

**united
planet**


ix CRM STUDIO



UNITED PLANET INTREXX XTREME
RELEASE 4.5







Inhaltsverzeichnis

1.	Lizenzierung	3
2.	Verwaltung	3
3.	Menü Home	4
3.1.	Reiter Home	4
3.2.	Reiter Kunden.....	4
3.2.1.	Stammdaten	5
3.2.2.	Ansprechpartner	6
3.2.3.	Profil	8
3.2.4.	Verteiler	9
3.2.5.	Vertrieb	10
3.2.6.	Finanzen	11
3.2.7.	Aktivitäten	11
3.2.8.	Artikel	14
3.2.9.	Leads	15
3.2.10.	Portal	16
4.	Recherche	16
5.	Kundensuche	17
6.	Suche nach Ansprechpartner	17
7.	Suche nach Verteilerliste	18
8.	Menü Aktivitäten	18
9.	Menü Reports	19
10.	Datenexport	19
11.	Serienmailings	20
12.	Automatische Aktivität	21
13.	Dublettenabgleich	21



Schreibkonventionen

In diesem Dokument werden Textstellen *kursiv* dargestellt, wenn sie sich auf Einstellungen in den abgebildeten Dialogen beziehen. Menüpunkte, die in Kontextmenüs erreichbar sind, sind immer auch über das Hauptmenü erreichbar. Hauptmenüpunkte werden nicht beschrieben, es sei denn, sie sind nicht über das Kontextmenü erreichbar. Eine Beschreibung der allgemeinen Hauptmenüpunkte finden Sie im Handbuch  *Center*. Programmiercode im Text wird in der Schriftart Courier dargestellt. Kontextmenüs können mