweisen, damit diese sich am System anmelden können. Die Benutzer (Arbeitnehmer) können erst dann Daten in das System eingeben, wenn diese Administrationsaufgaben abgeschlossen sind.

Um die Ansicht der Themen und Unternehmen für diese Kategorie zu erweitern bzw. einzuschränken, den Pfeil links neben der Kategorienüberschrift anklicken. Mit den Schaltflächen rechts neben der Überschrift kann im Themenbaum nach oben bzw. unten geblättert werden.

Adressinformationen verwalten

Eine Vielzahl der Adressdaten, die in CRM angezeigt werden, werden im ERP-System von J.D. Edwards verwaltet. In CRM bieten die Einstiegspunkte 'Land', 'Bundesland/Kanton' und 'Ort' folgende Möglichkeiten:

- Die Länder und Bundesländer/Kantone anzeigen, die im System verfügbar sind
- Ein Bundesland/Kanton einem Land, einen Ort einem Bundesland/Kanton und eine Postleitzahl einem Ort zuweisen
- Einen neuen Ort eingeben
- Eine neue Postleitzahl eingeben

Die Informationen an diesen Einstiegspunkten stehen den Benutzern zur Verfügung, wenn sie an einer beliebigen Stelle in der Anwendung Adressinformationen eingeben. Die Adressinformationen werden auch beim Prozess der Verkaufspersonalzuweisung verwendet.

Siehe auch

- *Verkaufspersonal zuweisen*

Einstiegspunkt 'Land'

Der Einstiegspunkt 'Land' wird verwendet, um eine Liste aller Länder in CRM anzuzeigen. Ein Bundesland/Kanton wird einem Land zugeordnet. Daher wird einem Benutzer, wenn er auf einem Register im Feld 'Land' ein Land auswählt, die entsprechende Dropdown-Liste angezeigt, die alle Bundesländer/Kantone enthält, die dem ausgewählten Land zugeordnet sind.

Das Register 'Landesdetails' wird verwendet, um durch die Länder und die jeweils zugehörigen Ländercodes zu navigieren, die in CRM verfügbar sind. Oder die Schaltfläche 'Berichte' anklicken, um ein Dokument aufzurufen, das diese Informationen enthält.

Anmerkung

Die Felder auf dem Register 'Landesdetails' zeigen Informationen aus der Tabelle für anwenderspezifische Codes 00/CN in der ERP-Anwendung von J.D. Edwards an.

Bundesländer/Kantone verwalten

Das Register 'Bundesland/Kanton' wird verwendet, um die Bundesländer oder Kantone anzuzeigen, die den einzelnen Ländern in CRM zugeordnet sind, und um bei Bedarf Bundesländer oder Kantone zu Ländern hinzuzufügen. Mithilfe des Registers 'Bundesland/Kanton' wird festgelegt, welche Bundesländer/Kantone in einer Dropdown-Liste angezeigt werden, wenn ein Benutzer ein Land aus einer Länderliste auswählt. Auf diesem Register werden Informationen zu allen Bundesländern/Kantonen angezeigt, die über die ERP-Anwendung von J.D. Edwards in das System eingegeben wurden (einschließlich des Namens des Bundeslandes/Kantons, des Bundesland-/Kantonscodes und des Namens des zugehörigen Landes).

Anmerkung

Die Felder auf dem Register 'Bundesland/Kanton' zeigen Informationen aus der Tabelle für anwenderspezifische Codes 00/S in der ERP-Anwendung von J.D. Edwards an.

► So werden Bundesländer/Kantone einem Land zugeordnet

1. Den Einstiegspunkt 'Land' öffnen.
2. Den Landesdatensatz anklicken, dem ein Bundesland oder ein Kanton zugeordnet werden soll.
3. Das Register 'Bundesland/Kanton' anklicken, um die Registerseitenliste 'Bundesland/Kanton' anzuzeigen, oder ein Bundesland bzw. einen Kanton auswählen, um das Register mit Details anzuzeigen.
4. Die Aktion 'Hinzufügen' anklicken, um das Dialogfeld 'Suchen' zu öffnen und nach einem Bundesland/Kanton zu suchen.
5. Ein Bundesland bzw. einen Kanton auswählen und anschließend 'OK' anklicken.
Das Bundesland bzw. der Kanton wird automatisch zur Liste der Bundesländer/Kantone hinzugefügt, die dem ausgewählten Land zugeordnet sind.
6. 'Speichern' anklicken.

Siehe auch

- *Erweiterte Suche*

Einstiegspunkt 'Bundesland/Kanton'

Der Einstiegspunkt 'Bundesland/Kanton' wird verwendet, um alle im System verfügbaren Bundesländer/Kantone anzuzeigen und zu verwalten, einen vorhandenen Ort einem Bundesland/Kanton zuzuweisen oder einen neuen Ort hinzuzufügen. Die Informationen an diesem Einstiegspunkt werden beim Prozess der Verkaufspersonalzuweisung verwendet. Werden Orte einem Bundesland/Kanton zugeordnet, werden auch die jeweiligen Postleitzahlen diesem Bundesland/Kanton zugeordnet. Wenn eine Postleitzahl unter den Adressinformationen für einen Kunden eingegeben wird, dient diese Postleitzahl zur Festlegung der Arbeitnehmer, die dem Verkaufsteam zugewiesen werden.

Das Register 'Bundeslanddetails' wird zur Anzeige der in CRM verfügbaren Bundesländer/Kantone verwendet. Es werden das Land, der zugehörige Bundesland-/Kantonscode sowie der Name des Bundeslandes/Kantons angezeigt.

Siehe auch

- ❑ *Verkaufspersonal zuweisen*
- ❑ *Einstiegspunkt 'Land'*

Orte verwalten

Auf dem Register 'Ort' werden die Orte in dem aus der Stammliste ausgewählten Bundesland oder Kanton eingegeben und verwaltet. Es müssen der Ortscode und der Ortsname eingegeben werden. Im Feld 'Bundesland/Kanton' wird das aus der Stammliste ausgewählte Bundesland bzw. der Kanton angezeigt. Wenn der Ort einem anderen Bundesland oder Kanton zugeordnet werden soll, kann die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet werden, um nach einem anderen Bundesland oder Kanton zu suchen. Die Suche im Feld 'Bundesland/Kanton' aktivieren, um das Register mit Details aufzurufen.

► So werden neue Orte hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt 'Bundesland/Kanton' öffnen.
2. Das Bundesland oder den Kanton anklicken, zu dem ein Ort hinzugefügt werden soll.
3. Das Register 'Ort' anklicken.
4. 'Neu' anklicken.
5. Die folgenden Felder ausfüllen:
 - Ortscode
 - Ortsname
6. 'Speichern' anklicken.

Der neue Ort wird zur Registerseitenliste hinzugefügt und dem Bundesland oder Kanton zugeordnet, das bzw. der im Feld 'Bundesland/Kanton' angezeigt wird.

Einstiegspunkt 'Ort'

Am Einstiegspunkt 'Ort' können einem Ort Postleitzahlen zugeordnet und neue Postleitzahlen erstellt werden. Die Postleitzahlen werden beim Prozess der Verkaufsteamzuweisung verwendet, um einem Kunden ein Verkaufsteam zuzuweisen.

Das Register 'Ortsdetails' wird zur Anzeige der in CRM verfügbaren Orte verwendet. Es werden der Ortscode und der Ortsname angezeigt.

Siehe auch

- *Verkaufspersonal zuweisen*

Postleitzahlen verwalten

Das Register 'Postleitzahl' wird zur Anzeige und Eingabe aller Postleitzahlen für einen Ort verwendet. Es muss eine Postleitzahl für einen Ort eingegeben werden. Nach dem Speichern des Datensatzes kann die Postleitzahl nicht mehr geändert werden.

► So werden neue Postleitzahlen hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt 'Ort' öffnen.
2. Den Ort anklicken, für den eine Postleitzahl hinzugefügt werden soll.
3. Das Register 'Postleitzahl' anklicken.
4. 'Neu' anklicken.
5. Die Postleitzahl in das entsprechende Feld eingeben.
6. 'Speichern' anklicken.

Die Postleitzahl wird zur Registerseitenliste hinzugefügt und dem Ort zugeordnet, der in der Stammliste ausgewählt wurde.

Internationalisierung einrichten

Aufgrund des Wachstums des internationalen Handels und der Ausweitung des Internets müssen Unternehmen weltweit kommunizieren können. Eine Kommunikation auf solch breiter Basis ist jedoch sehr schwierig. So müssen beispielsweise Sprachbarrieren, Zeitzonen und Wechselkurse berücksichtigt werden. Mit CRM wird der Prozess der Anwendungseinrichtung für eine internationale Kommunikation vereinfacht.

► So werden die in der Anwendung verfügbaren Gebietsschemata verwaltet

Die Auswahlmöglichkeiten für Gebietsschemata, die in der Dropdown-Liste 'Gebietsschema' oben in der Anwendung angezeigt werden, und die Auswahlmöglichkeiten für Gebietsschemata, die durch Anklicken der Schaltfläche für die Feldsuche am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' angezeigt werden, stammen aus der Datei 'yourelate.properties' oder werden aus dieser Datei herausgefiltert. Um Gebietsschemata an diesen Positionen hinzuzufügen oder zu entfernen, müssen Änderungen an der Eigenschaftendatei vorgenommen werden.

1. Die Datei 'yourelate.properties' öffnen.
2. Zum Abschnitt 'Internationalization Properties' in der Datei wechseln.
3. Zur Eigenschaft 'App.Supported.Locales' wechseln.
4. Die entsprechenden Gebietsschemata hinzufügen oder entfernen.
5. Im Menü 'Datei' die Option 'Speichern' auswählen.

6. Wenn ein neues Gebietsschema hinzugefügt wurde, sicherstellen, dass es bereits in der Tabelle 'Gebietsschema' vorhanden ist. Die Auswahlmöglichkeiten, die über die Schaltfläche für die Feldsuche am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' bereitstehen, sind eine Schnittmenge aus den Elementen, die in den Tabellen für Gebietsschemata vorhanden sind, und denjenigen in der Datei 'yourelate.properties'.

Anmerkung

Wenn Benutzer das Gebietsschema entweder über den Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' oder über die Dropdown-Liste oben in der Anwendung ändern, werden Formularkomponenten wie die Einstiegspunkte, Register und Feldbezeichnungen in der neuen Sprache angezeigt. Datums- und Währungsangaben werden ebenfalls in dem Format angezeigt, das dem neuen Gebietsschema zugeordnet ist.

Einstiegspunkt 'Währung'

Das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Währung' wird verwendet, um alle Währungen, die derzeit von CRM unterstützt werden, sowie deren Währungs_codes anzuzeigen. Die Informationen auf diesem Register können nicht geändert werden.

Anmerkung

In den Feldern auf dem Register 'Währungsdetails' werden Informationen aus der Tabelle F0013 im ERP-System von J.D. Edwards angezeigt.

Vorsicht

Auch wenn ein Unternehmen nicht mit Fremdwährungen arbeitet muss mindestens ein Währungscode eingerichtet werden, damit die CRM-Anwendung funktioniert.

Einstiegspunkt 'Wechselkurs'

Das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Wechselkurs' wird zur Anzeige aller aktuellen Wechselkurse verwendet, die von der Anwendung unterstützt werden. Die Wechselkurse bestimmen, wie eine Währung von der CRM-Anwendung in eine andere Währung umgerechnet wird. Die Informationen auf diesem Register können nicht geändert werden. Es muss festgelegt werden, wie häufig die Wechselkurse aktualisiert werden sollen. (Normalerweise werden die Aktualisierungen monatlich vorgenommen.) Aktualisierungen erfolgen über die Tabelle F0015 im ERP-System von J.D. Edwards.

Einstiegspunkt 'Zeitzone'

Mithilfe des Einstiegspunkts 'Zeitzone' wird sichergestellt, dass alle mit der Uhrzeit in Zusammenhang stehenden Felder exakt die lokale Uhrzeit für den angemeldeten Benutzer anzeigen. Der Einstiegspunkt 'Zeitzone' bietet folgende Möglichkeiten:

- Einen Bericht anzeigen und drucken, der alle im System verfügbaren Zeitzonen auflistet.
- Das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Zeitzone' zur Anzeige einer Liste von Zeitzonen verwenden.

- Die Schaltfläche 'Berichte' anklicken, um einen Bericht mit dem Namen 'Zeitzone' zu generieren, der alle im System verfügbaren Zeitzone umfasst. Eine Abbildung dieses Berichts und Details zu seinem Inhalt sind im Handbuch *CRM Report Guide* (Berichte in CRM) enthalten.

Zeitzone erstellen

In der Stammliste 'Zeitzone' können alle in der Anwendung verfügbaren Zeitzone geprüft werden. Auf dem Register mit Details können Informationen zu Zeitzone geprüft oder neue Zeitzone erstellt werden.

Der Wert 'Verschiebung' bezeichnet die Differenz zwischen der Weltzeit und der Uhrzeit in der Zeitzone, die erstellt wird. Die Uhrzeit an der Ostküste der USA weist beispielsweise eine Verschiebung von -5 auf.

Bei Zeitzone, in denen die Sommerzeit gilt, ist die Option 'Sommerzeit berücksichtigen?' aktiviert.

Anhand der Informationen, die vom XPI-Implementierungsteam ausgegeben werden, einen XPI-Zeitzonecode und einen XPI-Code für die Sommerzeitregel in die entsprechenden Felder eingeben.

Vorsicht

Wenn kein XPI-Zeitzonecode und kein XPI-Code für die Sommerzeitregel eingegeben wird, oder wenn Codes eingegeben werden, die nicht den zugehörigen XPI-Codes entsprechen, wird den Benutzern eine Fehlermeldung angezeigt, sobald sie versuchen, Serviceaufträge zu erstellen. In diesem Fall kann das Problem durch Eingabe der korrekten Informationen behoben werden. Der Benutzer muss sich jedoch abmelden und wieder anmelden, damit die Änderungen übernommen werden.

Sicherheit einrichten

Bei CRM wird die rollenbasierte Sicherheit verwendet. Die folgenden Rollen sind im System vorhanden:

- Allgemein Alle Benutzer sind dieser Rolle zugewiesen.
- Superuser (SalesDev) Eine Rolle, mit der alle Funktionen aufgerufen werden können.
- Vertriebsleiter (SalesMgr)
- Marketingleiter (MarketMgr)
- Serviceleiter (ServiceMgr)
- Partner (Partner)
- Vertreter (SalesRep)

Jede Rolle verfügt über Zugriffsrechte für bestimmte Einstiegspunkte, Register, Aktionen und Felder. Diese Rollen werden zu Beginn mithilfe des Toolset von CRM erstellt und über den Einstiegspunkt 'Rollen' zum System hinzugefügt. Um einem Benutzer eine oder mehrere Rollen zuzuweisen, wird das Register 'Rolle' des Einstiegspunkts 'Benutzereinstellungen' verwendet.

Vorsicht

Zur Unterstützung des Planungsdienstes in CRM muss ein Benutzer eingerichtet werden, dessen einziger Zweck es ist, eine Verbindung zwischen dem Planungsdienst und dem Objektserver herzustellen. Der Planungsdienst ist derzeit so konfiguriert, dass ein Benutzer mit dem Benutzernamen 'Salesadm' und dem Passwort 'Hot' erforderlich ist. Diesem Benutzer muss auf dem Register 'Rolle' nur die Rolle 'basic' zugewiesen werden. Die Warnungsfunktion funktioniert nicht einwandfrei, wenn kein Standardbenutzer für die Ausführung dieser Funktion festgelegt ist.

Muss eine neue Rolle erstellt werden, muss diese Rolle zunächst im Toolset von CRM definiert werden (weitere Informationen zur Erstellung und Verwaltung der rollenbasierten Sicherheit sind in der Dokumentation zum Toolset von CRM enthalten). Danach wird die Rolle zur Anwendung hinzugefügt, indem der Rollename am Einstiegspunkt 'Rolle' genau in der Form eingegeben wird, in der er im Toolset von CRM angegeben ist. Eine Rolle muss im Toolset von CRM definiert werden bevor sie zum Einstiegspunkt 'Rolle' hinzugefügt werden kann.

Siehe auch

- *Adressinformationen verwalten*

Einstiegspunkt 'Rolle'

Das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Rolle' wird zur Anzeige der Rollen verwendet, die zu Sicherheitszwecken erstellt wurden. Es können auch neue Rollen hinzugefügt werden. Diese müssen jedoch zunächst im Toolset von CRM erstellt und dann zur Anwendung hinzugefügt werden. Rollen bestimmen, welche Einstiegspunkte, Register, Aktionen und Felder für einen Benutzer verfügbar sind. Einem Benutzer werden eine oder mehrere Rollen am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' zugewiesen.

Siehe auch

- *Benutzerinformationen einrichten*

Rollen zur CRM-Anwendung hinzufügen

Das Register 'Rollendetails' wird zur Anzeige einer Liste von Rollen, die im System verfügbar sind, oder zur Eingabe des Namens einer neuen Rolle verwendet. Dieses Register wird außerdem verwendet, um Rollen hinzuzufügen, wenn die vorhandenen Rollen nicht den Anforderungen entsprechen oder das Unternehmen expandiert und neue Arten von Arbeitnehmern definiert werden müssen, die andere Sicherheitsanforderungen aufweisen. Beim Hinzufügen einer neuen Rolle wird diese zunächst im Toolset von CRM definiert und dann zur Anwendung hinzugefügt, indem die Werte in genau der Form eingegeben werden, wie sie im Toolset von CRM angegeben sind.

► So werden neue Rollen hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt 'Rolle' auswählen.
2. In der Stammliste 'Rolle' die Option 'Neu' anklicken, um einen leeren Rollendatensatz zu öffnen, oder eine Rolle zur Anzeige in der Detailansicht auswählen und dann 'Neu' anklicken.

3. Den Namen der Rolle in das Feld 'Rolle' eingeben.
4. 'Speichern' anklicken.

Die neue Rolle wird zur CRM-Anwendung hinzugefügt.

Arbeitnehmerdatensätze zum System hinzufügen

Mithilfe der Einstiegspunkte 'Arbeitnehmer' und 'Benutzereinstellungen' werden Arbeitnehmerdatensätze hinzugefügt. Der Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer' ermöglicht die Eingabe und Verwaltung von Arbeitnehmerinformationen wie Name, Titel und Adresse. Nachdem die Arbeitnehmerinformationen am Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer' eingegeben und gespeichert wurden, wird automatisch ein Datensatz am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' erstellt. Der Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' wird zu folgenden Zwecken verwendet:

- Einem Arbeitnehmer einen Benutzernamen zuweisen
- Einen Arbeitnehmer einer Abteilung zuweisen
- Den Vorgesetzten eines Arbeitnehmers auswählen
- Einen Benutzernamen für einen Arbeitnehmer erstellen
- Einem Arbeitnehmer Rollen zuweisen

Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer'

Der Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer' wird zum Erstellen neuer Arbeitnehmerdatensätze sowie zur Verwaltung und Anzeige vorhandener Datensätze verwendet. Die Stammliste 'Arbeitnehmer' ist hierarchisch strukturiert, so dass mehrere Vorgesetztenebenen angezeigt werden, die Liste jedoch nicht gefiltert werden kann. Stattdessen wird das Plus- oder Minuszeichen neben den Ordnern angeklickt, um die Liste zu erweitern bzw. einzuschränken. Den Namen eines Arbeitnehmers anklicken, um die Detailansicht aufzurufen. Der Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer' bietet folgende Möglichkeiten:

- Informationen zu den Arbeitnehmern eingeben und verwalten
- Mehrere Adressen für einen Arbeitnehmer eingeben
- Die Kunden eines Arbeitnehmers anzeigen
- Informationen zu den Verkaufschancen eines Arbeitnehmers eingeben und verwalten
- Die Verkaufs-Pipeline eines Arbeitnehmers anzeigen
- Informationen zu den internen Anfragen eingeben und verwalten, die einem Arbeitnehmer zugewiesen sind
- Die Servicegruppen anzeigen, denen ein Arbeitnehmer zugewiesen ist

Arbeitnehmerinformationen verwalten

Das Register 'Arbeitnehmerdetails' wird zur Eingabe und Verwaltung von Informationen zu Arbeitnehmern des Unternehmens verwendet. Neue Arbeitnehmer werden hinzugefügt, wenn sie vom Unternehmen angestellt werden. Die jeweiligen Profilinformationen werden entsprechend des beruflichen Weiterkommens aktualisiert. Der Name des Arbeitnehmers muss in die Felder 'Vorname' und 'Nachname' eingegeben; die Abteilung, in der der Arbeitnehmer arbeitet, muss aus der Dropdown-Liste 'Abteilung' ausgewählt und die Adressart (Büro, Privat, Anschrift, Versand, Rechnung oder Paket) muss angegeben werden.

Um festzulegen, an welcher Stelle der Name des Arbeitnehmers in der hierarchischen Stammliste angezeigt wird, den Vorgesetzten des Arbeitnehmers aus der Dropdown-Liste 'Vorgesetzter' auswählen. Um ein Bild des Arbeitnehmers oben auf dem Register einzufügen, den Dateinamen für das Bild des Arbeitnehmers in das Feld 'Bild' eingeben. Der Standardwert für das Feld 'Status' lautet 'Aktiv'. Wird der Status in 'Nicht aktiv' geändert, wird das aktuelle Datum im Feld 'Ungültig am' angezeigt. Die übrigen Felder werden zur Eingabe von Adressen, Telefonnummern sowie weiterer grundlegender Profilinformationen verwendet. Das Feld 'Land' ist ein Pflichtfeld.

Anmerkung

Wird ein Arbeitnehmerdatensatz an diesem Einstiegspunkt hinzugefügt, wird automatisch ein Benutzerdatensatz am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' generiert. Der Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' wird verwendet, um dem Arbeitnehmer einen Benutzernamen zuzuweisen.

Registerverhalten: Register 'Arbeitnehmerdetails'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Status'Feld 'Ungültig am'	Wird das Feld 'Status' auf 'Nicht aktiv' gesetzt, wird im Feld 'Ungültig am' das Datum angezeigt, an dem der Datensatz deaktiviert wurde.
<ul style="list-style-type: none">Service-Eskalation ignorieren	Wird diese Option aktiviert, wird der Arbeitnehmer aus dem Prozess der Eskalation von Serviceanfragen ausgeschlossen. Diese Option kann vorübergehend verwendet werden, wenn ein Arbeitnehmer in Urlaub ist.

► So werden neue Arbeitnehmerdatensätze hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer' auswählen.
2. In der Stammliste 'Arbeitnehmer' die Option 'Neu' anklicken, um einen leeren Arbeitnehmerdatensatz zu öffnen.
3. Die folgenden Pflichtfelder ausfüllen:
 - Vorname
 - Nachname
 - Abteilung
 - Adressart
 - Land
4. Die gewünschten optionalen Felder ausfüllen.

5. 'Speichern' anklicken.

Der neue Arbeitnehmer wird zur CRM-Anwendung hinzugefügt.

Arbeitnehmeradressen verwalten

Das Register 'Adresse' wird zum Erstellen und Verwalten aller Adressen einschließlich einer Postanschrift und einer Versandadresse verwendet, die einem Arbeitnehmer zugeordnet sind. Werden Adressinformationen auf dem Register 'Arbeitnehmerdetails' eingegeben, werden diese Informationen auf dem Register 'Adresse' angezeigt. Die Informationen werden automatisch als Hauptadresse gekennzeichnet. (Das Wort 'Ja' wird im Feld 'Hauptadresse' angezeigt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.) Wenn eine neue Adresse erstellt und die Option 'Hauptadresse' aktiviert wird, stellt die neue Adresse die Hauptadresse dar und wird auf dem Register 'Details' angezeigt. Wenn versucht wird, mehr als einen Datensatz der gleichen Art zu erstellen, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt: "Eine Adresse dieser Art besteht bereits."

Bevorzugten Kommunikationskanal für einen Arbeitnehmer festlegen

Auf dem Register 'Service-Setup' werden die Methoden angegeben, die ein Arbeitnehmer (besonders ein Kundendienstberater) für die Kommunikation mit Kunden bevorzugt. Aus der Dropdown-Liste 'Kanal' entweder 'Telefon', 'Chat', 'E-Mail' oder 'Fax' auswählen. Einen neuen Datensatz für jeden Kanal erstellen, den der Arbeitnehmer verwendet. Eine Methode als bevorzugte Methode des Arbeitnehmers auswählen, und die Option 'Standardvorgabe' für diesen Datensatz aktivieren. Der als Standardvorgabe ausgewählte Kanal wird automatisch auf dem Register 'Anfragedetails' im Feld 'Kanal' angezeigt, der Wert kann jedoch in diesem Feld bearbeitet werden. Wird kein Standardwert festgelegt, wird nur der Wert 'Telefon' angezeigt.

► So werden Kanaldatensätze erstellt

1. Den Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer' auswählen.
2. Den Arbeitnehmer auswählen, für den Kanaleinstellungen festgelegt werden sollen.
3. Das Register 'Service-Setup' anklicken.
4. Die Aktion 'Neu' anklicken.
5. Einen Kanal aus der Dropdown-Liste 'Kanal' auswählen.
6. Die Option 'Standardvorgabe' für den Kanal auswählen, der als Standardwert im Feld 'Kanal' auf dem Register 'Anfragedetails' des Einstiegspunkts 'Serviceanfrage' angezeigt werden soll.
7. Einen neuen Datensatz für jeden Kanal erstellen, über den der Benutzer mit Kunden kommuniziert.

Einem Arbeitnehmer zugeordnete Kunden

Das Register 'Kunde' wird zur Anzeige aller Kunden verwendet, bei denen ein ausgewählter Arbeitnehmer Mitglied eines Verkaufsteams ist. Alle Felder auf diesem Register sind schreibgeschützt. Die Kundeninformationen können am Einstiegspunkt 'Kunde' geändert werden.

Einem Arbeitnehmer zugeordnete Verkaufschancen

Das Register 'Verkaufschancen' wird zur Anzeige vorhandener Verkaufschancen eines Arbeitnehmers verwendet. Einem Arbeitnehmer wird eine Verkaufschance zugeordnet, wenn er dem Verkaufsteam für eine Verkaufschance zugewiesen wird.

Die folgenden Filter werden verwendet, um den Umfang der Datensätze einzuschränken, die in der Registerliste 'Verkaufschance' angezeigt werden: 'Aktuelle Verkaufschancen', 'Vergebene Verkaufschancen', 'Meine Verkaufschancen', 'Realisierte Verkaufschance' oder 'Inaktive Datensätze'.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Verkaufschance'*

Verkaufs-Pipeline der Verkaufschancen für den Arbeitnehmer anzeigen

Das Register 'Verkaufs-Pipeline' wird zur Anzeige einer grafischen Darstellung aller Verkaufschancen verwendet, die einem Arbeitnehmer zugeordnet sind. Jeder Verkaufschance ist eine Abschlusswahrscheinlichkeit je nach Stufe im Verkaufszyklus zugeordnet. Jeder Ring des Verkaufstrichters stellt die statistische Wahrscheinlichkeit dar, dass die Verkaufschance abgeschlossen wird. Die Zahlen in den einzelnen Ringen stellen die Summe des potenziellen Ertrags für jede Verkaufschance multipliziert mit dem jeweiligen Wahrscheinlichkeitsprozentsatz dar.

Registerverhalten: Register 'Verkaufs-Pipeline'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">• Feld 'Wahrscheinlichkeit'• Feld 'Potenzial'	Zeigt die Summe des gesamten potenziellen Ertrags für jede Verkaufschance multipliziert mit dem jeweiligen Wahrscheinlichkeitsprozentsatz an.
<ul style="list-style-type: none">• Feld 'Summe'	Zeigt die Summe der Wahrscheinlichkeiten an, die im Verkaufstrichter angezeigt werden.

► So werden Informationen zu Verkaufschancen mit Verkaufs-Pipeline angezeigt

1. Am Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer' das Register 'Verkaufs-Pipeline' anklicken.
2. Einen beliebigen Ring des Verkaufstrichters anklicken, der einen Geldwert enthält.
Die Verkaufschancen, die in der Wahrscheinlichkeitsspanne enthalten sind, werden unterhalb des Verkaufstrichters angezeigt.
3. Die Verknüpfung 'Beschreibung' anklicken, um detaillierte Informationen zu einer Verkaufschance anzuzeigen.
Das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Verkaufschance' wird angezeigt.

Partner, die einem Arbeitnehmer zugeordnet sind

Das Register 'Partner' wird zur Anzeige aller Partner verwendet, denen ein Arbeitnehmer zur Unterstützung zugewiesen ist. Alle Felder auf diesem Register sind schreibgeschützt. Die Partnerinformationen können am Einstiegspunkt 'Partner' geändert werden.

Interne Anfragen verwalten, die einem Arbeitnehmer zugewiesen sind

Das Register 'Interne Anfrage' wird zur Anzeige und Verwaltung der internen Anfragen verwendet, die einem Arbeitnehmer zugewiesen sind. Ein Arbeitnehmer wird einer internen Anfrage am Einstiegspunkt 'Interne Anfrage' zugeordnet. Das Register 'Interne Anfrage' wird auch zur Erstellung neuer interner Anfragen verwendet. Wird eine neue interne Anfrage erstellt, wird diese nicht automatisch dem Arbeitnehmer zugewiesen, der in der Stammliste ausgewählt wird. Der Name des Arbeitnehmers muss in der Dropdown-Liste 'Zugewiesen' ausgewählt werden.

Siehe auch

- *Interne Probleme verwalten*

Servicegruppen eines Arbeitnehmers anzeigen

Das Register 'Servicegruppe' wird zur Anzeige der Servicegruppen verwendet, denen ein Arbeitnehmer zugewiesen ist. Alle Felder auf diesem Register sind schreibgeschützt.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Servicegruppe'*

Anmerkungen zu einem Arbeitnehmer eingeben

Das Register 'Anmerkungen' wird zur Eingabe und Verwaltung eines unbegrenzten Protokolls von Anmerkungen zu einem ausgewählten Arbeitnehmer verwendet. Es kann beispielsweise eine Anmerkung eingegeben werden, dass ein bestimmter Arbeitnehmer eine Leistungszulage erhielt. Die Anmerkungen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Anmerkung' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Benutzerinformationen einrichten

Der Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' wird verwendet, um den Arbeitnehmern und Ansprechpartnern, die auf die Anwendung zugreifen können, einen Benutzernamen und eine Rolle zuzuweisen. Mit dem Benutzernamen kann sich der Benutzer an der Anwendung anmelden. Die Rollen, die dem Benutzer zugewiesen werden, bestimmen die Einstiegspunkte, Register, Felder und Aktionen, die dem Benutzer zur Verfügung stehen. Die Stammliste kann so gefiltert werden, dass alle Systembenutzer oder nur die eigenen Benutzerinformationen angezeigt werden.

Benutzernamen und Passwörter verwalten

Das Register 'Verwaltungsdetails' wird verwendet, um jedem Arbeitnehmer und Ansprechpartner, dem der Zugriff auf die Anwendung gestattet werden soll, einen Benutzernamen zuzuweisen. Wird ein neuer Arbeitnehmer oder Ansprechpartner zum System hinzugefügt, werden automatisch ein Benutzerdatensatz am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' generiert und die schreibgeschützten Felder 'Vorname', 'Nachname', 'Titel' und 'Stellenart' aktualisiert. Durch die Eingabe eines Benutzernamens erhält ein Arbeitnehmer oder Ansprechpartner die Fähigkeit, sich anzumelden. Das Passwort für den neuen Benutzer wird automatisch auf 'newpass' gesetzt. Der Benutzer kann dieses Passwort nach der ersten Anmeldung ändern. Wenn ein Benutzer sein Passwort vergessen hat, kann das Passwort durch Anklicken der Schaltfläche 'Passwort zurücksetzen' wieder auf 'newpass' zurückgesetzt werden. Außerdem wird der URL für die Website des Benutzers im Feld 'URL der Homepage' eingegeben oder bearbeitet. Zum Schluss werden Standardwerte in den folgenden Pflichtfeldern angezeigt, die auf den Einstellungen des Benutzers basieren, der den Personendatensatz (Ansprechpartner oder Arbeitnehmer) eingegeben hat. Diese Werte können mit dem Steuerelement für die Auswahl hoher Volumen geändert werden:

- Standardgebietsschema
- Standardländercode
- Standardwährungscode
- Standard-NDL/Werk
- Angebotsverarbeitungsversion
- Kundenaufträge verarbeiten - Version
- Produktdatenbank - Verarbeitungsversion
- Serviceauftragsverarbeitungsversion
- Standard-Service-Center
- Zeitzone

Durch Versionen und Verarbeitungsoptionen wird gesteuert, wie der Kundenauftrag bepreist und verarbeitet wird. Zusätzliche Informationen zu Versionen und Verarbeitungsoptionen sind im englischen Handbuch *Sales Order Processing Guide* (Kundenauftragsverarbeitung) enthalten oder beim Systemadministrator für die ERP-Anwendung von J.D. Edwards zu erfragen.

Anmerkung

Das Register 'Verwaltungsdetails' wird dem Benutzer nur angezeigt, wenn ein anderer Benutzer als der Benutzer selber aus der Stammliste ausgewählt wird. Wenn ein Benutzer die eigenen Benutzerinformationen auswählt, wird das Register 'Benutzerdetails' aufgerufen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen'*

► **So werden Arbeitnehmern oder Ansprechpartnern Benutzernamen zugewiesen**

1. Den Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' auswählen.
2. Den Namen des Arbeitnehmers oder Ansprechpartners aus der Stammliste auswählen.
3. Den Benutzernamen eingeben.
4. 'Speichern' anklicken.
Dem Arbeitnehmer oder Ansprechpartner ist nun ein Benutzername zugewiesen.

► **So wird das Passwort für einen Benutzer zurückgesetzt**

1. Den Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' auswählen.
2. Den Namen des Benutzers aus der Stammliste auswählen.
3. 'Passwort zurücksetzen' anklicken.
Das Passwort für den Benutzer wird automatisch auf 'newpass' zurückgesetzt.

Benutzern Rollen zuweisen

Das Register 'Rolle' wird verwendet, um einem Benutzer eine oder mehrere Rollen zuzuweisen. Die Rollen werden über den Einstiegspunkt 'Rolle' zum System hinzugefügt. Rollen werden mithilfe des Toolset von CRM definiert und bestimmen, welche Einstiegspunkte, Register, Felder und Aktionen den einzelnen Benutzern zur Verfügung stehen.

Siehe auch

- *Sicherheit einrichten*

► **So werden Benutzern Rollen zugewiesen**

1. Den Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' auswählen.
2. Den Benutzernamen aus der Stammliste auswählen.
3. Das Register 'Rolle' anklicken.
4. Die Aktion 'Hinzufügen' anklicken.
5. Mithilfe des Formulars 'Suchen' die Rolle auswählen, die dem Benutzer zugewiesen werden soll.
6. 'OK' anklicken.
Die Rolle wird dem ausgewählten Benutzer zugeordnet.

Siehe auch

- *Erweiterte Suche*

Optionen für Systembenachrichtigungen einrichten

Zur Steigerung der Möglichkeiten des Kundenservice wird der Einstiegspunkt 'Benachrichtigungs-Setup' verwendet, um Benachrichtigungsarten zu erstellen, damit Ansprechpartner und Arbeitnehmer auswählen können, auf welche Weise sie Benachrichtigungen empfangen möchten: über den Einstiegspunkt 'Warnung' oder per E-Mail. Die Benutzer können dann auf dem Register 'Benachrichtigungs-Setup' des Einstiegspunkts 'Benutzereinstellungen' die Benachrichtigungen auswählen, die sie empfangen möchten.

Vorsicht

Systemadministratoren können neue Benachrichtigungsoptionen erstellen, um diese jedoch zu aktivieren, muss ein Entwickler einen eindeutigen Schlüssel für jede Art der Systembenachrichtigung während der Systementwicklung im Toolset von CRM festlegen.

Einstiegspunkt 'Benachrichtigungs-Setup'

Um eine Benachrichtigungsoption zu erstellen, muss ein eindeutiger, beschreibender Benachrichtigungscode eingegeben werden. Bei diesem Code handelt es sich um einen anwenderspezifischen Code mit fünf Zeichen, den der Toolset-Entwickler zur Kennzeichnung der Benachrichtigungsart erstellt hat. So ist beispielsweise 'ACTAA' der Code für 'Zuweisungswarnungen jetzt ausgeben' auf dem Register 'Aktivität' und 'ACTRM' der Code für Aktivitätserinnerungen. Beim Speichern des neuen Datensatzes wird automatisch ermittelt, ob ein doppelter Schlüssel vorhanden ist. Ist dies der Fall, wird die folgende Mitteilung angezeigt: "Dieser Benachrichtigungscode besteht bereits. Einen eindeutigen Wert für den Benachrichtigungscode eingeben."

Danach muss ein Modul (Verkauf, Service oder Allgemein) in der Dropdown-Liste 'Modul' ausgewählt werden, um das Modul zum Senden der Benachrichtigung anzugeben. Außerdem müssen Arbeitnehmer, Ansprechpartner oder beides ausgewählt werden, um anzugeben, welchen Benutzern die neu erstellte Benachrichtigungsoption zur Verfügung stehen soll. Zum Schluss wird eine kurze Beschreibung und eine lange Beschreibung für die Benachrichtigung eingegeben, um deren Verwendung zu erläutern.

Wenn die neue Benachrichtigungsoption Benutzern nicht zur Verfügung stehen soll, die Option 'Nicht aktiv' auswählen. In diesem Fall wird die Option nicht in der Liste der Optionen angezeigt, wenn der Benutzer auf dem Register 'Benachrichtigungs-Setup' des Einstiegspunkts 'Benutzereinstellungen' die Aktion 'Hinzufügen' anklickt.

Vorsicht

Wenn nach der Erstellung einer neuen Benachrichtigungsoption 'Speichern' angeklickt wird, kann das Feld 'Benachrichtigungscode' nicht mehr bearbeitet werden.

Siehe auch

- ❑ *Arten des Empfangs von Benachrichtigungen festlegen*
- ❑ *Benachrichtigungen in CRM*
- ❑ *Benachrichtigungen zu Serviceanfragen senden und anzeigen*

► So werden neue Benachrichtigungsoptionen erstellt

1. Den Einstiegspunkt 'Benachrichtigungs-Setup' auswählen.
2. Die Aktion 'Neu' anklicken, um ein leeres Register 'Setup-Details' anzuzeigen.
3. Informationen gemäß den oben angegebenen Feldbeschreibungen eingeben.
4. 'Speichern' anklicken.
5. Um eine weitere Benachrichtigungsoption zu erstellen, auf dem Register 'Setup-Details' die Aktion 'Neu' anklicken.

Anmerkung

Wenn eine Benachrichtigungsoption erstellt wird, bedeutet dies nicht, dass das Auftreten der Benachrichtigung aktiviert ist. Ein Entwickler muss das Toolset von CRM verwenden, um Geschäftsregeln zu schreiben, die mit dem Benachrichtigungscode übereinstimmen, der am Einstiegspunkt 'Benachrichtigungs-Setup' erstellt wurde.

► So werden Benachrichtigungsoptionen ausgewählt

1. Am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' das Register 'Benachrichtigungs-Setup' auswählen.
2. Die Aktion 'Hinzufügen' anklicken.
Es wird eine Liste von verfügbaren Benachrichtigungsoptionen angezeigt.
3. Eine oder mehrere der Benachrichtigungsoptionen anklicken.
4. 'OK' anklicken, um zur Listenansicht 'Benachrichtigungs-Setup' zurückzukehren.
Die getroffene Auswahl wird in der Liste angezeigt.
5. Die Spalte 'Beschreibung' einer beliebigen Option anklicken, die konfiguriert werden soll.
Das entsprechende Register 'Benachrichtigungs-Setup-Details' wird angezeigt.
6. Eine oder mehrere der folgenden Benachrichtigungsalternativen anklicken:
 - Warnung
 - E-Mail
7. 'Speichern' anklicken.
Zu jedem Ereignis wird vom System eine Benachrichtigung entsprechend den einzelnen ausgewählten Methoden gesendet.

Systemtabellen einrichten

Der Einstiegspunkt 'Systemtabelle' wird zur Verwaltung der Dropdown-Listen und der Optionen verwendet, die in den Dropdown-Listen angezeigt werden. Zu Beginn definieren Entwickler diese Listen mit dem Toolset von CRM und ermöglichen deren Verwendung in der Anwendung, indem sie Code- und Beschreibungstabellenwerte in genau der gleichen Form in die Systemtabellen von CRM eingeben, in der sie im Toolset von CRM enthalten sind.

Vorsicht

Die Systemtabellenbeschreibungen müssen in *genau* der gleichen Form eingegeben werden, in der sie im Toolset von CRM enthalten sind.

Einstiegspunkt 'Systemtabelle'

Der Einstiegspunkt 'Systemtabelle' wird verwendet, um neue Systemtabellen zur Anwendung oder neue Optionen zu einer Dropdown-Liste hinzuzufügen. Bei den Systemtabellen handelt es sich um die Dropdown-Listen, die in der gesamten CRM-Anwendung angezeigt werden. Bei den Optionen handelt es sich um die Codewerte, die für diese Systemtabellen erstellt werden. Der Entwickler erstellt die einzelnen Systemtabellen mit dem Toolset von CRM und erstellt dann entsprechende Systemtabellen-Datensätze am Einstiegspunkt 'Systemtabelle'. Diese Systemtabellen sind in der CRM-Anwendung verfügbar. Der Systemadministrator muss nur dann Änderungen an diesem Einstiegspunkt vornehmen, wenn neue Felder zum System hinzugefügt werden, die Systemtabellen erfordern, oder wenn neue Optionen zu bestehenden Dropdown-Listen hinzugefügt werden.

Neue Systemtabellen erstellen

Das Register 'Tabellendetails' wird zur Eingabe der Systemtabellendaten verwendet. Der Systemtabellencode und die Beschreibung müssen eingegeben werden. Nach dem Speichern des Datensatzes ist das Feld 'Code' schreibgeschützt. Bei dem in das Feld 'Beschreibung' eingegebenen Wert muss es sich nicht unbedingt um den Namen des Feldes handeln, dem die Systemtabelle zugeordnet ist. Das Feld 'Anmerkung' kann Informationen enthalten, die den Zweck der Systemtabelle angeben, und kann zeigen, an welchen Positionen innerhalb der Standardanwendung die Systemtabelle verwendet wird.

Vorsicht

Die Beschreibungen auf diesem Register müssen *genau* mit den Beschreibungen in den entsprechenden Systemtabellen im Toolset von CRM übereinstimmen.

► So werden neue Systemtabellen erstellt

1. Den Einstiegspunkt 'Systemtabelle' auswählen.
2. Die Aktion 'Neu' anklicken.

3. Die folgenden Pflichtfelder und die gewünschten optionalen Felder ausfüllen:

- Code
- Beschreibung
- Anmerkung

4. 'Speichern' anklicken.

Es wird eine neue Systemtabelle zur CRM-Anwendung hinzugefügt.

Codewerte zu einer Systemtabelle hinzufügen

Das Register 'Codewert' wird zur Verwaltung der Dropdown-Listen für die einzelnen Systemtabellen verwendet. So enthält beispielsweise die Systemtabelle 'Kampagnenereignisart' die Codewerte 'Werbung', 'Massen-E-Mail', 'Bewirtung', 'Mittagessen', 'Postwerbesendung', 'Seminar', 'Verkaufsausstellung' und 'Web-Seminar'. Wenn 'Werbeflächen' als eine weitere Option hinzugefügt werden muss, wird ein neuer Codewert-Datensatz erstellt. Wenn dann ein Benutzer den Abwärtspfeil in der Dropdown-Liste 'Kampagnenereignisart' anklickt, wird 'Werbeflächen' zusätzlich zu den anderen Optionen angezeigt.

Einen Code in das Feld 'Code' eingeben. (Nach dem Speichern des Datensatzes ist dieser Wert schreibgeschützt.) Eine Beschreibung eingeben. Dann die Option 'Fest codiert' anklicken, um dem Benutzer mitzuteilen, dass dem ausgewählten Codewert Geschäftsregeln zugeordnet sind, die eine Auswirkung auf die aktuellen Systemfunktionen haben. Das Feld 'Anmerkungen' kann Informationen enthalten, die den Zweck der Systemtabelle angeben, und kann zeigen, an welchen Positionen innerhalb der Anwendung die Systemtabelle verwendet wird. Jede dieser Anmerkungen kann aktualisiert, gelöscht oder erweitert werden. Werden diese Anmerkungswerte jedoch geändert, werden sie vom System gespeichert und die neuen Werte sind dann auf Dauer gültig.

Registerverhalten: Register 'Codewert'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">• Register 'Codewert'	Wird eine neue Systemtabelle erstellt, wird das Register 'Codewert' erst angezeigt, nachdem ein Code und eine Beschreibung auf dem Register 'Tabellendetails' eingegeben und 'Speichern' angeklickt wurde.
<ul style="list-style-type: none">• Feld 'Code'	Nachdem ein Code eingegeben und der Datensatz gespeichert wurde, ist das Feld 'Code' schreibgeschützt.
<ul style="list-style-type: none">• Feld 'Anmerkungen'	Wenn eine der Anmerkungen in diesem Feld aktualisiert, gelöscht oder erweitert wird, sind die neuen Werte nach dem Speichern des Datensatzes auf Dauer gültig.

► So werden neue Codewert-Datensätze zu einer Systemtabelle hinzugefügt

1. Das Register 'Codewert' anklicken.
2. Die Aktion 'Neu' anklicken.
3. Die folgenden Pflichtfelder ausfüllen:
 - Code
 - Beschreibung
 - Fest codiert
 - Anmerkungen
4. Die gewünschten optionalen Felder ausfüllen.
5. 'Speichern' anklicken.

Ein neuer Codewert-Datensatz wird zur Systemtabelle hinzugefügt.

Systemeinstellungen anpassen

Das CRM-System wird mit vordefinierten Systemeinstellungen (oder Konfigurationseinstellungen) geliefert. Eine Anpassung entsprechend den jeweiligen Implementierungen der Kunden über den Einstiegspunkt 'Systemeinstellung' ist jedoch möglich. Diese Funktion ist nur für den Benutzer auf Systemadministratorebene verfügbar, der die Rolle 'Superuser' aufweist.

Einstiegspunkt 'Systemeinstellung'

Am Einstiegspunkt 'Systemeinstellung' kann der Benutzer mit der Rolle 'Superuser' folgende Aufgaben ausführen:

- Neue Systemeinstellungen hinzufügen
- Eine Liste der vorhandenen Systemeinstellungen sowie die Codewerte für diese Systemeinstellungen anzeigen
- Vorhandene Einstellungen ändern

Arbeiten mit Systemeinstellungen

Das Register 'Systemeinstellung' ermöglicht die Anzeige der Konfigurationseinstellungen des Systems für die CRM-Standardanwendung und die Erstellung neuer angepasster Systemeinstellungen. Wenn die schreibgeschützte Option 'Standardfunktionalität' aktiviert ist, zeigt dies an, dass eine Systemeinstellung bei der anfänglichen Installation der Anwendung mitgeliefert wurde. Diese Einstellungen können nicht geändert werden. Sie können jedoch mithilfe des Felds 'Codewert' aktiviert und deaktiviert werden. Wenn die Option 'Standardfunktionalität' nicht aktiviert ist, bedeutet dies, dass der Systemadministrator die Einstellung entsprechend den Geschäftsabläufen angepasst hat.

► So werden Systemeinstellungen aktiviert oder deaktiviert

1. Aus der Stammliste die Konfigurationseinstellung des Systems auswählen, die geändert werden soll.
2. Das folgende Feld ausfüllen:
 - Wert
0 eingeben, um die Einstellung zu deaktivieren, oder 1 eingeben, um die Einstellung zu aktivieren.
3. 'Speichern' anklicken.

► So werden angepasste Systemeinstellungen erstellt

1. Am Einstiegspunkt 'Systemeinstellung' in der Stammliste 'Systemeinstellung' oder in der Registerseitenliste die Option 'Neu' anklicken.
2. Die folgenden Felder ausfüllen:
 - Systemeinstellungscode
 - Systemeinstellungsbeschreibung
 - Wert
 - Anmerkungen
3. 'Speichern' anklicken.

Die neue Konfigurationseinstellung wird mit deaktivierter Option 'Standardfunktionalität' erstellt.

Aktionspläne einrichten

Bei einem Aktionsplan handelt es sich um eine Reihe vordefinierter Aktivitäten, die Benutzer mit einem Kunden, einer Kampagne oder einem anderen Einstiegspunkt, der das Register 'Aktivität' aufweist, verknüpfen können, um automatisch Datensätze auf dem Register 'Aktivität' und im Kalender zu generieren. Aktionspläne eignen sich hervorragend für sich wiederholende Aufgaben, die eine Vielzahl von Schritten erfordern (beispielsweise im Falle von Vertretern, die regelmäßig Kaltakquisen für Interessenten durchführen). Statt für jede einzelne Aktion, die im Zusammenhang mit einer Kaltakquise erforderlich ist, eine Aktivität einzugeben, kann eine einzelne Aktivität erstellt und mit dem Aktionsplan 'Verkaufsanfrage' verknüpft werden, um die einzelnen Aktivitätsdatensätze automatisch zu generieren.

Ein Aktionsplan kann auch am Einstiegspunkt 'Verkaufsmethodik' einer Verkaufszyklusstufe zugeordnet werden. Wenn dann der Benutzer die Verkaufsmethodik auswählt, zu der der Aktionsplan hinzugefügt wurde, und dann die zugehörige Verkaufszyklusstufe auswählt, werden die Aktivitäten für diesen Aktionsplan auf dem Register 'Aktivität' und im Kalender des Benutzers angezeigt.

Einstiegspunkt 'Aktionsplan'

Am Einstiegspunkt 'Aktionsplan' können Systemadministratoren und Vertriebsleiter Aktionspläne erstellen sowie die Aktivitäten, die diesen Aktionsplänen zugeordnet sind. Sie können auch vorhandene Aktionspläne und Aktivitätsvorlagen verwalten.

Aktionspläne erstellen

Um einen Aktionsplan zu erstellen, muss ein eindeutiger Name für den neuen Aktionsplan eingegeben werden. Der Name sollte beschreibend sein, da die Benutzer eine Auswahl in einer Liste von Aktionsplänen treffen, wenn sie in einer Registerseitenliste 'Aktivität' die Aktionsschaltfläche 'Aktionsplan verknüpfen' anklicken.

Es kann auch eine Beschreibung des Aktionsplans eingegeben werden, um die mögliche Verwendung des Plans zu erläutern.

Der Name des angemeldeten Benutzers wird bei der Erstellung des Aktionsplans automatisch im Feld 'Eingegeben von' angezeigt.

Siehe auch

- *So werden Aktionspläne mit Aktivitäten verknüpft*

Aktivitätsvorlagen für Aktionspläne erstellen

Das Register 'Aktivitätsvorlage' wird zum Festlegen der Aktivitäten verwendet, die erstellt werden, wenn der Benutzer den Aktionsplan mit einer Aktivität verknüpft oder auf einem Register 'Verkaufschance' die dem Aktionsplan zugeordnete Verkaufsmethodik und Verkaufszyklusstufe auswählt.

Beim Erstellen einer Aktivitätsvorlage muss ein Name für den neuen Aktionsplan in das Feld 'Aktionsplan' eingegeben werden. Die in dieses Feld eingegebenen Informationen werden in der Registerseitenliste 'Aktivität' in der Spalte 'Beschreibung' angezeigt. Darüber hinaus muss eine Aktionsart ausgewählt werden (beispielsweise Anfrage, Besprechung, Zusätzlich, E-Mail, Auftragserfüllung, Außendienst oder Servicekontrolle). Diese Auswahl wird in der Registerseitenliste 'Aktivität' in der Spalte 'Aktionsart' angezeigt. Bei der Auswahl der Aktionsart 'Anfrage' wird das Feld 'Vorlage' angezeigt. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche kann bei Bedarf ein Anfrageplan mit dem Aktionsplan verknüpft werden.

Die Felder 'Tage bis Abschluss' und 'Priorität' sind ebenfalls Pflichtfelder. Eine Zahl in das Feld 'Tage bis Abschluss' eingeben, um die Anzahl der Tage anzugeben, nach deren Ablauf die Aktivität beginnen muss. Diese Informationen werden auch auf dem Register 'Aktivität' angezeigt.

Die Felder 'Anfangszeit', 'Endzeit' und 'Anmerkungen' sind optionale Felder. Bei Eingabe einer Anfangs- und Endzeit wird die Aktivität im Kalender des Benutzers (und in den Kalendern der Arbeitnehmer, die der Aktivität zugeordnet sind) neben diesen Uhrzeiten angezeigt. Werden diese Informationen nicht eingegeben, wird die Aktivität als ein Ganztagsereignis angezeigt. Die in das Feld 'Anmerkungen' eingegebenen Informationen werden auf dem Register 'Aktivität' angezeigt.

Wenn einer Aktivität in einer Aktivitätsvorlage ein bestimmter Arbeitnehmer zugeordnet werden soll, wird die Schaltfläche für die Feldsuche neben dem Feld 'Zugewiesen' zur Auswahl des entsprechenden Namens verwendet.

► So werden Aktionspläne erstellt

Der Systemadministrator oder Vertriebsleiter erstellt Aktionspläne am Einstiegspunkt 'Aktionsplan'. Danach verknüpfen die Benutzer diese Aktionspläne mit Aktivitäten auf dem Register 'Aktivität', um so generische Aktivitäten zu planen (beispielsweise solche, die auf eine positive Kaltakquise folgen). Zur Erstellung eines Aktionsplans werden folgende Schritte ausgeführt:

1. Den Einstiegspunkt 'Aktionsplan' aufrufen.
 2. Die Aktion 'Neu' anklicken.
 3. Einen eindeutigen Namen in das Feld 'Aktionsplan' eingeben.
 4. Eine Beschreibung des Aktionsplans in das Feld 'Beschreibung' eingeben.
 5. 'Speichern' anklicken.
 6. Das Register 'Aktivitätsvorlage' anklicken.
 7. Die Aktion 'Neu' anklicken.
 8. In den folgenden Pflichtfeldern und optionalen Feldern Informationen eingeben oder eine Option auswählen:
 - Handlung
 - Aktionsart
 - Zugewiesen
 - Tage bis Abschluss
 - Priorität
 - Anfangsuhrzeit
 - Enduhrzeit
 - Anmerkungen
 - Vorlage
- Die Schaltfläche für die Feldsuche verwenden, um eine Vorlage auszuwählen, wenn der Aktivitätsvorlage ein Anfrageplan zugeordnet werden soll.
9. 'Speichern' anklicken.

Produktinformationen anzeigen und verwalten

Die CRM-Anwendung ermöglicht es den Benutzern, Informationen über die vom Unternehmen angebotenen Produkte abzurufen. Diese Informationen befinden sich am Einstiegspunkt 'Produkte und Leistungen'. Der Systemadministrator verwaltet die Produktbeschreibungen und die Erläuterungen zu den Produktleistungen vom Einstiegspunkt 'Produktverwaltung' aus.

Einstiegspunkte 'Produkte und Leistungen' und 'Produktverwaltung'

Der Einstiegspunkt 'Produkte und Leistungen' ermöglicht es den Benutzern, das Angebot des Unternehmens kennen zu lernen. Dieser Einstiegspunkt bietet den Benutzern folgende Möglichkeiten:

- Allgemeine Informationen über die Produkte und Leistungen des Unternehmens anzeigen
- Erläuterungen zu den Funktionen und Merkmalen der Produkte und Leistungen des Unternehmens anzeigen

► So werden Informationen über Produkte und Leistungen angezeigt

1. Den Einstiegspunkt 'Produkte und Leistungen' auswählen.
2. In der Stammliste eine Verknüpfung in der Spalte 'Beschreibung' anklicken, um Informationen auf dem Register 'Allgemeine Informationen' anzuzeigen. Diese Informationen umfassen:
 - Einen Produktnamen
 - Ein Bild des Produkts
 - Eine Produktbeschreibung
3. Das Register 'Funktionen/Leistungen' und dann eine Verknüpfung in der Spalte 'Kurze Beschreibung' anklicken, um die gewünschten Informationen aufzurufen. Diese Informationen umfassen:
 - Kurze Beschreibung
 - Lange Beschreibung
 - Kategorie

► So werden Informationen über Produkte und Leistungen eingerichtet

1. Den Einstiegspunkt 'Produktverwaltung' auswählen.
2. In der Stammliste die Verknüpfung für die Produktbeschreibung anklicken, um das Produkt aufzurufen, für das Informationen eingegeben oder geändert werden sollen.
3. Die Informationen in die folgenden Felder eingeben oder diese bearbeiten:
 - Bild
 - Servicegruppe
 - Lange Beschreibung
4. Um die Informationen auf dem Register 'Produktdetails' vom Register 'Allgemeine Informationen' des Einstiegspunkts 'Produkte und Leistungen' aus verfügbar zu machen, die Option 'Öffentlich' auswählen.
5. 'Speichern' anklicken.
6. Das Register 'Produktfunktion' auswählen, um Informationen zu erstellen oder zu bearbeiten, die auf dem Register 'Funktionen/Leistungen' des Einstiegspunkts 'Produkte und Leistungen' angezeigt werden sollen. Diese Informationen werden auch angezeigt, wenn auf dem Register 'Produktdetails' die Option 'Öffentlich' ausgewählt wird.

7. Die Aktion 'Neu' anklicken, um eine neue Funktionsbeschreibung zu erstellen, oder eine Verknüpfung in der Spalte 'Kurze Beschreibung' anklicken, um Informationen über eine Produktfunktion zu bearbeiten.
8. Informationen in die folgenden Pflichtfelder und optionalen Felder eingeben:
 - Kurze Beschreibung
 - Lange Beschreibung
 - Kategorie
9. 'Speichern' anklicken.

Office-Integration einrichten

Die CRM-Anwendung 2.0 unterstützt Microsoft Office und ermöglicht es dadurch den Benutzern, die Funktionen 'Seriendruck' und 'Datenexport' der Anwendung zu nutzen. Zur Aktivierung der Funktion 'Seriendruck' muss der Systemadministrator folgende Schritte ausführen:

- Den Benutzern die Berechtigung für die entsprechenden anwenderspezifischen Aktionen im Toolset von CRM gewähren
- Den Serverspeicherort für unternehmensspezifische Seriendruckvorlagen innerhalb der Datei 'yourelate.properties' unter 'officeIntegrationFileLocation=<Pfad>' definieren
- Unternehmensspezifische Vorlagen für den Seriendruck einrichten
- JDK 1.3.1 oder höher unter <http://java.sun.com/products/> für die Benutzer herunterladen, die auf ihrem Computer noch nicht über diese Anwendung verfügen
- Java™ WebStart 1.01 unter <http://java.sun.com/products/javawebstart> auf den lokalen Computern der Benutzer installieren
- Am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' auf dem Register 'Benutzerdetails' das Verzeichnis definieren, in dem die CSV-Dateien der einzelnen Benutzer gespeichert werden sollen

Siehe auch

- *E-Mails oder Dokumentteile mithilfe von Token anpassen*
- *Beispielattribute*
- *Beispiel: Seriendruckvorlage*
- *Beispiel: Vorlagen für E-Mails und Dokumentteile*

Administrationsaufgaben des Vertriebs ausführen

Die CRM-Anwendung ist ein leistungsstarkes Verwaltungstool. Dem Vertriebsleiter wird eine Automatisierung zahlreicher Aufgaben zur besseren Verwaltung des Verkaufspersonals bereitgestellt. CRM bietet folgende Möglichkeiten:

- Das Gebiet verwalten und die Bemühungen des Verkaufspersonals zielgerichteter gestalten
- Die Produktivität und den Ertrag der Vertreter steigern
- Schnell aktuelle Berichte zu den Prognosen und Verkaufs-Pipelines der Verkaufsteams erhalten

Der Vertriebsleiter kann Einstiegspunkte und Register aufrufen, mit deren Hilfe die Funktionalität für das Speichern, Sammeln und Analysieren von Daten sowohl für den Vertriebsleiter selbst als auch die Vertreter eingerichtet werden kann.

Um die Ansicht der Themen und Unternehmen für diese Kategorie zu erweitern bzw. einzuschränken, den Pfeil links neben der Kategorienüberschrift anklicken. Mit den Schaltflächen rechts neben der Überschrift kann im Themenbaum nach oben bzw. unten geblättert werden.

Verkaufspersonal zuweisen

Der Vertriebsleiter benötigt aktuelle Informationen über das Verkaufsteam, um Kunden effektiv verwalten zu können. Da sich die Gebiete und Organisationseinheiten häufig ändern, steht den Benutzern in der CRM-Anwendung 2.0 ein automatisierter Prozess zur Verfügung, durch den Mitglieder des Verkaufsteams automatisch den Kunden zugewiesen werden.

Wird die Funktion für die Verkaufsteamzuweisung am Einstiegspunkt 'Systemeinstellung' aktiviert, wird das Verkaufspersonal im gesamten System anhand der Informationen zu Kunde, Organisationseinheit, Branche und Gebiet automatisch zugewiesen. (Ein Codewert von 0 zeigt an, dass die Funktion für die Verkaufsteamzuweisung deaktiviert ist, während ein Codewert von 1 die Aktivierung dieser Funktion anzeigt.) Die Funktion für die Verkaufsteamzuweisung ermöglicht eine erneute Zuweisung von Gebieten wann immer dies erforderlich ist. Es können auch Kunden gekennzeichnet werden, die nicht automatisch zugewiesen werden sollen.

Das Verkaufsteam wird automatisch als Standardwert vorgegeben, wenn eine Verkaufschance für einen Kunden auf dem Register 'Verkaufsteam' des Einstiegspunkts 'Verkaufschance' erstellt wird.

Anmerkung

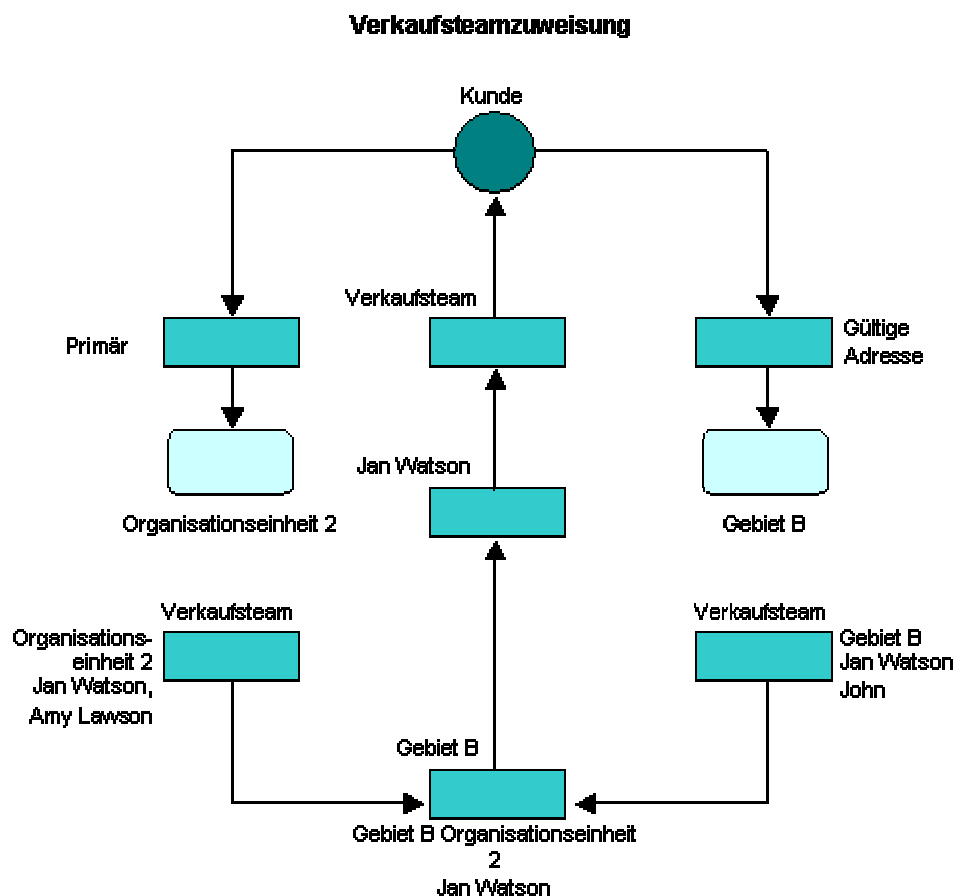
Die Register 'Verkaufsteam' an den folgenden Einstiegspunkten dienen ausschließlich Informationszwecken:

- Verkaufschance
- Produktkatalog
- Partner

Wenn an diesen Einstiegspunkten manuell Verkaufsteams erstellt werden, hat dies keine Auswirkung auf den Zuweisungsprozess.

Prozess der Verkaufsteamzuweisung

Die folgende Grafik veranschaulicht den Prozess der Verkaufsteamzuweisung.



Mit den folgenden Aktionen wird der Prozess der automatischen Verkaufsteamzuweisung eingeleitet:

- Nachdem Informationen am Einstiegspunkt 'Gebiet' oder 'Organisationseinheit' erstellt, aktualisiert oder gelöscht wurden, führt ein Systemadministrator das Datenbankskript für die Verkaufsteamzuweisung entweder als Plan- oder Batch-Verarbeitung manuell aus. Durch diese Aktion werden Informationen zum Verkaufsteam in der CRM-Anwendung für alle Kunden aktualisiert, für die die Option 'Verkaufsteam überschreiben' nicht aktiviert ist.

Anmerkung

Während des ersten Ladens des Systems muss das Verfahren SP_INITIAL_ACCOUNT_LOAD ausgeführt werden, damit der Prozess der Verkaufsteamzuweisung einwandfrei funktioniert. Weitere Informationen zu gespeicherten Verfahren sind in der Dokumentation zur Installation von CRM enthalten.

- Ein Benutzer der CRM-Anwendung erstellt einen neuen Kunden oder aktualisiert die Adresse oder das Feld 'Hauptbranche' auf dem Register 'Kundendetails' oder im Kundenstamm-Adressbuch. Durch diese Aktion werden die Informationen zum Verkaufsteam ausschließlich für den neuen oder aktualisierten Kunden aktualisiert.
- Ein Benutzer der CRM-Anwendung wandelt einen Interessenten in einen Kunden um. Durch diese Aktion werden die Informationen zum Verkaufsteam für den neuen Kunden aktualisiert.

Beispiel: Verkaufsteamzuweisung

Werden die Adressinformationen oder die Informationen zur Hauptbranche auf dem Register 'Kundendetails' geändert, wird der folgende Prozess vom CRM-System ausgeführt:

1. Die entsprechenden Informationen zu Organisationseinheit und Gebiet werden anhand der Adresse und des Wertes im Feld 'Hauptbranche' auf dem Register 'Kundendetails' abgerufen.
 - a. Wenn die Option 'Verkaufsteam überschreiben' nicht aktiviert und sowohl eine Organisationseinheit als auch ein Gebiet auf dem Register 'Kundendetails' angegeben ist, werden die aktuellen Mitglieder des Verkaufsteams aus dem Register 'Verkaufsteam' des Einstiegspunkts 'Kunde' entfernt.
 - b. Wenn die Option 'Verkaufsteam überschreiben' jedoch aktiviert ist, werden keine Änderungen an den aktuellen Mitgliedern des Verkaufsteams auf dem Register 'Verkaufsteam' des Einstiegspunkts 'Kunde' vorgenommen.
2. Die Mitglieder des Verkaufsteams für die auf dem Register 'Kundendetails' angegebene Organisationseinheit werden abgerufen.
3. Die Mitglieder des Verkaufsteams für das auf dem Register 'Kundendetails' angegebene Gebiet werden abgerufen.
4. Es wird ein Datensatz für jedes Mitglied des Verkaufsteams erstellt, das sowohl die Organisationseinheit als auch das Gebiet aufweist, die dem Kunden zugeordnet sind. Diese Informationen können auf dem Register 'Verkaufsteam' des Einstiegspunkts 'Kunde' geprüft werden.

► So wird der Prozess der Verkaufsteamzuweisung aktiviert

Der Vertriebsleiter muss die folgenden Schritte ausführen, um Adressinformationen, Kundeninformationen, Branchencodes, Organisationseinheit und Gebiete einzurichten, bevor Verkaufsteams automatisch zugewiesen werden können.

1. Die Adressenstruktur einrichten.

Systemadministratoren verwalten Länder und Bundesländer/Kantone im ERP-System von J.D. Edwards. Es müssen jedoch Informationen zu Ort und Postleitzahl auf den folgenden Registern eingegeben werden:

- Orte für Bundesländer oder Kantone auf dem Register 'Ort' des Einstiegspunkts 'Bundesland/Kanton' eingeben.
- Postleitzahlen für Orte auf dem Register 'Postleitzahl' des Einstiegspunkts 'Ort' eingeben.

Anmerkung

Informationen zu Ort, Bundesland/Kanton und Postleitzahl können direkt in die Datenbank importiert werden, wodurch sich eine manuelle Eingabe dieser Informationen (wie unter Schritt 1 beschrieben) erübrigt.

2. Sicherstellen, dass der Systemadministrator Branchencodes im ERP-System von J.D. Edwards zur Unterstützung des Prozesses der Verkaufsteamzuweisung in der CRM-Anwendung eingerichtet hat.

3. Organisationseinheiten einrichten.

- a. Die Organisationseinheitenhierarchie auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Organisationseinheit' erstellen.
- b. Auf dem Register 'Branche' des Einstiegspunkts 'Organisationseinheit' entsprechende Branchencodes mit den einzelnen Organisationseinheiten verknüpfen.
- c. Mitglieder des Verkaufsteams mit den Organisationseinheiten verknüpfen, für die diese zuständig sind.

Anmerkung

Eine Branche kann nur einer einzigen Organisationseinheit zugeordnet werden.

4. Gebiete einrichten.

- a. Die Gebietshierarchie auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Gebiet' erstellen.
- b. Auf dem Register 'Postleitzahl' des Einstiegspunkts 'Gebiet' entsprechende Postleitzahlen mit den einzelnen Gebieten verknüpfen.

Anmerkung

Eine Postleitzahl kann nur einem einzigen Gebiet zugeordnet werden.

- c. Entsprechende Orte, Bundesländer/Kantone und Länder mit dem Gebiet verknüpfen.

Anmerkung

Ein Ort, ein Bundesland/Kanton oder ein Land kann mehreren Gebieten zugeordnet werden.

- d. Entsprechende Mitglieder des Verkaufsteams mit den Gebieten verknüpfen, für die diese zuständig sind.
5. Kundeninformationen verwalten.
 - a. Prüfen, ob die Adresse und die Hauptbranche korrekt sind, die auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Kunde' angezeigt werden.
 - b. Die Option 'Verkaufsteam überschreiben' im Falle solcher Kunden aktivieren, die aus dem Prozess der Verkaufsteamzuweisung ausgeschlossen werden sollen.

Einstiegspunkt 'Branche'

Der Einstiegspunkt 'Branche' wird verwendet, um die in der CRM-Anwendung verwendeten Branchenklassifizierungen anzuzeigen. Jede Branche an diesem Einstiegspunkt ist einer Organisationseinheit zugeordnet. Auch Verkaufsteams sind Organisationseinheiten zugeordnet. Wenn ein Benutzer einen Kunden erstellt und eine Hauptbranche auswählt, werden daher automatisch Vertreter zum Verkaufsteam hinzugefügt, sofern alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die ausgewählte Hauptbranche ist einer Organisationseinheit zugeordnet.
- Die Vertreter sind dem ausgewählten Verkaufsteam für die Organisationseinheit zugeordnet.
- Die Vertreter sind dem Verkaufsteam für das Gebiet basierend auf der Hauptadresse des Kunden zugeordnet.

Außer der Anzeige von Branchenklassifizierungen bietet dieser Einstiegspunkt folgende Möglichkeiten:

- Eine Liste von Problemen für jede Branche verwalten, die bei der Verfolgung von Verkaufschancen berücksichtigt werden sollten, die der Branche zugeordnet sind
- Alle Kunden anzeigen, die einer Branche zugeordnet sind
- Alle Kundenverkaufschancen anzeigen, die einer Branche zugeordnet sind
- Die Verkaufs-Pipeline anzeigen, die einer Branche zugeordnet ist
- Eine Liste zugehöriger Websites erstellen, die Informationen über eine Branche enthalten
- Ein unbegrenztes Protokoll von Anmerkungen zu einer Branche verwalten

Branchenklassifizierungen anzeigen

Die vorhandenen Branchenklassifizierungen, die im System 'OneWorld' erstellt wurden, werden auf dem Detailregister 'Branche' angezeigt. Das Feld 'Code' enthält einen eindeutigen Bezeichner für die Branche und im Feld 'Beschreibung' ist erläutert, aus welchen Arten von Geschäftsbereichen sich die ausgewählte Branche zusammensetzt. Wenn auf dem Register 'Kundendetails' eine Hauptbranche ausgewählt wird, kann entweder nach dem Code oder nach der Beschreibung gesucht werden. Bei dem Beschreibungstext handelt es sich jedoch um den Text, der nach der Auswahl im Feld 'Hauptbranche' am Einstiegspunkt 'Kunde' angezeigt wird.

Anmerkung

Die Informationen auf diesem Register stammen aus der Tabelle für anwenderspezifische Codes 01/SC in der ERP-Anwendung von J.D. Edwards.

Branchenprobleme erstellen

Das Register 'Branchenprobleme' wird zur Eingabe von Informationen darüber verwendet, welcher Aspekte sich die Personen, die mit Produkten und Unternehmen innerhalb einer bestimmten Branche arbeiten, bewusst sein sollten. Diese Probleme können beispielsweise Informationen wie branchenspezifische Beschränkungen oder Kaufanforderungen umfassen, die für eine Branche einzigartig sind. Zunächst wird eine Problemart ausgewählt: Kauffaktor, Verkaufsfaktor oder Problem. Danach wird die Rolle im Unternehmen für die Person ausgewählt, die von dem Problem betroffen ist: Kunden-Manager, Berater, Anlageberater oder Support. Die Informationen zu Problemart und Rolle im Unternehmen werden an keiner anderen Stelle innerhalb der Anwendung verwendet. Die Benutzer können jedoch die Registerliste nach beiden Kategorien sortieren, um nach den Branchenproblemen zu suchen, die ihre Aufgaben betreffen könnten. Zum Schluss wird der Problemtext eingegeben. Der Text sollte so genau wie möglich sein, um die Benutzer umfassend über ein Problem zu informieren. Alle Felder auf diesem Register sind Pflichtfelder.

► So werden neue Branchenprobleme erstellt

1. Am Einstiegspunkt 'Branche' in der Registerliste 'Branchenproblem' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Informationen zum Branchenproblem in die folgenden Pflichtfelder eingeben:
 - Problemart
 - Rolle im Unternehmen
 - Problemtext
3. 'Speichern' anklicken.

Kunden anzeigen, die einer Branche zugeordnet sind

Das Register 'Kunde' wird zur Anzeige einer Liste von Kunden verwendet, die der ausgewählten Branchenklassifizierung zugeordnet sind. Nachdem eine Branche aus der Stammliste ausgewählt und das Register 'Kunde' angeklickt wurde, werden alle Kunden angezeigt, bei denen die ausgewählte Branche als Hauptbranche angegeben ist. Auf diesem Register können keine Änderungen vorgenommen werden.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Kunde'*

Verkaufschancen anzeigen, die einer Branche zugeordnet sind

Das Register 'Verkaufschance' wird zur Anzeige einer Liste von Verkaufschancen verwendet, die der ausgewählten Branchenklassifizierung zugeordnet sind. Nachdem eine Branche in der Stammliste ausgewählt und das Register 'Verkaufschance' angeklickt wurde, wird eine Liste aller Verkaufschancen für die Kunden angezeigt, bei denen die ausgewählte Branche als Hauptbranche angegeben ist. Auf diesem Register können keine Änderungen vorgenommen werden.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Verkaufschance'*

Verkaufs-Pipeline der Verkaufschancen für eine Branchenklassifizierung anzeigen

Das Register 'Verkaufs-Pipeline' wird zur Anzeige eines Schaubilds mit allen Verkaufschancen verwendet, die einer Branche zugeordnet sind. Jeder Verkaufschance ist eine Abschlusswahrscheinlichkeit je nach Verkaufszyklusstufe zugeordnet. Jeder Ring des Verkaufstrichters stellt die statistische Wahrscheinlichkeit dar, dass die Verkaufschance abgeschlossen wird. Die Zahlen in den einzelnen Ringen stellen die Summe des potenziellen Ertrags für jede Verkaufschance multipliziert mit dem jeweiligen Wahrscheinlichkeitsprozentsatz dar.

Registerverhalten: Register 'Verkaufs-Pipeline'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">• Feld 'Wahrscheinlichkeit'• Feld 'Potenzial'	Zeigt die Summe des gesamten potenziellen Ertrags für jede Verkaufschance multipliziert mit dem jeweiligen Wahrscheinlichkeitsprozentsatz an.
<ul style="list-style-type: none">• Feld 'Summe'	Zeigt die Summe der Wahrscheinlichkeiten an, die im Verkaufstrichter angezeigt werden.

► So werden Informationen zu Branchen mit Verkaufs-Pipeline angezeigt

1. Am Einstiegspunkt 'Branche' das Register 'Verkaufs-Pipeline' anklicken.

2. Einen beliebigen Ring des Verkaufstrichters anklicken, der einen Geldwert enthält.
Die Verkaufschancen, die in der Wahrscheinlichkeitsspanne enthalten sind, werden unterhalb des Verkaufstrichters angezeigt.
3. Die Verknüpfung 'Beschreibung' anklicken, um detaillierte Informationen zu einer Verkaufschance anzuzeigen.
Das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Verkaufschance' wird angezeigt.

Lesezeichen für Brancheninformationen erstellen

Auf dem Register 'Lesezeichen' kann eine Liste von Websites mit relevanten Informationen zu einer Branche eingegeben und verwaltet werden. Die Lesezeichen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Lesezeichen' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Websites mit Lesezeichen markieren*

Anmerkungen zu Branchen eingeben

Das Register 'Anmerkungen' wird zur Eingabe und Verwaltung eines unbegrenzten Protokolls von Anmerkungen zur ausgewählten Branche verwendet. Die Anmerkungen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Anmerkung' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Einstiegspunkt 'Organisationseinheit'

Am Einstiegspunkt 'Organisationseinheit' werden Branchen in Organisationseinheiten eingeteilt. Bei einer Organisationseinheit handelt es sich um eine oder mehrere zugehörige Branchen, denen ein Verkaufsteam zugewiesen wird. Durch das Zuweisen von Verkaufsteams basierend auf Organisationseinheiten wird sichergestellt, dass die Vertreter, die einem Kunden zugeordnet sind, mit den Produkten und Problemen der Branche vertraut sind, der dieser Kunde angehört.

Die Stammliste 'Organisationseinheit' ist eine hierarchische Liste, so dass durch Anklicken des Pluszeichens die Liste erweitert und untergeordnete Organisationseinheiten angezeigt werden können. Wenn ein Kunde erstellt und eine Hauptbranche ausgewählt wird, die einer Organisationseinheit zugeordnet ist, werden Querverweise zwischen dem der Organisationseinheit zugeordneten Verkaufsteam und dem Verkaufsteam erstellt, das dem Gebiet des Kunden basierend auf dessen Adresse zugeordnet ist. Die Verkaufsteammitglieder, die sowohl Mitglieder des Verkaufsteams für die Organisationseinheit als auch des Verkaufsteams für das Gebiet sind, werden dem Kunden automatisch zugewiesen, es sei denn, der Vertreter, der die Kundeninformationen eingibt, wählt die Option 'Verkaufsteam überschreiben'. Zum Ausdrucken aller Organisationseinheiten kann ein Bericht mit dem Namen 'Organisationseinheitenliste' aufgerufen werden. Ein Beispiel und genauere Informationen zu Berichten in der CRM-Anwendung sind im englischen Handbuch *CRM Report Guide* (CRM-Berichte) enthalten.

Zusätzlich zur Erstellung neuer Organisationseinheiten bietet der Einstiegspunkt 'Organisationseinheit' folgende Möglichkeiten:

- Die Kunden anzeigen, die einer Organisationseinheit zugeordnet sind
- Die Verkaufschancen der Kunden anzeigen, die einer Organisationseinheit zugeordnet sind
- Branchen einer Organisationseinheit zuordnen
- Ein Verkaufsteam für eine Organisationseinheit erstellen
- Die Verkaufs-Pipeline der Verkaufschancen für die Kunden anzeigen, die einer Organisationseinheit zugeordnet sind

Organisationseinheiten erstellen

Das Register 'Organisationseinheitendetails' wird zur Erstellung neuer und zur Verwaltung vorhandener Organisationseinheiten verwendet. Es muss der Name der Organisationseinheit eingegeben und dann die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet werden, um die übergeordnete Organisationseinheit auszuwählen. Die ausgewählte übergeordnete Organisationseinheit bestimmt, an welcher Stelle der hierarchischen Liste die Organisationseinheit aufgeführt wird. Die neu erstellte Organisationseinheit wird unterhalb der ausgewählten übergeordneten Organisationseinheit angezeigt. Wird keine übergeordnete Organisationseinheit ausgewählt, wird die neue Organisationseinheit auf der höchsten Ebene der Liste angezeigt.

Vorsicht

Eine übergeordnete Organisationseinheit kann nicht einer untergeordneten Organisationseinheit unterstellt sein.

► So werden neue Organisationseinheit erstellt

1. Am Einstiegspunkt 'Organisationseinheit' auf dem Register 'Organisationseinheitendetails' oder in der Stammliste 'Organisationseinheit' die Option 'Neu' anklicken.

2. Die Informationen zur Organisationseinheit in die folgenden Felder eingeben:
 - Name
 - Übergeordnete Organisationseinheit
3. 'Speichern' anklicken.

Kunden anzeigen, die einer Organisationseinheit zugeordnet sind

Auf dem Register 'Kunde' werden alle Kunden angezeigt, die einer der Branchen zugeordnet sind, die auf dem Register 'Branche' des Einstiegspunkts 'Organisationseinheit' aufgelistet sind. In der Listenansicht kann die Schaltfläche 'Mehrstufig' verwendet werden, um alle Kunden, die der aktuellen Organisationseinheiten zugeordnet sind, sowie alle untergeordneten Organisationseinheiten anzuzeigen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Kunde'*

Verkaufschancen anzeigen, die einer Organisationseinheit zugeordnet sind

Auf dem Register 'Verkaufschance' werden alle Verkaufschancen der Kunden angezeigt, die einer der Branchen zugeordnet sind, die auf dem Register 'Branche' des Einstiegspunkts 'Organisationseinheit' aufgelistet sind. In der Listenansicht kann die Schaltfläche 'Mehrstufig' verwendet werden, um alle Verkaufschancen, die der aktuellen Organisationseinheit zugeordnet sind, sowie alle untergeordneten Organisationseinheiten anzuzeigen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Verkaufschance'*

Verkaufs-Pipeline der Verkaufschancen anzeigen, die einer Organisationseinheit zugeordnet sind

Das Register 'Verkaufs-Pipeline' wird verwendet, um eine grafische Darstellung aller Verkaufschancen anzuzeigen, die den Branchen einer bestimmten Organisationseinheit zugeordnet sind. Jeder Verkaufschance ist eine Abschlusswahrscheinlichkeit je nach Verkaufszyklusstufe zugeordnet. Jeder Ring des Verkaufstrichters stellt die statistische Wahrscheinlichkeit dar, dass die Verkaufschance abgeschlossen wird. Die Zahlen in den einzelnen Ringen stellen die Summe des potenziellen Ertrags für jede Verkaufschance multipliziert mit dem jeweiligen Wahrscheinlichkeitsprozentsatz dar.

Siehe auch

- *Registerverhalten: Register 'Verkaufs-Pipeline'*

► So werden Informationen zu Organisationseinheiten mit Verkaufs-Pipeline angezeigt

1. Am Einstiegspunkt 'Organisationseinheit' das Register 'Verkaufs-Pipeline' auswählen.
2. Einen beliebigen Ring des Verkaufstrichters anklicken, der einen Geldwert enthält.
Die Verkaufschancen, die in der Wahrscheinlichkeitsspanne enthalten sind, werden unterhalb des Verkaufstrichters angezeigt.
3. Die Verknüpfung 'Beschreibung' anklicken, um detaillierte Informationen zu einer Verkaufschance anzuzeigen.
Das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Verkaufschance' wird angezeigt.

Liste der Branchen verwalten, die einer Organisationseinheit zugeordnet sind

Auf dem Register 'Branche' werden alle Branchen angezeigt, aus denen sich die Organisationseinheit zusammensetzt. Mit den Aktionen 'Hinzufügen' und 'Entfernen' wird festgelegt, welche Branchen Bestandteile der Organisationseinheit sind. Eine Branche kann nur einer einzigen Organisationseinheit zugeordnet werden. In der Listenansicht kann die Schaltfläche 'Mehrstufig' verwendet werden, um alle Branchen, die der aktuellen Organisationseinheit zugeordnet sind, sowie alle untergeordneten Organisationseinheiten anzuzeigen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Branche'*

► So werden Branchen hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt 'Organisationseinheit' öffnen.
2. Die Organisationseinheit anklicken, zu der eine Branche hinzugefügt werden soll.
3. Das Register 'Branche' anklicken.
4. 'Hinzufügen' anklicken.
5. Auf dem Formular 'Erweiterte Suche' die Suchkriterien für die Branchen eingeben, die hinzugefügt werden sollen.

Anmerkung

Das Feld 'Zusätzliche Filter anwenden' ist auf 'Nicht verbundene Branchen' gesetzt und kann nicht geändert werden. Durch diese Einstellung wird die Suche auf die Branchen beschränkt, die keiner anderen Organisationseinheit zugeordnet sind.

6. 'Suchen' anklicken.
7. Die Option neben den Branchen anklicken, die hinzugefügt werden sollen.
8. 'OK' anklicken.

► So werden Branchen entfernt

1. Den Einstiegspunkt 'Organisationseinheit' öffnen.

2. Die Organisationseinheit anklicken, aus der eine Branche entfernt werden soll.
3. Das Register 'Branche' anklicken.
4. 'Entfernen' anklicken.
5. Die Option neben den Branchen anklicken, die entfernt werden sollen.
6. 'OK' anklicken.

Liste der Arbeitnehmer verwalten, die der Organisationseinheit zugeordnet sind

Auf dem Register 'Verkaufsteam' werden alle Arbeitnehmer angezeigt, die Mitglieder des Verkaufsteams für eine Organisationseinheit sind. Mit den Aktionen 'Hinzufügen' und 'Entfernen' wird festgelegt, welche Arbeitnehmer Mitglieder des Verkaufsteams sind. Ein Arbeitnehmer kann mehreren Verkaufsteams für Organisationseinheiten zugewiesen sein. In der Listenansicht kann die Schaltfläche 'Mehrstufig' verwendet werden, um alle Arbeitnehmer, die der aktuellen Organisationseinheit zugeordnet sind, sowie alle untergeordneten Organisationseinheiten anzuzeigen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer'*

► So werden Arbeitnehmer zu einem Verkaufsteam hinzugefügt

1. Am Einstiegspunkt 'Organisationseinheit' in der Registerseitenliste 'Verkaufsteam' oder in der Detailansicht 'Verkaufsteam' die Option 'Hinzufügen' anklicken.
2. Auf dem Formular 'Erweiterte Suche' die Suchkriterien für die Arbeitnehmer eingeben, die hinzugefügt werden sollen.
3. 'Suchen' anklicken.
4. Die Option neben den Arbeitnehmern anklicken, die hinzugefügt werden sollen.
5. 'OK' anklicken.

► So werden Arbeitnehmer aus einem Verkaufsteam entfernt

1. Am Einstiegspunkt 'Organisationseinheit' in der Registerliste 'Verkaufsteam' oder in der Detailansicht 'Verkaufsteam' die Option 'Entfernen' anklicken.
2. Die Option neben den Arbeitnehmern anklicken, die entfernt werden sollen.
3. 'OK' anklicken.

Einstiegspunkt 'Gebiet'

Der Einstiegspunkt 'Gebiet' wird verwendet, um das Verkaufspersonal in Gebiete zu unterteilen. Dadurch kann die Funktion für die Verkaufspersonalzuweisung korrekt ausgeführt werden. Ein Verkaufsteam für jeden Kunden wird nicht nur basierend auf den Branchen, mit denen die Vertreter vertraut sind, sondern auch basierend auf dem jeweiligen Standort von CRM erstellt. Damit diese Erstellung exakt ist, müssen Verkaufsteams für jedes Gebiet erstellt und der Umfang des jeweiligen Gebiets definiert werden, indem Länder, Bundesländer/Kantone, Orte und Postleitzahlen hinzugefügt werden. Mit dem Bericht 'Gebietsliste' kann eine druckbare Version aller Gebiete erstellt werden. Ein Beispiel und genauere Informationen zu Berichten in CRM sind im englischen Handbuch *CRM Report Guide* (CRM-Berichte) enthalten. Die Stammliste 'Gebiet' ist eine hierarchische Liste, so dass durch Anklicken des Pluszeichens die Liste erweitert und untergeordnete Gebiete angezeigt werden können. Zusätzlich zur Erstellung von Gebieten bietet dieser Einstiegspunkt folgende Möglichkeiten:

- Ein Verkaufsteam für ein Gebiet erstellen
- Die Kunden anzeigen, deren gültige Adressen innerhalb eines bestimmten Gebiets liegen
- Die Verkaufschancen der Kunden anzeigen, deren Hauptadressen innerhalb eines bestimmten Gebiets liegen
- Die Länder, Bundesländer/Kantone, Orte und Postleitzahlen festlegen, die ein Gebiet umfasst

Gebiete erstellen

Das Register 'Gebietsdetails' wird zur Erstellung neuer und zur Verwaltung vorhandener Gebiete verwendet. Es muss der Name des Gebiets eingegeben werden. Danach wird die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet, um das übergeordnete Gebiet auszuwählen. Das ausgewählte übergeordnete Gebiet bestimmt, an welcher Stelle in der hierarchischen Liste das Gebiet aufgeführt wird. Das neu erstellte Gebiet wird unterhalb des ausgewählten übergeordneten Gebiets angezeigt. Wird kein übergeordnetes Gebiet ausgewählt, wird das neue Gebiet auf der höchsten Ebene der Liste angezeigt.

Vorsicht

Ein übergeordnetes Gebiet kann nicht einem untergeordneten Gebiet unterstellt sein.

► So werden neue Gebiete erstellt

1. Am Einstiegspunkt 'Gebiet' auf dem Register 'Gebietsdetails' oder in der Stammliste 'Gebiet' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Gebietsinformationen in die folgenden Felder eingeben:
 - Gebiet
 - Übergeordnete Ebene
3. 'Speichern' anklicken.

Liste der Arbeitnehmer verwalten, die einem Gebiet zugeordnet sind

Auf dem Register 'Verkaufsteam' werden alle Arbeitnehmer angezeigt, die Mitglieder des Verkaufsteams für ein Gebiet sind. Mit den Aktionen 'Hinzufügen' und 'Entfernen' wird festgelegt, welche Arbeitnehmer Mitglieder des Verkaufsteams sind. Ein Arbeitnehmer kann mehreren Gebieten zugewiesen sein. In der Listenansicht kann die Schaltfläche 'Mehrstufig' verwendet werden, um alle Arbeitnehmer, die dem aktuellen Gebiet zugeordnet sind, sowie alle untergeordneten Gebiete anzuzeigen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer'*

► So werden Arbeitnehmer zu einem Verkaufsteam hinzugefügt

1. Am Einstiegspunkt 'Gebiet' in der Registerliste 'Verkaufsteam' oder in der Detailansicht 'Verkaufsteam' die Option 'Hinzufügen' anklicken.
2. Auf dem Formular 'Erweiterte Suche' die Suchkriterien für die Arbeitnehmer eingeben, die hinzugefügt werden sollen.
3. 'Suchen' anklicken.
4. Die Option neben den Arbeitnehmern anklicken, die hinzugefügt werden sollen.
5. 'OK' anklicken.

► So werden Arbeitnehmer aus einem Verkaufsteam entfernt

1. Am Einstiegspunkt 'Gebiet' in der Registerliste 'Verkaufsteam' oder in der Detailansicht 'Verkaufsteam' die Option 'Entfernen' anklicken.
2. Die Option neben den Arbeitnehmern anklicken, die entfernt werden sollen.
3. 'OK' anklicken.

Kunden anzeigen, die einem Gebiet zugeordnet sind

Auf dem Register 'Kunde' werden alle Kunden angezeigt, deren Hauptadresse im Gebiet liegt. In der Listenansicht kann die Schaltfläche 'Mehrstufig' verwendet werden, um alle Kunden, die dem aktuellen Gebiet zugeordnet sind, sowie alle untergeordneten Gebiete anzuzeigen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Kunde'*

Verkaufschancen anzeigen, die einem Gebiet zugeordnet sind

Auf dem Register 'Verkaufschance' werden alle Verkaufschancen der Kunden angezeigt, deren Hauptadresse innerhalb des ausgewählten Gebiets liegt. In der Listenansicht kann die Schaltfläche 'Mehrstufig' verwendet werden, um alle Verkaufschancen, die dem aktuellen Gebiet zugeordnet sind, sowie alle untergeordneten Gebiete anzuzeigen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Verkaufschance'*

Verkaufs-Pipeline der Verkaufschancen in einem Gebiet anzeigen

Das Register 'Verkaufs-Pipeline' wird verwendet, um eine grafische Darstellung aller Verkaufschancen innerhalb des Gebiets anzuzeigen, das aus der Stammliste 'Gebiet' ausgewählt wurde. Jeder Verkaufschance ist eine Abschlusswahrscheinlichkeit je nach Verkaufszyklusstufe zugeordnet. Jeder Ring des Verkaufstrichters stellt die statistische Wahrscheinlichkeit dar, dass die Verkaufschance abgeschlossen wird. Die Zahlen in den einzelnen Ringen stellen die Summe des potenziellen Ertrags für jede Verkaufschance multipliziert mit dem jeweiligen Wahrscheinlichkeitsprozentsatz dar.

Liste der Länder in einem Gebiet verwalten

Auf dem Register 'Land' wird festgelegt, welche Länder sich innerhalb eines Gebiets befinden. Wird eine Adresse eingegeben, wird zunächst die Postleitzahl von CRM geprüft, um das Verkaufsteam für ein Gebiet zuzuweisen. Wenn keine übereinstimmende Postleitzahl vorhanden ist, werden zunächst die Orte, dann die Bundesländer/Kantone und dann die Länder von der Anwendung überprüft. Zwar ist es nicht erforderlich, Länder zu diesem Register hinzuzufügen, jedoch wird dadurch eine korrekte Zuweisung des Verkaufsteams sichergestellt. Der Systemadministrator definiert Länder am Einstiegspunkt 'Land'.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Land'*

► So werden Länder zu einem Gebiet hinzugefügt

1. Am Einstiegspunkt 'Gebiet' in der Registerliste 'Land' oder in der Detailansicht 'Land' die Option 'Hinzufügen' anklicken.
2. Auf dem Formular 'Erweiterte Suche' die Suchkriterien für die Länder eingeben, die hinzugefügt werden sollen.
3. 'Suchen' anklicken.
4. Die Option neben den Ländern anklicken, die hinzugefügt werden sollen.
5. 'OK' anklicken.

► So werden Länder aus einem Gebiet entfernt

1. Am Einstiegspunkt 'Gebiet' in der Registerliste 'Land' oder in der Detailansicht 'Land' die Option 'Entfernen' anklicken.
2. Die Option neben den Ländern anklicken, die entfernt werden sollen.
3. 'OK' anklicken.

Liste der Bundesländer/Kantone in einem Gebiet verwalten

Die Bundesländer oder Kantone, die ein Gebiet umfasst, können auf dem Register 'Bundesland/Kanton' angezeigt werden. Wird eine Adresse eingegeben, wird zunächst die Postleitzahl von CRM geprüft, um das Verkaufsteam für ein Gebiet zuzuweisen. Wenn keine übereinstimmende Postleitzahl vorhanden ist, werden zunächst die Orte, dann die Bundesländer/Kantone und dann die Länder von der Anwendung überprüft. Zwar ist es nicht erforderlich, Bundesländer oder Kantone zu diesem Register hinzuzufügen, jedoch wird dadurch eine korrekte Zuweisung des Verkaufsteams sichergestellt. Der Systemadministrator definiert Bundesländer und Kantone am Einstiegspunkt 'Bundesland/Kanton'.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Bundesland/Kanton'*

► So werden Bundesländer/Kantone zu einem Gebiet hinzugefügt

1. Am Einstiegspunkt 'Gebiet' in der Registerliste 'Bundesland/Kanton' oder in der Detailansicht 'Bundesland/Kanton' die Option 'Hinzufügen' anklicken.
2. Auf dem Formular 'Erweiterte Suche' die Suchkriterien für die Bundesländer oder Kantone eingeben, die hinzugefügt werden sollen.
3. 'Suchen' anklicken.
4. Die Option neben den Bundesländern oder Kantonen anklicken, die hinzugefügt werden sollen.
5. 'OK' anklicken.

► So werden Bundesländer/Kantone aus einem Gebiet entfernt

1. Am Einstiegspunkt 'Gebiet' in der Registerliste 'Bundesland/Kanton' oder in der Detailansicht 'Bundesland/Kanton' die Option 'Entfernen' anklicken.
2. Die Option neben den Bundesländern oder Kantonen anklicken, die entfernt werden sollen.
3. 'OK' anklicken.

Liste der Orte in einem Gebiet verwalten

Auf dem Register 'Ort' wird festgelegt, welche Orte ein Gebiet umfasst. Wird eine Adresse eingegeben, wird zunächst die Postleitzahl von CRM geprüft, um das Verkaufsteam für ein Gebiet zuzuweisen. Wenn keine übereinstimmende Postleitzahl vorhanden ist, werden zunächst die Orte, dann die Bundesländer/Kantone und dann die Länder von der Anwendung überprüft. Zwar ist es nicht erforderlich, dass Orte auf diesem Register aufgelistet sind, jedoch wird dadurch eine korrekte Zuweisung des Verkaufsteams sichergestellt. Orte werden in CRM am Einstiegspunkt 'Ort' definiert.

Siehe auch

- *Orte verwalten*

► So werden Orte zu einem Gebiet hinzugefügt

1. Am Einstiegspunkt 'Gebiet' in der Registerliste 'Ort' oder in der Detailansicht 'Ort' die Option 'Hinzufügen' anklicken.
2. Auf dem Formular 'Erweiterte Suche' die Suchkriterien für die Orte eingeben, die hinzugefügt werden sollen.
3. 'Suchen' anklicken.
4. Die Option neben den Orten anklicken, die hinzugefügt werden sollen.
5. 'OK' anklicken.

► So werden Orte aus einem Gebiet entfernt

1. Am Einstiegspunkt 'Gebiet' in der Registerliste 'Ort' oder in der Detailansicht 'Ort' die Option 'Entfernen' anklicken.
2. Die Option neben den Orten anklicken, die entfernt werden sollen.
3. 'OK' anklicken.

Liste der Postleitzahlen in einem Gebiet verwalten

Die Postleitzahlen, die ein Gebiet umfassen soll, werden auf dem Register 'Postleitzahl' angegeben. Wird eine Adresse eingegeben, wird zunächst die Postleitzahl von CRM geprüft, um das Verkaufsteam für ein Gebiet zuzuweisen. Wenn keine übereinstimmende Postleitzahl vorhanden ist, werden zunächst die Orte, dann die Bundesländer/Kantone und dann die Länder von der Anwendung überprüft. Zwar ist es nicht erforderlich, dass Postleitzahlen auf diesem Register vorhanden sind, jedoch wird dadurch eine korrekte Zuweisung des Verkaufsteams sichergestellt. Der Systemadministrator verwaltet die Postleitzahlen in CRM auf dem Register 'Postleitzahl' am Einstiegspunkt 'Ort'.

Siehe auch

- *Postleitzahlen verwalten*

► So werden Postleitzahlen zu einem Gebiet hinzugefügt

1. Am Einstiegspunkt 'Gebiet' in der Registerliste 'Postleitzahl' oder in der Detailansicht 'Postleitzahl' die Option 'Hinzufügen' anklicken.
2. Auf dem Formular 'Erweiterte Suche' die Suchkriterien für die Postleitzahlen eingeben, die hinzugefügt werden sollen.
3. 'Suchen' anklicken.
4. Die Option neben den Postleitzahlen anklicken, die hinzugefügt werden sollen.
5. 'OK' anklicken.

► So werden Postleitzahlen aus einem Gebiet entfernt

1. Am Einstiegspunkt 'Gebiet' in der Registerliste 'Postleitzahl' oder in der Detailansicht 'Postleitzahl' die Option 'Entfernen' anklicken.
2. Die Option neben den Postleitzahlen anklicken, die entfernt werden sollen.
3. 'OK' anklicken.

Interessenten- und Verkaufschancenbeurteilung

Es ist wichtig, dass die Verkaufsteams Interessenten und Verkaufschancen sorgfältig beurteilen, um eine Verschwendung von Zeit und Ressourcen zu vermeiden. Als Hilfe beim Beurteilungsprozess können Beurteilungsfragen eingerichtet werden, so dass der Vertreter lediglich ein Beurteilungsskript auswählen und die in diesem Skript enthaltenen Fragen beantworten muss. Der Beurteilungswert wird automatisch berechnet. Die Interessenten, deren Beurteilungswert das Beurteilungsziel übertrifft, haben sich qualifiziert und die anderen sollten nicht weiter verfolgt werden.

Einstiegspunkt 'Beurteilung'

Der Einstiegspunkt 'Beurteilung' wird verwendet, um die Beurteilungsklassifizierungen und die Fragen für die einzelnen Klassifizierungen einzurichten. Es können Gruppen von Fragen zur Beurteilung der Interessenten und Verkaufschancen für die verschiedenen Produktgruppen oder Leistungen erstellt werden. Danach können die Vertreter das am besten geeignete Skript für den jeweiligen potenziellen Kunden auf dem Register 'Verkaufschance' oder 'Interessent' im Feld 'Beurteilung' auswählen. Mit dem Bericht 'Beurteilungsliste' kann eine druckbare Version aller Beurteilungsskripte erstellt werden. Ein Beispiel und genauere Informationen zu Berichten in CRM sind im englischen Handbuch *CRM Report Guide* (CRM-Berichte) enthalten.

Siehe auch

- *Interessenten oder Verkaufschancen beurteilen*

Beurteilungsklassifizierungen einrichten

Die Gruppen von Beurteilungsfragen werden auf dem Register 'Beurteilungsdetails' klassifiziert. Die Fragen können entsprechend jeder ausgewählten Richtlinie klassifiziert werden. So könnten sie beispielsweise entsprechend einer bestimmten Produktgruppe oder Leistung gruppiert werden. Zur Erstellung einer neuen Beurteilung wird zunächst der Name eingegeben. Der in dieses Feld eingegebene Name wird auf den Registern 'Verkaufschance' oder 'Interessant' im Feld 'Beurteilung' angezeigt. Die Fragen, die angezeigt werden, wenn der Vertreter das Register 'Beurteilung' aufruft, basieren auf der vom Vertreter ausgewählten Beurteilung. Dann wird die Interessentenschwelle bzw. Verkaufschancenschwelle eingegeben. Bei einer Schwelle handelt es sich um den Mindestwert, der erreicht werden muss, damit sich ein Interessent oder eine Verkaufschance qualifiziert. Es ist jedoch nicht unbedingt erforderlich, dass der Interessent oder die Verkaufschance diesen Schwellenwert erreicht. Durch den Wert wird die Umwandlung eines Interessenten in eine Verkaufschance oder einer Verkaufschance in einen Kundenauftrag nicht verhindert. Die Zahlen dienen lediglich als Anhaltspunkt.

Registerverhalten: Register 'Beurteilungsdetails'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Name' 	Der Name wird auf dem Register 'Verkaufschance' in der Dropdown-Liste 'Beurteilung' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Interessentenschwelle' 	Die Interessentenschwelle ist der Beurteilungswert, den der Interessent übersteigen sollte, bevor er konvertiert wird.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Verkaufschancenschwelle' 	Die Verkaufschancenschwelle ist der Beurteilungswert, den die Verkaufschance übersteigen sollte, bevor sie in einen Kundenauftrag konvertiert wird.

Beurteilungsfragen erstellen

Auf dem Register 'Frage' wird eine Reihe von Fragen für jede Beurteilungsklassifizierung erstellt, die zur Beurteilung von Interessenten und Verkaufschancen verwendet werden soll. Die auf diesem Register eingegebenen Fragen sind die Fragen, die auf dem Register 'Beurteilung' angezeigt werden, wenn ein Vertreter auf dem Register 'Verkaufschancendetails' oder 'Interessentendetails' eine Beurteilung auswählt. Es muss eine Sequenznummer eingegeben werden. Sequenznummern bestimmen die Reihenfolge, in der die Fragen angezeigt werden. Wird eine 1 eingegeben, wird diese Frage zuerst angezeigt, und wird eine 2 eingegeben, wird diese Frage als zweite angezeigt und so weiter. Es muss auch eine Fragenart eingegeben werden (beispielsweise Hauptfrage, rhetorische Frage oder frei beantwortbare Frage). Die Fragenart hat keine Auswirkung auf die Art der Anzeige dieser Frage, sie kann jedoch bei einer späteren Prüfung der Fragen hilfreich sein, um zu verstehen, wie die Frage gemeint war. Zum Schluss muss die Frage eingegeben werden, also der Text, der dem Vertreter auf dem Register 'Beurteilung' angezeigt wird.

Es können auch Gewichtungspunkte eingegeben werden. Mit dieser Zahl wird jeder Frage ein Wert zugewiesen. So könnten bei fünf Fragen beispielsweise zwei wichtige Fragen, eine nicht ganz so wichtige Frage und zwei Fragen mit minimaler Bedeutung enthalten sein. Um Gewichtungspunkte für diese Fragen einzugeben, würde den beiden wichtigen Fragen ein Wert von jeweils 30, der nicht ganz so wichtigen Frage ein Wert von 20 und den beiden Fragen mit minimaler Bedeutung ein Wert von jeweils 10 zugewiesen.

Anmerkung

Die Gewichtungspunkte müssen in der Summe nicht 100 ergeben. Die Gesamtzahl der möglichen Gewichtungspunkte wird vom System als der Wert verwendet, der 100% entspricht.

Nach dem Speichern eines neuen Datensatzes wird die 'Beurteilungsantworten - Listenansicht' angezeigt. 'Neu' anklicken, um eine Antwort zur Frage hinzuzufügen. Das Formular 'Beurteilungsantworten freiformatig' wird angezeigt. Es muss eine Antwort eingegeben werden. Die Vertreter wählen die Antwort auf dem Register 'Beurteilung' in der Dropdown-Liste 'Antwort' aus. Es kann auch eine Sequenznummer für die Antwort eingegeben und dadurch festgelegt werden, an welcher Stelle in der Dropdown-Liste die Antwort angezeigt wird.

Außerdem kann ein Gewichtungsprozentsatz eingegeben werden, bei dem es sich um den Prozentsatz der Gewichtungspunkte handelt, die bei Auswahl der Antwort zum Beurteilungswert addiert werden. Der Beurteilungswert wird automatisch anhand der folgenden Formel berechnet: Gewichtungsprozentsatz x Gewichtungspunkte. Wenn der Gewichtungsprozentsatz der Frage 100 Prozent beträgt, wird die gesamte Gewichtungspunktzahl zum Beurteilungswert addiert. Wenn der Gewichtungsprozentsatz 20 Prozent beträgt, werden 20 Prozent der Gewichtungspunkte zum Beurteilungswert addiert. Die Gewichtungsprozentsätze in der Liste der Antworten müssen nicht 100 entsprechen. Ein Prozentsatz wird anhand der Gesamtzahl der Beurteilungspunkte berechnet, die von der Gesamtzahl der möglichen Gewichtungspunkte erreicht wird. Dieser Prozentsatz wird dann der Beurteilungswert, der dem Vertreter auf dem Register 'Beurteilung' angezeigt wird.

► So werden neue Beurteilungsklassifizierungen erstellt

1. Am Einstiegspunkt 'Beurteilung' in der Stammliste 'Beurteilung' oder auf dem Register 'Beurteilungsdetails' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Beurteilungsinformationen in die folgenden Felder eingeben:
 - Name
 - Interessentenschwelle
 - Verkaufschancenschwelle
3. 'Speichern' anklicken.

Beispiel:

Es ist ein Beurteilungsskript mit drei Fragen vorhanden. Die erste Frage weist 20 Gewichtungspunkte, die zweite 50 und die dritte 100 Gewichtungspunkte auf. Somit entspricht die Summe der Gewichtungspunkte für dieses Beurteilungsskript 170.

Zur ersten Frage gibt der Interessent eine Antwort, die einem Gewichtungsprozentsatz von 75% entspricht. Damit erhält er 15 der möglichen 20 Gewichtungspunkte für diese Frage.

Zur zweiten Frage gibt er eine Antwort, die einem Gewichtungsprozentsatz von 20% entspricht. Damit erhält er 10 der möglichen 50 Gewichtungspunkte für diese Frage.

Zur dritten Frage gibt er eine Antwort, die einem Gewichtungsprozentsatz von 80% entspricht. Damit erhält er 80 der möglichen 100 Gewichtungspunkte für diese Frage.

Der Interessent erhält also insgesamt 105 der 170 möglichen Gewichtungspunkte. 105 Punkte entsprechen 61% von 170 Punkten, wodurch der Interessent einen Beurteilungswert von 61 für dieses Beurteilungsskript erhält. Wenn diese Zahl dem Wert in dem Feld 'Interessentenschwellen-%' oder 'Verkaufschancenschwellen-%' auf dem Register 'Beurteilungsdetails' entspricht oder ihn übersteigt, hat sich der Interessent qualifiziert.

Registerverhalten: Register 'Frage'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Sequenznummer' 	Legt die Reihenfolge der Fragen fest, die in der Listenansicht des Registers 'Beurteilung' angezeigt werden.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Frage' 	Der Text, der auf dem Register 'Beurteilung' angezeigt wird.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Gewichtungspunkte' 	Gesamtpunktzahl, die für die Frage auf dem Register 'Verkaufschance' oder 'Interessent' zum Beurteilungswert addiert wird.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Beurteilungsantworten - Listenansicht' 	Ein Raster, das nach der Eingabe von Informationen in die Pflichtfelder und dem Speichern des Datensatzes angezeigt wird.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Antwort' 	Wird auf dem Register 'Beurteilung' in der Dropdown-Liste 'Antwort' angezeigt. Nach der Erstellung können keine Antworten in der Liste 'Antwort' gelöscht werden.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Gewichtungs-%' 	Der Gewichtungsprozentsatz ist einer Antwort zugeordnet. Wird die Antwort ausgewählt, wird der Gewichtungsprozentsatz mit den Gewichtungspunkten multipliziert und zum Beurteilungswert auf dem Register 'Verkaufschance' oder 'Interessent' addiert.

► So werden neue Beurteilungsfragen hinzugefügt

1. Am Einstiegspunkt 'Beurteilung' in der Listenansicht 'Frage' oder der Detailansicht 'Frage' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Informationen zur Frage in die folgenden Felder eingeben:
 - Sequenznummer
 - Fragenart
 - Gewichtungspunkte
 - Frage
3. 'Speichern' anklicken.
4. Unter 'Beurteilungsantworten - Listenansicht' die Antwortinformationen eingeben.
Es kann eine Sequenznummer für die Antwort eingegeben werden, um festzulegen, an welcher Stelle in der Dropdown-Liste die Antwort angezeigt wird.
5. Unter 'Beurteilungsantworten freiformatig' die Option 'Speichern' anklicken.

Verkaufsmethodik

Es können Verkaufsmethodiken erstellt werden, um Meilensteine für Verkaufschancen zu definieren. Es kann jede benötigte Anzahl von Verkaufsmethodiken entwickelt werden, um die Schritte widerzuspiegeln, die Vertreter ausführen müssen, um eine bestimmte Art von Verkaufschance abzuschließen. Die Verkaufsmethodiken können auf Produktgruppen oder Leistungen oder anderen Kriterien basieren. Die Stufen einer Verkaufsmethodik bestimmen, wie die Verkaufschance in der Verkaufs-Pipeline der Verkaufschance angezeigt wird. Jeder Verkaufschance wird eine Verkaufsmethodik zugeordnet. Dann aktualisiert der Vertreter, der einer Verkaufschance zugewiesen ist, die Verkaufszyklusstufe so, dass die Verkaufs-Pipeline der Verkaufschance auf dem neuesten Stand ist. Durch diese Vorgehensweise wird sichergestellt, dass die Weiterentwicklung der Verkaufschance genau verfolgt wird.

Einstiegspunkt 'Verkaufsmethodik'

Am Einstiegspunkt 'Verkaufsmethodik' werden die Verkaufsmethodiken sowie die Verkaufszyklusstufen und Geschäftsanliegen für die einzelnen Methodiken erstellt. Bei der Eingabe von Verkaufschanceninformationen wählt der Vertreter die Verkaufsmethodik aus, die für die jeweilige Verkaufschance am besten geeignet ist. Der Vertreter kann dann die Verkaufszyklusstufen entsprechend der Weiterentwicklung der Verkaufschance aktualisieren. Mit dem Bericht 'Verkaufsmethodik' kann eine druckbare Version aller Verkaufsmethodiken erstellt werden. Ein Beispiel und genauere Informationen zu Berichten in CRM sind im englischen Handbuch *CRM Report Guide* (CRM-Berichte) enthalten.

Verkaufsmethodiken erstellen

Auf dem Register 'Verkaufsmethodikdetails' wird ein Name für die Verkaufsmethodik eingegeben und die Standardverkaufsmethodik festgelegt. Es muss ein Name für die Verkaufsmethodik eingegeben werden. Dieser Name wird den Vertretern angezeigt, wenn sie auf dem Register 'Verkaufschance' die Dropdown-Liste 'Verkaufsmethodik' verwenden. Die Verkaufsmethodik kann als Standardwert gekennzeichnet werden. Die Standardverkaufsmethodik wird automatisch auf dem Register 'Verkaufschance' im Feld 'Verkaufsmethodik' angezeigt, wenn ein Vertreter eine neue Verkaufschance erstellt oder einen Interessenten in eine Verkaufschance umwandelt. Es kann immer nur eine Verkaufsmethodik der Standardwert sein, und es muss eine Standardverkaufsmethodik vorhanden sein.

Registerverhalten: Register 'Verkaufsmethodikdetails'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">Standardvorgabe	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Verkaufsmethodik automatisch im Feld 'Verkaufsmethodik' auf dem Register 'Verkaufschance' angezeigt, wenn eine neue Verkaufschance erstellt oder ein Interessent in eine Verkaufschance umgewandelt wird.

► So werden neue Verkaufsmethodiken benannt

1. Am Einstiegspunkt 'Verkaufsmethodik' in der Stammliste 'Verkaufsmethodik' oder auf dem Register 'Verkaufsmethodikdetails' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Informationen zur Verkaufsmethodik in die folgenden Felder eingeben:
 - Beschreibung
 - Standardvorgabe
3. 'Speichern' anklicken.

Verkaufszyklusstufen für eine Verkaufsmethodik erstellen

Auf dem Register 'Verkaufszyklusstufe' können die einzelnen Meilensteine erstellt werden, die eine Verkaufsmethodik aufweist. Nachdem die Vertreter eine Verkaufsmethodik für eine Verkaufschance ausgewählt haben, können sie die entsprechende Verkaufszyklusstufe auswählen. Beispiele für mögliche Verkaufszyklusstufen umfassen unter anderem:

- Anforderungen besprechen
- Angebot
- Einkaufsauftrag
- Realisiertes Geschäft
- Entgangenes Geschäft

Es muss ein Name und eine Beschreibung für die Stufe eingegeben werden. Der Name wird in der Listenansicht und in der Dropdown-Liste 'Verkaufszyklusstufe' auf dem Register 'Verkaufschance' angezeigt. Danach kann die Wahrscheinlichkeit eingegeben werden, dass die Verkaufschance bei Erreichen dieser Stufe erfolgreich abgeschlossen wird. Die Wahrscheinlichkeit (in Form eines Prozentsatzes) wird mit der Positionssumme der Verkaufschance multipliziert, um so einen angepassten Gesamtbetrag in der Verkaufs-Pipeline anzuzeigen. Wenn die Positionssumme beispielsweise 1000 Euro und die Wahrscheinlichkeit für die Verkaufszyklusstufe der Verkaufschance 20 beträgt, werden 20 Prozent der Positionssumme (200 Euro) als Verkaufs-Pipeline angezeigt.

Dann kann die projizierte Anzahl der Monate bis zum Abschluss für die einzelnen Stufen eingegeben werden. Wird der Wert zwei Monate eingegeben, wird bei Auswahl der Verkaufszyklusstufe im Feld 'Abschlussdatum' auf dem Register 'Verkaufschance' das Datum in zwei Monaten ab dem aktuellen Datum angezeigt. Es kann auch eine Stufennummer eingegeben werden. Die Stufennummer bestimmt, an welcher Stelle der Name der Stufe in der Dropdown-Liste 'Verkaufszyklusstufe' auf dem Register 'Verkaufschance' angezeigt wird. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche kann ein Aktionsplan ausgewählt werden, der der Stufe zugeordnet werden soll. Wird die Stufe ausgewählt, werden die Aktivitäten im Aktionsplan automatisch dem Vertreter zugewiesen. Zum Schluss kann die Option 'Vom Verkaufstrichter ausschließen' aktiviert werden, um zu verhindern, dass bei Auswahl der Stufe die Positionssumme der Verkaufschance in der Verkaufs-Pipeline angezeigt wird. Eine Art der Verwendung dieser Option ist es, ein entgangenes Geschäft von der Anzeige in der Verkaufs-Pipeline auszuschließen.

Siehe auch

- *Mit Verkaufschancen in Zusammenhang stehende Aktivitäten erstellen*

Registerverhalten: Register 'Verkaufszyklusstufe'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Name 	Der Name wird in der Dropdown-Liste 'Verkaufszyklusstufe' auf dem Register 'Verkaufschance' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Wahrscheinlichkeit 	Die Wahrscheinlichkeit (in Form eines Prozentsatzes) wird mit der Positionssumme der Verkaufschance multipliziert, um so einen angepassten Gesamtbetrag in der Verkaufs-Pipeline anzuzeigen.
<ul style="list-style-type: none"> Monate bis zum Abschluss 	Die Monate bis zum Abschluss werden als ein projiziertes Abschlussdatum im Feld 'Abschlussdatum' auf dem Register 'Verkaufschance' angezeigt. Dieser Wert basiert auf dem aktuellen Datum.
<ul style="list-style-type: none"> Stufennummer 	Die Stufennummer bestimmt die Reihenfolge, in der die Stufen in der Dropdown-Liste 'Verkaufszyklusstufe' auf dem Register 'Verkaufschance' angezeigt werden.
<ul style="list-style-type: none"> Aktionsplan 	Die Aktivitäten des ausgewählten Aktionsplans werden dem Vertreter zugewiesen, wenn der Vertreter die Verkaufszyklusstufe auswählt.
<ul style="list-style-type: none"> Vom Verkaufstrichter ausschließen 	Die Positionssumme der Verkaufschance wird nicht in der Verkaufs-Pipeline eingeschlossen, wenn die Option 'Vom Verkaufstrichter ausschließen' ausgewählt ist.

► So werden neue Verkaufszyklusstufen erstellt

1. Am Einstiegspunkt 'Verkaufsmethodik' in der Listenansicht oder Detailansicht 'Verkaufszyklusstufe' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Informationen zur Verkaufszyklusstufe in die folgenden Pflichtfelder und die gewünschten optionalen Felder eingeben:
 - Name
 - Beschreibung
3. 'Speichern' anklicken.

Geschäftsanliegen für eine Verkaufsmethodik erstellen

Auf dem Register 'Geschäftsanliegen' werden Informationen darüber eingegeben, wodurch bei einer bestimmten Methodik zu einem Kauf motiviert werden kann. So ist beispielsweise ein Faktor, der häufig zum Kauf motiviert, ein ausreichender Lagerbestand. Zur Erstellung eines Geschäftsanliegens muss zunächst die Kategorie eingegeben werden (beispielsweise Geschäftsvision, Budgetdetails, Position innerhalb der Konkurrenz oder Ertrag und Gewinn). Danach muss eine kurze Beschreibung eingegeben werden. Diese Beschreibung wird in der Listenansicht angezeigt, damit die Vertreter auf einfache Weise das Geschäftsanliegen erkennen können, das für die jeweilige Verkaufschance am wichtigsten ist. Dann muss die lange Beschreibung des Geschäftsanliegens eingegeben werden. Zum Schluss wird die Dringlichkeit des Geschäftsanliegens ausgewählt. Bei der Dringlichkeit handelt es sich um eine subjektive Einstufung zwischen 1 und 4.

► So werden neue Geschäftsanliegen hinzugefügt

1. Am Einstiegspunkt 'Verkaufsmethodik' in der Listenansicht oder Detailansicht 'Geschäftsanliegen' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Informationen zum Geschäftsanliegen in die folgenden Felder eingeben:
 - Kategorie
 - Kurze Beschreibung
 - Lange Beschreibung
 - Dringlichkeit
3. 'Speichern' anklicken.

Produktinformationen einrichten

Der Großteil der angezeigten Produktinformationen stammt aus dem ERP-System von J.D. Edwards, jedoch müssen auch Informationen in bestimmte Felder der CRM-Anwendung eingegeben werden. Der Einstiegspunkt 'Produktverwaltung' wird verwendet, um zusätzliche Produktbeschreibungen einzugeben, und der Einstiegspunkt 'Produktkatalog', um ähnliche Produkte in Gruppen zusammenzufassen, damit das Verkaufspersonal die erforderlichen Produktinformationen leicht finden kann.

Der erste Schritt bei der Einrichtung der Produkte ist die Eingabe zusätzlicher Produktinformationen am Einstiegspunkt 'Produktverwaltung'. Zusätzlich zur Eingabe von Produktinformationen bietet dieser Einstiegspunkt folgende Möglichkeiten:

- Informationen zu Preisfindung und Bestand von Niederlassungen/Werken anzeigen
- Ein Bild des Produkts anzeigen
- Die Verkaufschancen anzeigen, die dem Produkt zugeordnet sind
- Die Liste der Partner verwalten, die das Produkt verkaufen
- Website-Lesezeichen, Anmerkungen und Anlagen zum Produkt eingeben

Der Filter 'Veraltet' kann verwendet werden, um nur ausgelaufene Produkte anzuzeigen.

Produktbeschreibungen eingeben

Auf dem Register 'Produktdetails' werden Produktinformationen aus der ERP-Anwendung von J.D. Edwards angezeigt, und es können zusätzliche Informationen eingegeben werden. Es müssen keine Informationen auf diesem Register eingegeben werden, jedoch können eine lange Beschreibung des Produkts und der Name der Datei, in der das Bild des Produkts gespeichert ist, eingegeben werden. Das Produkt kann außerdem als öffentlich gekennzeichnet und die Servicegruppe ausgewählt werden, die das Produkt unterstützt. Wird das Produkt als öffentlich gekennzeichnet, werden die Felder 'Lange Beschreibung' und 'Beschreibung' auf dem Register 'Allgemeine Informationen' des Einstiegspunkts 'Produkte und Leistungen' angezeigt. Wenn der Name des Bildes in der Bilddatei eingegeben wird und dieser mit dem Dateinamen des Bildes im Bildordner übereinstimmt, wird das Bild des Produkts oben auf diesem Register sowie oben auf dem Register 'Allgemeine Informationen' des Einstiegspunkts 'Produkte und Leistungen' angezeigt.

Registerverhalten: Register 'Produktdetails'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Beschreibung' 	Die Informationen, die in das Feld 'Beschreibung' eingegeben werden, werden auf dem Register 'Verkaufschance' und in den Artikellisten auf dem Register 'Kundenauftrag' im Feld 'Produkt' angezeigt. Wenn die Beschreibung öffentlich ist, wird sie auch im Feld 'Produkt' auf dem Register 'Allgemeine Informationen' des Einstiegspunkts 'Produkte und Leistungen' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Lange Beschreibung' 	Wenn die Informationen im Feld 'Lange Beschreibung' öffentlich sind, werden sie im Feld 'Produktbeschreibung' auf dem Register 'Allgemeine Informationen' des Einstiegspunkts 'Produkte und Leistungen' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Bild' 	Das Bild, das dem Dateinamen im Feld 'Bild' entspricht, wird oben auf diesem Register und, sofern es öffentlich ist, oben auf dem Register 'Allgemeine Informationen' des Einstiegspunkts 'Produkte und Leistungen' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Öffentlich' 	Wenn dieses Feld aktiviert ist, werden die Informationen auf diesem Register und dem Register 'Produktfunktionen' am Einstiegspunkt 'Produkte und Leistungen' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Servicegruppe' 	Wenn das Produkt einer Serviceanfrage zugeordnet ist, wird die in diesem Feld eingegebene Servicegruppe im Feld 'Gruppe' auf dem Register 'Anfragedetails' angezeigt.

Preisfindung und Bestand von Niederlassungen/Werken anzeigen

Die Registerseitenliste 'NDL/Werk-Preisfindung' zeigt die Namen der Niederlassungen/Werke, die Menge des ausgewählten Produkts, die in den einzelnen Niederlassungen/Werken verfügbar ist, sowie die Maßeinheit für das Produkt an. Es wird eine Niederlassung oder ein Werk aus der Liste ausgewählt, um eine Preisfindungsliste anzuzeigen, die in folgende Informationen unterteilt ist: Preis pro Stück, Währung, Maßeinheit und Daten, zu denen der Preis gültig ist. Die Informationen auf diesem Register können nicht geändert werden, jedoch kann die Aktionsschaltfläche 'Bestand prüfen' zur Aktualisierung der Produktverfügbarkeit verwendet werden. Die Informationen zur Niederlassung/Werk-Preisfindung stammen aus der ERP-Anwendung von J.D. Edwards.

Produktfunktionen eingeben

Auf dem Register 'Produktfunktion' können Informationen eingegeben werden, die vom Verkaufspersonal zur Erweiterung ihrer Kenntnisse über das Produkt verwendet werden können. Es muss eine kurze Beschreibung der Produktfunktion eingegeben werden. Es kann auch eine lange Beschreibung eingegeben und eine Kategorie ausgewählt werden. Bei der Kategorie handelt es sich um eine subjektive Einstufung in Hauptfunktion oder Nebenfunktion.

Registerverhalten: Register 'Produktfunktion'

Komponente	Verhalten
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Kurze Beschreibung'	Wenn die Option 'Öffentlich' auf dem Register 'Produktdetails' aktiviert ist, werden diese Informationen im Feld 'Kurze Beschreibung' auf dem Register 'Funktionen/Leistungen' am Einstiegspunkt 'Produkte und Leistungen' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Lange Beschreibung'	Wenn die Option 'Öffentlich' auf dem Register 'Produktdetails' aktiviert ist, werden diese Informationen im Feld 'Lange Beschreibung' auf dem Register 'Funktionen/Leistungen' am Einstiegspunkt 'Produkte und Leistungen' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Kategorie'	Wenn die Option 'Öffentlich' auf dem Register 'Produktdetails' aktiviert ist, werden diese Informationen im Feld 'Kategorie' auf dem Register 'Funktionen/Leistungen' am Einstiegspunkt 'Produkte und Leistungen' angezeigt.

► So werden neue Produktfunktionen eingegeben

1. Am Einstiegspunkt 'Produktverwaltung' auf dem Register 'Produktfunktion' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Informationen zur Produktfunktion in die folgenden Felder eingeben:
 - Kurze Beschreibung
 - Lange Beschreibung
 - Kategorie
3. 'Speichern' anklicken.

Verkaufschancen anzeigen, die einem Produkt zugeordnet sind

Auf dem Register 'Verkaufschance' werden alle Verkaufschancen angezeigt, die das ausgewählte Produkt in der Verkaufschancenartikelliste enthalten.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Verkaufschance'*

Partner einem Produkt zuordnen

Auf dem Register 'Partner' kann die Liste der Partner verwaltet werden, die ein bestimmtes Produkt verkaufen oder unterstützen. Auf diesem Register können keine Änderungen an den Partnerinformationen vorgenommen werden.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Partner'*

Dateien zu einem Produkt anhängen

Auf dem Register 'Anlagen' kann eine unbegrenzte Anzahl von Dateien importiert werden, die zum ausgewählten Produkt gehören. Die Anlagen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Anlagen' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Dateien anhängen*

Lesezeichen für ein Produkt eingeben

Auf dem Register 'Lesezeichen' kann eine Liste von Websites mit relevanten Informationen zu einem Produkt eingegeben und verwaltet werden. Die Lesezeichen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Lesezeichen' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Websites mit Lesezeichen markieren*
- *Anmerkungen schreiben*
- *Dateien anhängen*

Anmerkungen zu einem Produkt eingeben

Auf dem Register 'Anmerkungen' kann ein unbegrenztes Protokoll von Anmerkungen zum ausgewählten Produkt eingegeben und verwaltet werden. Die Anmerkungen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Anmerkung' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Einstiegspunkt 'Produktkatalog'

Der Einstiegspunkt 'Produktkatalog' wird verwendet, um ähnliche Produkte in Katalogen zu gruppieren. Durch das Zusammenstellen ähnlicher Produkte in Gruppen kann das Verkaufspersonal die benötigten Produktinformationen schnell finden. Zusätzlich zur Erstellung neuer Produktkataloge bietet dieser Einstiegspunkt folgende Möglichkeiten:

- Produkte zu einem Katalog hinzufügen
- Arbeitnehmer zum Produktverkaufsteam hinzufügen
- Website-Lesezeichen für einen Katalog erstellen

Die Liste 'Produktkatalog' ist eine hierarchische Stammliste. Daher kann das Pluszeichen neben dem Ordner 'Produktkatalog' verwendet werden, um alle Kataloge und deren unter-/übergeordnete Kataloge anzuzeigen.

Neue Produktkataloge erstellen

Das Register 'Katalogdetails' wird verwendet, um dem Katalog einen Namen zu geben und um festzulegen, an welcher Stelle in der hierarchischen Liste der Katalog angezeigt wird. Beim Erstellen eines neuen Katalogs muss ein Code und ein Name für den Katalog eingegeben werden. Nach dem Speichern des Datensatzes kann der Code nicht mehr geändert werden. Der Name wird in der Dropdown-Liste 'Katalog' auf dem Register 'Serviceanfrage' angezeigt, wenn das Produkt ausgewählt wird, das einer Serviceanfrage zugeordnet werden soll. Der Katalogname wird auch angezeigt, wenn das Register 'Produktinteresse' des Einstiegspunkts 'Interessent' aktiv ist und das Produkt ausgewählt wird, das den potenziellen Kunden interessiert. Dann kann die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet werden, um die übergeordnete Ebene auszuwählen, durch die bestimmt wird, an welcher Stelle in der hierarchischen Liste der Katalog angezeigt wird. Der neu erstellte Katalog wird unterhalb des ausgewählten übergeordneten Katalogs angezeigt. Wird kein übergeordneter Katalog ausgewählt, wird der neu erstellte Katalog auf der höchsten Ebene der hierarchischen Liste angezeigt.

Anmerkung

Die Beziehungen zwischen den Produkten im Produktkatalog sind nur in der CRM-Anwendung und nicht in der ERP-Anwendung von J.D. Edwards vorhanden.

Registerverhalten: Register 'Katalogdetails'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Code'	Der Code wird im Feld 'Code' auf dem Register 'Produktinteresse' des Einstiegspunkts 'Interessent' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Name'	Der Name wird auf dem Register 'Serviceanfrage' in der Dropdown-Liste 'Katalog' und im Feld 'Name' auf dem Register 'Produktinteresse' des Einstiegspunkts 'Interessent' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Übergeordnete Ebene'	Die übergeordnete Ebene wird auf dem Register 'Produktinteresse' des Einstiegspunkts 'Interessent' im Feld 'Übergeordnete Ebene' angezeigt.

► So werden neue Produktkataloge erstellt

1. Am Einstiegspunkt 'Produktkatalog' in der Stammliste 'Produktkatalog' oder in der Detailansicht des Registers 'Katalogdetails' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Kataloginformationen in die folgenden Felder eingeben:
 - Code
 - Name
 - Übergeordnete Ebene
3. 'Speichern' anklicken.

Produkte zu einem Katalog hinzufügen

Auf dem Register 'Produkt' kann die Liste der Produkte in einem Katalog verwaltet werden. Es können Produkte zu einem Katalog hinzugefügt oder daraus entfernt, jedoch keine Produktinformationen geändert werden. Mit der Schaltfläche 'Mehrstufig' in der Listenansicht werden alle Produkte des aktuellen Katalogs und die Produkte aller untergeordneten Kataloge unterhalb des aktuellen Katalogs angezeigt.

► So werden Produkte zu einem Katalog hinzugefügt

1. Am Einstiegspunkt 'Produktkatalog' in der Listenansicht oder Detailansicht des Registers 'Produkt' die Option 'Hinzufügen' anklicken.
2. Die Suchkriterien in das Formular 'Suchen' eingeben.
3. 'Suchen' anklicken.
Wenn keine Suchkriterien eingegeben werden, gibt die Suche alle Produkte zurück.
4. Die Produkte auswählen, die zur Liste hinzugefügt werden sollen.
5. 'OK' anklicken.

► So werden Produkte aus einem Katalog entfernt

1. Am Einstiegspunkt 'Produktkatalog' in der Listenansicht oder Detailansicht des Registers 'Produkt' die Option 'Entfernen' anklicken.
2. Die Produkte auswählen, die aus der Liste entfernt werden sollen.
3. 'OK' anklicken.

Arbeitnehmer zum Verkaufsteam eines Produktkatalogs hinzufügen

Auf dem Register 'Verkaufsteam' kann die Liste der Arbeitnehmer verwaltet werden, die dem Verkaufsteam eines Produktkatalogs zugewiesen sind. Auf diesem Register können keine Änderungen an den Arbeitnehmerinformationen vorgenommen werden. Mit der Schaltfläche 'Mehrstufig' in der Listenansicht werden alle Verkaufsteammitglieder des aktuellen Katalogs und die Verkaufsteammitglieder aller untergeordneten Kataloge unterhalb des aktuellen Katalogs angezeigt.

Anmerkung

Die manuelle Verwaltung einer Liste von Arbeitnehmern am Einstiegspunkt 'Produktkatalog' wirkt sich in keiner Weise auf den Prozess der automatischen Verkaufsteamzuweisung in der CRM-Anwendung aus.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer'*

► So werden Arbeitnehmer zu einem Verkaufsteam hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt 'Produktkatalog' öffnen.
2. Den Produktkatalog anklicken, für den ein Verkaufsteammitglied hinzugefügt werden soll.
3. Das Register 'Verkaufsteam' anklicken.
4. 'Hinzufügen' anklicken.
5. Die Suchkriterien auf dem Formular 'Suchen' eingeben.
6. 'Suchen' anklicken.
Wenn keine Suchkriterien eingegeben werden, gibt die Suche alle Arbeitnehmer zurück.
7. Die Arbeitnehmer auswählen, die zur Liste hinzugefügt werden sollen.
8. 'OK' anklicken.

► So werden Arbeitnehmer in einem Verkaufsteam deaktiviert

1. Den Einstiegspunkt 'Produktkatalog' öffnen.
2. Einen Produktkatalog anklicken.
3. Das Register 'Verkaufsteam' anklicken.
4. Den Arbeitnehmer anklicken, der aus dem Verkaufsteam entfernt werden soll.
5. 'Deaktivieren' anklicken.
6. 'OK' anklicken.

Anmerkung

Der Arbeitnehmer wird nicht aus der CRM-Anwendung entfernt, sondern ist als inaktives Mitglied des Verkaufsteams aufgelistet. Es können weiterhin Informationen zu diesem Arbeitnehmer angezeigt werden, indem auf dem Register 'Verkaufsteam' der Filter 'Inaktive Datensätze' ausgewählt wird.

Lesezeichen für einen Produktkatalog eingeben

Auf dem Register 'Lesezeichen' kann eine Liste von Websites mit relevanten Informationen zu den Produkten in einem Produktkatalog eingegeben und verwaltet werden. Die Lesezeichen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Lesezeichen' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Websites mit Lesezeichen markieren*

Einstiegspunkt 'Profil'

Am Einstiegspunkt 'Profil' können den Vertretern Informationen zu Kunden und Ansprechpartnern bereitgestellt werden, die über die grundlegenden Informationen hinausgehen, die auf den Registern 'Kundendetails' und 'Ansprechpartnerdetails' erfasst werden.

Der Vertriebsleiter erstellt Fragen, die von den Vertretern gestellt werden. Diese Fragen sollten darauf abzielen, den Vertretern ein besseres Verständnis ihrer Kunden zu vermitteln, und zur Entwicklung engerer und persönlicherer Beziehungen zu ihren Ansprechpartnern beitragen. Die Profilfragen werden am Einstiegspunkt 'Profil' erstellt. Auf dem Register 'Profil' der Einstiegspunkte 'Kunde' und 'Ansprechpartner' rufen die Vertreter diese Fragen auf und wählen die erforderlichen Fragen aus. Hinweise dazu, wie Profilfragen gestellt werden, sind im Abschnitt 'So werden Profile für Kunden erstellt' enthalten.

Neue Profilfragen erstellen

Profilfragen werden auf dem Register 'Profildetails' erstellt. Um eine neue Frage hinzuzufügen, muss zunächst ein Profildetailscode eingegeben werden, der eine einzelne Profilfrage kennzeichnet. Nach dem Speichern des Datensatzes kann der Code nicht mehr geändert werden. Danach muss eine Beschreibung der Frage eingegeben werden. Bei der Beschreibung handelt es sich um die eigentliche Frage, wie beispielsweise "Welchen Fakturierungszyklus verwenden Sie?" oder "Zu welcher Uhrzeit sind Sie am besten zu erreichen?". Es muss außerdem die Profilarart ausgewählt werden. Wenn die Profilarart 'Kunde' ausgewählt wird, kann der Vertreter die Frage am Einstiegspunkt 'Kunde' auswählen. Wenn die Profilarart 'Ansprechpartner' ausgewählt wird, kann der Vertreter die Frage am Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' auswählen. Es kann auch eine Profilkategorie wie geschäftlich oder privat ausgewählt werden.

Um die Antworten zu erstellen, die in der Dropdown-Liste 'Antwort' angezeigt werden, muss der Datensatz zunächst gespeichert werden. Dann wird die Stammliste 'Profilantwort' angezeigt. In der Stammliste 'Profilantwort' die Option 'Neu' anklicken, um das Formular 'Profilantworten freiformatig' anzuzeigen, in dem die Sequenznummer der Antwort und die Antwort selbst eingegeben werden muss. Die Antworten werden in der Dropdown-Liste 'Profilantwort' auf dem Register 'Profil' in der Reihenfolge angezeigt, die durch die Sequenznummer festgelegt ist. Werden keine Antworten eingegeben, wird keine Dropdown-Liste mit Antworten auf dem Register 'Profil' erstellt. Es wird ein leeres Feld angezeigt, in das der Vertreter die Antwort eingeben kann.

Registerverhalten: Register 'Profildetails'

Komponente	Verhalten
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Beschreibung'	Die Beschreibung wird im Feld 'Profilbeschreibung' auf dem Register 'Profil' des Einstiegspunkts 'Kunde' bzw. 'Ansprechpartner' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Profilarart'	Die Profilarart bestimmt, wo die Profilfrage angezeigt wird. Sie kann am Einstiegspunkt 'Kunde' oder am Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' angezeigt werden.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Antwort'	Die Antwort wird in der Dropdown-Liste 'Profilantwort' auf dem Register 'Profil' des Einstiegspunkts 'Kunde' bzw. 'Ansprechpartner' angezeigt.

► So werden neue Profilfragen erstellt

1. Am Einstiegspunkt 'Profil' in der Stammliste 'Profil' oder auf dem Register 'Profildetails' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Informationen zur Frage in die folgenden Felder eingeben:
 - Profilcode
 - Beschreibung
 - Kategorie
 - Profilart
3. 'Speichern' anklicken.
Die Stammliste 'Profilantwort' wird angezeigt.
4. In der Stammliste 'Profilantwort' die Option 'Neu' anklicken.
5. Informationen in die folgenden Felder eingeben:
 - Sequenznummer
 - Antwort
6. In der Stammliste 'Profilantwort' die Option 'Speichern' anklicken.
Um weitere Antworten hinzuzufügen, die Schritte 4 bis 6 wiederholen.

Einstiegspunkt 'Konkurrent'

Informationen über Konkurrenzunternehmen und deren Produkte werden am Einstiegspunkt 'Konkurrent' zusammengestellt. Die Vertreter können diese Informationen verwenden, um die eigenen Produkte mit denen der Konkurrenten zu vergleichen. Dieser Einstiegspunkt bietet folgende Möglichkeiten:

- Zusätzliche Adressen eingeben
- Einen Vergleich zwischen den Produkten/Leistungen eines Konkurrenten und den eigenen Produkten/Leistungen anzeigen und verwalten
- Verkaufschancen nach Konkurrent erstellen und verwalten
- Einen konsolidierten Verkaufstrichter für Verkaufschancen anzeigen, die einem Konkurrenten zugeordnet sind
- Eine unbegrenzte Liste von Lesezeichen für Websites von Konkurrenten verwalten
- Ein unbegrenztes Protokoll von Anmerkungen verwalten

Am Einstiegspunkt 'Konkurrent' kann die Schaltfläche 'Berichte' verwendet werden, um zwei Berichte anzuzeigen und auszudrucken: Konkurrenzprodukte (Alle) und Konkurrenzprodukte (Ausgewählt). Diese Berichte zeigen Zusammenfassungsinformationen zu Konkurrenten, die auf dem Register 'Konkurrentendetails' verwaltet werden. Diese Informationen umfassen den Namen des Konkurrenten, die Anzahl der Arbeitnehmer, den Jahresertrag und die Adresse des Unternehmens. Diese Berichte zeigen außerdem alle Informationen, die zu den einzelnen Konkurrenten auf dem Register 'Konkurrenzprodukte' verwaltet werden. Ein Beispiel und genauere Informationen zu diesem Bericht sind im englischen Handbuch *CRM Report Guide* (CRM-Berichte) enthalten.

Anmerkung

Für Vertreter sind die Informationen am Einstiegspunkt 'Konkurrent' schreibgeschützt. Ihre Rollen können im Toolset von CRM geändert werden, damit sie bei Bedarf Informationen bearbeiten können.

Konkurrenten eingeben

Informationen zu den Konkurrenten können auf dem Register 'Konkurrentendetails' eingegeben werden. Den Vertretern stehen diese Informationen in schreibgeschütztem Format auf dem Register 'Konkurrent' des Einstiegspunkts 'Verkaufschance' zur Verfügung. Es müssen der Name, die Adressart und das Land des Konkurrenten eingegeben werden. Das ausgewählte Land bestimmt, welche Bundesländer oder Kantone in der Dropdown-Liste 'Bundesland/Kanton' angezeigt werden. Danach wird der Jahresertrag des Konkurrenten eingegeben und die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet, um die Währung auszuwählen, damit der Ertrag im richtigen Format angezeigt wird. Es kann auch die Anzahl der Arbeitnehmer eingegeben werden, die der Konkurrent beschäftigt. Zum Schluss kann die Website-Adresse des Konkurrenten in das Feld 'URL' und die Adresse in die Adressfelder eingegeben werden. Die Adresse wird automatisch auf dem Register 'Adresse' gespeichert.

Siehe auch

- *Verkaufschancen eingeben, die dem Konkurrenten zugeordnet sind*

► So werden neue Konkurrentendatensätze erstellt

1. Am Einstiegspunkt 'Konkurrent' in der Stammliste 'Konkurrent' oder in der Detailansicht des Registers 'Konkurrentendetails' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Informationen zum Konkurrenten in die folgenden Pflichtfelder und die gewünschten optionalen Felder eingeben:
 - Name
 - Adressart
 - Land
3. 'Speichern' anklicken.

Zusätzliche Adressen von Konkurrenten eingeben

Auf dem Register 'Adresse' können zusätzliche Adressen für den Konkurrenten eingegeben werden. Die auf dem Register 'Konkurrentendetails' eingegebenen Adressinformationen werden automatisch als Adressbuchdatensatz auf dem Register 'Adresse' angezeigt.

Konkurrenzprodukte eingeben

Mithilfe des Registers 'Konkurrenzprodukte' können die eigenen Produkte mit denen der Konkurrenten verglichen werden. Die Vertreter können diese Informationen aufrufen, um zu erfahren, wie die Vorteile der eigenen Produkte im Vergleich zu den Produkten der Konkurrenten, die um die Verkaufschance konkurrieren, wirkungsvoll hervorgehoben werden können. Alle Felder auf diesem Register sind Pflichtfelder. Zunächst wird die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet, um ein Produkt aus dem Feld 'Unser Produkt' auszuwählen. Dann wird der Name des Konkurrenzprodukts eingegeben. Zum Schluss wird der Text zum Konkurrenzprodukt eingegeben, der erläutert, in welcher Hinsicht das eigene Produkt dem Produkt des Konkurrenten überlegen ist.

► So werden neue Konkurrenzprodukte eingegeben

1. Am Einstiegspunkt 'Konkurrent' in der Listenansicht oder Detailansicht des Registers 'Konkurrenzprodukte' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Informationen zum Konkurrenzprodukt in die folgenden Felder eingeben:
 - Unser Produkt
 - Konkurrenzprodukt
 - Text zum Konkurrenzprodukt
3. 'Speichern' anklicken.

Verkaufschancen eingeben, die dem Konkurrenten zugeordnet sind

Es können Datensätze zu Verkaufschancen eingegeben werden, bei denen mit dem ausgewählten Konkurrenten um die gleiche Verkaufschance konkurriert wird. Wird ein Verkaufschancendatensatz auf diesem Register erstellt, wird die Verkaufschance am Einstiegspunkt 'Verkaufschance' und der Konkurrent auf dem Register 'Konkurrent' angezeigt. Die Verkaufschance wird auch auf dem Register 'Verkaufschance' des Kunden angezeigt, der im Feld 'Käufer/Kunde' ausgewählt wird.

Siehe auch

- *Eingabefelder: Register 'Verkaufschance'*
- *Schreibgeschützte Felder: Register 'Verkaufschance'*

Potenziellen Umsatz der Verkaufschancen anzeigen, die einem Konkurrenten zugeordnet sind

Es kann der potenzielle Umsatz der Verkaufschancen angezeigt werden, um die mit dem ausgewählten Konkurrenten konkurriert wird.

Siehe auch

- *Potenziellen Umsatz nach Konkurrent anzeigen*

Dateien zu einem Konkurrenten anhängen

Auf dem Register 'Anlagen' kann eine unbegrenzte Anzahl von Dateien importiert werden, die zum ausgewählten Konkurrenten gehören. Die Anlagen, die auf diesem Register eingegeben

werden, können von keinem anderen Register 'Anlagen' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Dateien anhängen*

Lesezeichen für einen Konkurrenten eingeben

Auf dem Register 'Lesezeichen' kann eine Liste von Websites mit relevanten Informationen zu einem Konkurrenten eingegeben und verwaltet werden. Die Lesezeichen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Lesezeichen' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Websites mit Lesezeichen markieren*

Anmerkungen zu einem Konkurrenten eingeben

Auf dem Register 'Anmerkungen' kann ein unbegrenztes Protokoll von Anmerkungen zum ausgewählten Konkurrenten eingegeben und verwaltet werden. Die Anmerkungen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Anmerkung' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Einstiegspunkt 'Partner'

Da Geschäfte mit immer größerer Geschwindigkeit abgewickelt werden, ist die Fähigkeit, neue Partnerschaften aufzubauen und effektive Beziehungen zu entwickeln, entscheidend für den geschäftlichen Erfolg. Am Einstiegspunkt 'Partner' können Informationen zu den Partnern gespeichert und Informationen mit den Partnern gemeinsam verwendet werden. Mit dem Partnerbericht kann eine druckbare Version aller Partner erstellt werden. Ein Beispiel und genauere Informationen zu Berichten in CRM sind im englischen Handbuch *CRM Report Guide* (CRM-Berichte) enthalten. Dieser Einstiegspunkt bietet folgende Möglichkeiten:

- Die Beziehungen stärken, um die Erträge über Partnerschaftskanäle zu steigern
- Informationen zum gemeinsamen Kunden aufrufen und anzeigen
- Partnern die Möglichkeit geben, die eigenen Kundeninformationen zu prüfen und zu aktualisieren
- Partnern die Möglichkeit geben, Informationen zum gemeinsamen Kunden in Hinsicht auf Aktivitäten, Interessenten und Anmerkungen zu erstellen und zu aktualisieren

Partner verwalten

Auf dem Register 'Partnerdetails' werden Datensätze für die einzelnen Partner erstellt. Die Benutzer ordnen einen Partner auf dem Register 'Partner' einem Kunden oder Arbeitnehmer zu. Danach wird eine schreibgeschützte Version der hier eingegebenen Informationen auf dem Register 'Partner' angezeigt. Ein Partner kann auch einem Ansprechpartner, einer

Verkaufschance, einem Kundenauftrag oder einer Serviceanfrage zugeordnet werden. Dazu wird die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet, um eine Auswahl im Feld 'Partner' zu treffen.

Um einen neuen Partnerdatensatz zu erstellen, muss der Name des Partners eingegeben und eine Art ausgewählt werden. Der eingegebene Name wird den Benutzern bei der Auswahl des Partners auf dem Register 'Details' der Einstiegspunkte 'Ansprechpartner', 'Verkaufschance', 'Kundenauftrag' oder 'Serviceanfrage' im Feld 'Partner' angezeigt. Darüber hinaus muss die Adressart und das Land ausgewählt werden. Das ausgewählte Land bestimmt, welche Bundesländer oder Kantone in der Dropdown-Liste 'Bundesland/Kanton' angezeigt werden. Es kann auch die Anzahl der Arbeitnehmer und der Jahresertrag des Partners eingegeben werden. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird die Art der Währung ausgewählt, um sicherzustellen, dass der Ertrag im richtigen Format angezeigt wird. Es kann der Dateiname des Bildes eingegeben werden, das dann oben auf dem Register angezeigt wird. Außerdem kann die Website-Adresse des Partners in das Feld 'URL' eingegeben und die Option 'Öffentlich' ausgewählt werden, um die Partnerinformationen in das Register 'Partner' am Einstiegspunkt 'Unser Unternehmen' aufzunehmen, damit diese Informationen den Besuchern der Website zur Verfügung stehen. Zum Schluss werden die Adressinformationen zum Partner in die Adressfelder eingegeben.

Registerverhalten: Register 'Partnerdetails'

Komponente	Verhalten
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Name' 	Der eingegebene Name wird bei der Auswahl des Partners auf dem Register 'Details' der Einstiegspunkte 'Ansprechpartner', 'Verkaufschance', 'Kundenauftrag' oder 'Serviceanfrage' im Feld 'Partner' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Öffentlich' 	Wenn dieses Feld ausgewählt ist, werden die Partnerinformationen auf dem Register 'Partner' am Einstiegspunkt 'Unser Unternehmen' angezeigt.

► So werden neue Partner eingegeben

1. Am Einstiegspunkt 'Partner' in der Listenansicht oder Detailansicht des Registers 'Partner' die Option 'Neu' anklicken.
2. Die Partnerinformationen in die folgenden Pflichtfelder und die gewünschten optionalen Felder eingeben:
 - Name
 - Art
 - Adressart
 - Land
3. 'Speichern' anklicken.

Zusätzliche Adressen von Partnern eingeben

Bei der Erstellung eines Partnerdatensatzes wird die Hauptadresse auf dem Register 'Partnerdetails' eingegeben. Diese Adresse wird automatisch auf dem Register 'Adresse' angezeigt. Weitere Adressarten werden auf dem Register 'Adresse' eingegeben. Um einen Datensatz zu erstellen, muss eine Adressart ausgewählt werden: Büro, Privat, Anschrift oder Versand. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird ein Land ausgewählt, und die entsprechenden Orte werden in der Dropdown-Liste 'Ort' angezeigt. Die Felder 'Land' und

'Bundesland/Kanton' sind Pflichtfelder. Die restlichen Adressinformationen nach Bedarf eingeben: Adresse 1, Adresse 2, Adresse 3, Adresse 4, Ort, Bundesland/Kanton, Land und Postleitzahl.

Ansprechpartner des Partners eingeben

Auf dem Register 'Ansprechpartner' können Informationen zu Ansprechpartnern des Partners eingegeben werden. Es kann jede erforderliche Anzahl von Ansprechpartnern eingegeben werden. Diese Ansprechpartner werden in der Dropdown-Liste 'Partnerkontaktperson' auf den Registern 'Kunde' und 'Verkaufschance' angezeigt.

Siehe auch

- *Eingabefelder: Register 'Ansprechpartner'*

Arbeitnehmer anzeigen, die einen Partner unterstützen

Auf dem Register 'Verkaufsteam' werden Datensätze zu den Arbeitnehmern angezeigt, die dem ausgewählten Partner zur Unterstützung zugewiesen sind. Mit den Aktionen 'Hinzufügen' und 'Entfernen' wird ein Verkaufsteam verwaltet.

► So werden Arbeitnehmer zu einem Verkaufsteam für die Partnerunterstützung hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt 'Partner' öffnen.
2. Den Partner anklicken, für den ein Arbeitnehmer hinzugefügt werden soll.
3. Das Register 'Verkaufsteam' anklicken.
4. 'Hinzufügen' anklicken.
5. Auf dem Formular 'Erweiterte Suche' die Suchkriterien für die Arbeitnehmer eingeben, die hinzugefügt werden sollen.
6. 'Suchen' anklicken.
7. Die Option neben den Arbeitnehmern anklicken, die hinzugefügt werden sollen.
8. 'OK' anklicken.

► So werden Arbeitnehmer in einem Verkaufsteam für die Partnerunterstützung deaktiviert

1. Den Einstiegspunkt 'Partner' öffnen.
2. Den Partner anklicken, für den ein Arbeitnehmer deaktiviert werden soll.
3. Das Register 'Verkaufsteam' anklicken.
4. In der Registerliste 'Verkaufsteam' oder der Detailansicht 'Verkaufsteam' die Option 'Entfernen' anklicken.
5. Die Option neben den Arbeitnehmern anklicken, die entfernt werden sollen.
6. 'OK' anklicken.

Anmerkung

Der Arbeitnehmer wird nicht aus dem Verkaufsteam entfernt, sondern als nicht aktiv gekennzeichnet. Es können weiterhin Informationen zu diesem Arbeitnehmer angezeigt

werden, indem auf dem Register 'Verkaufsteam' der Filter 'Inaktive Datensätze' ausgewählt wird.

Neue Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Partner erstellen

Das Register 'Aktivität' ermöglicht es dem Benutzer und den Partnern, gemeinsam Aktivitäten anzuzeigen und zu erstellen und den Aktivitäten Arbeitnehmer zuzuweisen. Diese Aktivitäten werden am Einstiegspunkt 'Aktivität' und im Kalender angezeigt. Im Feld 'Partner' wird automatisch der aktuell ausgewählte Partner angezeigt. Dieses Feld kann nicht geändert werden.

Siehe auch

- *Eingabefelder: Register 'Aktivität'*

Verkaufschancen anzeigen, die dem Partner zugeordnet sind

Auf dem Register 'Verkaufschance' können die Datensätze zu Verkaufschancen angezeigt werden, bei denen der ausgewählte Partner zusammen mit dem Benutzer an deren Realisierung arbeitet. Der Name des ausgewählten Partners wird im Feld 'Partner' angezeigt. Auf diesem Register können keine neuen Datensätze zu Verkaufschancen erstellt oder vorhandene Datensätze geändert werden. Von dieser Registerebene aus kann jedoch zur zugehörigen Verkaufschance gewechselt werden, um Details anzuzeigen.

Siehe auch

- *Eingabefelder: Register 'Verkaufschance'*

Potenziellen Umsatz der Verkaufschancen anzeigen, die dem Partner zugeordnet sind

Es kann der potenzielle Umsatz der Verkaufschancen angezeigt werden, bei denen der ausgewählte Partner zusammen mit dem Benutzer an deren Realisierung arbeitet.

Siehe auch

- *Potenziellen Umsatz von Verkaufschancen nach Kunde anzeigen*

Serviceanfragen anzeigen, die dem Partner zugeordnet sind

Das Register 'Serviceanfrage' wird verwendet, um die Datensätze zu Serviceanfragen anzuzeigen, die vom ausgewählten Partner oder von Kunden, denen der ausgewählte Partner angehört, gemeldet wurden. Der Name des ausgewählten Partners wird im Feld 'Partner' angezeigt und kann nicht geändert werden. Auf diesem Register können keine neuen Datensätze zu Serviceanfragen erstellt oder vorhandene Datensätze geändert werden.

Siehe auch

- *Eingabefelder: Register 'Serviceanfrage'*

- *Schreibgeschützte Felder: Register 'Serviceanfrage'*

Dateien zu einem Partner anhängen

Auf dem Register 'Anlagen' kann eine unbegrenzte Anzahl von Dateien importiert werden, die ergänzende Informationen zum ausgewählten Partner enthalten. Die Anlagen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Anlagen' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Dateien anhängen*

Lesezeichen für einen Partner eingeben

Auf dem Register 'Lesezeichen' kann eine Liste von Websites mit relevanten Informationen zu einem Partner eingegeben und verwaltet werden. Die Lesezeichen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Lesezeichen' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Websites mit Lesezeichen markieren*

Anmerkungen zu einem Partner eingeben

Auf dem Register 'Anmerkung' kann ein unbegrenztes Protokoll von Anmerkungen zum ausgewählten Partner eingegeben und verwaltet werden. Die Anmerkungen, die auf diesem Register eingegeben werden, können von keinem anderen Register 'Anmerkung' in der Anwendung aus angezeigt werden.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Kundeninformationen mit Partnern gemeinsam verwenden

Da die CRM-Anwendung vollständig webbasiert ist, müssen keine clientseitigen Installationen vorgenommen werden. Dadurch kann den Partnern der Zugriff auf die Informationen gestattet werden, durch die der gemeinsame Verkauf noch produktiver wird.

Partner: Kundeninformationen gemeinsam verwenden

Partner können die Kunden anzeigen, die ihnen auf dem Register 'Kundendetails' des Einstiegspunkt 'Kunde' zugeordnet wurden. Die folgenden Informationen können in schreibgeschütztem Format angezeigt werden:

- Kundendetails
- Finanzinformationen
- Adresse
- Ansprechpartner

- Unternehmen
- Verkaufschance
- Verkaufs-Pipeline
- Anlage

Außerdem können die Partner Informationen zu Aktivitäten aufrufen, indem sie die Registerseitenliste so filtern, dass sie alle Aktivitäten, Partneraktivitäten, die nächsten 30 Tage und die nächsten 365 Tage umfasst. Die Partner können neue Aktivitäten hinzufügen sowie Arbeitnehmer zur Liste 'Aktivitätszuweisung' hinzufügen oder daraus entfernen. Darüber hinaus können die Partner Serviceanfragen, Lesezeichen und Anmerkungen erstellen und bearbeiten.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Kunde'*

Partner: Aktivitäten planen

Ein Partner kann die Aktivitäten aufrufen, für die sein Name auf dem Register 'Kundendetails' oder 'Verkaufschancendetails' als 'Partnerkontaktperson' ausgewählt wurde. Die Stammliste kann so gefiltert werden, dass sie 'Meine nächsten 10 Tage', 'Meine Aktivitäten', 'Meine nächsten 30 Tage', 'Meine nächsten 365 Tage', 'Nächsten 30 Tage', 'Nächsten 365 Tage' oder 'Mein heutiger Tag' umfasst. Auf dem Register 'Aktivitätsdetails' können die Partner neue Aktivitäten erstellen und vorhandene Aktivitäten aktualisieren sowie Arbeitnehmer zur Liste 'Aktivitätszuweisung' hinzufügen oder daraus entfernen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Aktivität'*

Partner: Kalender verwenden

Die Partner können die Tages-, Wochen- und Monatsansicht ihrer persönlichen Kalender anzeigen. In diesen Kalendern können die Partner Aktivitäten für die Kunden und Ansprechpartner erstellen, für die sie auf dem Register 'Kundendetails' oder 'Verkaufschancendetails' als Partnerkontaktperson angegeben sind. Die Partner können neue Aktivitäten erstellen und eine Aktivität anklicken, um zum Einstiegspunkt 'Aktivität' zu wechseln.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Kalender'*

Knowledge-Base-Artikel anzeigen

Die Partner können Artikel von Kunden aufrufen, die am Einstiegspunkt 'Knowledge-Base' zusammengefasst sind.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Knowledge-Base'*

Partner: Informationen zu Interessenten gemeinsam verwenden

Am Einstiegspunkt 'Interessant' können die Partner eine Liste von Partnerinteressenten anzeigen oder die Liste so filtern, dass sie nur 'Meine Interessenten' umfasst. Die Partner können neue Interessenten erstellen und Informationen zu vorhandenen Interessenten bearbeiten. Außerdem können sie den Webagenten 'Yahoo Maps' aufrufen. Wird ein Interessent umgewandelt, wird das Register 'Partner' in schreibgeschütztem Format angezeigt. Die Partner können neue Adressbuchdatensätze auf dem Register 'Adresse' hinzufügen sowie Produktdatensätze zum Register 'Produktinteresse' hinzufügen oder daraus entfernen. Die Partner können die Antworten auf Beurteilungsfragen auf dem Register 'Beurteilung' ändern sowie Anmerkungen zu Interessenten lesen und erstellen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Interessant'*

Partner: Informationen zu Verkaufschancen gemeinsam verwenden

Informationen zu den Verkaufschancen, an denen die Partner beteiligt sind, werden am Einstiegspunkt 'Verkaufschance' angezeigt. An diesem Einstiegspunkt können die Partner Angebote, die während der Verfolgung einer Verkaufschance entstandenen Kosten und Anlagen anzeigen. Die Partner können außerdem auf dem Register 'Beurteilung' die Beurteilungsfragen anzeigen und die Antworten bearbeiten.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Verkaufschance'*

Partner: Pressemitteilungen anzeigen

Die Partner können alle Pressemitteilungen am Einstiegspunkt 'Pressemitteilung' anzeigen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Pressemitteilung'*

Partner: Produktinformationen anzeigen

Am Einstiegspunkt 'Produkte und Leistungen' können die Partner allgemeine Informationen über Produkte und Leistungen sowie die Vorteile anzeigen, die die Produkte gemeinsamen Kunden bieten. Die Partner können auch online mit einem Kundendienstberater chatten, sofern die entsprechende Software installiert ist.

Partner: Informationen zu Ansprechpartnern gemeinsam verwenden

Die Partner können den Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' aufrufen und dort die Stammliste nach Ansprechpartnern des Partners filtern. Auf dem Register 'Serviceanfrage' können die Partner Serviceanfragen nach Ansprechpartner anzeigen und Serviceanfragen für Ansprechpartner eingeben.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Ansprechpartner'*

Partner: Kundenaufträge erstellen

Am Einstiegspunkt 'Kundenauftrag' können die Partner Kundenaufträge erstellen und Kundenauftragspositionen verwalten. Sie können auch alle Partnerkundenaufträge anzeigen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Kundenauftrag'*

Partner: Serviceanfragen eingeben

Am Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' können die Partner eine neue Serviceanfrage eingeben, eine Historie der Serviceanfragen anzeigen und Journaleinträge vornehmen. Die Partner können Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Service erstellen und anzeigen sowie Arbeitnehmer zur Liste 'Aktivitätszuweisung' hinzufügen oder daraus entfernen. Darüber hinaus können sie Anlagen anzeigen und Anmerkungen erstellen und anzeigen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Serviceanfrage'*

Partner: Aufgaben eingeben

Die Partner können eine Liste persönlicher Aufgaben am Einstiegspunkt 'Aufgaben' verwalten. Die Einträge, die am Einstiegspunkt 'Aufgaben' eingegeben werden, werden nicht zum Kalender hinzugefügt und können nur von dem Benutzer angezeigt werden, der sie eingegeben hat. Die Partner können ihre Aufgabeneinträge mit Outlook und Palm synchronisieren.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Aufgaben'*

CRM verwenden und anpassen

In diesem Abschnitt werden die Funktionen der CRM-Anwendung erläutert, die zur Anpassung der Anwendung verwendet werden können. Außerdem werden einige Funktionen beschrieben, die zum Abrufen der Informationen verwendet werden können, die zur Ausführung von Aufgaben benötigt werden.

Um die Ansicht der Themen und Unternehmen für diese Kategorie zu erweitern bzw. einzuschränken, den Pfeil links neben der Kategorienüberschrift anklicken. Mit den Schaltflächen rechts neben der Überschrift kann im Themenbaum nach oben bzw. unten geblättert werden.

Schnittstelle anpassen

CRM umfasst verschiedene Funktionen, die zur Anpassung der Anwendung verwendet werden können, sowie einige Funktionen, die zum Abrufen der Informationen verwendet werden können, die zur Ausführung von Aufgaben benötigt werden. CRM kann beispielsweise für folgende Zwecke verwendet werden:

- Die Sprache festlegen, in der der Text der Anwendung angezeigt wird
- Den Benutzernamen oder das Passwort ändern
- Dateianlagen hochladen
- Ein Protokoll von Anmerkungen verwalten
- Lesezeichen für Websites erstellen, auf denen die benötigten Informationen bereitstehen
- Nach dem Namen eines Arbeitnehmers oder Ansprechpartners suchen

Die Benutzer haben außerdem die Möglichkeit, interne Produktprobleme zu melden und interne Anfragen von Serviceanfragen der Kunden zu trennen.

Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen'

Am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' können die Anmeldeinformationen eingerichtet und die Art und Weise angepasst werden, in der Informationen auf dem Formular angezeigt werden. Dieser Einstiegspunkt bietet folgende Möglichkeiten:

- Das Passwort ändern
- Die Sprache angeben, in der der Text der Anwendung angezeigt wird
- Festlegen, welches Land in den Feldern 'Land' angezeigt wird, und dadurch bestimmen, welche Bundesländer oder Kantone in der Dropdown-Liste 'Bundesland/Kanton' angezeigt werden
- Die Währungsart festlegen, in der Geldwerte angezeigt werden
- Warnungen nach der Anzeige automatisch löschen

- Die Standardeinstellungen aus der ERP-Anwendung von J.D. Edwards für Folgendes auswählen:
 - Ländercode
 - Währungscode
 - Niederlassung/Werk
 - Angebotsverarbeitungsversion
 - Produktdatenbank - Verarbeitungsversion
 - Kundenaufträge verarbeiten - Version
 - Serviceauftragsverarbeitungsversion
 - Standard-Service-Center
- Angeben, wie Systembenachrichtigungen empfangen werden sollen

Eingabefelder: Register 'Benutzerdetails'

Anmerkung

Das Register 'Benutzerdetails' trägt den Namen 'Verwaltungsdetails', wenn der Systemadministrator am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' die Datensätze eines anderen Benutzers aufruft.

Das Register 'Benutzerdetails' wird hauptsächlich zur Verwaltung der verschiedenen Standardwerte verwendet, die im System angezeigt werden. Es wird auch verwendet, um den Benutzernamen zu ändern, mit dem sich der Benutzer am System anmeldet. Es kann auch ein URL im Feld 'URL der Homepage' eingegeben werden, so dass sich die Feldbezeichnung in einen Web Link zu dieser Webseite verwandelt.

Alle Informationen in den folgenden Feldern werden basierend auf den Einstellungen des Benutzers, der den Arbeitnehmer- oder Ansprechpartnerdatensatz erstellt hat, als Standardwerte vorgegeben. Diese Standardwerte können bei Bedarf mit den jeweiligen Schaltflächen für die Feldsuche geändert werden.

- Standardspeicherort. Wird für die Funktionen 'Datenexport' und 'Seriendruck' verwendet und gibt den Ort an, an dem die Standard-CSV-Datei gespeichert wird. Je nach Einrichtung des Systems wird dieses Feld nicht auf diesem Register angezeigt.
- Standardgebietsschema. Bestimmt die Sprache, in der die Anwendung angezeigt wird. Nach der ersten Anmeldung kann der Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' verwendet werden, um das Standardgebietsschema zu ändern. Die Sprache und das Layout der CRM-Anwendung wird entsprechend diesen Einstellungen geändert, doch werden zuvor eingegebene Benutzerdaten nicht übersetzt.

Anmerkung

Wenn sich der Benutzer zum ersten Mal anmeldet, werden die Standardspracheinstellungen im Internet-Browser geprüft und die Anwendung automatisch in dieser Sprache angezeigt.

Die Sprache des Systems kann jederzeit geändert werden, indem eine Sprache aus der Dropdown-Liste 'Gebietsschema' oben auf dem Formular ausgewählt wird. Diese Änderung tritt sofort in Kraft, bleibt jedoch nur für die aktuelle Sitzung gültig. Weitere Informationen sind unter dem Thema *Gebietsschema* aufgeführt.

- Standardländercode. Bestimmt den Ländernamen, der automatisch in jedem Feld 'Land' angezeigt wird, und somit die Bundesländer oder Kantone, die in der Dropdown-Liste 'Bundesland/Kanton' aufgeführt sind.
- Standardwährungscode. Bestimmt das Format, in dem alle Geldwertfelder numerische Werte anzeigen.
- Standard-NDL/Werk. Bestimmt die Niederlassung oder das Werk, die bzw. das im Feld 'NDL/Werk' angezeigt wird, sofern der Benutzer dieses Feld nicht ändert. Bei Niederlassung/Werk handelt es sich um den Ort, von dem ein Produkt angeboten wird.
- Angebotsverarbeitungsversion. Bestimmt die Version, die von der CRM-Anwendung bei der Erstellung eines Angebots für die Preisfindung verwendet wird. Das Programm, für das eine Verarbeitungsversion eingerichtet wird, ist P4210.
- Kundenaufträge verarbeiten - Version. Bestimmt die Version, die von der CRM-Anwendung bei der Erstellung eines Kundenauftrags für die Preisfindung verwendet wird. Das Programm, für das eine Verarbeitungsversion eingerichtet wird, ist P4210.
- Produktdatenbank - Verarbeitungsversion. Bestimmt die Version, die von der CRM-Anwendung bei der Erstellung eines Produktdatensatzes verwendet wird. Das Programm, für das eine Verarbeitungsversion eingerichtet wird, ist P1702.
- Serviceauftragsverarbeitungsversion. Bestimmt die Version, die von der CRM-Anwendung bei der Erstellung eines Serviceauftrags verwendet wird. Das Programm, für das eine Verarbeitungsversion eingerichtet wird, ist P1702650.
- Standard-Service-Center. Bestimmt den Namen der Niederlassung oder des Werks, der im Feld 'Servicecenter' angezeigt wird, um anzugeben, wo eine Serviceanfrage erfüllt wird.
- Zeitzone. Bestimmt die Art und Weise, in der mit Uhrzeiten in Zusammenhang stehende Daten, wie Benachrichtigungen und Aktivitäten, vom System übersetzt werden. Mit diesem Feld wird sichergestellt, dass Datum und Uhrzeit für jeden Benutzer korrekt angezeigt werden. Daher ist es sehr wichtig, dass jeder Benutzer seinen korrekten Zeitonenwert in dieses Feld eingibt.

Mit der Aktionsschaltfläche 'Passwort ändern' kann ein neues Passwort erstellt werden, wenn das aktuelle Passwort vergessen wurde.

Anmerkung

Wenn am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' ein Standardwert geändert wird, muss sich der Benutzer beim System abmelden und dann erneut anmelden, damit die Änderungen in Kraft treten. Die Werte, die am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' ausgewählt werden, sind die Standardwerte. Die Felder können jedoch bei bestimmten Datensätzen weiterhin bearbeitet werden.

► So werden neue Passwörter erstellt

1. Den Systemadministrator bitten, das Passwort auf 'newpass' zurückzusetzen.
2. Mit dem Passwort 'newpass' anmelden.
3. Den Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' anklicken.
4. Die Aktionsschaltfläche 'Passwort ändern' anklicken.
5. 'newpass' in das Feld 'Altes Passwort' eingeben.
6. Das neue Passwort eingeben.

Siehe auch

- ❑ *Benutzernamen und Passwörter verwalten*: Enthält Informationen zum Zurücksetzen eines Passworts
- ❑ *So werden Warnungen am Einstiegspunkt 'Warnung' automatisch entfernt*
- ❑ *So werden Datensätze am Einstiegspunkt 'Warnung' manuell entfernt*

Benutzerrollen prüfen

Die Sicherheit der CRM-Anwendung basiert auf Benutzerrollen. Daher entsprechen die Einstiegspunkte und Register, die dem Benutzer nach der Anmeldung angezeigt werden, auch den jeweils zugewiesenen Rollen. So wird beispielsweise den Arbeitnehmern, denen die Rolle 'SalesMgr' zugewiesen wurde, nach der Anmeldung der Einstiegspunkt 'Verkaufsmethodik' angezeigt, an dem sie Methodiken erstellen können, die dann von Vertretern verwendet werden. Im Gegensatz dazu wird den Arbeitnehmern, denen die Rolle 'SalesRep' zugewiesen wurde, die Option 'Verkaufsmethodik' nicht in der Liste der Einstiegspunkte angezeigt. Der Benutzer kann das Register 'Rolle' aufrufen, um festzustellen, welche Rolle oder Rollen ihm zugewiesen sind.

Arten des Empfangs von Benachrichtigungen festlegen

Vorsicht

Es können nur dann Benachrichtigungen empfangen werden, wenn das System am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' für diese Funktion eingerichtet wird.

CRM bietet die Möglichkeit, verschiedene Arten von Systembenachrichtigungen zu senden und zu empfangen. Auf dem Register 'Benachrichtigung' wird das System für den Empfang von Benachrichtigungen eingerichtet, indem die gewünschten Optionen für den Empfang ausgewählt werden. Eine Benachrichtigung kann beispielsweise dann empfangen werden, wenn eine der folgenden Situationen auftritt:

- Für eine Aktivität wird eine Erinnerung angewendet
- Ein Benutzer klickt die Aktionsschaltfläche 'Zuweisungswarnungen jetzt ausgeben' an
- Dem Benutzer wird eine Serviceanfrage zugewiesen
- Die Verkaufszyklusstufe einer Verkaufschance, bei der der Benutzer Mitglied des Verkaufsteams ist, ändert sich

Anmerkung

Wenn die Aktion 'Hinzufügen' zum Hinzufügen einer Benachrichtigungsoption verwendet wird, stehen dem Benutzer nur die Optionen in der Liste zur Verfügung, die der jeweiligen Personenart (Ansprechpartner oder Arbeitnehmer) entsprechen.

Es wird auch die gewünschte Art des Empfangs von Benachrichtigungen ausgewählt. Es können eine oder mehrere der folgenden Benachrichtigungsalternativen ausgewählt werden:

- Ein neuer Datensatz am Einstiegspunkt 'Warnung'
- Eine neue E-Mail vom Standard-E-Mail-Client

Das Register 'Benachrichtigungs-Setup' enthält auch das Feld 'Aktuelle E-Mail-Adresse (Büro)'. Wenn die Informationen in diesem Feld falsch sind, können sie geändert werden. Die Informationen werden auch im Arbeitnehmerdatensatz entsprechend geändert. Es muss eine E-Mail-Adresse in diesem Feld angegeben sein, damit Benachrichtigungen per E-Mail empfangen werden können.

Wenn Benachrichtigungen empfangen werden sollen, muss die Benachrichtigungsfunktion auf dem Register 'Benachrichtigungs-Setup' aktiviert werden, indem eine oder mehrere der Optionen aktiviert werden. Wenn der Benutzer für einige Zeit nicht im Büro sein wird, können Benachrichtigungen vorübergehend deaktiviert werden, indem die Option 'Keine Benachrichtigung' angeklickt wird. Um Benachrichtigungen wieder zu aktivieren, diese Option erneut anklicken.

► So werden Benachrichtigungsoptionen ausgewählt

1. Den Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' auswählen, und dann das Register 'Benachrichtigungs-Setup' anklicken.
2. Die Aktion 'Hinzufügen' anklicken.
3. Informationen in die folgenden Felder eingeben, um nach der gewünschten Benachrichtigungsoption zu suchen:
 - Benachrichtigungscode
 - Modul
 - Kurze Beschreibung
 - Beschreibung

Es wird eine Liste der Benachrichtigungsoptionen angezeigt, die für einen Benutzer der jeweiligen Personenart (entweder Ansprechpartner oder Arbeitnehmer) verfügbar sind. Optionen, die der Systemadministrator als nicht aktiv gekennzeichnet hat, werden nicht angezeigt.

4. Die Benachrichtigungsoptionen auswählen.
5. 'OK' anklicken, um zur Listenansicht 'Benachrichtigungs-Setup' zurückzukehren, in der die ausgewählten Optionen nun angezeigt werden.
6. Die Spalte 'Beschreibung' für die Option anklicken, die konfiguriert werden soll. Das entsprechende Register 'Benachrichtigungs-Setup-Details' wird angezeigt.

7. Eine oder mehrere der folgenden Benachrichtigungsalternativen anklicken:

- Warnung
- E-Mail
 - Aktuelle E-Mail-Adresse (Büro) eingeben.
- Keine Benachrichtigung

8. 'Speichern' anklicken.

Zu jedem Ereignis wird vom System eine Benachrichtigung entsprechend den einzelnen ausgewählten Methoden gesendet.

Referenz: In der Anwendung enthaltene Benachrichtigungsarten

Modul	Einstiegspunkt	Beschreibung	Benachrichtigungscode
Allgemein	Aktivität	Mit der Aktionsschaltfläche 'Zuweisungswarnungen jetzt ausgeben' wird jeder Einzelne in der Zuweisungsliste benachrichtigt.	ACTAA
Allgemein	Aktivität	Mit der Aktivitätserinnerung wird jeder Einzelne in der Zuweisungsliste in einem festgelegten Zeitintervall vor der geplanten Aktivität benachrichtigt.	ACTRM
Umsatz	Verkaufschance	Bei jeder Änderung der Verkaufszyklusstufe wird eine Benachrichtigung an jeden Einzelnen gesendet, der im Verkaufsteam auf der Verkaufschancenebene angegeben ist.	OPSTP
Service	Serviceanfrage	Bei Erstellung einer neuen Serviceanfrage wird eine Benachrichtigung an den Kundenansprechpartner gesendet, wenn das Kontrollkästchen 'E-Mail des Ansprechpartners' aktiviert ist.	SRCON

Service	Serviceanfrage	Bei Erstellung einer neuen Serviceanfrage wird eine Benachrichtigung an den zugewiesenen Arbeitnehmer gesendet.	SRASN
Service	Serviceanfrage	Wird das Feld 'Zugewiesen' manuell geändert, wird eine Benachrichtigung an den neu zugewiesenen Arbeitnehmer gesendet.	SRASC
Service	Serviceanfrage	Wird die Aktionsschaltfläche 'Zuweisen' angeklickt, wird eine Benachrichtigung an den neuen Sachbearbeiter gesendet. Dies geschieht nur dann, wenn bei Auswahl der Aktion eine höhere Gruppenebene innerhalb der Gruppe vorhanden ist.	SRPMT
Service	Serviceanfrage	Es wird eine Benachrichtigung gesendet, wenn der Eskalationswarnungsprozentsatz abgelaufen ist.	SREWX
Service	Serviceanfrage	Es wird eine Benachrichtigung gesendet, wenn der Eskalationsprozentsatz abgelaufen ist.	SREX
Service	Serviceanfrage	Es wird eine Benachrichtigung gesendet, wenn der Lösungswarnungsprozentsatz abgelaufen ist.	SRRWX
Service	Serviceanfrage	Es wird eine Benachrichtigung gesendet, wenn die Lösungseinheiten abgelaufen sind.	SRRX

Informationen sammeln

Mit CRM können schneller Informationen zu Arbeitnehmern, Ansprechpartnern, Kunden, Konkurrenten und Partnern gesammelt werden. Die folgenden Einstiegspunkte und Register ermöglichen ein schnelles Aufrufen wertvoller Informationen:

- Einstiegspunkt 'Arbeitnehmerverzeichnis'
- Einstiegspunkt 'Ansprechpartner'
- Einstiegspunkt 'Knowledge-Base'
- Register 'Anlagen'
- Register 'Lesezeichen'
- Register 'Anmerkung'

Dateien anhängen

Anlagen können von den folgenden Einstiegspunkten aus hinzugefügt werden:

- Konto
- Knowledge-Base
- Verkaufschance
- E-Mail
- Partner
- Produktverwaltung
- Angebot

Bei einer Anlage, die am Einstiegspunkt 'Kunde' erstellt wurde, kann es sich beispielsweise um eine Broschüre des Unternehmens handeln, die von einem Vertreter gelesen werden kann, um die Zielsetzungen eines Unternehmens besser zu verstehen, bevor eine Verkaufsanfrage gestellt wird. Eine Anlage, die am Einstiegspunkt 'Knowledge-Base' erstellt wurde, könnte beschreiben, wie häufige Probleme gelöst werden. Diese Anlage würde dann von Kundendienstberatern zur Lösung von Serviceanfragen verwendet werden.

► So werden Dateien angehängt

1. Den Einstiegspunkt und den Datensatz auswählen, an den eine Datei angehängt werden soll. Das Register 'Anlagen' anklicken, und in der Registerseitenliste 'Anlagen' die Option 'Neu' auswählen.
2. Eine Beschreibung der in der Anlage enthaltenen Informationen eingeben, damit die Benutzer genug über die Datei erfahren, um entscheiden zu können, ob sie diese herunterladen möchten.
3. 'Datei auswählen' unten auf dem Register 'Anlagen' anklicken.
Es wird ein Fenster angezeigt, das zum Auswählen einer Datei auffordert.
4. Den Speicherort und Dateinamen (beispielsweise 'C:\Produkt_Broschüre.pdf') in das Feld 'Datei auswählen' eingeben oder 'Suchen' anklicken, um nach der richtigen Datei auf der Festplatte oder im Netzwerk zu suchen.
5. 'Abfrage übergeben' anklicken.

Die Datei wird angehängt.

6. 'Speichern' anklicken.

► So werden angehängte Dateien gelöscht

1. Den Einstiegspunkt auswählen, an dem eine angehängte Datei gelöscht werden soll.
2. In der Registerseitenliste 'Anlage' die Anlage auswählen, die gelöscht werden soll.
3. Auf dem Register 'Anlagedetails' die Option 'Löschen' anklicken.
Es wird die Frage 'Fortfahren?' angezeigt.
4. 'OK' anklicken, um die Anlage zu löschen.

Websites mit Lesezeichen markieren

Bei einem Lesezeichen handelt es sich um eine Verknüpfung mit einer Website, mit deren Hilfe zusätzliche Informationen zum aktiven Einstiegspunkt abgerufen werden können. Lesezeichen stehen an den Einstiegspunkten wie 'Kunde', 'Konkurrent', 'Branche', 'Knowledge-Base' und 'Partner' zur Verfügung, bei denen es wahrscheinlich ist, dass unterstützende Informationen vorhanden sind.

Auf dem Register 'Lesezeichen' wird zunächst eine Adresse in das Feld 'URL' eingegeben. Nachdem 'Speichern' angeklickt wurde, wird die Feldbezeichnung (URL) zu einer aktiven Verknüpfung. Dann wird eine Beschreibung der mit einem Lesezeichen versehenen Website eingegeben, um einen Überblick darüber zu geben, was auf der Website zu finden ist. In das Feld 'Eingegeben am' wird automatisch das aktuelle Datum eingetragen, an dem der Lesezeichendatensatz erstellt wird.

► So werden Lesezeichen hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt und den Datensatz auswählen, für den ein Lesezeichen erstellt werden soll. Das Register 'Lesezeichen' anklicken.
2. 'Neu' anklicken.
3. Eine Webadresse eingeben. Die Feldbezeichnung 'URL' wird zu einer aktiven Verknüpfung.
4. Eine Beschreibung der Website eingeben, zu der die Verknüpfung erstellt wird.
5. 'Speichern' anklicken.

► So werden Lesezeichen gelöscht

1. Den Lesezeichendatensatz, der gelöscht werden soll, in der Registerseitenliste 'Lesezeichen' auswählen.
2. 'Löschen' anklicken. Es wird die Frage 'Fortfahren?' angezeigt.
3. 'OK' anklicken, um das Lesezeichen zu löschen.

Anmerkungen schreiben

In das Feld 'Text' werden Informationen eingegeben, die gespeichert werden sollen und an keiner anderen Stelle in der Anwendung erfasst werden. So kann beispielsweise auf dem

Register 'Anmerkung' des Einstiegspunkts 'Kunde' eine Anmerkung eingegeben werden, die besagt, dass der Kunde Computersysteme herstellt. Am Einstiegspunkt 'Konkurrent' kann eine Anmerkung eingegeben werden, die besagt, dass eine besonders schlechte Beziehung zu einem bestimmten Unternehmen besteht. Es kann auch eine Anmerkung eingegeben werden, die besagt, dass ein wichtiger Ansprechpartner jeden Freitag Golf spielt.

Beim Erstellen der Anmerkung wird in das Feld 'Anmerkungsdatum' automatisch das aktuelle Datum eingetragen. Der Popup-Kalender kann jedoch zur Änderung dieser Information verwendet werden. In das Feld 'Schlüsselwort' werden ein oder mehrere Wörter eingegeben, nach denen möglicherweise gesucht wird, wenn eine bestimmte Anmerkung in der Registerliste 'Anmerkung' gefunden werden soll. In das Feld 'Erstellt von' wird automatisch der Name des angemeldeten Benutzers eingetragen, und in das Feld 'Erstellt am' wird das aktuelle Datum eingesetzt. Diese Felder können nicht bearbeitet werden.

Anmerkung

Wenn in der Registerseitenliste 'Anmerkung' das Feld 'Schnellsuche' ausgefüllt wird, um nach der benötigten Anmerkung zu suchen, wird das erste Wort des Textbereichs nach diesem Wort durchsucht. Die Schlüsselwortfelder werden jedoch nicht durchsucht. Um nach einem Wort zu suchen, das nicht das erste Wort des Textbereichs ist, wird ein Sternchen vor dem Wort eingegeben, nach dem gesucht werden soll. Wenn beispielsweise nach dem Wort "Drucker" an einer beliebigen Stelle innerhalb des Anmerkungstextes gesucht werden soll, wird "*Drucker" in das Feld 'Schnellsuche' eingegeben.

► So werden Anmerkungen hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt und den Datensatz auswählen, zu dem eine Anmerkung hinzugefügt werden soll. Das Register 'Anmerkung' anklicken, und in der Registerseitenliste 'Anmerkung' die Option 'Neu' auswählen.
2. In der Registerseitenliste 'Anmerkung' die Option 'Neu' anklicken.
3. Das Datumsfeld bei Bedarf bearbeiten.
4. Den Anmerkungstext so eingeben, wie er dem Benutzer angezeigt werden soll.
5. 'Speichern' anklicken.

► So werden Anmerkungen gelöscht

1. Das Register 'Anmerkung' an dem Einstiegspunkt und für das Stammlistenelement auswählen, für das eine Anmerkung gelöscht werden soll.
2. Die Anmerkung, die gelöscht werden soll, auf der Registerseitenliste hervorheben.
3. 'Löschen' anklicken, um die Anmerkung aus dem System zu löschen.

Einstiegspunkt 'Arbeitnehmerverzeichnis'

Der Einstiegspunkt 'Arbeitnehmerverzeichnis' dient als Referenz für Arbeitnehmerinformationen. Dieser Einstiegspunkt bietet folgende Möglichkeiten:

- Informationen zum Arbeitnehmerprofil anzeigen
- Das Bild eines Arbeitnehmers anzeigen
- Adressen und Telefonnummern von Arbeitnehmern aufrufen
- Einen Web Link anklicken, um eine E-Mail an einen Arbeitnehmer zu senden
- Die eigenen Arbeitnehmerinformationen bearbeiten

Schreibgeschützte Felder: Register 'Verzeichnisdetails'

Das Register 'Verzeichnisdetails' ist ein schreibgeschütztes Register, dem Informationen zu Arbeitnehmern entnommen werden können. Dieses Register wird automatisch anhand der Informationen aktualisiert, die vom Systemadministrator auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Arbeitnehmer' eingegeben wurden.

Anmerkung

Wenn von einem angemeldeten Benutzer der eigene Arbeitnehmerdatensatz aufgerufen wird, können die Felder bearbeitet werden.

► So wird nach Informationen zu einem Arbeitnehmer gesucht

1. Den Einstiegspunkt 'Arbeitnehmerverzeichnis' auswählen.
2. Die Stammliste filtern oder eine Suche ausführen, um nach dem gewünschten Arbeitnehmerdatensatz zu suchen.
3. Den Namen des Arbeitnehmers anklicken, um das Register 'Verzeichnisdetails' zu öffnen.

Siehe auch

- *Suchen durchführen*

Einstiegspunkt 'Ansprechpartner'

Ein Ansprechpartner ist die Schlüsselperson für neue Geschäfte und zur Erhaltung bereits aufgebauter Geschäftsbeziehungen. Der Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' bietet folgende Möglichkeiten:

- Ansprechpartnerprofile anzeigen und verwalten
- Die Antworten eines Ansprechpartners auf Profilfragen nachführen
- Mehrere Adressen für einen Ansprechpartner verwalten
- Eine Historie der Aktivitäten in Zusammenhang mit Ansprechpartnern anzeigen und neue Aktivitäten dieser Art erstellen

- Verkaufsaktivitäten verfolgen, die mit einem Ansprechpartner in Zusammenhang stehen
- Einen konsolidierten Verkaufstrichter für einen Ansprechpartner anzeigen
- Ansprechpartner für Angebote erstellen und verwalten
- Die Kampagnenereignisse anzeigen und verwalten, an denen ein Ansprechpartner teilnahm
- Serviceanfragen anzeigen, die von einem Ansprechpartner gemeldet wurden
- E-Mails anzeigen, die an einen Ansprechpartner gesendet wurden
- Ein unbegrenztes Protokoll von Anmerkungen zu einem Ansprechpartner erstellen

Aktionsschaltflächen für Ansprechpartner

Die folgenden Aktionsschaltflächen werden in der Stammliste 'Ansprechpartner' angezeigt:

- Notes synchronisieren
- Outlook synchronisieren
- Palm synchronisieren
- Datenexport
- Seriendruck (E-Mail)
- Seriendruck

Diese Aktionsschaltflächen ermöglichen eine bessere Verwaltung der üblicherweise großen Anzahl von Ansprechpartnerdatensätzen.

Siehe auch

- Aktivitäten, Ansprechpartner und Aufgaben synchronisieren*
- So werden Seriendrucke von Daten durchgeführt*
- So werden Daten aus Listen exportiert*
- So wird eine E-Mail an mehrere Empfänger gesendet*

Eingabefelder: Register 'Ansprechpartner'

Alle grundlegenden Informationen zu einem Ansprechpartner werden auf dem Register 'Ansprechpartnerdetails' eingegeben. Beim Erstellen eines neuen Ansprechpartners werden zunächst Informationen zum Namen der Person eingegeben, einschließlich Anrede (Herr oder Frau), Vorname, zweiter Vorname (falls zutreffend), Nachname, Suffix (Jr., I, II, MD, Ph.D.) und Rufname. Die Felder 'Vorname' und 'Nachname' sind die einzigen Pflichtfelder. Weitere optionale, doch nützliche Informationen sind das Geschlecht des Ansprechpartners sowie der Name, die Adresse und die Telefonnummer der Sekretärin. Es können auch detaillierte Informationen über den Arbeitsbereich eines Ansprechpartners, einschließlich Titel, Abteilung und Funktion, eingegeben werden. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird eine Auswahl in einer Liste von Quellen für Interessenten getroffen. Die Details zum ausgewählten Ereignis werden dann auf dem Register 'Ereignis' in schreibgeschütztem Format angezeigt. Die Option 'Hauptansprechpartner' wird angeklickt, wenn es sich bei dieser Person um den Hauptansprechpartner für den zugehörigen Kunden handelt. Diese Option kann verwendet werden, um die Suche in der Stammliste 'Ansprechpartner' so zu filtern, dass alle Hauptansprechpartner zurückgegeben werden.

Mit der Schaltfläche für die Feldsuche kann der Ansprechpartner einem Kunden oder Partner zugeordnet werden. Wird kein Kunde oder Partner angegeben, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Nachdem dieses Feld ausgefüllt wurde, wird die Feldbezeichnung 'Kunde' oder 'Partner' zu einer Verknüpfung, die angeklickt werden kann, um sofort das entsprechende Register mit Details aufzurufen. Es muss eine Adressart ausgewählt werden, bevor ein neuer Datensatz gespeichert werden kann. Adressarten sind beispielsweise Arbeit, Privat, Anschrift, Postfach, Büro oder Paket. Dann können Informationen in die übrigen Adressfelder eingegeben werden. Bei der Eingabe von Adressinformationen wird automatisch ein neuer Adressbuchdatensatz auf dem Register 'Adresse' gespeichert und als 'Hauptadresse' gekennzeichnet. Es kann auch die Hauptadresse für den Kundennamen verwendet werden, der in das Feld 'Kunde' eingegeben wurde. Dazu wird die Aktionsschaltfläche 'Standardadresse' oben auf dem Register angeklickt. Möglicherweise sollen mehrere Adressen gespeichert werden. Dies ist auf dem Register 'Adresse' möglich. Wird jedoch die Kennzeichnung einer Adresse als Hauptadresse geändert, wird die neue Hauptadresse automatisch auch auf dem Register 'Ansprechpartnerdetails' angezeigt.

Anmerkung

Im Feld 'Land' wird standardmäßig das Land angezeigt, das am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' als Standardland angegeben ist. Wenn ein Ort eingegeben wird, der bereits einem Bundesland oder Kanton in der Datenbank zugeordnet ist, wird das Bundesland oder der Kanton automatisch im Feld 'Bundesland/Kanton' angezeigt. Wird beispielsweise als Ort Düsseldorf eingegeben, wird automatisch Nordrhein-Westfalen im Feld 'Bundesland/Kanton' angezeigt.

Im untersten Bereich des Registers 'Ansprechpartnerdetails' werden die verschiedenen Rufnummern (wie Telefonnummer (Büro), Telefonnummer (Privat) und Faxnummer) und E-Mail-Adressen für den Ansprechpartner eingegeben. Dann wird eine bevorzugte Kontaktierungsmethode in der Dropdown-Liste ausgewählt, um anzugeben, ob die erste Kontaktaufnahme mit dem Ansprechpartner am besten per Telefon, Fax oder E-Mail erfolgen sollte. Nachdem eine E-Mail-Adresse eingegeben und der Datensatz gespeichert wurde, werden alle E-Mail-Felder zu Web Links. Auch 'Private Homepage' wird zu einer aktiven Verknüpfung, wenn ein URL eingegeben wird.

Registerverhalten: Register 'Ansprechpartner'

Komponente	Systemverhalten
Aktionsschaltfläche 'Standardadresse'	Wenn diese Schaltfläche angeklickt wird, werden die Adressinformationen zum Ansprechpartner automatisch anhand der Adressinformationen zum zugeordneten Kunden oder Partner aktualisiert. Ein Ansprechpartner wird einem Kunden im Feld 'Kunde' und einem Partner im Feld 'Partner' zugeordnet. Die Informationen werden automatisch aus dem Hauptadressdatensatz auf dem Register 'Adresse' des Einstiegspunkts 'Kunde' oder 'Partner' abgerufen.
Feld 'Statusänderungsdatum'	Wenn die Aktion 'Deaktivieren' ausgewählt wird, ist das Register schreibgeschützt und das aktuelle Datum wird im Feld 'Statusänderungsdatum' angezeigt.

Feld 'Kunde'	Bevor der Datensatz gespeichert werden kann, muss ein Ansprechpartner einem Kunden oder Partner zugeordnet werden. Wird ein Kunde ausgewählt, werden in der Dropdown-Liste 'Vorgesetzter' alle Ansprechpartner auf dem zugehörigen Register 'Kundendetails' angezeigt. Wird ein Partner ausgewählt, werden in der Dropdown-Liste 'Vorgesetzter' alle Ansprechpartner auf dem zugehörigen Register 'Partnerdetails' angezeigt.
Feld 'Partner'	
Feld 'Vorgesetzter'	

Ansprechpartnerprofile erstellen

Das Register 'Profil' wird verwendet, um die Antworten eines Ansprechpartners auf die Fragen einzugeben, die aus einer vom Systemadministrator erstellten Datenbank von Fragen ausgewählt wurden. So könnte der Ansprechpartner beispielsweise gefragt werden, ob er Raucher ist, verheiratet ist und welche Sportarten er betreibt.

► So werden Fragen zu einem Profil hinzugefügt

1. Am Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' den Ansprechpartner aus der Stammliste auswählen, dessen Profil bearbeitet werden soll.
Es kann auch das Profil eines Kunden am Einstiegspunkt 'Kunde' bearbeitet werden.
2. Das Register 'Profil' anklicken.
3. Die Schaltfläche 'Hinzufügen' anklicken, um das Dialogfeld 'Suchen' zu öffnen.
4. Beliebige oder keine der folgenden Felder ausfüllen, und dann 'Suchen' anklicken.
 - Profilcode
 - Beschreibung
 - Kategorie
5. Das Formular 'Auswählen' wird geöffnet.
6. Eine Auswahl aus den Optionen in der Spalte 'Auswählen' treffen, um Fragen zur Profilliste hinzuzufügen.
7. 'OK' anklicken.
Die Fragen werden zur Profilliste hinzugefügt.
8. Eine der neu hinzugefügten Fragen anklicken, um das Register mit Details aufzurufen, und dann eine Antwort eingeben.
9. 'Speichern' anklicken.

► So werden Fragen aus einem Profil gelöscht

1. In der Stammliste 'Ansprechpartner' den Ansprechpartner auswählen, für den eine Profilfrage entfernt werden soll.
Es kann auch das Profil eines Kunden am Einstiegspunkt 'Kunde' bearbeitet werden.
2. Das Register 'Profil' auswählen.
3. 'Entfernen' anklicken.
4. Die Option neben den Fragen anklicken, die entfernt werden sollen.

5. 'OK' anklicken, um die Fragen zu löschen.

Adressen eines Ansprechpartners verwalten

Das Register 'Adresse' wird verwendet, um verschiedene Arten von Adressen für den Ansprechpartner einzugeben. Zunächst muss eine Adressart wie Arbeit, Privat, Anschrift, Postfach, Büro oder Paket in der Dropdown-Liste ausgewählt werden. Dann werden die Adressfelder für alle zusätzlichen Adressen ausgefüllt, die benötigt werden. Wenn die neu erstellte Adresse die Adresse sein soll, die auf dem Register 'Ansprechpartnerdetails' angezeigt wird, die Option 'Hauptadresse' anklicken.

Registerverhalten: Register 'Adresse'

Komponente	Systemverhalten
Option 'Hauptadresse'	Wird auf dem Register 'Ansprechpartnerdetails' ein neuer Ansprechpartner erstellt, eine Adresse eingegeben und 'Speichern' angeklickt, wird automatisch ein Datensatz auf dem Register 'Adresse' des Einstiegspunkts 'Ansprechpartner' erstellt. Dieser Datensatz enthält die Adressinformationen, die auf dem Register 'Details' eingegeben wurden, und ist als 'Hauptadresse' gekennzeichnet. Wenn ein weiterer Adressbuchdatensatz erstellt und als 'Hauptadresse' gekennzeichnet wird, spiegelt sich diese Änderung auch in der Adresse auf dem Register 'Ansprechpartnerdetails' wider. Die Hauptadresse wird immer auf dem Register 'Ansprechpartnerdetails' angezeigt.

► So werden Adressen hinzugefügt

1. In der Stammliste des Einstiegspunkts 'Ansprechpartner' den Namen des Ansprechpartners auswählen, für den eine Adresse hinzugefügt werden soll.
2. Das Register 'Adresse' anklicken.
3. 'Neu' anklicken.
4. Eine Adressart auswählen, und alle weiteren gewünschten Adressinformationen eingeben.
5. Die Option 'Hauptadresse' anklicken, wenn die neu erstellte Adresse auf dem Register 'Ansprechpartnerdetails' angezeigt werden soll.
6. 'Speichern' anklicken.

► So werden Adressen gelöscht

1. In der Stammliste 'Ansprechpartner' den Namen des Ansprechpartners auswählen, für den eine Adresse entfernt werden soll.
2. Das Register 'Adresse' anklicken.
3. In der Registerseitenliste 'Adresse' die Adresse anklicken, die entfernt werden soll.
4. 'Deaktivieren' anklicken.
5. Es wird die Frage 'Fortfahren?' angezeigt.
6. 'OK' anklicken. Die Adresse ist deaktiviert.

Anmerkung

Der Adressbuchdatensatz wird nicht gelöscht sondern deaktiviert. Es können weiterhin Informationen zu dieser Adresse angezeigt werden, indem auf dem Register 'Adresse' der Filter 'Inaktive Datensätze' ausgewählt wird.

Aktivitäten in Zusammenhang mit Ansprechpartnern verwalten

Das Register 'Aktivität' wird verwendet, um Aktivitäten anzuzeigen, zu erstellen und zu verwalten, die mit einem bestimmten Ansprechpartner in Zusammenhang stehen. Die Aktivitäten, die auf diesem Register erstellt werden, werden im eigenen Kalender sowie in den Kalendern der Arbeitnehmer angezeigt, die der Aktivität zugewiesen sind. Es kann jederzeit die Aktionsschaltfläche 'Zuweisungswarnungen jetzt ausgeben' verwendet werden, um eine Aktivitätserinnerung an die Arbeitnehmer zu senden, die in der Aktivitätszuweisungsliste aufgeführt sind.

Verkaufschancen verfolgen, die einem Ansprechpartner zugeordnet sind

Auf dem Register 'Verkaufschance' können die Verkaufschancen verfolgt werden, die mit einem Ansprechpartner in Zusammenhang stehen. Es kann der Status einer Verkaufschance sowie der mögliche Ertrag und die Wahrscheinlichkeit, dass es zu einem Verkauf kommt, geprüft werden.

Vom Ansprechpartner abhängige Verkaufs-Pipeline anzeigen

Auf dem Register 'Verkaufs-Pipeline' kann die Abbildung eines Verkaufstrichters geprüft werden, der die Verkaufschancen mit Verkaufs-Pipeline grafisch darstellt. Diese Verkaufschancen stehen in direktem Zusammenhang mit dem Ansprechpartner, der in der Stammliste 'Ansprechpartner' ausgewählt wurde.

Angebote für einen Ansprechpartner erstellen

Auf dem Register 'Angebot' können ein oder mehrere Angebote für den Ansprechpartner erstellt werden, der in der Stammliste 'Ansprechpartner' ausgewählt wurde. Es kann auch ein Angebotsdokument generiert werden, das an den Ansprechpartner weitergegeben wird.

Siehe auch

- *Eingabefelder: Register 'Angebot'*
- *Schreibgeschützte Felder: Register 'Angebot'*

Kundenaufträge für Ansprechpartner eingeben

Auf dem Register 'Kundenauftrag' können Aufträge für Ansprechpartner erstellt und verwaltet werden. So können beispielsweise der Käufer geändert, Positionen hinzugefügt, eine Kreditprüfung durchgeführt, eine Kundenadresse überschrieben oder ein Auftrag storniert werden. Es kann auch eine Positionssumme geprüft werden.

Siehe auch

- ❑ *Eingabefelder: Register 'Kundenauftrag'*
- ❑ *Schreibgeschützte Felder: Register 'Kundenauftrag'*

Ereignis ermitteln, in dessen Verlauf der Ansprechpartner zu einem Interessenten wurde

Das Register 'Ereignis' ist schreibgeschützt und kann zur Prüfung von Details zu einem Ereignis verwendet werden, in dessen Verlauf der Ansprechpartner zu einem Interessenten wurde. Es wird das Datum angezeigt, an dem das Ereignis stattfand, sowie das Ereignisbudget und die Ist-Kosten. Es kann auch von der Feldebene 'Kampagne' aus zu detaillierten Informationen über die Marketing-Kampagne gewechselt werden. Bei dem Ereignis, das auf diesem Register angezeigt wird, handelt es sich um das Ereignis, das als Quelle der Interessentendaten auf dem Register 'Ansprechpartnerdetails' ausgewählt wurde.

Serviceanfragen erstellen, die von Ansprechpartnern gemeldet werden

Auf dem Register 'Serviceanfrage' können Serviceanfragen erstellt und verwaltet werden. Wird eine neue Serviceanfrage erstellt, wird der Name des Ansprechpartners im Feld 'Ansprechpartner' angezeigt. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden. Serviceanfragen können auch am Einstiegspunkt 'Kunde' oder am Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' erstellt werden (je nachdem, welcher Einstiegspunkt am besten geeignet ist). Serviceanfragen, die am Einstiegspunkt 'Kunde' oder 'Ansprechpartner' erstellt werden, werden auch am Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' angezeigt. Serviceanfragen können von Benutzern mit verschiedenen Rollen unter Verwendung des gleichen Verfahrens eingegeben werden, das auch von einem Kundendienstberater verwendet wird.

Siehe auch

- ❑ *Serviceanfragen eingeben*

E-Mails prüfen, die an Ansprechpartner gesendet wurden

Auf dem Register 'E-Mail' können alle E-Mails angezeigt werden, die an den aus der Stammliste ausgewählten Ansprechpartner gesendet wurden. Zum Senden einer E-Mail wird der Einstiegspunkt 'E-Mail' verwendet.

Siehe auch

- ❑ *Einstiegspunkt 'E-Mail'*

Siehe auch

- ❑ *Anmerkungen schreiben*

Benachrichtigungen in CRM

CRM umfasst drei Arten von Benachrichtigungen:

- Serviceanfragebenachrichtigung. Informiert den Benutzer, wenn er einer neuen Serviceanfrage zugeordnet wurde oder ihm eine Serviceanfrage manuell oder automatisch zugewiesen wurde.
- Aktivitätsbenachrichtigung. Informiert den Benutzer, wenn er einer Aktivität zugewiesen wurde oder erinnert ihn an eine anstehende Aktivität. Die Erinnerung wird angezeigt, wenn von einem anderen Arbeitnehmer die Aktionsschaltfläche 'Zuweisungswarnungen jetzt ausgeben' auf dem Register 'Aktivität' angeklickt wird, auf dem der Name des Benutzers in der Aktivitätszuweisungsliste aufgeführt ist, oder wenn die zeitlichen Bedingungen erfüllt sind, wie sie in den Feldern 'Erinnerung für Zuweisungen' und 'Vorher' auf dem Register 'Aktivität' festgelegt sind.
- Verkaufschancenstatus-Benachrichtigung. Informiert die Arbeitnehmer, die einem Verkaufsteam für eine Verkaufschance zugewiesen sind, dass sich die Verkaufszyklusstufe geändert hat.

Auf dem Register 'Benachrichtigung' des Einstiegspunkts 'Benutzereinstellungen' kann festgelegt werden, wie diese Benachrichtigungen vom System gesendet werden sollen. Dazu werden eine oder mehrere der folgenden Optionen ausgewählt:

- Einstiegspunkt 'Warnung'
- E-Mail-Anfragen

Es kann auch kein Empfang von Benachrichtigungen ausgewählt werden.

Anmerkung

E-Mail-Benachrichtigungen werden an die E-Mail-Adresse gesendet, die im Feld 'Büro-E-Mail-Adresse' für den jeweiligen Arbeitnehmer auf dem entsprechenden Register 'Arbeitnehmerdetails' angegeben ist und auch auf dem Register 'Benachrichtigungs-Setup' angezeigt wird.

Warnungen empfangen

Es wird automatisch eine Benachrichtigung, oder Warnung, von CRM gesendet, um die Arbeitnehmer darüber zu informieren, dass sie für eine Serviceanfrage zuständig sind. Jede neue Serviceanfrage wird einem Arbeitnehmer zugewiesen (normalerweise einem Kundendienstberater). Nachdem die Serviceanfrage gespeichert wurde, wird automatisch ein Warnungsdatensatz am Einstiegspunkt 'Warnung' generiert. Warnungen werden auch automatisch gesendet, wenn eine Serviceanfrage an einen Kundendienstberater mit höherem Qualifikationsniveau übertragen wird.

Anmerkung

Um Warnungen zu empfangen, muss zunächst die Option 'Warnung' am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' aktiviert werden.

Siehe auch

- *Beispiel: Arten von Benachrichtigungen:* Enthält Abbildungen von Bildschirmen.

Einstiegspunkt 'Warnung'

Am Einstiegspunkt 'Warnung' werden vom System generierte Benachrichtigungen empfangen. Dieser Einstiegspunkt bietet folgende Möglichkeiten:

- Eine Beschreibung des Benachrichtigungsdatensatzes in der Listenansicht anzeigen.
- Einen Datensatz für eine Warnungsbachrichtigung als verarbeitet kennzeichnen.
- Das Datum prüfen, an dem der Datensatz eingegeben wurde.
- Einen URL auf dem Register 'Warnungsdetails' anklicken, über den zum Quelldatensatz gewechselt wird, aus dem die Warnungsbachrichtigung generiert wurde. Dem Quelldatensatz können alle detaillierten Informationen entnommen werden

► So werden Warnungen am Einstiegspunkt 'Warnung' automatisch entfernt

1. Den Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' auswählen.
2. Auf dem Register 'Benutzerdetails' die Option 'Warnungen nach der Anzeige verarbeiten' anklicken.
3. 'Speichern' anklicken.

Nachdem ein URL zur Anzeige eines Quelldatensatzes am Einstiegspunkt 'Warnung' angeklickt wurde, wird das Wort 'Ja' in der Spalte 'Verarbeitet' angezeigt. Wird dann ein anderer Einstiegspunkt ausgewählt und wieder zum Einstiegspunkt 'Warnung' zurückgekehrt, wird die verarbeitete Warnung nicht mehr in der Stammliste 'Warnung' angezeigt.

► So werden Datensätze am Einstiegspunkt 'Warnung' manuell entfernt

Datensätze am Einstiegspunkt 'Warnung' können manuell entfernt werden, wenn die Option 'Warnungen nach der Anzeige verarbeiten' am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' nicht ausgewählt ist. Ist die Option 'Warnungen nach der Anzeige verarbeiten' ausgewählt, ist die Option 'Verarbeitet' schreibgeschützt.

1. Den Einstiegspunkt 'Warnung' auswählen.
2. Die Warnungsmittelung anklicken, die entfernt werden soll.
3. Die Option 'Verarbeitet' anklicken.
4. 'Speichern' anklicken.
5. Einen anderen Einstiegspunkt auswählen.

Wird zum Einstiegspunkt 'Warnung' zurückgekehrt, wird der als 'Verarbeitet' gekennzeichnete Datensatz nicht mehr in der Stammliste angezeigt.

Aktivitätserinnerungen senden

Aktivitätserinnerungen werden von CRM in folgenden Fällen an die Arbeitnehmer gesendet, die einer Aktivität zugewiesen sind:

- Die Aktionsschaltfläche 'Zuweisungswarnungen jetzt ausgeben' auf dem Register 'Aktivität' wird von einem Benutzer angeklickt, der einer Aktivität zugewiesen ist.
- Die Option 'Erinnerung für Zuweisungen' ist für eine Aktivität ausgewählt, und die festgelegten zeitlichen Bedingungen sind erfüllt

Benachrichtigungen über Änderungen bei einer Verkaufschance empfangen

Arbeitnehmer, die einem Verkaufsteam für eine Verkaufschance zugewiesen sind, empfangen Aktualisierungen der Verkaufschance, sobald sich die Verkaufszyklusstufe ändert. Wenn der Benutzer beispielsweise Mitglied des Verkaufsteams ist, das Computer an den Kunden AGE Credit Union verkaufen möchte, und sich die Verkaufszyklusstufe von 'Vertrag' in 'Realisiertes Geschäft' ändert, empfängt er eine E-Mail, die ihn über diese Änderung informiert.

Anmerkung

Warnungs-E-Mails und CRM-Mitteilungen werden an die E-Mail-Adresse gesendet, die im Feld 'Büro-E-Mail-Adresse' für den jeweiligen Arbeitnehmer auf dem entsprechenden Register 'Arbeitnehmerdetails' angegeben ist.

Aktivitäten, Ansprechpartner und Aufgaben synchronisieren

CRM SyncWizard ist eine CRM-Komponente, die eine Synchronisierung der Daten in 'Personal Information Management' (PIM) mit Daten in Microsoft Outlook, Lotus Notes und auf Handheld-Palm-Computern ermöglicht. PIM-Daten umfassen Aktivitäts-, Ansprechpartner- und Aufgabenlisten. Eine Synchronisierung kann von den folgenden Einstiegspunkten aus durchgeführt werden:

- Aktivität
- Ansprechpartner
- Aufgaben
- Kalender

Wenn regelmäßig offline auf den Lotus Notes- oder Microsoft Outlook-Client zugegriffen oder der Handheld-Palm-Computer verwendet wird, ist die Möglichkeit des Synchronisierens von PIM-Daten eine sehr wichtige Funktion von CRM. CRM SyncWizard ermöglicht das Hochladen von PIM-Daten vom eigenen Computer in das CRM-System des Unternehmens. Genauso können Daten im CRM-System des Unternehmens gesucht und ausgewählt und dann auf den eigenen Computer heruntergeladen werden. Nach dem Hoch- oder Herunterladen einer Aktivitäts-, Ansprechpartner- oder Aufgabenliste werden die Informationen weiterhin von SyncWizard synchronisiert, bis sie aus CRM gelöscht oder aus der Synchronisierung ausgeschlossen werden.

SyncWizard ist mit den folgenden Versionen der Technologien kompatibel, mit denen eine Synchronisierung vorgenommen werden kann:

CRM	Microsoft Outlook	Lotus Notes	Palm
2.0	2000	5.0	Palm Vx OS 4.0 und Palm VIIx OS 3.5.3

Synchronisierung aktivieren

Bevor Daten zwischen CRM und Notes, Outlook oder Palm synchronisiert werden können, muss die Anwendung Java Web Start installiert werden.

Diese Anwendung kann unter folgender Adresse heruntergeladen werden:

<http://java.sun.com/products/javawebstart>

Nachdem diese Anwendung heruntergeladen und installiert wurde, können Daten mit Microsoft Outlook, Lotus Notes und dem Handheld-Palm-Computer synchronisiert werden.

CRM-Daten mit PIM-Daten in Lotus Notes, Microsoft Outlook oder Palm synchronisieren

Wenn häufig Lotus Notes oder Microsoft Outlook verwendet wird, während der Computer offline ist, oder wenn Informationen zu Aktivitäten, Ansprechpartnern und Aufgaben auf dem Handheld-Palm-Computer aufgerufen werden müssen, müssen die Daten in CRM regelmäßig mit den PIM-Daten in der anderen Software synchronisiert werden. Die verwendeten Begriffe in den jeweiligen Softwaresystemen sind verschieden. Die folgende Tabelle enthält die CRM-Begriffe und die entsprechenden Begriffe in Lotus Notes, Microsoft Outlook und Palm.

CRM	Lotus Notes	Microsoft Outlook	Palm
Aktivität	Kalender	Kalender oder Termin	Terminbuch
Ansprechpartner	Adressbuch oder Ansprechpartner	Ansprechpartner	Adresse
Aufgaben	Aufgaben	Aufgabe	Aufgabenliste

Die folgenden Tabellen zeigen, wie die Felder in Lotus Notes den Feldern auf den Registern 'Aktivität', 'Ansprechpartner' und 'Aufgaben' in CRM zugeordnet werden.

Felder auf dem Register 'Aktivität' in CRM	Felder unter 'Kalender' in Notes
Beschreibung	Betreff
Anmerkungstext	Beschreibung
Geplantes Datum	Beginnt am
Geplantes Enddatum	Endet am

Felder auf dem Register 'Ansprechpartner' in CRM	Felder unter 'Adressbuch' oder 'Ansprechpartner' in Notes
Anrede	Titel
Suffix	Suffix
Titel	Stellenbezeichnung
Vorname	Vorname
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname
Nachname	Nachname
Tel. Büro	Telefon (Büro)
Fax	Fax (Büro)
Handy	Mobiltelefon
Telefon (privat)	Telefon (privat)
Private Fax-Nr.	Fax (privat)
Pager	Pager
Adresse 1	Adresse (geschäftlich)
Adresse 2	Adresse (geschäftlich)
Ort	Adresse (geschäftlich)
Bundesland/Kanton	Adresse (geschäftlich)
Postleitzahl	Postleitzahl

Land	Land
Konto	Unternehmen
Vorgesetzter	Manager
E-Mail	E-Mail-Adresse
Private Homepage	Webseite
Sekretärinnenname	Sekretärin
Geburtsdatum	Geburtstag
Abteilungscode	Abteilung

Felder auf dem Register 'Aufgaben' in CRM	Felder unter 'Aufgaben' in Notes
Beschreibung	Betreff
Aufgabenkommentar	Beschreibung
Priorität	Priorität
Eingegeben am	Beginnt am
Fälligkeitsdatum	Fällig am

Die folgenden Tabellen zeigen, wie die Felder in Microsoft Outlook den Feldern auf den Registern 'Aktivität', 'Ansprechpartner' und 'Aufgaben' in CRM zugeordnet werden.

Felder auf dem Register 'Aktivität' in CRM	Felder unter 'Kalender' oder 'Termin' in Outlook
Standort	Standort
Anmerkungstext	Inhalt
Beschreibung	Betreff
Privat	Vertraulichkeit
Ganztags-Kennzeichen	Ganztagsereignis
Warmmeldung	Erinnerung eingerichtet
Priorität	Dringlichkeit

Geplantes Datum	Anfang
Geplantes Enddatum	Ende
Durchlaufzeit	Erinnerung vor Beginn (Minuten)

Felder auf dem Register 'Ansprechpartner' in CRM	Felder unter 'Ansprechpartner' in Microsoft
Geschlecht	Geschlecht
Anrede	Titel
Suffix	Suffix
Titel	Stellenbezeichnung
Vorname	Erste
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname
Nachname	Nachname
Rufname	Rufname
Tel. Büro	Telefon (geschäftlich)
Fax	Fax (geschäftlich)
Handy	Handy
Telefon (privat)	Telefon
Private Fax-Nr.	Fax (privat)
Pager	Pager
Adresse 1	Straße - Zeile 1 (Geschäftsadresse)
Adresse 2	Straße - Zeile 2 (Geschäftsadresse)
Ort	Ort (Geschäftsadresse)
Bundesland/Kanton	Bundesland/Kanton (Geschäftsadresse)
Postleitzahl	Postleitzahl (Geschäftsadresse)
Ländercode	Land/Region (Geschäftsadresse)

Konto	Unternehmensname
Vorgesetzter	Manager
E-Mail	E-Mail
Private Homepage	Webseitenadresse
Sekretärinnenname	Name der Sekretärin
Telefon/Sekretärin	Telefonnr. der Sekretärin
Geburtsdatum	Geburtstag
Abteilungscode	Abteilung

Felder auf dem Register 'Ansprechpartner' in CRM	Felder unter 'Aufgabe' in Outlook
Aufgabenkommentar	Betreff
Beschreibung	Inhalt
Fälligkeitsdatum	Fälligkeitsdatum
Abgeschlossen	Status
Priorität	Dringlichkeit

Die folgenden Tabellen zeigen, wie die Felder in Microsoft Palm den Feldern auf den Registern 'Aktivität', 'Ansprechpartner' und 'Aufgaben' in CRM zugeordnet werden.

Felder auf dem Register 'Aktivität' in CRM	Felder unter 'Terminbuch' in Palm
Warnmeldung	Wird gewarnt
Durchlaufzeit	Warnungszeit vor Termin
Durchlaufzeitschritt	Warnungseinheit vor Termin
Beschreibung	Beschreibung
Anmerkungstext	Anmerkung
Geplantes Datum	Anfangsdatum
Geplantes Enddatum	Enddatum

Felder auf dem Register 'Ansprechpartner' in CRM	Felder unter 'Adresse' in Palm
Titel	Titel
Vorname	Vorname
Nachname	Nachname
Tel. Büro	Telefon 0
Telefon (privat)	Telefon 1
Fax	Telefon 2
Handy	Telefon 3
E-Mail	Telefon 4
Adresse 1	Adresse
Adresse 2	Adresse
Ort	Ort
Bundesland/Kanton	Bundesland/Kanton
Postleitzahl	Postleitzahl
Ländercode	Land
Konto	Unternehmensname

Felder auf dem Register 'Aufgaben' in CRM	Felder unter 'Aufgaben' in Palm
Beschreibung	Beschreibung
Aufgabenkommentar	Anmerkung
Priorität	Priorität

Fälligkeitsdatum	Fälligkeitsdatum
Abgeschlossen	Ist abgeschlossen

► **So werden neue Datensätze für die Synchronisierung hinzugefügt**

Die Datensätze, die synchronisiert werden sollen, müssen bei der ersten Synchronisierung und immer dann ausgewählt werden, wenn zusätzliche Elemente zum Synchronisierungsprozess hinzugefügt werden sollen.

1. Eine der folgenden Schaltflächen in der Stammliste 'Aktivität', 'Ansprechpartner' oder 'Aufgaben' anklicken:
 - Notes synchronisieren
 - Palm synchronisieren
 - Outlook synchronisieren

Die Schaltfläche anklicken, die der verwendeten Software entspricht.

Anmerkung

Wird SyncWizard zum ersten Mal verwendet, wird eine Aufforderung angezeigt, die Anwendung Java Web Start zu konfigurieren.

2. Auf dem Formular 'Elemente für die Synchronisierung auswählen', die Option 'Aktivitäten', 'Aufgaben' oder 'Ansprechpartner' anklicken, um die Daten auszuwählen, die synchronisiert werden sollen.
3. Das erste Formular für die Synchronisierung wird angezeigt. Auf dem Register 'Datensätze für Synchronisierung' sind Datensätze aufgelistet, die bereits zuvor synchronisiert wurden. Alle Datensätze in dieser Liste werden synchronisiert.
4. In SyncWizard im Formular 'CRM-Objekte auswählen' das Register 'Neue Datensätze hinzufügen' anklicken.
5. Die Felder für Filter und Suche oben auf dem Formular verwenden, um nach den Elementen zu suchen, die hinzugefügt werden sollen.
6. Wenn sich das Element, das hinzugefügt werden soll, in der Liste befindet, mit Schritt 10 fortfahren. Wenn dies nicht der Fall ist, mit Schritt 6 fortfahren.
7. Wenn das Element, das hinzugefügt werden soll, nicht in der Liste enthalten ist, die Schaltfläche 'Suchen' anklicken, um das Suchformular anzuzeigen.

Die Felder, die auf dem Suchformular verfügbar sind, sind je nach Art des Objekts (Aktivität, Ansprechpartner oder Aufgaben), das synchronisiert werden soll, verschieden.

8. Um nach allen Elementen zu suchen, die den Suchkriterien entsprechen, das Register 'Einfach' anklicken, Informationen in die Felder eingeben und 'Suchen' anklicken.
9. Um die Suchkriterien auf dem Register 'Gespeichert' zu speichern, die Schaltfläche 'Suche speichern' anklicken und der Suche einen Namen geben, wenn dies angefordert wird.

10. Um genauere Suchkriterien einzugeben, das Register 'Erweitert' anklicken.
 - a. Im Menü 'Feld' das Feld auswählen, von dem aus gesucht werden soll.
 - b. Im Feld 'Operator' den Operator auswählen (beispielsweise 'gleich', 'kleiner als' und so weiter).
 - c. In das Feld 'Wert' einen Wert eingeben (beispielsweise eine Uhrzeit, einen Namen oder einen Betrag).
 - d. Um eine weitere Zeile anzuzeigen, in die noch mehr Suchkriterien eingegeben werden können, entweder 'Und') oder 'Oder' im Feld 'Und/Oder' auswählen.
11. Nachdem alle Datensätze angegeben wurden, die hinzugefügt werden sollen, die Schaltfläche 'Hinzufügen' anklicken.

Die ausgewählten Datensätze werden automatisch zum Register 'Datensätze für Synchronisierung' hinzugefügt.

Anmerkung

Um Einträge aus der Liste zu entfernen, den Eintrag hervorheben und die Option 'Aus Outlook/Notes/Palm entfernen' anklicken. Mit dieser Schaltfläche werden nicht nur Datensätze aus der Liste gelöscht, sondern auch zuvor synchronisierte Elemente aus der Anwendung Outlook, Notes beziehungsweise Palm entfernt

Die Schaltfläche 'Alle auswählen' kann angeklickt werden, um alle Einträge in der Liste hervorzuheben, und mit 'Keine auswählen' kann die Hervorhebung aller Einträge in der Liste aufgehoben werden.

12. 'Weiter' anklicken und Schritt 10 für die Aufgabenliste und die Ansprechpartnerliste wiederholen.
13. 'Weiter' anklicken und das Formular 'Fertig stellen anklicken, um mit der Synchronisierung zu beginnen' wird angezeigt.
14. Wenn eines der Elemente für die Synchronisierung geändert werden muss, 'Zurück' anklicken, um zum vorherigen Formular zurückzukehren.
15. Wenn die Liste der Datensätze, die synchronisiert werden sollen, die richtigen Datensätze enthält, 'Weiter' anklicken, um den Synchronisierungsprozess fortzusetzen, und dann 'Fertig stellen' anklicken, um die Synchronisierung zu starten.
16. Je nach Art der verwendeten Software die folgenden Schritte ausführen:
 - Wenn Lotus Notes oder Microsoft Outlook verwendet wird, das Passwort eingeben, wenn dies angefordert wird, und dann 'OK' anklicken, um den Synchronisierungsprozess fortzusetzen.
 - Wenn Palm verwendet wird, den Palm-Computer auf die Dockingstation setzen und die Schaltfläche 'Hotsync' auf dem Palm-Computer anklicken, wenn dies angefordert wird, und dann die Schaltfläche 'Hotsync' nochmals anklicken, um den Synchronisierungsprozess fortzusetzen.

Anmerkung

Wenn während des Synchronisierungsprozesses ein Fehler auftritt, das Formular 'Fehlerbehebung' verwenden, um den Fehler zu korrigieren und mit der Synchronisierung fortzufahren.

17. Die Fortschrittsanzeige prüfen, um festzustellen, welcher Prozentsatz des Synchronisierungsprozesses abgeschlossen ist.
18. 'Schließen' anklicken, um zum aktiven Register zurückzukehren.

► **So werden Daten in CRM mit PIM-Daten in Lotus Notes, Microsoft Outlook oder Palm synchronisiert**

1. Wenn der HTML-Client ausgeführt wird, eine der folgenden Schaltflächen in der Stammliste 'Aktivität', 'Ansprechpartner' oder 'Aufgaben' anklicken:
 - Notes synchronisieren
 - Palm synchronisieren
 - Outlook synchronisieren

Die Schaltfläche anklicken, die der verwendeten Software entspricht.

Anmerkung

Wird SyncWizard zum ersten Mal verwendet, wird eine Aufforderung angezeigt, die Anwendung Java Web Start zu konfigurieren.

2. Auf dem Formular 'Elemente für die Synchronisierung auswählen', die Option 'Aktivitäten', 'Aufgaben' oder 'Ansprechpartner' anklicken, um die Daten auszuwählen, die synchronisiert werden sollen.
3. 'Weiter' anklicken, um den Synchronisierungsprozess fortzusetzen. Das Synchronisierungsformular 'Aktivitäten' wird angezeigt. Auf dem Register 'Datensätze für Synchronisierung' sind Datensätze aufgelistet, die bereits zuvor synchronisiert wurden. Alle Datensätze in dieser Liste werden synchronisiert.

Anmerkung

Um Einträge aus der Liste 'Datensätze für Synchronisierung' zu entfernen, den jeweiligen Eintrag hervorheben und die Option 'Aus Outlook/Notes/Palm entfernen' anklicken. Durch Anklicken dieser Schaltfläche wird der ausgewählte Eintrag sowohl aus der Liste als auch aus der entsprechenden Anwendung während des Synchronisierungsprozesses entfernt.

Die Schaltfläche 'Alle auswählen' kann angeklickt werden, um alle Einträge in der Liste hervorzuheben, und mit 'Keine auswählen' kann die Hervorhebung aller Einträge in der Liste aufgehoben werden.

4. 'Weiter' anklicken und Schritt 3 auf dem Register 'Datensätze für Synchronisierung' für die Aufgabenliste und die Ansprechpartnerliste wiederholen.
5. 'Weiter' anklicken, um den Synchronisierungsprozess fortzusetzen.

Anmerkung

Wenn der Datensatz, der synchronisiert werden soll, nicht in der Liste enthalten ist, muss er hinzugefügt werden. Siehe *So werden neue Datensätze für die Synchronisierung hinzugefügt*.

6. Das Formular 'Fertig stellen anklicken, um mit der Synchronisierung zu beginnen' wird angezeigt. Die Informationen prüfen, die synchronisiert werden.
7. Wenn eines der Elemente für die Synchronisierung geändert werden muss, 'Zurück' anklicken, um zum vorherigen Formular zurückzukehren, und dann die oben angegebenen Schritte wiederholen.
8. Wenn die Liste der Datensätze, die synchronisiert werden sollen, die richtigen Datensätze enthält, 'Weiter' anklicken, um den Synchronisierungsprozess fortzusetzen, und dann 'Fertig stellen' anklicken, um die Synchronisierung zu starten.
9. Je nach Art der verwendeten Software die folgenden Schritte ausführen:
 - Wenn Lotus Notes oder Microsoft Outlook verwendet wird, das Passwort eingeben, wenn dies angefordert wird, und dann 'OK' anklicken, um den Synchronisierungsprozess fortzusetzen.
 - Wenn Palm verwendet wird, den Palm-Computer auf die Dockingstation setzen und die Schaltfläche 'Hotsync' auf dem Palm-Computer anklicken, wenn dies angefordert wird, und dann die Schaltfläche 'Hotsync' nochmals anklicken, um den Synchronisierungsprozess fortzusetzen.

Anmerkung

Wenn während des Synchronisierungsprozesses ein Fehler auftritt, das Formular 'Fehlerbehebung' verwenden, um den Fehler zu korrigieren und mit der Synchronisierung fortzufahren.

10. Die Fortschrittsanzeige prüfen, um festzustellen, welcher Prozentsatz des Synchronisierungsprozesses abgeschlossen ist.
11. 'Schließen' anklicken, um zum aktiven Register zurückzukehren.

Zuordnung von Feldern in CRM und Lotus Notes

Die folgenden Tabellen zeigen, wie die Felder in Lotus Notes den Feldern auf den Registern 'Aktivität', 'Ansprechpartner' und 'Aufgaben' in CRM zugeordnet werden.

Felder auf dem Register 'Aktivität' in CRM	Felder unter 'Kalender' in Notes
Beschreibung	Betreff
Anmerkungstext	Beschreibung
Geplantes Datum	Beginnt am
Geplantes Enddatum	Endet am

Felder auf dem Register 'Ansprechpartner' in CRM	Felder unter 'Adressbuch' oder 'Ansprechpartner' in Notes
Anrede	Titel
Suffix	Suffix
Titel	Stellenbezeichnung
Vorname	Vorname
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname
Nachname	Nachname
Tel. Büro	Telefon (Büro)
Fax	Fax (Büro)
Handy	Mobiltelefon
Telefon (privat)	Telefon (privat)
Fax (privat)	Fax (privat)
Pager	Pager
Adresse 1	Adresse (geschäftlich)
Adresse 2	Adresse (geschäftlich)
Ort	Adresse (geschäftlich)
Bundesland/Kanton	Adresse (geschäftlich)
Postleitzahl	Postleitzahl
Land	Land
Konto	Unternehmen
Vorgesetzter	Manager
E-Mail	E-Mail-Adresse
Private Homepage	Webseite
Sekretärinnenname	Sekretärin
Geburtsdatum	Geburtstag

Abteilungscode	Abteilung
----------------	-----------

Felder auf dem Register 'Aufgaben' in CRM	Felder unter 'Aufgaben' in Notes
Beschreibung	Betreff
Aufgabenkommentar	Beschreibung
Priorität	Priorität
Eingegeben am	Beginnt am
Fälligkeitsdatum	Fällig am

Schaltflächen in SyncWizard verwenden

- Alle auswählen. Mit dieser Schaltfläche können alle Datensätze in der Liste ausgewählt werden. Alle Elemente auf dem Register 'Datensätze für Synchronisierung' werden synchronisiert. Dabei ist es nicht von Bedeutung, ob sie speziell ausgewählt wurden. Die Funktion 'Alle auswählen' kann zusammen mit der Funktion 'Entfernen' verwendet werden, um alle Elemente aus dem Register zu entfernen.
- Keine auswählen. Mit dieser Schaltfläche kann die Auswahl aller Datensätze aufgehoben und erneut mit der Auswahl begonnen werden.
- Aus Palm entfernen. Mit dieser Schaltfläche wird der ausgewählte Datensatz aus Palm gelöscht und der Datensatz aus der Liste entfernt, die auf dem Register 'Datensätze für Synchronisierung' angezeigt wird.
- Aus Outlook entfernen. Mit dieser Schaltfläche wird der ausgewählte Datensatz aus der Anwendung Outlook gelöscht und der Datensatz aus der Liste entfernt, die auf dem Register 'Datensätze für Synchronisierung' angezeigt wird.
- Aus Notes entfernen. Mit dieser Schaltfläche wird der ausgewählte Datensatz aus der Anwendung Notes gelöscht und der Datensatz aus der Liste entfernt, die auf dem Register 'Datensätze für Synchronisierung' angezeigt wird.
- Hinzufügen. Fügt die ausgewählten Elemente zum Register 'Datensätze für Synchronisierung' hinzu.
- Suchen. Mit dieser Schaltfläche kann das Suchformular geöffnet werden, um nach den Datensätzen zu suchen, die zum Register 'Datensätze für Synchronisierung' hinzugefügt werden sollen.
- Zurück. Mit dieser Schaltfläche wird das vorherige Formular in SyncWizard angezeigt.
- Weiter. Mit dieser Schaltfläche wird zum nächsten Formular in SyncWizard gewechselt.
- Fertig stellen. Mit dieser Schaltfläche wird der Synchronisierungsprozess begonnen.

- Abbrechen. Mit dieser Schaltfläche kann SyncWizard abgebrochen werden, ohne dass eine Synchronisierung stattfindet, und es wird wieder das aktive Formular angezeigt.

Synchronisierungsfehler beheben

Wird während der Synchronisierung vom System ein Problem mit externen Daten aus Lotus Notes, Microsoft Outlook oder Palm festgestellt, wird ein Fehlerkorrekturassistent angezeigt. Mithilfe dieses Assistenten wird das Problem behoben. Mögliche Fehler können falsch geschriebene Namen oder fehlende Feldwerte sein.

► So werden Synchronisierungsfehler korrigiert

1. 'Korrigieren' anklicken.
Zwar kann 'Ignorieren' angeklickt werden, um ohne Korrektur des Fehlers fortzufahren, wird der Fehler jedoch nicht korrigiert, werden möglicherweise einige der Daten nicht richtig synchronisiert.

Das Formular 'Korrekturen vornehmen' wird angezeigt. Die Felder, die auf diesem Formular verfügbar sind, sind je nach Art des Objekts (Aktivität, Ansprechpartner oder Aufgaben), das synchronisiert werden soll, verschieden. Der Text in dem dunkelgrauen Feld unten auf dem Formular beschreibt den Fehler.
2. Informationen in die Felder eingeben, in denen Daten korrigiert werden müssen, und dann 'OK' anklicken, um mit dem Synchronisierungsprozess fortzufahren.

Interne Probleme verwalten

Der Einstiegspunkt 'Interne Anfrage' dient zur Meldung von Problemen mit Produkten, die innerhalb des Unternehmens festgestellt werden. Die Stammliste 'Interne Anfrage' kann so gefiltert werden, dass sie die folgenden Datensätze umfasst:

- Meine zugewiesenen int. Anfragen
- Meine protokollierten int. Anfragen
- Nicht zugewiesene interne Anfragen

Einstiegspunkt 'Interne Anfrage'

Während Kundenprobleme auf dem Register 'Serviceanfrage' erfasst werden, werden interne Probleme am Einstiegspunkt 'Interne Anfrage' gemeldet. Dieser Einstiegspunkt bietet folgende Möglichkeiten:

- Eine interne Anfrage erstellen, um ein Problem zu melden, das in Zusammenhang mit einem Produkt auftritt
- Das Problem einem Arbeitnehmer zuweisen
- Eine E-Mail an den Arbeitnehmer senden, der dem Problem zugewiesen ist
- Eine Historie gestellter interner Anfragen zusammen mit dem Status jeder einzelnen Anfrage anzeigen

Eingabefelder: Register 'Interne Anfragendetails'

Wenn eine neue interne Anfrage erstellt wird, muss ein Status aus der Dropdown-Liste 'Status' ausgewählt werden. Dies kann entweder 'Offen', 'Zuweisung steht aus', 'Wird bearbeitet', 'Offene Client-Info', 'Erneut testen' oder 'Abgeschlossen' sein. Es muss außerdem die Priorität (Hoch, Mittel, Dringend oder Niedrig) angegeben und eine interne Anfrageart (Anfrage, Reparatur, Beschwerde, Frage, Fehlerhaft/Beschädigt, Wechsel, Rückgabe, Vorschlag oder Verbesserungsvorschlag) ausgewählt werden. Weitere Pflichtfelder sind 'Zusammenfassung', in dem eine kurze Beschreibung eingegeben wird, welches Produkt oder welche Ausrüstung repariert werden muss, und 'Beschreibung', in das eine detaillierte Beschreibung des Problems eingegeben wird. Die Eingabe der Kundenkonfiguration hilft dem Arbeitnehmer, der dem Problem zugewiesen ist, das Problem zu isolieren. Wenn beispielsweise Schwierigkeiten mit dem Faxgerät auftreten, könnte angemerkt werden, dass das Gerät einige Zeit in einem staubigen Lager stand, da dieser Umstand zum Problem beigetragen haben könnte. Wenn Arbeitnehmer, die internen Anfragen zugewiesen sind, Lösungen finden, werden diese in das Feld 'Problemlösung' eingetragen und der Status 'Abgeschlossen' ausgewählt. In das Feld 'Anfragedatum' wird das Datum eingetragen, an dem die Anfrage gestellt wurde.

Schreibgeschützte Felder: Register 'Interne Anfragendetails'

Nachdem alle Pflichtfelder und die gewünschten optionalen Felder ausgefüllt wurden, 'Speichern' anklicken. Es wird automatisch eine interne Anfrage-ID generiert und der Name des Benutzers in das Feld 'Eingegeben von' eingetragen.

Es folgt eine Auflistung der schreibgeschützten Datumsfelder auf diesem Register.

- Abschlussdatum: Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Option 'Abgeschlossen' in der Dropdown-Liste 'Status' ausgewählt und 'Speichern' angeklickt wird.
- Letzte Aktualisierung: Zeigt das aktuelle Datum an, das jedes Mal aktualisiert wird, wenn ein Feld im Datensatz geändert und 'Speichern' angeklickt wird.
- Geöffnet am: Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Option 'Offen' in der Dropdown-Liste 'Status' ausgewählt und 'Speichern' angeklickt wird.

Registerverhalten: Register 'Interne Anfrage'

Komponente	Systemverhalten
Register 'Historie'	Nachdem ein neuer interner Anfragedatensatz erstellt und 'Speichern' angeklickt wurde, wird das Register 'Historie' angezeigt. Es wird automatisch ein Datensatz generiert, der den neu erstellten Datensatz widerspiegelt. Es werden automatisch zusätzliche Datensätze generiert, wenn eines der folgenden Felder auf dem Register 'Interne Anfragendetails' geändert wird: 'Status', 'Zugewiesen' oder 'Interne Anfrageart'.
Feld 'Interne Anfrage-ID' Feld 'Eingegeben von'	Nachdem ein neuer interner Anfragedatensatz erstellt und 'Speichern' angeklickt wurde, wird automatisch eine interne Anfrage-ID generiert und der Name des angemeldeten Benutzers eingetragen.
Feld 'Letzte Aktualisierung'	Jedes Mal, wenn ein interner Anfragedatensatz geändert und 'Speichern' angeklickt wird, wird automatisch das Datum des Servers eingetragen.

Feld 'Abschlussdatum'	Wird der Status in 'Abgeschlossen' geändert und 'Speichern' angeklickt, wird automatisch das Datum des Servers eingetragen.
Feld 'Zugewiesen' Option 'E-Mail senden'	Wird ein Arbeitnehmer im Feld 'Zugewiesen' ausgewählt, die Option 'E-Mail senden' und dann 'Speichern' angeklickt, wird automatisch eine E-Mail gesendet, die den Arbeitnehmer über die Zuweisung informiert.

Historien interner Probleme prüfen

Ein Historiendatensatz wird automatisch jedes Mal dann erstellt, wenn eines der folgenden Felder auf dem Register 'Interne Anfragendetails' geändert wird: 'Zugewiesen', 'Statusart', 'Beschreibung', 'Priorität' oder 'Interne Anfrageart'. Auf dem Register 'Historie' kann eine umfassende Liste von Änderungen an einer internen Anfrage geprüft werden. Dann kann ein Eintrag in der Liste ausgewählt werden, um Details in schreibgeschütztem Format anzuzeigen. Das Register 'Historie' umfasst auch die Felder 'Statusdatum' (das Datum, an dem das Feld 'Status' zum letzten Mal geändert wurde), 'Geändert von' und 'Interne Anfrage-ID'.

Kontakte mit Geschäftsparteien verwalten

Dieser Abschnitt enthält Informationen darüber, wie Kontakt mit Kunden, Interessenten, Partnern, Lieferanten und anderen Arbeitnehmern mithilfe von CRM aufgenommen werden kann.

Um die Ansicht der Themen und Unternehmen für diese Kategorie zu erweitern bzw. einzuschränken, den Pfeil links neben der Kategorienüberschrift anklicken. Mit den Schaltflächen rechts neben der Überschrift kann im Themenbaum nach oben bzw. unten geblättert werden.

Beziehungen zu Geschäftsparteien aufbauen

Manchmal wird direkter Kontakt mit den Geschäftsparteien aufgenommen. Daher müssen die entsprechenden Informationen immer gut organisiert sein und bereitstehen, um diesen Kontakt sofort herzustellen. Durch CRM wird eine effektive Verwaltung von Zeit und Aktivitäten ermöglicht, so dass bei der Kontaktaufnahme mit einem Kunden, Interessenten, Partner, Lieferanten oder einem anderen Arbeitnehmer ein positiver Eindruck entsteht.

Mithilfe von CRM können die folgenden Aufgaben ausgeführt werden, die die Sicherheit schaffen, die für eine effektive Beziehung zu den Geschäftsparteien benötigt wird:

- Aktivitäten organisieren
- Mit E-Mails arbeiten
- Persönliche Aufgaben verwalten
- Serviceanfragen verwalten
- Die eigene Planung mithilfe des Kalenders verwalten

Einstiegspunkt 'Aktivität'

Der Einstiegspunkt 'Aktivität' wird verwendet, um eine Liste von geschäftsbezogenen Aufgaben zu erstellen, zu organisieren und zu verwalten. Alle Aktivitäten, die an diesem Einstiegspunkt erstellt werden, werden auch im Kalender angezeigt. Es kann eine Aktivität im Kalender angeklickt werden, um die Detailansicht 'Aktivität' aufzurufen. Der Einstiegspunkt 'Aktivität' bietet außerdem folgende Möglichkeiten:

- Eine Aktivität einem Kunden oder Partner zuordnen
- Eine Warnmeldung einrichten, die daran erinnert, dass eine Aktivität bald erfolgen wird
- Eine Aktivität einem oder mehreren Arbeitnehmern zuweisen
- Arbeitnehmer, die einer Aktivität zugewiesen sind, warnen, dass die Aktivität bald erfolgen wird
- Angeben, dass es sich bei einer Aktivität um eine sich wiederholende Aktivität handelt
- Ein Protokoll von Anmerkungen zu einer Aktivität erstellen
- Einen Anfrageplan einer Aktivität zuordnen, die als Anfrage definiert ist

Manchmal ist es einfacher, eine Aktivität an dem Einstiegspunkt zu erstellen, an dem gerade gearbeitet wird, als den Einstiegspunkt 'Aktivität' aufzurufen. Aus diesem Grund wird ein Register 'Aktivität' an den folgenden Einstiegspunkten angezeigt: 'Kunde', 'Ereignis', 'Ansprechpartner', 'Serviceanfrage', 'Interessent', 'Verkaufschance' und 'Partner'. Wenn beispielsweise ein neuer Kunde erstellt wird, ist es viel einfacher, das Register 'Aktivität' am Einstiegspunkt 'Kunde' anzuklicken als den Einstiegspunkt 'Kunde' aufzurufen, den benötigten Kunden zu suchen und dann das Register 'Aktivität' anzuklicken. Wird eine Aktivität an einem anderen Einstiegspunkt als 'Aktivität' erstellt, wird die neue Aktivität sowohl auf dem Register angezeigt, auf dem sie eingegeben wurde, als auch am Einstiegspunkt 'Aktivität'.

Am Einstiegspunkt 'Aktivität' können die folgenden Berichte ausgeführt werden:

- Aktivitäten nach Kunde (Alle)
- Aktivitäten nach Interessent (Alle)
- Mein Tagesplaner
- Mein Wochenplaner

Abbildungen der Bildschirme und genaue Beschreibungen dieser Berichte sind im englischen Handbuch *J.D. Edwards CRM Crystal Reports Guide* enthalten.

Aktivitätsfilter verwenden

Die Stammliste 'Aktivität' kann so gefiltert werden, dass die Aktivitäten aller Benutzer für einen bestimmten Zeitraum angezeigt werden, oder so, dass alle eigenen Aktivitäten oder die eigenen Aktivitäten über einen bestimmten Zeitraum angezeigt werden. Folgende Filter stehen zur Auswahl:

- Meine nächsten 10 Tage
- Meine Aktivitäten
- Meine nächsten 30 Tage
- Meine nächsten 365 Tage
- Mein heutiger Tag
- Nächsten 30 Tage
- Nächsten 365 Tage

Aktivitäten erstellen und verwalten

Auf dem Register 'Aktivitätsdetails' kann eine Vielzahl von Informationen auf einem einzelnen Formular erfasst werden.

Eingabefelder: Register 'Aktivität'

Auf dem Register 'Aktivität' wird eine Beschreibung der Aktivität eingegeben. Dabei ist sicherzustellen, dass die Beschreibung ausführlich genug ist, damit ein Benutzer, der sich die Registerseitenliste ansieht, den Zweck der Aktivität leicht verstehen kann, und damit das Feld leicht durchsucht werden kann. Danach wird eine Handlungsart aus den folgenden Optionen ausgewählt: 'Anfrage', 'E-Mail', 'Besprechung', 'Zusätzlich', 'Fulfillment', 'Außendienst' oder 'Servicekontrolle'. Das letzte Pflichtfeld ist 'Priorität'. Die Werte, die zur Auswahl stehen, umfassen 'Dringend', 'Kritisch', 'Mittel' oder 'Niedrig'. Wenn die Tage bekannt sind, an denen die Aktivität beginnt und endet, kann die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet werden, um das Anfangsdatum und das Enddatum einzugeben. (Nach Ablauf des Datums, das als Anfangsdatum angegeben ist, kann dieses Feld nicht mehr bearbeitet werden.) Wenn möglich, sollte eine Anfangsuhrzeit und eine Enduhrzeit eingegeben werden, damit die Aktivität neben der geplanten Uhrzeit im Kalender angezeigt wird. Werden diese Felder leer gelassen, wird die Aktivität als Ganztagsaktivität im Kalender angezeigt.

Wenn eine Aktivität einem Kunden oder einem Partner zugeordnet werden soll, kann die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet werden, um eine entsprechende Auswahl zutreffen. Wird eine solche Auswahl getroffen, wird die Feldbezeichnung 'Kunde' oder 'Partner' zu einer aktiven Verknüpfung, die zum Aufrufen der Register 'Kundendetails' oder 'Partnerdetails' verwendet werden kann, um weitere Informationen anzuzeigen. Darüber hinaus werden die Dropdown-Listen 'Kundenansprechpartner' und 'Partnerkontaktperson' automatisch mit den entsprechenden Namen von Ansprechpartnern aktualisiert.

Nachdem Informationen in die Pflichtfelder eingegeben und 'Speichern' angeklickt wurde, wird die Liste 'Aktivitätszuweisung' angezeigt, in der der Name des Benutzers als der Arbeitnehmer aufgeführt ist, der der Aufgabe zugewiesen ist. Wenn andere Arbeitnehmer beteiligt sind, kann die Aktion 'Hinzufügen' verwendet werden, um diese zur Liste hinzuzufügen. Die Aktivität wird in den Kalendern der beteiligten Arbeitnehmer angezeigt.

Um eine E-Mail zu senden, die beteiligte Arbeitnehmer darüber informiert, dass eine Aktivität erstellt wurde, oder um sie daran zu erinnern, dass eine Aktivität bald erfolgen wird, kann die Schaltfläche 'Zuweisungswarnungen jetzt ausgeben' angeklickt werden. Um einen bestimmten Zeitpunkt festzulegen, zu dem eine E-Mail-Erinnerung gesendet werden soll, die Option 'Erinnerung für Zuweisungen' anklicken. Wenn diese Option aktiviert wird, können die beiden nebenstehenden Felder bearbeitet werden. In das erste Feld wird eine Zahl eingegeben, die angibt, wie weit im Voraus vor der Aktivität die Mitteilung gesendet werden soll. Im zweiten Feld wird die Zeiteinheit (wie Minuten, Stunden oder Tage) ausgewählt.

Zum Schluss können Anmerkungen zu einer Aktivität eingegeben werden, die allen Benutzern zur Verfügung stehen sollen. Wenn es sich bei der Aktivität um eine Besprechung handelt, kann beispielsweise ein Ort eingegeben oder den Teilnehmern mitgeteilt werden, welche Dinge mitzubringen sind.

Siehe auch

- *Positionsdatenraster verwenden*

Schreibgeschützte Felder: Register 'Aktivität'

Die Felder 'Eingegeben von' und 'Abschlussdatum' auf dem Register 'Aktivität' werden automatisch aktualisiert. In das Feld 'Eingegeben von' wird automatisch der Name des Benutzers eingesetzt, wenn eine neue Aktivität erstellt und der Datensatz gespeichert wird. Das Feld 'Abschlussdatum' wird automatisch aktualisiert, wenn alle Arbeitnehmer, die in der Liste 'Aktivitätszuweisung' aufgeführt sind, die Aktivität als abgeschlossen gekennzeichnet haben.

Registerverhalten: Register 'Aktivität'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Register 'Anfrageplan' 	Dieses Register wird angezeigt, wenn es sich bei der Aktivität um eine Anfrage oder eine Besprechung handelt.
<ul style="list-style-type: none"> Register 'Wiederholung' Register 'Anmerkung' Register 'Anfrageplan' 	Wenn eine neue Aktivität erstellt wird, werden diese drei Register nach der Eingabe von Daten in die Pflichtfelder und dem Speichern des Datensatzes angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Liste 'Aktivitätszuweisung' 	Wird eine neue Aktivität erstellt, wird dieses Datenraster nach der Eingabe von Daten in die Pflichtfelder und dem Speichern des Datensatzes angezeigt. Der Name des angemeldeten Benutzers wird automatisch in der Liste angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Kunde' Feld 'Partner' 	Wird ein Kunde oder Partner ausgewählt, wird das Feld aktiv, so dass das Register 'Kundendetails' oder 'Partnerdetails' aufgerufen werden kann. Darüber hinaus wird die Dropdown-Liste 'Kundenansprechpartner' oder 'Partnerkontaktperson' automatisch mit den entsprechenden Ansprechpartnernamen aktualisiert.
<ul style="list-style-type: none"> Option 'Erinnerung für Zuweisungen' 	Wenn diese Option ausgewählt wird, können die beiden nebenstehenden Felder bearbeitet werden. In diesen Feldern wird festgelegt, wann eine Erinnerung empfangen werden soll.
<ul style="list-style-type: none"> Felder 'vorher' 	Wenn die Option 'Erinnerung für Zuweisungen' ausgewählt wird, müssen der Zeitschritt und die Zeiteinheit vor dem Speichern eingegeben werden. Andernfalls wird die folgende Fehlermeldung angezeigt: <code>Lead time needs to be specified before alarming.</code>
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Eingegeben von' 	Wird ein neuer Aktivitätsdatensatz erstellt und gespeichert, wird der Name des angemeldeten Benutzers in diesem Feld angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Abschlussdatum' 	Sobald alle Arbeitnehmer in der Liste 'Aktivitätszuweisung' die Aktivität als abgeschlossen gekennzeichnet haben, wird das Datum des Servers in diesem Feld angezeigt.

<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Anfangszeit' • Feld 'Endzeit' 	<p>Zur Eingabe einer Uhrzeit wird das Format hh:mm verwendet. Um eine volle Stunde einzugeben, wird nur die Stundenzahl eingetragen (beispielsweise 11) und dann entweder der Buchstabe A für AM oder P für PM eingegeben. Wenn die Tabulatortaste gedrückt wird, um den Cursor in das nächste Feld zu setzen, werden die Informationen automatisch im richtigen Format eingefügt (beispielsweise 11:00 AM).</p>
--	--

Aktivitätsbezogene Anmerkungen schreiben

Auf dem Register 'Anmerkung' werden Informationen zu einer Aktivität gespeichert, die wichtig sind, jedoch an keiner anderen Stelle in der Anwendung erfasst werden. So kann beispielsweise eine Anmerkung eingegeben werden, die angibt, dass es für einen bestimmten Termin erforderlich ist, sich um 7:00 Uhr am Golfplatz einzufinden.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Aktivitäten erstellen, die sich regelmäßig wiederholen

Auf dem Register 'Wiederholung' kann angegeben werden, dass geplante Aktivitäten wiederholt im Kalender angezeigt werden sollen. Mit dieser Funktion können tägliche Besprechungen des Projektstatus, wöchentliche Besprechungen der Abteilung, monatliche Besprechungen des Vorstands und so weiter geplant werden. Zunächst wird das Wiederholungsintervall ausgewählt: 'Täglich', 'Wöchentlich', 'Monatlich' oder 'Jährlich'. Es werden dann Felder angezeigt, in denen eines der folgenden Intervalle festgelegt werden kann:

- **Täglich.** Eine Zahl eingeben, die der Anzahl von Tagen zwischen den Wiederholungen entspricht.
- **Wöchentlich.** Eine Zahl eingeben, die der Anzahl von Wochen zwischen den Wiederholungen entspricht. Dann einen Wochentag auswählen.
- **Monatlich.** Den Monat entweder nach Tag oder nach Datum eingeben.

Für die Eingabe nach Tag eine Ordnungszahl in dem ersten Feld auswählen (erster, zweiter, . . ., letzter), einen Wochentag auswählen und dann die Anzahl der Monate zwischen den Wiederholungen eingeben.

Für die Eingabe nach Datum in das letzte Feld die Anzahl der Monate eingeben, die zwischen den Wiederholungen vergehen sollen. Der Tag des Monats, der auf dem Register 'Aktivitätsdetails' angegeben ist, wird im ersten Feld angezeigt.

- **Jährlich.** Das Jahr entweder nach Tag oder nach Datum eingeben.

Für die Eingabe nach Tag eine Ordnungszahl in dem ersten Feld auswählen (erster, zweiter, . . ., letzter) und dann einen Wochentag auswählen. Der Monat, der auf dem Register 'Aktivitätsdetails' angegeben ist, wird im letzten Feld angezeigt.

Für die Eingabe nach Datum werden der Monat des Jahres und das Datum, das auf dem Register 'Aktivitätsdetails' angegeben ist, angezeigt.

Nachdem das Wiederholungsintervall festgelegt und der Wiederholungsdatensatz gespeichert wurde, wird das Register 'Wiederholung' nicht mehr angezeigt. Ein Text, der das ausgewählte Wiederholungsintervall beschreibt, wird jedoch unterhalb der Aktionsschaltflächen und über dem Feld 'Beschreibung' angezeigt. Wenn beispielsweise ein Tagesintervall von 'alle 2 Tage' eingegeben wurde, lautet der Text: 'Zukünftige Aktivitäten erfolgen alle 2 Tage.' Auf diesem Formular kann eine Aktivität bearbeitet werden. Wenn jedoch alle Wiederholungen einer Aktivität bearbeitet werden sollen, muss die Aktionsschaltfläche 'Serie bearbeiten' verwendet werden.

► **So werden sich wiederholende Aktivitäten bearbeitet**

1. Den Einstiegspunkt 'Aktivität' öffnen.
2. Die zu bearbeitende Aktivität anklicken.
3. Auf dem Register 'Aktivitätsdetails' die Aktionsschaltfläche 'Serie bearbeiten' anklicken, um die Stammaktivität anzuzeigen, wenn jedes Vorkommen einer Aktivität bearbeitet werden soll.
4. Auf dem Register 'Aktivitätsdetails' alle gewünschten Aktivitätsinformationen einschließlich der Anfangs- und Enduhrzeit bearbeiten.
5. 'Speichern' anklicken.

Die Stammaktivität wird weiterhin angezeigt, bis ein neues Formular aufgerufen wird.

Anmerkung

Muss das Wiederholungsintervall bearbeitet werden, muss die Stammaktivität gelöscht und eine neue erstellt werden.

Registerverhalten: Register 'Wiederholung'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Wiederholungsintervall' 	Wenn in diesem Pflichtfeld eine Auswahl getroffen wird, werden zusätzliche Felder auf dem Formular angezeigt, mit deren Hilfe die Tage, Wochen, Monate oder Jahre ausgewählt werden können, zu denen die Aktivität erfolgt. Im Feld 'Ende des Zyklus' wird der Eintrag 'Kein Enddatum' angezeigt, das Feld kann jedoch bearbeitet werden.
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Enddatum Wiederholung' 	Wird eine Auswahl im Feld 'Wiederholungsintervall' getroffen, wird in dieses Feld automatisch der Standardwert 'Kein Enddatum' eingetragen. Wenn 'Enddatum' ausgewählt wird, werden ein leeres Feld und ein Popup-Kalender-Symbol angezeigt. Wird 'Ende nach' ausgewählt, wird ein leeres Feld gefolgt von dem Wort 'Vorkommen' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> • Register 'Wiederholung' 	Nachdem eine neue Aktivität erstellt und 'Speichern' angeklickt wurde, wird das Register 'Wiederholung' angezeigt. Dieses Register wird nach der Eingabe eines Wiederholungsintervalls und dem Anklicken von 'Speichern' nicht mehr angezeigt. Das Wiederholungsintervall für eine Aktivität kann nicht bearbeitet werden. Stattdessen muss die Stammaktivität gelöscht und eine neue erstellt werden.

Anfragepläne verwenden

Auf dem Register 'Anfrageplan' steht eine Anleitung bereit, der im Falle einer Anfrage gefolgt werden soll, bei der Informationen von einem Kunden oder potenziellen Kunden gesammelt werden. Es kann eine Anfrageplanvorlage verwendet oder ein neuer Anfrageplan für die jeweilige Aktivität erstellt werden. Dieses Register wird nur dann am Einstiegspunkt 'Aktivität' angezeigt, wenn auf dem Register 'Aktivitätsdetails' unter 'Handlungsart' die Option 'Anfrage' ausgewählt wird.

Eingabefelder: Register 'Anfrageplan'

Bei der Erstellung einer eigenen Vorlage sollte zunächst das Ziel oder der Zweck der Anfrage bedacht werden. Dann werden im Feld 'Fragen' die Fragen eingegeben, die zur Erreichung dieser Zielsetzung gestellt werden müssen. Möglicherweise ist nach dem Erhalt einer Antwort auf die Frage eine Handlung erforderlich. So kann dem Interessenten beispielsweise eine Vorführung des Produkts über das Web gezeigt werden. Ist dies der Fall, werden diese Informationen in das Feld 'Handlung' eingegeben. Danach kann die Fähigkeit beschrieben werden, die dem Interessenten gegenüber besonders hervorgehoben werden soll. So kann beispielsweise die Fähigkeit des Unternehmens, ein Produkt schnell und effektiv zu warten, besonders hervorgehoben werden. Zum Schluss wird die Haltung angegeben, die dem Interessenten gegenüber eingenommen werden sollte. So kann dem Interessenten beispielsweise die Freude über ein neues Produkt oder das eigene Vertrauen in die Fähigkeit des Unternehmens, den Kunden beste Dienstleistungen zu bieten, vermittelt werden. Wenn die Anfrage noch weiteren Zwecken als dem bereits angegebenen dient, können auch Informationen in das Feld 'Voraussetzung' eingegeben werden.

Es kann auch ein Aktionsplan verwendet werden, der bereits vom Vertriebsleiter erstellt wurde. Dazu wird ein Vorlagenname ausgewählt und dann die Aktionsschaltfläche 'Standardvorlage verwenden' angeklickt. Wenn bereits Informationen in die Felder auf dem Register eingegeben wurden und später entschieden wird, eine vordefinierte Vorlage zu verwenden, wird automatisch die folgende Mitteilung angezeigt, sobald die Schaltfläche 'Standardvorlage verwenden' angeklickt wird: "Die Felder werden zurückgesetzt, damit diese mit der Vorlage übereinstimmen. Eingegebene Daten werden nicht gespeichert. Fortfahren?" Dann wird die Vorlage angezeigt, und alle bereits eingegebenen Informationen werden ersetzt.

Wenn der Zeitpunkt für die Anfrage gekommen ist, wird der Anfrageplan aufgerufen, um daran erinnert zu werden, welche Informationen vom Empfänger der Anfrage gesammelt und welcher Eindruck hinterlassen werden soll.

Einstiegspunkt 'E-Mail'

Der Einstiegspunkt 'E-Mail' ermöglicht das Senden einer E-Mail an jede Person, deren E-Mail-Adresse an einem beliebigen Einstiegspunkt in das System eingegeben wurde. Der Einstiegspunkt 'E-Mail' bietet folgende Möglichkeiten:

- Eine E-Mail erstellen, die an einen einzelnen Empfänger oder einen gesamten E-Mail-Verteiler gesendet werden soll
- Mehrere Dateien an eine E-Mail anhängen
- Eine Liste fehlerhafter E-Mails anzeigen

E-Mail-Filter verwenden

Wenn der Einstiegspunkt 'E-Mail' aufgerufen wird, kann die Stammliste so gefiltert werden, dass sie alle E-Mails oder nur die gesendeten E-Mails umfasst.

E-Mails erstellen

Das Erstellen einer E-Mail in CRM gleicht dem Erstellen einer E-Mail in jeder anderen E-Mail-Anwendung. Es werden Informationen in die Betreffzeile und den Hauptteil der E-Mail eingegeben. In CRM wird die Adresse des Empfängers auf dem Register 'E-Mail-Empfänger' ausgewählt, das nach dem Speichern der Informationen auf dem Register 'E-Mail' angezeigt wird. Darüber hinaus stehen verschiedene Optionen für die Zustellung zur Auswahl.

Eingabefelder: Register 'E-Mail-Details' und 'E-Mail-Empfänger'

Beim Erstellen einer neuen E-Mail müssen Informationen auf dem Register 'E-Mail-Details' in die Betreffzeile und in den Hauptteil der E-Mail eingegeben werden. Die Optionen für die Zustellung auf der rechten Seite bieten folgende Auswahlmöglichkeiten:

- Individuelle E-Mail an jeden Empfänger senden? Diese Option wird verwendet, um die E-Mail an jeden Empfänger einzeln zu senden. Jedem Empfänger wird nur die eigene E-Mail-Adresse im Feld 'An' angezeigt. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, werden jedem Empfänger auch die E-Mail-Adressen aller anderen Empfänger im Feld 'An' angezeigt.
- Fax für ungültige E-Mail-Adressen versuchen? Mit dieser Option wird die E-Mail an eine Faxnummer gesendet, wenn eine Zustellung über die E-Mail-Adresse fehlschlägt. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, wird die E-Mail nicht automatisch an eine Faxnummer gesendet.
- Eine Aktivität für jede E-Mail erstellen? Mit dieser Option wird bei jedem Senden einer E-Mail automatisch eine Aktivität in die Stammliste 'Aktivität' eingetragen. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, wird kein automatischer Aktivitätseintrag erstellt.

Eine E-Mail kann erst gesendet werden, nachdem Informationen auf dem Register 'E-Mail-Empfänger' eingegeben wurden. Dieses Register wird nach dem Speichern des Datensatzes angezeigt. Nachdem Informationen auf dem Register 'E-Mail-Empfänger' eingegeben wurden, kann zum Register 'E-Mail-Details' zurückgekehrt und die Schaltfläche zum Senden der E-Mail angeklickt werden.

Schreibgeschützte Felder: Register 'E-Mail-Details'

Beim Erstellen einer neuen E-Mail wird der Name des angemeldeten Benutzers automatisch im Feld 'Von' angezeigt. Im Feld 'Status' ist der aktuelle Status der E-Mail angegeben, so dass schnell festgestellt werden kann, ob die E-Mail an den Server gesendet wurde. Wird auf dem Register 'E-Mail' die Schaltfläche zum Senden der E-Mail angeklickt, wird automatisch das Datum im Feld 'Gesendet am' angezeigt.

Registerverhalten: Register 'E-Mail-Details' und 'E-Mail-Empfänger'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Status'	Dieses schreibgeschützte Feld enthält Informationen über den Status einer E-Mail wie: Die E-Mail wurde nicht geschickt oder E-Mail wurde an Server geschickt.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Gesendet am'	In dieses Feld wird automatisch das aktuelle Systemdatum eingetragen, wenn eine E-Mail erstellt und 'Speichern' angeklickt wird.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Von'	In dieses Feld wird automatisch der Name des angemeldeten Benutzers eingetragen.
<ul style="list-style-type: none">Register 'E-Mail-Empfänger'Register 'Anlagen'Register 'Fehler'	Diese Register werden angezeigt, nachdem Informationen in die Pflichtfelder auf dem Register 'E-Mail-Details' eingegeben und 'Speichern' angeklickt wurde.

E-Mail-Empfänger auswählen

Auf dem Register 'E-Mail-Empfänger' können ein oder mehrere Namen in der Liste einzelner E-Mail-Empfänger ausgewählt, ein oder mehrere Verteiler in der E-Mail-Verteilerliste ausgewählt oder eine Kombination aus beidem zusammengestellt werden.

Siehe auch

- Erweiterte Suche*

► So werden Adressen von E-Mail-Empfängern hinzugefügt

1. Am Einstiegspunkt 'E-Mail' entweder in der E-Mail-Verteilerliste oder der Liste einzelner E-Mail-Empfänger die Schaltfläche 'Hinzufügen' anklicken.
2. Eine Suche ausführen, um nach den Namen der Verteiler oder einzelnen Empfänger zu suchen, an die die E-Mail gesendet werden soll.
3. Den Namen der Person oder des Verteilers auswählen, an die beziehungsweise den die E-Mail gesendet werden soll.
4. 'OK' anklicken, um den Namen zum entsprechenden Listendatenraster hinzuzufügen.
5. Die Schritte 1 bis 4 wiederholen, bis alle Verteiler und einzelnen E-Mail-Empfänger zu den Listen hinzugefügt sind.
6. Zum Register 'E-Mail-Empfänger' zurückkehren, um die E-Mail zu senden.

Anmerkung

Auf dem Register 'E-Mail-Empfänger' ist keine Aktion 'Speichern' verfügbar. Die Elemente, die zum Datenraster hinzugefügt werden, werden automatisch gespeichert.

Anlagen an E-Mails anhängen

Auf dem Register 'Anlagen' können eine oder mehrere Dateien zu einer E-Mail hinzugefügt werden.

Anmerkung

Eine Anlage kann auch von jedem anderen Register 'Anlagen' in CRM per E-Mail gesendet werden. So kann beispielsweise auf dem Register 'Anlagen' des Einstiegspunkts 'Kunde' eine Datei an einen Kundendatensatz angehängt werden. Einfach die Schaltfläche 'E-Mail-Anlage' anklicken und eine oder mehrere Anlagen auswählen. Das Register 'E-Mail-Details' wird geöffnet, und die E-Mail kann erstellt, adressiert und gesendet werden.

Siehe auch

- *Dateien anhängen*

Fehlerhafte E-Mails anzeigen

Wenn eine E-Mail den gewünschten Empfänger nicht erreicht, wird automatisch ein Datensatz auf dem Register 'Fehler' erstellt. Das Feld 'E-Mail-Adresse' kann bearbeitet und so die Adresse geändert werden. Wenn beispielsweise das Zeichen @ in der Adresse fehlte, kann es hier hinzugefügt werden. Dann kann die Schaltfläche 'Sendefehler' in der Listenansicht 'Fehler' angeklickt werden, um die E-Mail erneut zu senden.

Einstiegspunkt 'Aufgaben'

Am Einstiegspunkt 'Aufgaben' kann eine Liste privater Aufgaben verwaltet werden. Dieser Einstiegspunkt bietet folgende Möglichkeiten:

- Eine Liste privater Aufgaben erstellen, die ausschließlich dem Benutzer im eigenen Kalender angezeigt werden
- Eine Stammliste von Aufgaben anzeigen und diese nach Beschreibung, Priorität, Fälligkeitsdatum oder Abschlussstatus sortieren
- Private Aufgaben mit denjenigen in Microsoft Outlook oder auf dem Handheld-Computer synchronisieren

Anmerkung

Zur Eingabe aller geschäftsbezogenen Aufgaben wird das Register 'Aktivität' verwendet.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Aktivität'*

Aufgabenfilter verwenden

Die Anzahl der Aufgaben, die in der Stammliste angezeigt werden, kann durch Auswahl eines der folgenden Filter eingeschränkt werden:

- **Meine Aufgaben:** Mit diesem Filter werden alle Aufgaben eingeschlossen, die am Einstiegspunkt 'Aufgaben' eingegeben wurden, da alle Aufgabeneinträge private Aufgaben darstellen.
- **Abgeschlossene Aufgaben:** Mit diesem Filter werden die Aufgaben eingeschlossen, die als abgeschlossen gekennzeichnet wurden.
- **Nicht abgeschlossene Aufgaben:** Mit diesem Filter werden die Aufgaben eingeschlossen, die nicht als abgeschlossen gekennzeichnet wurden.
- **Überfällige Aufgaben:** Mit diesem Filter werden die Aufgaben eingeschlossen, deren Fälligkeitsdatum bereits abgelaufen ist.

Private Aufgaben in CRM eingeben

Die Einträge, die am Einstiegspunkt 'Aufgaben' eingegeben werden, werden nicht im eigenen Kalender angezeigt und können nur vom Benutzer eingesehen werden. Die Stammliste kann nach Fälligkeitsdatum, Priorität, Abschlussstatus oder Beschreibung sortiert werden, um so die benötigte Aufgabe schnell zu finden. Beispiele für private Aufgaben sind:

- Geburtstagsgeschenk für die Schwester kaufen
- Öl wechseln
- Einen Freund zum Mittagessen treffen

Anmerkung

Aufgaben dienen ausschließlich der persönlichen Verwendung. Es kann immer nur die eigene Aufgabenliste aufgerufen werden. Weder der Systemadministrator noch der Vertriebsleiter kann auf diese Liste zugreifen.

Eingabefelder: Register 'Aufgabendetails'

Zum Erstellen eines neuen Aufgabeneintrags wird zunächst eine Beschreibung der Aufgabe eingegeben. Danach wird das Popup-Kalender-Symbol verwendet, um das Fälligkeitsdatum anzugeben. Zusätzliche Informationen werden in das Textfeld 'Anmerkungen' eingetragen, und dann wird die Priorität der Aufgabe angegeben: niedrig, mittel, hoch oder dringend. Nachdem eine Aufgabe erledigt wurde, wird zu diesem Register zurückgekehrt und die Aufgabe als abgeschlossen gekennzeichnet. Dann kann in der Stammlistenansicht auf einen Blick erkannt werden, welche Aufgaben abgeschlossen sind und welche Aufgaben noch ausstehen. Darüber hinaus kann die Stammliste so gefiltert werden, dass sie nur die abgeschlossenen oder die nicht abgeschlossenen Aufgaben umfasst.

Registerverhalten: Register 'Aufgaben'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Eingegeben von'	Beim Erstellen eines neuen Datensatzes wird in dieses Feld automatisch der Name des derzeit angemeldeten Benutzers eingetragen.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Eingegeben am'	Beim Erstellen eines neuen Datensatzes wird in dieses Feld automatisch das Systemdatum eingetragen.
<ul style="list-style-type: none">Option 'Abgeschlossen'	Wird diese Option ausgewählt, wird das aktuelle Datum im Feld 'Abschlussdatum' als Standardwert vorgegeben und in der Listenansicht 'Ja' in der Spalte 'Abgeschlossen' angezeigt. Wird diese Option nicht ausgewählt, wird in der Listenansicht 'Nein' in der Spalte 'Abgeschlossen' angezeigt.

Serviceanfragen eingeben und anzeigen

Bei der Arbeit mit Kunden müssen manchmal Serviceanfragen eingegeben werden, und es muss bekannt sein, ob noch einige dieser Anfragen ausstehen. Am Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' können alle folgenden Funktionen ausgeführt werden:

- Eine Serviceanfrage eingeben
- Eine Historie der Serviceanfragen anzeigen
- Aktivitäten eingeben und anzeigen, die mit der Lösung einer Serviceanfrage in Zusammenhang stehen
- Ein Angebot oder einen Kundenauftrag erstellen
- Dateien anhängen und anzeigen, die zur Lösung eines Problems beitragen
- Ein Protokoll von Anmerkungen zu einer Serviceanfrage eingeben und anzeigen

Siehe auch

- Eingabefelder: Register 'Serviceanfrage'*
- Schreibgeschützte Felder: Register 'Serviceanfrage'*
- Anfragehistorie eingeben und anzeigen*
- Angebote als Ergebnis einer Serviceanfrage erstellen*
- Aktivitäten in Zusammenhang mit Serviceanfragen eingeben*
- Dateien an Serviceanfragen anhängen*
- Anmerkungen zu Serviceanfragen schreiben*

Daten zu Geschäftsparteien verfolgen

Daten, die von CRM gesammelt und in Tabellen gespeichert werden, können in Form von Scorecards und Key Performance Indicators (KPIs) mit dem Tool 'Business Intelligence' von J.D. Edwards verfolgt und überwacht werden. Weitere Informationen über das Tool 'Business Intelligence' von J.D. Edwards sind in der Dokumentation zu diesem Tool enthalten.

Kalenderschnittstelle verwenden

Am Einstiegspunkt 'Kalender' können drei Kalenderansichten aufgerufen werden: die Tagesansicht, die Wochenansicht und die Monatsansicht. Diese Ansichten bieten unterschiedliche Sichtweisen, die Funktionen sind jedoch bei allen Ansichten gleich. Daher können die folgenden Verfahren zum Navigieren durch die Schnittstelle von jeder beliebigen Stelle des Einstiegspunkts aus verwendet werden.

Einstiegspunkt 'Kalender'

Mithilfe des Einstiegspunkts 'Kalender' können Aktivitäten organisiert werden. Es können die eigenen täglichen, wöchentlichen oder monatlichen Aktivitäten sowie die Aktivitäten der Arbeitnehmer angezeigt werden, deren Vorgesetzter der Benutzer ist. Jede Aktivität, die auf einem Register 'Aktivität' erstellt wird, wird im Kalender angezeigt. Aktivitäten ohne Anfangs- und Enduhrzeit werden als Ganztagsereignisse angezeigt, während Aktivitäten, denen Uhrzeiten zugeordnet sind, neben der entsprechenden Stunde angezeigt werden. Der Kalender bietet folgende Möglichkeiten:

- Eine neue Aktivität erstellen
- Das Register 'Aktivitätsdetails' aufrufen, um die Details einer Aktivität anzuzeigen
- Nach dem Kalender eines Arbeitnehmers suchen, dessen Vorgesetzter der Benutzer ist
- Einen Popup-Kalender anzeigen
- Durch den Kalender blättern oder zu einem bestimmten Tag, einer bestimmten Woche oder einem bestimmten Monat wechseln
- Die Aktivitäten mit dem Handheld-Computer oder Microsoft® Outlook® synchronisieren

Kalender der direkt Untergebenen anzeigen

Bei Auswahl des Einstiegspunkts 'Kalender' wird der eigene Kalender angezeigt. Wenn der Kalender eines Arbeitnehmers aufgerufen werden muss, dessen Vorgesetzter der Benutzer ist, wird die Schaltfläche für die Feldsuche neben dem Feld 'Kalender für:' angeklickt. Nach dem Beenden der Suche wird der Kalender des ausgewählten Arbeitnehmers angezeigt, so dass dessen Aktivitäten eingesehen werden können.

Anmerkung

Für den Systemadministrator bedeutet dies, dass Arbeitnehmer die Kalender derjenigen Arbeitnehmer aufrufen können, die in der hierarchischen Stammliste 'Arbeitnehmer' jeweils unterhalb des eigenen Eintrags angegeben sind.

► So werden die Kalender direkt Untergebener angezeigt

1. Am Einstiegspunkt 'Kalender' die Schaltfläche für die Feldsuche neben dem Feld 'Kalender für:' anklicken.
2. Die entsprechenden Suchkriterien eingeben.
3. Die Schaltfläche 'Suchen' anklicken.

4. Die Option anklicken, die dem Namen des Arbeitnehmers oder Ansprechpartners entspricht, dessen Kalender angezeigt werden soll.
5. Die Schaltfläche 'OK' anklicken. Der Kalender des ausgewählten Arbeitnehmers oder Ansprechpartners wird angezeigt.

Aktivitäten im Kalender anzeigen und verwalten

Von jeder beliebigen Stelle im Kalender aus kann eine neue Aktivität erstellt werden, oder es können die Details zu einer vorhandenen Aktivität angezeigt werden. Mit der Aktionsschaltfläche 'Neue Aktivität' wird ein leeres Formular 'Aktivität' auf dem Register 'Aktivitätsdetails' geöffnet. Um die Details einer vorhandenen Aktivität aufzurufen, wird die Aktivität im Kalender angeklickt. Das entsprechende Register 'Aktivitätsdetails' wird angezeigt, auf dem Informationen eingesehen oder aktualisiert werden können.

Siehe auch

- ❑ *Eingabefelder: Register 'Aktivität'*
- ❑ *Schreibgeschützte Felder: Register 'Aktivität'*

► So werden Aktivitäten im Kalender erstellt

1. Am Einstiegspunkt 'Kalender' die Aktionsschaltfläche 'Neue Aktivität' im Kalender anklicken.
2. Informationen in alle Pflichtfelder und die gewünschten optionalen Felder eingeben.
3. 'Speichern' anklicken.
4. Die entsprechenden Arbeitnehmer zur Liste 'Aktivitätszuweisung' hinzufügen, die nach dem Speichern des Datensatzes unten auf dem Register angezeigt wird.
5. Nochmals 'Speichern' anklicken.

Datum des angezeigten Kalenders ändern

Es stehen folgende drei Möglichkeiten zur Verfügung, um das Datum des angezeigten Kalenders zu ändern:

- Die Pfeile verwenden, um je nach verwendeter Kalenderansicht von einem Tag zum nächsten, von einer Woche zur nächsten oder von einem Monat zum nächsten vor oder zurück zu wechseln.
- Das Datum, das angezeigt werden soll, im Format `MM/TT/JJJJ` in das Feld 'Sprung zu' eingeben, und dann die Schaltfläche 'Starten' anklicken.
- Das Popup-Kalender-Symbol anklicken, und den Monat und den Tag auswählen, der angezeigt werden soll.

Contact Center verwalten

Das Verkaufen von Produkten und Leistungen ist das Hauptanliegen eines Unternehmens, doch auch die Bewahrung der Kundenbindung und der Aufbau einer Kundentreue sind Schlüsselfaktoren für positive und langfristige Kundenbeziehungen. Mit CRM kann das Contact Center-Personal jedes Serviceproblem eines Kunden von dem Zeitpunkt an, zu dem es gemeldet wurde, bis hin zu seiner Lösung effektiv und effizient verwalten. Die Funktionen von Contact Center in CRM bieten folgende Möglichkeiten:

- Serviceanfragen verwalten, verfolgen und deren Prioritäten festlegen
- Workflow verwalten, indem Warnungsbenachrichtigungen gesendet, Serviceanfragen basierend auf der Arbeitsauslastung oder Qualifikation zugewiesen und Probleme basierend auf dem Servicevertrag eskaliert werden
- Servicegruppen basierend auf dem Qualifikationsniveau einrichten
- Kundendienstberatern eine Knowledge-Base mit häufig gestellten Fragen und Dokumenten bereitstellen, die durchsucht werden kann

Mit CRM kann die zur Lösung eines Problems erforderliche Zeit verkürzt und der Gesamteindruck für den Kunden verbessert werden. Darüber hinaus kann die Workflow-Effizienz gesteigert werden, so dass den Kunden geholfen wird, statt sie von einer Stelle an die nächste weiterzuleiten. Außerdem kann das Leistungsspektrum der Arbeitnehmer erweitert werden, indem ihnen die Tools bereitgestellt werden, die sie benötigen, um den Kunden zu helfen und Probleme korrekt und schnell zu lösen.

In diesem Abschnitt des Benutzerinformationssystems für CRM wird erläutert, wie die Funktionen eingerichtet werden, die von den Kundendienstberatern zur Verwaltung von Serviceproblemen der Kunden benötigt werden. Diese Informationen sind in der Reihenfolge aufgeführt, in der sie vom Serviceleiter eingegeben werden sollten. Es wird außerdem erläutert, wie Kundendienstberater Serviceanfragen eingeben und Benachrichtigungen senden.

Um die Ansicht der Themen und Unternehmen für diese Kategorie zu erweitern bzw. einzuschränken, den Pfeil links neben der Kategorienüberschrift anklicken. Mit den Schaltflächen rechts neben der Überschrift kann im Themenbaum nach oben bzw. unten geblättert werden.

Contact Center-Funktionalität einrichten

Die Reihenfolge der Schritte, die zur Aktivierung der Contact Center-Funktionen ausgeführt werden müssen, ist nachfolgend aufgeführt.

- Service-Statusebenen erstellen
- Servicegruppen einrichten und jeder Gruppe Arbeitnehmer zuweisen
- Service-Prioritätsebenen einrichten
- Servicearten erstellen
- Knowledge-Base einrichten

Kundeninformationen in der Kundenserviceverwaltung erstellen

Bevor ein Serviceauftrag für einen Kunden erstellt werden kann, müssen Kundeninformationen in der Kundenserviceverwaltung im ERP-System von J.D. Edwards eingerichtet werden. So müssen Informationen zur Zeitzone und Sommerzeitregel für den Kunden oder den Standort definiert werden, bevor ein Serviceauftrag in CRM eingegeben werden kann.

► **So werden Kundeninformationen in die Kundenserviceverwaltung eingegeben**

1. In XE zum Menü G1740 wechseln.
2. 'Adressbuch ändern' (P01012) auswählen.
3. Die Adressbuchnummer für den Kunden eingeben.
4. 'Suchen' anklicken.
5. Die Zeile hervorheben, und eine Zeilenverzweigung für die Kundenserviceverwaltung auswählen.
6. Wenn ein Kundendatensatz nicht vorhanden ist, 'Hinzufügen' anklicken.
7. Die entsprechenden Informationen eingeben, und 'OK' anklicken.

Die zusätzlichen Informationen werden für den Kunden in der Kundenserviceverwaltung hinzugefügt.

Einstiegspunkt 'Servicestatus'

Der erste Schritt zur Einrichtung der Funktionen für Kundendienstberater ist das Erstellen von Service-Statusebenen. Durch diesen Schritt ist es Kundendienstberatern möglich, den jeweiligen Status der einzelnen Serviceanfragen zu erkennen und zu verwalten. Dieser Einstiegspunkt bietet folgende Möglichkeiten:

- Den Status von Serviceanfragen verfolgen
- Mehrere Service-Statusebenen als abgeschlossen angeben
- Festlegen, welche Service-Statusebenen angeben, dass der Kunde unzufrieden ist, und Kundendienstberatern die Suche nach einer Liste von Serviceanfragen ermöglichen, in denen angegeben ist, dass der Kunde unzufrieden ist

Service-Statusebenen erstellen und verwalten

Auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Servicestatus' wird eine Liste von Statusebenen erstellt und verwaltet, damit Kundendienstberater den jeweiligen Status der einzelnen Serviceanfragen verfolgen können. Beim Erstellen einer Statusebene wird normalerweise eine Beschreibung eingegeben, die vom Kundendienstberater leicht verstanden werden kann (beispielsweise 'Wird untersucht', 'Weitere Informationen erforderlich' und so weiter). Diese Beschreibungen werden in der Dropdown-Liste 'Status' auf dem Register 'Serviceanfragedetails' angezeigt. Die Option 'Abgeschlossen' wird verwendet, um die Abschlussfunktion auf einen Servicestatus oder mehrere Statusebenen anzuwenden. Wird eine dieser Statusebenen einer Serviceanfrage zugewiesen, wird das Feld 'Abschlussdatum' automatisch aktualisiert und die Serviceanfrage nicht weiter eskaliert. Der Filter 'Unzufrieden abgeschl. (30 Tage)' wird verwendet, um die Serviceanfragen anzuzeigen, bei denen der Kunde zu dem Zeitpunkt, zu dem der Datensatz abgeschlossen wurde, mit dem Service nicht zufrieden war.

Es kann ein Bericht mit den Statusarten gedruckt werden, die in das System eingegeben wurden. (Eine Abbildung des Bildschirms und Details sind im englischen Handbuch *CRM Report Guide* (CRM-Berichte) enthalten.)

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Servicepriorität'*

► So werden Service-Statusebenen erstellt

1. Den Einstiegspunkt 'Servicestatus' auswählen.
2. In der Stammliste 'Servicestatus' die Option 'Neu' anklicken, um einen leeren Servicestatus-Datensatz zu öffnen.
3. Das folgende Feld ausfüllen:
 - Statusbeschreibung
4. Falls zutreffend, eine der folgenden Optionen anklicken:
 - Abgeschlossen
 - Unzufrieden
5. 'Speichern' anklicken.

Einstiegspunkt 'Servicegruppe'

Der Einstiegspunkt 'Servicegruppe' wird verwendet, um Arbeitnehmer mit verschiedenen Qualifikationsniveaus Gruppen zuzuweisen, die für eine schnellere Problemlösung sorgen. Die Gruppen, die an diesem Einstiegspunkt erstellt werden, werden als Optionen in der Dropdown-Liste 'Gruppe' auf dem Register 'Serviceanfragedetails' angezeigt. Wenn ein Kundendienstberater ein neues Problem erstellt und eine Servicegruppe auswählt, wird die Anfrage zunächst dem Gruppenmitglied mit dem niedrigsten Qualifikationsniveau zugewiesen. Wenn mehrere Gruppenmitglieder das gleiche Qualifikationsniveau aufweisen, wird das Problem dem Arbeitnehmer mit den wenigsten offenen Problemen zugewiesen. Am Einstiegspunkt 'Produktverwaltung' oder auf dem Register 'Produkte' innerhalb des Einstiegspunkts 'Servicegruppe' kann eine Servicegruppe auch mit einem Produkt oder einer Produktgruppe verknüpft werden. Der Einstiegspunkt 'Servicegruppe' bietet folgende Möglichkeiten:

- Verschiedene Servicegruppen erstellen, die jeweils für die Bearbeitung einer bestimmten Art von Problem zuständig sind.
- Arbeitnehmer Servicegruppen zuweisen.
- Jedem Arbeitnehmer, der Mitglied einer Servicegruppe ist, ein Qualifikationsniveau zuweisen.
- Für jede Servicegruppe den Serviceleiter und die zuständige Abteilung angeben.
- Für jede Servicegruppe eine Gruppen-E-Mail-Adresse angeben. Diese E-Mail-Adresse wird verwendet, wenn eine der E-Mail-Benachrichtigungen beantwortet wird.
- Mehrere Produkte gleichzeitig zuordnen.

Folgendes kann auf schnelle Weise angezeigt werden:

- Eine Liste der Servicegruppen; die Abteilung, die einer Gruppe zugeordnet ist; die E-Mail-Adresse, über die mit der Gruppe Kontakt aufgenommen werden kann; und der Name des Serviceleiters
- Eine Liste der Arbeitnehmer (Namen und Qualifikationsniveaus), die einer bestimmten Servicegruppe angehören
- Eine Liste der Serviceanfragen, die einer bestimmten Servicegruppe zugewiesen wurden

Servicegruppen verwalten

Das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Servicegruppe' wird verwendet, um Gruppen von Kundendienstberatern zu erstellen und zu verwalten, die auf dem Register 'Anfragedetails' des Einstiegspunkts 'Serviceanfrage' Problemen zugewiesen werden können. Es muss ein Gruppenname eingegeben werden, der die Zuständigkeiten der Gruppenmitglieder eindeutig beschreibt. So kann beispielsweise eine Gruppe 'Literatur' erstellt werden, die Anfragen nach Produktinformationen bearbeitet; eine Gruppe 'Fakturierung', die sich mit Fragen zu Zahlungen befasst; und eine Gruppe 'Computerausrüstung', die auf Fragen in Bezug auf Computer antwortet. Es kann der Serviceleiter gesucht und ausgewählt werden, der die neu erstellte Servicegruppe beaufsichtigt. Diese Person empfängt ein eskaliertes Problem, wenn das Fälligkeitsdatum und die Fälligkeitszeit abgelaufen sind. Außerdem wird der Name des Serviceleiters als eine Option in der Dropdown-Liste 'Zugewiesen' auf dem Register 'Serviceanfragedetails' angezeigt, so dass dem Serviceleiter eine Serviceanfrage manuell zugewiesen werden kann. Der Abteilungsname aus dem Arbeitnehmerdatensatz des Serviceleiters wird automatisch im Feld 'Name der zuständigen Abteilung' angezeigt. Es kann auch eine Gruppen-E-Mail-Adresse eingegeben werden.

Registerverhalten: Register 'Servicegruppendedetails'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Name der zuständigen Abteilung'	Nach der Auswahl eines Serviceleiters wird in dieses Feld automatisch der Name der Abteilung des Serviceleiters eingesetzt. Dieser Name wird automatisch aus dem Arbeitnehmerdatensatz für den Serviceleiter abgerufen.

► So werden neue Servicegruppen erstellt

1. Den Einstiegspunkt 'Servicegruppe' auswählen.
2. In der Stammliste 'Servicegruppe' die Option 'Neu' anklicken, um einen leeren Servicestatus-Datensatz zu öffnen.
3. Die folgenden Felder ausfüllen:
 - Gruppenname
 - Serviceleiter
4. Das folgende optionale Feld ausfüllen:
 - Gruppen-E-Mail-Adresse
5. 'Speichern' anklicken.

Arbeitnehmer für eine Servicegruppe eingeben

Nach dem Erstellen einer Servicegruppe kann das Register 'Arbeitnehmer' aufgerufen werden, um der Gruppe Arbeitnehmer zuzuweisen. Um das jeweilige Qualifikationsniveau der einzelnen Gruppenmitglieder anzugeben, kann eine ganze Zahl zwischen 1 und 5 ausgewählt werden (5 ist das höchste Qualifikationsniveau). Wenn ein Kundendienstberater dann eine Serviceanfrage erstellt und eine Gruppe auswählt, wird in das Feld 'Zugewiesen' automatisch der Name des Kundendienstberaters eingetragen, der das niedrigste Qualifikationsniveau und die geringste Anzahl offener Probleme aufweist. Der Kundendienstberater kann diese Standardvorgabe überschreiben, indem er die Dropdown-Liste anklickt und einen anderen Arbeitnehmer in einer vollständigen Liste der Gruppenmitglieder auswählt.

► So werden Arbeitnehmer zu einer Servicegruppe hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt 'Servicegruppe' auswählen.
2. Den Namen der Servicegruppe anklicken, zu der Arbeitnehmer hinzugefügt werden sollen.
3. Das Register 'Arbeitnehmer' anklicken.
4. Die Aktion 'Hinzufügen' anklicken, um das Dialogfeld 'Suchen' zu öffnen und nach einem Arbeitnehmer zu suchen.

Anweisungen zur Verwendung der Suchfunktion sind unter dem Thema "Erweiterte Suche verwenden" enthalten.
5. Im Dialogfeld 'Suchen' die Option 'OK' anklicken.

Der Arbeitnehmer wird automatisch zur Liste der Arbeitnehmer hinzugefügt, die der ausgewählten Servicegruppe zugeordnet sind.
6. Den Namen des Arbeitnehmers anklicken, dem ein Qualifikationsniveau zugewiesen werden muss.
7. Das folgende Feld ausfüllen:
 - QualifikationsniveauEin Arbeitnehmer mit einem Qualifikationsniveau von 5 weist die höchste Qualifikation auf.
8. 'Speichern' anklicken.

► So werden Arbeitnehmer aus einer Servicegruppe entfernt

1. Den Einstiegspunkt 'Servicegruppe' auswählen.
2. Den Namen der Servicegruppe anklicken, aus der Arbeitnehmer entfernt werden sollen.
3. Das Register 'Arbeitnehmer' anklicken.
4. 'Entfernen' anklicken, um das Dialogfeld 'Auswählen' zu öffnen.
5. Die Option 'Auswählen' neben den Arbeitnehmern anklicken, die entfernt werden sollen.
6. 'OK' anklicken.

Serviceanfragen anzeigen und verwalten, die Gruppen zugeordnet sind

Jede Serviceanfrage ist einer Servicegruppe zugeordnet. Wenn eine neue Serviceanfrage auf dem Register 'Anfragedetails' des Einstiegspunkts 'Serviceanfrage' erstellt wird, muss eine Servicegruppe ausgewählt werden. Wird dann 'Speichern' angeklickt, wird die Anfrage auch am Einstiegspunkt 'Servicegruppe' angezeigt. Eine Serviceanfrage kann sowohl am Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' als auch am Einstiegspunkt 'Servicegruppe' verwaltet werden. Beide Register werden automatisch aktualisiert.

Siehe auch

- *Serviceanfragen eingeben*

Mehrere Produkte einer Servicegruppe zuordnen

Das Register 'Produkte' des Einstiegspunkts 'Servicegruppe' wird verwendet, um die Produkte anzuzeigen und zu verwalten, die einer Servicegruppe zugeordnet sind. Produkte können einer Servicegruppe an diesem Einstiegspunkt oder am Einstiegspunkt 'Produktverwaltung' zugeordnet werden. Wenn Produkte zum Register 'Produkte' am Einstiegspunkt 'Servicegruppe' hinzugefügt oder daraus entfernt werden, wird das Dropdown-Menü 'Servicegruppe' auf dem Register 'Produktdetails' des Einstiegspunkts 'Produktverwaltung' automatisch entsprechend aktualisiert.

Anmerkung

Wird auf dem Register 'Serviceanfragedetails' ein Produkt ausgewählt, wird im Feld 'Servicegruppe' die Servicegruppe als Standardwert vorgegeben, die diesem Produkt zugeordnet ist.

► So werden mehrere Produkte einer Servicegruppe zugeordnet

1. Den Einstiegspunkt 'Servicegruppe' und dann die Servicegruppe auswählen, zu der Produkte hinzugefügt werden sollen.
2. Das Register 'Produkte' anklicken.
3. Die Aktion 'Hinzufügen' anklicken, um eine Liste aller Produkte anzuzeigen, die am Einstiegspunkt 'Produktverwaltung' vorhanden sind.
4. Die Optionen für die Produkte anklicken, die zur Servicegruppe hinzugefügt werden sollen.
5. 'OK' anklicken, um zum Register 'Produkte' zurückzukehren und die Auswahl zur Servicegruppe hinzuzufügen.
6. Eine Produktbeschreibung anklicken, um Produktinformationen in schreibgeschütztem Format anzuzeigen.

Einstiegspunkt 'Servicepriorität'

Das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Servicepriorität' wird verwendet, um die Prioritätsebenen zu erstellen und zu verwalten, die den Serviceanfragen von Kundendienstberatern zugewiesen werden. Diese Prioritätsebenen bestimmen den maximalen Zeitraum, der für die Lösung einer Serviceanfrage zulässig ist, und legen fest, wann eine Serviceanfrage eskaliert wird. Die Attribute, die an diesem Einstiegspunkt definiert werden, werden auf dem Register 'Serviceanfrage' verwendet. Der Einstiegspunkt 'Servicepriorität' bietet folgende Möglichkeiten:

- Prioritätsebenen erstellen und verwalten
- Eskalation und Lösung für jede Prioritätsebene festlegen
- Eskalationsroutinen für Serviceanfragebenachrichtigungen einrichten

Eingabefelder: Register 'Servicepriorität'

Wenn eine Service-Prioritätsebene erstellt wird, muss der Prioritätsebene zuerst ein Name gegeben werden. Normalerweise verwenden Contact Center die Werte 'Niedrig', 'Mittel', 'Kritisch' und 'Dringend' als Prioritätsebenen, das Unternehmen kann jedoch jeden gewünschten Begriff verwenden. Dann wird eine Sequenznummer eingegeben, um die numerische Folge der Prioritätsebenen anzugeben. (1 gibt die höchste Prioritätsebene an.) Dann muss eine Beschreibung der Prioritätsebene eingegeben werden. Durch eine eindeutige Beschreibung wird sichergestellt, dass der Kundendienstberater der Anfrage die richtige Ebene zuweist.

Der eingerichtete Zeitplan basiert auf dem Prozentsatz der Zeit, die für die Lösung eines Problems vorgesehen ist. Die Prozentsätze können entweder auf den Lösungseinheiten oder dem Anspruch des Kunden basieren.

Zeitplan basierend auf Anspruch

Der Prozentsatz der Zeit, die für die Lösung eines Problems vorgesehen ist, basiert auf dem Anspruch eines Kunden, wenn die beiden folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ein Anspruch ist in der zugehörigen Serviceanfrage ausgewählt
- Ein Zieltermin und eine Zielzeit werden aus dem ERP-System von J.D. Edwards empfangen

Wird ein Eskalationsanfangsprozentsatz auf dem Register 'Prioritätsdetails' eingegeben, wird dieser Prozentsatz automatisch von der Reaktionszeit subtrahiert, die durch den ausgewählten Anspruch festgelegt ist, und der resultierende Wert wird über XPI an das ERP-System von J.D. Edwards gesendet. Das ERP-System von J.D. Edwards gibt dann den Zieltermin und die Zielzeit an die CRM-Anwendung zurück. Null ist ein gültiger Wert für 'Eskalationsanfangs-%'. Der Zieltermin und die Zielzeit werden zu den Werten, auf deren Grundlage die automatisierten Eskalationsroutinen berechnet werden.

Wenn der XPI-Aufruf fehlschlägt, werden diese Werte nicht zurückgegeben. Stattdessen werden die Standardprioritätswerte der CRM-Anwendung vom System verwendet.

Anmerkung

Der Zieltermin und die Zielzeit werden in den Feldern 'Fälligkeitsdatum' und 'Fälligkeitsdatum/-zeit' auf dem Register 'Serviceanfragedetails' angezeigt.

Zeitplan basierend auf Standardprioritätswerten von CRM

Wenn kein Anspruch in der Serviceanfrage ausgewählt wird oder aufgrund eines XPI-Fehlers keine Anspruchsinformationen aus dem ERP-System von J.D. Edwards an CRM übertragen wurden, basiert der Zeitplan für die Eskalation und Lösung automatisch auf den Lösungseinheiten. Um diese Funktion zu aktivieren, wird eine Zahl in das Feld 'Lösungszeit' eingegeben und eine Einheit in der Dropdown-Liste ausgewählt (Minuten, Stunden, Wochen oder Tage). In beiden Fällen werden die übrigen Prozentsatzfelder verwendet, um automatisch zu berechnen, wann die Warnungen und Problemeskalationen erfolgen.

Zur Festlegung der übrigen Prozentsätze werden Zahlen in die folgenden Felder eingegeben:

- Eskalations-%. Dieser Prozentsatz der Gesamtlösungszeit wird verwendet, um den Kundendienstberater mit dem nächst höheren Qualifikationsniveau automatisch zu benachrichtigen, dass das Problem eskaliert wurde und er für dessen Lösung zuständig ist.
- Eskalationswarnungs-%. Dieser Prozentsatz des Eskalationsprozentsatzes wird verwendet, um den Kundendienstberater, der derzeit für das Problem zuständig ist, automatisch zu benachrichtigen, dass das Problem bald an den Kundendienstberater mit dem nächst höheren Qualifikationsniveau übertragen wird und er dann nicht mehr für dessen Lösung zuständig ist. Es dürfen weder eine Null noch eine negative Zahl, eine Dezimalzahl oder eine Zahl größer oder gleich 100 eingegeben werden.
- Lösungswarnungs-%. Dieser Prozentsatz der Gesamtlösungszeit (der Prozentsatz vor der Lösungszeit) wird verwendet, um den Kundendienstberater, der derzeit für das Problem zuständig ist, automatisch zu benachrichtigen, dass das Problem bald überfällig sein wird. Sobald das Problem überfällig ist, wird es an den Serviceleiter der Servicegruppe übertragen, und der Kundendienstberater, der dem Problem derzeit zugewiesen ist, ist nicht mehr dafür zuständig. Wenn der Eskalationszeitplan beispielsweise auf einer Lösungseinheit von 10 Stunden basiert und die Lösungswarnung auf 20% vor der Lösung gesetzt ist, wird die Warnung nach Ablauf von 80% ($100\% - 20\% = 80\%$) der 10 Stunden (also nach 8 Stunden) ausgegeben. Der Kundendienstberater wird benachrichtigt, dass die Eskalation bald erfolgen wird.

Anmerkung

Der Prozess der Eskalationswarnung und Eskalation wird wiederholt, bis die Lösungszeit erreicht ist. Wenn beispielsweise 20% eingegeben wird, findet der Prozess fünfmal statt, bevor die Lösungswarnung gesendet wird. Bei Eingabe von 25% findet er viermal statt, bevor das Problem dem Serviceleiter zugewiesen wird.

Ein Problem wird automatisch an den Kundendienstberater mit dem nächst höheren Qualifikationsniveau übertragen. Wenn ein Kundendienstberater in Urlaub ist oder vorübergehend in einem anderen Bereich des Unternehmens arbeitet, kann dieser Arbeitnehmer vom Administrator oder Serviceleiter vorübergehend aus dem Eskalationsprozess ausgeschlossen werden.

Wird die Priorität auf dem Formular 'Serviceanfragedetails' geändert, werden die Werte für 'Fälligkeitsdatum' und 'Fälligkeitsdatum/-zeit' neu berechnet, und es werden neue Eskalationsroutinen basierend auf den neuen Werten eingerichtet. Dies ist bei allen Serviceanfragen der Fall: sowohl bei denen, für die Ansprüche ausgewählt wurden, als auch bei denen, für die Standardprioritätswerte von CRM verwendet werden.

Die Schaltfläche 'Bericht' kann angeklickt werden, um eine Liste und eine detaillierte Beschreibung aller Serviceprioritäten im System anzuzeigen. Der Bericht umfasst den Namen der Servicepriorität, die Prioritätsebene, die Eskalationszeit, die Eskalationswarnungszeit, die Lösungszeit und die Lösungswarnungszeit. (Eine Abbildung des Bildschirms und Details sind im englischen Handbuch *CRM Report Guide* (CRM-Berichte) enthalten.)

Vorsicht

Bei der Einrichtung von Serviceprioritäten muss sichergestellt sein, dass der Lösungswarnungsprozentsatz innerhalb des letzten Eskalationsschrittes liegt. Dadurch wird sichergestellt, dass die letzte Person, an die das Problem übertragen wird, die Lösungswarnung erhält. Wenn beispielsweise eine Lösungszeit von 8 Stunden eingegeben und in die Felder 'Eskalationsanfangs-%', 'Eskalationswarnungs-%' und 'Eskalations-%' jeweils der Wert 25 eingetragen wird, in das Feld 'Lösungswarnungs-%' jedoch der Wert 90, wird die Lösungswarnung automatisch an den Kundendienstberater gesendet, dem das Problem während des ersten Zwei-Stunden-Schrittes übertragen wurde (also nach Ablauf von 48 Minuten der Eskalationsroutine). Wird jedoch der Wert 10 in das Feld 'Lösungswarnungs-%' eingegeben, wird die Lösungswarnung automatisch an den Kundendienstberater gesendet, dem das Problem während des letzten Eskalationsschrittes übertragen wurde (also nach Ablauf von 7,2 Stunden der Eskalationsroutine).

Prioritätsebenen erstellen und verwalten

Zur Automatisierung der Prozesse für die Problemeskalation und -lösung wird das Register 'Prioritätsdetails' verwendet, auf dem alle Informationen in Zusammenhang mit Prioritätsebenen eingegeben werden. Durch die Automatisierung des Prozesses werden den Kunden strukturierte und vorhersagbare Reaktions- und Bearbeitungszeiten geboten.

► So werden Service-Prioritätsebenen erstellt

1. Den Einstiegspunkt 'Servicepriorität' auswählen.
2. In der Stammliste 'Servicepriorität' die Aktion 'Neu' anklicken, um einen leeren Datensatz zu öffnen.
3. Die folgenden Felder ausfüllen:
 - Priorität
 - Kundenprioritäten
 - Sequenznummer
 - Beschreibung
 - Eskalationsanfangs-%
 - Eskalationswarnungs-%
 - Eskalations-%
 - Lösungswarnungs-%
 - Lösungs-%
 - Lösungszeit
4. 'Speichern' anklicken.

Einstiegspunkt 'Serviceart'

Der Einstiegspunkt 'Serviceart' wird vom Serviceleiter verwendet, um Vorlagen für die am häufigsten gemeldeten Probleme und deren jeweilige Lösungen zu erstellen und zu speichern. Diese Vorlagen werden dann von den Kundendienstberatern verwendet, um Serviceanfragen auf schnelle Weise einzugeben und dadurch den Kunden eine bessere Dienstleistung zu bieten. In der Stammliste werden alle Servicearten angezeigt. Es kann auch ein Filter verwendet werden, um nur Probleme oder nur Lösungen anzuzeigen.

Der Einstiegspunkt 'Serviceart' bietet folgende Möglichkeiten:

- Vorlagen erstellen, die von Kundendienstberatern zur Eingabe von Serviceanfragen verwendet werden können
- Ein Problem oder eine Lösung als nicht aktiv kennzeichnen, damit diese erst nach der erneuten Aktivierung von Kundendienstberatern verwendet werden kann
- Einem Problem eine mögliche Lösung zuordnen
- Einem Knowledge-Base-Artikel eine Lösung zuordnen
- Die Prioritätsebene auswählen, die auf dem Serviceanfrageformular angezeigt werden soll, wenn eine Vorlage für eine bestimmte Problemart vom Kundendienstberater ausgewählt wird

Eingabefelder: Register 'Serviceart'

Bei der Erstellung einer Serviceart wird ein beschreibender Name für die Vorlage eingegeben. Wenn beispielsweise zahlreiche Serviceanfragen zu Fakturierungsproblemen eintreffen, kann eine Serviceart mit dem Namen 'Fakturierung - Falsche Rechnung' oder im Falle von Versandproblemen eine Serviceart mit dem Namen 'Falscher Auftrag' erstellt werden. Danach wird eine Serviceart ausgewählt ('Problem' oder 'Lösung'). Das Formular wird so angepasst, dass die entsprechenden Felder angezeigt werden. Wird 'Problem' ausgewählt, wird das Feld 'Standardpriorität' angezeigt, damit die Prioritätsebene ausgewählt werden kann, die in der Serviceanfrage angezeigt werden soll, wenn diese Vorlage vom Kundendienstberater verwendet wird. So kann beispielsweise die Priorität für die Serviceart 'Fakturierung - Falsche Rechnung' auf den Standardwert 'Mittel' gesetzt werden. Bei der Auswahl von 'Lösung' trifft die Standardpriorität nicht mehr zu. Es werden stattdessen die Felder 'Knowledge-Base-Artikel' und 'Zugehöriges Problem' angezeigt. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird ein Artikel ausgewählt, der möglicherweise zur Lösung des Problems beitragen kann, für das diese Vorlage gedacht ist. Bei der Eingabe einer Lösung kann diese auch einem vorhandenen Problem zugeordnet werden. Sowohl im Falle eines Problems als auch einer Lösung werden eine kurze Beschreibung und eine detaillierte Beschreibung eingegeben. Beide Felder werden in der Serviceanfrage angezeigt. Bei den Vorlagen, die nicht von Kundendienstberatern verwendet werden sollen, wird die Option 'Nicht aktiv' aktiviert. Wenn eine dieser Vorlagen wieder verwendet werden soll, kann zu diesem Formular zurückgekehrt, die Option 'Nicht aktiv' deaktiviert und so die Vorlage wieder aktiviert werden.

Registerverhalten: Register 'Serviceartdetails'

Komponente	Verhalten
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Serviceart' Feld 'Standardpriorität' Feld 'Knowledge-Base-Artikel' Feld 'Zugehöriges Problem' 	Wird als Serviceart 'Lösung' ausgewählt, wird das Feld 'Standardpriorität' nicht angezeigt. Stattdessen werden die Felder 'Knowledge-Base-Artikel' und 'Zugehöriges Problem' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Standardpriorität' 	In dieser Dropdown-Liste wird für jeden Datensatz, der am Einstiegspunkt 'Servicepriorität' erstellt wurde, ein Wert angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Knowledge-Base-Artikel' 	Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird für jeden Datensatz, der auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Knowledge-Base' erstellt wird, ein Wert angezeigt. Wird ein Knowledge-Base-Artikel ausgewählt, wird dieser bei Verwendung der Vorlage als Hyperlink auf dem Formular 'Serviceanfragedetails' angezeigt.

► So werden neue Servicearten erstellt

1. Den Einstiegspunkt 'Serviceart' auswählen.
2. 'Neu' anklicken, um einen leeren Serviceart-Datensatz zu öffnen.
3. Die folgenden Felder ausfüllen:
 - Name
 - Serviceart
 - Kurze Beschreibung
 - Beschreibung

Nach der Auswahl der Serviceart ändern sich die auf dem Formular angezeigten Felder.
4. Im Falle eines Problems das folgende optionale Feld ausfüllen:
 - Standardpriorität
5. Im Falle einer Lösung die folgenden optionalen Felder ausfüllen:
 - Knowledge-Base-Artikel
 - Zugehöriges Problem
6. Die Option 'Nicht aktiv' durch Anklicken aktivieren, wenn diese Vorlage *nicht* von Kundendienstberatern verwendet werden soll.
7. 'Speichern' anklicken.

Einstiegspunkt 'Knowledge-Base'

Beim Einstiegspunkt 'Knowledge-Base' handelt es sich um ein Repository von Informationen, in denen von den Kundendienstberatern nach einer Lösung für das Problem eines Kunden gesucht werden kann. Zu jedem Problem werden vom Serviceleiter ein Artikel erstellt und Schlüsselwörter angegeben, nach denen vom Kundendienstberater gesucht werden kann. Der Einstiegspunkt 'Knowledge-Base' bietet dem Serviceleiter folgende Möglichkeiten:

- Artikel zu typischen Problemen schreiben
- Schlüsselwörter angeben, die von einem Kundendienstberater eingegeben werden können, um nach einem bestimmten Artikel zu suchen
- Angeben, dass ein Artikel als korrekte Lösung für ein Problem genehmigt ist
- Einen Artikel einem Katalog und einem Produkt zuordnen
- Den Umfang der Stammliste durch Auswahl eines der folgenden Filter einschränken: 'Genehmigt', 'Genehmigung steht aus' und 'Veröffentlichte Artikel'.

Knowledge-Base-Artikel erstellen

Wird der Einstiegspunkt 'Knowledge-Base' zum ersten Mal aufgerufen, wird ein Suchformular geöffnet. Mit diesem Formular wird nach dem benötigten Artikel gesucht. Wenn ein neuer Artikel erstellt werden soll, wird die Aktion 'Neu' auf dem Suchformular ausgewählt. Wenn bereits eine Suche ausgeführt wurde und die Stammliste 'Knowledge-Base' oder das Register 'Details' angezeigt wird, kann auch auf diesen Registern 'Neu' ausgewählt werden.

Knowledge-Base-Filter verwenden

Der Umfang der Artikel, die in der Stammliste angezeigt werden, kann durch Auswahl eines der folgenden Filter eingeschränkt werden:

- Genehmigt: Alle Artikel, die das entsprechende Genehmigungsverfahren durchlaufen haben und als genehmigt gekennzeichnet wurden.
- Genehmigung steht aus: Alle Artikel, die noch nicht das entsprechende Genehmigungsverfahren durchlaufen haben und noch nicht als genehmigt gekennzeichnet wurden.

Eingabefelder: Register 'Knowledge-Base-Details'

Als Erstes muss auf dem Register 'Knowledge-Base-Details' ein Artikelname eingegeben werden, der den Grundgedanken des Artikels beschreibt. Wird eine Lösungsart ausgewählt, wird dieser Name als Web Link im Feld 'Artikel-ID' auf dem Register 'Serviceanfragedetails' angezeigt. (Eine Serviceart wird einem Artikel auf dem Register 'Serviceartdetails' zugeordnet.) Dann wird eine typische Frage eingegeben, die von einem Benutzer gestellt werden könnte und zu der eine Antwort in diesem Artikel gefunden werden kann. Wenn ein Benutzer beispielsweise wissen möchte: "Wie kann ich den Ladezustand meines Notebook-Akkus prüfen?", kann er die Antwort wahrscheinlich in einem Artikel mit dem Titel "Ladezustand des Akkus" finden. Die Frage wird in der Stammliste 'Knowledge-Base' in genau der Form angezeigt, in der sie auf dem Register 'Details' eingegeben wird. Im Textfeld 'Antwort' können bis zu 4000 Zeichen verwendet werden, um die Lösung des Problems zu beschreiben. Der Artikel kann auch einem bestimmten Produkt zugeordnet werden. In das Feld 'Schlüsselwörter' werden die Wörter eingegeben, die für die Suche nach dem Artikel verwendet werden könnten. Um beispielsweise nach einem Artikel zu suchen, in dem erläutert wird, wie der Ladezustand des Notebook-Akkus geprüft wird, könnten die folgenden Schlüsselwörter verwendet werden: Notebook, Laptop, Akku, Häufig gestellte Fragen oder niedrig. Nachdem geprüft wurde, ob die eingegebene Antwort bei der Lösung des Problems hilft, wird die Option 'Genehmigt' angeklickt.

Anmerkung

Dem im Suchformular eingegebenen Schlüsselwort muss ein Sternchen vorangestellt werden, um die Knowledge-Base erfolgreich zu durchsuchen. Andernfalls werden die Artikel, denen mehr als ein Schlüsselwort zugeordnet ist, nicht vom System zurückgegeben.

Schreibgeschützte Felder: Register 'Knowledge-Base-Details'

Wird das Register 'Knowledge-Base-Details' vom Serviceleiter zur Erstellung eines neuen Knowledge-Base-Artikels verwendet, wird automatisch das aktuelle Datum angezeigt, und sobald 'Speichern' angeklickt wird, wird automatisch eine Artikel-ID zugewiesen. Beide Felder werden in schreibgeschütztem Format angezeigt.

Dateien an Knowledge-Base-Artikel anhängen

Wenn Informationen bereitgestellt werden müssen, die den Umfang eines Knowledge-Base-Artikels übersteigen, können über das Register 'Anlagen' Dokumente angehängt werden.

Siehe auch

- *Websites mit Lesezeichen markieren*

Anmerkungen zu einem Knowledge-Base-Artikel schreiben

Das Register 'Anmerkung' wird verwendet, um kurze Informationen einzugeben, die einen Artikel in der Knowledge-Base ergänzen.

Serviceverträge anzeigen

Bei einem Servicevertrag handelt es sich um eine schriftliche Vereinbarung zwischen einem Kunden und einem Unternehmen. Der Kunde fordert einen Service an, und das Unternehmen stellt dem Kunden die im Vertrag angegebenen Leistungen in Rechnung. Die Servicevertragsdaten befinden sich im ERP-System von J.D. Edwards, doch können in CRM detaillierte Vertragsinformationen über den Einstiegspunkt 'Servicevertrag' oder das Register 'Servicevertrag' am Einstiegspunkt 'Serviceauftrag' angezeigt werden.

Diese Vertragsinformationen aus dem ERP-System von J.D. Edwards werden von CRM verwendet, wenn Leistungsanspruchsprüfungen für Serviceaufträge oder Serviceanfragen ausgeführt werden.

Weitere Informationen zu Serviceverträgen von J.D. Edwards sind in der Dokumentation zum System 'Kundenserviceverwaltung' enthalten.

Einstiegspunkt 'Servicevertrag'

Am Einstiegspunkt 'Servicevertrag' können detaillierte Informationen zu schriftlichen Vereinbarungen zwischen Kunden und Unternehmen angezeigt werden.

Servicevertragsfilter verwenden

Zum Einschränken der Anzahl der Vertragsdatensätze, die in der Stammliste 'Servicevertrag' angezeigt werden, kann der Filter 'Alle' verwendet oder eine der folgenden Optionen ausgewählt werden:

- **Meine Kundenserviceverträge:** Alle Serviceverträge, bei denen der angemeldete Benutzer Mitglied des Kundenverkaufsteams für den Servicevertrag ist.
- **Meine Kundenserviceverträge, die in einem Monat verfallen:** Alle Serviceverträge, bei denen der angemeldete Benutzer Mitglied des Kundenverkaufsteams ist und das Enddatum (Verfallsdatum) innerhalb eines Zeitraums von einem Monat ab dem aktuellen Datum liegt oder bereits abgelaufen ist.

Serviceanfragen eingeben

Die Einstiegspunkte 'Serviceanfrage' und 'Serviceauftrag' bilden die Grundlage für das Contact Center. An diesen Einstiegspunkten werden von den Kundendienstberatern die Funktionen verwendet, die vom Serviceleiter an den anderen mit dem Service in Zusammenhang stehenden Einstiegspunkten eingerichtet wurden, um Probleme einzugeben, zu verfolgen und zu lösen.

Einstiegspunkt 'Serviceanfrage'

Der Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' bietet folgende Möglichkeiten:

- Eine Serviceanfrage eingeben, während mit einem Kunden gesprochen wird
- Eine Historie aller Serviceanfragen anzeigen, die von einem bestimmten Unternehmen eingereicht wurden
- Feststellen, ob für einen Kunden andere offene Probleme vorliegen
- Vertragsinformationen zu einer Serviceanfrage sofort aufrufen
- Die Historie einer bestimmten Serviceanfrage anzeigen
- Eine Serviceanfrage dem Kundendienstberater mit dem nächst höheren Qualifikationsniveau zuweisen
- Aktivitäten erstellen, die einer Serviceanfrage zugeordnet sind
- Ein Dokument hochladen, das detaillierte Informationen zu einer Serviceanfrage enthält
- Eine Liste von Anmerkungen zu einer Serviceanfrage anzeigen oder neue Anmerkungen eingeben
- Mit dem Service in Zusammenhang stehende Berichte anzeigen

Serviceanfragefilter verwenden

Dieser Einstiegspunkt bietet eine Vielzahl von Filtern für die Stammliste, zu denen die Folgenden gehören:

- Offene Posten: Alle offenen Serviceanfragen.
- Meine offenen Posten: Die offenen Serviceanfragen, die dem jeweiligen Benutzer zugewiesen sind.
- Meine heute abgeschl. Positionen: Alle Serviceanfragen, die heute abgeschlossen wurden.
- Meine abgeschl. Pos. (7 Tage): Alle Serviceanfragen, die innerhalb der letzten sieben Tage abgeschlossen wurden.
- Meine abgeschl. Pos. (30 Tage): Alle Serviceanfragen, die innerhalb der letzten dreißig Tage abgeschlossen wurden.
- Unzufrieden abgeschl. (30 Tage): Alle Serviceanfragen, die innerhalb der letzten dreißig Tage abgeschlossen wurden und mit denen der Kunde nicht zufrieden war.
- Zufrieden abgeschl. (30 Tage): Alle Serviceanfragen, die innerhalb der letzten dreißig Tage abgeschlossen wurden und mit denen der Kunde zufrieden war.
- Kein Fälligkeitsdatum/Uhrzeit: Alle Serviceanfragen, bei denen mehr als eine Stunde auf das XPI-Ereignis zur Rückgabe des Zieltermins und der Zielzeit aus dem ERP-System von J.D. Edwards gewartet wurde. (Diese Werte werden in den Feldern 'Fälligkeitsdatum' und 'Fälligkeitsdatum/-zeit' in CRM angezeigt.)

Serviceanfragen eingeben

Das Register 'Serviceanfrage' wird verwendet, um eine Anfrage von einem Kunden, Arbeitnehmer oder Partner in das System einzugeben. Serviceanfragen können an den folgenden Positionen erstellt und verwaltet werden:

- Register 'Anfragedetails' des Einstiegspunkts 'Serviceanfrage'
- Register 'Serviceanfrage' des Einstiegspunkts 'Kunde'
- Register 'Serviceanfrage' des Einstiegspunkts 'Ansprechpartner'
- Register 'Serviceanfrage' des Einstiegspunkts 'Produktdatenbank'
- Register 'Serviceanfrage' des Einstiegspunkts 'Servicegruppe'

Eingabefelder: Register 'Serviceanfrage'

Anmerkung

Das Register 'Serviceanfrage' trägt am Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' den Namen 'Anfragedetails'.

Die Anfrage muss einem Kunden zugeordnet werden, um eine Serviceanfrage einzugeben. Dazu wird die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet. Dann wird der zugehörige Standort (oder Adressbuchdatensatz) im Feld 'Standort' angezeigt. Es kann auch ein anderer Standort in der Dropdown-Liste ausgewählt werden. Wenn ein Kunde ausgewählt wird, werden der Name und die Telefonnummer des Ansprechpartners, der als Hauptansprechpartner auf dem Register 'Ansprechpartner' des Einstiegspunkts 'Kunde' aufgeführt ist, im Feld 'Ansprechpartner' angezeigt. Es kann jedoch die Dropdown-Liste verwendet werden, um eine Auswahl in einer vollständigen Liste der Ansprechpartner des Unternehmens zu treffen. Wenn ein Kunde oder ein Ansprechpartner ausgewählt wird, werden die Feldnamen zu aktiven Verknüpfungen, so dass schnell Informationen über den ausgewählten Kunden oder Ansprechpartner aufgerufen werden können. Die Option 'Kundenansprechpartner benachrichtigen' wird angeklickt, wenn der Kundenansprechpartner eine Benachrichtigung erhalten soll, in der die Serviceanfragenummer des erstellten Datensatzes angegeben ist. Diese Benachrichtigung wird anhand der Methode gesendet, die vom Ansprechpartner am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' festgelegt wurde. Außerdem wird die Methode (Kanal) ausgewählt, die vom Kundendienstberater für die Kommunikation mit dem Kunden verwendet wird. Der Standardwert stammt aus der Standardauswahl am Einstiegspunkt 'Arbeitnehmer'. Wenn kein Standardwert ausgewählt wurde, wird 'Telefon' angezeigt, und es stehen keine weiteren Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung.

Vorsicht

Die Option 'Kundenansprechpartner benachrichtigen' muss ausgewählt werden, um zum Zeitpunkt der Erstellung des Datensatzes eine Benachrichtigung, in der für die Anfrage gedacht wird, an den Ansprechpartner zu senden, der die Serviceanfrage übermittelte. Nach dem Speichern des neuen Datensatzes wird die Option nicht mehr auf dem Formular angezeigt.

Das Feld 'Status' ist ein Pflichtfeld, das den Standardwert 'Offen' enthält. Es kann jedoch stattdessen auch 'Wird untersucht', 'Weitere Informationen erforderlich', 'Auf Kundenwunsch storniert' oder 'Gelöst' ausgewählt werden. Im Feld 'Priorität' wird die Ebene ausgewählt, die den Schweregrad des Problems basierend auf den Definitionen der Support-Abteilung am besten beschreibt. Normalerweise stehen die Auswahlmöglichkeiten 'Niedrig', 'Mittel', 'Kritisch' oder 'Dringend' zur Verfügung. Die Auswahlmöglichkeiten für die Felder 'Status' und 'Priorität' können vom Systemadministrator konfiguriert werden. Eine Änderung der Priorität bewirkt eine erneute Berechnung der Werte in den Feldern 'Fälligkeitsdatum' und 'Fälligkeitsdatum/-zeit'.

Wird ein Produkt ausgewählt, wird im Feld 'Gruppe' ein Standardwert angezeigt, der die Servicegruppe angibt, die dem ausgewählten Produkt zugewiesen ist. Wird kein Produkt ausgewählt, muss eine Servicegruppe in der Dropdown-Liste 'Gruppe' ausgewählt werden. Dann wird im Feld 'Zugewiesen' automatisch der Name des Kundendienstberaters in der Gruppe angezeigt, der das niedrigste Qualifikationsniveau und die geringste Anzahl offener Serviceanfragen aufweist. Es kann auch ein anderer Kundendienstberater zugewiesen werden. Wird ein Wert im Feld 'Zugewiesen' angezeigt, wird der Feldname zu einer aktiven Verknüpfung zum Register 'Arbeitnehmerdetails', auf dem detaillierte Informationen über den ausgewählten Arbeitnehmer angezeigt werden.

Zum Schluss wird die Art des gemeldeten Problems angegeben. Es werden entweder eine kurze Beschreibung und eine detaillierte Beschreibung des Problems eingegeben oder die Option 'Standardvorgabe' angeklickt, um diese Felder mit generischen Beschreibungen zu aktualisieren. (Diese Informationen werden automatisch aus dem Register 'Serviceartdetails' abgerufen.) Nachdem alle Pflichtfelder ausgefüllt wurden, kann der Datensatz gespeichert werden. Es wird automatisch eine Benachrichtigung an den entsprechenden Kundendienstberater gesendet, in der dieser über die Zuweisung der neuen Serviceanfrage informiert wird, sofern der Kundendienstberater seine bevorzugten Benachrichtigungsmethoden auf dem Register 'Benachrichtigungs-Setup' des Einstiegspunkts 'Benutzereinstellungen' angegeben hat.

Anmerkung

Wenn ein Kundendienstberater nicht für die Zuweisung verfügbar ist (beispielsweise wenn er in Urlaub ist), kann dieser Kundendienstberater vom Systemadministrator oder Vertriebsleiter mithilfe der Option 'Service-Eskalation ignorieren' vorübergehend aus dem Menü 'Zugewiesen' entfernt werden.

Wird mit der Behebung eines Problems begonnen, werden Informationen in die Felder 'Lösung' eingegeben, die sich neben den Feldern 'Problem' auf dem Formular befinden. Zunächst wird eine Lösungsart ausgewählt. Die Dropdown-Liste enthält alle Lösungsarten, die vom Serviceleiter am Einstiegspunkt 'Serviceart' erstellt und nicht als inaktiv gekennzeichnet wurden. Um die Beschreibungen und die Artikel-ID, die im zugehörigen Serviceart-Datensatz angezeigt werden, auch in der neu eingegebenen Serviceanfrage anzuzeigen, wird die Option 'Standardvorgabe' aktiviert. Wenn ein Artikel geschrieben wurde, der zur Behebung eines Problems beitragen soll, wird ein Web Link für die Artikel-ID angezeigt. Dieser Web Link wird angeklickt, um den Artikel anzuzeigen und festzustellen, ob er Informationen enthält, die zur Lösung des Kundenproblems benötigt werden. Wenn die Standardinformationen nicht verwendet werden sollen, werden die Informationen in den Beschreibungsfeldern bearbeitet.

Wenn mit einem Unternehmen zusammengearbeitet wird, um einen Kunden zu gewinnen, können die Partnerfelder verwendet werden, um Serviceprobleme zu dokumentieren, die auftreten und den Partner betreffen könnten. Wenn beispielsweise beim Verkauf eines Druckers mit einem Unternehmen zusammengearbeitet wurde, das Druckdienste anbietet, könnte eine Serviceanfrage eintreffen, die eine Wartung des Geräts durch den Partner erfordert. In diesem Fall müssen der Name des Partners und Informationen zum entsprechenden Ansprechpartner sofort verfügbar sein.

In CRM können Serviceanfragen basierend auf Folgendem eingegeben werden:

- **Ausrüstung:** Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird eine Auswahl in einer Liste aller Datensätze in der Produktdatenbank für den angegebenen Kunden getroffen. Es werden auch der Ausrüstungscode und -status aus dem ERP-System von J.D. Edwards angezeigt. Außerdem werden Produkt, Produktcode, Servicecenter und Produktmodell basierend auf der Ausrüstungsauswahl als Standardwerte vorgegeben.
- **Produkt:** Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird ein Produkt in einer Liste aller Produkte ausgewählt. Der Produktcode und (falls zutreffend) das Produktmodell werden angezeigt. Der Feldname wird zu einer aktiven Verknüpfung, so dass detaillierte Informationen über das ausgewählte Produkt aufgerufen werden können.
- **Produktmodell:** Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird das Produktmodell ausgewählt. Dieses Feld ist deaktiviert, wenn 'Ausrüstung' oder 'Produkt' ausgewählt wird. Wird 'Ausrüstung' nicht ausgewählt, wird der Wert im Feld 'Produktmodell' basierend auf dem ausgewählten Produkt als Standardwert vorgegeben. Das Feld ist dann schreibgeschützt. Wenn der Wert im Feld 'Produkt' geändert wird, kann das Feld 'Produktmodell' wieder bearbeitet werden, und der vorherige Wert für das Produktmodell wird nicht mehr angezeigt.

Es kann auch der Standort angegeben werden, an dem die Serviceanfrage bearbeitet wird, indem eine Auswahl in einer Liste von Servicecentern getroffen wird, die auch als Niederlassungen/Werke bezeichnet werden. Dieser Wert wird basierend auf der Auswahl für die Benutzereinstellungen als Standardwert vorgegeben.

Wenn der Serviceanfrage ein Servicevertrag zugeordnet werden muss, wird die Schaltfläche für die Feldsuche neben dem Feld 'Leistungsanspruchsprüfung' verwendet, um den entsprechenden Anspruch in einer Liste verfügbarer Optionen auszuwählen. Dann wird der Vertrag angezeigt. Über die Verknüpfung für das Feld 'Vertrag' können detaillierte Informationen über den Servicevertrag aufgerufen werden. Wenn ein Anspruch ausgewählt und gespeichert wird, tritt ein XPI-Ereignis auf. Der entsprechende Zieltermin und die Zielzeit werden automatisch zurückgegeben und in den Feldern 'Fälligkeitsdatum' und 'Fälligkeitsdatum/-zeit' angezeigt. Wird kein Anspruch ausgewählt, werden Standardwerte der CRM-Anwendung für die ausgewählte Priorität in die Felder 'Fälligkeitsdatum' und 'Fälligkeitsdatum/-zeit' eingesetzt.

Anmerkung

Beim Speichern eines Datensatzes tritt nur dann ein XPI-Ereignis auf, wenn im Feld 'Vertrag' ein Wert eingegeben oder der Vertragswert geändert wurde. Ein XPI-Ereignis wird auch dann ausgelöst, wenn ein Vertrag ausgewählt und die Priorität geändert wird.

Wenn die Schaltfläche für die Feldsuche neben dem Feld 'Leistungsanspruchsprüfung' für die Suche nach einer Liste von Anspruchsoptionen verwendet wird, gibt die Suche einen gültigen Satz von Serviceverträgen zurück, die auf den Informationen basieren, die in die folgenden Felder eingegeben wurden:

- Konto
- Standort
- Ausrüstung
- Produkt
- Produktmodell

Diese Felder sind keine Pflichtfelder. Je mehr Felder jedoch ausgefüllt werden, desto genauer ist die Suche.

Nachdem ein Anspruchswert ausgewählt wurde, wird ein schreibgeschützter Wert im Feld 'Vertrag' angezeigt. Dieser Wert ist eine Kombination aus zwei Feldwerten ('Version' und 'Vertragsnummer'), die sich auf dem Register 'Vertragsdetails' des Einstiegspunkts 'Servicevertrag' befinden. Diese beiden Werte werden im Feld 'Vertrag' durch einen Unterstrich getrennt angezeigt. Über die Feldbezeichnung 'Vertrag' kann der zugehörige Vertragsdatensatz aufgerufen werden. Die Servicevertragsinformationen stammen aus dem ERP-System von J.D. Edwards.

Anmerkung

Wenn eine Anspruchsoption aktualisiert wird und der ausgewählte Vertrag abgelaufen oder noch nicht gültig ist, wird der Anspruch des Kunden dennoch gedeckt. In der Liste der Anspruchsoptionen kann 'Keine' ausgewählt werden. Der Wert im Feld 'Servicevertrag' wird dann nicht mehr angezeigt.

Anmerkung

Wird der Wert in einem der Felder, auf denen die Anspruchsoptionen basieren, nach dem Speichern des Datensatzes geändert, wird die folgende Fehlermeldung auf dem Formular angezeigt:

```
A change has been made that may impact the entitlement records
associated with this service request. Please perform a new
Entitlement Check if you desire to apply a different entitlement. If
a new Entitlement Check is not performed by the user, the previously
selected entitlement value will be maintained.
```

Die Schaltfläche für die Feldsuche neben dem Feld 'Leistungsanspruchsprüfung' erneut anklicken, um einen anderen Vertrag auszuwählen.

Da sich das Servicepersonal immer über die Einstellung des Kunden bewusst sein muss, besonders wenn mit diesem zusammen an der Lösung eines Problems gearbeitet wird, kann eine der folgenden Angaben in die Dropdown-Liste 'Haltung' eingegeben werden: 'Zufrieden', 'Ärgerlich' oder, wenn die Haltung des Kunden nicht eindeutig ist, 'Unsicher'. Im Allgemeinen möchten die Serviceleiter verfolgen, wie viel Zeit Kundendienstberater für die Lösung von Problemen ihrer Kunden aufwenden. Für diesen Zweck stehen zwei Felder bereit. Das Feld 'Rückruf [Std.]' wird verwendet, um die Zeit einzugeben, die für die Kommunikation mit der Person aufgewendet wurde, die einen Service anforderte. Das Feld 'Arbeitsstunden offline' wird verwendet, um die Anzahl der Stunden einzugeben, die zur Untersuchung des Problems aufgewendet wurden.

Mit der Schaltfläche 'Berichte' wird der Bericht 'Serviceanfrage nach Monat/Quartal' aufgerufen. Dieser Bericht enthält eine Grafik der fünf Hauptkunden, die das Servicecenter während des letzten Quartals in Anspruch nahmen, sowie für jeden Kunden ein Raster mit Serviceposten nach Monat innerhalb des Quartals. Abbildungen dieser Berichte und detaillierte Informationen sind im englischen Handbuch *CRM Report Guide* (CRM-Berichte) enthalten.

Anmerkung

Wenn ein Wert für 'Ausrüstung' vorhanden ist, muss der Wert 'Keine' erneut ausgewählt werden, um eine Auswahl basierend auf einem Produkt treffen zu können.

Siehe auch

- ❑ *Arbeitnehmerinformationen für eine Servicegruppe eingeben*: Enthält detaillierte Informationen über das Feld 'Service-Eskalation ignorieren'
- ❑ *Eingabefelder: Register 'Servicepriorität'*
- ❑ *Schaltfläche für die Feldsuche verwenden*

Schreibgeschützte Felder: Register 'Serviceanfrage'

Anmerkung

Das Register 'Serviceanfrage' trägt am Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' den Namen 'Anfragedetails'.

Nachdem alle erforderlichen Informationen auf dem Register 'Serviceanfragedetails' eingegeben und der Datensatz gespeichert wurde, wird automatisch eine Anfragenummer generiert.

Die Zahl, die im Feld 'Rang' angezeigt wird, stellt eine subjektive Einstufung des Wertes des Kunden dar. Auf dem Register 'Kundendetails' wird eine Zahl zwischen 1 und 4 ausgewählt, wobei 1 die höchste Einstufung darstellt. Bei der Auswahl einer Zahl wird nicht nur der potenzielle Ertrag bedacht, sondern auch die Wertschöpfung dadurch, dass der Name des Kunden in der Kundenliste enthalten ist.

In das Feld 'Ansprechpartnertelefonnr.' wird automatisch die Haupttelefonnummer des Ansprechpartners eingesetzt.

Im Feld 'Eingegeben von' wird der Name der Person angezeigt, die die Serviceanfrage eingegeben hat. Diese Informationen werden automatisch anhand des Benutzernamens und Passworts des Arbeitnehmers generiert und können nicht geändert werden. Auch die Felder 'Eingegeben am' und 'Eingegebene Zeit' werden beim Erstellen der Serviceanfrage automatisch aktualisiert. Wenn ein Anspruch ausgewählt wird, erfolgt beim Speichern des Datensatzes ein XPI-Ereignis. Der entsprechende Zieltermin und die Zielzeit werden automatisch in den Feldern 'Fälligkeitsdatum' und 'Fälligkeitsdatum/-zeit' angezeigt. Darüber hinaus wird der entsprechende Vertrag angezeigt.

Wenn ein Statusdatensatz von den Serviceleitern erstellt wird, haben diese die Möglichkeit anzugeben, welche Stusebenen als abgeschlossen betrachtet werden. Wird dann ein als abgeschlossen definierter Status ausgewählt, werden in die Felder 'Abschlussdatum' und 'Abschlussdatum/-zeit' automatisch der Tag und die Uhrzeit des Servers eingesetzt.

Wird eine Anfrage basierend auf einem Ausrüstungsteil eingegeben, werden automatisch der Ausrüstungscode und der Ausrüstungsstatus aus dem ERP-System von J.D. Edwards angezeigt. Wenn eine Seriennummer für den Artikel vorhanden ist, wird diese im Feld 'Seriennummer' angezeigt. Wenn die Anfrage auf einem Produkt basiert, wird automatisch der Produktcode angezeigt.

Registerverhalten: Register 'Serviceanfrage'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Anfragenr.' 	Werden Informationen in die Pflichtfelder eingegeben und wird 'Speichern' angeklickt, wird automatisch eine Anfragenummer zugewiesen.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Standort' 	Wenn noch kein Standort ausgewählt wurde, wird bei Auswahl oder Änderung eines Kunden der Adressbuchdatensatz für den Standort automatisch angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Ansprechpartner' Feld 'Ansprechpartner-telefonnr.' 	Nach Auswahl eines Kunden werden automatisch die entsprechenden Namen in der Dropdown-Liste 'Ansprechpartner' und die Telefonnummer aus dem Hauptadressdatensatz im Feld 'Ansprechpartnertelefonnr.' angezeigt. Wenn die Option 'Kundenansprechpartner benachrichtigen' ausgewählt wird, erhält der Ansprechpartner eine Benachrichtigung mit der Serviceanfragenummer des neu erstellten Datensatzes, sofern er eine bevorzugte Benachrichtigungsmethode am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' angegeben hat.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Partner' Feld 'Partnerkontaktperson' 	Nach Auswahl eines Partners werden in der Dropdown-Liste 'Ansprechpartner' die Ansprechpartner für diesen Partner angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Kanal' 	In diesem Feld wird der Standardwert angezeigt, der am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' ausgewählt wurde, und es sind andere verfügbare Auswahlmöglichkeiten in der Dropdown-Liste enthalten. Wurde am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' keine Auswahl getroffen, wird 'Telefon' angezeigt.

<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Status' 	<p>Im Feld 'Status' wird der Standardwert 'Offen' angezeigt. Dieser Wert kann jedoch geändert werden.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Priorität' 	<p>In diesem Feld wird der Standardwert 'Kritisch' angezeigt. Dieser Wert kann jedoch geändert werden. Der angezeigte Text kann je nach Benutzerrolle und den vom Serviceleiter in das Feld 'Kundenprioritäten' auf dem Register 'Prioritätsdetails' eingegebenen Informationen verschieden sein.</p> <p>Eine Änderung des Prioritätswertes bewirkt eine erneute Berechnung der Werte in den Feldern 'Fälligkeitsdatum' und 'Fälligkeitsdatum/-zeit'.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Ausrüstung' • Feld 'Ausrüstungscode' • Feld 'Ausrüstungsstatus' 	<p>Wird ein Produktdatensatz im Feld 'Ausrüstung' ausgewählt, werden automatisch die entsprechenden Felder 'Produkt', 'Produktcode', 'Servicecenter', 'Produktmodell', 'Ausrüstungscode' und 'Status' aus dem ERP-System von J.D. Edwards angezeigt. Die Felder 'Produkt', 'Servicecenter' und 'Produktmodell' sind schreibgeschützt. Wenn kein Kunde angegeben ist, wird bei Auswahl der Option 'Ausrüstung' der entsprechende Kunde angezeigt. Das gleiche gilt für 'Standort'.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Produkt' • Feld 'Produktcode' 	<p>Wird ein Produkt ausgewählt, wird automatisch der entsprechende Produktcode angezeigt. Wenn ein Produkt ausgewählt wird und das Feld 'Ausrüstung' leer ist, wird in das Feld 'Produktmodell' automatisch der entsprechende Standardwert eingesetzt. Das Feld ist dann schreibgeschützt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Servicecenter' 	<p>In diesem Feld wird der Wert angezeigt, der als Standard-Servicecenter am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' ausgewählt wurde. Wird ein Ausrüstungsdatensatz ausgewählt oder geändert, wird automatisch das entsprechende Servicecenter angezeigt. Dieser Wert kann jedoch geändert werden. Wird ein Servicecenter nach der Auswahl eines Produkts ausgewählt, wird der Wert im Feld 'Produktmodell' bei Bedarf automatisch überschrieben, und das Feld bleibt schreibgeschützt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Leistungsanspruchsprüfung 	<p>Die Funktion für die Leistungsanspruchsprüfung ermöglicht das Aufrufen einer Liste von Anspruchsoptionen, die durch die für Kunde, Standort, Ausrüstung, Produkt, Produktmodell, Anfangs- und Enddatum getroffene Auswahl eingeschränkt ist. Nachdem eine Anspruchsoption ausgewählt wurde, wird automatisch der entsprechende Vertragswert im Feld 'Vertrag' angezeigt. Danach wird das Feld 'Vertrag' zu einer Verknüpfung mit den Vertragsinformationen, die in schreibgeschütztem Format aufgerufen werden können. Wenn ein Wert in einem der Felder geändert wird, auf denen die Anspruchsoptionen basieren, sollte eine erneute Leistungsanspruchsprüfung ausgeführt werden.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Produktmodell' 	<p>Wird im Feld 'Ausrüstung' oder 'Produkt' keine Auswahl getroffen, wird automatisch das Feld 'Produktmodell' aktiviert. Wird im Feld 'Produktmodell' eine Auswahl getroffen und später ein Wert im Feld 'Ausrüstung' ausgewählt, wird das Produktmodell überschrieben oder gelöscht und das Feld 'Produktmodell' automatisch deaktiviert. Wird ein Produkt und keine Ausrüstung ausgewählt, wird im Feld 'Produktmodell' ein Standardwert basierend auf dem ausgewählten Produkt vorgegeben. Das Feld ist dann schreibgeschützt. Wenn dann der Wert im Feld 'Produkt' geändert oder gelöscht wird, kann das Feld 'Produktmodell' wieder bearbeitet werden, und der vorherige Produktmodellwert wird gelöscht.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Vertrag' 	<p>Wird eine Leistungsanspruchsprüfung ausgeführt und ein Wert ausgewählt, wird der ausgewählte Vertragswert im Feld 'Vertrag' angezeigt. Die verfügbaren Anspruchsoptionen werden aus den Eingaben in folgenden Feldern auf dem Formular 'Serviceanfrage' abgeleitet: 'Kunde', 'Standort', 'Ausrüstung', 'Produkt' und 'Produktmodell'.</p> <p>Um sicherzustellen, dass ein ungültiger Anspruch beim Aktualisieren einer Serviceanfrage nicht weiter angezeigt wird, wird automatisch eine Mitteilung auf dem Register 'Serviceanfragedetails' angezeigt ("Die vorherige Anspruchsauswahl wurde wegen Änderungen des Datensatzes gelöscht. Es muss eine neue Leistungsanspruchsprüfung ausgeführt werden, wenn ein neuer Anspruch zugeordnet werden soll."), wenn ein Wert im Feld 'Vertrag' enthalten ist und sich der Wert in einem der folgenden Felder geändert hat: 'Kunde', 'Standort', 'Ausrüstungscode', 'Produkt' oder 'Produktmodell'.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Rang' 	<p>Es wird automatisch die Zahl aus dem Register 'Kundendetails' angezeigt, die als eine subjektive Einstufung des Wertes des Kunden zugewiesen wurde. Es kann eine Zahl zwischen 1 und 4 ausgewählt werden, wobei 1 für Kunden mit höchstem Wert steht.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Kontrollkästchen 'Standardvorgabe' Feld 'Kurze Beschreibung' Feld 'Beschreibung' 	<p>Wird eine Problemart ausgewählt und die Option 'Standardvorgabe' angeklickt, werden die Felder 'Kurze Beschreibung' und 'Beschreibung' automatisch mit den Informationen aus der ausgewählten Vorlagenart aktualisiert. Diese Vorlage wurde am Einstiegspunkt 'Serviceart' erstellt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Artikel-ID' 	<p>Wenn ein Artikel vom Serviceleiter einer Lösung zugeordnet wurde, wird nach der Auswahl einer Lösungsart automatisch das Web Link für die Artikel-ID angezeigt. Diese Zuordnung wird am Einstiegspunkt 'Serviceart' eingerichtet.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Kunde' Feld 'Ansprechpartner' 	<p>Nach Auswahl eines Kunden werden automatisch die Ansprechpartner für diesen Kunden in der Dropdown-Liste 'Ansprechpartner' angezeigt.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Gruppe' 	<p>Wird ein Produkt ausgewählt, wird automatisch die Servicegruppe angezeigt, die dem Produkt am Einstiegspunkt 'Servicegruppe' zugeordnet wurde. Der Wert in diesem Feld kann jedoch geändert werden. Wird eine Gruppe ausgewählt, wird im Feld 'Zugewiesen' das Gruppenmitglied mit dem niedrigsten Qualifikationsniveau angezeigt, und in der Dropdown-Liste 'Zugewiesen' sind die Namen aller Gruppenmitglieder aufgeführt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Problemart' Feld 'Lösungsart' 	<p>In den Dropdown-Listen für diese Felder werden alle Probleme/Lösungen angezeigt, die vom Serviceleiter am Einstiegspunkt 'Serviceart' eingegeben wurden. Die Dropdown-Liste 'Problemart' zeigt Servicearten an, die als Probleme definiert sind, während die Dropdown-Liste 'Lösungsart' Servicearten anzeigt, die als Lösungen definiert sind.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Haltung 	<p>Es wird automatisch der Standardwert 'Zufrieden' in diesem Feld angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Eingegeben von Eingegeben am 	<p>Diese schreibgeschützten Felder werden beim Erstellen eines neuen Datensatzes automatisch basierend auf dem Benutzer, der das Problem eingibt, und dem Systemdatum aktualisiert.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Fälligkeitsdatum Fälligkeitsdatum/-zeit 	<p>Wird ein Anspruchswert ausgewählt, werden in diese Felder automatisch der Zieltermin und die Zielzeit eingetragen, die durch das XPI-Ereignis abgerufen werden.</p> <p>Wird kein Anspruch ausgewählt, werden die Werte für 'Fälligkeitsdatum' und 'Fälligkeitsdatum/-zeit' basierend auf den Standardwerten berechnet, die am Einstiegspunkt 'Servicepriorität' für die auf dem Formular 'Serviceanfrage' ausgewählte Priorität angegeben sind.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Abschlussdatum 	<p>In diesem Feld wird sofort automatisch das Serverdatum angezeigt, wenn ein Status ausgewählt wird, der vom Serviceleiter am Einstiegspunkt 'Servicestatus' als 'Abgeschlossen' angegeben wurde.</p>

Datenverbindungen: Register 'Serviceanfrage'

Informationen auf dem Register 'Serviceanfrage' werden in CRM gespeichert. Jedoch ist im Falle von Feldern, in denen eine Auswahl getroffen werden muss (beispielsweise 'Ausrüstung'), der automatisch angezeigte gültige Informationssatz im ERP-System von J.D. Edwards enthalten.

Felder, die nur in CRM verfügbar sind:

- Anfragenr.
- Ansprechpartner
- Ansprechpartnertelefonnr.
- Partner
- Partnerkontaktperson
- Rang
- Kanal
- Kundenansprechpartner benachrichtigen
- Status
- Priorität
- Gruppe
- Zugewiesen
- Art (Problem und Lösung)
- Standardvorgabe (Problem und Lösung)
- Kurze Beschreibung (Problem und Lösung)
- Beschreibung (Problem und Lösung)
- Haltung
- Eingetragen von
- Eingetragen am
- Eingabedatum/-zeit
- Fälligkeitsdatum
- Fälligkeitsdatum/-zeit
- Abschlussdatum
- Abschlussdatum/-zeit
- Rückruf (Std.)
- Arbeitszeit im Büro (Std.)

► So werden neue Serviceanfragen eingegeben

1. Den Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' auswählen.
2. 'Neu' anklicken, um einen leeren Serviceanfrage-Datensatz zu öffnen.

3. Informationen zur Serviceanfrage in die folgenden Pflichtfelder eingeben:
 - Konto
 - Ansprechpartner
 - Status
 - Gruppe
 - Priorität
 - Art
 - Kurze Beschreibung
 - Beschreibung
4. Informationen zur Serviceanfrage in die gewünschten optionalen Felder eingeben.
5. 'Speichern' anklicken.

► **So werden Serviceanfragen manuell einem Kundendienstberater mit höherem Qualifikationsniveau zugewiesen**

1. Den Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' auswählen.
2. Aus der Stammliste die Serviceanfrage auswählen, die geändert werden soll.
3. Auf dem Register 'Details' die Schaltfläche 'Zuweisen' anklicken.

Die Konvertierungsmitteilung wird angezeigt, in der angegeben ist, dass die Serviceanfrage zugewiesen wurde.
4. Der Name des Kundendienstberaters mit dem nächst höheren Qualifikationsniveau wird im Feld 'Zugewiesen' angezeigt, und es wird automatisch eine Benachrichtigung gesendet, um den Kundendienstberater über seine neue Zuständigkeit zu informieren.

Anfragehistorien eingeben und anzeigen

Das Register 'Anfragehistorie' kann zur Prüfung der Historie einer Serviceanfrage verwendet werden. Wird ein beliebiges Feld auf dem Register 'Anfragedetails' geändert, wird automatisch ein neuer Datensatz generiert. Darüber hinaus kann zu jedem beliebigen Zeitpunkt während des Lebenszyklus einer Serviceanfrage ein neuer Historiendatensatz eingegeben werden. Auf dem Register 'Anfragehistorie' werden alle Historiendatensätze, die für die aus der Stammliste ausgewählte Serviceanfrage erstellt wurden, in chronologischer Reihenfolge angezeigt, wobei der neueste Eintrag an erster Stelle aufgeführt ist.

Eingabefelder: Register 'Anfragehistorie'

Es werden eine kurze Beschreibung und eine detailliertere Beschreibung eingegeben. Wird dann 'Speichern' angeklickt, wird dem Datensatz automatisch eine Journalnummer zugewiesen.

Schreibgeschützte Felder: Register 'Anfragehistorie'

Die Register mit Details werden in schreibgeschütztem Format angezeigt. Wird ein neuer Datensatz erstellt, werden in die Felder 'Eingegeben am' und 'Eingabedatum/-zeit' automatisch das Datum und die Uhrzeit des Servers eingetragen. Außerdem wird in das Feld 'Eingegeben von' automatisch der Name des aktuellen Benutzers eingetragen.

Registerverhalten: Register 'Anfragehistorie'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Historie'	Dieses Feld wird automatisch aktualisiert und ein schreibgeschützter Historiendatensatz wird erstellt, wenn ein Wert in einem beliebigen Feld auf dem Formular 'Serviceanfragedetails' geändert wird. Es kann auch jederzeit ein neuer Datensatz erstellt werden.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Eingegeben am'Feld 'Eingabedatum/-zeit'	In diese Felder werden automatisch das Datum und die Uhrzeit des Servers eingetragen, wenn ein Journaleintragsdatensatz erstellt wird.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Eingegeben von'	In dieses Feld wird automatisch der Name des aktuellen Benutzers eingetragen, wenn ein Journaleintragsdatensatz erstellt wird.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Kurze Beschreibung'Feld 'Beschreibung'	Diese Felder sind schreibgeschützt, wenn ein neuer Journaleintragsdatensatz automatisch generiert wird. Wenn jedoch ein neuer Datensatz vom Benutzer erstellt wird, können Informationen in diese Felder eingegeben werden. Nach dem Anklicken von 'Speichern' sind diese dann schreibgeschützt und können nicht mehr bearbeitet werden.

Serviceaufträge erstellen, wenn Serviceanfragen erforderlich sind

Bei Eingabe einer Serviceanfrage wird möglicherweise festgestellt, dass ein Techniker eine Anfrage beim Kunden oder beim Service-Depot stellen muss, um das Problem zu lösen. Das Register 'Serviceauftrag' kann zur Einrichtung der Serviceanfrage verwendet werden.

Siehe auch

- ❑ *Serviceaufträge eingeben*

Angebote als Ergebnis einer Serviceanfrage erstellen

Bei der Eingabe einer Serviceanfrage wird möglicherweise festgestellt, dass der Kunde, der die Anfrage stellt, Ausrüstungsteile bestellen muss, um das Problem zu lösen. Das Register 'Angebot' kann verwendet werden, um ein oder mehrere Angebote für den Kundenauftrag zu erstellen.

Siehe auch

- ❑ *Eingabefelder: Register 'Angebot'*
- ❑ *Schreibgeschützte Felder: Register 'Angebot'*

Kundenaufträge als Ergebnis einer Serviceanfrage erstellen

Bei der Eingabe einer Serviceanfrage wird möglicherweise festgestellt, dass der Kunde, der die Anfrage stellt, Ausrüstungsteile bestellen muss, um das Problem zu lösen. Das Register 'Kundenauftrag' kann verwendet werden, um sofort einen Kundenauftrag für den Kunden zu erstellen.

Siehe auch

- *Eingabefelder: Register 'Kundenauftrag'*
- *Schreibgeschützte Felder: Register 'Kundenauftrag'*

Aktivitäten in Zusammenhang mit Serviceanfragen eingeben

Wenn mit einer Serviceanfrage gearbeitet wird, müssen häufig weitere Aktivitäten von den Kundendienstberatern festgelegt werden, die zur Lösung eines Problems erforderlich sind. Das Register 'Aktivität' wird zur Erstellung dieser Aktivitäten verwendet. Eine Aktivität wird in den Kalendern aller Arbeitnehmer angezeigt, die der Aktivität zugewiesen sind.

Siehe auch

- *Aktivitäten erstellen und verwalten*

Dateien an Serviceanfragen anhängen

Mithilfe des Registers 'Anlagen' am Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' können Dateien angehängt werden, die zur Lösung von Kundenproblemen beitragen. Wenn die Kunden beispielsweise Word-Dokumente senden, in denen die jeweiligen Probleme erläutert sind, können diese an die entsprechenden Serviceanfrage-Datensätze angehängt und so auf einfache Weise angezeigt werden.

Siehe auch

- *Dateien anhängen*

Anmerkungen zu Serviceanfragen schreiben

Das Register 'Anmerkungen' kann bei der Eingabe von Serviceanfragen besonders nützlich sein. Es können Informationen über den Prozess der Problemlösung, von Details zu dem Problem (wie beispielsweise das vom Kunden verwendete Betriebssystem) bis hin zu Details über die Haltung des Kunden, eingegeben werden.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Benachrichtigungen zu Serviceanfragen senden und anzeigen

In CRM werden Benachrichtigungsdienste verwendet, um Arbeitnehmer, die für Serviceanfragen zuständig sind, automatisch zu benachrichtigen. Diese Mitteilungen werden über das am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' ausgewählte Medium empfangen. Es können eine oder mehrere der folgenden Benachrichtigungen empfangen werden:

- Ein neuer Warnungsdatensatz
- Eine neue E-Mail über den E-Mail-Client
- Eine Direktmitteilung, die sofort auf dem Bildschirm angezeigt wird

Anmerkung

Am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' kann auch ausgewählt werden, dass keine Benachrichtigungen empfangen werden sollen.

Siehe auch

- *Arten des Empfangs von Benachrichtigungen festlegen*: Enthält Informationen über die Einrichtung von Benutzereinstellungen

Beispiel: Benachrichtigungsarten


Ein Kundendienstberater empfängt Benachrichtigungen, wenn ihm automatisch eine neue Serviceanfrage zugeordnet oder eine Serviceanfrage manuell zugewiesen wird. Außerdem empfängt er Eskalations- und Lösungswarnungen basierend auf dem Zeitplan, der vom Serviceleiter am Einstiegspunkt 'Servicepriorität' eingerichtet wurde. Beispiele für diese Benachrichtigungen sind:

Anmerkung

Die Arten von Benachrichtigungen, die empfangen werden, basieren auf den Optionen, die am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' ausgewählt wurden.

Benachrichtigung über anfängliche Zuweisung

Diese Benachrichtigung wird an den aktuellen Sachbearbeiter gesendet. Sie informiert ihn darüber, dass eine neue Serviceanfrage erstellt und zugewiesen wurde.

New 

Service Request # 1011292 has been assigned to you. [Click here to see the Service Request](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Benachrichtigung des Kundenansprechpartners

Wenn die Option 'Kundenansprechpartner benachrichtigen' auf dem Register 'Serviceanfrage' angeklickt wird, erhält der Kundenansprechpartner eine Benachrichtigung, in der sich das Unternehmen für die Serviceanfrage bedankt. Die Option 'Kundenansprechpartner benachrichtigen' ist nur verfügbar, wenn die Serviceanfrage zum ersten Mal erstellt wird.

Thank You



Thank you for submitting service request # 10111212 with us. If you have any questions, please reply to this email.

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Benachrichtigung über Zuweisung

Diese Benachrichtigung wird gesendet, wenn die Aktionsschaltfläche 'Zuweisen' angeklickt wird, ein neuer Wert im Feld 'Zugewiesen' ausgewählt wird, um eine Serviceanfrage nach der anfänglichen Zuweisung neu zuzuweisen, nach der Eskalation oder nach der Eskalationswarnung.

Promoted



Service request # 10111213 has been reassigned to you. This service request will escalate on Fri Sep 27 11:00:26 EDT 2002. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Eskalationswarnung

Diese Benachrichtigung wird an den aktuellen Sachbearbeiter gesendet. Sie informiert ihn darüber, dass der für die Lösung des Problems vorgesehene Zeitraum vor der Eskalation bald abläuft, dass also das Problem bald an den Kundendienstberater mit dem nächst höheren Qualifikationsniveau und der nächst größeren Verfügbarkeit übertragen wird.

Warning



Service Request # 1011292 will escalate on Tue Jul 09 12:14:05 EDT 2005.
[Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Ablauf des Eskalationszeitraums

Diese Benachrichtigung wird an den neuen Sachbearbeiter gesendet. Sie informiert ihn darüber, dass der für den vorherigen Sachbearbeiter vorgesehene Zeitraum für die Lösung des Problems abgelaufen ist und darum das Problem an den neuen Sachbearbeiter, also den Arbeitnehmer in der Produktgruppe mit dem nächst höheren Qualifikationsniveau und der nächst größeren Verfügbarkeit, übertragen wurde.

Escalated



Service Request # 1011292 has been escalated to you. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Lösungswarnung

Diese Benachrichtigung wird an den aktuellen Sachbearbeiter gesendet. Sie informiert ihn darüber, dass der für die Lösung des Problems vorgesehene Gesamtzeitraum bald abgelaufen ist und daher das Problem bald an den Serviceleiter übertragen wird.

Warning



Service Request # 1011292 will be past due on Tue Jul 09 12:26:16 EDT 2002.
[Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Manuelle Neuzuweisung nach Lösungswarnung

Diese Mitteilung wird gesendet, wenn der Wert im Feld 'Zugewiesen' manuell geändert wird, nachdem die Lösungswarnung gesendet wurde.

Warning



Service request # 10111212 has been reassigned to you. This service request will be past due on Oct 11, 2002 2:34:01 PM. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Ablauf von Fälligkeitsdatum/-zeit

Diese Benachrichtigung wird an den Serviceleiter gesendet. Sie informiert ihn darüber, dass der für die Lösung des Problems vorgesehene Gesamtzeitraum abgelaufen ist und das Problem sofort bearbeitet werden muss.

Past Due



Service request # 10111212 is now past due. Please address it immediately.
[Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Manuelle Neuweisung nach Ablauf von Fälligkeitsdatum/-zeit

Diese Benachrichtigung wird gesendet, wenn eine Serviceanfrage nach Ablauf des für die Lösung des Problems vorgesehenen Zeitraums manuell zugewiesen wird und das Problem sofort bearbeitet werden muss.

Past Due



Service request # 10111212 has been reassigned to you. The service request is past due. Please address it immediately. [Click here to see the Service Request.](#)

Request Date:	Fri Sep 27 10:54:52 EDT 2002
Account:	Atlantic Corporation
Issue:	Electrical Equipment - Defective Battery
Description:	Rechargeable Battery will hold charge no more than 15 minutes.

Siehe auch

- *Eingabefelder: Register 'Serviceanfrage'*

Serviceaufträge eingeben

Ein Serviceauftrag wird von einem Kundendienstberater eingegeben, wenn ein Techniker eine Anfrage beim Kunden oder beim Service-Depot stellen muss, um das Problem eines Kunden zu lösen. Ein Serviceauftrag kann einer Serviceanfrage zugeordnet werden. Dies ist jedoch nicht erforderlich. Ein Serviceauftrag kann auch am Einstiegspunkt 'Produktdatenbank' erstellt werden.

Anmerkung

Wenn ein Serviceauftrag erstellt wird, der mit einer Serviceanfrage in Zusammenhang steht, können folgende Möglichkeiten ausgeführt werden:

- Den Serviceauftrag auf dem Register 'Serviceauftrag' des Einstiegspunkts 'Serviceanfrage' eingeben
 - Den Einstiegspunkt 'Serviceauftrag' verwenden, und die Serviceanfrage auswählen, der der Serviceauftrag zugeordnet werden soll
-

Weitere Informationen zu Serviceverträgen in J.D. Edwards sind in der Dokumentation zum System 'Kundenserviceverwaltung' enthalten.

Einstiegspunkt 'Serviceauftrag'

CRM 2.0 bietet die Möglichkeit, Serviceaufträge für solche Serviceanfragen zu erstellen, für die zusätzliche Arbeiten entweder beim Kunden oder in einem Service-Depot erforderlich sind. Der Einstiegspunkt 'Serviceauftrag' bietet folgende Möglichkeiten:

- Neue Serviceaufträge erstellen oder vorhandene Serviceaufträge bearbeiten
- Klassifizierungscode anzeigen und bearbeiten
- Die Statushistorie für einen Serviceauftrag anzeigen
- Ein Dokument anhängen, das mit einem Serviceauftrag in Zusammenhang steht
- Anmerkungen schreiben, die dem Benutzer oder anderen Benutzern helfen, effektiv auf den Serviceauftrag eines Kunden zu reagieren

Serviceauftragsfilter verwenden

Wenn nicht alle Serviceauftragsdatensätze geprüft werden sollen, kann einer der folgenden Filter verwendet werden, um die Einträge einzuschränken, die in der Stammliste 'Serviceauftrag' angezeigt werden:

- Meine Kunden-Serviceaufträge: Alle Serviceaufträge, die für einen Kunden erteilt wurden, für den der Benutzer ein Mitglied des Verkaufsteams ist.
- Offen: Alle Serviceaufträge, die übergeben wurden, für die aber der XPI-Transaktionsprozess noch nicht abgeschlossen ist.

Eingabefelder: Register 'Serviceauftrag'

Anmerkung

Das Register 'Serviceauftrag' trägt am Einstiegspunkt 'Serviceauftrag' den Namen 'Serviceauftragsdetails'.

Es können verschiedene Eingabefelder oben auf dem Register 'Serviceauftragsdetails' verwendet werden, um Informationen zu einem Serviceauftrag einzugeben. Das erste Feld ist das Feld 'Verarbeitungsversion', in das automatisch ein Standardwert basierend auf der am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' ausgewählten Serviceauftragsverarbeitungsversion eingetragen wird. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche kann dieser Wert geändert werden. Bei 'Aktueller Status' handelt es sich um eine Dropdown-Liste, in der eine Auswahl aus einer Vielzahl von Statusbeschreibungen einschließlich 'Notfallauftrag', 'Genehmigung steht aus' und 'FA wartet auf Teile' getroffen werden kann. Auch 'Serviceart' ist eine Dropdown-Liste, die Optionen wie 'Anfrage', 'Depot-Service' und 'Wartungsauftrag' enthält. Das Feld 'Priorität' wird verwendet, um die Ebene auszuwählen, die die Dringlichkeit des Auftrags am besten beschreibt.

Anmerkung

Die Serviceauftragsverarbeitungsversion wird vom ERP-System von J.D. Edwards verwendet, wenn die Leistungsanspruchsprüfung ausgeführt wird, um zu ermitteln, ob ein automatischer Anspruch vorhanden ist. Außerdem wird automatisch ein Datensatz auf dem Register 'Statushistorie' erstellt, wenn der Wert im Feld 'Aktueller Status' nach dem Speichern eines Serviceauftrags geändert wird.

Kundeninformationen

Informationen werden in drei Felder im Abschnitt 'Kunde' des Headers des Registers eingegeben, um einen Serviceauftrag zu erstellen: 'Kunde', 'Standort' und 'Problemart'. Die Schaltfläche für die Feldsuche wird verwendet, um den Serviceauftrag einem Kunden zuzuordnen. Der entsprechende Standort aus dem Adressbuchdatensatz wird dann automatisch angezeigt. Um einen anderen Standort auszuwählen, wird über die Schaltfläche für die Feldsuche eine Auswahl in einer Liste gültiger Standortoptionen getroffen. Dann wird eine Problemart oder eine kurze Beschreibung des Problems eingegeben. Wird der neue Datensatz gespeichert, werden zwei Detailbereiche unten auf dem Formular angezeigt, so dass eine Liste der Lohnkosten oder des sonstigen Aufwands und Teile eingegeben werden können. Außerdem können die Felder 'Kunde' und 'Standort' verwendet werden, um die entsprechenden Register mit Details aufzurufen.

Wenn der Serviceauftrag mit einer Serviceanfrage in Zusammenhang steht, die bereits in das System eingegeben wurde, wird die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet, um diese Serviceanfrage auszuwählen. Dann kann die Feldbezeichnung verwendet werden, um die zugehörige Serviceanfrage aufzurufen.

Anmerkung

Es kann ein Serviceauftrag ausgewählt werden, der mit einem anderen Kunden als demjenigen in Zusammenhang steht, der im Feld 'Kunde' angezeigt wird. Um eine solche Inkonsistenz zu vermeiden, wird der Filter 'Serviceantrag für Kunde' verwendet, wenn nach der Serviceanfrage gesucht wird. Es werden dann nur die Serviceanfragen als Optionen angezeigt, die mit dem ausgewählten Kunden in Zusammenhang stehen.

Es kann auf Wunsch auch die Telefonnummer eines Ansprechpartners in das Feld 'Telefon' eingegeben werden.

Ausrüstungsinformationen

Die Eingabe von Informationen in den Abschnitt 'Ausrüstung' des Serviceauftrags-Headers ist optional. Je mehr Informationen eingegeben werden, desto besser ist die Dienstleistung für die Kunden. Der Serviceauftrag kann das Produkt angeben, das gewartet werden muss, sowie den Datensatz für die bestimmte Ausrüstung, auf die sich die Anfrage bezieht. Der Serviceauftrag kann stattdessen aber auch einem Produktmodell zugeordnet werden. (Das Feld 'Produktmodell' kann bearbeitet werden, wenn weder ein Wert in das Feld 'Ausrüstung' noch in das Feld 'Produkt' eingetragen ist.)

Anmerkung

Wenn die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet wird, um nach einem Ausrüstungsdatensatz zu suchen, werden alle Ausrüstungsdatensätze zurückgegeben. Um die angezeigten Datensätze auf diejenigen einzuschränken, die dem ausgewählten Kunden zugeordnet sind, wird im Suchformular der Filter 'Ausrüstungen für Kunden' ausgewählt.

Wird 'Ausrüstung' ausgewählt, werden in die folgenden Felder automatisch Standardwerte aus dem Ausrüstungsdatensatz eingefügt:

- Produkt: Dieses Feld ist dann schreibgeschützt.
- Produktcode: Dieses Feld ist dann schreibgeschützt.
- NDL/Werk: Dieses Feld ist dann schreibgeschützt.
- Produktmodell: Dieses Feld ist dann schreibgeschützt.
- Ausrüstungsstatus
- Seriennummer Dieses Feld ist dann schreibgeschützt.
- Ausrüstungscode: Dieses Feld ist dann schreibgeschützt.
- Losnummer: Wenn keine Losnummer vorhanden ist, kann eine in das Textfeld eingegeben werden.
- Kunde: Dieses Feld wird nur dann automatisch aktualisiert, wenn vor der Auswahl eines Ausrüstungsdatensatzes kein Kundendatensatz ausgewählt wurde. Dieser Standardwert kann bearbeitet werden.
- Standort: Dieses Feld wird nur dann automatisch aktualisiert, wenn vor der Auswahl des Ausrüstungsdatensatzes kein Standortdatensatz ausgewählt wurde. Dieser Standardwert kann bearbeitet werden.

Wird ein Produkt statt eines Ausrüstungsteils ausgewählt, wird automatisch ein Standardwert in das Feld 'Produktcode' eingetragen.

Vorsicht

Wenn ein Produkt ausgewählt werden soll und ein Wert für die Ausrüstung vorhanden ist, muss zuerst 'Keine' in das Feld 'Ausrüstung' eingegeben werden.

Wenn ein Produktmodell ausgewählt werden soll, müssen die Felder 'Ausrüstung' und 'Produkt' leer sein. Deshalb müssen vorhandene Werte in diesen Feldern gelöscht werden, bevor der Wert im Feld 'Produktmodell' bearbeitet werden kann.

Das Feld 'NDL/Werk' wird verwendet, um die Niederlassung oder das Werk auszuwählen, aus der bzw. dem die Ausrüstung stammt. Die Felder 'NDL/Werk' und 'Produkt' stehen in Abhängigkeit zueinander, so dass durch die Auswahl in einem Feld die Optionen bestimmt werden, die im anderen Feld verfügbar sind. Wenn ein Produkt ausgewählt wird, während ein Wert im Feld 'NDL/Werk' vorhanden ist, und das ausgewählte Produkt nicht in dieser Niederlassung bzw. diesem Werk verfügbar ist, wird dieser Wert automatisch aus dem Feld 'NDL/Werk' entfernt, damit ein neuer Wert ausgewählt werden kann. Wenn eine Niederlassung bzw. ein Werk ausgewählt wird, während ein Wert im Feld 'Produkt' vorhanden ist, und die ausgewählte Niederlassung bzw. das ausgewählte Werk nicht über das Produkt verfügt, wird der Wert aus dem Feld 'Produkt' entfernt, damit ein neues Produkt ausgewählt werden kann.

Anmerkung

Wenn ein Serviceauftrag erstellt wird und der zugehörigen Niederlassung bzw. dem zugehörigen Werk kein gültiger Arbeitstagkalender zugeordnet ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Nach Möglichkeit wird dann eine andere Niederlassung bzw. ein anderes Werk ausgewählt, um die Fehlermeldung zu umgehen und fortzufahren. Muss die ausgewählte Niederlassung bzw. das Werk verwendet werden, muss der Systemadministrator benachrichtigt werden, damit dieser die Niederlassung bzw. das Werk so aktualisieren kann, dass ein gültiger Arbeitstagkalender im ERP-System von J.D. Edwards vorhanden ist.

Wenn die Schaltfläche für die Feldsuche angeklickt wird, um entweder eine Niederlassung/Werk oder ein Produkt auszuwählen, wird je nach Feld, das durchsucht werden soll, einer der folgenden beiden Filter auf dem Suchformular angezeigt:

- 'Alle' und 'Produkt für Niederlassung/Werk'
- Niederlassung/Werk für Produkt

Wenn beispielsweise nach einem Produkt gesucht und 'Produkt für Niederlassung/Werk' ausgewählt wird, gibt die Suche eine Liste aller Produkte zurück, die in dieser Niederlassung bzw. in diesem Werk verfügbar sind.

Ausrüstungsansprüche

Die Schaltfläche für die Feldsuche neben dem Feld 'Leistungsanspruchsprüfung' wird verwendet, um nach einer Liste von Anspruchsoptionen zu suchen, die dem Serviceauftrag zugeordnet werden können, der gerade erstellt oder bearbeitet wird. Die Suche gibt einen gültigen Satz von Serviceverträgen zurück, die auf den Informationen basieren, die in den folgenden Feldern eingegeben wurden:

- Konto
- Standort
- Ausrüstung
- Produkt
- Produktmodell
- Anfangsdatum
- Enddatum

Diese Felder sind keine Pflichtfelder, aber je mehr Felder ausgefüllt werden, desto genauer ist die Suche.

Nachdem ein Anspruchswert ausgewählt wurde, wird ein schreibgeschützter Wert im Feld 'Vertrag' angezeigt. Dieser Wert ist eine Kombination aus zwei Feldwerten ('Version' und 'Vertragsnummer'), die sich auf dem Register 'Vertragsdetails' des Einstiegspunkts 'Servicevertrag' befinden. Diese beiden Werte werden im Feld 'Vertrag' durch einen Unterstrich getrennt angezeigt. Über die Feldbezeichnung 'Vertrag' kann der zugehörige Vertragsdatensatz aufgerufen werden. Die Servicevertragsinformationen stammen aus dem ERP-System von J.D. Edwards.

Anmerkung

Wenn eine Anspruchsoption aktualisiert wird und der ausgewählte Vertrag abgelaufen oder noch nicht gültig ist, wird der Anspruch des Kunden dennoch gedeckt. In der Liste der Anspruchsoptionen kann 'Keine' ausgewählt werden. Der Wert im Feld 'Servicevertrag' wird dann nicht mehr angezeigt. Wird dann ein XPI-Aufruf ausgeführt, wird vom ERP-System von J.D. Edwards ein neuer Zieltermin und eine neue Zielzeit basierend auf der ausgewählten Serviceart zurückgegeben.

Anmerkung

Wird der Wert in einem der Felder, auf denen die Anspruchsoptionen basieren, nach dem Speichern des Datensatzes geändert, wird die folgende Fehlermeldung auf dem Formular angezeigt:

A change has been made that may impact the entitlement records associated with this service order. Please perform a new Entitlement Check if you desire to apply a different entitlement. If a new Entitlement Check is not performed by the user, the previously selected entitlement value will be maintained.

Die Schaltfläche für die Feldsuche neben dem Feld 'Leistungsanspruchsprüfung' erneut anklicken, um einen anderen Vertrag auszuwählen.

Datumsinformationen

Das Register 'Serviceauftragsdetails' wird verwendet, um verschiedene Daten und Uhrzeiten einzugeben, die mit der Erfüllung des Serviceauftrags in Zusammenhang stehen. Auf diesem Register können die folgenden Datumsinformationen erfasst werden:

- Geschätztes Anfangsdatum. Mithilfe des Popup-Kalender-Symbols wird das Datum ausgewählt, an dem der Techniker voraussichtlich mit der Bearbeitung des Serviceauftrags beginnen wird. Wird ein Serviceauftrag ausgewählt, wird jedoch automatisch ein Systemwert in dieses Feld eingetragen und das vorhandene Datum überschrieben. Es können sowohl die manuell als auch die automatisch eingegebenen Werte bearbeitet werden.
- Geschätzte Anfangsuhrzeit. In dieses Feld wird die Uhrzeit eingegeben, zu der der Techniker voraussichtlich mit der Bearbeitung des Serviceauftrags beginnen wird. Der Wert in diesem Feld kann bearbeitet werden.
- Zieltermin. Mithilfe des Popup-Kalender-Symbols wird das Datum ausgewählt, zu dem das Unternehmen zur Fertigstellung des Serviceauftrags verpflichtet ist. Der Wert in diesem Feld kann bearbeitet werden, sofern dem Serviceauftrag kein Vertrag zugeordnet ist. In diesem Fall wird das Datum automatisch basierend auf den Vertragsbedingungen berechnet und der Wert in schreibgeschütztem Format angezeigt. Der Zieltermin und die Zielzeit werden vom ERP-System von J.D. Edwards berechnet, so dass nach dem Speichern des Serviceauftrags Daten in den entsprechenden Feldern angezeigt werden.

Anmerkung

Wenn keine Leistungsanspruchsprüfung zur Auswahl einer Anspruchsoption ausgeführt wird, basieren die Werte in den Feldern 'Zieltermin' und 'Zieltermin - Uhrzeit' auf der ausgewählten Serviceart.

- Zieltermin - Uhrzeit. In dieses Feld wird die Uhrzeit eingegeben, zu der das Unternehmen zur Fertigstellung des Serviceauftrags verpflichtet ist. Der Wert in diesem Feld kann bearbeitet werden, sofern dem Serviceauftrag kein Vertrag zugeordnet ist. In diesem Fall wird die Zeit automatisch basierend auf den Vertragsbedingungen berechnet und der Wert in schreibgeschütztem Format angezeigt.
- Garantierte Reaktionszeit: In dieses Feld wird der Zeitraum eingegeben, der verstreichen kann, bevor auf die Serviceanfrage reagiert werden muss. Wurde jedoch bereits ein Serviceauftrag ausgewählt, wird automatisch ein Systemwert in dieses Feld eingetragen und das vorhandene Datum überschrieben. Der in diesem Feld angezeigte Wert kann bearbeitet werden.
- Geschätztes Enddatum. Mithilfe des Popup-Kalender-Symbols wird ein Datum ausgewählt, zu dem der Abschluss des Serviceauftrags erwartet wird. Wurde jedoch ein Serviceauftrag ausgewählt, wird automatisch ein Systemwert in dieses Feld eingetragen und das vorhandene Datum überschrieben. Der in diesem Feld angezeigte Wert kann bearbeitet werden.
- Geschätzte Enduhrzeit. In dieses Feld wird die Uhrzeit eingegeben, zu der der Abschluss des Serviceauftrags erwartet wird. Dieser Wert kann bearbeitet werden.
-

Anmerkung

- Wenn der Wert im Feld 'Garantierte Reaktionszeit' geändert wird und Werte für die Felder 'Zieltermin' und 'Zieltermin - Uhrzeit' vorhanden sind, werden die Werte automatisch aus den Feldern 'Zieltermin' und 'Zieltermin - Uhrzeit' entfernt. Dann werden die Werte für den Zieltermin und die Zielzeit beim nächsten Speichern des Serviceauftrags unter Berücksichtigung der neuen garantierten Reaktionszeit vom ERP-System von J.D. Edwards neu berechnet.
-

Zuweisungen

Das Register 'Serviceauftragsdetails' wird verwendet, um Informationen über den Dienstleistungsanbieter und den Techniker einzugeben. Die Werte in diesen Feldern können bearbeitet werden. Auf diesem Register kann die entsprechende Schaltfläche für die Feldsuche verwendet werden, um die folgenden Informationen zu erfassen:

- Hauptdienstleistungsanbieter. Das Unternehmen oder die Einzelperson auswählen, das bzw. die für die Erfüllung des Serviceauftrags zuständig ist.
- Zweiter Dienstleistungsanbieter. Das Unternehmen oder die Einzelperson auswählen, das bzw. die für die Erfüllung des Serviceauftrags zuständig ist, wenn der Hauptdienstleistungsanbieter dazu nicht in der Lage ist.
- Haupttechniker. Den Techniker auswählen, der für die Erfüllung des Serviceauftrags zuständig ist.
- Zweiter Techniker. Den Techniker auswählen, der für die Erfüllung des Serviceauftrags zuständig ist, wenn der Haupttechniker dazu nicht in der Lage ist.

Buchhaltung

Es folgen Erläuterungen zu den Feldern auf dem Register 'Serviceauftragsdetails', die mit der Buchhaltung in Zusammenhang stehen:

- **Steuerartencode.** In diesem Feld wird ein Code in der Dropdown-Liste für das System ausgewählt, das in Zusammenhang mit dem Steuersatz und den Steuerregeln nach Unternehmen verwendet werden soll, um zu bestimmen, wie die Steuer berechnet wird. Jeder Transaktionsrechnungsposten kann einen anderen Steuerartencode einschließlich E (Befreiung) aufweisen. Dieses Feld wird verwendet, um den Code anzugeben, durch den gesteuert wird, wie eine Steuer veranlagt und auf die Ertrags- und Aufwandskonten im Hauptbuch verteilt wird. Auf einer einzelnen Rechnung können sowohl steuerpflichtige als auch steuerfreie Posten aufgeführt sein. Eine Gesamtrechnung muss jedoch einen einzigen Code aufweisen.
- **Steuersatz.** In diesem Feld wird ein Steuersatz in der Dropdown-Liste ausgewählt. Der Steuersatz bestimmt, welche Steuerbehörde die Steuer einzieht. Dieser Wert wird vom System in Zusammenhang mit dem Steuerartencode verwendet.
- **Zahlungsmittel.** In diesem Feld wird in der Dropdown-Liste das Mittel ausgewählt, mit dem der Kunden für den Service zahlen möchte.
- **Preisfindungsmethode.** In diesem Feld wird ein Wert in der Dropdown-Liste ausgewählt, der beschreibt, wie der Preis basierend auf Zeit und Material oder einem Pauschalbetrag berechnet wird. Der Wert in diesem Feld kann bearbeitet werden. Der Wert im Feld 'Preisfindungsmethode' wird vom ERP-System von J.D. Edwards verwendet, um einen Standardwert für das Feld 'Preisfindungsmethode' für jeden Posten in der Teileliste und im Arbeitsplan vorzugeben.

Anmerkung

Ein Serviceauftrag kann nicht gelöscht werden, wenn eine Position im Detailbereich der Posten 'Serviceauftragsarbeit' oder 'Serviceauftragsteile' vorhanden ist.

Referenz: Hierarchien der Standardvorgaben für Serviceaufträge

Werden in bestimmte Felder eines Serviceauftrags keine Werte eingegeben, werden in diesen Feldern Werte basierend auf bestimmten Kategoriencodes oder Verarbeitungsoptionen vom ERP-System von J.D. Edwards vorgegeben. In der folgenden Tabelle sind diese Hierarchien der Standardvorgaben aufgelistet.

CRM-Feld	Hierarchie der Standardvorgaben
Hauptdienstleistungsanbieter	<p>Wenn die Standardverarbeitungsoption für Dienstleistungsanbieter aktiviert ist, wird der Wert aus den drei ersten Kategoriencodes vorgegeben.</p> <p>Wenn das Feld immer noch leer ist, wird der Wert in folgender Reihenfolge vorgegeben:</p> <ul style="list-style-type: none">• Produktdatenbank• Kunde• Verarbeitungsoption

Zweiter Dienstleistungsanbieter	Wenn die Standardverarbeitungsoption für Dienstleistungsanbieter aktiviert ist, wird der Wert aus den drei ersten Kategoriencodes vorgegeben. Wenn das Feld immer noch leer ist, wird der Wert aus der Verarbeitungsoption vorgegeben.
Haupttechniker	Der Wert wird in folgender Reihenfolge vorgegeben: <ul style="list-style-type: none"> • Produktdatenbank • Verarbeitungsoption
Zweiter Techniker	Der Wert wird aus der Verarbeitungsoption vorgegeben.
NDL/Werk (MMCU)	Der Wert wird in folgender Reihenfolge vorgegeben: <ul style="list-style-type: none"> • Produktdatenbank • Verarbeitungsoption • P40095 Standardniederlassung
Stücklistenart*	Der Wert wird aus der Verarbeitungsoption vorgegeben.
Arbeitsplanart*	Der Wert wird aus der Verarbeitungsoption vorgegeben.
Organisationseinheit (MCU)*	Der Wert wird in folgender Reihenfolge vorgegeben: <ul style="list-style-type: none"> • Die für die Kundenserviceverwaltung zuständige Organisationseinheit (basierend auf Konstanten der Kundenserviceverwaltung) • Verarbeitungsoption

* Felder, die nur im ERP-System von J.D. Edwards vorhanden sind

Schreibgeschützte Felder: Register 'Serviceauftrag'

Das Feld 'Serviceauftrag' oben auf dem Formular ist eines der Felder, die im Serviceauftrag in schreibgeschütztem Format angezeigt werden. Diese eindeutige Nummer wird automatisch generiert und im Feld 'Serviceauftrag' angezeigt.

Kundeninformationen

Die Felder 'Kunde' und 'Standort' sind schreibgeschützt, nachdem Lohnkosten oder Teile zu den Detailbereichen unten auf dem Formular hinzugefügt und der Datensatz gespeichert wurde. Wenn alle vorhandenen Posten gelöscht werden, können die Werte in den Feldern 'Kunde' und 'Standort' bearbeitet werden.

Anmerkung

Der Detailbereich wird erst dann in einem neuen Serviceauftragsdatensatz angezeigt, nachdem der Datensatz zum ersten Mal gespeichert wurde.

Ausrüstungsinformationen

Wenn die Ausrüstung ausgewählt wird, die gewartet werden muss, werden der entsprechende Ausrüstungscode sowie die Seriennummer (falls zugewiesen) und der Ausrüstungsstatus automatisch angezeigt. Außerdem werden die entsprechenden Standardwerte in den Feldern 'Produkt' und 'Produktcode' automatisch vorgegeben. Werden die Auswahlmöglichkeiten für die Ausrüstung geändert, werden die ursprünglichen Standardwerte mit den entsprechenden Werten überschrieben. Wird ein Ausrüstungsdatensatz und dann ein Produkt ausgewählt, wird der vorhandene Wert mit dem neuen Standardwert überschrieben.

Buchhaltung

- **Währung.** In diesem Feld wird die Währung angezeigt, die von der Buchhaltungsabteilung zur Rechnungsstellung für den Kunden verwendet wird, für den ein Serviceauftrag erstellt wird. Dieser Wert wird immer in der Landeswährung des Kunden und immer als schreibgeschützter Wert im Header des Registers 'Serviceauftragsdetails' angezeigt.
- **Auftragssumme.** In diesem Feld wird beim Speichern eines neuen Postens die Summe aller Werte in den Feldern 'Erweiterter Preis' in der Teilleiste und im Arbeitsplan angezeigt. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Der Wert in diesem Feld kann jedoch geändert werden, indem die Mengen oder Sätze für die einzelnen Serviceauftragsposten geändert werden.
- **Ist-Fakturierungssumme.** In diesem Feld wird die Gesamtsumme angezeigt, die dem Kunden in Rechnung gestellt wurde, sofern diese Informationen verfügbar sind. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

Lohnkosten oder sonstigen Aufwand zu einem Serviceauftrag hinzufügen

In den ersten Detailbereich unten auf dem Register 'Serviceauftragsdetails' können mehrere Lohnkosten oder sonstiger Aufwand für einen Serviceauftrag eingegeben werden. Mit der entsprechenden Schaltfläche für die Feldsuche wird der Name des Technikers ausgewählt, der den Auftrag bearbeitet, sowie der Arbeitsplatz, der für den Service zuständig ist. Die beiden Felder 'Techniker' und 'Arbeitsplatz' sind Pflichtfelder. Es muss eine Zahl in das Feld 'Menge' eingegeben und eine Maßeinheit in der Dropdown-Liste ausgewählt werden. So wird beispielsweise 1 Std. verwendet, um eine Servicestunde anzugeben. Es muss auch der Satz eingegeben werden, zu dem der Service berechnet wird, damit der erweiterte Preis korrekt automatisch berechnet werden kann. Wird beispielsweise die Zahl 5 in das Feld 'Satz' eingegeben und der Wert 'Stunde' im Feld 'Maßeinheit' ausgewählt, werden die Kosten für den Posten automatisch mit 5,00 Euro pro Stunde berechnet.

Anmerkung

Wenn das Feld 'Satz' leer gelassen oder eine Null eingegeben wird, erfolgt eine erweiterte Preisfindung, sobald mit der Tabulatortaste das Feld für solche Posten verlassen wird, denen ein erweiterter Preisfindungsplan zugeordnet ist. Dann wird automatisch ein Stückpreiswert abgerufen und im Feld 'Satz' angezeigt.

Zur weiteren Beschreibung des Aufwands wird eine kurze Beschreibung eingegeben und eine Kostenart wie direkte Lohnkosten oder Reisekosten ausgewählt. Um den Teil der Rechnung anzugeben, der auf den Kunden zutrifft, wird eine der folgenden Optionen in der Dropdown-Liste 'Fakturierbar' ausgewählt:

- Nur zur Ertragsrealisierung berechtigt
- Nur zu Kosten berechtigt
- Nur zur Fakturierung berechtigt
- Nein, sollte dem Kunden nicht in Rechnung gestellt werden
- Ja, sollte dem Kunden in Rechnung gestellt werden

Das Formular weist mehrere schreibgeschützte Felder auf. Wird der Posten gespeichert, wird automatisch der erweiterte Preis basierend auf dem Satz, der Menge und der Maßeinheit berechnet. Wenn die folgenden Feldwerte im ERP-System von J.D. Edwards verfügbar sind, werden diese an die CRM-Anwendung übertragen.

- % gedeckt. Der Prozentsatz des erweiterten Preises, der vom Kunden nicht bezahlt werden muss.
- Fakturierbarer Preis. Der erweiterte Preis der einzelnen Posten abzüglich aller gedeckten Beträge in Prozent, die vom Unternehmen gewährt werden.
- Fakturierte Beträge. Der Gesamtbetrag, der dem Kunden in Rechnung gestellt wird.
- Fakturierungsdatum. Das Datum, an dem die Rechnung an den Kunden gesendet wurde.
- Preisfindungsmethode. Der Regelsatz, durch den die Art und Weise festgelegt wird, auf die der fakturierbare Preis für einen Serviceauftragsposten automatisch berechnet wird.

Anmerkung

Der Detailbereich wird unten auf dem Register 'Serviceauftragsdetails' angezeigt, nachdem ein neuer Serviceauftrag erstellt und gespeichert wurde.

Siehe auch

- *Positionsdatenraster verwenden*

Aufwand für Teile zu Serviceaufträgen hinzufügen

Beim Erstellen eines Serviceauftrags kann das zweite Datenraster unten auf dem Register 'Serviceauftragsdetails' zur Eingabe mehrerer Teile verwendet werden. Mit der entsprechenden Schaltfläche für die Feldsuche wird die Niederlassung oder das Werk ausgewählt, in der bzw. dem sich das Teil befindet. Im Feld 'Produkt' wird der Name des Teils ausgewählt, das bestellt wird. Der Produktcode wird automatisch angezeigt. Es muss eine Zahl in das Feld 'Menge' eingegeben und das Feld 'Maßeinheit' durch Auswahl einer Option in der Dropdown-Liste ausgefüllt werden, um anzugeben, welche Stückzahl dieses bestimmten Teils benötigt wird und welche Maßeinheit für die Teile verwendet werden soll. Dieser Wert kann auch aus dem ERP-System vorgegeben werden. Dabei handelt es sich um die Standardmaßeinheit. In das Feld 'Stückpreis' wird der Betrag eingegeben, der pro Stück berechnet wird, damit der erweiterte Preis korrekt automatisch berechnet werden kann.

Anmerkung

Wenn das Feld 'Stückpreis' leer gelassen oder eine Null eingegeben wird, erfolgt die erweiterte Preisfindung, sobald das Feld mit der Tabulatortaste verlassen wird. Dann wird automatisch ein Stückpreiswert abgerufen und im Feld 'Stückpreis' angezeigt.

Eine der folgenden Optionen wird in der Dropdown-Liste 'Fakturierbar' ausgewählt, um den Teil der Rechnung anzugeben, der auf den Kunden zutrifft: 'Nur zur Ertragsrealisierung berechtigt', 'Nur zu Kosten berechtigt', 'Nur zur Fakturierung berechtigt', 'Nein, sollte dem Kunden nicht in Rechnung gestellt werden' oder 'Ja, sollte dem Kunden in Rechnung gestellt werden'.

Unten auf dem Formular befinden sich mehrere schreibgeschützte Felder. Wird der Posten gespeichert, wird automatisch der erweiterte Preis basierend auf dem Stückpreis, der Menge und der Maßeinheit berechnet. Wenn die folgenden Feldwerte in OneWorld verfügbar sind, werden diese an die CRM-Anwendung übertragen.

- % gedeckt: Der Prozentsatz des erweiterten Preises, der vom Kunden nicht bezahlt werden muss.
- Fakturierbarer Preis: Der Wert für den erweiterten Preis der einzelnen Posten abzüglich aller gedeckten Beträge in Prozent, die vom Unternehmen gewährt werden.
- Fakturierte Beträge: Der Gesamtbetrag, der dem Kunden in Rechnung gestellt wird.
- Fakturierungsdatum: Das Datum, an dem die Rechnung an den Kunden gesendet wurde.
- Preisfindungsmethode: Der Regelsatz, durch den die Art und Weise festgelegt wird, auf die der fakturierbare Preis für einen Serviceauftragsposten automatisch berechnet wird.

Siehe auch

- *Positionsdatenraster verwenden*

Registerverhalten: Register 'Serviceauftrag'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Verarbeitungsversion' 	In diesem Feld wird ein Standardwert angezeigt, der auf der Version basiert, die für die Serviceauftragsverarbeitung am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' ausgewählt wurde. Der Wert in diesem Feld kann bearbeitet werden.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Serviceauftrag' 	In diesem Feld wird eine eindeutige Nummer angezeigt, die beim Speichern eines neuen Serviceauftrags automatisch generiert wird.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Kunde' Feld 'Standort' 	Mithilfe dieses Feldes kann ein Serviceauftrag einem Kunden zugeordnet werden. Bei Auswahl eines Kunden wird der entsprechende Standort aus dem Adressbuchdatensatz angezeigt. Der Wert kann jedoch bearbeitet werden.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Ausrüstung' Feld 'Ausrüstungscode' Feld 'Einheitennummer' Feld 'Seriennummer' Feld 'Ausrüstungsstatus' 	<p>Wird ein Wert im Feld 'Ausrüstung' ausgewählt oder geändert, werden in die folgenden Felder automatisch Standardwerte aus dem Ausrüstungsdatensatz eingetragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Produkt: Dieses Feld ist dann schreibgeschützt. Produktcode: Dieses Feld ist dann schreibgeschützt. Servicecenter: Dieses Feld ist dann schreibgeschützt. Produktmodell: Dieses Feld ist dann schreibgeschützt. Ausrüstungsstatus Losnummer: Wenn keine Losnummer vorhanden ist, kann eine in dieses Textfeld eingegeben werden. Seriennummer Dieses Feld ist dann schreibgeschützt. Ausrüstungscode Dieses Feld ist dann schreibgeschützt. Kunde: Dieses Feld wird nur dann aktualisiert, wenn vor der Auswahl eines Ausrüstungsdatensatzes kein Kundendatensatz ausgewählt wurde. Der Wert in diesem Feld kann bearbeitet werden. Standort: Dieses Feld wird nur dann aktualisiert, wenn vor der Auswahl eines Ausrüstungsdatensatzes kein Standortdatensatz ausgewählt wurde. Der Wert in diesem Feld kann bearbeitet werden.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Produkt' Feld 'Produktcode' 	<p>Wird ein Produkt ausgewählt oder geändert, werden die Werte in den folgenden Feldern automatisch entfernt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ausrüstung (Dieses Feld kann bearbeitet werden.) Ausrüstungscode Ausrüstungsstatus
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Produktmodell' 	Dieses Feld ist deaktiviert, wenn ein Wert in das Feld 'Ausrüstung' oder 'Produkt' eingegeben wird. Um das Feld 'Produktmodell' zu aktivieren, müssen die Werte in den Feldern 'Ausrüstung' und 'Produkt' gelöscht werden.

<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'NDL/Werk' • Felder 'Produkt' 	<p>Diese Felder stehen in Abhängigkeit zueinander. Wenn ein Produkt ausgewählt wird, während ein Wert im Feld 'NDL/Werk' vorhanden ist, und das ausgewählte Produkt nicht in dieser Niederlassung bzw. diesem Werk verfügbar ist, wird das Feld 'NDL/Werk' leer, damit ein neuer Wert ausgewählt werden kann. Wenn eine Niederlassung oder ein Werk ausgewählt wird, während im Feld 'Produkt' ein Wert vorhanden ist, und die Niederlassung bzw. das Werk nicht über das Produkt verfügt, wird das Feld 'Produkt' leer, damit ein neues Produkt ausgewählt werden kann.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Leistungsanspruchsprüfung 	<p>Die Funktion für die Leistungsanspruchsprüfung ermöglicht das Aufrufen einer Liste von Anspruchsoptionen, die durch die für Kunde, Standort, Ausrüstung, Produkt, Produktmodell, Anfangs- und Enddatum getroffene Auswahl eingeschränkt ist. Nachdem eine Anspruchsoption ausgewählt wurde, wird automatisch der entsprechende Vertragswert im Feld 'Vertrag' angezeigt. Danach wird das Feld 'Vertrag' zu einer Verknüpfung mit den Vertragsinformationen, die in schreibgeschütztem Format aufgerufen werden können. Wenn ein Wert in einem der Felder geändert wird, auf denen die Anspruchsoptionen basieren, sollte eine erneute Leistungsanspruchsprüfung ausgeführt werden.</p>

Datenverbindungen: Header des Registers 'Serviceauftrag'

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Tabelle	Data Dictionary-Element	UDC-Tabelle
Serviceauftrag	F4801	DOCO	
Serviceart	F4801	TYP5	00/TY
Verarbeitungsversion	Standardvorgabe aus den Benutzereinstellungen		
Priorität	F4801	PRT5	00/PR
Aktueller Status	F4801	SRST	00/SS
Status - Stichtag	F1307	EFTB	
Status - Zeit	F1307	BEGT	
Problemart	F4817	ISSUE	
Konto	F4801	AN8	
Standort	F4801	SAID	
Telefonvorwahl	F4817	AR1	
Telefonnummer	F4817	PHN1	
Ausrüstung	F4801	NUMB	

Niederlassung/Werk	F4801	MMCU	
Produkt	F4801	ITM	
Losnummer	F4801	LOTN	
Produktmodell	F4817	PRODM	
Hauptdienstleistungsanbieter	F4801	ANSA	
Geschätztes Anfangsdatum	F4801	STRT	
Zweiter Dienstleistungsanbieter	F4801	ANPA	
Geschätzte Anfangsuhrzeit	F4817	SEST	
Haupttechniker	F4801	ANP	
Zieltermin	F4801	DPL	
Zweiter Techniker	F4801	ANT	
Zieltermin - Uhrzeit	F4801	PBTM	
Garantierte Reaktionszeit	F4817	RSTM	
Geschätztes Enddatum	F4817	DRQJ	
Steuerartencode	F4817	EXR1	00/EX
Geschätzte Enduhrzeit	F4817	SEET	
Steuersatz	F4817	TXA1	
Zahlungsmittel	F4817	RYIN	00/PY
Preisfindungsmethode	F4817	MTHPR	
Verarbeitungsversion	CRM-Tabelle	CRM-Feld	
Ausrüstungsstatus	F1201	EQST	
Einheitennummer	F1201	APID	
Seriennummer	F1201	ASID	
Produktcode	F4801	ITM	

Währung Wenn F4801.CO leer ist, dann F0006-CO abrufen, wobei F0006-MCU = F4801-MCU F0010-CRCD abrufen, wobei F0006- CO = F0010-CO ODER F0010-CRCD abrufen, wobei F4801- CO = F0010-CO ENDE DER BEDINGUNG	Landeswährung		
---	---------------	--	--

Felder, die nur in CRM verfügbar sind:

- Serviceanfrage

Nicht zugeordnete Felder

- Auftragssumme (Berechnung: Summe von F31171-EBILL für alle Posten + Summe von F31172-EBILL für alle Posten)
- Ist-Fakturierungssumme (Berechnung: Summe von F31171-TOTB für alle Posten + F31172-TOTB für alle Posten)

XPI-Objekte

- Aktionscode

Datenverbindungen: Details der Serviceauftrags-Postenliste

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards Datenraster für Lohnkosten und sonstigen Aufwand

Name des Feldes in CRM	Tabelle	Data Dictionary-Element	UDC-Tabelle
Techniker	F3112	VEND	
Arbeitsplatz	F3112	MCU	
Beschreibung	F3112	DSC1	
Kostenart	F3112	COST	30/CA
Menge	F3112	RUNL	
Maßeinheit	F3112T	CAPU	00/UM
Satz	F31172	ESRTB	
Fakturierbar	F31172	BILL	H00/BI

Erweiterter Preis	F31172	EBILL	
Prozentsatz gedeckt	F31171	PCOVR	
Fakturierbarer Preis	F31172	ACRTB	
Fakturierte Beträge	F31172	TOTB	
Fakturierungsdatum	F31172	DTBIL	
Preisfindungsmethode	F31172	MTHPR	17/MP

Nicht zugeordnete Felder

- Fakturierte Beträge - Währung
- Erweiterter Preis - Währung

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards Datenraster für Aufwand für Serviceauftragsteile

Name des Feldes in CRM	Tabelle	Data Dictionary-Element	UDC-Tabelle
Niederlassung/Werk	F3111	CMCU	
Produkt	F4101	DSC1	
Produktcode	F3111	CPIT	
Menge	F3111	UORG	
Maßeinheit	F3111	UM	00/UM
Stückpreis	F31171	ESUNB	
Fakturierbar	F31171	BILL	H00/BI
Erweiterter Preis	F31171	EBILL	
Prozentsatz gedeckt	F31171	PCOVR	
Fakturierbarer Preis	F31171	ACUNB	
Fakturierungsdatum	F31171	DTBIL	
Preisfindungsmethode	F31171	MTHPR	17/MP

Nicht zugeordnete Felder

- Erweiterter Preis - Währung
- Währung des Stückpreises
- Fakturierte Beträge - Währung

Klassifizierungs-codes für Serviceaufträge verwalten

Auf dem Register 'Klassifizierungen', bei dem es sich um eine Erweiterung des Registers 'Serviceauftragsdetails' handelt, werden Klassifizierungs-codes angezeigt (auch als Kategoriencodes bekannt), die kundenspezifisch sind. Durch eine Änderung auf diesem Register wird ein XPI-Ereignis ausgelöst. Klassifizierungs-codes können verwendet werden, um Serviceaufträge mit ähnlichen Eigenschaften anzugeben, und sie können in Berichten als Datenauswahl verwendet werden. So kann ein Klassifizierungs-codex beispielsweise einen Standort oder eine Niederlassung angeben.

Auf dem Register 'Klassifizierungen' ist der XPI-Status und (falls zutreffend) der Grund für den Status angegeben.

Das System ist so ausgelegt, dass zwischen dem Register 'Serviceauftragsdetails' und dem Register 'Klassifizierung' gewechselt werden kann, ohne dass der Datensatz nach jeder Eingabe von Informationen gespeichert werden muss. So können beispielsweise Klassifizierungs-codes auf dem Register 'Klassifizierung' des Einstiegs-punkts 'Serviceauftrag' eingegeben werden, und dann kann ohne Speichern zum Register 'Serviceauftragsdetails' gewechselt werden. Nachdem beide Register aktualisiert und 'Speichern' angeklickt wurde, sind alle Änderungen einschließlich derjenigen gespeichert, die auf dem Register 'Kundendetails' und auf dem Register 'Klassifizierungen' vorgenommen wurden.

Vorsicht

Klassifizierungs-codes werden automatisch aktualisiert, wenn die XPI-Ereignisse für Kunde, Serviceauftrag oder Produktdatenbank ausgelöst werden. Wenn also ein neuer Produktdatensatz, Kundendatensatz oder Serviceauftrags-Datensatz erstellt wird (und dadurch ein XPI-Ereignis ausgelöst wird), ohne dass die erforderlichen Klassifizierungs-codes gespeichert wurden, schlägt die XPI-Transaktion fehl. Der XPI-Grund lautet dann: "<X>, <Y>, and <Z> are required entries for Category Codes. Please enter this information on the Classifications Tab." Dann können das Register 'Klassifizierungen' angeklickt, die Klassifizierungs-codes aktualisiert und der neue Datensatz erfolgreich gespeichert werden. Der Wert 'Leer' kann als ein gültiger Wert für die Klassifizierungs-codfelder eingerichtet werden.

Statushistorien für Serviceaufträge anzeigen

Das Register 'Statushistorie für Serviceaufträge' ist schreibgeschützt und erfasst Informationen zu jedem verarbeiteten Serviceauftrag. Bei jeder Erstellung oder Änderung eines Serviceauftrags-Datensatzes wird automatisch ein Statusdatensatz erstellt. Die folgenden Filter können in der Listenansicht verwendet werden, um nach dem benötigten Datensatz zu suchen:

- Der letzte Monat: Alle Datensätze, deren Anfangsdaten innerhalb des Monats liegen, der dem aktuellen Datum vorausging.
- Die letzten 6 Monate: Alle Datensätze, deren Anfangsdaten innerhalb der sechs Monate liegen, die dem aktuellen Datum vorausgingen.
- Vorjahr: Alle Datensätze, deren Anfangsdaten innerhalb des Jahres liegen, das dem aktuellen Datum vorausging.
- Die letzten 2 Jahre: Alle Datensätze, deren Anfangsdaten innerhalb der zwei Jahre liegen, die dem aktuellen Datum vorausgingen.

Datenverbindungen: Register 'Statushistorie für Serviceaufträge'

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Tabelle	Data Dictionary-Element
Statusbeschreibung	F1307	EWST
Anfangsdatum	F1307	EFTB
Anfangsuhrzeit	F1307	BEGT
Enddatum	F1307	EFTE
Enduhrzeit	F1307	ENDT
Anmerkung	F1307	RMK
Statusstunden	F1307	STHR
Kumulative Stunden	F1307	CUMH

Dateien an Serviceaufträge anhängen

Das Register 'Anlagen' kann verwendet werden, um eine Datei mit Informationen zu einem bestimmten Serviceauftrag anzuhängen.

Siehe auch

- *Dateien anhängen*

Anmerkungen zu Serviceaufträgen schreiben

Das Register 'Anmerkungen' kann verwendet werden, um eine unbegrenzte Anzahl von Anmerkungen zu einem Serviceauftrag zu erfassen. So kann beispielsweise eine Anmerkung erstellt werden, die besagt, dass ein Kunde den Techniker jeden Tag zwischen 12:00 und 16:00 Uhr antreffen kann.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Programm für Serviceauftragsentnahmen und Zeiterfassung

Bei der Eingabe von Serviceaufträgen in CRM müssen die geschätzte Anzahl von Teilen und die geschätzte Anzahl der Arbeitsstunden eingegeben werden, die zur Fertigstellung des Serviceauftrags aufgewendet werden. Damit die verwendeten Teile im Bestandssaldo und die Teile- und Lohnkosten im Hauptbuch widerspiegelt werden, muss dieses Batch-Programm ausgeführt werden. Statt dieses Programms können auch die Standardprogramme für die Service- und Garantieverwaltung ausgeführt werden, um die Serviceaufträge in CRM zu verarbeiten. Dies sind 'FA-Bestandsentnahmen' (P31113), 'Bestand ins Hauptbuch buchen' (R09801), 'Serviceauftrags-Zeiterfassung' (P311221), 'Stunden und Mengen - Vorläufiger Modus' (R31322) und 'Stunden und Mengen aktualisieren' (R31422).

Weitere Informationen zu diesen Programmen sind unter folgenden Themen im Handbuch zur Kundenserviceverwaltung enthalten:

- Bestand für Serviceaufträge entnehmen
- Bestandsjournalbuchungen prüfen und freigeben
- Bestand ins Hauptbuch buchen
- Zeiterfassung
- Arbeiten mit Stunden und Mengen

Mit dem Programm für Serviceauftragsentnahmen und Zeiterfassung werden relevante Informationen aus der Tabelle 'Arbeitsauftragsstamm' (F4801) und der Tabelle 'Serviceauftragsenerweiterung' (F4817) gelesen. Dann werden alle zugehörigen Posten für Teile verarbeitet, die in der Tabelle 'Fertigungsauftrags-Teilelisten' (F3111) und in der Tabelle 'Teileliste – Erweiterung' (F31171) gefunden werden. Durch die Hauptgeschäftsfunktion für die Teileliste wird Bestand entnommen, und es werden die Hauptbuchdatensätze in der Tabelle 'Kontenbuch' (F0911) erstellt. Dann werden vom Programm die Posten für Lohnkosten verarbeitet und die Tabelle 'FA-Arbeitspläne' (F3112) sowie die Tabelle 'Arbeitsplananweisungen - Erweiterung' (F31172) aktualisiert. Außerdem wird vom Programm die Hauptgeschäftsfunktion aufgerufen, um die Zeiterfassungsinformationen in der Tabelle 'FA-Zeittransaktionen' (F31122) zu erfassen. Im letzten Schritt wird das Programm 'Fertigungsauftragsstunden und -mengen aktualisieren' (R31422) aufgerufen, um die Zeiterfassungsdatensätze zu lesen und die Tabelle 'Kontenbuch' für diese Kosten zu aktualisieren.

Es wird ein Bericht vom Programm erstellt, in dem Informationen über die verarbeiteten Serviceaufträge aufgeführt sind. In diesem Bericht werden die einzelnen Posten für Teile und Lohnkosten angezeigt, die verarbeitet wurden.

Wenn zusätzliche Posten für Teile oder Lohnkosten hinzugefügt oder die geschätzte Menge (für Teile) oder die geschätzten Stunden (für Lohnkosten) geändert werden, kann dieses Programm erneut ausgeführt werden. Alle hinzugefügten oder geänderten Daten werden vom Programm erkannt und entsprechend verarbeitet. Mengen oder Stunden, die bereits zuvor verarbeitet wurden, werden dabei nicht vom Programm verarbeitet.

Es kann die Datenauswahl verwendet werden, um bestimmte Datensätze für die Verarbeitung auszuwählen. Das Programm basiert auf der Geschäftsansicht F4801/F4817 (V4801JE – Fertigungs-/Serviceauftragsenerweiterung), so dass alle Felder in dieser Ansicht verwendet werden können. Die Verarbeitungsoptionen können auch so eingerichtet werden, dass bestimmte Verarbeitungselemente aktiviert bzw. deaktiviert werden. Beispielsweise ob Teile für die Arbeit entnommen werden sollen.

Voraussetzungen

Die Stunden erfassen, die im Feld für die geschätzte Menge des entsprechenden Postens 'Lohnkosten/Serviceauftrag - Sonstiger Aufwand' des Serviceauftrags verwendet werden. Alle Teile erfassen, die im Feld für die geschätzte Menge des entsprechenden Postens 'Serviceauftragsteile' des Serviceauftrags verwendet werden. Sobald diese Teile und Stunden verarbeitet sind, wird das Feld 'Ist-Menge' (TRQT) in der Tabelle 'Fertigungsauftrags-Teilelisten' (F3111) vom Programm aktualisiert. Es wird auch das Feld 'Ist-Stunden' (LABA) in der Tabelle 'FA-Arbeitspläne' (F3112) aktualisiert.

Vorsicht

Wenn bereits Posten für Lohnkosten oder Teile eingegeben und verarbeitet wurden, können zusätzliche Stunden oder Mengen eingegeben werden. Wenn jedoch zusätzliche Teile oder Arbeitsstunden hinzugefügt werden, wird vom Programm eine mathematische Berechnung ausgeführt.

Zur Berechnung der zu entnehmenden Menge (für Teile) wird die folgende Gleichung vom Programm verwendet: Zu entnehmende Menge = Geschätzte Menge (F3111.UORG) – Ist-Menge (F3111.TRQT)

Zur Berechnung der einzugebenden Stunden (für Lohnkosten) wird die folgende Gleichung vom Programm verwendet: Einzugebende Stunden = Geschätzte Stunden (F3112.UORG) – Ist-Stunden (F3112.LABA)

Wird also die Stundenzahl erfasst, werden alle Mengen oder Stunden, die bereits zuvor verarbeitet wurden, subtrahiert.

Wenn beispielsweise ein Techniker eine Menge von 3 eines bestimmten Teils verwendet, trägt er den Wert 3 in das Feld für die geschätzte Menge in der Teileliste des Serviceauftrags ein. Nachdem der Serviceauftrag verarbeitet wurde, werden das Feld für die Ist-Menge und der Lagerbestand vom Programm entsprechend aktualisiert. Wenn der Techniker später zwei weitere dieser Teile verwendet, trägt er den Wert 5 in das Feld für die geschätzte Menge in der Teileliste des Serviceauftrags ein. Wird der Serviceauftrag zum zweiten Mal verarbeitet, werden die zusätzlichen zwei Teile vom Programm erfasst und der Lagerbestand entsprechend aktualisiert. (Geschätzte Menge (5) – Ist-Menge (3) = 2)

► So werden Teile und Lohnkosten für einen Serviceauftrag verarbeitet

Im Menü 'Regelmäßige Serviceauftragsverarbeitung' (G1722) die Option 'Serviceauftragsentnahmen/Zeiterfassung' auswählen.

Die Universal Batch Engine 'Serviceauftragsentnahmen/Zeiterfassung' ist ein Batch-Programm. Wird es im Menü ausgewählt, wird automatisch 'Arbeiten mit Batch-Versionen – Verfügbare Versionen' angezeigt. Das Programm wird von hier aus für die Verarbeitung übergeben. Bei Ausführung dieses Programms wird Folgendes automatisch ausgeführt (je nach Einstellungen der Verarbeitungsoption):

- Verarbeitung der Teile, einschließlich Entnahme der Teile, Verringerung des Lagerbestands und Erstellung der Datensätze im Hauptbuch (F0911)
- Verarbeitung der Posten für Lohnkosten, einschließlich Erstellung der Zeiterfassungstransaktionen in der Tabelle 'FA-Zeittransaktionen' (F31122)
- Ausführung des Programms 'Stunden und Mengen aktualisieren' (R31422), durch das die Transaktionen im Hauptbuch (F0911) für Lohnkosten generiert und die Ist-Stunden in der Tabelle 'FA-Arbeitspläne' (F3112) aktualisiert werden

Vorsicht:

Wenn die Posten für Lohnkosten verarbeitet werden, R31422 jedoch nicht ausgeführt wird, werden die Kosten nicht hinzugefügt und die Ist-Stunden nicht in der Tabelle 'FA-Arbeitspläne' (F3112) aktualisiert. Wenn dieser Serviceauftrag erneut verarbeitet werden muss, werden die Stunden verdoppelt, weil vom Programm zusätzliche Zeiterfassungstransaktionen erstellt werden, da eine bereits erfolgte Verarbeitung nicht bekannt ist. Auch hier ist die Ursache, dass die Ist-Stunden nicht in F3112 aktualisiert wurden..

Je nach Einrichtung der Verarbeitungsoptionen können von diesem Programm auch folgende Aktualisierungen ausgeführt werden:

- Aktualisierung des Feldes für die Arbeitsauftragsnummer im Feld 'Nebenbuch' in der Lagerbestand-Journalbuchung
- Entnahme von Teilen für den Kunden, den Standort oder den Techniker
- Einrichtung der Dokumentart, der Vergütungsart, des Schichtcodes und des Arbeitsdatums in den Datensätzen für die Zeiterfassung

Verarbeitungsoptionen: Serviceauftragsentnahmen und Zeiterfassung (R17731)

Verarbeitung

1. Teile für Serviceaufträge entnehmen

Leer = Keine Teile entnehmen

1 = Teile entnehmen

2. Zeiterfassung für Serviceaufträge verarbeiten

Leer = Zeiterfassung nicht verarbeiten

1 = Zeiterfassung verarbeiten

3. Stunden und Mengen - Aktualisierung durchführen (R31422)

Leer = Keine Aktualisierung für Stunden und Mengen durchführen

1 = Aktualisierung für Stunden und Mengen durchführen

Teile

1. Arbeitsauftragsnummer

Leer = Arbeitsauftragsnummer nicht in das Feld 'Nebenbuch' eingeben

1 = Arbeitsauftragsnummer in das Feld 'Nebenbuch' eingeben

2. Kontonummer

3. Entnahme für

Leer = Kundennummer verwenden

1 = Werksnummer verwenden

2 = Techniker verwenden

4. HB-Datum

Leer = Systemdatum

Lohnkosten

1. Dokumentart
2. Stundenart

Leer = Standardwert 1

3. Schichtcode
4. Arbeitsdatum

Leer = Systemdatum

Versionen

1. Stunden und Mengen - Aktualisierung durchführen (R31422)

Leer = XJDE0002

2. FA-Bestandsentnahmen (P31113)

Leer = ZJDE0002

Datenverbindungen: Register 'Servicevertrag'

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Tabelle	Data Dictionary-Element	UDC-Tabelle
Positionsart	F1721	LNTY	
Positionsbeschreibung	F1721	DL01	
Ausrüstung	F1721	NUMB	
Konto	F1721	AN8	
Standort	F1721	LANO	
Rechnungsempfänger	F1721	ANOB	
Preis nach Kunde	F1721	AN8PB	
Niederlassung/Werk	F1721	MCU	
Produkt	F1721	ITM	
Produktmodell	F1721	PRODM	17/PM
Produktfamilie	F1721	PRODF	17/PA

Menge	F1721	U	
Maßeinheit	F1721	UM	00/UM
Anfangsdatum	F1721	CSDT	
Tag des Monats	F1721	DOM	
Enddatum	F1721	CDTE	
Fakturierung ab	F1721	BTFR	
Erneuerungsdatum	F1721	RNWDT	
Fakturierung bis	F1721	BTDT	
Stornierungsdatum	F1721	CNDJ	
Häufigkeit	F1721	BLFC	
Aufschubdatum	F1721	SSDJ	
Rückstände weiterleiten	F1721	ADAR	17/AA
Installationsdatum	F1721	JCD	
Service-Paket	F1721	SERP	
Stückpreis (in Landes- oder Fremdwährung)	F1721	UP oder FUPC	
Anpassungsplan	F1721	ASN1	40/AS
Erweiterter Preis (in Landes- oder Fremdwährung)	F1721	AEXP oder FEA	
Preisstichtag	F1721	PEFJ	
Skonto %	F1721	DSPC	
Währung (Landes- oder Fremdwährung)	F1720	CRCD oder CRCF	
Rabattbetrag (in Landes- oder Fremdwährung)	F1721	DSCT oder CDSA	
Gesamtpreis (in Landes- oder Fremdwährung)	F1721	TOTD oder FOAG	
Wiederkehrender Betrag (in Landes- oder Fremdwährung)	F1721	RRBA oder FRBA	
Steuerpflichtig	F1721	TAXI	H00/TV
Kreditbetrag (in Landes- oder Fremdwährung)	F1721	NTEX oder FNTO	
Steuerartencode	F1721	EXRI	00/EX
Stornierungsbetrag (in Landes- oder Fremdwährung)	F1721	NTEC oder FNTE	

Steuersatz	F4008 – Steuersatztabelle	TXA1	
Kunden-EA	F1721	VR01	

Nicht zugeordnete Felder

- Ausrüstungscode
- Einheitennummer
- Seriennummer
- Produktcode
- Fakturiert - Kennzeichen (UDC F1721-BILLF)

Arbeiten mit Produktdatensätzen

Mit CRM können sowohl aktuelle als auch historische Informationen zu jedem Produkt bzw. Ausrüstungsgegenstand, den das Unternehmen herstellt oder verkauft, erstellt und protokolliert werden. Es können Vertriebsdaten, Vertriebskanäle, Produktregistrierungen, Produkteigentümer und Produktstandorte erfasst werden. Durch die Erfassung dieser Informationen erhalten Berater augenblicklich Zugang zu wichtigen Daten, von denen Kunden erwarten, dass sie den Beratern zur Verfügung stehen. Weitere Informationen zum Modul 'Produktdatenbank' von J.D. Edwards sind in der Dokumentation zum System 'Kundenserviceverwaltung' enthalten.

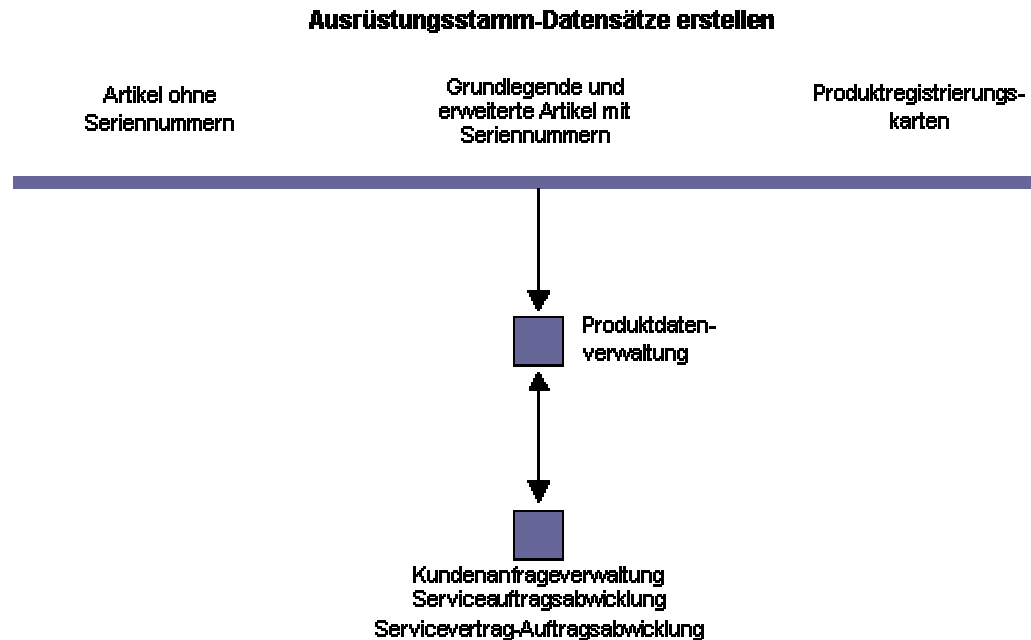
Produktdatenverwaltung

Das Modul 'Produktdatenverwaltung' ermöglicht die Eingabe und Verwaltung von Produktregistrierungen und Produktstammdatensätzen. Mit diesem Modul können sowohl aktuelle als auch historische Informationen zu jedem Produkt bzw. Ausrüstungsgegenstand, den das Unternehmen herstellt oder verkauft, erstellt und protokolliert werden.

Beispielsweise können Vertriebsdaten, Vertriebskanäle, Produktregistrierungen, Produkteigentümer und Produktstandorte erfasst werden. Durch die Erfassung dieser Informationen erhalten Berater augenblicklich Zugang zu wichtigen Daten, von denen Kunden erwarten, dass sie den Beratern zur Verfügung stehen. Diese Daten stellen außerdem eine wichtige Grundlage für ausgehende Direktmarketing-Initiativen dar.

Das Modul 'Produktdatenverwaltung' bietet darüber hinaus eine Datenbank, mit der alle Informationen zu Verträgen, Garantievereinbarungen und Registrierungen für verkaufte oder zu wartenden Produkte protokolliert werden können. Wird ein Produkt oder ein Ausrüstungsgegenstand hinzugefügt, kann eine Rahmengarantie im Modul 'Produktdatenverwaltung' erstellt werden. Zur Bestimmung der Garantiebedingungen wird eine Reihe von Standardvorgaben verwendet.

Die Mehrzahl der Produktdatenaktualisierungen basiert auf Informationen aus Kundenaufträgen. Es können jedoch Produktdatensätze von Produktregistrierungskarten oder aus der Anlagenbuchhaltung erstellt werden. Das folgende Schaubild verdeutlicht den Prozess des Erstellens von Produktdatensätzen aus einer Reihe von Quellen:



Die Produktdatenbank kann mit den folgenden Methoden aktualisiert werden:

- Globale Aktualisierung
Bei der globalen Aktualisierung werden für mehrere Transaktionen Änderungen vorgenommen.
- Produktdatenbank ändern (P1702)
- Kundenanfrageverwaltung
- Vertragsverwaltung
- Serviceauftragsabwicklung
Mit dem Programm 'Produktdatenbank ändern', bzw. den Modulen 'Kundenanfrageverwaltung', 'Vertragsverwaltung' und 'Serviceauftragsabwicklung' werden einzelne Datensätze im System geändert.

Einstiegspunkt 'Produktdatenbank'

Wird die Aktualisierung der Produktdatenbank des Programms 'Versandbestätigung' ausgeführt, wird automatisch vom ERP-System von J.D. Edwards ein Produktdatensatz erstellt, der als Datensatz dafür dient, welche Produkte an wen verkauft wurden und wo sich diese befinden. Es können auch manuell Produktdatensätze zum ERP-System von J.D. Edwards hinzugefügt werden. Der Einstiegspunkt 'Produktdatenbank' der CRM-Anwendung bietet folgende Möglichkeiten:

- Detaillierte Informationen über die Ausrüstung sowie zugehörige Kunden- und Servicezuweisungen verwalten.
- Klassifizierungen für die Ausrüstung anzeigen und bearbeiten.
- Informationen über Eigentümer und Standorte von Ausrüstungen anzeigen. Dies ist besonders nützlich, wenn eine Ausrüstung vor Ablauf des Garantiezeitraums übertragen oder weiterverkauft wird.
- Die Historie eines Produktdatensatzes einschließlich Kunden, Standorten und Stati anzeigen.
- Alle Serviceanfragen anzeigen, die mit einem Produktdatensatz in Zusammenhang stehen.
- Alle Serviceaufträge für den ausgewählten Produktdatensatz anzeigen und Kundenanfragen verarbeiten, die zusätzliche Arbeiten entweder beim Kunden oder in einem Service-Depot erfordern.
- Alle Serviceverträge für einen Produktdatensatz anzeigen.
- Anlagen und Anmerkungen zu einer Produktdatenbank erstellen.

Anmerkung

Ein Produktdatensatz muss NICHT mit einem Kundenauftrag in Zusammenhang stehen. Die Möglichkeit, einen Produktdatensatz einem Kundenauftrag zuzuordnen, wird in einer zukünftigen Version von CRM verfügbar sein.

Produktdatenbankfilter verwenden

Zusätzlich zum Standardfilter (Alle) ist der Filter 'Meine Kundenproduktdatenbank' verfügbar, um eine Liste aller Produktdatensätze für alle Kunden anzuzeigen, für die der angemeldete Benutzer ein Mitglied des Verkaufsteams ist.

Eingabefelder: Register 'Produktdatenbank'

Anmerkung

Das Register 'Produktdatenbank' trägt am Einstiegspunkt 'Produktdatenbank' den Namen 'Produktdatenbankdetails'.

Das Feld 'Ausrüstung' ist kein Pflichtfeld. Wird jedoch kein Name eingegeben, wird beim Speichern des Datensatzes ein XPI-Ereignis ausgelöst und die Produktbeschreibung aus dem ERP-System von J.D. Edwards in diesem Feld angezeigt.

Kundeninformationen

Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird der Kunde ausgewählt, für den die Ausrüstung hergestellt oder an den sie verkauft wurde. Der entsprechende Standort und das Land werden dann automatisch angezeigt. (Bei dem Standort handelt es sich um den Ort, an dem sich die Ausrüstung befindet.) Das Land wird entsprechend der Hauptadresse des Kunden vorgegeben (bzw. der gültigen Adresse im ERP-System von J.D. Edwards). Ein Kunde kann mehr als einen Standort aufweisen. Deshalb wird die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet, um den Standort oder das Land bei Bedarf zu ändern. Das aktuelle Datum wird in den Feldern 'Anschaffungsdatum' und 'Installationsdatum' angezeigt, sobald der neue Produktdatensatz gespeichert wird. Diese Informationen können jedoch bearbeitet werden.

Im Falle von Produktdatensätzen, bei denen es sich auch um Anlagevermögen handelt, kann das Popup-Kalender-Symbol zur Auswahl des Abgangsdatums verwendet werden. Für Anlagevermögen im ERP-System von J.D. Edwards wird die gleiche Stammtabelle (F1201) wie für das Produktdatenbanksystem verwendet.

Wurde einem Serviceauftrag auf dem Register 'Serviceauftragsdetails' eine Produktdatenbank zugeordnet, wird eine Verknüpfung für die Ausrüstung angezeigt, damit sofort auf den entsprechenden Produktdatensatz zugegriffen werden kann.

Ausrüstungsinformationen

Hier werden die Seriennummer und die Einheitenummer der Ausrüstung eingegeben. Je nach Verarbeitungsoption für die Produktdatenbank, die am Einstiegsunkt 'Benutzereinstellungen' ausgewählt wurde, kann es sich bei diesen Feldern um Pflichtfelder handeln. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird eine Niederlassung oder ein Werk in einer Liste gültiger Niederlassungen/Werke sowie ein Produkt in einer Liste aller verfügbaren Produkte ausgewählt. (Zwischen diesen Feldern bestehen keine Abhängigkeiten.) Sobald ein Produkt eingegeben wird, werden der Produktcode, das Produktmodell und die Produktfamilie angezeigt. Diese Werte können jedoch bei Bedarf geändert werden.

Anmerkung

Unter dem Lagerbestand im ERP-System von J.D. Edwards kann eine Beziehung zwischen Produktmodellen und Produktfamilien eingerichtet werden. Bei einer Produktfamilie handelt es sich um eine Gruppe ähnlicher Produkte, während das Produktmodell das bestimmte Modell innerhalb dieser Familie angibt. Ein Modell kann immer nur einer Familie angehören. Wenn diese Beziehung für einen Bestandsartikel eingerichtet ist und das Modell geändert wird, kann sich auch die Familie ändern.

Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird die übergeordnete Ausrüstung in einer Liste von Produktdatensätzen im ERP-System von J.D. Edwards ausgewählt. Wenn keine hierarchische Beziehung vorhanden ist, kann es sich bei einem Produktdatensatz um einen Datensatz handeln, der sich selber übergeordnet ist.

Ist ein fakturierbarer Servicevertrag für den ausgewählten Produktdatensatz vorhanden, ist das Feld 'Kaufnachweis' deaktiviert. Andernfalls wird ein Eintrag in der Dropdown-Liste ausgewählt. Die Option 'In Firmenbesitz' wird angeklickt, um anzugeben, dass die aktuell ausgewählte Produktdatenbank Eigentum des Unternehmens ist. Dieses Feld dient nur zur Information.

Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird ein Ausrüstungsstatus ausgewählt. Bei der Erstellung eines neuen Produktdatensatzes sind die Felder 'Status - Stichtag' und 'Status - Zeit' leer. Wird der Status nach dem Speichern des Datensatzes geändert, werden jedoch

das aktuelle Systemdatum und die aktuelle Systemzeit angezeigt. Mithilfe des Popup-Kalender-Symbols können bei Bedarf andere Datumsangaben ausgewählt werden. Wird der Wert für den Ausrüstungsstatus geändert und dann vor dem Speichern des Datensatzes wieder auf den ursprünglichen Wert zurückgesetzt, werden keine Werte für die Felder 'Status - Stichtag' und 'Status - Zeit' angezeigt. Wird das Feld 'Ausrüstungsstatus' leer gelassen, werden alle drei Werte vom ERP-System von J.D. Edwards vorgegeben.

Zuweisungen

Auf Wunsch kann sowohl ein Dienstleistungsanbieter als auch ein Servicetechniker für einen Produktdatensatz ausgewählt werden. Der Dienstleistungsanbieter kann als Standardwert in einem Serviceauftrag vorgegeben werden. Derzeit ist noch keine Logik für das Servicetechnikerfeld vorhanden. Die Verarbeitungsversion, die als Standardwert im Installationsdatensatz vorgegeben wird, ist der Wert, der am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' ausgewählt wurde. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche kann eine Auswahl in einer Liste anderer verfügbarer Verarbeitungsversionen getroffen werden.

Schreibgeschützte Felder: Register 'Produktdatenbank'

Durch das Speichern eines neuen oder aktualisierten Produktdatensatzes wird ein XPI-Ereignis ausgelöst, durch das ein Ausrüstungscode bereitgestellt wird. Wurde in das Feld 'Ausrüstung' keine Beschreibung eingegeben, wird die entsprechende Beschreibung aus dem ERP-System von J.D. Edwards basierend auf dem im Feld 'Produkt' ausgewählten Produkt angezeigt. Das Feld 'Ausrüstung' kann weiterhin bearbeitet werden.

Kundeninformationen

Wurde einem Serviceauftrag ein bestimmter Produktdatensatz zugeordnet, wird der Ausrüstungscode angezeigt, und die Feldbezeichnung 'Ausrüstung' wird zu einer aktiven Verknüpfung mit dem Produktdatensatz.

Ausrüstungsinformationen

Durch die Erstellung einer neuen Produktdatenbank wird ein XPI-Ereignis ausgelöst, durch das der entsprechende Ausrüstungscode aus dem ERP-System von J.D. Edwards angezeigt wird. Wird ein Produkt ausgewählt, werden der entsprechende Produktcode und die Losnummer automatisch angezeigt. Ist ein fakturierbarer Servicevertrag für die ausgewählte Produktdatenbank vorhanden, ist das Feld 'Kaufnachweis' deaktiviert. Wenn kein Servicevertrag vorhanden ist und ein Kaufnachweis ausgewählt wird, können die Felder 'Installationsdatum' und 'Anschaffungsdatum' nicht bearbeitet werden.

Registerverhalten: Register 'Produktdatenbank'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Standort 	Wenn ein Kunde ausgewählt wird und kein Wert im Feld 'Standort' vorhanden ist, wird der Standort mit der gleichen Adressbuchnummer angezeigt. Dieses Feld kann bearbeitet werden.
<ul style="list-style-type: none"> Land 	Wird ein Kunde ausgewählt, wird im Feld 'Land' das Land aus dem Feld 'Gültige Adresse' vorgegeben. Dieses Feld kann bearbeitet werden.
<ul style="list-style-type: none"> Anschaffungsdatum Installationsdatum 	Wird ein Kaufnachweis ausgewählt, wird in den Feldern 'Anschaffungsdatum' und 'Installationsdatum' das aktuelle Datum in schreibgeschütztem Format angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Produktmodell Produktfamilie 	Die Werte in diesen Feldern werden basierend auf der Auswahl in den Feldern 'NDL/Werk' und 'Produkt' vorgegeben. Durch eine Änderung des Feldes 'NDL/Werk' oder 'Produkt' werden diese Informationen nicht überschrieben. Diese Felder können bearbeitet werden.
<ul style="list-style-type: none"> Kaufnachweis 	Ist ein fakturierbarer Servicevertrag für die ausgewählte Produktdatenbank vorhanden, ist das Feld 'Kaufnachweis' deaktiviert. Ist kein Servicevertrag vorhanden, kann ein Vertrag in der Dropdown-Liste ausgewählt werden. Daraufhin wird in den Feldern 'Anschaffungsdatum' und 'Installationsdatum' das aktuelle Datum in schreibgeschütztem Format angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Ausrüstungsstatus Status - Stichtag Status - Zeit 	Diese Felder werden auf dem Formular angezeigt, wenn der Ausrüstungsstatus nach dem Speichern des Datensatzes geändert wird. In diesen Feldern werden keine Werte angezeigt, wenn ein Datensatz zum ersten Mal erstellt wird. Wird der Status nach dem Speichern des Datensatzes geändert, werden das aktuelle Systemdatum und die aktuelle Systemzeit angezeigt. Diese Werte können jedoch bearbeitet werden. Wird der Wert für den Ausrüstungsstatus geändert und dann vor dem Speichern des Datensatzes wieder auf den ursprünglichen Wert zurückgesetzt, werden die Werte für die Felder 'Status - Stichtag' und 'Status - Zeit' nicht angezeigt. Wird das Feld 'Ausrüstungsstatus' leer gelassen, werden alle drei Werte vom ERP-System von J.D. Edwards vorgegeben.
<ul style="list-style-type: none"> Produkt Produktcode Produktmodell Produktfamilie 	Sobald ein Produkt ausgewählt wird, werden der entsprechende Produktcode, das Produktmodell und die Produktfamilie angezeigt. Die Felder 'Produktmodell' und 'Produktfamilie' können bearbeitet werden. Hinweise zur Logik von Produktmodell und Produktfamilie sind oben angegeben.
<ul style="list-style-type: none"> Übergeordnete Ausrüstung 	In diesem Feld wird eine übergeordnete Ausrüstung ausgewählt. Daraufhin wird der übergeordnete Code angezeigt. Bei einem Produktdatensatz kann es sich um einen Datensatz handeln, der sich selber übergeordnet ist.

Datenverbindungen: Register 'Produktdatenbank'

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Datenquelle		
	Tabelle	DD-Posten	UDC
Ausrüstung	F1201	DL01	
Ausrüstungscode	F1201	NUMB	
Konto	F1201	AN8	
Anschaffungsdatum	F1201	DAJ	
Standort	F1201	LANO	
Installationsdatum	F1201	JCD	
Land	F1217	CTR	
Abgangsdatum	F1201	DSP	
Kundenauftrag	F1217	DOCO	
Seriennummer	F1201	ASID	
Einheitenummer	F1201	APID	
Niederlassung/Werk	F1217	MMCU	
Produkt	F1201	KITL	
Losnummer	F1217	LOTN	F4108
Produktmodell	F1217	PRODM	17/PM
Produktfamilie	F1217	PRODF	17/PA
Übergeordnete Ausrüstung	F1201	AAID	
Kaufnachweis	F1201	WRFL	17/PF
In Firmenbesitz	F1217	COOWN	
Ausrüstungsstatus	F1201	EQST	12/ES
Status - Stichtag	F1307	EFTB	
Status - Zeit	F1307	BEGT	
Dienstleistungsanbieter	F1217	PA8	
Servicetechniker	F1217	ANOB	

Felder, die nur in CRM verfügbar sind:

- Verarbeitungsversion

Nicht zugeordnete Felder

- Übergeordneter Code
- Produktcode

Historie der Ausrüstungseigentümer und -standorte anzeigen

Auf dem Register 'Kunde / Standorthistorie' des Einstiegspunkts 'Produktdatenbank' wird eine Historie der Änderungen an Ausrüstungseigentümern und -standorten erfasst. Dieses Register kann von allen Benutzern, die auf den Einstiegspunkt 'Produktdatenbank' zugreifen können, in schreibgeschütztem Format aufgerufen werden.

Kategoriencodes für eine Produktdatenbank anzeigen und bearbeiten

Das Register 'Klassifizierungen' des Einstiegspunkts 'Produktdatenbank' stellt eine Erweiterung der Klassifizierungscodes (auch Kategoriencodes genannt) auf dem Register 'Produktdatenbankdetails' dar, die im ERP-System von J.D. Edwards gespeichert werden und kundenspezifisch sind. Die auf diesem Register enthaltenen Felder können für jede Kundenimplementierung konfiguriert werden.

Klassifizierungen für einen Produktdatensatz können von allen Benutzern angezeigt und bearbeitet werden, die den Einstiegspunkt 'Produktdatenbank' aufrufen können. Durch eine Änderung der Informationen auf diesem Register wird ein XPI-Ereignis ausgelöst. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird eine Auswahl getroffen. Auf dem Register 'Klassifizierungen' ist der XPI-Status und, wo zutreffend, der Grund für den Status angegeben.

Datenverbindungen: Register 'Klassifizierungen' am Einstiegspunkt 'Produktdatenbank'

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Datenquelle		
	Tabelle	DD-Posten	UDC
Buchhaltungsklasse	F1201	ACL1	12/C1
Ausrüstungsklasse	F1201	ACL2	12/C2
Hersteller	F1201	ACL3	12/C3
Baujahr	F1201	ACL4	12/C4
Betriebskilometer	F1201	ACL5	12/C5
Kategoriencode 6	F1201	ACL6	12/C6

Kategoriencode 7	F1201	ACL7	12/C7
Kategoriencode 8	F1201	ACL8	12/C8
Kategoriencode 9	F1201	ACL9	12/C9
Satzgruppe	F1201	ACL0	12/C0
Kategoriencode 11	F1201	FA1	12/F1
Kategoriencode 12	F1201	FA2	12/F2
Kategoriencode 13	F1201	FA3	12/F3
Kategoriencode 14	F1201	FA4	12/F4
Kategoriencode 15	F1201	FA5	12/F5
Kategoriencode 16	F1201	FA6	12/F6
Kategoriencode 17	F1201	FA7	12/F7
Kategoriencode 18	F1201	FA8	12/F8
Kategoriencode 19	F1201	FA9	12/F9
Kategoriencode 20	F1201	FA0	12/F0
Kategoriencode 21	F1201	FA21	12/21
Kategoriencode 22	F1201	FA22	12/22
Kategoriencode 23	F1201	FA23	12/23
Produktkomponente	F1217	PRODC	17/PC
Produktdatenbank - Kategoriencode 01	F1217	ZE01	17/B1
Produktdatenbank - Kategoriencode 02	F1217	ZE02	17/B2
Produktdatenbank - Kategoriencode 03	F1217	ZE03	17/B3
Produktdatenbank - Kategoriencode 04	F1217	ZE04	17/B4
Produktdatenbank - Kategoriencode 05	F1217	ZE05	17/B5
Produktdatenbank - Kategoriencode 06	F1217	ZE06	17/B6
Produktdatenbank - Kategoriencode 07	F1217	ZE07	17/B7
Produktdatenbank - Kategoriencode 08	F1217	ZE08	17/B8
Produktdatenbank - Kategoriencode 09	F1217	ZE09	17/B9
Produktdatenbank - Kategoriencode 10	F1217	ZE10	17/B0

**Datenverbindungen: Register 'Kunde / Standorthistorie' am Einstiegspunkt
'Produktdatenbank'**

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Datenquelle		
	Tabelle	DD-Posten	UDC
Konto	F1731	AN8	
Standort	F1731	LANO	
Standort	F1731	LOC	H12/AL
Anfangsdatum	F1731	EFTB	
Anfangsuhrzeit	F1731	DDTS	
Enddatum	F1731	END	
Enduhrzeit	F1731	DTSO	
Anmerkung	F1731	RMK	

Änderungen am Status einer Produktdatenbank anzeigen

Auf dem Register 'Statushistorie' wird eine Historie dazu angezeigt, welches Verhalten eine Ausrüstung im Laufe der Zeit aufwies. Diese Informationen werden in schreibgeschütztem Format angezeigt.

Statushistorienfilter verwenden

Wenn nicht alle Datensätze auf dem Register 'Statushistorie' angezeigt werden sollen, kann eine Auswahl aus einer Vielzahl von Filtern getroffen werden, um nur die Produktdatensätze anzuzeigen, die innerhalb eines der folgenden festgelegten Zeiträume installiert wurden:

- Alle Datensätze, bei denen das Anfangsdatum innerhalb der letzten 6 Monate vor dem aktuellen Datum liegt
- Alle Datensätze, bei denen das Anfangsdatum innerhalb des letzten Jahres vor dem aktuellen Datum liegt
- Alle Datensätze, bei denen das Anfangsdatum innerhalb der vorangegangenen 2 Jahre vor dem aktuellen Datum liegt

Datenverbindungen: Register 'Statushistorie' am Einstiegspunkt 'Produktdatenbank'

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Datenquelle		
	Tabelle	DD-Posten	UDC
Statusbeschreibung	F1307	EWST	12/ES
Anfangsdatum	F1307	EFTB	
Anfangsuhrzeit	F1307	BEGT	
Enddatum	F1307	EFTE	
Enduhrzeit	F1307	ENDT	
Anmerkung	F1307	RMK	
Statusstunden	F1307	STHR	
Kumulative Stunden	F1307	CUMH	

Serviceanfragen basierend auf einer Produktdatenbank verwalten

Auf dem Register 'Serviceanfrage' werden Serviceanfragen für einen bestimmten Ausrüstungsgegenstand erstellt.

Siehe auch

- *Serviceanfragen eingeben*

Serviceaufträge basierend auf einer Produktdatenbank verwalten

Auf dem Register 'Serviceauftrag' werden Serviceaufträge für einen bestimmten Ausrüstungsgegenstand erstellt.

Siehe auch

- *Serviceaufträge eingeben*

Serviceverträge für eine Produktdatenbank anzeigen

Wenn alle Serviceverträge für eine bestimmte Produktdatenbank angezeigt werden sollen, ist dies auf dem Register 'Serviceauftrag' des Einstiegspunkts 'Produktdatenbank' möglich. Die Informationen auf diesem Register werden in schreibgeschütztem Format angezeigt.

Dateien an eine Produktdatenbank anhängen

Wenn eine Anlage mit Informationen zu einer bestimmten Produktdatenbank erstellt werden muss, ist dies auf dem Register 'Anlagen' möglich.

Siehe auch

- *Dateien anhängen*

Anmerkungen zu einer Produktdatenbank schreiben

Auf dem Register 'Anmerkung' können Informationen eingegeben werden, die an keiner anderen Stelle innerhalb des Einstiegspunkts 'Produktdatenbank' erfasst werden, jedoch wertvolle Informationen für alle Benutzer darstellen.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Marketinginformationen verwalten

Mit der CRM-Anwendung können Marketingprogramme effektiv verwaltet und durchgeführt sowie die Ergebnisse zur Optimierung des Marketingaufwands analysiert werden. Mithilfe von Schlüsselfunktionen wie der Kampagnenverwaltung und der Ereignisverfolgung können Konkurrenten besser verstanden und dadurch häufig ein gesteigerter Umsatz erzielt werden.

Mithilfe der CRM-Anwendung kann das Marketingpersonal Folgendes verwalten:

- Mehrstufige Marketing-Kampagnen einschließlich Ereignissen, Budgets, Interessenten und Verkaufschancen
- Informationen zum Unternehmen, die in der Website verfügbar sind, einschließlich Informationen über Standorte, Angebote, Führungskräfte, zukünftige Ereignisse und Pressemitteilungen

Die CRM-Anwendung bietet Funktionen, die von Marketingleitern zur Verwaltung von Informationen in der Website sowie zur Verwaltung von Kampagnen und Ereignissen verwendet werden können.

Um die Ansicht der Themen und Unternehmen für diese Kategorie zu erweitern bzw. einzuschränken, den Pfeil links neben der Kategorienüberschrift anklicken. Mit den Schaltflächen rechts neben der Überschrift kann im Themenbaum nach oben bzw. unten geblättert werden.

Arbeiten mit Marketing-Kampagnen

Die Einstiegspunkte 'Kampagne' und 'Ereignis' werden verwendet, um Informationen zu den Kampagnen und zu den Ereignissen, die ihnen zugeordnet sind, einzugeben und zu verwalten. Am Einstiegspunkt 'Kampagne' werden mehrstufige Marketing-Kampagnen erstellt und verwaltet sowie ein Eins-zu-eins-Marketing ermöglicht. So kann beispielsweise eine Kampagne mit dem Namen "Internet" eingerichtet werden, und dann können Unterkampagnen erstellt werden, die bestimmte Anzeigenkampagnen in verschiedenen Internetsites angeben. Mit dieser Funktion können sowohl Zusammenfassungsinformationen als auch Detailinformationen verfolgt werden. Am Einstiegspunkt 'Ereignis' können spezifische Informationen zu jedem Ereignis innerhalb einer Kampagne wie die Kosten der einzelnen Ereignisse und die Interessenten, die sich aufgrund eines Ereignisses ergeben, eingegeben werden. Für jede Kampagne können die folgenden Aufgaben ausgeführt werden:

- Einen Manager und ein Budget zuweisen
- Der Kampagne bestimmte Ereignisse zuweisen
- Die Kosten und Budgets verfolgen
- Verkaufschancen und Interessenten mit Kampagnenereignissen verknüpfen, und die Effektivität einer Kampagne anhand der sich daraus ergebenden Interessenten und Verkaufschancen bewerten

Einstiegspunkt 'Kampagne'

Der Einstiegspunkt 'Kampagne' wird zum Erstellen neuer Marketing-Kampagnen sowie zum Verwalten und Anzeigen vorhandener Kampagnen verwendet. Die Stammliste 'Kampagne' ist hierarchisch aufgebaut. Das heißt, dass sich eine übergeordnete Kampagne normalerweise aus einer Vielzahl von Unterkampagnen zusammensetzt, die in der Hierarchie unter der übergeordneten Kampagne aufgelistet sind. Es können mehrere Ebenen von Kampagnen angezeigt werden. Ein Filtern der Liste ist jedoch nicht möglich. Stattdessen wird das Plus- oder Minuszeichen neben den Ordnern angeklickt, um die Liste zu erweitern bzw. einzuschränken. Wird ein Kampagnenname angeklickt, werden die zugehörigen Register aufgerufen. Dieser Einstiegspunkt bietet folgende Möglichkeiten:

- Mehrstufige Marketing-Kampagnen erstellen und verwalten
- Bestimmte Ereignisse einer Kampagne zuordnen
- Finanzielle Eigenschaften jeder Kampagne oder jedes Ereignisses verfolgen
- Bestimmten Ereignissen Interessenten, Ansprechpartner und Verkaufschancen zuordnen
- Die Effektivität von Kampagnen anhand der sich daraus ergebenden Interessenten und Verkaufschancen verfolgen

Anmerkung

Es müssen zunächst alle Unterkampagnen gelöscht werden, um eine übergeordnete Kampagne zu löschen. Eine übergeordnete Kampagne kann keiner Kampagne zugewiesen werden, die sich auf einer niedrigeren Ebene in der Hierarchie befindet, da die Integrität der Hierarchie automatisch validiert wird.

Kampagnen verwalten

Auf dem Register 'Kampagnendetails' des Einstiegspunkts 'Kampagne' werden die Kampagneninformationen eingegeben. Das einzige Feld, das ausgefüllt werden muss, ist das Feld 'Kampagne'. Wenn die Kampagne Teil einer größeren Werbeaktion ist, wird die Schaltfläche für die Feldsuche verwendet, um eine übergeordnete Kampagne auszuwählen. Mithilfe dieser Schaltfläche können Details zu Kosten und Budgets in die größere Kampagne eingeschlossen werden. Im Feld 'Beschreibung' wird eine Erläuterung des Zwecks der gesamten Kampagne sowie deren Auswirkungen eingegeben. Es kann auch der Name eines Kampagnen-Managers eingegeben werden (also des Arbeitnehmers, der für die Details hinsichtlich der Kampagne zuständig ist). Zum Schluss wird das Popup-Kalender-Symbol verwendet, um ein Anfangs- und Enddatum für die Kampagne einzugeben.

Nachdem ein Ereignis auf dem Register 'Ereignis' erstellt wurde (oder ein Ereignis am Einstiegspunkt 'Ereignis' erstellt und einer Kampagne zugeordnet wurde), werden automatisch Felder angezeigt, die in Zusammenhang mit Kampagnenbudgets stehen. In das Feld 'Kampagnengesamtbudget' wird der Geldbetrag eingegeben, der von der Marketingabteilung für die Kampagne budgetiert wurde. Es wird automatisch die Summe aller Kosten berechnet, die für die Ereignisse geschätzt werden, die der Kampagne zugeordnet sind. Dieser Wert wird im Feld 'Ereignisgesamtbudget' angezeigt. Die Zahl im Feld 'Kampagnen-Ist-Kosten' entspricht der Summe des Geldes, das für alle Ereignisse aufgewendet wird, die der Kampagne zugeordnet sind.

Registerverhalten: Register 'Kampagne'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Kampagnengesamtbudget' Feld 'Ereignisgesamtbudget' Feld 'Kampagnen-Ist-Kosten' 	Diese mit Kosten in Zusammenhang stehenden Felder werden nur angezeigt, wenn ein Ereignis einer Kampagne zugeordnet wurde.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Ereignisgesamtbudget' Feld 'Kampagnen-Ist-Kosten' 	Diese Zahlen werden automatisch anhand der Daten berechnet, die auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Ereignis' oder auf dem Register 'Ereignis' des Einstiegspunkts 'Kampagne' eingegeben werden. Diese Felder können daher nicht bearbeitet werden.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Ereignisgesamtbudget - Währung' Feld 'Kampagnen-Ist-Kosten - Währung' 	Die angezeigte Währungsart entspricht dem Währungscode, der auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Benutzereinstellungen' angegeben wurde.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Übergeordnete Kampagne' 	Es wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn versucht wird, eine übergeordnete Kampagne zuzuordnen, die sich auf einer niedrigeren Ebene der Hierarchie als die Kampagne auf dem aktuellen Register befindet.
<ul style="list-style-type: none"> Aktion 'Löschen' 	Eine Kampagne, die einer anderen Kampagne übergeordnet ist, kann nicht gelöscht werden.

► So werden neue Marketing-Kampagnen hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt 'Kampagne' auswählen.
2. In der Stammliste 'Kampagne' die Option 'Neu' anklicken, um einen leeren Kampagnendatensatz zu öffnen.
3. Es kann auch eine Kampagne ausgewählt werden, um die Register anzuzeigen, und dann 'Neu' angeklickt werden, um einen Kampagnendatensatz zu öffnen. Die ausgewählte Kampagne wird automatisch im Feld 'Übergeordnete Kampagne' angezeigt.
4. In der Stammliste die Option 'Alle Kampagnen' anklicken, um eine neue übergeordnete Kampagne einzurichten.
5. Die Kampagnendetails eingeben.
6. 'Speichern' anklicken, um die Kampagne hinzuzufügen.

Kampagnenereignisse verwalten

Auf dem Register 'Ereignis' des Einstiegspunkts 'Kampagne' werden Details zu allen Ereignissen angegeben, die einer Kampagne zugeordnet sind. Die Ereignisinformationen werden auch am Einstiegspunkt 'Ereignis' angezeigt. In das Feld 'Kampagne' wird automatisch der Name der Kampagne eingesetzt, die aus der Stammliste ausgewählt wurde. Weitere Informationen zur Kampagne werden angezeigt, wenn der Feldname 'Kampagne' angeklickt und dadurch das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Kampagne' aufgerufen wird.

Anmerkung

Ein Ereignis kann am Einstiegspunkt 'Kampagne' oder am Einstiegspunkt 'Ereignis' eingegeben werden. Der Einstiegspunkt 'Ereignis' wird jedoch verwendet, um die Ist-Kosten eines Ereignisses einzugeben.

In der Registerseitenliste 'Ereignis' wird die Schaltfläche 'Mehrstufig' angeklickt, um die Hierarchie zu erweitern und die Elemente anzuzeigen, die dem übergeordneten Datensatz zugeordnet sind, sowie alle untergeordneten Datensätze des ausgewählten übergeordneten Datensatzes. Die Datensätze können nicht bearbeitet werden. Die Schaltfläche 'Einstufig' wird angeklickt, um nur die Datensätze anzuzeigen und zu bearbeiten, die dem ausgewählten Datensatz zugeordnet sind.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Ereignis'*

Registerverhalten: Register 'Kampagnenereignis'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">• Feld 'Ist-Kosten'• Feld 'Währungscode der Ist-Kosten'	Die Kostenfelder werden automatisch aktualisiert. Die Währungsart, in der die Kosten angezeigt werden, entspricht dem Währungscode, der auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Benutzereinstellungen' angegeben wurde. Der Wechselkurs basiert auf dem Datum, an dem die Kosten anfielen.
<ul style="list-style-type: none">• Feld 'Logo'• Feld 'Öffentlich'	Die Felder 'Logo' und 'Öffentlich' werden angezeigt, wenn der angemeldete Benutzer ein Systemadministrator ist. Der Systemadministrator verwaltet das Logo und legt fest, welche Datensätze einem Internet-Benutzer zur Anzeige zur Verfügung stehen.
<ul style="list-style-type: none">• Register 'Ereignis'	Dieses Register ist schreibgeschützt, wenn es vom Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' aus aufgerufen wird.
<ul style="list-style-type: none">• Feld 'Adressart'	Der Standardwert für dieses Feld ist 'Fakturierung'. Es wird automatisch sichergestellt, dass jeweils nur eine Adresse jeder Art vorhanden ist.

Interessenten verwalten, die sich aufgrund einer Kampagne ergeben

Das Register 'Interessenten' kann zur Erstellung, Verwaltung und Anzeige detaillierter Informationen zu Interessenten verwendet werden, die sich aufgrund einer Kampagne ergeben. (Die Interessenten, die am Einstiegspunkt 'Kampagne' erstellt werden, werden auch am Einstiegspunkt 'Interessant' angezeigt.) Es muss der Name des Interessenten sowie das Unternehmen, das der Interessent vertritt, eingegeben werden. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird die Branchenart ausgewählt. Es muss außerdem ein Auswahlkriterium für den Interessenten eingegeben und eine für den Interessenten zuständige Person ausgewählt werden. Zum Schluss muss ein Land eingegeben werden, wodurch die entsprechenden Optionen im Feld 'Bundesland/Kanton' angezeigt werden. Alle weiteren Informationen zu Adresse und Ansprechpartner, einschließlich Telefon, Fax und E-Mail, sind optional.

Das Register 'Interessenten' enthält einige weitere optionale Felder. Das Feld 'Interessentenstatus' weist den Standardwert 'Aktiv' auf. Dieser Wert kann jederzeit in 'Empfehlung', 'Umgewandelt', 'Nicht aktiv', 'Nicht erreicht; Nachricht hinterlassen', 'Gesperrt bis zur weiteren Klärung' oder 'Neue Interessenten' geändert werden. Wenn der Interessent nicht mehr aktiv ist, kann ein Grund dafür zu Nachführungszwecken eingegeben werden. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird das Eingangsdatum eingegeben. Um ein Skript zu verwenden, das bei der Beurteilung des Interessenten hilft, wird die entsprechende Beurteilung ausgewählt. Dann werden die Fragen, die für dieses bestimmte Skript eingegeben wurden, auf dem Register 'Beurteilung' des Einstiegspunkts 'Interessant' angezeigt. Das Beurteilungsziel, das dem ausgewählten Skript zugeordnet ist, wird automatisch angezeigt. Nachdem der Einstiegspunkt 'Interessant' aufgerufen und die Fragen beantwortet wurden, wird der Beurteilungswert angezeigt. Ein Beurteilungswert, der höher als das Beurteilungsziel ist, zeigt an, dass es sich hier um einen vielversprechenden Interessenten handeln könnte.

Mit dem Web Link 'E-Mail' wird das Standard-E-Mail-Programm geöffnet, in dem eine Mitteilung an den Interessenten geschrieben werden kann. Mit dem Web Link 'URL' wird eine Webseite geöffnet, auf der weitere Informationen über den potenziellen Kunden geprüft werden können.

Anmerkung

Am Einstiegspunkt 'Kampagne' können grundlegende Informationen zu einem Interessenten eingegeben werden. Um jedoch Informationen zu Beurteilung, Aktivität, Produktinteresse, Partner oder Anmerkungen einzugeben, die in Zusammenhang mit Interessenten stehen, muss der Einstiegspunkt 'Interessant' verwendet werden.

Siehe auch

- *Interessenten beurteilen*
- *Einstiegspunkt 'Interessant'*

Registerverhalten: Register 'Interessant'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Beurteilungswert'Feld 'Beurteilungsziel'	In diesen Feldern werden die Informationen angezeigt, die auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Beurteilung' eingegeben wurden. Diese Felder können nicht bearbeitet werden.
<ul style="list-style-type: none">'Quelle der Interessentendaten' auf dem Register 'Interessenten' oder dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Verkaufschance'	Wird auf diesen Registern das Ereignis als Quelle der Interessentendaten ausgewählt, wird das Ereignis automatisch diesem Ereignis oder Interessenten am Einstiegspunkt 'Kampagne' zugeordnet.
<ul style="list-style-type: none">Einstiegspunkt 'Interessant'	Interessenten, die am Einstiegspunkt 'Kampagne' eingegeben werden, werden auch am Einstiegspunkt 'Interessant' angezeigt.

Verkaufschancen aufgrund einer Kampagne anzeigen

Das Register 'Verkaufschance' ist ein schreibgeschütztes Register, auf dem Verkaufschancen und zugehörige Posten angezeigt werden können, die allen Ereignissen einer Kampagne zugeordnet sind. Verkaufschancen werden auf diesem Register angezeigt, wenn eine neue Verkaufschance am Einstiegspunkt 'Verkaufschance' hinzugefügt und ein bestimmtes Ereignis als Quelle der Interessentendaten ausgewählt wird.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Verkaufschance'*

► So werden Verkaufschancen angezeigt, die einer Kampagne zugeordnet sind

1. Den Einstiegspunkt 'Kampagne' auswählen.
2. Eine Kampagne in der Liste auswählen, um detaillierte Informationen zur Kampagne anzuzeigen.
3. Das Register 'Verkaufschance' anklicken, um alle Verkaufschancen anzuzeigen, die der Kampagne zugeordnet sind.
4. Eine Verkaufschance in der Liste auswählen, um detaillierte Informationen zur Verkaufschance anzuzeigen.

Verkaufs-Pipeline der Kampagne anzeigen

Das Register 'Verkaufs-Pipeline' wird zur Anzeige einer grafischen Darstellung aller Verkaufschancen verwendet, die den Ereignissen einer Kampagne zugeordnet sind. Jeder Verkaufschance ist eine Abschlusswahrscheinlichkeit je nach Stufe im Verkaufszyklus zugeordnet. Jeder Ring des Verkaufstrichters stellt die statistische Wahrscheinlichkeit dar, dass die Verkaufschance abgeschlossen wird. Die Zahlen in den einzelnen Ringen stellen die Summe des potenziellen Ertrags für jede Verkaufschance multipliziert mit dem jeweiligen Wahrscheinlichkeitsprozentsatz dar.

Registerverhalten: Register 'Verkaufs-Pipeline'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Wahrscheinlichkeit'Feld 'Potenzial'	Zeigt die Summe des gesamten potenziellen Ertrags für jede Verkaufschance multipliziert mit dem jeweiligen Wahrscheinlichkeitsprozentsatz an.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Summe'	Zeigt die Summe der Wahrscheinlichkeiten an, die im Verkaufstrichter angezeigt werden.

► So werden Informationen zur Verkaufs-Pipeline angezeigt

1. Das Register 'Verkaufs-Pipeline' am Einstiegspunkt 'Kampagne' oder 'Ereignis' anklicken.
2. Die Schaltfläche 'Mehrstufig' anklicken, um die Verkaufs-Pipeline für Ereignisse in allen Unterkampagnen innerhalb der ausgewählten Kampagnenhierarchie anzuzeigen.
3. Die Schaltfläche 'Einstufig' anklicken, um nur die Verkaufs-Pipeline der Ereignisse innerhalb der ausgewählten Kampagne oder Unterkampagne anzuzeigen.
4. Einen beliebigen Ring des Verkaufstrichters anklicken, der einen Geldwert enthält.
Die Verkaufschancen, die in der Wahrscheinlichkeitsspanne enthalten sind, werden unterhalb des Verkaufstrichters angezeigt.
5. Zur Anzeige detaillierter Informationen über eine Verkaufschance die Verknüpfung 'Beschreibung' anklicken.
Das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Verkaufschance' wird angezeigt.

Einstiegspunkt 'Ereignis'

Der Einstiegspunkt 'Ereignis' wird zum Hinzufügen, Anzeigen und Verwalten von Informationen zu Marketing-Ereignissen wie Anzeigen, Mailings und Verkaufsaustellungen verwendet. Wenn dieser Einstiegspunkt geöffnet wird, kann eine Liste aktueller Ereignisse, eine Liste öffentlicher Ereignisse (Ereignisse, die in der Website des Unternehmens am Einstiegspunkt 'Zukünftige Ereignisse' angezeigt werden) oder eine Liste aller Ereignisse (aktuelle, frühere und öffentliche Ereignisse sowie Ereignisse, die nicht als öffentlich gekennzeichnet sind) abgerufen werden.

Jedes Ereignis ist einer bestimmten Marketing-Kampagne zugeordnet. Wird ein Ereignis angeklickt, werden die zugehörigen Register aufgerufen, die folgende Möglichkeiten bieten:

- Detaillierte Informationen zu einem Ereignis verwalten
- Eine Liste von Datensätzen anzeigen, in der die Kosten eines Ereignisses detailliert aufgeführt sind
- Eine Liste von Interessenten anzeigen, die sich aufgrund eines Ereignisses ergaben
- Eine Liste von Aktivitäten anzeigen, die einem Ereignis zugeordnet sind
- Ein unbegrenztes Protokoll von Anmerkungen verwalten
- Die Verkaufs-Pipeline und Verkaufschancen in Zusammenhang mit einem Ereignis anzeigen

Ereignisse verwalten

Das Register 'Ereignis' wird verwendet, um Datensätze für alle Ereignisse, aus denen sich eine Kampagne zusammensetzt, zu erstellen und zu verwalten. Das Ereignis muss einer Kampagne zugeordnet und ein Name für das Ereignis eingegeben werden. Um weitere Informationen zur Kampagne anzuzeigen, wird der Feldname 'Kampagne' angeklickt und dadurch das Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Kampagne' aufgerufen. Es kann auch die Art des Ereignisses wie Anzeige, Verkaufsausstellung oder Mailing angegeben werden. Die Schaltfläche für das Steuerelement zur Auswahl hoher Volumen wird angeklickt, um den Ereignismanager in einer Liste von Arbeitnehmern auszuwählen. Informationen in Zusammenhang mit Kosten können in die Felder 'Ereignisbudget' und 'Ereignis-Ist-Kosten' eingegeben werden. Das Budget kann nicht geringer als Null sein. Das Feld für die Ist-Kosten ist schreibgeschützt und zeigt die Gesamtkosten zur Finanzierung eines Ereignisses an. Die Ist-Kosten werden automatisch berechnet, indem alle Posten auf dem Register 'Kosten' für das ausgewählte Ereignis addiert werden. Mithilfe des Popup-Kalender-Symbols wird das Anfangs- und Enddatum eingegeben. Dann wird der Dateiname für das Logo eingegeben, das für das Ereignis steht. Dabei handelt es sich um das Bild, das auf dem Formular angezeigt wird, wenn Ereignisdatsätze automatisch veröffentlicht und am Einstiegspunkt 'Zukünftige Ereignisse' angezeigt werden. Zum Schluss wird ein URL angegeben, der bei Bedarf zum Aufrufen zusätzlicher Informationen verwendet werden kann.

Registerverhalten: Register 'Ereignis'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Ort'	Nachdem ein Ort eingegeben wurde, wird das entsprechende Bundesland bzw. der Kanton im Feld 'Bundesland/Kanton' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Land'	Bei Auswahl eines Landes werden die entsprechenden Optionen in der Dropdown-Liste 'Bundesland/Kanton' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Ist-Kosten'Feld 'Währungscode der Ist-Kosten'	Die Kostenfelder werden automatisch aktualisiert. Die Währungsart, in der die Beträge angezeigt werden, entspricht dem Währungscode, der auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Benutzereinstellungen' angegeben wurde. Der Wechselkurs basiert auf dem Datum, an dem die Kosten anfallen.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Logo'Option 'Öffentlich'	Die Felder 'Logo' und 'Öffentlich' werden angezeigt, wenn der aktuelle Benutzer ein Systemadministrator ist. Der Systemadministrator verwaltet das Logo und legt fest, welche Datensätze einem Internet-Benutzer zur Anzeige zur Verfügung stehen.
<ul style="list-style-type: none">Register 'Ereignis'	Dieses Register ist schreibgeschützt, wenn es vom Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' aus aufgerufen wird.
<ul style="list-style-type: none">Feld 'Adressart'	Der Standardwert für dieses Feld ist 'Fakturierung'. Es wird automatisch sichergestellt, dass jeweils nur ein Datensatz für jede Adressart vorhanden ist.

► So werden Ereignisse eingerichtet

1. 'Neu' anklicken, um ein leeres Register 'Ereignisdetails' anzuzeigen.
2. Ereignisinformationen eingeben.
3. 'Speichern' anklicken, um das neue Ereignis zur Stammliste 'Ereignis' hinzuzufügen.

Adressen für Ereignisse verwalten

Das Register 'Adresse' wird verwendet, um alle Adressen zu verwalten, die einem Ereignis zugeordnet sind (beispielsweise die Adressarten Anschrift, Versand, Rechnung und Paket). Werden Adressinformationen auf dem Register 'Details' für das Ereignis eingegeben, werden diese Informationen auf dem Register 'Adresse' angezeigt und als Hauptadresse verwendet. Wird eine neue Adresse erstellt und die Option 'Hauptadresse' angeklickt, werden die neuen Adressinformationen auf dem Register 'Details' angezeigt.

Siehe auch

- *Adressinformationen verwalten*

Ereignisaktivitäten verwalten

Das Register 'Aktivität' kann verwendet werden, um alle Aktivitäten zu erstellen und zu verwalten, die einem Ereignis zugeordnet sind. Es können Besprechungen, E-Mails, Telefonkonferenzen und vieles mehr geplant werden. Werden einer Aktivität Arbeitnehmer zugewiesen, wird die Aktivität in den Kalendern der einzelnen Arbeitnehmer angezeigt. Es kann auch eine automatische E-Mail-Erinnerung eingerichtet werden, die an jeden Arbeitnehmer gesendet wird, der der Aktivität zugewiesen ist.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Aktivität'*

Ereigniskosten verwalten

Kosten, die mit einzelnen Ereignissen in Zusammenhang stehen, können verfolgt werden, indem Kostendetails auf dem Register 'Kosten' eingegeben werden. Es muss das Datum eingegeben werden, an dem der mit dem Ereignis in Zusammenhang stehende Aufwand anfiel ('Angefallen am'), und der Name der Person, an die die Rechnung gezahlt werden muss. Es kann auch der Betrag eingegeben werden, indem mit der Schaltfläche für die Feldsuche die Art der Währung ausgewählt wird. Zum Schluss wird eine kurze Erinnerung in das Feld 'Memo' eingegeben, um daran zu erinnern, warum der Kauf getätigt wurde.

► So werden die Kosten eines Ereignisses angezeigt

1. Ein Ereignis in der Stammliste 'Ereignis' auswählen, um die Register 'Ereignisse' anzuzeigen.
2. Das Register 'Kosten' auswählen, um eine Liste von Zahlungsempfängern anzuzeigen.
3. Einen Zahlungsempfänger auswählen, um detaillierte Kosteninformationen anzuzeigen.

► So werden neue Ereigniskosten eingegeben

1. 'Neu' anklicken, um ein leeres Register 'Kosten' anzuzeigen.
2. Kosteninformationen eingeben.
3. 'Speichern' anklicken.

Interessenten aufgrund eines Ereignisses verwalten

Das Register 'Interessenten' kann zur Erstellung, Verwaltung und Anzeige detaillierter Informationen zu Interessenten verwendet werden, die sich aufgrund eines Ereignisses ergaben. Interessenten werden mit dem Ereignis verknüpft, wenn ein Ereignis auf dem Register 'Interessent' oder am Einstiegspunkt 'Interessent' als Quelle der Interessentendaten ausgewählt wird. Interessenten, die am Einstiegspunkt 'Ereignisse' eingegeben werden, werden auch am Einstiegspunkt 'Interessent' angezeigt.

Anmerkung

Grundlegende Informationen zu einem Interessenten können am Einstiegspunkt 'Ereignis' eingegeben werden. Um Informationen zu Beurteilung, Aktivität, Produktinteresse, Partner oder Anmerkungen einzugeben, die in Zusammenhang mit Interessenten stehen, wird der Einstiegspunkt 'Interessent' verwendet.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Interessent'*

Verkaufschancen aufgrund eines Ereignisses verwalten

Auf dem Register 'Verkaufschance' werden Verkaufschancen und zugehörige Posten erstellt, verwaltet und angezeigt, die mit einem Ereignis in Zusammenhang stehen. Das Ereignis, das in das Feld 'Quelle der Interessentendaten' auf dem Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Verkaufschance' eingegeben wird, ist das Ereignis, das mit der Verkaufschance verknüpft ist.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Verkaufschance'*

Verkaufs-Pipeline des Ereignisses anzeigen

Das Register 'Verkaufs-Pipeline' wird zur Anzeige einer grafischen Darstellung aller Verkaufschancen verwendet, die dem Ereignis zugeordnet sind. Jeder Verkaufschance ist eine Abschlusswahrscheinlichkeit je nach Verkaufszyklusstufe zugeordnet. Jeder Ring des Verkaufstrichters stellt die statistische Wahrscheinlichkeit dar. Die Zahlen in den einzelnen Ringen stellen die Summe des potenziellen Ertrags für jede Verkaufschance multipliziert mit dem jeweiligen Wahrscheinlichkeitsprozentsatz dar.

Anmerkungen zu Ereignissen verwalten

Auf dem Register 'Anmerkung' werden Informationen eingegeben, die zu einem Ereignis gespeichert werden müssen, aber auf keinem anderen Register erfasst werden. Wenn beispielsweise die Teilnahme an einer Verkaufsausstellung geplant ist, bei der wahrscheinlich auch ein Ansprechpartner eines wichtigen Kunden anwesend sein wird, kann der folgende Text eingegeben werden: "Nach John Jones Ausschau halten. Er spielt gerne Golf. Eine Verabredung zum Golfspielen treffen."

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Einstiegspunkt 'Pressemitteilung'

Der Einstiegspunkt 'Pressemitteilung' ermöglicht es Internet-Benutzern, anhand von Pressemitteilungen etwas über das Unternehmen zu erfahren. Dieser Einstiegspunkt bietet Internet-Benutzern folgende Möglichkeiten:

- Informationen zu Pressemitteilungen des Unternehmens aufrufen
- Eine Pressemitteilung öffnen, um sie zu lesen oder zu drucken
- Eine Liste verfügbarer Pressemitteilungen drucken

Pressemitteilungen anzeigen und verwalten

Auf dem Register 'Pressedetails' können Pressemitteilungen in HTML angezeigt werden. Es werden der Titel des Dokuments, das Eingabedatum und der Name des Autors angezeigt. Um die Pressemitteilung in einem neuen Browser-Fenster anzuzeigen, wird der URL in der Detailansicht oder der URL in der Spalte 'HTML-Inhalt' der Listenansicht angeklickt. Durch Anklicken der Schaltfläche 'Berichte' kann eine Liste von Pressemitteilungen gedruckt werden. Datensätze für Pressemitteilungen können vom Marketingleiter zum System hinzugefügt werden, indem das Popup-Kalender-Symbol verwendet wird, um das Datum anzugeben, an dem die Pressemitteilung geschrieben wurde ('Eingegeben am').

► So werden Pressemitteilungen hinzugefügt

1. Den Einstiegspunkt 'Pressemitteilung' auswählen, um eine Stammliste der Pressemitteilungen anzuzeigen.
2. 'Neu' anklicken, um ein leeres Register 'Pressemitteilungsdetails' anzuzeigen.
3. Den Titel, das Eingabedatum und den Autor eingeben.
Das Standarddatum ist das aktuelle Systemdatum. Das Popup-Kalender-Symbol anklicken, um ein Datum im Kalender auszuwählen.
4. Den URL eingeben, der eine Verknüpfung zur HTML-Datei der Pressemitteilung darstellt.
5. 'Speichern' anklicken.

► **So wird eine Liste von Pressemitteilungen gedruckt**

1. Den Einstiegspunkt 'Pressemitteilung' auswählen, um eine Stammliste der Pressemitteilungen anzuzeigen.
2. Die Schaltfläche 'Berichte' anklicken, um eine Liste von Pressemitteilungen zu drucken.

Abbildungen und weitere Informationen sind im englischen Handbuch *CRM Report Guide* (CRM-Berichte) enthalten.

Anmerkung

Durch das Löschen des Datensatzes für die Pressemitteilung auf diesem Register wird die eigentliche HTML-Datei, in der die Pressemitteilung gespeichert ist, *nicht* gelöscht.

3. 'Pressemitteilungsliste' auswählen, um den Bericht anzuzeigen.
4. Im Menü 'Datei' die Option 'Drucken' auswählen, um den Bericht auf Papier zu drucken.

Umsatzinformationen verwalten

In diesem Abschnitt werden die Funktionen für die Vertriebssteuerung in CRM einschließlich der Arbeit mit Kunden und Interessenten sowie der Verwaltung von Informationen zu Kunden und Verkaufschancen erläutert.

Um die Ansicht der Themen und Unternehmen für diese Kategorie zu erweitern bzw. einzuschränken, den Pfeil links neben der Kategorienüberschrift anklicken. Mit den Schaltflächen rechts neben der Überschrift kann im Themenbaum nach oben bzw. unten geblättert werden.

Arbeiten mit Umsatzinformationen

Für die meisten Unternehmen ist ein gesteigerter Ertrag das Hauptziel und der Umsatz bildet die Grundlage dafür. Die Vertriebssteuerung ist ein wichtiger Bestandteil der CRM-Anwendung, da durch sie ein effektives Arbeiten des Verkaufspersonals ermöglicht wird. CRM ermöglicht Folgendes:

- Die Anforderungen von Kunden und Interessenten verstehen
- Eine effektive Kommunikation führen
- Das gesamte Spektrum von Informationen zu Kunden und Verkaufschancen verwalten

CRM ist ein einfach zu verwendendes Tool, durch das sichergestellt wird, dass keine Informationen verloren gehen und sich dadurch der Verkaufszyklus verlängert. Durch die Automatisierung von Verwaltungsaufgaben bietet CRM den Vertretern mehr Zeit für den direkten Kontakt mit den Kunden und Interessenten, wodurch die Wahrscheinlichkeit eines höheren Umsatzes steigt.

Die Funktionen für die Vertriebssteuerung in CRM ermöglichen die Erfassung relevanter Informationen zu Interessenten und Kunden und stellen dem Support-Personal und dem Management die erforderlichen Informationen zu Ertrag und Verkaufs-Pipeline bereit.

Einstiegspunkt 'Kunde'

Der Einstiegspunkt 'Kunde' ist der Dreh- und Angelpunkt für alle anderen Objekte in CRM. Dieser Einstiegspunkt ermöglicht es dem Verkaufspersonal, jede Kontaktaufnahme mit dem Kunden, jede Kommunikation mit dem Kunden (Telefonate, E-Mails und Besprechungen) sowie alle Informationen über die Produkt- und Leistungsanforderungen eines Kunden nachzuführen.

Am Einstiegspunkt 'Kunde' können die folgenden Kundeninformationen erstellt und verwaltet werden:

- Kategoriencodes
- Profilinginformationen
- Kontaktinformationen
- Finanz- und Brancheninformationen
- Verkaufsteammitglieder und Verkaufschancen

- Kundenadressen und -aktivitäten
- Kundenaufträge und Serviceanfragen

Am Einstiegspunkt 'Kunde' können die folgenden Berichte ausgeführt werden:

- Kunden- / Ansprechpartnerübersicht
- Kundendatenexport
- Kundenzusammenfassung

Abbildungen der Bildschirme und genaue Beschreibungen dieser Berichte sind im englischen Handbuch *J.D. Edwards CRM Crystal Reports Guide* enthalten.

Kundenfilter verwenden

Am Einstiegspunkt 'Kunde' ist die Stammliste nach 'Meine Aktivitäten' sortiert. Es können aber auch folgende Filter für die Liste verwendet werden:

- Alle aktiven Kunden
- Alle Empfänger
- Alle Käufer
- Meine Kunden
- Meine Interessenten
- Offen

Anmerkung

Mit dem Filter 'Offen' werden alle Kunden angezeigt, die im ERP-System von J.D. Edwards gerade erstellt oder aktualisiert werden. Offene Datensätze werden nicht mit einem der anderen Filter angezeigt. Um einen bestimmten offenen Datensatz abzurufen, ist dieser Filter bei der erweiterten Suche zu verwenden.

Siehe auch

- *Integration mit dem ERP-System von J.D. Edwards über XPI*

Eingabefelder: Register 'Kunde'

Anmerkung

Am Einstiegspunkt 'Kunde' trägt das Register 'Kunde' den Namen 'Kundendetails'.

Das Register 'Kundendetails' wird zur Anzeige und Verwaltung allgemeiner Kundeninformationen verwendet. Durch Änderungen an Feldern, die nur in CRM enthalten sind, wird die Unternehmenstabelle in dieser Anwendung aktualisiert und kein XPI-Aufruf ausgeführt. Änderungen an Komponenten des ERP-Systems von J.D. Edwards führen zu einem XPI-Aufruf, um den Kundendatensatz zu aktualisieren.

Im Falle von Kunden, die durch Umwandlung eines Interessenten in einen Kunden erstellt wurden, wird ein Feld 'Interessant' angezeigt, mit dem auf Feldebene gewechselt werden kann. Wenn ein neuer Kunde erstellt wird, müssen in drei Felder Informationen eingegeben werden: 'Kundenname', 'Kundenklassifizierung' und 'Auswahlkriterium'. Bei den Informationen zur Kundenklassifizierung kann es sich um das Unternehmen handeln, an das Produkte verkauft werden (Feld 'Käufer'), das Unternehmen, an das Produkte geliefert werden (Feld 'Empfänger'), oder beides. Dieser Wert wird standardmäßig als 'Käufer'/'Empfänger' vorgegeben, wenn die Aktion 'Neu' zur Erstellung eines Kunden verwendet wird. Das Feld 'Auswahlkriterium' dient zum Ausführen von Suchen. So kann beispielsweise 'Interessenten' im Feld 'Auswahlkriterium' auf dem Formular 'Suchen' ausgewählt werden, damit alle Kundendatensätze zu Interessenten zurückgegeben werden.

Das Register 'Kundendetails' weist eine Vielzahl optionaler Felder für die Erfassung zusätzlicher Kundeninformationen auf. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird die Hauptbranche des Kunden ausgewählt. Daraufhin wird die Organisationseinheit, der diese Branche zugeordnet ist, in schreibgeschütztem Format angezeigt. (Die Hauptbranche hat eine Auswirkung auf den Prozess zur Auswahl des Verkaufsteams.) Auf Wunsch kann ein Kurzname für solche Kunden eingegeben werden, bei denen eine Abkürzung eines längeren Namens verwendet wird, und eine Zahl für den Rang, bei der es sich um eine subjektive Einstufung des Wertes des Kunden handelt. (Die Zahl 1 gibt Kunden an, die den größten Wert für das Unternehmen darstellen.) Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird bei Bedarf der übergeordnete Kunde ausgewählt. Bei einem übergeordneten Kunden handelt es sich um einen Kunden, unter dessen Eintrag in einer hierarchischen Liste untergeordnete Kunden angezeigt werden. Diese untergeordneten Kunden können Tochterunternehmen oder andere zugehörige Unternehmen sein. Die getroffene Auswahl bestimmt die auf dem Register 'Unternehmen' angezeigte Hierarchie.

Dann wird die Hauptadresse des Kunden eingegeben, die der gültigen Adresse des Kunden im ERP-System von J.D. Edwards entspricht. Es können zusätzliche Adressen auf dem Register 'Adresse' eingegeben werden. Adressen auf diesem Register sind jedoch nur in der CRM-Anwendung verfügbar. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird ein Land ausgewählt. Daraufhin werden die entsprechenden Optionen in der Dropdown-Liste 'Bundesland/Kanton' angezeigt. (Die Felder 'Land' und 'Bundesland/Kanton' sind Pflichtfelder.) Die folgenden Felder stehen außerdem für die Eingabe von Adressen zur Verfügung: 'Adresse 1', 'Adresse 2', 'Adresse 3', 'Adresse 4', 'Ort', 'Land', 'Bundesland/Kanton' und 'Postleitzahl'.

Unten auf dem Formular wird das Datenraster 'Telefonliste' angezeigt. Wurde der Kunde durch die Umwandlung eines Interessenten erstellt, werden automatisch die Telefon- und Faxnummern angezeigt, die auf dem Register 'Interessentendetails' eingegeben wurden. Diese Nummern werden auch im ERP-System angezeigt. Das Datenraster in der CRM-Anwendung wird verwendet, um zusätzliche Rufnummern für den Kunden einzugeben.

Anmerkung

Wenn ein Kunde den Status 'Offen' aufweist, können keine Telefonnummern im Datenraster 'Telefonliste' erstellt oder bearbeitet werden.

Der Standardwert im Feld 'Status' lautet 'Aktiv'. Dieser Status kann in 'Nicht aktiv' geändert werden. Wird eine URL-Adresse eingegeben, wird die Feldbezeichnung zu einem aktiven Web Link. Wenn der neu erstellte Kunde an der Börse gehandelt wird, kann der Ticker eingegeben werden, um darüber zu informieren, welche Abkürzung zur Prüfung des Aktienwertes des Unternehmens verwendet werden muss. Die Option 'Verkaufsteam überschreiben' wird angeklickt, wenn dem Kunden nicht automatisch ein Verkaufsteam zugewiesen werden soll. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird der richtige Währungscode ausgewählt. Es wird eine Sprachpräferenz ausgewählt, um anzugeben, welche Sprache der Kunde bei der Abwicklung von Geschäften bevorzugt. Dieses Feld dient ausschließlich Informationszwecken und hat keine Auswirkung darauf, in welcher Form Informationen auf dem Formular angezeigt werden.

Anmerkung

Es können keine Aktivitäten für Kunden erstellt werden, die als nicht aktiv gekennzeichnet sind.

Siehe auch

- Integration mit dem ERP-System von J.D. Edwards über XPI*
- Verkaufspersonal zuweisen*
- Verkaufsteam eines Kunden anzeigen*
- Positionsdatenraster verwenden*

Schreibgeschützte Felder: Register 'Kunde'

Anmerkung

Am Einstiegspunkt 'Kunde' trägt das Register 'Kunde' den Namen 'Kundendetails'.

Drei schreibgeschützte Felder enthalten ergänzende Informationen: 'Kunden-DS erstellt', 'Gebiet' und 'Kreditmitteilung'. In das Feld 'Kunden-DS erstellt' wird automatisch das aktuelle Systemdatum eingesetzt, an dem ein Kunde zum ersten Mal erstellt und gespeichert wird. Im Feld 'Gebiet' wird der Name des Absatzgebiets angezeigt, das basierend auf den Adressinformationen des Kunden zugewiesen wurde. Das Feld 'Kreditmitteilung' gibt an, ob der Kunde kreditwürdig oder nicht kreditwürdig ist.

Zusätzliche Informationen zum Kunden werden in den Feldern 'Kreditlinie', 'Zahlungsbedingungen', 'Anpassungsplan' und 'Preisgruppe' angezeigt. Im Feld 'Kreditlinie' wird die Kreditlinie jedes Kunden angezeigt. Diese ist nicht auf das übergeordnete Unternehmen ausgeweitet. Eine Kreditmitteilung wird automatisch für jedes untergeordnete Unternehmen gesendet, das die Kreditlinie überschritten hat. Das Feld 'Zahlungsbedingungen' gibt die Fälligkeitsdaten und Skonti eines Kunden an. Es wird bei der Erstellung von Rechnungen als Standardwert verwendet. Das Feld 'Anpassungsplan' enthält den Namen des Anpassungsplans, für den ein Kunde oder ein Artikel berechtigt sein könnte. Die Anpassungen werden in der im Plan festgelegten Reihenfolge vorgenommen. Mit Hilfe der Kundenfakturierungsanweisungen werden die Kunden mit Preisen und Anpassungsplänen verknüpft. Bei der Eingabe eines Kundenauftrags wird der mit der Käuferadresse verbundene Plan in den Auftrags-Header kopiert. Dieser Anpassungsplan kann auf der Detailpositionsebene überschrieben werden. Im Falle der

Rahmenvertragsverwaltung ist dies der Konventionalstraftplan. Die Informationen des Konventionalstraftplans stellen die Kriterien für die Konventionalstraftbedingungen eines Vertrags dar. Das Feld 'Preisgruppe' gibt eine Kundengruppe an. Kunden mit ähnlichen Eigenschaften (wie einer vergleichbaren Preisfindung) werden in Gruppen zusammengefasst.

In den Feldern 'Steuergebiet' und 'Steuerartencode' ist angegeben, wie die Steuer berechnet wird. Diese Informationen können bei der Erstellung eines Kundenauftrags geändert werden.

Die visuellen Anzeiger am oberen Rand des Bildschirms zeigen den Wert potenzieller Verkaufschancen, die Anzahl der für den Kunden erstellten Aktivitäten und die Anzahl offener oder überfälliger Serviceanfragen an.

Registerverhalten: Register 'Kunde'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Kundennummer 	Ein eindeutiger Wert, der automatisch für jeden neuen Kunden generiert wird. Diese Nummer ist schreibgeschützt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Organisationseinheit' 	Ein schreibgeschütztes Feld, das bei Auswahl der Hauptbranche automatisch ausgefüllt wird. Dieses Feld bezieht sich auf die in der CRM-Anwendung definierte Organisationseinheit und nicht unbedingt auf die Organisationseinheit im ERP-System von J.D. Edwards, die einem Adressbuchdatensatz zugeordnet ist.
<ul style="list-style-type: none"> Klassifikation 	<p>Wenn die Käufer- und Empfängeradresse ausgewählt wird (X in der UDC-Tabelle H42/BA), wird der Standard-Kundenname in das Feld 'Käufer/Kunde' auf dem Register 'Verkaufschance' sowie für den zugehörigen Ansprechpartner auf dem Register 'Verkaufschance' am Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' eingegeben.</p> <p>Wenn nur die Käuferadresse ausgewählt wird (B in der UDC-Tabelle H42/BA), wird der Standard-Kundenname in das Feld 'Käufer/Kunde' auf dem Register 'Verkaufschance' sowie für den zugehörigen Ansprechpartner auf dem Register 'Verkaufschance' am Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' eingegeben.</p> <p>Wenn nur die Empfängeradresse ausgewählt wird (S in der UDC-Tabelle H42/BA), wird der Standard-Kundenname in das Feld 'Empfänger' auf dem Register 'Verkaufschance' sowie für den zugehörigen Ansprechpartner auf dem Register 'Verkaufschance' am Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' eingegeben.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Status 	In dieses Feld wird bei Erstellung eines neuen Datensatzes automatisch der Standardwert 'Aktiv' eingesetzt. Dieser Wert kann in 'Nicht aktiv' geändert werden.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Gebiet' 	In dieses Feld wird automatisch das entsprechende Gebiet basierend auf der eingegebenen Adresse eingesetzt.

<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Kreditmitteilung' • Feld 'Kreditlinie' • Feld 'Zahlungsbedingungen' • Feld 'Anpassungsplan' • Feld 'Preisgruppe' • Feld 'Steuergebiet' • Feld 'Steuerartencode' 	<p>Dies sind schreibgeschützte Felder, die automatisch ausgefüllt werden. In der folgenden Tabelle der Kundendatenverbindungen sind die Tabellen und anwenderspezifischen Codes aufgelistet, denen diese Felder zugeordnet sind.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Datenraster 'Telefonliste' 	<p>Ein Datenraster, das unten auf dem Formular angezeigt wird, wenn ein neuer Kunde erstellt, Informationen in die Pflichtfelder eingegeben und der Datensatz gespeichert wird. Wird ein Interessent in einen Kunden umgewandelt, werden die Daten in den Feldern für Telefon- und Faxnummern in der Telefonliste angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Kunden-DS erstellt' 	<p>In dieses Feld wird das aktuelle Systemdatum eingesetzt, wenn ein neuer Kunde erstellt und 'Speichern' angeklickt wird.</p>

Datenverbindungen: Register 'Kunde'

Feldzuordnungen in J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Datenquelle		
	Tabelle	Data Dictionary-Element	Anwenderspezifischer Code
Name	F0101	ABALPH	
Kundennr.	F0101	AN8	
Hauptbranche	F0101	ABSIC	01/SC
Klassifizierung	F0301	A5BADT	H42/BA
Organisationseinheit	F0101	ABMCU	
Auswahlkriterium	F0101	ABAT1	01/ST
Kunden-DS erstellt	F0301	DAOJ	
Kreditmitteilung	F0101	ABCM	00/CM
Land	F0116, wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/CN
Adresse 1, 2, 3, 4	F0116, wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Ort	F0116, wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		

Bundesland/Kanton	F0116, wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/S
Landkreis	F0116, wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Postleitzahl	F0116, wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Kreditlinie	F0301	A5ACL	
Währungscode	F0301	A5CRCD	*F0013
Zahlungsbedingungen	F0301	A5TRAR	
Sprachpräferenz	F0101	ABLNGP	00/LP
Anpassungsplan	F0301	A5ASN	40/AS
Steuergebiet	F0301	A5TXA1	
Preisgruppe	F0301	A5CPGP	
Steuerartencode	F0301	A5EXR1	

Felder, die nur in CRM verfügbar sind:

- Kurzname
- Übergeordneter Kunde
- Rang
- Gebiet
- Status
- Ticker
- URL
- Öffentlich
- Bild
- Verkaufsteam überschreiben

Feldzuordnungen in J.D. Edwards: Telefonliste

Name des Feldes in CRM	Datenquelle		
	Tabelle	Data Dictionary-Element	Anwenderspezifischer Code
Telefonnummernart	F0115	PHTP	01/PH
Vorwahl	F0115	AR1	
Telefonnummer	F0115	PH1	

Kategoriencodes für einen Kunden anzeigen und bearbeiten

Das Register 'Klassifizierungen' am Einstiegspunkt 'Kunde' stellt eine Erweiterung der Klassifizierungscodes (auch Kategoriencodes genannt) auf dem Register 'Kundendetails' dar, die im ERP-System von J.D. Edwards gespeichert und kundenspezifisch sind. Durch eine Änderung auf diesem Register wird ein XPI-Ereignis ausgelöst. Die auf diesem Register enthaltenen Felder können für jede Kundenimplementierung konfiguriert werden.

Datenverbindungen: Register 'Klassifizierungen' am Einstiegspunkt 'Kunde'

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Datenquelle		
	Tabelle	Data Dictionary-Element	Anwenderspezifischer Code
Kategoriencode 01	F0101	ACO1	01/01
Kategoriencode 02	F0101	AC02	01/02
Kategoriencode 03	F0101	AC03	01/03
Kategoriencode 04	F0101	AC04	01/04
Kategoriencode 05	F0101	AC05	01/05
Kategoriencode 06	F0101	AC06	01/06
Kategoriencode 07	F0101	AC07	01/07
Kategoriencode 08	F0101	AC08	01/08
Kategoriencode 09	F0101	AC09	01/09
Kategoriencode 10	F0101	AC10	01/10
Kategoriencode 11	F0101	AC11	01/11
Kategoriencode 12	F0101	AC12	01/12
Kategoriencode 13	F0101	AC13	01/13

Kategoriencode 14	F0101	AC14	01/14
Kategoriencode 15	F0101	AC15	01/15
Kategoriencode 16	F0101	AC16	01/16
Kategoriencode 17	F0101	AC17	01/17
Kategoriencode 18	F0101	AC18	01/18
Kategoriencode 19	F0101	AC19	01/19
Kategoriencode 20	F0101	AC20	01/20
Kategoriencode 21	F0101	AC21	01/21
Kategoriencode 22	F0101	AC22	01/22
Kategoriencode 23	F0101	AC23	01/23
Kategoriencode 24	F0101	AC24	01/24
Kategoriencode 25	F0101	AC25	01/25
Kategoriencode 26	F0101	AC26	01/26
Kategoriencode 27	F0101	AC27	01/27
Kategoriencode 28	F0101	AC28	01/28
Kategoriencode 29	F0101	AC29	01/29
Kategoriencode 30	F0101	AC30	01/30

Kundenprofile erstellen

Auf dem Register 'Profil' können Informationen zu einem Kunden eingegeben werden, die nicht auf dem Register 'Kundendetails' erfasst wurden. Aus einer Reihe von Profilfragen, die vom Vertriebsleiter definiert wurden, kann eine eindeutige Liste mit Fragen und Kundenantworten zusammengestellt werden, die zu einem besseren Verständnis der Kundenbedürfnisse führt.

► So wird eine Liste von Profilfragen und -antworten erstellt

1. Aus der Stammliste des Einstiegspunkts 'Kunde' den Kunden auswählen, für den ein Profil erstellt werden soll.
2. Auf dem Register 'Profil' die Option 'Hinzufügen' anklicken.
3. Nach der Kundenprofilliste suchen, aus der Fragen ausgewählt werden sollen.
4. Die Optionen neben den Fragen anklicken, die in das Profil aufgenommen werden sollen.
5. 'OK' anklicken.

Die Fragen werden der Registerseitenliste 'Profil' hinzugefügt.

6. Eine Frage anklicken, um die Detailansicht zu öffnen, in der Fragen beantwortet und Anmerkungen hinzugefügt werden können.
7. 'Speichern' anklicken.

Die Schritte 4 und 5 für jede Frage auf der Registerseite 'Profil' wiederholen.

Siehe auch

- *Erweiterte Suche*

Finanzinformationen eines Kunden erfassen

Es ist wichtig, die finanzielle Situation eines Kunden zu kennen, mit dem Geschäfte getätigt werden. Alle wichtigen Finanzinformationen werden auf dem Register 'Finanzinformationen' erfasst.

Am Anfang des Formulars kann das Anfangsjahr eingegeben werden, d. h. das Jahr, in dem die Geschäftsbeziehung mit dem Kunden aufgenommen wurde. Außerdem kann die Wachstumsrate in Prozent angegeben werden, die seit Beginn verzeichnet wurde. Zur Verdeutlichung der Unternehmensgröße lassen sich die Zahl der Arbeitnehmer (im Feld 'Arbeitnehmeranzahl') und der Jahresertrag eingeben. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird die Währungsart ausgewählt, so dass der Währungsbetrag im richtigen Format angezeigt wird. In der Dropdown-Liste 'Bonität' wird der Begriff ausgewählt, der die derzeitige Situation des Unternehmens am treffendsten beschreibt: Ausgezeichnet, Mittelmäßig oder Schwach. Schließlich wird den Benutzern die D-U-N-S(r) Nr. des Unternehmens, die übergeordnete D-U-N-S(r) Nr. und die endgültige D-U-N-S(r) Nr. bereitgestellt, so dass sie über die D&B-Datenbank aktuelle, detaillierte Finanzinformationen abrufen können.

Mehrere Kundenadressen verwalten

Beim Erstellen eines Kunden wird auf dem Register 'Kundendetails' eine Adresse eingegeben. In der Regel verfügt ein Kunde jedoch über mehrere Adressen. Weitere Adressdaten werden auf dem Register 'Adresse' eingegeben. Die auf diesem Register enthaltenen Informationen werden ausschließlich im CRM-System verwendet.

Eingabefelder: Register 'Adresse'

Für jeden zu erstellenden Adressbuchdatensatz ist eine der folgenden Adressarten auszuwählen: Büro, Privat, Anschrift oder Versand. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird das Land ausgewählt. Der Ort wird aus der Dropdown-Liste unter 'Ort' ausgewählt. Die Felder 'Land' und 'Bundesland/Kanton' sind Pflichtfelder. Je nach Bedarf werden Informationen in den verbleibenden Adressfeldern eingegeben: Adresse 1, Adresse 2, Adresse 3, Adresse 4, Ort, Bundesland/Kanton, Landkreis und Postleitzahl.

Eine Liste kundenbezogener Branchen verwalten

Auf dem Register 'Kundendetails' wird im Feld 'Hauptbranche' die Art der Branche erfasst, in der ein Kunde hauptsächlich tätig ist. Eine Liste anderer kundenbezogener Branchen wird jedoch auf dem Register 'Branche' erstellt. Das Feld 'Hauptbranche' und das Register 'Branche' stehen in keiner Beziehung zueinander. Das Feld 'Hauptbranche' ist ein Feld des ERP-Systems von J.D. Edwards; die auf dem Register 'Branche' enthaltenen Informationen sind nur im CRM-System verfügbar. Mit den Datenaktionen 'Hinzufügen' und 'Entfernen' wird die Branchenliste verwaltet.

Siehe auch

- *Erweiterte Suche*

Kundenansprechpartnerinformationen verwalten

Für einen erfolgreichen Geschäftsabschluss ist es unerlässlich, die Ansprechpartnerinformationen auf dem neuesten Stand zu halten. Mithilfe des Registers 'Ansprechpartner' werden die Ansprechpartnerinformationen verwaltet. Ansprechpartner, die auf dem Register 'Ansprechpartner' des Einstiegspunkts 'Kunde' erstellt werden, werden ebenfalls am Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' angezeigt.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Ansprechpartner'*

Verkaufsteam eines Kunden anzeigen

In der Registerseitenliste 'Verkaufsteam' werden die Namen aller Arbeitnehmer des für den Kunden zuständigen Verkaufsteams angezeigt. Bei aktivierter Verkaufsteamzuweisung wird für den Kunden automatisch ein Verkaufsteam auf Grundlage der auf dem Register 'Kundendetails' angegebenen Postleitzahl und Hauptbranche erstellt. Mithilfe der Datenaktionen können in der Registerliste 'Verkaufsteam' Arbeitnehmer jedoch auch manuell hinzugefügt oder gelöscht werden. Mit Ausnahme des Feldes 'Rolle', mit dem die Funktion der einzelnen Teammitglieder festgelegt werden kann (z. B. Kunden-Manager, Berater, Anlageberater oder Support), sind alle Felder auf dem Register 'Details' schreibgeschützt.

Anmerkung

Die automatische Verkaufsteamzuweisung auf dem Register 'Kundendetails' kann überschrieben werden. Dazu sind alle Zuweisungen auf dem Register 'Verkaufsteam' manuell vorzunehmen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Gebiet'* für weitere Informationen zur Verkaufsteamzuweisung
- *Verkaufspersonal zuweisen*

Kundenbezogene Aktivitäten verwalten

Mehrere Aktivitäten sind erforderlich, um einen Kunden schrittweise durch den Verkaufsprozess zu leiten. Diese Aktivitäten können auf dem Register 'Aktivität' des Einstiegspunkts 'Kunde' oder am Einstiegspunkt 'Aktivität' verwaltet werden. Die auf dem Register 'Aktivität' des Einstiegspunkts 'Kunde' erstellten Aktivitäten werden ebenfalls am Einstiegspunkt 'Aktivität' und im Kalender angezeigt.

Anmerkung

Für Kunden, die auf dem Register 'Kundendetails' als 'Nicht aktiv' gekennzeichnet sind, können keine neuen Aktivitäten erstellt werden.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Aktivität'*

Informationen zu kundenbezogenen Partnern anzeigen

Auf dem schreibgeschützten Register 'Partner' werden Informationen zu Unternehmen angezeigt, mit denen eine auf den jeweiligen Kunden bezogene Partnerschaft besteht.

Schreibgeschützte Felder: Register 'Partner' am Einstiegspunkt 'Kunde'

Auf dem Register 'Partner' werden der Name des Unternehmens, die Art der Partnerschaft, der Jahresertrag des Partners und dessen Adresse angezeigt. Außerdem können über den URL-Weblink zusätzliche Informationen auf der Website des Partners abgerufen werden. Am Einstiegspunkt 'Partner' können Vertreter alle Partnerdatensätze und -adressen einsehen.

Siehe auch

- *Informationen zu Konkurrenten anzeigen*

Kundenverkaufschancen verwalten

Auf dem Register 'Verkaufschance' werden für jeden Kunden Verkaufschancen erstellt und verwaltet. Die auf dem Register 'Verkaufschance' angezeigten Verkaufschancen hängen von der Kundenart ab, die für den ausgewählten Kunden auf dem Register 'Kundendetails' festgelegt wird.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Verkaufschance'*

Registerverhalten: Einstiegspunkt 'Konto' und Standardwerte für neue Verkaufschancen

Die Kundenklassifizierung lautet: . .	Auf dem Register 'Kundenauftrag' bzw. 'Verkaufschance' wird Folgendes angezeigt: . .
Rechnungsempfänger	Alle Kundenaufträge/Verkaufschancen, bei denen der Käufer mit dem ausgewählten Kunden identisch ist
Rechnungsempfänger/Empfänger	Alle Käufer und Empfänger, die mit dem ausgewählten Kunden identisch sind

Die auf dem Register 'Verkaufschance' am Einstiegspunkt 'Kunde' erstellten Verkaufschancen werden ebenfalls am Einstiegspunkt 'Verkaufschance' mit folgenden Standardwerten angezeigt:

Die Klassifizierung des ausgewählten Kunden lautet: . .	Der Name des Kunden wird in folgenden Feldern angezeigt: . .
Rechnungsempfänger	Feld 'Käufer'
Rechnungsempfänger/Empfänger	Felder 'Käufer' und 'Empfänger'

Anmerkung

Für nicht aktive Kunden können keine Verkaufschancen erstellt werden. Ein Kunde mit der Klassifizierung 'Rechnungsempfänger' ist mit einem Kunden mit der Klassifizierung 'Käufer' identisch.

Siehe auch

- *Registerverhalten: Einstiegspunkt 'Konto' und Standardwerte für neue Verkaufschancen*

Verkaufs-Pipeline von Verkaufschancen nach Kunde anzeigen

Wie auf dem Register 'Verkaufschance' werden auf dem Register 'Verkaufs-Pipeline' alle mit dem Kunden, der aus der Stammliste ausgewählt wird, verbundenen Verkaufschancen angezeigt. Die Darstellung erfolgt jedoch in Form eines Schaubildes. Auf einen Blick ist zu sehen, wo der am Einstiegspunkt 'Kunde' auf dem Register 'Verkaufschance' im Feld 'Potenzial' eingegebene Geldbetrag innerhalb der Verkaufs-Pipeline wiederzufinden ist. Das Schaubild verdeutlicht außerdem die Abschlusswahrscheinlichkeit der einzelnen Beträge.

Jeder Ring gibt die statistische Wahrscheinlichkeit wieder, dass die durch den jeweiligen Ring dargestellten Verkaufschancen abgeschlossen werden. (In der Bildunterschrift rechts neben dem Verkaufstrichter sind die Wahrscheinlichkeitsbereiche nach Farbe angegeben.) Die Position der Verkaufschance innerhalb des Verkaufstrichters basiert auf der Verkaufszyklusstufe. Der Vertriebsleiter weist jeder Zyklusstufe eine Wahrscheinlichkeit in Prozent zu, dass die Verkaufschance abgeschlossen wird. Je näher sich die Zyklusstufe vor dem Geschäftsabschluss befindet, desto höher ist der Prozentsatz. Der Dollarbetrag in den einzelnen Ringen des Verkaufstrichters stellt die Summe des gesamten potenziellen Ertrags für jede Verkaufschance multipliziert mit der Abschlusswahrscheinlichkeit dar.

In dem Raster am unteren Bildschirmrand werden alle für den Ring des Verkaufstrichters ausgewählten Verkaufschancen aufgeführt. Durch Anklicken der Beschreibung einer Verkaufschance können detaillierte Informationen zu der jeweiligen Verkaufschance auf dem Register 'Verkaufschancendetails' aufgerufen werden.

Für einen bestimmten Kunden Angebote anzeigen und erstellen

Auf dem Register 'Angebot' des Einstiegspunkts 'Kunde' werden die für den Kunden erstellten Angebote angezeigt. Für den in der Kundenstammliste ausgewählten Kunden können außerdem mehrere Angebote erstellt werden.

Siehe auch

- ❑ *Eingabefelder: Register 'Angebot'*
- ❑ *Schreibgeschützte Felder: Register 'Angebot'*

Kundenaufträge anzeigen und verwalten

Die auf dem Register 'Kundenauftrag' angezeigten Kundenaufträge hängen von der Kundenart ab, die für den ausgewählten Kunden auf dem Register 'Kundendetails' festgelegt wird. Die am Einstiegspunkt 'Kunde' erstellten Kundenaufträge werden ebenfalls am Einstiegspunkt 'Kundenauftrag' angezeigt.

Siehe auch

- ❑ *Registerverhalten: Register 'Verkaufschance'*
- ❑ *Einstiegspunkt 'Kundenauftrag'*

Registerverhalten: Register 'Kundenauftrag' am Einstiegspunkt 'Kunde'

Die Klassifizierung lautet: . .	Die folgenden Kundenaufträge werden angezeigt: . .
Rechnungsempfänger	Alle Kundenaufträge, bei denen der Käufer mit dem ausgewählten Kunden identisch ist
Empfänger	Alle Kundenaufträge, bei denen der Empfänger mit dem ausgewählten Kunden identisch ist
Rechnungsempfänger/Empfänger	Alle Käufer und Empfänger, die mit dem ausgewählten Kunden identisch sind

Die auf dem Register 'Kundenauftrag' am Einstiegspunkt 'Kunde' erstellten Kundenaufträge werden ebenfalls am Einstiegspunkt 'Kundenauftrag' mit bestimmten Standardwerten angezeigt:

Registerverhalten: Standardwerte für neue Kundenaufträge

Die Klassifizierung des ausgewählten Kunden lautet: . .	Der Name des Kunden wird in folgenden Feldern angezeigt: . .
Rechnungsempfänger	Feld 'Käufer'
Empfänger	Feld 'Empfänger'
Rechnungsempfänger/Empfänger	Felder 'Käufer' und 'Empfänger'

Anmerkung

Für nicht aktive Kunden können keine Kundenaufträge erstellt werden.

Produktdatensätze für einen Kunden anzeigen

Auf dem Register 'Produktdatenbank' werden detaillierte Informationen zu allen Produkten oder Betriebsmitteln angezeigt, die von einem Kunden hergestellt oder gekauft wurden.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Produktdatenbank'*

Serviceverträge erstellen und verwalten

Auf dem Register 'Servicevertrag' werden die mit einem Kunden abgeschlossenen Serviceverträge angezeigt.

Serviceanfragen eines Kunden verwalten

Alle für einen Kunden eingereichten Serviceanfragen werden in der Serviceanfragen-Listenansicht aufgeführt. Durch Anklicken einer Serviceanfrage werden Details eingeblendet. Es ist außerdem möglich, neue Serviceanfragen einzugeben.

Siehe auch

- *Serviceanfragen eingeben*

Serviceaufträge für einen Kunden erstellen

Auf dem Register 'Serviceauftrag' des Einstiegspunkts 'Kunde' kann ein Serviceauftrag für den in der Kundenstammliste ausgewählten Kunden erstellt werden.

Siehe auch

- *Serviceaufträge eingeben*

Kundenbezogene Informationen anzeigen

Das Register 'Unternehmen' enthält eine hierarchische Ansicht der ausgewählten Kunden und deren Rechnungsempfänger und Empfänger. Diese Kundenstruktur wird automatisch auf der Grundlage der Käufer und Empfänger für Kundenaufträge verwaltet.

Eingabefelder: Register 'Unternehmen'

Für jeden Kunden werden der Kundename, die Klassifizierung und Adressinformationen angezeigt. Durch Anklicken eines Kundennamens auf dem Register 'Unternehmen' wird das Register 'Kundendetails' für den entsprechenden Kunden aufgerufen. Um die Hierarchie manuell zu aktualisieren, ist der übergeordnete Kunde auf dem Register 'Kundendetails' zu ändern.

Kundenbezogene Anlagen erstellen

Werden bei Geschäften mit einem Kunden Dokumente verwendet, ist es ratsam, diese auf dem Register 'Anlagen' für Nachschlagezwecke zu speichern.

Siehe auch

- *Websites mit Lesezeichen markieren*
- *Dateien anhängen*

Kundenbezogene Anmerkungen protokollieren

Es ist immer ratsam, Anmerkungen zu einem Kunden zu erfassen, um auf Besonderheiten hinzuweisen, die im Verlauf der Geschäftsbeziehungen mit diesem Kunden festgestellt wurden. Diese Anmerkungen können später für das Unternehmen und die Arbeitnehmer von Nutzen sein.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Einstiegspunkt 'Produktverwaltung'

Es ist wichtig, dass Vertreter den Produktangeboten des Unternehmens Rechnung tragen und ihnen eine Stelle zur Verfügung steht, an der sie jederzeit die aktuellsten Informationen abrufen können. Am Einstiegspunkt 'Produktverwaltung' werden diese Informationen bereitgestellt. Alle Register sind schreibgeschützt und enthalten die folgenden Informationen:

- Ein Bild des Produkts
- Eine Produktbeschreibung
- Die Servicegruppe, zu der das Produkt gehört
- Produktcodes und Maßeinheiten
- Das dem Produkt zugeordnete Produktmodell und die Produktfamilie
- Produktverfügbarkeit
- Eine Liste mit Funktionen und Leistungen

Außerdem kann am Einstiegspunkt 'Produktverwaltung' eine Preisfindungsliste angezeigt und eine Bestandsprüfung für die einzelnen Produkte ausgeführt werden.

Siehe auch

- *Produktinformationen einrichten*

Allgemeine Produktinformationen anzeigen

Auf dem Register 'Produktdetails' werden die folgenden detaillierten Produktinformationen angezeigt:

- Produktcode
- Artikelcode
- Eine kurze und lange Produktbeschreibung
- Produktmodell
- Produktfamilie
- Ein Bild des Produkts
- Primär- und Preisfindungsmaßeinheit
- Die dem Produkt zugeordnete Servicegruppe

Produktbestand und Preisfindung anzeigen

In der NDL/Werk-Preisfindungslistenansicht werden alle Niederlassungen/Werke, die Anzahl der sich im Lager befindlichen Artikel (ausgewähltes Produkt) und die Maßeinheiten des Produkts aufgeführt.

Durch Anklicken einer Produktbeschreibung in der NDL/Werk-Preisfindungslistenansicht wird eine Detailansicht geöffnet, die neben den Informationen der Listenansicht auch eine Preisfindungsliste enthält. In der Preisfindungsliste werden die verschiedenen Preise anhand unterschiedlicher Währungen und Datumsbereiche detailliert aufgeführt.

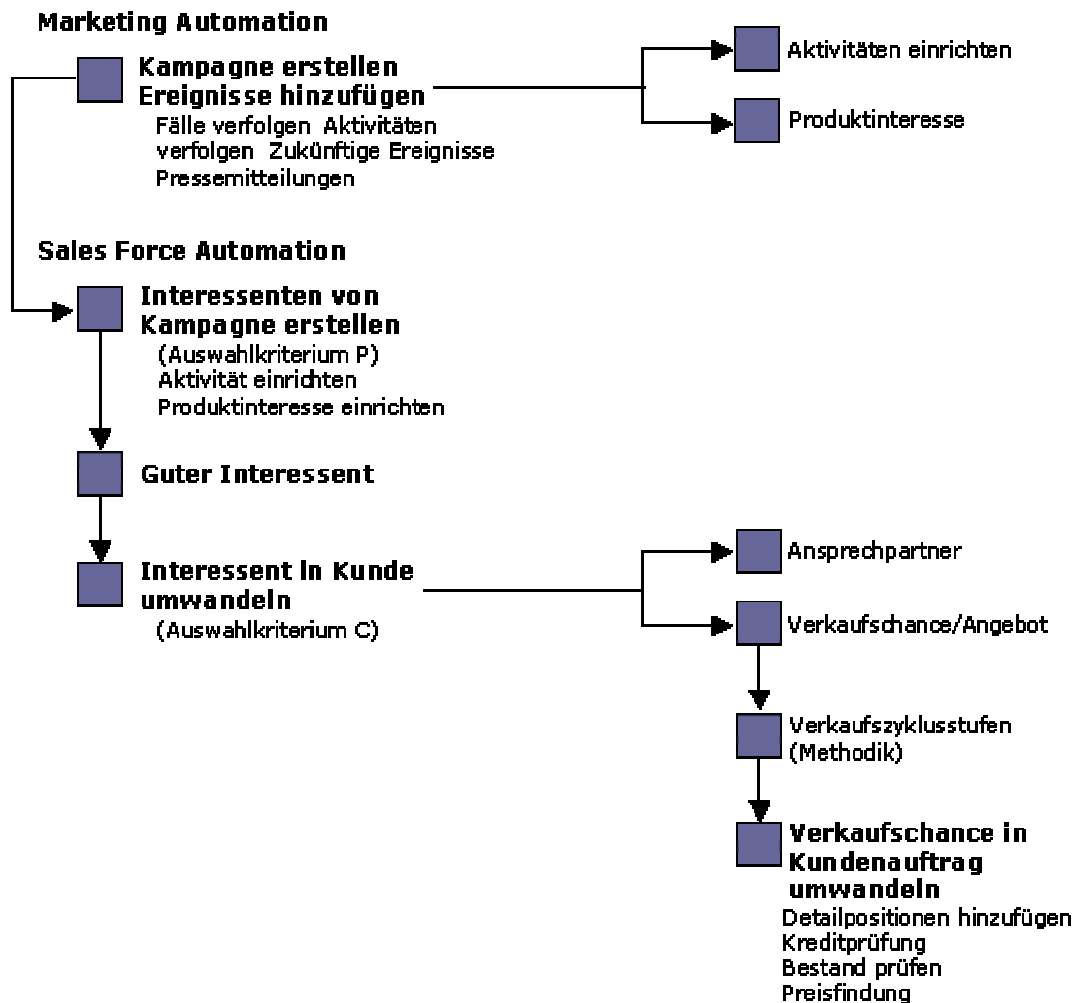
Informationen über Produktfunktionen sammeln

Das Register 'Produktfunktion' enthält eine Liste der Funktionen des ausgewählten Produkts und eine lange Beschreibung jeder Funktion.

Den Verkaufschancenlebenszyklus verwalten

Der Verkaufschancenlebenszyklus umfasst den Verkaufsprozess vom Generieren eines Interessenten bis zur Übergabe eines Kundenauftrags. Die folgende Abbildung zeigt, wie der komplette Interessent-zu-Kundenauftrag-Prozess im CRM-System automatisiert wird:

Interessent-zu-Kundenauftrag-Prozess



Einstiegspunkt 'Interessent'

Interessenten können am Einstiegspunkt 'Interessent' verwaltet und beurteilt werden. Außerdem ist es möglich, beurteilte Interessenten in Kunden mit Verkaufschancen umzuwandeln. Bei der Umwandlung werden automatisch drei neue Datensätze generiert: ein Verkaufschancendatensatz, ein Kundendatensatz und ein Ansprechpartnerdatensatz. Neben der Beurteilung und Umwandlung von Interessenten können auch die folgenden Aufgaben ausgeführt werden:

- Einem Interessenten zugeordnete Aktivitäten erstellen und verwalten
- Eine Liste der für einen Interessenten interessanten Produkte erstellen und verwalten
- Informationen zu Partnern anzeigen, die beim Verfolgen der Interessenten behilflich sind

Eingabefelder: Register 'Interessent'

Anmerkung

Am Einstiegspunkt 'Interessent' trägt das Register 'Interessent' den Namen 'Interessentendetails'.

Mithilfe des Registers 'Interessentendetails' können detaillierte Informationen zu allen Interessenten, die anhand von Marketingkampagnen und Telemarketing-Anrufen erstellt wurden, angezeigt und verwaltet werden. Es ist außerdem möglich, eigene Interessenten auf diesem Register zu erstellen.

Um einen neuen Interessenten zu erstellen, müssen der Name des Interessenten und das durch den Interessenten vertretene Unternehmen eingegeben werden. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird die Art der Branche ausgewählt, in der das Unternehmen tätig ist. Außerdem ist die Adressart (Büro, Privat, Anschrift, Versand, Rechnungsempfänger oder Paket) anzugeben und mithilfe der Schaltfläche für die Feldsuche der für den Interessenten zuständige Arbeitnehmer ('Für Interessenten Zuständiger') auszuwählen. In dem Feld 'Für Interessenten Zuständiger' wird standardmäßig der Name des angemeldeten Benutzers angezeigt. Eine Änderung ist jedoch möglich. Mithilfe des Auswahlkriteriums wird die Datensatzart festgelegt, die bei der Suche nach einem Namen oder einer Mitteilung ausgewählt werden soll.

Bei der Auswahl können außerdem der Titel des für den Interessenten zuständigen Arbeitnehmers und dessen Funktion eingegeben werden. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird das Land ausgewählt, in dem der Interessent ansässig ist. Die Dropdown-Liste unter 'Bundesland/Kanton' enthält anschließend die entsprechenden Optionen. (Die Felder 'Land' und 'Bundesland/Kanton' sind Pflichtfelder.) Je nach Bedarf können die folgenden Adressfelder ausgefüllt werden: Adresse 1, Adresse 2, Adresse 3, Adresse 4, Ort, Bundesland/Kanton, Landkreis, Postleitzahl sowie Telefonnr. und Faxnummer. Bei der Umwandlung des Interessenten werden Telefonnummer und Faxnummer der Kundentelefonnummernliste hinzugefügt.

Die Felder im Bedienerfeld am unteren Formularrand dienen der weiteren Beschreibung eines Interessenten. Zunächst wird der Status ausgewählt, der der Position des Interessenten innerhalb des Beurteilungsprozesses am ehesten entspricht: 'Empfehlung', 'Umgewandelt', 'Nicht aktiv', 'Nicht erreicht'; 'Nachricht hinterlassen', 'Gesperrt bis zur weiteren Klärung', 'Neue Interessenten' oder 'Aktiv'. Wird eine andere Option als 'Aktiv' ausgewählt, können die Benutzer eine kurze Beschreibung des Grundes eingeben, warum der Interessent nicht aktiv ist. Mit dem Popup-Kalendersymbol wird der Wert für 'Erhalten am' eingegeben (d. h. das Datum, an dem der Interessent übergeben wurde). Wurde der Interessent aufgrund eines Marketingereignisses erstellt, wird mit der Schaltfläche für die Feldsuche nach diesem Ereignis gesucht. Schließlich werden in der Dropdown-Liste unter 'Beurteilung' die Kriterien zur Beurteilung des Interessenten ausgewählt. Die Kriterien stellen vom Vertriebsleiter zur Interessentenbeurteilung entwickelte Fragen dar. Das Beurteilungsziel ist die vom Vertriebsleiter den einzelnen Skripten zugeordnete Schwelle. Nach der Eingabe von Antworten auf die Beurteilungsfragen auf dem Register 'Beurteilung' wird automatisch der Beurteilungswert berechnet. Wenn der Beurteilungswert dem Beurteilungsziel entspricht oder dieses übersteigt, kann der Interessent in eine Verkaufschance umgewandelt werden.

Sowohl die E-Mail-Adresse als auch der URL-Weblink sind auf dem Register 'Interessant' verfügbar, so dass dem Interessenten eine Mitteilung gesendet oder nach Informationen über den Interessenten im Internet gesucht werden kann. Bei umgewandelten Interessenten kann das Feld 'Kunde' angeklickt werden, um den erstellten Kundendatensatz aufzurufen.

Siehe auch

- *Interessenten beurteilen*
- *Den Verkaufschancenlebenszyklus verwalten*

► So wird ein Interessent in eine Verkaufschance umgewandelt

1. Am Einstiegspunkt 'Interessant' auf dem aktivierten Register 'Interessant' den Interessenten auswählen, der umgewandelt werden soll.
2. Die Schaltfläche 'Interessant umwandeln' anklicken.

Die folgende Mitteilung wird angezeigt: Der Interessentendatensatz wurde erfolgreich in einen Kundendatensatz umgewandelt.

3. 'OK' anklicken.

Das Register 'Interessant' wird im schreibgeschützten Format eingeblendet. Am oberen Rand des Formulars wird dabei folgende Mitteilung angezeigt: Dieser Interessentendatensatz wurde in einen Kundendatensatz umgewandelt.

Außerdem werden ein Kundendatensatz, ein Verkaufschancendatensatz und ein Ansprechpartnerdatensatz generiert. Für den Kunden- und den Verkaufschancendatensatz werden die folgenden Standardvorgaben verwendet:

- Konto
 - Für das Feld 'Geöffnet am' wird standardmäßig das Datum verwendet, an dem die Umwandlung stattfand.
 - Alle Adressinformationen werden auf dem Register 'Kunde' angezeigt.
 - In dem Feld 'Status' wird standardmäßig der Wert 'Aktiv' angezeigt.

- Verkaufschance
 - Im Feld 'Käufer' wird standardmäßig der neu erstellte Kunde angezeigt.
 - Im Feld 'Währung' wird standardmäßig der am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' festgelegte Wert angezeigt.
 - Im Feld 'Verkaufschancen-Verarbeitungsversion' wird standardmäßig der am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' festgelegte Wert angezeigt.

Kategoriencodes für einen Interessenten anzeigen und bearbeiten

Das Register 'Beurteilung' am Einstiegspunkt 'Interessent' stellt eine Erweiterung der Beurteilungscodes des Registers 'Interessentendetails' (auch Kategoriencodes genannt) dar, die im ERP-System von J.D. Edwards gespeichert werden und kundenspezifisch sind. Durch eine Änderung auf diesem Register wird ein XPI-Ereignis ausgelöst. Die auf diesem Register enthaltenen Felder können für jede Kundenimplementierung konfiguriert werden.

Mehrere Adressen für einen Interessenten verwalten

Beim Erstellen eines Interessenten wird auf dem Register 'Interessentendetails' eine Adresse eingegeben. Auf dem Register 'Adresse' kann eine unbeschränkte Anzahl von weiteren Adresdatensätzen mit unterschiedlichen Adressarten eingegeben werden.

Eingabefelder: Register 'Adresse' am Einstiegspunkt 'Interessent'

Um einen Datensatz zu erstellen, muss eine Adressart ausgewählt werden: Büro, Privat, Anschrift oder Versand. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird ein Land ausgewählt, und die entsprechenden Orte werden in der Dropdown-Liste unter 'Ort' angezeigt. (Die Felder 'Land' und 'Bundesland/Kanton' sind Pflichtfelder.) Die restlichen Adressinformationen werden nach Bedarf in die folgenden Felder eingegeben: Adresse 1, Adresse 2, Adresse 3, Adresse 4, Ort, Bundesland/Kanton, Landkreis und Postleitzahl.

Interessenten oder Verkaufschancen beurteilen

Auf dem Register 'Beurteilung' können zur Beurteilung eines Interessenten Fragen mithilfe eines Skripts beantwortet werden. Wird auf dem Register 'Interessentendetails' ein Beurteilungsskript ausgewählt, werden die vom Vertriebsleiter für dieses Skript erstellten Fragen auf dem Register 'Beurteilung' angezeigt. Zur Beantwortung der Fragen ist die jeweilige Frage anzuklicken. Dadurch wird die Detailansicht eingeblendet.

Beim Erstellen von Beurteilungsskripts ordnen Vertriebsleiter jedem Skript eine Schwelle zu. Dies ist der Prozentsatz, den ein Interessent mindestens erreichen muss. Weiterhin wird jeder möglichen Antwort eine bestimmte Gewichtung zugewiesen. Nach der Beantwortung aller Fragen wird automatisch die Summe der Gewichtungen ermittelt und das Beurteilungsziel auf dem Register 'Interessentendetails' erfasst. Liegt der Beurteilungswert über der Schwelle, kommt der Interessent für eine Umwandlung in Frage.

Anmerkung

Zur Beurteilung einer Verkaufschance kann außerdem das Feld 'Beurteilung' auf dem Register 'Verkaufschance' verwendet werden.

Siehe auch

- ❑ *Beurteilungsfragen erstellen*

► So wird ein Interessent mithilfe eines Beurteilungsskripts beurteilt

1. Auf dem Register 'Interessentendetails' des Einstiegspunkts 'Interessent' eine Beurteilung auswählen.
2. Auf dem Register 'Beurteilung' eine Frage anklicken.
3. Auf dem Register 'Details' im Feld 'Antwort' eine Antwort auswählen.
4. Anmerkungen eingeben, damit Benutzern verständlich wird, warum sich ein Interessent für eine bestimmte Antwort entschieden hat.
5. 'Speichern' anklicken.
Die Schritte 2 bis 5 für jede Frage des Skripts wiederholen.

Anmerkung

Zur Beurteilung einer Verkaufschance wird das gleiche Verfahren angewendet.

Einem Interessenten zugeordnete Aktivitäten erstellen und verwalten

Die Aktivitäten müssen effizient verwaltet werden, um mit einem Interessenten erfolgreich zusammenarbeiten zu können. Mit CRM wird diese arbeitsintensive Aufgabe automatisiert.

Siehe auch

- ❑ *Einstiegspunkt 'Aktivität'*

Die für einen Interessenten interessanten Produkte festlegen

Wird bei einem Interessenten nachgefasst, ist es immer wichtig, die für diesen Interessenten interessanten Produkte zu kennen. Dies ist der Zweck dieses Registers. Hier können Produktkataloge angezeigt, hinzugefügt und entfernt werden, um nur die Produkte anzuzeigen, an denen der Interessent interessiert ist. Durch Anklicken eines Produkts in der Registerseitenliste werden der Produktcode und die übergeordnete Ebene angezeigt.

Informationen zu interessentenbezogenen Partnern anzeigen

Oft arbeiten Unternehmen bei der Beurteilung von Interessenten mit anderen Unternehmen zusammen. Auf diesem Register werden die Namen dieser Partner angezeigt.

Siehe auch

- ❑ *Informationen zu Konkurrenten anzeigen*

Anmerkungen zu einem Interessenten schreiben

Während der Interessentenbeurteilung können Informationen zu einem Interessenten erfasst werden, die bei der Umwandlung des Interessenten in eine Verkaufschance von Nutzen sein könnten. Beispielsweise können die Vorteile angemerkt werden, die sich ein Interessent von einem Lieferanten erhofft.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Einstiegspunkt 'Verkaufschance'

Mit dem Einstiegspunkt 'Verkaufschance' können laufende Geschäfte von der ersten Kontaktaufnahme über die Beurteilung bis hin zur Angebotserstellung verwaltet werden. Schließlich ist es möglich, eine Verkaufschance mithilfe dieses Einstiegspunkts in einen oder mehrere Kundenaufträge umzuwandeln. Für jede Verkaufschance können die folgenden Aufgaben ausgeführt werden:

- Verkaufszyklus ändern
- Neue Posten hinzufügen und bestehende Posten ändern
- Kreditprüfungen durchführen
- Mehrere Angebote und Kundenaufträge für eine Verkaufschance erstellen
- Spezielle Angebotsunterlagen für Exportkunden erstellen

Siehe auch

- *So wird ein Interessent in eine Verkaufschance umgewandelt*
- *Den Verkaufschancenlebenszyklus verwalten* für ein Flussdiagramm des Interessent-zu-Kundenauftrag-Prozesses

Eingabefelder: Register 'Verkaufschance'

Anmerkung

Am Einstiegspunkt 'Verkaufschance' trägt das Register 'Verkaufschance' den Namen 'Verkaufschancendetails'.

In einem Verkaufschancendatensatz werden allgemeine Informationen zu Produkten erfasst, an deren Kauf ein Kunde interessiert sein könnte. Anhand dieser Verkaufschance lassen sich mehrere Angebote und Kundenaufträge erstellen.

Zum Erstellen eines neuen Verkaufschancendatensatzes muss eine kurze Beschreibung der Verkaufschance eingegeben werden, die in der Verkaufschancenlistenansicht als Hyperlink angezeigt wird. Das Feld 'Art' ist ebenfalls ein Pflichtfeld. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird dazu aus den verfügbaren Optionen ausgewählt: 'Partner', 'Direkt', 'OEM' oder 'Empfehlung – Provision'. Diese Schaltfläche dient ebenfalls zur Auswahl des Käufernamens. Im Feld 'Kundenansprechpartner' wird daraufhin eine Liste der zugeordneten Ansprechpartner angezeigt. Nach der Auswahl der Verkaufsmethodik wird im Feld 'Zyklusschritt' die zugehörige Liste der Schritte eingeblendet. Bei der Auswahl des Schritts ist zu beachten, dass sich diese Auswahl während des Verkaufsprozesses regelmäßig ändert. Bei jeder Änderung des Zyklus schritts wird automatisch eine Historie dieser Änderung auf dem Register 'Zyklus schritt' aufgezeichnet. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird die Währungsart ausgewählt, so dass die Währungsfelder im richtigen Format angezeigt werden. Das Feld 'Währung' ist ein Pflichtfeld.

Anmerkung

Die ausgewählte Währung gilt für alle Währungsfelder auf dem Register 'Verkaufschancendetails' und die Artikel in der Verkaufschancenartikelliste. Nachdem der Verkaufschancenartikelliste Artikel hinzugefügt wurden, kann das Feld 'Währung' nicht mehr geändert werden.

In einer Reihe von optionalen Feldern können zusätzliche Informationen zu einer Verkaufschance erfasst werden. Im Feld 'Quelle der Interessentendaten' kann der Verkaufschance beispielsweise das Ereignis zugeordnet werden, an dem der Interessent bekannt wurde. Bei der Auswahl einer Interessentendatenquelle wird eine Verbindung zwischen Verkaufschance und Ereignis hergestellt. Mit diesen Informationen kann die Marketingabteilung den Erfolg eines Ereignisses hinsichtlich der Interessentenumwandlung bestimmen. Besteht bezüglich eines Geschäftsabschlusses eine Partnerschaft zu einem anderen Unternehmen, kann der Name dieses Partners mithilfe der Schaltfläche für die Feldsuche ausgewählt werden. Die Namen der zugehörigen Ansprechpartner werden dann in der Dropdown-Liste unter 'Partnerkontaktperson' angezeigt.

Durch Auswahl eines Beurteilungsskripts in der Dropdown-Liste werden die zu einer bestimmten Verkaufschance gehörenden Fragen des Registers 'Beurteilung' angezeigt. Im Feld 'Abschlussdatum' wird automatisch ein auf der ausgewählten Verkaufsmethodik und dem ausgewählten Zyklus schritt basierendes Datum angezeigt. Mithilfe des Popup-Kalendersymbols kann dieses Datum bei Bedarf geändert werden. Anschließend wird die Höhe des Ertrages eingegeben, der mit der Verkaufschance potenziell erzielt werden könnte (Potenzial). Schließlich wird der vom Unternehmen für die Verkaufschance budgetierte Geldbetrag (Budget) angegeben. Sollte die Verkaufschance irgendwann verloren gehen, wird in der Dropdown-Liste unter 'Verloren an' der Konkurrent ausgewählt, an den das Geschäft verloren wurde. Anschließend wird ein Grund für den Verlust für spätere Nachschlagezwecke eingegeben.

Mithilfe der Verkaufschancenartikelliste am unteren Bildschirmrand werden Produkte, die durch eine Verkaufschance potenziell in Auftrag gegeben werden könnten, angezeigt, hinzugefügt, gelöscht oder geändert.

Anmerkung

Wird am Einstiegspunkt 'Kunde' eine Verkaufschance erstellt und lautet die Klassifizierung des Kunden 'Empfänger', wird die Verkaufschance für den zugehörigen Käufer generiert.

Siehe auch

- ❑ *So wird eine Kreditprüfung durchgeführt*
- ❑ *So wird eine Verkaufschance in ein Verkaufsangebot oder einen Kundenauftrag umgewandelt*
- ❑ *Interessenten oder Verkaufschancen beurteilen*
- ❑ *Beurteilungsfragen erstellen*
- ❑ *Verkaufschancenartikel hinzufügen und bearbeiten*

Schreibgeschützte Felder: Register 'Verkaufschance'

Im Feld 'Kreditmitteilung' wird eine Mitteilung angezeigt, dass der Käufer entweder kreditwürdig oder nicht kreditwürdig ist. Mit der Aktionsschaltfläche 'Kreditprüfung' kann eine ausführlichere Kreditprüfung durchgeführt werden.

Beim Hinzufügen oder Ändern eines Artikels in der Verkaufschancenartikelliste werden die Gesamtkosten der Verkaufschance neu berechnet. Die Ergebnisse dieser Neuberechnung werden im Feld 'Positionssumme' angezeigt.

Die Abschlusswahrscheinlichkeit des Geschäfts basiert auf der Verkaufszyklusstufe. Bei einer Änderung des Zyklusschritts wird die Wahrscheinlichkeit automatisch dieser Änderung angepasst. Je näher sich der Zyklusschritt vor dem Geschäftsabschluss befindet, desto höher ist der Prozentsatz.

Anmerkung

Eine Verkaufschance kann erst dann in einen Kundenauftrag umgewandelt werden, wenn die Wahrscheinlichkeit 100 % beträgt.

Bei Auswahl einer Beurteilung wird das entsprechende Skript auf dem Register 'Beurteilung' angezeigt. Das mit dem Skript verbundene Ziel (d. h. die Zahl, die ein potentieller Kunde erzielen muss, um sich als gute Verkaufschance zu qualifizieren) wird auf dem Register 'Verkaufschancendetails' im Feld 'Beurteilungsziel' angezeigt. Wird auf dem Register 'Beurteilung' ein Skript ausgefüllt, wird der Wert automatisch berechnet und auf dem Register 'Verkaufschancendetails' im Feld 'Beurteilungswert' angezeigt.

Registerverhalten: Register 'Verkaufschance'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">• Feld 'Quelle der Interessentendaten'	Wird ein Ereignis als Quelle für den Interessenten ausgewählt, wird automatisch eine Zuordnung erstellt, so dass die Verkaufschance auf dem Register 'Verkaufschance' des Einstiegspunkts 'Ereignis' wiederzufinden ist.
<ul style="list-style-type: none">• Kundenansprechpartner	Die Dropdown-Liste unter 'Kundenansprechpartner' wird mit den entsprechenden Optionen belegt.

<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Käufer' • Kundenansprechpartner 	<p>Dieses Feld dient einer extensiven Suche. Auf dem einfachen Suchformular ist ein Filter verfügbar: 'Alle Käufer' (Kunden mit der Klassifizierung 'Ungleich', 'Rechnungsempfänger' und dem Status 'Aktiv'). Nach der Auswahl wird die zugehörige Dropdown-Liste 'Kundenansprechpartner' mit den entsprechenden Optionen belegt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Kreditmitteilung' 	<p>In diesem schreibgeschützten Feld wird eine Kreditmitteilung aus OneWorld bezüglich des Käufers angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Beurteilungswert' 	<p>In diesem schreibgeschützten Feld wird die Summe der auf dem Register 'Beurteilung' beantworteten Fragen angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Beurteilungsziel' 	<p>In diesem schreibgeschützten Feld wird das auf dem Register 'Beurteilungsdetails' festgelegte Ziel angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Partner' • Feld 'Partnerkontaktperson' 	<p>Bei Auswahl eines Partners werden die entsprechenden Kontaktoptionen in der Dropdown-Liste unter 'Partnerkontaktperson' angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Positionssumme' 	<p>In diesem schreibgeschützten Feld wird die Summe aller erweiterten Preise der Verkaufschancenartikelliste angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Verkaufsmethodik' • Feld 'Verkaufszyklusstufe' 	<p>Bei Auswahl einer Verkaufsmethodik werden die entsprechenden Zyklusschrittoptionen im Feld 'Verkaufszyklus' angezeigt. Wird der Zyklusschritt geändert, wird automatisch ein Datensatz auf dem Register 'Verkaufszyklusstufe' erstellt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Währung' 	<p>Wird ein Posten hinzugefügt und der Datensatz gespeichert, kann dieses Feld nicht mehr bearbeitet werden.</p>

Registerverhalten: Verkaufschancenartikelliste

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Produkt' 	Mit der Feldsuche wird eine Liste der Produkte angezeigt, die in der Niederlassung/im Werk verfügbar sind, die/das am Einstiegsunkt 'Benutzereinstellungen' als Standardvorgabe definiert wurde.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Produktcode' 	Nach der Auswahl eines Produkts wird in diesem schreibgeschützten Feld der entsprechende Produktcode aus OneWorld angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Felder 'Basispreis' und 'ME' 	In diesem schreibgeschützten Feld werden der Listenpreis und die Maßeinheit des Artikels des Systems 'OneWorld' angezeigt. Das Feld 'Basispreis' wird bei Änderung eines Pflichtfeldes aktualisiert.
<ul style="list-style-type: none"> Felder 'Ist-Preis' und 'ME' 	Das Feld 'Ist-Preis' wird standardmäßig mit dem im Feld 'Basispreis' angezeigten Wert belegt. Der Vertreter kann bei Bedarf einen Ist-Preis eingeben. Für die Maßeinheit wird standardmäßig der Wert des Feldes 'Mengen-ME' verwendet.
<ul style="list-style-type: none"> Felder 'Erweiterter Preis' und 'ME' 	Der erweiterte Preis ergibt sich aus der Multiplikation von Ist-Preis und Menge. Im Feld 'ME' wird der Wert des Feldes 'Mengen-ME' angezeigt.

► So wird eine Kreditprüfung durchgeführt

Auf den Registern 'Verkaufschance', 'Angebot' oder 'Kundenauftrag' kann jederzeit während des Verkaufsprozesses eine Kreditprüfung durchgeführt werden, bevor die Verkaufschance in einen Kundenauftrag umgewandelt wird.

1. Auf dem Register 'Verkaufschance', 'Angebot' oder 'Kundenauftrag' die Schaltfläche 'Kreditprüfung' anklicken, um einen XPI-Aufruf auszulösen und eine Kreditprüfung durchzuführen.
2. Am oberen Rand des Registers werden die Ergebnisse der Kreditprüfung als roter Text angezeigt. Eine der folgenden Kreditmitteilungen wird eingeblendet:
 - Die Kreditprüfung ist positiv ausgefallen. Der Kunde ist von der Kreditprüfung befreit.
 - Die Kreditprüfung ist positiv ausgefallen. Es wurde keine Kreditlinie angegeben.
 - Die Kreditprüfung ist positiv ausgefallen. Die Kreditlinie wurde nicht überschritten.
 - Die Kreditprüfung ist negativ ausgefallen. Die Kreditlinie wurde überschritten.

Bei Bedarf kann die Erstellung der Verkaufschance, des Angebots oder des Kundenauftrags fortgesetzt werden. Die Kreditmitteilungen dienen lediglich der Information und verhindern nicht, dass ein Datensatz erstellt wird.

► So wird eine Verkaufschance in ein Angebot oder einen Kundenauftrag umgewandelt

Eine Verkaufschance kann auf allen Registern 'Verkaufschance' des CRM-Systems in ein Angebot oder einen Kundenauftrag umgewandelt werden, vorausgesetzt, dass der umzuwandelnde Verkaufschance mindestens ein Posten zugeordnet ist. Um die Umwandlung durchführen zu können, müssen die Posten außerdem entweder die Positionsart 'Sonstige Gebühren' aufweisen oder mit bestimmten Produkten gekennzeichnet sein.

1. In der umzuwandelnden Verkaufschance die Aktionsschaltfläche 'In Angebot umwandeln' bzw. 'In Kundenauftrag umwandeln' anklicken. Die Detailansicht des Register 'Angebot' bzw. 'Kundenauftrag' wird automatisch aufgerufen.
2. Standardmäßig werden die folgenden Informationen angezeigt:
 - Als 'Käufer' wird standardmäßig der auf dem Register 'Verkaufschance' angegebene Käufer angezeigt.
 - Als 'Empfänger' wird standardmäßig der auf dem Register 'Verkaufschance' angegebene Empfänger angezeigt, wenn der Käufer als 'Empfänger' klassifiziert ist.
 - Als 'Angebotsverarbeitungsversion' wird standardmäßig die am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' angegebene Version angezeigt.
 - Als 'Kundenauftragsverarbeitungsversion' wird standardmäßig die am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' angegebene Version angezeigt.
 - Die 'Positionssumme' wird anhand der erweiterten Preisfindungsregeln berechnet.
 - Die in der 'Kreditmitteilung' angezeigten Informationen werden automatisch aus den Kundeninformationen übernommen.
 - Die beim Erstellen der Verkaufschance auf dem Register 'Verkaufschancendetails' eingegebenen Produktinformationen wie:
3. Die Informationen in den verbleibenden Pflichtfeldern oder optionalen Feldern ändern.
4. 'Speichern' anklicken.

Anmerkung

Zur Übergabe eines Angebots muss die Aktionsschaltfläche 'Angebot übergeben' angeklickt werden. Um eine Verkaufschance in einen Kundenauftrag umwandeln zu können, muss die Abschlusswahrscheinlichkeit 100 % betragen.

Vorsicht

Posten, die kein bestimmtes Produkt sondern einen Produktkatalog kennzeichnen, werden nicht in das Angebot kopiert. Bevor das Angebot übergeben werden kann, müssen alle konfigurierbaren Posten konfiguriert werden. Zur Erinnerung wird beim Anklicken der Schaltfläche 'Angebot übergeben' die folgende Mitteilung auf dem Register 'Angebot' angezeigt: "Konfigurierbare Produkte müssen konfiguriert werden, bevor das Angebot oder der Kundenauftrag übergeben wird. Vor der Übergabe konfigurierbare Produkte konfigurieren."

Ein Angebot kann nicht in einen Kundenauftrag umgewandelt werden, wenn der Käufer oder Empfänger auf dem Register 'Angebot' oder eines Postens den Status 'Offen' aufweist.

Verkaufschancenartikel hinzufügen und bearbeiten

Mit der Aktion 'Neu' in der Verkaufschancenartikelliste wird einer Verkaufschance ein Produktkatalog oder eine Liste an Produkten zugeordnet. Die folgenden vier Produktarten können einer Verkaufschance hinzugefügt werden. (Kunden können diese Produktarten je nach Bedarf im ERP-System von J.D. Edwards konfigurieren.)

Produktart	Standardpositionsarten	Beschreibung
Konfigurierte Produkte für Unternehmen mit Konfigurator	W - Arbeitsauftrag S - Lagerhaltiger Artikel	Den Verkaufschancen im CRM-System können konfigurierte Produkte hinzugefügt werden. Die Konfiguration erfolgt jedoch erst nach der Umwandlung in Angebote oder Kundenaufträge.
Lagerhaltige Produkte mit Artikelstamm	S - Lagerhaltiger Artikel	Lagerhaltige Artikel können mit der Schaltfläche für die Feldsuche ausgewählt werden.
Nicht lagerhaltige Produkte mit Artikelstamm	N - Nicht lagerhaltiger Artikel	Lagerhaltige Artikel können mit der Schaltfläche für die Feldsuche ausgewählt werden.
Nicht lagerhaltige Produkte ohne Artikelstamm	M – Verschiedene Produkte und andere Artikel, die den folgenden Parametern der Tabelle 'Positionsartkonstanten' (F40205) entsprechen: Best.-Schn. (LFIVI) = N und AB (LFPDC3) = 0 oder N	Artikel der Art 'Verschiedenes' können durch Auswahl der Option 'Sonstige Gebühren' und eines Produktes hinzugefügt werden.

Mit der Option 'Sonstige Gebühren' können nicht lagerhaltige Produkte ohne Artikelstamm eingegeben werden. Nach Auswahl dieser Option ist das Feld 'Produktkatalog' schreibgeschützt, und das Feld 'Positionsart' wird angezeigt. Das Feld 'Produkt' wird zu einem bearbeitbaren Textfeld, in dem eine Beschreibung des Aufwands eingegeben werden kann. So kann beispielsweise ein Posten der Art 'Sonstige Gebühren' für eine fünfstündige Beratung hinzugefügt werden. Für die Gebühren muss die Positionsart eingegeben werden. Andernfalls wird eine Fehlermeldung ausgegeben und der Posten kann nicht gespeichert werden. Für Artikel ohne Artikelstamm ist kein Basispreis vorhanden. Daher wird bei der Eingabe von sonstigen Gebühren im Feld 'Basispreis' der Wert 0 angezeigt. Optional können außerdem die folgenden Informationen eingegeben werden:

- Menge
- Maßeinheit
- Ist-Preis
- Anfragedatum

Mit dem Feld 'Produktkatalog' kann ein Katalogartikel ausgewählt werden, wenn nicht bekannt ist, für welchen Artikel sich der Kunde genau interessiert. Die folgenden optionalen Felder können ebenfalls ausgefüllt werden:

- Produkt
- Menge
- Maßeinheit
- Ist-Preis
- Anfragedatum

Wenn der Artikel bekannt ist, an dessen Kauf der Kunde interessiert ist, kann mithilfe der Schaltfläche für die Feldsuche ein Produkt ausgewählt werden. Bei der Suche nach einem Produkt besteht die Möglichkeit, die Suche nach 'Produkt für Niederlassung/Werk', 'Alle angebotenen Produkte' oder 'Produkte für den Produktkatalog' zu filtern. Wird ein Produkt ausgewählt, wird der zugehörige Produktcode angezeigt. Bei der Eingabe eines Ist-Preises wird der erweiterte Preis durch Multiplikation von Ist-Preis und Menge berechnet, und die zugehörige Maßeinheit wird eingeblendet.

Vorsicht

Für eine Verkaufschance muss mindestens ein Produkt (ein Produkt der Art 'Verschiedenes' oder ein mithilfe der Schaltfläche für die Feldsuche ausgewähltes Produkt) gekennzeichnet sein, um die Verkaufschance in ein Angebot oder einen Kundenauftrag umwandeln zu können. Artikel, für die lediglich ein Produktkatalog festgelegt wurde, werden nicht umgewandelt.

Die folgenden Preisarten werden unter 'Verkaufschancenposten freiformatig' angezeigt:

- Basispreis – Listenpreis eines Artikels. Der Wert für den Basispreis wird vom CRM-System aus dem System 'OneWorld' übernommen und im schreibgeschützten Format angezeigt. Im Feld 'ME des Basispreises' wird der in der Dropdown-Liste unter 'Mengen-ME' ausgewählte Wert angezeigt. Ist der Basispreis im System 'OneWorld' für die ausgewählte Kombination aus Niederlassung/Werk, Produkt, Maßeinheit und Währung nicht vorhanden, wird der Wert 0 angezeigt.
- Ist-Preis – Preis, den der Kunde für einen Verkaufschancenartikel akzeptiert oder erwartet.

- Erweiterter Preis – Preis, den der Kunde für einen Verkaufschancenartikel akzeptiert oder erwartet, basierend auf der eingegeben Menge.

Zur manuellen Eingabe der Preisfindung ist im Feld 'Ist-Preis' ein Wert einzugeben. Der erweiterte Preis wird anschließend automatisch anhand der folgenden Formel berechnet: Menge x Ist-Preis.

Nach der Speicherung des Postens wird die geänderte Positionssumme berechnet.

Anmerkung

Konfigurierbare Produkte können in Angebote oder Kundenaufträge umgewandelt werden. Dazu müssen diese jedoch auf dem Register 'Angebot' bzw. 'Kundenauftrag' konfiguriert werden.

Angebote für eine Verkaufschance anzeigen

Auf dem Register 'Angebot' werden die mit der aus der Verkaufschancenstammliste ausgewählten Verkaufschance verbundenen Angebote angezeigt.

Siehe auch

- ❑ *So wird eine Kreditprüfung durchgeführt*
- ❑ *Eingabefelder: Register 'Angebot'*
- ❑ *Schreibgeschützte Felder: Register 'Angebot'*
- ❑ *Angebots- oder Kundenauftragspositionen hinzufügen und bearbeiten*
- ❑ *So werden Angebotsdokumente generiert*
- ❑ *So wird die Aktionsschaltfläche 'Vorlage kopieren' verwendet*

Kundenaufträge für Verkaufschancen anzeigen

Auf dem Register 'Kundenauftrag' am Einstiegspunkt 'Verkaufschance' werden die Kundenaufträge für die Verkaufschance angezeigt, die aus der Verkaufschancenstammliste ausgewählt wurde.

Siehe auch

- ❑ *Eingabefelder: Register 'Kundenauftrag'*
- ❑ *Schreibgeschützte Felder: Register 'Kundenauftrag'*

Informationen zu Geschäftsanliegen nutzen

Verkaufschancen werden durch die Ziele der Kunden bestimmt und sind durch Bedingungen beschränkt. Der Verkaufserfolg wird durch Erfüllung dieser Ziele innerhalb der jeweiligen Bedingungen gesteuert. Für Vertreter ist es hilfreich zu wissen, wie die einzelnen Kunden motiviert werden können, so dass sie diese Punkte sicher während des Verkaufsprozesses anbringen können. Geschäftsanliegen, die zur Zuordnung mit bestimmten Verkaufsmethoden erstellt wurden, werden in der Spalte 'Herkunft' der Registerseitenliste 'Geschäftsanliegen' als 'Systemgeneriert' angezeigt. Mit der Datenaktion 'Neu' werden zusätzliche benutzergenerierte Geschäftsanliegen erstellt, die nur der in der Stammliste ausgewählten Verkaufschance zugeordnet werden. Neue Geschäftsanliegen werden als 'Benutzergeneriert' gekennzeichnet.

Mit Verkaufschancen in Zusammenhang stehende Aktivitäten erstellen

Auf dem Register 'Aktivität' können Aufgaben erstellt werden, die beim Erreichen des Ziels, einen Kunden zu gewinnen, behilflich sind. Auf diesem Register können auf eine bestimmte Verkaufschance bezogene Aktivitäten hinzugefügt, verwaltet und gelöscht werden. Es ist außerdem möglich, einen Aktionsplan in der Registerseitenliste 'Aktivität' mit einer Verkaufschance zu verknüpfen. Ein Aktionsplan stellt eine Liste allgemeiner Aktivitäten dar, die den Geschäftsablauf widerspiegeln und in der Regel an einer bestimmten Stelle des Verkaufszyklus vorkommen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Aktivität'*

► So werden Aktionspläne mit Aktivitäten verknüpft

1. Den Einstiegspunkt 'Verkaufschance' auswählen.
2. Eine Verkaufschance in der Stammliste auswählen.
3. Das Register 'Aktivität' anklicken.
4. Die Aktionsschaltfläche 'Aktionsplan verknüpfen' anklicken.
5. Nach dem zu verknüpfenden Aktionsplan suchen. Folgende Aktionspläne sind verfügbar:
 - Kaltakquise-Aktivitäten: Aktivitäten, die auf eine positive Kaltakquise folgen.
 - Nachfassaktivitäten: Aktivitäten, die dem Nachfassen dienen.
 - Verkaufschancenvorlage: Aktivitäten, die in der Regel vorkommen, nachdem eine Verkaufschance die Angebotsphase erreicht hat.
 - Einkaufsauftrag: Aktivitäten, die in der Regel vorkommen, wenn ein Einkaufsauftrag ausgelöst wird.
 - Angebotsübergabe: Aktivitäten, die in der Regel vorkommen, wenn ein Angebot einem Kunden übergeben wird.
6. 'OK' anklicken.

Die dem ausgewählten Aktionsplan zugeordneten Artikel werden in der Registerseitenliste 'Aktivität' und im Kalender angezeigt.

7. Eine Aktivität anklicken, um die Detailansicht aufzurufen, in der Daten, Uhrzeiten, Anmerkungen usw. eingegeben werden können.

Siehe auch

- *Erweiterte Suche*

Das einer Verkaufschance zugewiesene Verkaufsteam verwalten

Auf dem Register 'Verkaufsteam' werden die Mitglieder des einer bestimmten Verkaufschance zugeordneten Verkaufsteams angezeigt. Teammitglieder können hinzugefügt oder aus der Liste entfernt werden.

Eingabefelder: Register 'Verkaufsteam' am Einstiegspunkt 'Verkaufschance'

In der Detailansicht können der prozentuale Beitrag einzelner Verkaufsteammitglieder an einer Verkaufschance, der Name des für die Verkaufschance zuständigen Verkaufsteammitglieds und die Rolle der einzelnen Mitglieder innerhalb des Teams (Kunden-Manager, Berater, Anlageberater oder Support) erfasst werden.

In der Regel wird das Verkaufsteam für einen Kunden am Einstiegspunkt 'Kunde' erstellt. Beim Erstellen einer Verkaufschance werden die dem jeweiligen Kunden zugewiesenen Verkaufsteammitglieder automatisch in der Registerseitenliste 'Verkaufschancen-Verkaufsteam' angezeigt. Besteht das Verkaufsteam aus nur einem Mitglied, wird dieser Arbeitnehmer automatisch als das für die Verkaufschance zuständige Verkaufsteammitglied mit einem Beitrag von 100 % gekennzeichnet. Es ist jedoch möglich, Arbeitnehmer hinzuzufügen und für eine Verkaufschance zu deaktivieren. Außerdem können die Daten der bestehenden Verkaufsteammitglieder geändert werden. Einer Verkaufschance kann nur ein zuständiges Verkaufsteammitglied zugeordnet werden. Wird die Option 'Zuständiger' bei einem anderen Datensatz ausgewählt, wird im Feld 'Zuständiger' des ursprünglich als zuständig markierten Teammitglieds 'Nein' angezeigt.

Registerverhalten: Register 'Verkaufsteam' am Einstiegspunkt 'Verkaufschance'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Name' 	In diesem schreibgeschützten Feld wird der Name des Arbeitnehmers angezeigt, der dem Verkaufsteam des zugehörigen Kunden zugewiesen wurde.
<ul style="list-style-type: none"> • Option 'Zuständiger' 	Bei Auswahl wird in diesem Feld angegeben, dass ein Verkaufsteammitglied den für die Verkaufschance zuständigen Arbeitnehmer darstellt. Dieses Feld kann nicht mehr bearbeitet werden und enthält den Wert 'Ja': Es kann jeweils nur ein Datensatz als 'Zuständiger' markiert werden.
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Rolle' 	Dieses Feld wird mit der Option belegt, die am Einstiegspunkt 'Kunde' auf dem Register 'Verkaufsteam' im Feld 'Rolle' ausgewählt wurde. Das Feld kann jedoch bearbeitet werden. Wurde am Einstiegspunkt 'Kunde' keine Auswahl getroffen, ist dieses Feld leer.

Die während der Arbeit an einem Geschäft entstehenden Kosten erfassen

Auf dem Register 'Kosten' werden die Ausgaben oder die Zeit erfasst, die beim Verfolgen einer Verkaufschance aufgewendet wurden. Der Vertriebsleiter kann diese Informationen für alle Vertreter anzeigen, um zu bewerten, ob die Entscheidung zur Verfolgung der Verkaufschance richtig war.

Im Feld 'Kosten für' werden ein Name und die Kostenart ('Aufwand' oder 'Zeitkosten') ausgewählt. Es ist außerdem erforderlich, eine kurze und eine lange Beschreibung einzugeben und mithilfe des Popup-Kalendersymbols das Datum auszuwählen, an dem der Aufwand entstanden ist. Schließlich werden eine Zahlungsmethode und ein Betrag eingegeben.

Eine Liste mit Einzelpersonen verwalten, die Einfluss auf ein Geschäft haben

Bei der Bearbeitung eines Geschäfts ist es nützlich, den Namen der Person beim Kunden zu kennen, die das Geschäft beeinflussen kann. Dies ist der Zweck des Registers 'Einflussnehmer'. Hier können die Namen der einflussnehmenden Personen, die Unterstützungsart (Finanziell, Leitend, Geschäftlich oder Technisch) und die Unterstützungsebene (Begeistert, Beratend, Gegnerisch, Neutral oder Kritisierend) eingegeben werden.

Informationen zu Konkurrenzunternehmen anzeigen

Die Konkurrenten müssen bekannt sein, um ein Geschäft zu gewinnen. Auf dem Register 'Konkurrent' wird eine Liste der Unternehmen angezeigt, die bezüglich des auf dem Register 'Kundendetails' ausgewählten Kunden konkurrieren. Es ist außerdem möglich, Unternehmen hinzuzufügen oder aus der Liste zu entfernen. Die Konkurrenzinformationen wurden vom Vertriebsleiter in das System eingegeben. Daher muss die Konkurrentenliste nur durch Anklicken der Schaltflächen 'Hinzufügen' oder 'Entfernen' verwaltet werden. Durch Anklicken einer Position in der Konkurrentenliste werden detaillierte Informationen über den Konkurrenten auf einem schreibgeschützten Register angezeigt. Zu diesen Informationen gehören die Arbeitnehmeranzahl, Jahreserträge und Adressen. Über den URL wird die Website des Konkurrenten aufgerufen.

► So wird einer Verkaufschance ein Konkurrent zugeordnet

1. Den Einstiegspunkt 'Verkaufschance' auswählen.
2. Eine neue Verkaufschance erstellen, oder eine bestehende Verkaufschance auswählen.
3. Das Register 'Konkurrent' anklicken.
4. Die Schaltfläche 'Konkurrent hinzufügen' anklicken.
5. Das Unternehmen auswählen, das den Konkurrenten für die ausgewählte Verkaufschance darstellt.

Der ausgewählte Konkurrent ist nun der Verkaufschance zugeordnet.

Siehe auch

- *Erweiterte Suche*

Historie der Verkaufszyklusstufen einer Verkaufschance anzeigen

Bei der Ausarbeitung eines Geschäfts kann auf dem Register 'Verkaufszyklusstufe' eine Historie der bereits abgeschlossenen Zyklusschritte angezeigt werden. Die auf diesem Register enthaltenen Informationen wurden aus dem Register 'Verkaufschance' übernommen, auf dem eine Verkaufsmethodik ausgewählt wird, die wiederum die verfügbaren Verkaufszyklusstufen bestimmt. Während der Änderung der einzelnen durchlaufenden Zyklusschritte des Verkaufsprozesses werden auf dem Register 'Verkaufszyklusstufe' Datensätze erstellt. In der Listenansicht werden das aktuellste Statusdatum und der aktuelle Status der Verkaufschance angezeigt, d. h. die Anzahl der Monate bis zum Geschäftsabschluss und die Abschlusswahrscheinlichkeit des Geschäfts.

Siehe auch

- *Verkaufszyklusstufen für eine Verkaufsmethodik erstellen*

Anlagen verwenden

Sind einer Verkaufschance Dokumente zugeordnet, können diese Dokumenten mithilfe des Registers 'Anlagen' anderen Verkaufsteammitgliedern bereitgestellt werden.

Siehe auch

- *Dateien anhängen*

Anmerkungen zu einer Verkaufschance schreiben

Mit diesem Register werden Anmerkungen zu einer Verkaufschance erfasst. So kann beispielsweise angemerkt werden, dass das Verkaufsteam das technische Team des Kunden davon überzeugen muss, dass die Software-Produkte sich in einem einwandfreien Zustand befinden.

Siehe auch

- *Anmerkungen schreiben*

Einstiegspunkt 'Prognose'

Am Einstiegspunkt 'Prognose' können auf der Grundlage von aktuellen und geplanten Kundenverkaufschancen Verkaufsprognosen erstellt werden. Zur Verwaltung der grundlegenden Prognoseinformationen können außerdem die folgenden Aufgaben ausgeführt werden:

- Prognosen zur Übergabe an die Unternehmensleitung fixieren
- Parameter für eine Prognose auf Grundlage von ausgewählten Kriterien festlegen
- Verkaufschancen einer Prognosenberechnung hinzufügen oder entfernen
- Einen konsolidierten Verkaufstrichter aller bei der Prognosenberechnung verwendeten Verkaufschancen anzeigen

Prognosefilter verwenden

Beim Aufrufen der Stammliste wird die Liste 'Meine offenen Prognosen' angezeigt. Die Liste kann außerdem nach 'Meine übergebenen Prognosen' gefiltert werden. Bei der Auswahl einer offenen Prognose aus der Stammliste ist die Detailansicht bearbeitbar. Wird jedoch eine bereits übergebene Prognose ausgewählt, ist die Detailansicht schreibgeschützt.

Eingabefelder: Register 'Prognosedetails'

Auf dem Register 'Prognosedetails' werden grundlegende Informationen über eine Prognose eingegeben und angezeigt. Lediglich das Feld 'Beschreibung' ist auszufüllen. Hier ist ein eindeutiger Bezeichner einzugeben, da die Beschreibung in der Listenansicht als Hyperlink zu diesem Register angezeigt wird. Die eingegebenen Anmerkungen sollten die Prognose eindeutig beschreiben. Mit dem Popup-Kalendersymbol werden das Anfangs- und Enddatum der Verkaufschancen ausgewählt, die in der Prognose berücksichtigt werden sollen. Soll der für die Verkaufschance prognostizierte Ertrag geändert werden, kann der angepasste Betrag in das Feld 'Ertrag überschreiben' eingegeben werden. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird der Vertreter ausgewählt, für den die Prognose erstellt wird.

Durch Auswahl der Option 'Für Advanced Planning genehmigt' wird festgelegt, dass der Datensatz für die Ausarbeitung von Unternehmensprognosen verwendet wird. Bei Implementierung der erweiterten Planungsanwendung 'Demand Consensus' von J.D. Edwards wird durch Auswahl dieser Option angenommen, dass die Prognose und die zugehörigen Verkaufschancen eine genaue Angabe des zukünftigen Bedarfs darstellen und daher zur Bedarfsberechnung verwendet werden können. Weitere Informationen sind in der folgenden Dokumentation von J.D. Edwards zu finden: Advanced Planning, Demand Consensus Users Guide 1.1.

Anmerkung

Eine für Demand Consensus genehmigte Prognose kann nicht deaktiviert werden. Bei einem entsprechenden Versuch wird eine Fehlermeldung ausgegeben. Soll der Datensatz dennoch deaktiviert werden, ist die Option 'Für Advanced Planning genehmigt' zu deaktivieren und die Datenaktion 'Deaktivieren' anzuklicken.

Schreibgeschützte Felder: Register 'Prognosedetails'

Im Feld 'Ertrag' wird der prognostizierte Gesamtertrag auf der Grundlage der Verkaufschancen angezeigt, die den Prognosekriterien des eingegebenen Anfangs- und Enddatums entsprechen. In einer Prognose werden automatisch die folgenden Elemente angezeigt:

- Eingetragen von – In diesem Feld wird der Name des Benutzers angezeigt, der die Prognose erstellt hat.
- Erstellt am – In diesem Feld wird das Datum angezeigt, an dem die Prognose erstellt wurde.
- Zuletzt geändert – In diesem Feld wird das Datum angezeigt, an dem zuletzt Änderungen an der Prognose vorgenommen wurden.
- Übergeben am – In diesem Feld wird das Datum angezeigt, an dem die Prognose mithilfe der Schaltfläche 'Fixieren' übergeben wurde.

Siehe auch

- *Prognosekriterien einrichten*

Registerverhalten: Register 'Prognosedetails'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">• Ertrag	In diesem schreibgeschützten Feld wird die Berechnung angezeigt, die die Summe der Verkaufschancen darstellt, die die auf dem Register 'Prognosekriterien' eingerichteten Kriterien erfüllen.
<ul style="list-style-type: none">• Eingegeben von	Dieses schreibgeschützte Feld wird mit dem Namen des Benutzers belegt, der angemeldet war, als der Datensatz erstellt und gespeichert wurde.
<ul style="list-style-type: none">• Erstellt am	Dieses schreibgeschützte Feld wird automatisch mit dem Systemdatum belegt, an dem der Datensatz erstellt und gespeichert wurde.
<ul style="list-style-type: none">• Zuletzt geändert	In diesem Feld wird automatisch das Systemdatum angezeigt, an dem der Datensatz geändert und die Änderung gespeichert wurde.
<ul style="list-style-type: none">• Übergeben am	Dieses Feld wird automatisch mit dem Systemdatum belegt, an dem die Prognose mithilfe der Schaltfläche 'Fixieren' übergeben wurde.

► So wird eine Prognose übergeben

1. Prognosekriterien auswählen, um die Prognose zu bestimmen, die den zu erzielenden Ertrag genau wiedergibt.
2. 'Speichern' anklicken.
3. Die Aktionsschaltfläche 'Fixieren' anklicken.

Die Register 'Prognosedetails' und 'Prognosekriterien' werden schreibgeschützt, und im Feld 'Übergeben an' wird das aktuelle Systemdatum angezeigt.

Anmerkung

Auch nach der Fixierung kann die Prognose noch für die Bedarfsplanung genehmigt werden.

Prognosekriterien einrichten

Auf dem Register 'Prognosekriterien' können die Parameter eingerichtet werden, die bei der Berechnung einer Prognose verwendet werden sollen. Die Anzahl der ausgefüllten Felder bestimmt die Eingrenzung der Berechnungsparameter. Mithilfe des Popup-Kalendersymbols können die Werte für 'Von' und 'Bis' ausgewählt werden, um die Prognose anhand eines Datumsbereichs einzugrenzen. Außerdem kann die Wahrscheinlichkeit eingegeben werden, die eine Verkaufschance aufweisen muss, um in der Prognose berücksichtigt zu werden. Ist die Abschlusswahrscheinlichkeit einer Verkaufschance (basierend auf der Verkaufszyklusstufe) größer als oder gleich der eingegebenen Zahl, wird die Verkaufschance in der Prognose berücksichtigt. Außerdem ist die Verkaufschancenart auszuwählen, die in die Berechnung aufgenommen werden soll: Partner, Direkt, OEM oder Empfehlung – Provision. Diese Informationen werden aus dem Feld 'Art' des Registers 'Details' am Einstiegspunkt 'Verkaufschance' übernommen. Um eine Prognose zu berechnen, der ein bestimmtes Verkaufsteammitglied zugeordnet ist, muss ein Arbeitnehmer ausgewählt werden. Schließlich kann die Berechnung so eingegrenzt werden, dass nur die Verkaufschancen von Kunden einer bestimmten Branche berücksichtigt werden. Zur Berechnung der Prognose auf der Grundlage der eingegebenen Kriterien wird die Aktionsschaltfläche 'Generieren' angeklickt.

Die Kriterien können in verschiedenen Kombinationen beliebig oft eingegeben werden, bis die zu übergebende Prognose gefunden wurde. Beim Generieren einer Prognose und Speichern des Datensatzes wird das Feld 'Ertrag' auf dem Register 'Prognosedetails' immer aktualisiert. Außerdem wird die folgende Mitteilung eingeblendet: Die Verkaufschancen für diese Prognose wurden erfolgreich generiert.

Verkaufschancen einer Prognose anzeigen

Auf dem schreibgeschützten Register 'Verkaufschance' werden alle Verkaufschancen angezeigt, die den auf dem Register 'Prognosekriterien' eingerichteten Kriterien entsprechen. Die Verkaufschancen werden aktualisiert, wenn die Kriterien vor der Übergabe der Prognose geändert werden.

Verkaufs-Pipeline der Prognose anzeigen

Auf dem Register 'Verkaufs-Pipeline' werden die Verkaufschancen, die auf dem Register 'Verkaufschancen' angezeigt werden, grafisch dargestellt. In diesem Schaubild ist außerdem zu erkennen, an welcher Stelle der Verkaufs-Pipeline die Verkaufschancen einzuordnen sind. Das Register 'Verkaufs-Pipeline' am Einstiegspunkt 'Prognose' ermöglicht lediglich die Anzeige der Verkaufs-Pipeline. Von diesem Register aus kann jedoch zum Einstiegspunkt 'Verkaufschance' navigiert werden.

Einstiegspunkt 'Angebot'

Am Einstiegspunkt 'Angebot' werden die bereits in Kundenaufträge umgewandelten Angebote angezeigt und neue Angebote für Kunden und Interessenten erstellt. Dieser Einstiegspunkt bietet folgende Möglichkeiten:

- Mehrere Angebote mit verschiedenen Posten erstellen
- Angebotsartikel neu bepreisen
- Verfügbarkeit der Angebotsartikel prüfen
- Kreditprüfung des Kunden durchführen, für den Angebote erstellt werden
- Bestehende Angebote kopieren, um die Daten zum Erstellen eines anderen Angebots für den gleichen Kunden oder eines ähnlichen Angebots für einen anderen Kunden wiederzuverwenden
- Angebotsdokumente zur direkten Übergabe an den Kunden oder Interessenten generieren
- Angebote in Kundenaufträge umwandeln

Eingabefelder: Register 'Angebot'

Zur Erstellung eines Angebots müssen ein Käufer, Kundenansprechpartner und Empfänger ausgewählt werden. Das Feld 'Währung' wird automatisch auf der Grundlage des ausgewählten Käufers ausgefüllt. Die Währung kann jedoch so lange geändert werden, bis das Feld durch Hinzufügen von Posten schreibgeschützt wird. Die Felder 'Angebotsverarbeitungsversion' und 'Kundenauftragsverarbeitungsversion' werden automatisch mit den am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' eingegebenen Werten ausgefüllt. Eine Bearbeitung dieser Werte ist jedoch möglich. Mit dem Feld 'Angebotsverarbeitungsversion' wird die Version bestimmt, die zur Preisfindung verwendet wird, wenn im CRM-System ein Angebot erstellt wird.

Es ist möglich, einen Kundenauftrag einzugeben und einen Kundenansprechpartner für den Empfänger auszuwählen. Besteht eine Partnerschaft mit einem anderen Unternehmen, können der Partnername und die Partnerkontaktperson mithilfe der Schaltfläche für die Feldsuche ausgewählt werden. Der Textbereich 'Anmerkung' dient der Eingabe von zusätzlich zu erfassenden Informationen.

Anmerkung

Für einen Käufer kann entweder nur eine Rechnungsempfängeradresse oder eine Rechnungsempfänger- und Versandadresse ausgewählt werden. Für einen Empfänger kann entweder eine Empfängeradresse oder eine Rechnungsempfänger- und Versandadresse ausgewählt werden.

Siehe auch

- Angebotsdokumente generieren*
- So wird eine Kreditprüfung durchgeführt*
- So werden Preise neu bestimmt*
- So wird die Artikelverfügbarkeit geprüft*
- So wird ein Angebot storniert*
- So wird ein Angebot kopiert*
- Angebots- oder Kundenauftragspositionen hinzufügen und bearbeiten*

Schreibgeschützte Felder: Register 'Angebot'

Nach dem Speichern eines neuen Angebotdatensatzes wird vom CRM-System automatisch eine eindeutige Angebotsnummer erstellt. Im Feld 'Art' wird die Angebotsart auf der Grundlage der ausgewählten Angebotsverarbeitungsversion angezeigt. Das Feld 'Art' bleibt leer, bis das Angebot erfolgreich an das ERP-System von J.D. Edwards übergeben wurde.

Anmerkung

Bei der Umwandlung eines Angebots in einen Kundenauftrag basiert die Kundenauftragsart auf der Kundenauftragsverarbeitungsversion. Wird ein Angebot kopiert, basiert die Angebotsart jedoch auf der Angebotsverarbeitungsversion.

Bei der Stornierung eines Angebots wird das entsprechende Datum im Feld 'Stornierungsdatum' angezeigt.

Die Werte in den Feldern 'Lieferung z.Hd.v.', 'Käufer z. Hd. v.' und alle zugehörigen Adressinformationen werden automatisch vom Register 'Details' des Einstiegspunkts 'Kunden' übernommen. Durch Auswahl der Option 'Überschreiben?' können diese Informationen jedoch bearbeitet werden.

Im Feld 'Positionssumme' wird die aktuelle Summe der Positionen in der Angebotsartikelliste angezeigt.

Anmerkung

Bei einer neuen Angebotsart muss zunächst die Dokumentart in der Eigenschaftendatei eingerichtet werden, damit diese Angebotsart im Feld 'Art' am Einstiegspunkt 'Angebot' bzw. 'Kundenauftrag' angezeigt werden kann. Die Dokumentart für Verkaufsangebote lautet beispielsweise SQ. Eine neue Dokumentart(zum Beispiel Marketingangebot) muss zunächst in der Eigenschaftendatei definiert werden.

Registerverhalten: Register 'Angebot'

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Angebotsnummer' 	In diesem schreibgeschützten Feld wird eine eindeutige Nummer angezeigt, die vom System beim Erstellen eines neuen Angebots generiert wurde.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Kreditmitteilung' 	In diesem schreibgeschützten Feld wird eine Mitteilung angezeigt, die eine rein informative Auskunft über die Kreditwürdigkeit des ausgewählten Käufers gibt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Käufer' Feld 'Kundenansprechpartner' 	Die Schaltfläche für die Feldsuche neben dem Feld 'Käufer' ermöglicht die Suche nach einem Kunden anhand des folgenden Filters: Alle Käufer. Bei der Auswahl eines Käufers werden in der Dropdown-Liste unter 'Kundenansprechpartner' die möglichen Ansprechpartner angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Empfänger' Feld 'Kundenansprechpartner' 	Die Schaltfläche für die Feldsuche neben dem Feld 'Empfänger' ermöglicht die Suche nach einem Kunden anhand der folgenden Filter: Alle aktiven Kunden, Alle Empfänger für den Käufer (alle untergeordneten Kunden des Käufers mit der Klassifizierung 'Ungleich', 'Rechnungsempfänger' und dem Status 'Aktiv') und Alle Empfänger (alle Kunden mit der Klassifizierung 'Ungleich', 'Rechnungsempfänger' und dem Status 'Aktiv'). Bei der Auswahl eines Empfängers werden in der Dropdown-Liste unter 'Kundenansprechpartner' die möglichen Ansprechpartner angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> Option 'Überschreiben?' 	Mit dieser für Empfänger und Käufer verfügbaren Option können die nachfolgenden Adressinformationen bearbeitet werden.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Positionssumme' 	In diesem schreibgeschützten Feld wird die Summe aller erweiterten Preise der Artikel im Datenraster 'Angebotsartikelliste' angezeigt.

Registerverhalten: Angebotsartikelliste

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Empfänger' 	<p>Dieses Feld dient einer extensiven Suche. Auf dem einfachen Suchformular sind zwei Filter verfügbar: Alle Empfänger für den Käufer (alle untergeordneten Kunden des Käufers mit der Klassifizierung 'Ungleich', 'Rechnungsempfänger' und dem Status 'Aktiv') und Alle Empfänger (alle Kunden mit der Klassifizierung 'Ungleich', 'Rechnungsempfänger' und dem Status 'Aktiv'). Nach der Auswahl wird die zugehörige Dropdown-Liste 'Kundenansprechpartner' mit den entsprechenden Optionen belegt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Niederlassung/Werk' 	<p>In diesem Feld wird standardmäßig der am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' festgelegte Wert angezeigt. Mit der Option 'Niederlassung/Werk überschreiben' kann dieses Feld überschrieben werden.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Option 'Niederlassung/Werk überschreiben' 	<p>Nach Auswahl dieser Option kann das Feld 'Niederlassung/Werk' bearbeitet werden. In der Liste der Niederlassungen/Werke, die das ausgewählte Produkt anbieten, ist eine Auswahl zu treffen. Ist kein Produkt ausgewählt, kann eine beliebige Niederlassung/ein beliebiges Werk ausgewählt werden.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Option 'Sonstige Gebühren' Feld 'Positionsart' 	<p>Mit dieser Option kann eine Gebühr eingegeben werden, die keinem Produkt zugeordnet ist. Bei der Auswahl wird eine Dropdown-Liste unter 'Positionsart' angezeigt, und die Schaltfläche für die Feldsuche neben 'Produkt' wird ausgeblendet. Somit kann ein Produkt eingegeben werden. Im nun nicht mehr schreibgeschützten Feld 'Ist-Preis' ist ein Wert einzugeben.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Produktkatalog' 	<p>In diesem Feld kann der Katalog ausgewählt werden, in dem der Artikel aufgeführt ist.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Produkt' 	<p>In diesem Feld kann ein Produkt in der Liste der bei der ausgewählten Niederlassung/dem ausgewählten Werk verfügbaren Produkte ausgewählt werden. Mit der Schaltfläche für die Feldsuche wird diese Auswahl getroffen. Handelt es sich jedoch bei dem Artikel um eine sonstige Gebühr, wird die Schaltfläche für die Feldsuche ausgeblendet, und in dieses Feld ist ein Text einzugeben.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Produktcode' 	<p>In diesem schreibgeschützten Feld wird nach Auswahl eines Produkts der entsprechende Produktcode aus dem ERP-System von J.D. Edwards angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Nicht auf Lager' 	<p>Wenn der im Feld 'Auf Lager' angezeigte Wert größer als die eingegebene Menge ist, wird in diesem Feld der Wert 0 angezeigt. Liegt der Wert 'Auf Lager' unter der eingegebenen Menge, wird der Wert 'Auf Lager' von der eingegebenen Menge automatisch abgezogen, und die Ergebnisse werden angezeigt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Option 'Preisfindung überschreiben' 	<p>Nach Auswahl dieser Option kann das Feld 'Ist-Preis' bearbeitet werden, und das schreibgeschützte Feld 'ME/Ist-Preis' wird automatisch mit dem im Feld 'Mengen-ME' eingegebenen Wert belegt.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Felder 'Basispreis' und 'ME' 	In diesem schreibgeschützten Feld werden der Listenpreis und die Maßeinheit des Artikels des Systems 'OneWorld' angezeigt. Das Feld 'Basispreis' wird bei Änderung eines Pflichtfeldes aktualisiert.
<ul style="list-style-type: none"> Felder 'Kundenpreis' und 'ME' 	In diesem schreibgeschützten Feld werden die Ergebnisse der erweiterten Preisfindung angezeigt. Das Feld 'Kundenpreis' wird bei Änderung eines Pflichtfeldes aktualisiert.
<ul style="list-style-type: none"> Felder 'Ist-Preis' und 'ME' 	Bei der erweiterten Preisfindung wird dieses Feld automatisch mit dem im Feld 'Kundenpreis' angezeigten Wert belegt und bei jeder Änderung eines Pflichtfeldes aktualisiert. Für die Maßeinheit wird standardmäßig der Wert des Feldes 'Mengen-ME' verwendet. Bei Auswahl der Option 'Sonstige Gebühren' ist das Feld 'Ist-Preis' auszufüllen. Dezimalzeichen sind manuell einzugeben.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Erweiterter Preis' 	Dieser Wert resultiert aus der erweiterten Preisfindung und ergibt sich aus der Multiplikation von Ist-Preis und Menge. Dieses Feld wird bei jeder Änderung eines Pflichtfeldes aktualisiert.
<ul style="list-style-type: none"> Feld 'Anfragedatum' 	Mit dem Popup-Kalendersymbol kann in diesem Feld das Datum eingegeben werden, an dem der Kunde die Lieferung des Produkts erwartet.

Anmerkung

Ein Kunde mit der Klassifizierung 'Rechnungsempfänger' ist mit einem Kunden mit der Klassifizierung 'Käufer' identisch.

Datenverbindungen: Header des Registers 'Angebot'

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Datenquelle		
	Tabelle	DD-Posten	UDC
Angebotsnummer	F4201	SHDOCO	
Art	F4201	SHDCTO	
Angebotsdatum	F4201	SHTRDJ	
Stornierungsdatum	F4201	CNDJ	
Einkaufsauftrag	F4201	SHVR01	
Käufer	F0101 wobei ABAN8 = SHAN8		
Kreditmitteilung	F0101	ABCM	00/CM

Land	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/CN
Adresse 1,2,3,4	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Ort	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Bundesland/Kanton	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/S
Landkreis	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Postleitzahl	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Empfänger	F0101 wobei ABAN8 = SHAN8		
Land	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/CN
Adresse 1,2,3,4	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Ort	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Bundesland/Kanton	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/S
Landkreis	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		

Postleitzahl	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Positionssumme	SHAN01		
Währung	F0301	A5CRCD	F0013
Angebotsverarbeitungsversion	P983051		
Kundenaufträge verarbeiten - Version	P983051		

Felder, die nur in CRM verfügbar sind:

- Partner
- Partnerkontaktperson
- Auftragsstatus
- Kundenansprechpartner
- Überschreiben?
- Käufer z. Hd. v.
- Kundenansprechpartner
- Überschreiben?
- Lieferung z.Hd.v.
- Anmerkung

Datenverbindungen: Angebotsartikellistendetails

Feldzuordnungen in J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Datenquelle		
	Tabelle	DD-Posten	UDC
Empfänger	F4201	SHALKY	
Niederlassung/Werk	F4211	SDMCU	
Produkt	F4101	IMLITM	
Produktcode	F4101	IMAITM	
Menge	F4211	SDUORG	
Verfügbare Menge		QAVAL	
Maßeinheit	F4211	SDUOM	00/UM

Nicht auf Lager		PBCK	
Basispreis	F4106	BPUPRC	
Maßeinheit	F4211	SDUOM	00/UM
Kundenpreis	F4211	SDUPRC	
Maßeinheit	F4211	SDUOM4	00/UM
Ist-Preis	F4211	SDUPRC	
Maßeinheit	F4211	SDUOM	00/UM
Erweiterter Preis	F4211	SDAEXP	
Anfragedatum	F4211	SDDRQJ	

Felder, die nur in CRM verfügbar sind:

- Überschreiben?
- Sonstige Gebühren
- Produktkatalog
- Überschreiben?

► **So wird die Artikelverfügbarkeit geprüft**

Bevor ein Angebot in einen Kundenauftrag umgewandelt oder ein Kundenauftrag übergeben wird, kann eine abschließende Bestandsprüfung durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass die Artikel der Artikelliste in der ausgewählten Niederlassung/im ausgewählten Werk noch verfügbar sind.

Dazu ist die Schaltfläche 'Bestand prüfen' anzuklicken. Es wird automatisch die Anzahl der sich auf Lager befindlichen Artikel zurückgegeben. Wenn der im Feld 'Auf Lager' angezeigte Wert größer als die eingegebene Menge ist, wird im Feld 'Nicht auf Lager' der Wert 0 angezeigt. Liegt der Wert 'Auf Lager' unter der eingegebenen Menge, wird der Wert 'Nicht auf Lager' anhand der folgenden Formel berechnet: 'Menge' - 'Auf Lager'. Änderungen der Verfügbarkeit werden in den Spalten 'Auf Lager' und 'Nicht auf Lager' des Datenrasters wiederspiegelt.

► **So werden Preise für Artikel neu bestimmt**

In bestimmten Situationen muss die erweiterte Preisfindung unter Umständen neu berechnet werden. Die Preisfindung kann beispielsweise für Verkaufschancenposten aktualisiert werden, die einige Wochen zuvor eingegeben wurden, um sicherzustellen, dass alle nachfolgenden Preisänderungen berücksichtigt werden. Preise können außerdem neu bestimmt werden, um sicherzustellen, dass verfügbare Gruppenrabatte und andere Sonderangebote genutzt werden. Um die erweiterte Preisfindung zur Neuberechnung der Preisfindung zu aktivieren, die Aktionsschaltfläche 'Neue Preise bestimmen' anklicken. Die Preisfindung wird automatisch für alle Artikel der Artikelliste neu berechnet, bei denen die Option 'Preisfindung überschreiben' nicht aktiviert ist. Die in den Preisfindungsfeldern für die einzelnen Posten angezeigten Zahlen werden aktualisiert, und der Wert im Feld 'Positionssumme' wird im Header neu berechnet.

► So wird ein Angebot storniert

Wenn ein Angebot nach der Übergabe storniert werden muss, die Aktionsschaltfläche 'Angebot stornieren' anklicken. Der Angebotsdatensatz wird anschließend im schreibgeschützten Format angezeigt.

► So wird ein Angebot kopiert

Mit der Schaltfläche 'Aktion kopieren' kann ein Angebot kopiert werden, wenn die Änderung eines bestehenden Angebots einfacher als die Erstellung eines neuen Angebots ist. Die Schaltfläche 'Angebot kopieren' anklicken. Anschließend wird ein neuer Angebotsdatensatz angezeigt. Der neue Datensatz enthält alle Informationen des ursprünglichen Angebots einschließlich des Käufers und der Währung. Durch die neue Angebotsnummer ist das neue Angebot jedoch eindeutig, und der XPI-Status lautet 'Zu übergeben'.

Anmerkung

Wird ein bestehendes Angebot zum Erstellen eines neuen Angebots kopiert, werden die Preise aller Posten des neuen Angebots automatisch neu bestimmt, sofern der Preis aller Posten des ursprünglichen Angebots nicht mithilfe des Kontrollkästchens 'Überschreiben' manuell überschrieben wurde. Soll ein Angebot kopiert werden, um ein neues Angebot mit dem selben Preis wie das ursprüngliche Angebot (das Angebot, das kopiert wird) zu erstellen, müssen die zugehörigen Posten des ursprünglichen Angebots durch Aktivierung des Kontrollkästchens 'Überschreiben' bearbeitet werden, und der Preis ist manuell einzugeben. Es ist jedoch zu beachten, dass die gesamte Historie der erweiterten Preisfindung beim manuellen Überschreiben eines Angebotspreises gelöscht wird.

Siehe auch

- *Angebots- oder Kundenauftragspositionen konfigurieren*

Angebotsdokumente generieren

Nach dem Erstellen eines Angebots kann unverzüglich ein Angebotsdokument mithilfe der Aktion 'Dokument generieren' erstellt werden. Es ist außerdem möglich, den Dokumentteilen Token hinzuzufügen, um das Angebot anzupassen, und das Angebot herunterzuladen, um es bei Bedarf zu ändern. Dazu müssen jedoch die Dokumentteile und die Dokumentvorlagen bereits an den entsprechenden Einstiegspunkten erstellt worden sein.

► So werden neue Dokumentvorlagen eingerichtet

Der Einstiegspunkt 'Dokumentvorlage' wird verwendet, um Vorlagen für das Generieren von Angebotsdokumenten vom Register 'Angebot' aus zu erstellen.

1. In der Stammliste 'Dokumentvorlage' die Option 'Neu' anklicken.
2. Einen beschreibenden Namen für die Vorlage in das Feld 'Vorlagenname' eingeben.
3. Eine kurze Beschreibung der Vorlage in das Feld 'Beschreibung' eingeben. Diese Beschreibung wird in der Stammliste 'Dokumentvorlage' angezeigt, so dass die Benutzer sehen können, welche Vorlagen erstellt wurden.
4. Die Aktionen 'Hinzufügen' und 'Entfernen' verwenden, um die Teile festzulegen, aus denen sich die Vorlage zusammensetzt. (Die Dokumentteile werden am

Einstiegspunkt 'Dokumentteil' erstellt.) Die Teile werden in der Reihenfolge angeordnet, in der sie eingegeben werden. Wenn beispielsweise 'Angebotsdetails' als erster Teil eingegeben wird, ist dieser der erste in der Reihe. Um die Reihenfolge der Teile zu ändern, das Stiftsymbol anklicken und die Nummer im Feld 'Sequenz' ändern.

5. 'Speichern' anklicken.

► So werden Dokumentteile erstellt

Am Einstiegspunkt 'Dokumentteil' werden die Teile erstellt, aus denen sich die Dokumentvorlagen zusammensetzen. Später werden die Vorlagen zum Generieren von Angebotsdokumenten verwendet.

1. Den Einstiegspunkt 'Dokumentteil' anklicken.
2. Die Aktion 'Neu' anklicken.
3. Einen beschreibenden Teilnamen eingeben. Wenn der Teilname bereits vorhanden ist, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt: "Teilname besteht bereits, eindeutigen Teilnamen eingeben und speichern."
4. Aus der Dropdown-Liste 'Art' eine Dokumentart auswählen. Es stehen folgende Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung:
 - HTML: Mit dieser Option können nur HTML-Dateien mit dem Dokumentteil verknüpft werden.
 - Text: Mit dieser Option können nur Textdateien mit dem Dokumentteil verknüpft werden.
 - Angebotszusammenfassung: Mit dieser Option wird HTML-Code generiert, der im Assistenten verwendet und in das Angebotsdokument eingefügt werden kann. Der bei der Auswahl von 'Angebotszusammenfassung' generierte HTML-Code erzeugt Zusammenfassungsinformationen zum Angebot, einschließlich Daten aus dem Register 'Angebotsdetails' sowie einer Zusammenfassungstabelle, die der Artikelliste auf der Registerkarte 'Angebotsdetails' gleicht.
 - Angebotsdetails: Mit dieser Option wird HTML-Code generiert, der im Assistenten verwendet und in das Angebotsdokument eingefügt werden kann. Der bei der Auswahl von 'Angebotsdetails' generierte HTML-Code erzeugt Detailinformationen zum Angebot, einschließlich eines Bildes und der Parameter, die dem konfigurierten Produkt zugeordnet sind.
5. Eine kurze Beschreibung des Dokumentteils eingeben, die beim Erstellen einer Vorlage in der Dokumentteilliste angezeigt werden soll.
6. Die Dateien verknüpfen, aus denen sich der Dokumentteil zusammensetzen soll:
 - Die Verknüpfung 'Datei auswählen' anklicken.
 - Den Dateinamen eingeben oder die Schaltfläche 'Suchen' anklicken, um zur Datei zu navigieren.
 - Die Schaltfläche 'Abfrage übergeben' anklicken. Es wird eine Mitteilung angezeigt, die darüber informiert, ob der Verknüpfungsprozess für die Datei erfolgreich durchgeführt wurde.
 - 'OK' anklicken. Der Dateiname wird für die Abfragen angezeigt, die erfolgreich durchgeführt wurden.
7. 'Speichern' anklicken.

► So wird die Aktionsschaltfläche 'Vorlage kopieren' verwendet

Mit der Aktionsschaltfläche 'Vorlage kopieren' kann eine vorhandene Vorlage kopiert werden, wenn das Ändern einer vorhandenen Vorlage einfacher als das Erstellen einer neuen Vorlage ist. Diese Aktionsschaltfläche ist auf dem Register 'Vorlagendetails' verfügbar.

1. Die zu kopierende Dokumentvorlage aufrufen.
2. Die Aktionsschaltfläche 'Vorlage kopieren' anklicken.
3. Im Feld 'Vorlagenname' den Namen, der der neuen Vorlage automatisch zugewiesen wird, durch einen anderen eindeutigen Namen ersetzen.
4. Eine kurze Beschreibung der neuen Vorlage in das Feld 'Beschreibung' eingeben.
5. Unter 'Dokumentteilliste' die Aktionen 'Hinzufügen' und 'Entfernen' verwenden, um die Teile festzulegen, die in die neue Dokumentvorlage aufgenommen werden sollen.
6. 'Speichern' anklicken.

► So werden Angebotsdokumente generiert

Der Dokumentgenerierungsassistent wird verwendet, um Angebotsdokumente vom Register 'Angebotsdetails' oder vom Register 'Angebot' aus am Einstiegspunkt 'Verkaufschance' oder 'Serviceanfrage' zu erstellen. Diese Dokumente werden als Anlagen für Angebote erstellt und als HTML-Dateien gespeichert, so dass die Vertreter diese herunterladen und Änderungen an den einzelnen Dokumenten vornehmen können.

1. Die Aktionsschaltfläche 'Dokument generieren' anklicken, um den Dokumentgenerierungsassistenten zu starten und ein Angebot zu erstellen.
2. Einen Vorlagenamen aus der Liste der aktiven Vorlagen in der Dropdown-Liste auswählen. (Vorlagen werden am Einstiegspunkt 'Dokumentvorlage' erstellt.)
3. Den Dateinamen in das Feld 'Datei speichern als' eingeben. Keine Erweiterung (html) und keines der folgenden Zeichen verwenden: \, /, :, *, ., ", <, > oder |. Benutzer, die ihre Anwendung über einen IBM Websphere-Server ausführen, sollten darauf achten, dass sie Kleinbuchstaben für Datei- und Verzeichnisnamen verwenden.
4. Eine kurze Beschreibung der Datei in das Feld 'Beschreibung' eingeben. Diese Informationen werden auf dem Register 'Anlagen' im Feld 'Beschreibung' angezeigt.
5. 'Weiter' anklicken.
6. Die Teile, die in das Angebotsdokument aufgenommen werden sollen, aus der Liste der Teile auswählen, die der ausgewählten Vorlage zugeordnet sind. Die erforderlichen Änderungen an der Reihenfolge dieser Teile vornehmen:
 - Die in der Spalte 'Auswählen' angezeigten Optionen anklicken, um die Teile anzugeben, die in das Angebotsdokument aufgenommen werden sollen.
 - Neben den einzelnen ausgewählten Optionen eine Zahl in die Spalte 'Seq.' eingeben, um die Reihenfolge festzulegen, in der die Teile im Angebotsdokument angeordnet sein sollen. Den ersten Teil im Dokument mit einer 1 kennzeichnen, den zweiten Teil mit einer 2 und so weiter.
7. 'Weiter' anklicken.
8. Eine Voransicht des zusammengestellten Angebotsdokuments anzeigen.
9. 'Beenden' anklicken, um das Angebotsdokument als eine Anlage zu speichern; 'Zurück' anklicken, um zu dem Bildschirm zurückzukehren, in dem die Teile für das

Angebotsdokument ausgewählt wurden, oder 'Abbrechen' anklicken, um den Dokumentgenerierungsassistenten zu schließen, ohne dass ein Angebotsdokument erstellt wird.

Anmerkung

Anweisungen und Fehlermeldungen werden auch am oberen Rand des Dokumentgenerierungsassistenten angezeigt, um dem Benutzer bei der Erstellung von Angebotsdokumenten zu helfen.

Einem Angebot Dateien anhängen

Liegen Dokumente vor, die zusätzliche Informationen zu den Daten des Registers 'Angebotsdetails' enthalten, können diese Dokumente dem in der Stammliste ausgewählten Angebot mithilfe des Registers 'Anlagen' angehängt werden.

Siehe auch

- *Dateien anhängen*

Arbeiten mit Kundenaufträgen am Einstiegspunkt 'Angebot'

Auf dem Register 'Kundenauftrag' des Einstiegspunkts 'Angebot' werden Angebote angezeigt, die aus Kundenaufträgen umgewandelt wurden. Mithilfe der Aktionsschaltfläche 'In Kundenauftrag umwandeln' auf dem Register 'Angebotsdetails' wird ein Angebot in einen Kundenauftrag umgewandelt, und der umgewandelte Kundenauftrag wird auf diesem Register angezeigt. Um sicherzustellen, dass die richtige Beziehung zwischen Angeboten und Kundenaufträgen im ERP-System von J.D. Edwards hergestellt wird, ist das Erstellen neuer Kundenaufträge am Einstiegspunkt 'Angebot' nicht möglich. Neue Kundenaufträge sind am Einstiegspunkt 'Kundenauftrag' zu erstellen.

Siehe auch

- *Einstiegspunkt 'Kundenauftrag'*

Überlegungen beim Umwandeln eines Angebots in einen Kundenauftrag

Optionen zur Neubestimmung von Preisen

Wird ein bestehendes Angebot zum Erstellen eines neuen Kundenauftrags kopiert, werden die Preise aller Posten des neuen Kundenauftrags automatisch neu bestimmt, sofern der Preis aller Posten des ursprünglichen Angebots nicht mithilfe des Kontrollkästchens 'Überschreiben' manuell überschrieben wurde. Soll ein Angebot kopiert werden, um einen neuen Kundenauftrag mit dem gleichen Preis wie das ursprüngliche Angebot zu erstellen, müssen die zugehörigen Posten des ursprünglichen Angebots durch Aktivierung des Kontrollkästchens 'Überschreiben' bearbeitet werden, und der Preis ist manuell einzugeben. Es ist jedoch zu beachten, dass die gesamte Historie der erweiterten Preisfindung beim manuellen Überschreiben eines Angebotspreises gelöscht wird.

Angebotshistorie bewahren

Wird ein Angebot in einen Kundenauftrag umgewandelt, entspricht die für die Positionen des Angebots verfügbare Menge dem Wert 0. Daher ändert sich der Status des Angebots im ERP-System in 999, und das Angebot wird aus dem ERP-System ausgelagert. Alle Beziehungen zwischen dem Angebot, der Verkaufschance und dem Kundenauftrag werden dadurch gelöscht. In diesem Fall kann das Angebot nicht länger in den CRM- und ERP-Anwendungen abgerufen werden.

Soll die Historie eines Angebots nach der Umwandlung in einen Kundenauftrag bewahrt werden, muss im ERP-System eine neue Auftragsart eingerichtet werden, die diese Funktionalität widerspiegelt und den Angeboten zuzuordnen ist. Eine neue Auftragsart ist anhand der folgenden Vorgehensweise zu erstellen:

► So wird eine neue Auftragsart im ERP-System erstellt:

1. In der ERP-Anwendung anmelden.
2. Die UDC-Liste 00/DT aufrufen, und eine neue Auftragsart erstellen. Diese Auftragsart kann beliebige Zeichen enthalten.
3. Diese neue Auftragsart der Datei 'yourelate.properties' hinzufügen. Diese Datei befindet sich im folgenden Ordner:

```
X:\websphere\appserver\installedapps\crmapplication.ear\start\yourelate.properties
```
4. Die Datei 'yourelate.properties' öffnen, und die neue Auftragsart an folgender Stelle des Dokuments einfügen:

```
JDESalesOrder.orderTypeAttribute=orderType
```
5. In der ERP-Anwendung Auftragsabwicklungsregeln für die neue Auftragsart und alle Positionsarten für lagerhaltige, nicht lagerhaltige, verschiedene und konfigurierte Artikel erstellen.
6. In der ERP-Anwendung Verarbeitungsoptionen für das Programm P4210 für diese Auftragsart erstellen.

Nachdem die neue Auftragsart erstellt wurde, ist für alle Angebote, deren Historie nach der Umwandlung in Kundenaufträge bewahrt bleiben soll, die entsprechende in Schritt 6 erstellte Verarbeitungsoption zu verwenden.

Einstiegspunkt 'Kundenauftrag'

Nach der Umwandlung eines Angebots in einen Kundenauftrag kann am Einstiegspunkt 'Kundenauftrag' der Auftragsstatus in der Spalte 'Aktueller Status' der Kundenauftragsartikelliste geprüft oder der Auftrag geändert werden. Außerdem können die folgenden Aufgaben ausgeführt werden:

- Kundenaufträge erstellen oder stornieren
- Bestehende Kundenaufträge verwalten
- Einem Auftrag Artikel hinzufügen
- Abbilder von konfigurierbaren Produkten anzeigen, und die Änderung dieser Produkte bei Auswahl verschiedener Konfigurationsoptionen verfolgen

- Preise für Kundenauftragsartikel neu bestimmen
- Verfügbarkeit der Kundenauftragsartikel prüfen
- Kreditwürdigkeit des Käufers prüfen
- Kundenauftrag übergeben

Am Einstiegspunkt 'Kundenauftrag' können außerdem neue Kundenaufträge erstellt werden.

Kundenauftragsfilter verwenden

In der Stammliste einen der folgenden Filter zur Suche nach dem benötigten Auftrag verwenden:

- Alle – Es werden alle nicht offenen Kundenaufträge angezeigt.
- Storniert – Es werden alle Kundenaufträge angezeigt, bei denen das Feld 'Stornierungsdatum' ausgefüllt ist.
- Meine Kundenaufträge – Es werden alle Kundenaufträge für Kunden angezeigt, bei denen der angemeldete Benutzer Mitglied des Verkaufsteams ist.
- Offen – Es werden alle offenen Kundenaufträge angezeigt, die aus einer Fehlerwartezeit oder der Nicht-Übergabe durch den Benutzer entstehen können.
- Aus Chancen umgew. Aufträge – Es werden alle Kundenaufträge angezeigt, die zunächst Verkaufschancen darstellten und dann auf dem Register 'Verkaufschance' in Kundenaufträge umgewandelt wurden.

Anmerkung

Mit dem Filter 'Offen' werden alle Kunden angezeigt, die im System 'OneWorld' gerade erstellt oder aktualisiert werden. Offene Datensätze werden nicht mit einem der anderen Filter angezeigt. Um einen bestimmten offenen Datensatz abzurufen, ist dieser Filter bei der erweiterten Suche zu verwenden.

Siehe auch

- *Integration mit dem ERP-System von J.D. Edwards über XPI*

Eingabefelder: Register 'Kundenauftrag'

Auf dem Register 'Auftragsdetails' können Kundenaufträge erstellt, geändert oder storniert werden.

Anmerkung

Am Einstiegspunkt 'Kundenauftrag' trägt das Register 'Kundenauftrag' den Namen 'Auftragsdetails'.

Bei neuen Kundenaufträgen müssen die Namen des Käufers und des Empfängers eingegeben werden. Bei Bedarf können auch die Namen der Ansprechpartner angegeben werden. Das Feld 'Auftragsverarbeitungsversion', in dem standardmäßig der am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' eingegebene Wert angezeigt wird, ist ebenfalls ein Pflichtfeld, das jedoch bei Bedarf geändert werden kann.

In den folgenden beiden Feldern können Steuerinformationen eingegeben werden: 'Steuerart' und 'Steuersatz'. Das Feld 'Steuerart' ist ein Pflichtfeld. Der Steuersatz ist ein Code, mit dem ein Steuer- oder geographischer Bereich gekennzeichnet ist, in dem gleiche Steuersätze gelten. Dieser Code wird zur korrekten Berechnung von Steuerbeträgen verwendet. Mit dem Steuersatz wird bestimmt, wie Steuern berechnet und auf die Ertrags- und Aufwandskonten des Hauptbuchs umgelegt werden. Im ERP-System wird der Steuerartcode zusammen mit dem Steuersatz und den Steuerregeln nach Unternehmen zur Bestimmung der Steuerberechnungsmethode verwendet.

Im Feld 'Auftragsdatum' wird standardmäßig das Datum angezeigt, an dem der neue Kundenauftrag erstellt wurde, oder das Datum, an dem das Angebot in einen Kundenauftrag auf dem Register 'Angebot' am Einstiegspunkt 'Kunde', 'Verkaufschance' oder 'Angebot' umgewandelt wurde. Mit dem Popup-Kalendersymbol kann dieses Datum bei Bedarf geändert werden. Wenn die Einkaufsauftragsnummer bekannt ist, kann diese in das Feld 'Einkaufsauftrag' eingegeben werden. Wird mit der Schaltfläche für die Feldsuche eine Interessentendatenquelle ausgewählt, wird dem Auftrag automatisch ein Ereignis am Einstiegspunkt 'Ereignis' zugeordnet, so dass die Marketingabteilung Interessenten verfolgen kann. Wenn mit einem Partner gearbeitet wird, um das durch den Kundenauftrag vertretene Geschäft abzuschließen, ist ein Partner auszuwählen. Anschließend wird die Dropdown-Liste unter 'Partnerkontaktperson' mit den entsprechenden Kontaktpersonennamen belegt, aus denen auszuwählen ist.

Bei umgewandelten Verkaufschancen wird er Großteil der Informationen des Registers 'Angebot' vom Register 'Auftragsdetails' übernommen. Dazu gehören auch die Namen und Adressen des Käufers und Empfängers. Weiterhin werden alle Artikel der Verkaufschancenartikelliste in der Kundenauftragsartikelliste dupliziert. Der Name des Käufers oder Empfängers und alle Adressinformationen können mithilfe der Option 'Überschreiben?' geändert werden. Im Feld 'Auftragsart' wird ein auf der auf dem Register 'Verkaufschance' oder 'Angebot' ausgewählten Kundenauftragsverarbeitungsversion basierender Wert angezeigt. Durch Anklicken des Felds 'Verkaufschance' wird das Register 'Verkaufschancendetails' aufgerufen, von dem aus der Kundenauftrag umgewandelt wurde.

Am unteren Bildschirmrand stehen weitere optionale Felder zur Verfügung, in denen Versandinformationen eingegeben werden können. Hier ist eine Versandmethode (Optimaler Weg, Federal Express oder UPS) auszuwählen. Anschließend werden Versandanweisungen wie 'Über Nacht' oder 'Keine Unterschrift erforderlich' sowie beliebige zusätzliche Anmerkungen eingegeben.

Bevor Artikel in die Kundenauftragsartikelliste eingegeben werden können, muss mithilfe der Schaltfläche für die Feldsuche eine Währungsart ausgewählt werden. Nachdem die Auswahl getroffen und der Datensatz gespeichert wurde, kann dieses Feld nicht mehr bearbeitet werden. Die Positionssumme wird automatisch anhand der ausgewählten Währungsart berechnet.

Wie bei den Registern 'Verkaufschancendetails' und 'Angebot' können auf dem Register 'Auftragsdetails' auch Preise neu bestimmt, die Lagerverfügbarkeit geprüft und Kreditprüfungen durchgeführt werden. Kundenaufträge können außerdem mithilfe einer Aktionsschaltfläche storniert werden.

Siehe auch

- So werden Preise für Artikel neu bestimmt*
- So wird eine Kreditprüfung durchgeführt*
- So wird die Artikelverfügbarkeit geprüft*

Schreibgeschützte Felder: Register 'Kundenauftrag'

Das Feld 'Auftragsart' ist ein schreibgeschütztes Feld, in dem die ursprüngliche Dokumentart der Transaktion angezeigt wird. Die folgenden Werte sind möglich:

- Kreditorendokumente
- Debitorendokumente
- Lohn- und Gehaltsdokumente
- Bestandsdokumente
- Einkaufsauftragsabwicklungsdokumente
- Finanzbuchhaltungs- und Sammelfakturierungsdokumente
- Kundenauftragsabwicklungsdokumente

Im Feld 'Positionssumme' wird die Summe aller Artikel der Kundenauftragsartikelliste angezeigt. Diese Summe wird neu berechnet, wenn ein Artikel der Liste geändert und der Datensatz gespeichert wird.

Der Status der Kreditwürdigkeit des Kunden, der in der Anwendung 'OneWorld' generiert wird, wird automatisch im Feld 'Kreditmitteilung' zu rein informativen Zwecken angezeigt.

Mit der Aktionsschaltfläche 'Kundenauftrag stornieren' werden Aufträge storniert. In diesem Feld wird im Feld 'Stornierungsdatum' das aktuelle Systemdatum angezeigt.

Registerverhalten: Register 'Kundenauftrag'

Anmerkung

Am Einstiegspunkt 'Kundenauftrag' trägt das Register 'Kundenauftrag' den Namen 'Auftrag'.

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none">• Bestellnr.	Wird ein Angebot in einen Kundenauftrag umgewandelt, wird automatisch eine eindeutige Bestellnummer generiert, die in diesem schreibgeschützten Feld angezeigt wird.
<ul style="list-style-type: none">• Einkaufsauftrag	In diesem Feld wird die Einkaufsauftragsnummer des Kundenauftrags aus dem System 'OneWorld' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none">• Auftragsdatum	In diesem Feld wird das Datum angezeigt, an dem die Verkaufschance in einen Kundenauftrag umgewandelt wurde, beziehungsweise das Datum, an dem der Kundenauftrag erstellt wurde. Nach der Übergabe des Kundenauftrags an das ERP-System ist dieses Feld schreibgeschützt.
<ul style="list-style-type: none">• Auftragsart	In diesem schreibgeschützten Feld wird die auf der Verarbeitungsoption basierende Dokumentart angezeigt.
<ul style="list-style-type: none">• Sperrcode	In diesem schreibgeschützten Feld wird ein Wert angezeigt, der den Grund für die Sperrung eines Auftrags angibt.

<ul style="list-style-type: none"> • Stornierungsdatum 	In diesem Feld wird das Datum angezeigt, an dem die Option 'Kundenauftrag stornieren' ausgewählt und der Datensatz gespeichert wurde.
<ul style="list-style-type: none"> • Quelle der Interessentendaten 	In diesem Feld kann bei Bedarf das Ereignis eingegeben werden, das zu dem Kundenauftrag führte. Wird in diesem Feld eine Auswahl getroffen, wird eine Zuordnung zwischen dem Ereignis und dem Kundenauftrag vorgenommen.
<ul style="list-style-type: none"> • Wert 'Steuerartencode' • Steuersatz 	Diese Felder enthalten Steuerinformationen. Das Feld 'Steuerart' ist ein Pflichtfeld. Der Steuersatz ist ein Code, mit dem ein Steuer- oder geographischer Bereich gekennzeichnet ist, in dem gleiche Steuersätze gelten. Dieser Code wird zur korrekten Berechnung von Steuerbeträgen verwendet. Mit dem Steuersatz wird bestimmt, wie Steuern berechnet und auf die Ertrags- und Aufwandskonten des Hauptbuchs umgelegt werden. Im ERP-System wird der Steuerartcode zusammen mit dem Steuersatz und den Steuerregeln nach Unternehmen zur Bestimmung der Steuerberechnungsmethode verwendet.
<ul style="list-style-type: none"> • Kreditmitteilung 	In diesem schreibgeschützten Feld wird eine Kreditmitteilung aus OneWorld bezüglich des Käufers angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> • Überschreiben? Adressenkontrollkästchen 	Bei Auswahl dieser Option werden das Feld 'Käufer z. Hd. v.' und alle Adressfelder bearbeitbar. Nach dem Speichern des Datensatzes sind die Felder wieder schreibgeschützt.
<ul style="list-style-type: none"> • Lieferung z.Hd.v. 	In diesem schreibgeschützten Feld wird der Name der Person angezeigt, zu deren Händen die Lieferung eines Kundenauftrags gemäß der Informationen des Systems 'OneWorld' erfolgen soll.
<ul style="list-style-type: none"> • Positionssumme 	In diesem schreibgeschützten Feld wird die Summe aller erweiterten Preise der Verkaufschancenartikelliste angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> • Währung 	In diesem Feld wird standardmäßig die Währungsart des ausgewählten Käufers angezeigt. Nachdem der Liste Artikel hinzugefügt wurden, kann das Feld 'Währung' nicht mehr geändert werden.

Registerverhalten: Kundenauftragsartikelliste

Anmerkung

Am Einstiegspunkt 'Kundenauftrag' trägt das Register 'Kundenauftrag' den Namen 'Auftrag'.

Komponente	Systemverhalten
<ul style="list-style-type: none"> • Stornierungsdatum 	In diesem Feld wird das Datum angezeigt, an dem ein Artikel storniert wurde.
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Empfänger' 	Dieses Feld dient einer extensiven Suche. Auf dem einfachen Suchformular sind zwei Filter verfügbar: Alle Empfänger für den Käufer (alle untergeordneten Kunden des Käufers mit der Klassifizierung 'Ungleich', 'Rechnungsempfänger' und dem Status 'Aktiv') und Alle Empfänger (alle Kunden mit der Klassifizierung 'Ungleich', 'Rechnungsempfänger' und dem Status 'Aktiv'). Nach der Auswahl wird die zugehörige Dropdown-Liste 'Kundenansprechpartner' mit den entsprechenden Optionen belegt.
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Niederlassung/Werk' 	In diesem Feld wird standardmäßig der am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' festgelegte Wert angezeigt. Mit der Option 'Niederlassung/Werk überschreiben' kann dieses Feld überschrieben werden.
<ul style="list-style-type: none"> • Option 'Niederlassung/Werk überschreiben' 	Nach Auswahl dieser Option kann das Feld 'Niederlassung/Werk' bearbeitet werden. In der Liste der Niederlassungen/Werke, die das ausgewählte Produkt anbieten, ist eine Auswahl zu treffen. Ist kein Produkt ausgewählt, kann eine beliebige Niederlassung/ein beliebiges Werk ausgewählt werden.
<ul style="list-style-type: none"> • Aktueller Status • Folgestatus 	In diesen Feldern, die automatisch mit den Werten des ERP-System von J.D. Edwards belegt werden, werden Echtzeit-Informationen über den Status eines Kundenauftrags angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Produkt' 	Mithilfe der Schaltfläche für die Feldsuche wird eine Liste der in der ausgewählten Niederlassung/im ausgewählten Werk verfügbaren Produkte angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Produktcode' 	Nach der Auswahl eines Produkts wird in diesem schreibgeschützten Feld der entsprechende Produktcode aus dem ERP-System von J.D. Edwards angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Auf Lager' 	In diesem Feld wird die Anzahl der lagerhaltigen Artikel auf der Grundlage des ausgewählten Produkts und der ausgewählten Niederlassung/des ausgewählten Werks angezeigt. Bei jeder Änderung eines Pflichtfeldes wird dieses Feld aktualisiert.
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Nicht auf Lager' 	Wenn der im Feld 'Auf Lager' angezeigte Wert größer als die eingegebene Menge ist, wird in diesem Feld der Wert 0 angezeigt. Liegt der Wert 'Auf Lager' unter der eingegebenen Menge, wird der Wert 'Auf Lager' von der eingegebenen Menge automatisch abgezogen, und die Ergebnisse werden angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> • Option 'Preisfindung überschreiben' 	Nach Auswahl dieser Option kann das Feld 'Ist-Preis' bearbeitet werden, und das schreibgeschützte Feld 'ME/Ist-Preis' wird automatisch mit dem im Feld 'Mengen-ME' eingegebenen Wert belegt.
<ul style="list-style-type: none"> • Felder 'Basispreis' und 'ME' 	In diesem schreibgeschützten Feld werden der Listenpreis und die Maßeinheit des Artikels des ERP-Systems von J.D. Edwards angezeigt. Das Feld 'Basispreis' wird bei Änderung eines Pflichtfeldes aktualisiert.

<ul style="list-style-type: none"> • Felder 'Kundenpreis' und 'ME' 	In diesem schreibgeschützten Feld werden die Ergebnisse der erweiterten Preisfindung angezeigt. Das Feld 'Kundenpreis' wird bei Änderung eines Pflichtfeldes aktualisiert.
<ul style="list-style-type: none"> • Felder 'Ist-Preis' und 'ME' 	Bei der erweiterten Preisfindung wird dieses Feld automatisch mit dem im Feld 'Kundenpreis' angezeigten Wert belegt und bei jeder Änderung eines Pflichtfeldes aktualisiert. Mithilfe der Option 'Preisfindung überschreiben' wird ein Ist-Preis manuell eingegeben. Für die Maßeinheit wird standardmäßig der Wert des Feldes 'Mengen-ME' verwendet.
<ul style="list-style-type: none"> • Felder 'Erweiterter Preis' und 'ME' 	Dieser Wert resultiert aus der erweiterten Preisfindung und ergibt sich aus der Multiplikation von Ist-Preis und Menge. Dieses Feld wird bei jeder Änderung eines Pflichtfeldes aktualisiert. Im Feld 'ME' wird der Wert des Feldes 'Mengen-ME' angezeigt.
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Versandmenge' • Feld 'Menge auf Rückstandsauftrag' • Feld 'Stornierte Menge' • Feld 'Steuerpflichtig' • Feld 'Gewichts-ME' • Feld 'Erweitertes Gewicht' 	Diese schreibgeschützten Felder werden automatisch vom ERP-System von J.D. Edwards belegt und enthalten detaillierte Versandinformationen.
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Anfragedatum' 	Datum eingeben, an dem der Kunde den Auftrag erhalten möchte.
<ul style="list-style-type: none"> • Feld 'Zugesagtes Versanddatum' • Feld 'Zugesagtes Lieferdatum' • Feld 'Ist-Versanddatum' • Feld 'Geplantes Entnahmedatum' 	Diese schreibgeschützten Felder werden automatisch vom ERP-System von J.D. Edwards belegt und enthalten detaillierte Informationen zu Versand- und Lieferdaten.

Anmerkung

Ein Kunde mit der Klassifizierung 'Rechnungsempfänger' ist mit einem Kunden mit der Klassifizierung 'Käufer' identisch.

Datenverbindungen: Header des Registers 'Kundenauftrag'

Zuordnungen von Feldern im ERP-System von J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Datenquelle		
	Tabelle	DD-Posten	UDC
Bestellnr.	F4201	SHDOCO	
Einkaufsauftrag	F4201	SHVR01	
Verarbeitungsversion	P983051		
Sperrcode	F4201	SHHOLD	42/HC
Auftragsdatum	F4201	SHTRDJ	
Stornierungsdatum	F4201	SHCNDJ	
Auftragsart	F4201	SHDCTO	
Steuerart	F4201	SHEXR1	00/EX
Steuersatz	F4201	SHTXA1	
Käufer	F0101 wobei ABAN8 = SHAN8		
Kreditmitteilung	F0101	ABCM	00/CM
Land	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/CN
Adresse 1,2,3,4	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Ort	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Bundesland/Kanton	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/S
Landkreis	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		

Postleitzahl	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Empfänger	F0101 wobei ABAN8 = SHAN8		
Land	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/CN
Adresse 1,2,3,4	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Ort	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Bundesland/Kanton	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		00/S
Landkreis	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Postleitzahl	F0116 wobei F0101/EFTB = F0301/EFTB		
Positionssumme	SHAN01		
Währung	F0301	A5CRCD	F0013

Felder, die nur in CRM verfügbar sind:

- Verkaufschance
- Quelle der Interessentendaten
- Partner
- Partnerkontaktperson
- Kundenansprechpartner
- Überschreiben?
- Käufer z. Hd. v.
- Kundenansprechpartner
- Überschreiben?

- Lieferung z.Hd.v.
- Versandmethode
- Anweisungen
- Anmerkungen
- Kundenansprechpartner
- Überschreiben

Datenverbindungen: Kundenauftragsartikelliste - Details

Feldzuordnungen in J.D. Edwards

Name des Feldes in CRM	Datenquelle		
	Tabelle	DD-Posten	UDC
Empfänger	F4201	SHALKY	
Aktueller Status	F4211	SDLTTR	40/AT
Folgestatus	F4211	SDNXTR	40/AT
Niederlassung/Werk	F4211	SDMCU	
Produkt	F4101	IMLITM	
Produktcode	F4101	IMAITM	
Menge	F4211	SDUORG	
Verfügbare Menge		QAVAL	
Maßeinheit	F4211	SDUOM	00/UM
Nicht auf Lager		PBCK	
Basispreis	F4106	BPUPRC	
Maßeinheit	F4211	SDUOM	00/UM
Kundenpreis	F4211	SDUPRC	
Maßeinheit	F4211	SDUOM4	00/UM
Ist-Preis	F4211	SDUPRC	
Maßeinheit	F4211	SDUOM	00/UM
Erweiterter Preis	F4211	SDAEXP	
Versandmenge	F4211	SDSOQS	
Steuerpflichtig	F4102	SDTAX1	H00/TV
Menge auf Rückstandsauftrag	F4211	SDSOBK	

Gewichts-ME	F4211	SDWTUM	00/UM
Stornierte Menge	F4211	SDSOCN	
Erweitertes Gewicht	F4211	SDITWT	
Anfragedatum	F4211	SDDRQJ	
Stornierungsdatum	F4211	SDCNDJ	
Zugesagtes Versanddatum	F4211	SDPPDJ	
Ist-Versanddatum	F4211	ADDJ	
Zugesagtes Lieferdatum	F4211	SDRSDJ	
Geplantes Entnahmedatum	F4211	SDPDDJ	

Felder, die nur in CRM verfügbar sind:

- Überschreiben?
- Sonstige Gebühren
- Produktkatalog
- Überschreiben?

Angebots- oder Kundenauftragspositionen hinzufügen und bearbeiten

Mit der Datenaktion 'Neu' in der Angebots- oder Kundenauftragsartikelliste werden Angeboten und Kundenaufträgen Produkte hinzugefügt. Die folgenden vier Produktarten können einer Verkaufschance hinzugefügt werden. (Kunden können diese Produktarten je nach Bedarf im ERP-System von J.D. Edwards konfigurieren.)

Produktart	Standardpositionsarten	Beschreibung
Konfigurierte Produkte	W - Arbeitsauftrag S - Lagerhaltiger Artikel	Den Verkaufschancen im CRM-System können konfigurierte Produkte hinzugefügt werden. Die Konfiguration erfolgt jedoch erst nach der Umwandlung in Angebote oder Kundenaufträge.
Lagerhaltige Produkte mit Artikelstamm	S - Lagerhaltiger Artikel	Lagerhaltige Artikel können mit der Schaltfläche für die Feldsuche ausgewählt werden.
Nicht lagerhaltige Produkte mit Artikelstamm	N - Nicht lagerhaltiger Artikel	Lagerhaltige Artikel können mit der Schaltfläche für die Feldsuche ausgewählt werden.

Freiformatige Detailposition oder Ergänzung des Kundenauftrags	M – Verschiedene Produkte und andere Artikel, die den folgenden Parametern der Tabelle 'Positionsartkonstanten' (F40205) entsprechen: Best.-Schn. (LFIVI) = N und AB (LFPDC3) = 0 oder N	Durch Auswahl der Option 'Sonstige Gebühren' können sonstige Artikel/Gebühren hinzugefügt werden.
--	--	---

Mit der Option 'Sonstige Gebühren' können zusätzliche Detailpositionen für zusätzliche Gebühren in Verkaufsangeboten und Kundenaufträgen eingegeben werden. Nach Auswahl dieser Option ist das Feld 'Produktkatalog' schreibgeschützt, und die Felder 'Positionsart' und 'Produkt' werden angezeigt. Das Feld 'Produkt' wird zu einem bearbeitbaren Textfeld, in dem eine Beschreibung des Aufwands eingegeben werden kann. So kann beispielsweise ein Posten der Art 'Sonstige Gebühren' für eine fünfstündige Beratung hinzugefügt werden. Für die Gebühren muss die Positionsart eingegeben werden. Andernfalls wird eine Fehlermeldung ausgegeben und der Posten kann nicht gespeichert werden. Für Artikel ohne Artikelstammdatensatz ist kein Basispreis verfügbar. Bei Eingabe von sonstigen Gebühren bleibt daher das Feld 'Basispreis' leer. In den Feldern 'Menge' und 'Maßeinheit' ist die zu bestellende Artikelmenge und die dazugehörige Maßeinheit einzugeben. Optional können außerdem die folgenden Informationen eingegeben werden:

- Ist-Preis
- Anfragedatum
- Anmerkungen

Das Feld 'Produktkatalog' ist hilfreich, wenn ein Kunde einen Artikel bestellen möchte, dessen Artikelnummer nicht bekannt ist. Durch die Auswahl eines Katalogs wird die Zahl der in Frage kommenden Produkte reduziert, und die Suche wird somit schneller und einfacher. Nachdem ein Produkt ausgewählt wurde, muss außerdem eine Menge eingegeben werden. Mithilfe der Schaltfläche für die Feldsuche wird die entsprechende Maßeinheit ausgewählt. Bei Bedarf können die folgenden optionalen Felder ausgefüllt werden:

- Ist-Preis
- Anfragedatum
- Anmerkungen

Wenn der Artikel bekannt ist, an dessen Kauf der Kunde interessiert ist, kann mithilfe der Schaltfläche für die Feldsuche ein Produkt ausgewählt werden. Bei der Suche nach einem Produkt besteht die Möglichkeit, die Suche nach 'Produkt für Niederlassung/Werk', 'Alle angebotenen Produkte' oder 'Produkte für den Produktkatalog' zu filtern. Wird ein Produkt ausgewählt, wird der zugehörige Produktcode angezeigt. Das Feld 'Menge' muss ausgefüllt und die Maßeinheit muss mithilfe der Schaltfläche für die Feldsuche ausgewählt werden. Bei der Eingabe eines Ist-Preises wird der erweiterte Preis durch Multiplikation von Ist-Preis und Menge berechnet, und die zugehörige Maßeinheit wird eingeblendet.

Anmerkung

Der numerische Wert wird im Feld 'Ist-Preis' so angezeigt, wie er eingegeben wurde. Daher muss das Dezimalzeichen manuell eingegeben werden, wenn es angezeigt werden soll.

In den freiformatigen Angebots- und Kundenauftragsartikellisten werden die folgenden vier Preisarten angezeigt:

- Basispreis – Listenpreis eines Artikels. Der Wert für den Basispreis wird vom CRM-System aus dem System 'OneWorld' übernommen und im schreibgeschützten Format angezeigt. Im Feld 'ME des Basispreises' wird der in der Dropdown-Liste unter 'Mengen-ME' ausgewählte Wert angezeigt. Ist der Basispreis im System 'OneWorld' für die ausgewählte Kombination aus Niederlassung/Werk, Produkt, Maßeinheit und Währung nicht vorhanden, wird der Wert 0 angezeigt. Die erweiterte Preisfindung wird dadurch nicht beeinflusst. Falls die erweiterte Preisfindung jedoch ebenfalls den Wert 0 für Kunden- und Ist-Preis zurückgibt, muss mithilfe der Option 'Preisfindung überschreiben' manuell ein Preis eingegeben werden.
- Kundenpreis – Erweiterte Preisfindung, die im System 'OneWorld' berechnet und in der CRM-Anwendung im schreibgeschützten Format angezeigt wird. Die erweiterte Preisfindung kann Sonderpreise beinhalten.
- Ist-Preis – Preis, zu dem der Kunde den Artikel im Rahmen des aktuellen Kundenauftrags erhält. Der Ist-Preis stimmt mit dem Kundenpreis überein, sofern nicht das Kontrollkästchen 'Preisfindung überschreiben' aktiviert wurde.
- Erweiterter Preis – Gesamtpreis, den der Kunde für den Artikel in der eingegebenen Menge zahlt. Alle Werte werden von der erweiterten Preisfindung zurückgegeben, sofern nicht das Kontrollkästchen 'Überschreiben?' aktiviert wurde.

Vorsicht

Da Rabattpreise (wie Warengruppenpreise) und Rückstandsauftragsmengen im ERP-System von J.D. Edwards nach dem XPI-Aufruf verarbeitet werden, kann der Wert im Feld 'Erweiterter Preis' von dem erweiterten Preis abweichen, der nach der Übergabe des Kundenauftrags und Aktivierung der erweiterten Preisfindung angezeigt wird.

Die erweiterte Preisfindung wird automatisch beim ersten Hinzufügen eines Postens und bei jeder Änderung von Pflichtfeldern berechnet. Wenn die erweiterte Preisfindung in den Preisfindungskonstanten aktiviert ist, werden die Preisberechnungen in den Feldern 'Kundenpreis' und 'Erweiterter Preis' im schreibgeschützten Format angezeigt. (Der Ist-Preis entspricht dem Kundenpreis, wenn die Option 'Überschreiben?' nicht ausgewählt wurde.) Bei einer Änderung von Pflichtfeldern werden ebenfalls die Felder 'Verfügbare Menge' und 'Nicht auf Lager' aktualisiert. Wenn der im Feld 'Verfügbare Menge' angezeigte Wert größer als die eingegebene Menge ist, wird im Feld 'Nicht auf Lager' der Wert 0 angezeigt. Liegt der Wert 'Verfügbare Menge' unter der eingegebenen Menge, wird der Wert 'Nicht auf Lager' anhand der folgenden Formel berechnet: 'Menge' - 'Verfügbare Menge'.

Durch Aktivierung des Kontrollkästchens 'Preisfindung überschreiben' können Preise manuell eingegeben werden. Nach Auswahl dieser Option wird das Feld 'Ist-Preis' bearbeitbar, und das schreibgeschützte Feld 'ME/Ist-Preis' wird automatisch mit dem im Feld 'Mengen-ME' eingegebenen Wert belegt. Nach Eingabe eines Ist-Preises wird der erweiterte Preis automatisch anhand der folgenden Formel berechnet: Menge x Ist-Preis. Nach der Speicherung des Postens wird die geänderte Positionssumme berechnet.

Mit dem Popup-Kalendersymbol wird das Anfragedatum ausgewählt, d. h. das Datum, an dem der Kunde das Produkt erhalten möchte.

Anmerkung

Wenn die Option 'Preisfindung überschreiben' in der freiformatigen Angebots- oder Kundenauftragsartikelliste ausgewählt ist, wird die erweiterte Preisfindung nicht ausgeführt. Stattdessen muss im Feld 'Ist-Preis' ein Wert manuell eingegeben werden.

Anmerkung

Konfigurierbare Artikel müssen auf dem Register 'Angebot' oder 'Kundenauftrag' mithilfe des Konfigurators konfiguriert werden, bevor sie übergeben werden können. Beim Konfigurieren eines Produkts werden die als Teil des übergeordneten Artikels ausgewählten Optionen im Datenraster als untergeordnete Artikel in separaten Posten angezeigt. In der Spalte 'Konfig.' des Rasters für das übergeordnete Produkt wird 'Ja' angezeigt. Muss das konfigurierbare Produkt bearbeitet werden, ist diese Bearbeitung am übergeordneten Artikel vorzunehmen. Die untergeordneten Artikel werden automatisch entsprechend geändert. Bestandprüfungen eines konfigurierten Artikels führen zu einem leeren Feld. Die Option 'Preisfindung überschreiben' ist für konfigurierte Artikel nicht verfügbar.

► So werden Kundenaufträge übergeben

Nachdem ein Kundenauftrag erstellt und alle Artikel der Kundenauftragsartikelliste hinzugefügt wurden, ist der Kundenauftrag zur Verarbeitung bereit. Die Schaltfläche 'Kundenauftrag übergeben' anklicken, um einen XPI-Aufruf einzuleiten. Im Feld 'XPI-Status' wird 'Übergeben' angezeigt. Die Bestellnummer ist negativ, und der Datensatz wird schreibgeschützt angezeigt. Wenn der XPI-Vorgang erfolgreich war, wird die Bestellnummer positiv und der Auftrag kann bei Bedarf storniert werden.

► So wird ein Kundenauftrag kopiert

Mit der Schaltfläche 'Kundenauftrag kopieren' kann ein Kundenauftrag kopiert werden, wenn die Änderung eines bestehenden Kundenauftrags einfacher als die Erstellung eines neuen Kundenauftrags ist. Die Schaltfläche 'Kundenauftrag kopieren' anklicken. Anschließend wird ein neuer Kundenauftragsdatensatz angezeigt. Der neue Datensatz enthält alle Informationen des ursprünglichen Kundenauftrags (einschließlich des Käufers und der Währung). Durch die neue Kundenauftragsnummer ist der neue Kundenauftrag jedoch eindeutig, und der XPI-Status lautet 'Zu übergeben'.

Anmerkung

Wird ein bestehender Kundenauftrag zum Erstellen eines neuen Kundenauftrags kopiert, werden die Preise aller Positionen des neuen Kundenauftrags automatisch neu bestimmt, sofern die Preise der einzelnen Positionen des ursprünglichen Kundenauftrags nicht mithilfe des Kontrollkästchens 'Überschreiben' manuell überschrieben wurden. Soll durch Kopieren eines Kundenauftrags ein neuer Kundenauftrag mit dem gleichen Preis wie der ursprüngliche Kundenauftrag (der kopierte Kundenauftrag) erstellt werden, muss der entsprechende Preis der zugehörigen Position(en) im ursprünglichen Kundenauftrag bearbeitet und manuell neu eingegeben werden. Dazu ist das Kontrollkästchen 'Überschreiben' zu aktivieren. Es ist jedoch zu beachten, dass die gesamte Historie der erweiterten Preisfindung beim manuellen Überschreiben eines Kundenauftragspreises gelöscht wird.

Angebots- oder Kundenauftragspositionen konfigurieren

In der CRM-Anwendung kann mit dem Support für konfigurierte Artikel (Configured Item Support - CIS) eine konfigurierbare Position in der Kundenauftragsartikelliste (oder Angebotsartikelliste) ausgewählt werden, um ein Abbild des Artikels anzuzeigen und die Änderung bei Verwendung verschiedener Konfigurationsoptionen zu verfolgen.

Konfigurierbare Artikel müssen auf dem Register 'Angebot' oder 'Kundenauftrag' mithilfe von CIS konfiguriert werden, bevor sie übergeben werden können. Bei konfigurierbaren Artikeln wird in der Kundenauftragsartikelliste die Aktionsschaltfläche 'Konfigurieren' eingeblendet. Durch Anklicken dieser Schaltfläche wird CIS geöffnet, in dem die gewünschten Optionen ausgewählt werden können. Beim Konfigurieren eines Produkts werden die als Teil des übergeordneten Artikels ausgewählten Optionen im Datenraster als untergeordnete Artikel in separaten Positionen angezeigt. In der Spalte 'Konfig.' des Rasters wird für das übergeordnete Produkt 'Ja – Übergeordnet' und für jeden untergeordneten Artikel 'Nein – Untergeordnet' angezeigt. Muss das konfigurierbare Produkt bearbeitet werden, ist diese Bearbeitung am übergeordneten Artikel vorzunehmen. Die untergeordneten Artikel werden automatisch entsprechend geändert.

Es ist nicht möglich, eine Bestandsprüfung für einen konfigurierten Artikel durchzuführen. Dies führt zu einem leeren Feld.

Das Aussehen des Konfigurators hängt von dem zu konfigurierenden Artikel ab. In der Regel besteht er aber aus den folgenden drei Bereichen: Attributbereich, Darstellungsliste und Depictor.

Attributbereich

Dieser Bereich enthält die Konfigurationsoptionen, die für den ausgewählten Artikel verfügbar sind. Die Optionen auf den einzelnen Registern variieren mit der während der Konfiguration getroffenen Auswahl. Einige Optionen werden unter Umständen ausgeblendet oder durch geeignetere Optionen ersetzt.

Mit der Maus oder der Tabulator-Taste wird zwischen den Optionen gewechselt. Außerdem wird ein Register durch Anklicken in den Vordergrund gebracht. Wird durch die vorgenommene Aktion eine Konfigurationsregel ausgelöst, wird in der Statusleiste am unteren Browser-Rand eine kurze Nachricht angezeigt.

Wird der Cursor über ein Steuerelement bewegt, wird ein Tipp zur Konfiguration des Artikels eingeblendet.

Darstellungsliste

In der Darstellungsliste werden alle Darstellungsansichten angezeigt, die für den zu konfigurierenden Artikel verfügbar sind (beispielsweise Grundriss oder 3D-Ansicht).

Depictor

Der Depictor zeigt ein Schaubild der ausgewählten Darstellung für die aktuelle Konfiguration des Artikels. Bei einer Konfigurationsauswahl, die zur Änderung des physischen Aussehens des Elements führt, wird das Schaubild im Depictor entsprechend angepasst.

Durch Klicken mit der rechten Maustaste im Depictor wird ein Popup-Menü aufgerufen, mit dem die Anzeigeparameter der aktuellen Darstellung geändert werden können.

Das Ergebnis des Klickens mit der linken Maustaste im Depictor hängt vom aktuellen Modus ab (Auswahlmodus oder Anzeigemodus). Durch Auswahl der entsprechenden Option rechts unten im Depictor kann zwischen den Modi gewechselt werden. Der Wechsel zwischen Anzeigemodus und Auswahlmodus kann aber auch mithilfe des Popup-Menüs erfolgen.

Auswahlmodus

Wenn der Konfigurator zum ersten Mal zum Bearbeiten eines Elements geöffnet wird, befindet sich der Depictor standardmäßig im Auswahlmodus. Im Auswahlmodus kann mithilfe der Voransicht eine Konfigurationsauswahl getroffen werden, indem Teile der Darstellung mit der Maus ausgewählt werden. Diese Funktion ist nur dann verfügbar, wenn sie für das zu konfigurierende Element implementiert wurde.

Mit dem Auswahlmodus im Depictor können folgende Aufgaben ausgeführt werden:

- Eine Textbezeichnung an einer neuen Stelle der Darstellung einfügen
- Eine Position in der Darstellung auswählen, an der gegebenenfalls ein optionales Zubehörteil hinzugefügt werden kann
- Nur einen Teil des Artikels zum Konfigurieren auswählen. Ein Teil eines Artikels kann wie folgt konfiguriert werden:
 - Die Steuerelemente eines Registers im Attributbereich verwenden.
 - Einen bestimmten Teil der Artikeldarstellung anklicken, um einen zweiten Konfigurator zu aktivieren, in dem nur der entsprechende Teil des Artikel konfiguriert wird.

Anzeigemodus

Im Anzeigemodus kann die Voransicht gedreht, verschoben und vergrößert/verkleinert werden.

- Die Darstellung wird durch Ziehen der Maus im Depictor gedreht. Die Darstellung kann nur in der 3D-Ansicht gedreht werden, wenn die Richtung nicht auf 'Oben' oder 'Unten' eingestellt ist.
- Die Darstellung wird durch Drücken der Strg-Taste und Ziehen der Maus im Depictor verschoben.
- Die Darstellung wird durch Drücken der Umschalt-Taste und Ziehen der Maus nach oben und unten im Depictor vergrößert oder verkleinert.

Anmerkung

Wenn die Maus über ein Rad verfügt, kann die Darstellung mithilfe dieses Rads im Depictor verschoben oder vergrößert/verkleinert werden.

Integration mit dem ERP-System von J.D. Edwards über XPI

Die CRM-Anwendung verfügt über Funktionen, die eine Integration mit dem ERP-System von J.D. Edwards erfordern. An diesen Integrationspunkten werden von der CRM-Anwendung Informationen aus dem ERP-System über eXtended Process Integration (XPI) angefordert und empfangen. Für die Aktualisierung eines Kundenauftrags ist es beispielsweise erforderlich, dass im ERP-System die Berechnung der erweiterten Preisfindung durchgeführt wird. Wird der Kundenauftrag zur Verarbeitung übergeben, wird von der CRM-Anwendung eine Mitteilung an das ERP-System gesendet. Durch die Übergabe des Datensatzes wird ein XPI-Aufruf ausgelöst.

Wenn eine in der Anwendung ausgeführte Aktion einen XPI-Aufruf auslöst und nicht unverzüglich eine Antwort empfangen wird, kommt es zu einer Fehlerwartezeit. Die CRM-Anwendung wurde mit Fehlerwartezeit-Funktionen ausgestattet, so dass die Arbeit in den seltenen Fällen, in denen nicht sofort eine Antwort eingeht, fortgesetzt werden kann. Es gibt zwei Arten von Fehlerwartezeiten:

- Fehlerhafte Anfrage
Bei einem Fehler muss der XPI-Aufruf wiederholt werden.
- Offene Anfrage
Bei einer offenen Anfrage kann die Arbeit fortgesetzt werden.

Mithilfe des Filters 'Offen' werden offene und fehlerhafte Datensätze abgerufen. Nach einem XPI-Aufruf wird im Datensatz eine Mitteilung angezeigt, dass der XPI-Aufruf entweder erfolgreich war oder fehlgeschlagen ist.

Situationen, in denen eine Anfrage fehlschlägt und wiederholt werden muss

Bei der Ausführung einer der folgenden Aktionen kann es gelegentlich vorkommen, dass eine Anfrage fehlschlägt:

- Bestandsprüfung
- Preisprüfung
- Kreditprüfung
- Leistungsanspruchsprüfung

Diese Aktionen werden durch Auswahl der entsprechenden Aktionsschaltflächen auf den Registern 'Verkaufschance', 'Angebot', 'NDL/Werk-Preisfindung' oder 'Auftragsdetails' oder durch die automatische Durchführung einer Bestands-, Preis- oder Kreditprüfung ausgelöst. Bei einer Anfrage, auf die in der CRM-Anwendung keine Antwort des ERP-Systems von J.D. Edwards eingeht, wird eine Mitteilung in roter Schrift am oberen Bildschirmrand angezeigt, dass die Anfrage nicht ausgeführt werden kann und zu einem späteren Zeitpunkt wiederholt werden soll.

Situationen mit offenen Anfragen und deren Auswirkungen

Es ist möglich, dass es zu einer Fehlerwartezeit kommt und ein Datensatz als offen markiert wird, wenn auf den folgenden Registern Datensätze hinzugefügt oder Informationen geändert werden:

- Konto
- Produktdatenbank
- Verkaufschance
- Kundenauftrag
- Angebot
- Serviceauftrag

Kommt es bei der Aktualisierung eines Kunden oder Kundenauftrags zu einer Fehlerwartezeit, können beide Versionen des Datensatzes (die Version vor der Aktualisierung ohne Verwendung des Filters 'Offen' und die Version nach der Aktualisierung mit dem Filter 'Offen') aufgerufen werden. Die folgende Mitteilung wird angezeigt: Für diesen Kunden <Kundenauftrag> stehen Änderungen aus.

Diese Register sind schreibgeschützt. Es ist jedoch weiterhin möglich, Informationen auf anderen Registern des ausgewählten Kunden oder Kundenauftrags (beispielsweise 'Verkaufschance' und 'Aktivität') zu aktualisieren. Offene Datensätze in der Stammliste müssen mithilfe des Filters 'Offen' aufgerufen werden. Der Status eines offenen Datensatzes kann wie folgt lauten:

- Übergeben – Im ERP-System von J.D. Edwards wurde der Datensatz nicht empfangen. Die CRM-Anwendung hat keine Antwort erhalten. Bei der Anfrage ist eine Fehlerwartezeit aufgetreten.
- Zu Übergeben – Der Datensatz ist ein Kundenauftrag, der noch nicht übergeben wurde.
- Fehler – Die Anfrage ist fehlgeschlagen. Die Ursache für den Fehler wird im Feld 'Statusursache' angezeigt (beispielsweise 'Bei der Anfrage ist eine Fehlerwartezeit aufgetreten').

Sobald in der CRM-Anwendung eine Antwort des ERP-Systems von J.D. Edwards eingeht, wird der aktualisierte Datensatz gespeichert, der offene Status entfernt, und das Register ist nicht mehr schreibgeschützt. Bei Datensätzen, die aufgrund einer Fehlerwartezeit fehlschlagen, wird die Aktionsschaltfläche 'Ausstehende Änderungen löschen' eingeblendet, so dass der offene Datensatz gelöscht werden kann.

Anmerkung

Es ist möglich, Verkaufschancen für offene Kunden zu erstellen und zu aktualisieren. Für einen offenen Kunden können jedoch KEINE Angebote in Kundenaufträge umgewandelt werden, da dieser noch nicht dem ERP-System von J.D. Edwards hinzugefügt wurde.

Drahtloser Zugriff auf die CRM-Anwendung

Mit dem drahtlosen Zugriff kann die CRM-Unternehmensanwendung von einem Compaq iPAQ Pocket PC aufgerufen werden. Der Zugriff auf die CRM-Anwendung von einem drahtlosen Gerät ist einfach. Es wird lediglich ein Webbrowser benötigt. Die CRM-Anwendung muss nicht auf dem drahtlosen Gerät installiert werden.

Gerät	Betriebssystem
Compaq iPAQ Pocket PC	Microsoft Pocket PC 2002

Drahtlosen Zugriff für den Compaq iPaq Pocket PC aktivieren

Internet Explorer ist bereits als Browser in den iPAQ Pocket PC integriert. Die CRM-Anwendung kann auf einem Pocket PC durch Eingabe des URL der Anwendung in den Browser ausgeführt werden.

Rollen

Für den drahtlosen Zugriff gibt es bestimmte Handheld-Rollen. Jede Rolle entspricht einer der Rollen, die bereits in der CRM-Anwendung vorhanden sind. So entspricht beispielsweise die Rolle 'Salesmgr' (Vertriebsleiter) in der CRM-Anwendung der Rolle 'Salesmgr Handheld' beim drahtlosen Zugriff. Mit diesen Handheld-Rollen kann die CRM-Anwendung von einem drahtlosen Gerät aus aufgerufen werden. In der folgenden Tabelle sind die in der CRM-Anwendung verfügbaren Rollen und die zugehörigen Handheld-Rollen aufgeführt.

Rolle in CRM	Rolle für den drahtlosen Zugriff auf die CRM-Anwendung
SalesDev	SalesDev Handheld
SalesMgr	SalesMgr Handheld
MarketMgr	MarketMgr Handheld
ServiceMgr	ServiceMgr Handheld
Partner	Partner Handheld
SalesRep	Salesrep Handheld

Es ist nicht erforderlich, die spezielle Handheld-Rolle den bestehenden Benutzereinstellungen zuzuordnen. Sie wird automatisch der bestehenden Rolle des Benutzers zugeordnet, wenn sich dieser über das drahtlose Gerät anmeldet.

Beispiel: Hans Schmidt ist ein in der CRM-Anwendung mit der Rolle 'Salesrep' eingerichteter Benutzer. Wenn Herr Schmidt versucht, die CRM-Anwendung über seinen iPAQ Pocket PC aufzurufen (mit dem Benutzernamen und Kennwort, den bzw. das er normalerweise für die Anmeldung in der CRM-Anwendung verwendet), wird seine bestehende Rolle (Salesrep) automatisch der Handheld-Rolle 'Salesrep Handheld' zugeordnet. Über die Handheld-Rolle hat Herr Schmidt Zugriff auf die Einstiegspunkte und Register, die er in der CRM-Anwendung auf seinem iPAQ Pocket PC anzeigen kann.

Über die Handheld-Rolle hat der Benutzer Zugriff auf alle Einstiegspunkte und Register, die in der Rollendefinition aktiviert sind. In der Rollendefinition deaktivierte Einstiegspunkte und Register werden dem Benutzer beim drahtlosen Zugriff nicht angezeigt.

Siehe auch

- *Benutzerinformationen einrichten*
- *Benutzern Rollen zuweisen*
- *Sicherheit einrichten*

Verfügbare Einstiegspunkte und Register

Beim drahtlosen Einsatz der CRM-Anwendung stehen nur bestimmte Funktionen zur Verfügung. Die folgenden sieben Einstiegspunkte sind beim Arbeiten mit einem drahtlosen Gerät verfügbar:

- Konto
- Aktivität
- Ansprechpartner
- Arbeitnehmerverzeichnis
- Interessent
- Verkaufschance
- Aufgaben

Aufgrund der Beschränkungen von drahtlosen Geräten ist die Funktionalität innerhalb dieser Einstiegspunkte begrenzt. In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren Filter, Register und Artikellisten aufgeführt.

Anmerkung

Je nach Benutzerrolle können unter Umständen nicht alle aufgeführten Filter, Register und Einstiegspunkte aufgerufen werden.

Einstiegspunkt 'Kunde'	
Verfügbare Filter	<ul style="list-style-type: none"> Alle Kunden Meine Kunden Alle aktiven Kunden Alle inaktiven Kunden Alle Empfänger Alle Käufer Meine Kunden Meine Interessenten Offen
Verfügbare Register	<ul style="list-style-type: none"> Kundendetails Finanzinformationen Klassifizierungen Ansprechpartner Aktivität Verkaufschance
Verfügbare Artikelliste	<ul style="list-style-type: none"> Telefonliste

Einstiegspunkt 'Aktivität'	
Verfügbare Filter	<ul style="list-style-type: none"> Alle Aktivitäten Meine Aktivitäten Meine nächsten 10 Tage Meine nächsten 30 Tage Meine nächsten 365 Tage Mein heutiger Tag Nächsten 30 Tage Nächsten 365 Tage
Verfügbare Register	<ul style="list-style-type: none"> Aktivitätsdetails Anfrageplan
Verfügbare Artikelliste	<ul style="list-style-type: none"> Aktivitätszuweisungsliste

Einstiegspunkt 'Ansprechpartner'	
Verfügbare Filter	Alle Ansprechpartner Hauptansprechpartner Meine Kundenansprechpartner Inaktive Datensätze
Verfügbare Register	Ansprechpartnerdetails Adresse Aktivität

Einstiegspunkt 'Arbeitnehmerverzeichnis'	
Verfügbare Filter	Alle Arbeitnehmer Aktiv Nicht aktiv
Verfügbare Register	Verzeichnisdetails

Einstiegspunkt 'Interessent'	
Verfügbare Filter	Alle Interessenten Meine aktuellen Interessenten Alle außer umgewandelte Inaktive Datensätze Meine umgew. Interessenten
Verfügbare Register	Interessentendetails Aktivität

Einstiegspunkt 'Verkaufschance'	
Verfügbare Filter	Alle Verkaufschancen Meine Verkaufschancen Alle außer umgewandelte Umgewandelt auf Kundenaufträge Aktuelle Verkaufschancen Vergebene Verkaufschancen Realisierte Verkaufschancen

Verfügbare Register	Verkaufschancendetails Aktivität Verkaufsteam Verkaufszyklusstufe
Verfügbare Artikelliste	Verkaufschancenartikelliste

Einstiegspunkt 'Aufgaben'	
Verfügbare Filter	Alle Aufgaben Abgeschlossene Aufgaben Nicht abgeschlossene Aufgaben Meine Aufgaben Überfällige Aufgaben
Verfügbares Register	Aufgabendetails

Funktionseinschränkungen bei drahtlosem Einsatz

Wird die CRM-Anwendung auf einem drahtlosen Gerät verwendet, sind einige Funktionen nicht verfügbar. Dazu gehören die folgenden Funktionen:

- Erweiterte Suche
- E-Mail-Hyperlinks in Listenansichten
- Weblinks
- Popup-Fenster
- Dateneingabevalidierung
- Visuelle Anzeiger
- Mehrere Gebietsschemata
- Berichte
- Dateianlagen

Außerdem stehen die folgenden Aktionsschaltflächen und die entsprechenden Funktionen nicht zur Verfügung:

- Datenexport
- Seriendruck (E-Mail)
- Seriendruck
- Standardadresse
- Aktionsplan verknüpfen
- Zuweisungswarnungen jetzt ausgeben

- Alle abschließen
- Serie bearbeiten
- Kreditprüfung
- In Angebot umwandeln
- In Kundenauftrag umwandeln
- Notes synchronisieren
- Outlook synchronisieren
- Palm synchronisieren
- Standardvorlage verwenden
- In Angebot umwandeln
- In Kundenauftrag umwandeln
-

Anmerkung

Bei der Verwendung der CRM-Anwendung auf einem drahtlosen Gerät erfolgt beim Aufruf eines anderen Registers ohne vorherige Auswahl der Aktion 'Speichern' keine Aufforderung zum Speichern der Änderungen. Wird ein anderes Register ohne Speichern der Änderungen aufgerufen, die auf dem aktuellen Register vorgenommen wurden, gehen diese Änderungen verloren.

Offline-Einsatz der CRM-Anwendung

Dieser Abschnitt enthält alle Informationen, die zur Verwendung der CRM-Anwendung im Offline-Modus benötigt werden, wenn kein Internet-Zugang verfügbar ist.

Um die Ansicht der Themen und Unternehmen für diese Kategorie zu erweitern bzw. einzuschränken, den Pfeil links neben der Kategorienüberschrift anklicken. Mit den Schaltflächen rechts neben der Überschrift kann im Themenbaum nach oben bzw. unten geblättert werden.

Benutzer des 'Mobilen Vertriebs' in der CRM-Anwendung

Auch bei Außendienstesätzen muss gewährleistet sein, dass die CRM-Software verwendet werden kann. Die CRM-Anwendung kann sogar verwendet werden, wenn kein Zugang zum Unternehmensnetzwerk besteht. Mit der Funktion 'Mobiler Vertrieb' der CRM-Anwendung kann die Anwendung auf dem Laptop ausgeführt werden, auch wenn keine Verbindung mit dem Unternehmensnetzwerk besteht.

Der Benutzer muss sich lediglich in der CRM-Anwendung auf seinem Laptop anmelden, um Informationen abzurufen und alle erforderlichen Ergänzungen oder Änderungen vorzunehmen. Nach Rückkehr ins Büro werden die Aktualisierungen mithilfe des Einstiegspunkts 'Synchronisieren' mit der Unternehmensdatenbank synchronisiert.

Um die Funktion 'Mobiler Vertrieb' der CRM-Anwendung verwenden zu können, müssen auf dem Laptop zunächst die Anwendung 'CRM Mobiler Vertrieb' und die Software 'Synchrologic' installiert werden. (Der Systemadministrator kann dabei behilflich sein. Die Anweisungen zur Installation des Clients 'Mobiler Vertrieb' enthalten weitere Informationen hierzu.) Nachdem die Installation abgeschlossen ist und der Systemadministrator den Laptop eingerichtet hat, können die Daten der CRM-Anwendung synchronisiert werden. Durch die Synchronisierung der Daten werden alle neue Daten auf dem Laptop an die Anwendung gesendet und neue Daten vom Server heruntergeladen.

Anmerkung

Da bei Verwendung der Anwendung 'Mobiler Vertrieb' im Offline-Modus gearbeitet wird und keine Verbindung zum Unternehmensnetzwerk besteht, sind die ausführbaren Funktionen und die verfügbaren Einstiegspunkte und Register eingeschränkt. Die folgenden Informationen enthalten Details zu den Funktionen, die während der Arbeit im Offline-Modus zur Verfügung stehen.

► So wird der Laptop synchronisiert

1. Den Einstiegspunkt 'Synchronisieren' auswählen.
2. Die Schaltfläche 'Synchronisieren' anklicken.

Während Daten vom Laptop gesendet und neue Daten vom Server heruntergeladen werden, wird in der Fortschrittsanzeige der Fertigstellungsstatus in Prozent angezeigt.

3. Die Schaltfläche 'Schließen' anklicken, wenn angezeigt wird, dass die Übertragung abgeschlossen ist.
4. Nach der Synchronisierung der Änderungen mit dem Server werden die offenen Datensätze, die (für integrierte Objekte) im Offline-Modus erstellt wurden, ebenfalls schreibgeschützt angezeigt. Weitere Aktualisierungen des integrierten Objektdatensatzes (ursprünglich oder offen) sind erst möglich, nachdem die Synchronisierung abgeschlossen ist und eine Antwort des ERP-Systems von J.D. Edwards empfangen wurde.
5. Ist die Antwort des ERP-Systems von J.D. Edwards positiv, wurde die Aktualisierung oder Ergänzung auf dem Server fehlerfrei durchgeführt. In diesem Fall wird der offene Datensatz vom Client 'Mobiler Vertrieb' gelöscht, und alle aktualisierten Informationen stehen nun im ursprünglichen Datensatz über den Filter 'Alle' zur Verfügung. Der ursprüngliche Datensatz kann wieder bearbeitet werden.
6. Ist die Antwort des ERP-Systems von J.D. Edwards negativ, ist bei der Aktualisierung oder Ergänzung ein Problem aufgetreten. Entweder konnte keine Verbindung zum ERP-System hergestellt werden, oder die im Offline-Modus erstellte Aktualisierung oder Ergänzung wurde vom ERP-System nicht akzeptiert, und es wurde eine Fehlermeldung mit Angabe des Ablehnungsgrundes ausgegeben.
7. Die Synchronisierung kann auch mit diesem Fehler vorgenommen werden. Dabei wird der offene Datensatz mit dem entsprechenden Status und Fehler aktualisiert. Er bleibt jedoch schreibgeschützt. Es sind alle Änderungen und erneute Übergaben an den Server durchzuführen.

Verfügbare Einstiegspunkte

Derzeit sind die folgenden Einstiegspunkte verfügbar, wenn keine Verbindung zwischen dem Computer und dem Server besteht:

- Konto
- Aktivität
- Warnung
- Kalender
- Konkurrent
- Ansprechpartner
- Arbeitnehmersverzeichnis
- Prognose
- Interessent
- Verkaufschance
- Partner
- Produktkatalog

- Produktverwaltung
- Angebot
- Kundenauftrag
- Synchronisieren
- Benutzereinstellungen

Anmerkung

Für die an diesen Einstiegspunkten angezeigten Daten werden Synchronisierungsregeln verwendet.

Standard-Offline-Funktionen

Jeder Kunde der CRM-Anwendung bestimmt, welche Informationsteilmenge dem Client 'Mobiler Vertrieb' zur Verfügung stehen soll. (Weitere Informationen hierzu sind in den Anweisungen zur Installation des Clients 'Mobiler Vertrieb' zu finden.) Der Standard-Client 'Mobiler Vertrieb' verfügt bereits über einen Setup-Vorschlag mit Synchronisierungsregeln, der die Leistungsfähigkeit des Computers berücksichtigt. Die Standardanwendung verfügt über die folgenden Funktionen, mit deren Hilfe die CRM-Anwendung im Offline-Modus verwendet werden kann.

Weitere Informationen zur Funktionalität des mobilen Vertriebs sind in den Synchronisierungsregeln der einzelnen Einstiegspunkte enthalten.

- Interessent in Kundenauftrag umwandeln. Interessent in einen Kunden mit Verkaufschance und die Verkaufschance in ein Angebot oder einen Kundenauftrag umwandeln. Verkaufschancen können nicht in ein Angebot oder einen Kundenauftrag umgewandelt werden, wenn sie einen Kunden enthalten, der noch nicht im ERP-System von J.D. Edwards erstellt wurde.
- Interessentenverwaltung. Interessenten können erstellt und verwaltet werden.
- Kundenverwaltung. Kunden können erstellt und verwaltet werden.
- Verkaufschancenverwaltung. Verkaufschancen können erstellt, verwaltet und umgewandelt werden.
- Prognoseverwaltung. Auf der Grundlage von Verkaufschancen können Prognosen erstellt werden.
- Angebots- und Kundenauftragsverwaltung. Angebote können erstellt, verwaltet und in Kundenaufträge umgewandelt werden. Kundenaufträge können erstellt und verwaltet werden.

Vorsicht

Ein neuer Kunde und Verkaufschancen für diesen neuen Kunden können auch dann erstellt werden, wenn keine Verbindung zur CRM-Anwendung besteht. Es ist jedoch nicht möglich, ein Angebot oder einen Kundenauftrag für einen Kunden zu erstellen, der nicht im ERP-System von J.D. Edwards vorhanden ist. Wenn ein neues Angebot oder ein neuer Kundenauftrag erstellt werden muss, müssen daher der Kundendatensatz generiert, der Laptop-Computer synchronisiert und anschließend Angebote und Kundenaufträge hinzugefügt werden.

Bei der Prüfung der Listenansichten von Elementen der CRM-Anwendung (Verkaufschancen, Ansprechpartner, Aktivitäten) ist das Feld 'Kunde' für jeden Datensatz leer, der sich auf einen bisher noch nicht im ERP-System vorhandenen Kunden bezieht. Im Feld 'Kunde' wird ein Wert angezeigt, wenn die Detailansicht für einen bestimmten Datensatz der CRM-Anwendung geprüft wird. In keinem der Felder des Verkaufschancendatensatzes der Stammliste kann eine Schnellsuche durchgeführt werden, wenn die Verkaufschance auf einem offenen Kundendatensatz basiert. Soll nach einem solchen Verkaufschancendatensatz gesucht werden, muss die Funktion 'Erweiterte Suche' verwendet werden.

Wenn die Aktivitäten in der Aktivitätsstammliste durch Anklicken des Feldes 'Kunde' sortiert werden sollen, werden alle angezeigten Aktivitäten ohne Kundenname aus den Ergebnissen für die Sortieranfrage gelöscht. Um diese Aktivitäten in der Stammliste erneut anzuzeigen, muss entweder der Einstiegspunkt 'Aktivität' beendet und erneut aufgerufen oder eine andere Sortierspalte ausgewählt werden.

Wird ein Kundenauftrag geprüft, der von einem anderen Benutzer geändert wurde (Änderungen stehen aus), wird der Datensatz schreibgeschützt angezeigt, und am oberen Formularrand wird eine Mitteilung eingeblendet, dass eine Änderung aussteht. In diesem schreibgeschützten Datensatz werden alle zugehörigen Positionen angezeigt. Wird jedoch zum Aufrufen des zu ändernden Datensatzes der Filter 'Offen' verwendet, sind die Informationen bearbeitbar, und nur die geänderte Position wird in der Artikelliste angezeigt. Im offenen Datensatz werden alle Positionen des ursprünglichen Kundenauftrags angezeigt. Diese Positionen können vor der Synchronisierung der Änderungen mit dem Server bearbeitet werden. Dem offenen Datensatz können beliebig viele neue Positionen hinzugefügt werden.

-
- Lagerhaltige Produkte. Lagerpositionen können erstellt und verwaltet werden.
 - Kundenauftragshistorie. Für Kunden, bei denen der Benutzer Mitglied des Verkaufsteams ist, können Kundenaufträge mithilfe des Filters 'Meine ...' geprüft werden. Bei Verwendung des Filters 'Alle' werden einem Benutzer mit der Rolle 'Superuser' alle Kundenaufträge angezeigt, bei denen dieser Benutzer (oder einer seiner direkten Untergebenen) Mitglied des Verkaufsteams ist.
 - Demand Consensus. Prognosen können für Advanced Planning definiert und genehmigt werden.
 - Weitere Funktionen, die nur in der CRM-Anwendung verfügbar sind, wie:
 - Aktivitätenverwaltung
 - Ansprechpartnerverwaltung
 - Partnerverwaltung
 - Produktverwaltung (nur in CRM verfügbare Informationen aktualisieren)
 - Reporting

Einschränkungen der Offline-Funktionen

Wird die CRM-Anwendung im Offline-Modus verwendet, sind einige Funktionen nur verfügbar, wenn eine Verbindung zum Unternehmensnetzwerk besteht. Weitere Informationen zu den funktionalen Einschränkungen des Clients 'Mobiler Vertrieb' sind in den Synchronisierungsregeln der einzelnen Einstiegspunkte enthalten.

Im Folgenden sind einige der Funktionen aufgeführt, die dem Benutzer des Clients 'Mobiler Vertrieb' nicht zur Verfügung stehen:

- Dokumentgenerierungsassistent, mit dem Angebotsdokumente erstellt werden
- SyncWizard, Synchronisierungsassistent, mit dem Aktivitäten, Ansprechpartner und Aufgaben mit Microsoft® Outlook, Palm und Lotus Notes synchronisiert werden
- Produktkonfiguration, mit der konfigurierte Produkte in Angeboten und Kundenaufträgen erstellt und verwaltet werden

Anmerkung

Konfigurierte Produkte können im Offline-Modus zwar schreibgeschützt angezeigt jedoch nicht konfiguriert werden. Wird bei einem Angebot mit mindestens einem konfigurierten Artikel die Aktionsschaltfläche 'In Kundenauftrag umwandeln' ausgewählt, wird eine Fehlermeldung angezeigt, da das Angebot im Offline-Modus nicht umgewandelt werden kann.

- Aktionsschaltflächen. Dazu zählen auch:
 - Preise neu bestimmen, zur Neuberechnung der Preise von Artikeln einer Artikelliste
 - Kreditprüfung, zur Bestimmung, ob ein Kunde die Kreditprüfung besteht
 - Bestand prüfen (sowohl manuell über die Aktionsschaltfläche als auch automatisch über die Niederlassung/Werk-Auswahl), zur Bestimmung die Produktverfügbarkeit
 - Zuweisungswarnungen jetzt ausgeben, zum Senden von Mitteilungen an Arbeitnehmer bezüglich einer Aktivität
 - Seriendruck (E-Mail), zur Erstellung einer E-Mail für eine Liste von Ansprechpartnern
 - Seriendruck, zur Erstellung eines Microsoft Word-Dokuments für eine Liste von Ansprechpartnern
- Verkaufsteamzuweisung, zur Erstellung von Verkaufsteams auf Grundlage der Branche und des Standortes eines Kunden
- Erweiterte Preisfindung, zur Erstellung eines Ist-Preises.

Anmerkung

Da die erweiterte Preisfindung im Offline-Modus nicht verfügbar ist, werden die Felder 'Ist-Preis' und 'Kundenpreis' automatisch mit dem Basispreis belegt. Wenn kein Basispreis vorhanden ist, kann die Preisfindung überschrieben werden. Im Offline-Modus ist es immer möglich, den Ist-Preis zu überschreiben.

Benutzerrollen für den Client 'Mobiler Vertrieb'

Die Erstinstallation des Systems 'Mobiler Vertrieb' beinhaltet lediglich eine Benutzerrolle für den Client 'Mobiler Vertrieb'. Diese Rolle setzt sich immer aus den beiden gleichen Rollen im System zusammen: 'SalesDevDisconnected' (auch bekannt als 'Superuser') und 'BasicDisconnected'. Auf Grundlage der durch diese Rollenkombination aktivierten Sicherheit und Sichtbarkeit stehen allen Benutzern des Clients 'Mobiler Vertrieb' die gleichen Einstiegspunkte und Register zur Verfügung.

Anmerkung

Dem Benutzer des Clients 'Mobiler Vertrieb' müssen die beiden mobilen Vertriebsrollen zugeordnet werden. Wird dem Benutzer nur eine der beiden mobilen Vertriebsrollen zugeordnet, stehen ihm nicht die Einstiegspunkte und Register zur Verfügung, die zum Ausführen des Systems 'Mobiler Vertrieb' erforderlich sind. Die beiden mobilen Vertriebsrollen sind dem Benutzer des Clients 'Mobiler Vertrieb' beim Erstellen zuzuordnen. Obwohl jeder Benutzer des Clients 'Mobiler Vertrieb' auf die gleichen Einstiegspunkte und Register zugreifen kann, werden die Daten, die mit der lokalen Datenbank der einzelnen Benutzer des Clients 'Mobiler Vertrieb' synchronisiert werden, durch die Daten- und Arbeitnehmerhierarchie bestimmt und nicht durch die mobile Vertriebsrolle des Benutzers beeinflusst. Eine Rolle bietet eine Möglichkeit, die in der lokalen Datenbank angezeigten Daten auf der Grundlage von Synchronisierungsregeln zu prüfen.

Synchronisierungsregeln

Bei der Arbeit im Offline-Modus gibt es bestimmte Synchronisierungsregeln, mit denen gesteuert wird, welche Daten auf dem Server in die lokale Datenbank geladen werden. Bei der Synchronisierung werden die Serverdatenbankdatensätze, ungeachtet des XPI-Status der einzelnen Datensätze, in die lokale Datenbank des Clients heruntergeladen, wenn alle Kriterien der Synchronisierungsregeln erfüllt sind. Das bedeutet, dass alle Datensätze, die im ERP-System erfolgreich erstellt wurden oder derzeit offen sind, synchronisiert werden.

Die Synchronisierungslogik sollte so funktionieren, dass alle Änderungen oder Aktualisierungen, die im Offline-Modus vorgenommen werden, bei der Synchronisierung in die Serverdatenbank hochgeladen werden. Integrierte Datenobjekte wie Kunden, Angebote und Kundenaufträge, die an das ERP-System übergeben werden müssen, werden in die XPI-Warteschlange gestellt und auf die gleiche Art und Weise wie im Online-Modus an das ERP-System gesendet. Die Antworten auf diese Transaktionen erfolgen nicht unmittelbar, und unter Umständen muss die Verbindung zum Server unterbrochen und die Synchronisierung zu einem späteren Zeitpunkt durchgeführt werden, um vom ERP-System Antworten zu erhalten. Objekte, die nur Bestandteil der CRM-Anwendung und nicht integriert sind (beispielsweise im Offline-Modus erstellte Ansprechpartner, Anmerkungen, Aktivitäten und Verkaufschancen), werden bei der Synchronisierung in der Serverdatenbank erstellt.

Wenn die Daten synchronisiert und vom Server heruntergeladen wurden, liefern die Synchronisierungsregeln die entsprechenden Datensatzaktualisierungen auf Grundlage der seit der letzten Synchronisierung vorgenommenen Änderungen. Die Antworten des ERP-Systems auf die integrierten Objekte, die während der Synchronisierung übergeben wurden, werden automatisch angezeigt. Außerdem werden Aktualisierungen (einschließlich Ergänzungen, Stornierungen und Löschungen) bestimmter Datensätze basierend auf dem Benutzernamen für den Client 'Mobiler Vertrieb' angezeigt. Dem Benutzer werden nur Aktualisierungen der Datensätze angezeigt, auf die er Zugriff hat. Es werden nicht alle Aktualisierungen angezeigt, die seit der letzten Synchronisierung der Daten an den Datensätzen auf dem Server vorgenommen wurden. Bei der Synchronisierung werden keine Aktualisierungen oder Ergänzungen gelöscht, die lokal auf dem Laptop eingegeben wurden.

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Synchronisierungsregeln garantieren die Sicherheit und gewährleisten, dass den einzelnen Benutzern des Clients 'Mobiler Vertrieb' die richtigen Datensätze zugeordnet werden.

Anmerkung

Die für die einzelnen Synchronisierungsregeln und Einstiegspunkte aufgeführten Filter stellen keine vollständige Liste aller im System 'Mobiler Vertrieb' verfügbaren Filter dar. Mit den Filtern, die nicht in diesem Abschnitt erwähnt werden, kann eine Untergruppe der durch die hier beschriebenen Filter gelieferten Datensätze angezeigt werden.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Kunde'

Für den Einstiegspunkt 'Kunde' stehen die folgenden Filter zur Verfügung:

- Meine Kunden. Kunden werden synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer Mitglied des Verkaufsteams für diesen Kunden ist.
- Alle Kunden. Kunden werden synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn einer der direkten Untergebenen des Benutzers (basierend auf der Arbeitnehmerhierarchie) Mitglied des Verkaufsteams für diesen Kunden ist.

Bei der Synchronisierung eines Kundendatensatzes mit der lokalen Datenbank wird das Register 'Kundendetails' zusammen mit einigen anderen kundenbezogenen Registern eingeblendet, auf denen Objekte oder Informationen angezeigt werden, die im Zusammenhang mit dem Kundendatensatz stehen. Wenn jedoch keine Verbindung zum Server besteht, gibt es am Einstiegspunkt 'Kunde' weniger Register als bei einer Verbindung mit dem Server.

Im Offline-Modus können am Einstiegspunkt 'Kunde' die folgenden Register aufgerufen werden:

- Kundendetails
- Klassifizierungen
- Profil
- Finanzinformationen
- Adresse
- Branche
- Ansprechpartner

- Verkaufsteam
- Aktivität
- Partner
- Verkaufschance
- Verkaufs-Pipeline
- Angebot
- Kundenauftrag
- Anmerkung

Überlegungen zur Verwendung des Einstiegspunkts 'Kunde' in der mobilen Vertriebsumgebung

Die Verkaufsteamzuweisung ist in der mobilen Vertriebsumgebung nicht verfügbar. Mithilfe einer Geschäftsregel kann der Benutzer des Clients 'Mobiler Vertrieb' jedoch bei jedem neuen Kunden, der im Offline-Modus erstellt wird, dem Register 'Verkaufsteam' hinzugefügt werden. Mit dieser Regel wird ebenfalls auf dem Register 'Kundendetails' die Option 'Verkaufsteam überschreiben' aktiviert. Durch die Aktivierung dieser Option wird sichergestellt, dass die Verkaufsteamzuweisung nicht ausgeführt wird, wenn der Datensatz synchronisiert und hochgeladen wird. Dadurch könnte der Benutzer des Clients 'Mobiler Vertrieb', der den Kunden erstellt hat, versehentlich aus dem Verkaufsteam dieses Kunden entfernt werden. Mit dieser Regel wird sichergestellt, dass mindestens ein Verkäufer den integrierten Datensatz synchronisieren und herunterladen kann, nachdem dieser hochgeladen und vom ERP-System verarbeitet wurde.

Beim lokalen Erstellen des Kunden kann die Option 'Verkaufsteam überschreiben' für den Kunden manuell deaktiviert werden. In diesem Fall wird die Verkaufsteamzuweisung ausgeführt, wenn der Kunde synchronisiert und auf den Server hochgeladen wird. Bei der Ausführung der Verkaufsteamzuweisung auf dem Server wird der Benutzer unter Umständen aus dem Verkaufsteam entfernt. In diesem Fall kann der Benutzer den Kundendatensatz im Offline-Modus nicht mehr anzeigen.

Wird der Benutzer aus dem Verkaufsteam eines Kunden (entweder manuell oder über die Verkaufsteamzuweisung) entfernt, wird die Kopie des Kundendatensatzes bei der nächsten Synchronisierung der Änderungen mit dem Server aus der lokalen Datenbank des Benutzers gelöscht. In diesem Fall kann der Kunde nicht mehr lokal aktualisiert werden, lokale Aktualisierungen anderer Benutzer des Clients 'Mobiler Vertrieb' können nicht mehr empfangen werden, und die Version des Kunden, die in der lokalen Datenbank bei der Entfernung des Benutzers aus dem Verkaufsteam bestand, kann nicht mehr angezeigt werden. Bei der Synchronisierung wird der Kundendatensatz vollständig aus der lokalen Datenbank gelöscht. Je nach Konfiguration der Synchronisierungsregeln für den Client 'Mobiler Vertrieb' werden aus der lokalen Datenbank auch automatisch alle auf den jeweiligen Kunden bezogenen Datensätze (Aktivitäten, Verkaufschancen, Ansprechpartner, Kundenaufträge, Angebote) gelöscht.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Aktivität'

Für den Einstiegspunkt 'Aktivität' stehen im Offline-Modus die folgenden Filter zur Verfügung:

- **Meine Aktivitäten.** Wenn der Benutzer Mitglied des Verkaufsteams für den auf eine Aktivität bezogenen Kunden ist, werden die Aktivitäten synchronisiert und in die lokale Datenbank des Benutzers heruntergeladen. Aktivitäten werden ebenfalls synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer für den Interessentendatensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist, als zuständiger Benutzer eingerichtet wurde.
- **Alle Aktivitäten.** Aktivitäten werden synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn einer der direkten Untergebenen des Benutzers Mitglied des Verkaufsteams für den mit der Aktivität verbundenen Kunden ist. Aktivitäten werden ebenfalls synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn einer der direkten Untergebenen des Benutzers für den Interessentendatensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist, als zuständiger Benutzer eingerichtet wurde.

Im Offline-Modus sind am Einstiegspunkt 'Aktivität' die folgenden Register verfügbar:

- Aktivitätsdetails
- Wiederholung
- Anmerkung
- Anfrageplan (nur wenn die Aktionsart der Aktivität 'Anfrage' lautet)

Diese Register stimmen mit den Registern des Einstiegspunkts 'Aktivität' im Online-Modus überein. Die Datensätze, die zur Belegung der Register erforderlich sind, deren Synchronisierungsregeln nicht in diesem Dokument beschrieben sind (d. h. 'Wiederholung' und 'Anfrageplan'), werden mit den Aktivitätsdatensätzen synchronisiert, die anhand dieser Synchronisierungsregel festgelegt sind.

Arbeiten mit Aktivitäten im Offline-Modus

Im Gegensatz zum Online-Modus der CRM-Anwendung werden Aktivitäten, für die der Benutzer oder einer seiner direkten Untergebenen in der Zuweisungsliste als Mitglied aufgeführt ist, nur dann synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer oder einer seiner direkten Untergebenen gleichzeitig Mitglied des Verkaufsteams für den mit der Aktivität verbundenen Kunden ist.

Aktivitäten werden NICHT synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer Mitglied des Verkaufsteams des für die Aktivität ausgewählten Partners ist. Der Benutzer muss Mitglied des Verkaufsteams für den in der Aktivität aufgeführten Kunden sein. Für eine Aktivität können gleichzeitig ein Partner- und ein Kundenwert ausgewählt sein. Eine Aktivität kann auch erfolgreich erstellt werden, wenn weder ein Kunden- noch ein Partnerdatensatz ausgewählt ist.

Es ist nicht möglich, eine Aktivität zu synchronisieren und herunterzuladen, für die kein Kunde ausgewählt ist. Das bedeutet, dass persönliche (nicht auf den Kunden bezogene) Aktivitäten (Erinnerungen), die im Online-Modus erstellt werden, nicht synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen werden können. Es können jedoch neue persönliche Aktivitäten (Erinnerungen) im Offline-Modus erstellt und in der lokalen Datenbank gespeichert werden. Bei der Synchronisierung werden die Aktivitäten ohne Kunde synchronisiert und auf den Server hochgeladen. Nachdem die Aktivitäten auf dem Server erstellt wurden, können beliebig viele verbundene Benutzer, die Zugriff auf die Aktivität haben, Änderungen vornehmen. Da die Aktivität keinem Kunden zugeordnet ist, erhält der Benutzer bei der Synchronisierung der vom Server heruntergeladenen Änderungen keine Aktualisierungen. Die in der lokalen Datenbank bestehenden Aktivitäten werden bei der nächsten Synchronisierung nicht gelöscht. Sie bleiben in der lokalen Datenbank mit den übrigen vom Server heruntergeladenen Aktivitäten bestehen.

Überlegungen zur Verwendung des Einstiegspunkts 'Aktivität' in der mobilen Vertriebsumgebung

Aktivitäten, die für offene Kunden (Kunden, die im ERP-System noch nicht bestehen) erstellt wurden, werden weiterhin in der Stammliste des Einstiegspunkts 'Aktivität' angezeigt. Der Kundename wird für Aktivitätsdatensätze in der Stammliste jedoch nicht angezeigt, wenn der der Aktivität zugeordnete Kunde offen ist. Im Feld 'Kundename' wird ein Bindestrich (-) angezeigt. Der für die Aktivität ausgewählte Kunde kann auf dem Register 'Aktivitätsdetails' angezeigt werden. Auch in der Registerliste 'Aktivität' am Einstiegspunkt 'Kunde' ist die Anzeige des für die Aktivität ausgewählten Kunden möglich.

Wenn die Aktivitäten in der Aktivitätsstammliste durch Anklicken der Spalte 'Kunde' sortiert werden sollen, werden alle angezeigten Aktivitäten ohne Kundename aus den Ergebnissen für die Sortieranfrage gelöscht. Um diese Aktivitäten in der Stammliste erneut anzuzeigen, muss entweder der Einstiegspunkt 'Aktivität' beendet und erneut aufgerufen oder eine andere Sortierspalte ausgewählt werden.

Auch wenn das Feld 'Kunde' der Aktivitätsstammliste leer ist, kann der entsprechende Datensatz auf dem Register 'Aktivitätsdetails' durch Anklicken des Bindestriches in der Spalte 'Kunde' aufgerufen werden.

Für offene Kunden können Aktivitäten (im Online- oder Offline-Modus) auf zwei verschiedene Arten erstellt werden. Entweder wird auf dem Register 'Aktivität' des offenen Kunden die Schaltfläche 'Neu' ausgewählt, oder am Einstiegspunkt 'Aktivität' wird die Schaltfläche 'Neu' angeklickt, und der offene Kunde wird mithilfe des Filters 'Offen' in der Kundenauswahl hoher Volumen ausgewählt.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Warnung'

Der folgende Filter ist am Einstiegspunkt 'Warnung' im Offline-Modus verfügbar:

- **Meine Warnungen.** Warnungen werden in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer dem im Warnungsdatensatz aufgeführten Arbeitnehmer entspricht. Manager können die Warnungsdatensätze für ihre direkten Untergebenen nicht herunterladen.

Im Offline-Modus kann am Einstiegspunkt 'Warnung' das folgende Register aufgerufen werden:

- **Warnungsdetails**

Überlegungen zur Verwendung des Einstiegspunkts 'Warnung' in der mobilen Vertriebsumgebung

Im Offline-Modus erhält der Benutzer keine Benachrichtigungen (einschließlich E-Mail, Warnungen oder Popup-Mitteilungen). Es gibt nur zwei Ereignisse, bei denen eine Benutzerbenachrichtigung generiert wird: Änderungen der Verkaufszyklusstufe oder Erinnerungen für das Zeitintervall einer Aktivität. Im Offline-Modus können für diese beiden Ereignisse keine Benachrichtigungen erstellt oder angezeigt werden.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Kalender'

Im Offline-Modus stehen am Einstiegspunkt 'Kalender' die folgenden Register zur Verfügung:

- Tagesansicht
- Wochenansicht
- Monatsansicht

Die Kalenderinformationen (Aktivitätsinformationen) werden ausschließlich für den jeweiligen Benutzer synchronisiert und angezeigt. Ein Manager kann die Kalenderinformationen für einen seiner direkten Untergebenen nicht synchronisieren und herunterladen. Die Kalenderinformationen basieren vollständig auf den erstellten Aktivitäten. Daher gelten die Regeln, die für die Synchronisierung von Aktivitätsinformationen am Einstiegspunkt 'Aktivität' angewendet werden, auch für die Synchronisierung für im Kalender erstellte Aktivitäten.

Aktivitäten, die in der Serverdatenbank gespeichert sind, werden nur dann in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer (oder einer seiner direkten Untergebenen) als Verkaufsteammitglied des der Aktivität zugeordneten Kunden oder als für den Interessent zuständiger Benutzer (falls die Aktivität für einen Interessenten und nicht für einen Kunden erstellt wurde) aufgeführt ist.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Konkurrent'

Der folgende Filter ist im Offline-Modus am Einstiegspunkt 'Konkurrent' verfügbar:

- Alle Konkurrenten. Alle Konkurrentendatensätze, die in der Serverdatenbank bestehen, werden mit der lokalen Datenbank synchronisiert.

Im Offline-Modus können am Einstiegspunkt 'Konkurrent' die folgenden Register aufgerufen werden:

- Konkurrentendetails
- Verkaufschance
- Adresse
- Verkaufs-Pipeline
- Konkurrenzprodukt
- Anmerkung

Auf dem Register 'Verkaufschance' sollten alle an einen ausgewählten Konkurrenten "verlorenen" Verkaufschancen aufgeführt werden. Es können jedoch nur die an einen Konkurrenten verlorenen Verkaufschancen angezeigt werden, bei denen der Benutzer (oder einer seiner direkten Untergebenen) Verkaufsteammitglied für den der Verkaufschance zugeordneten Kunden ist. Die an den ausgewählten Konkurrenten verlorenen Verkaufschancen, bei denen der Benutzer (oder ein direkter Untergebener) nicht Verkaufsteammitglied für den der Verkaufschance zugeordneten Kunden ist, werden bei der Synchronisierung nicht in die lokale Datenbank heruntergeladen und daher auf diesem Register nicht angezeigt.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Ansprechpartner'

Die folgenden Filter sind am Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' im Offline-Modus verfügbar:

- **Meine Ansprechpartner.** Ansprechpartner werden synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer Verkaufsteammitglied für den dem Ansprechpartner zugeordneten Kunden ist.
- **Alle Ansprechpartner.** Ansprechpartner werden synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer oder einer seiner direkten Untergebenen Verkaufsteammitglied für den dem Ansprechpartner zugeordneten Kunden ist.

Im Offline-Modus stehen am Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' die folgenden Register zur Verfügung:

- Ansprechpartnerdetails
- Profil
- Adresse
- Verkaufschance
- Aktivität
- Verkaufs-Pipeline
- Angebot
- Kundenauftrag
- Ereignis
- Anmerkung

Die Datensätze, die zur Belegung der Register erforderlich sind, deren Synchronisierungsregeln nicht in diesem Dokument beschrieben sind (d. h. 'Profil', 'Adresse', 'Verkaufs-Pipeline' und 'Anfrageplan'), werden mit den Ansprechpartnerdatensätzen synchronisiert, die anhand dieser Synchronisierungsregel festgelegt sind.

Arbeiten mit Ansprechpartnern im Offline-Modus

Ansprechpartner werden ebenfalls mit der lokalen Datenbank synchronisiert, wenn sie einer zu synchronisierenden Aktivität oder Verkaufschance zugeordnet sind. Der Benutzer ist ein Verkaufsteammitglied des Kunden für diese Ansprechpartner, da der Kunde für den Ansprechpartner dem Kunden für die Verkaufschance oder Aktivität, die dem Ansprechpartner zugeordnet ist, entsprechen muss. Der Benutzer muss Mitglied des Verkaufsteams des für die Verkaufschance oder Aktivität ausgewählten Kunden sein, da die CRM-Anwendung nur die Verkaufschancen und Aktivitäten synchronisiert, für die der Benutzer Verkaufsteammitglied des dieser Verkaufschance oder Aktivität zugeordneten Kunden ist.

Überlegungen zur Verwendung des Einstiegspunkts 'Ansprechpartner' in der mobilen Vertriebsumgebung

Ansprechpartner, die für offene Kunden (Kunden, die noch nicht im ERP-System bestehen) erstellt wurden, werden weiterhin in der Stammliste des Einstiegspunkts 'Ansprechpartner' angezeigt. Der Kundename wird für Ansprechpartnerdatensätze in der Stammliste jedoch nicht angezeigt, wenn der dem Ansprechpartner zugeordnete Kunde offen ist. Im Feld 'Kundename' wird ein Bindestrich (-) angezeigt. Der für den Ansprechpartner ausgewählte Kunde wird in der Detailansicht des Ansprechpartnerdatensatzes angezeigt. Auch in der Registerliste 'Ansprechpartner' am Einstiegspunkt 'Kunde' ist die Anzeige des für den Ansprechpartner ausgewählten Kunden möglich.

Wenn die Ansprechpartner in der Ansprechpartnerstammliste durch Anklicken der Spalte 'Kunde' sortiert werden sollen, werden alle angezeigten Ansprechpartner ohne Kundename aus den Ergebnissen für die Sortieranfrage gelöscht. Um diese Ansprechpartner in der Stammliste erneut anzuzeigen, muss entweder der Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' beendet und erneut aufgerufen oder eine andere Sortierspalte ausgewählt werden.

Auch wenn die Spalte 'Kunde' der Ansprechpartnerstammliste leer ist, kann der entsprechende Datensatz auf dem Register 'Ansprechpartnerdetails' aufgerufen werden. Durch Anklicken des Bindestriches in der Spalte 'Kunde' wird die gleiche Detailansicht des Ansprechpartners geöffnet, als würde ein Kundename für den Stammlistendatensatz bestehen.

Für offene Kunden können Ansprechpartner (im Online- oder Offline-Modus) auf zwei verschiedene Arten erstellt werden. Entweder wird auf dem Register 'Ansprechpartner' des offenen Kunden die Schaltfläche 'Neu' ausgewählt, oder am Einstiegspunkt 'Ansprechpartner' wird die Schaltfläche 'Neu' angeklickt, und der offene Kunde wird mithilfe des Filters 'Offen' in der Kundenauswahl hoher Volumen ausgewählt.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Arbeitnehmerverzeichnis'

Wird der Einstiegspunkt 'Arbeitnehmerverzeichnis' im Offline-Modus verwendet, werden alle Personendatensätze in die lokale Datenbank heruntergeladen. Das Arbeitnehmerverzeichnis wird von der mobilen Vertriebsanwendung auf der Grundlage der Personendatensätze der Art 'Arbeitnehmer' erstellt.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Prognose'

Für den Einstiegspunkt 'Prognose' stehen im Offline-Modus die folgenden Filter zur Verfügung:

- **Meine Prognosen.** Prognosen werden auf der Grundlage der dem Benutzer zugeordneten Verkaufschancen in die lokale Datenbank heruntergeladen. Wenn bei der Synchronisierung den Verkaufschancen Prognosen (fixierte oder nicht fixierte) zugeordnet sind, werden die Prognosen zusammen mit den Verkaufschancen in die lokale Datenbank heruntergeladen. Fixierte Prognosen, die in die lokale Datenbank heruntergeladen werden, funktionieren auf die gleiche Art und Weise wie fixierte Prognosen in einer Online-Umgebung. Dem Benutzer wird eine Verkaufschance zugeordnet, wenn er als Verkaufsteammitglied für den der Verkaufschance zugeordneten Kunden aufgeführt ist.
- **Alle Prognosen.** Prognosen werden auf der Grundlage der Verkaufschancen, die dem Benutzer oder einer seiner direkten Untergebenen zugeordnet sind, in die lokale Datenbank heruntergeladen. Wenn bei der Synchronisierung den Verkaufschancen Prognosen (fixierte oder nicht fixierte) für den Benutzer (oder einen seiner direkten Untergebenen) zugeordnet sind, werden die Prognosen in die lokale Datenbank heruntergeladen.

Im Offline-Modus können am Einstiegspunkt 'Prognose' die folgenden Register aufgerufen werden:

- Prognosedetails
- Prognosekriterien
- Verkaufschance
- Verkaufs-Pipeline

Überlegungen zur Verwendung des Einstiegspunkts 'Prognose' in der mobilen Vertriebsumgebung

Verkaufschancen werden in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer (oder einer seiner direkten Untergebenen) Mitglied des Verkaufsteams für den der Verkaufschance zugeordneten Kunden ist. Besteht diese Beziehung nicht, wird die Verkaufschance nicht mit der lokalen Datenbank synchronisiert. Prognosen, die im Online-Modus erstellt werden, können aus zahlreichen Verkaufschancen bestehen. Prognosen werden in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn für eine der für die Prognose aufgeführten Verkaufschancen ein Kunde ausgewählt ist, für den der Benutzer (oder einer seiner direkten Untergebenen) Mitglied des Verkaufsteams ist. In einigen Fällen sind den in die lokale Datenbank heruntergeladenen Prognosen sowohl Verkaufschancen, für die der Benutzer Verkaufsteammitglied des für die Verkaufschance ausgewählten Kunden ist, als auch Verkaufschancen, bei denen der Benutzer kein Verkaufsteammitglied ist, zugeordnet. Diese Prognosen werden am Einstiegspunkt 'Prognose' angezeigt. Auf dem Register 'Verkaufschance' der ausgewählten Prognose werden jedoch nur die dem Benutzer zugeordneten Verkaufschancen (auf der Grundlage der oben genannten Kriterien) angezeigt. Der im Feld 'Ertrag' angezeigte Wert wird anhand der Verkaufschancen generiert, die derzeit auf dem Register 'Verkaufschance' der Prognose aufgeführt sind. Durch diese Logik entsteht ein Unterschied zwischen dem im Online-Modus angezeigten Wert der Prognose (und der Anzahl der zugeordneten Verkaufschancen) und dem im Offline-Modus angezeigten Wert.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Interessent'

Für den Einstiegspunkt 'Interessent' stehen im Offline-Modus die folgenden Filter zur Verfügung:

- **Meine Interessenten.** Interessenten werden in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer der für den Interessendatensatz zuständige Benutzer ist.
- **Alle Interessenten.** Interessenten werden in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer oder einer seiner direkten Untergebenen der für den Interessendatensatz zuständige Benutzer ist.

Im Offline-Modus können am Einstiegspunkt 'Kalender' die folgenden Register aufgerufen werden:

- Interessentendetails
- Klassifizierungen
- Adresse
- Beurteilung
- Aktivität
- Produktinteresse
- Partner
- Anmerkung

Diese Register stimmen mit den Registern des Einstiegspunkts 'Interessent' im Online-Modus überein. Die Datensätze, die zur Belegung der Register erforderlich sind, deren Synchronisierungsregeln nicht in diesem Dokument beschrieben sind (d. h. 'Klassifizierungen', 'Adresse' und 'Beurteilung'), werden mit den Interessendatensätzen synchronisiert, die anhand dieser Synchronisierungsregel festgelegt sind.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Verkaufschance'

Für den Einstiegspunkt 'Verkaufschance' stehen im Offline-Modus die folgenden Filter zur Verfügung:

- **Meine Verkaufschancen.** Verkaufschancen werden synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer Mitglied des Verkaufsteams des für die Verkaufschance ausgewählten Kunden ist.
- **Alle Verkaufschancen.** Verkaufschancen werden synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer oder einer seiner direkten Untergebenen Mitglied des Verkaufsteams des für die Verkaufschance ausgewählten Kunden ist.

Im Gegensatz zum Online-Modus wird in der mobilen Vertriebsanwendung nicht das Register 'Verkaufschancen-Verkaufsteam' verwendet, um einem bestimmten Benutzer Verkaufschancen zuzuordnen. Verkaufschancen werden synchronisiert und in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn nur ein Punkt der oben genannten Kriterien erfüllt ist.

Einem bestehenden Verkaufschancen-Verkaufsteam wird beispielsweise ein Benutzer mit der Rolle 'Salesrep' (Benutzer des Clients 'Mobiler Vertrieb') hinzugefügt. Dieser Benutzer ist derzeit kein Verkaufsteammitglied des der Verkaufschance zugeordneten Kunden. Er kann diese Verkaufschance erst synchronisieren und herunterladen, wenn er dem Verkaufsteam des der Verkaufschance zugeordneten Kunden hinzugefügt wurde (auch wenn er bereits Mitglied des Verkaufschancen-Verkaufsteams ist).

Im Offline-Modus können am Einstiegspunkt 'Verkaufschance' die folgenden Register aufgerufen werden:

- Verkaufschancendetails
- Angebot
- Kundenauftrag
- Beurteilung
- Geschäftsanliegen
- Aktivität
- Verkaufsteam
- Kosten
- Einflussnehmer
- Konkurrent
- Verkaufszyklusstufe
- Anmerkung

Überlegungen zur Verwendung des Einstiegspunkts 'Verkaufschance' in der mobilen Vertriebsumgebung

Die Datensätze, die zur Belegung der Register erforderlich sind, deren Synchronisierungsregeln nicht in diesem Dokument angegeben sind (d. h. 'Beurteilung', 'Geschäftsanliegen', 'Kosten', 'Einflussnehmer', 'Verkaufszyklusstufe'), werden zusammen mit den Verkaufschancendatensätzen synchronisiert und heruntergeladen, die durch diese Synchronisierungsregel festgelegt sind.

Verkaufschancen, die für offene Kunden (im ERP-System noch nicht vorhandene Kunden) erstellt wurden, werden weiterhin in der Stammliste des Einstiegspunkts 'Verkaufschance' angezeigt. Der Kundename wird für Verkaufschancendatensätze in der Stammliste jedoch nicht angezeigt, wenn der der Verkaufschance zugeordnete Kunde offen ist. Im Feld 'Kundename' wird ein Bindestrich (-) angezeigt. Der für die Verkaufschance ausgewählte Kunde wird in der Detailansicht der Verkaufschance angezeigt. Die Anzeige des der Verkaufschance zugeordneten Kunden ist ebenfalls in der Registerliste 'Verkaufschance' am Einstiegspunkt 'Kunde' möglich.

Wenn die Verkaufschancen in der Verkaufschancenstammliste durch Anklicken der Spalte 'Kunde' sortiert werden sollen, werden alle angezeigten Verkaufschancen ohne Kundename aus den Ergebnissen für die Sortieranfrage gelöscht. Um diese Verkaufschancen in der Stammliste erneut anzuzeigen, muss entweder der Einstiegspunkt 'Verkaufschance' beendet und erneut aufgerufen oder eine andere Sortierspalte ausgewählt werden.

Auch wenn die Spalte 'Kunde' der Verkaufschancenstammliste leer ist, kann der entsprechende Datensatz auf dem Register 'Verkaufschancendetails' aufgerufen werden. Durch Anklicken des Bindestrichs in der Spalte 'Kunde' wird das gleiche Register 'Verkaufschancendetails' geöffnet, als würde für den Stammlistendatensatz ein Kundenname bestehen.

Sowohl Benutzer der mobilen Vertriebsanwendung als auch Online-Benutzer können Verkaufschancen für offene Kunden auf zwei verschiedene Arten erstellen. Entweder wird auf dem Register 'Verkaufschance' des offenen Kunden die Schaltfläche 'Neu' ausgewählt, oder am Einstiegspunkt 'Verkaufschance' wird die Schaltfläche 'Neu' angeklickt, und der offene Kunde wird mithilfe des Filters 'Offen' in der Kundenauswahl hoher Volumen ausgewählt.

Verkaufschancen, die für einen offenen Kunden erstellt wurden, können erst in ein Angebot oder einen Kundenauftrag umgewandelt werden, wenn der Kunde im ERP-System erstellt wurde. Bei dem Versuch, eine Verkaufschance für einen Kunden umzuwandeln, der noch nicht im ERP-System besteht, wird eine Fehlermeldung ausgegeben. Diese lautet: 'Die aktuelle Verkaufschance enthält einen offenen Kunden. Diese Verkaufschance kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht in ein Angebot (einen Kundenauftrag) umgewandelt werden.'

Bei Verkaufschancen, die konfigurierbare Positionen enthalten, können diese weiterhin bearbeitet werden, nachdem die Verkaufschancen synchronisiert und heruntergeladen wurden. Der Verkaufschance können für konfigurierbare Produkte weitere Positionen hinzugefügt werden. Es ist nicht möglich, im Offline-Modus eine Verkaufschance in ein Angebot oder einen Kundenauftrag umzuwandeln, wenn die Verkaufschance eine konfigurierbare Position enthält.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Partner'

Der folgende Filter ist im Offline-Modus am Einstiegspunkt 'Partner' verfügbar:

- Alle Partner. Alle Partnerdatensätze, die in der Serverdatenbank bestehen, werden mit der lokalen Datenbank synchronisiert. Der Benutzer muss kein Verkaufsteammitglied des Partners sein, um die Partnerdatensätze herunterzuladen zu können.

Im Offline-Modus stehen am Einstiegspunkt 'Partner' die folgenden Register zur Verfügung:

- Partnerdetails
- Adresse
- Verkaufsteam
- Aktivität
- Verkaufschance
- Verkaufs-Pipeline
- Anmerkung

Die Datensätze, die zur Belegung der Register erforderlich sind, deren Synchronisierungsregeln nicht in diesem Dokument beschrieben sind (d. h. 'Adresse', 'Verkaufsteam' und 'Verkaufs-Pipeline'), werden mit den Partnerdatensätzen synchronisiert, die anhand dieser Synchronisierungsregel festgelegt sind.

Überlegungen zur Verwendung des Einstiegspunkts 'Partner' in der mobilen Vertriebsumgebung

Auf dem Register 'Verkaufschance' für die einzelnen Partnerdetaildatensätze sollte alle Verkaufschancen aufgeführt sein, die für den ausgewählten Partner bestehen. Es können jedoch nur die Verkaufschancen für den ausgewählten Partner angezeigt werden, bei denen der Benutzer (oder einer seiner direkten Untergebenen) Mitglied des Verkaufsteams für den der Verkaufschance zugeordneten Kunden ist. Verkaufschancen des ausgewählten Partners, für die der Benutzer nicht Mitglied des Verkaufsteams für den der Verkaufschance zugeordneten Kunden ist, werden bei der Synchronisierung in die lokale Datenbank heruntergeladen. Das gleiche gilt für Aktivitäten, die auf dem Register 'Aktivitäten' des ausgewählten Partners aufgeführt sind.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Produktverwaltung'

Der folgende Filter ist im Offline-Modus am Einstiegspunkt 'Produktverwaltung' verfügbar:

- Alle angebotenen Produkte. Alle Produktdatensätze, die in der Serverdatenbank bestehen, werden mit der lokalen Datenbank synchronisiert.

Im Offline-Modus können am Einstiegspunkt 'Produktverwaltung' die folgenden Register aufgerufen werden:

- Produktdetails
- NDL/Werk-Preisfindung
- Produktfunktion
- Verkaufschance
- Partner
- Anmerkung

Überlegungen zur Verwendung des Einstiegspunkts 'Produktverwaltung' in der mobilen Vertriebsumgebung

Ähnlich wie am Einstiegspunkt 'Konkurrent' wird das Register 'Verkaufschance' mit den einzelnen Registern 'Produktdetails' angezeigt. Es können jedoch nur die Verkaufschancen für das ausgewählte Produkt angezeigt werden, bei denen der Benutzer (oder einer seiner direkten Untergebenen) Mitglied des Verkaufsteams für den der Verkaufschance zugeordneten Kunden ist. Verkaufschancen für den ausgewählten Produktdatensatz werden nur dann mit der lokalen Datenbank synchronisiert, wenn der Benutzer (oder einer seiner direkten Untergebenen) Mitglied des Verkaufsteams für den der Verkaufschance zugeordneten Kunden ist.

Die Hierarchie am Einstiegspunkt 'Produktkatalog' wird auf der Grundlage der Produktdatensätze erstellt, die mit der lokalen Datenbank synchronisiert werden.

Synchronisierungsregeln für die Einstiegspunkte 'Kundenauftrag' und 'Angebot'

Für den Einstiegspunkt 'Kundenauftrag' stehen im Offline-Modus die folgenden Filter zur Verfügung:

- **Meine Kundenaufträge.** Wenn der Benutzer Verkaufsteammitglied des für den Kundenauftrag oder das Angebot ausgewählten Kunden (Empfänger oder Käufer) ist, werden die Kundenaufträge mit der lokalen Datenbank synchronisiert.
- **Alle Kundenaufträge.** Kundenaufträge werden in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer oder einer seiner direkten Untergebenen Verkaufsteammitglied des für den Kundenauftrag ausgewählten Kunden (Empfänger oder Käufer) ist.

Der folgende Filter ist am Einstiegspunkt 'Angebot' im Offline-Modus verfügbar:

- **Alle Angebote.** Angebote werden in die lokale Datenbank heruntergeladen, wenn der Benutzer oder einer seiner direkten Untergebenen Verkaufsteammitglied des für das Angebot ausgewählten Kunden (Empfänger oder Käufer) ist.

An den Einstiegspunkten 'Kundenauftrag' und 'Angebot' sind lediglich die Register 'Kundenauftragdetails' und 'Angebotsdetails' verfügbar.

Überlegungen zur Verwendung der Einstiegspunkte 'Angebot' und 'Kundenauftrag' in der mobilen Vertriebsumgebung

Angebote und Kundenaufträge, die konfigurierte Positionen enthalten, werden anhand der oben genannten Kriterien mit dem Laptop synchronisiert. Alle konfigurierten Positionen werden jedoch schreibgeschützt angezeigt, wenn sie als Teil eines bestehenden Kundenauftrags synchronisiert wurden. Es ist nicht möglich, im Offline-Modus eine neue Kundenauftragsposition für ein konfigurierbares Produkt zu erstellen.

Synchronisierungsregeln für den Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen'

Der folgende Filter ist im Offline-Modus am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' verfügbar:

- **Mein Benutzer.** Obwohl alle Personendatensätze mit der lokalen Datenbank synchronisiert werden, kann der Benutzer lediglich seinen eigenen Personendatensatz aufrufen. Manager können auf die Personendatensätze für ihre direkten Untergebenen nicht zugreifen.

Im Offline-Modus stehen am Einstiegspunkt 'Benutzereinstellungen' die folgenden Register zur Verfügung:

- Rolle
- Benutzerdetails

Alle Personendatensätze, die in der Serverdatenbank bestehen, werden mit der lokalen Datenbank synchronisiert. Der Benutzer hat jedoch nur Zugriff auf seinen eigenen Datensatz.

Synchronisierungsregeln für Anmerkungen

Bei der Synchronisierung werden alle Anmerkungsdatensätze, die in der Serverdatenbank bestehen, in die lokale Datenbank heruntergeladen.

Wie bei der Online-Version der Anwendung gibt es keinen Einstiegspunkt 'Anmerkungen'. Es können alle Anmerkungsdatensätze angezeigt werden, die für Kunden, Ansprechpartner, Aktivitäten, Interessenten, Verkaufschancen, Partner und Produkte erstellt wurden, auf die der Benutzer Zugriff hat. Hier sei angemerkt, dass alle Anmerkungsdatensätze, die in der Serverdatenbank bestehen, mit der lokalen Datenbank synchronisiert werden. Anmerkungen können innerhalb der mobilen Vertriebsanwendung jedoch nur angezeigt werden, wenn der Benutzer Zugriff auf die Kunden, Ansprechpartner, Verkaufschancen usw. hat, für die die Anmerkung erstellt wurde.

Überlegungen zur Synchronisierung von Serviceanfragen

Serviceanfragen, die für offene Kunden erstellt wurden (Kunden, die im ERP-System noch nicht erstellt wurden), werden weiterhin in der Stammliste des Einstiegspunkts 'Serviceanfrage' angezeigt. Der Kundename wird für Serviceanfragedatensätze in der Stammliste jedoch nicht angezeigt, wenn der der Serviceanfrage zugeordnete Kunde offen ist. Im Feld 'Kundename' wird ein Bindestrich (-) angezeigt. Der für die Serviceanfrage ausgewählte Kunde wird in der Detailansicht des Serviceanfragedatensatzes angezeigt. Die Anzeige der Serviceanfrage ist außerdem in der Registerliste 'Serviceanfrage' des Einstiegspunkts 'Kunde' möglich.

Wenn die Serviceanfragen in der Serviceanfragenstammliste durch Anklicken der Spalte 'Kunde' sortiert werden sollen, werden alle angezeigten Serviceanfragen ohne Kundename aus den Ergebnissen für die Sortieranfrage gelöscht. Um diese Serviceanfragen in der Stammliste erneut anzuzeigen, muss entweder der Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' beendet und erneut aufgerufen oder eine andere Sortierspalte ausgewählt werden.

Auch wenn die Spalte 'Kunde' der Serviceanfragenstammliste leer ist, kann der entsprechende Datensatz auf dem Register 'Serviceanfragedetails' aufgerufen werden. Durch Anklicken des Bindestriches in der Spalte 'Kunde' wird die gleiche Detailansicht der Serviceanfrage geöffnet, als würde ein Kundename für den Stammlistendatensatz bestehen.

Sowohl im Online- als auch im Offline-Modus können Serviceanfragen für offene Kunden auf zwei verschiedene Arten erstellt werden. Entweder wird auf dem Register 'Serviceanfrage' des offenen Kunden die Schaltfläche 'Neu' ausgewählt, oder am Einstiegspunkt 'Serviceanfrage' wird die Schaltfläche 'Neu' angeklickt, und der offene Kunde wird mithilfe des Filters 'Offen' in der Kundenauswahl hoher Volumen ausgewählt.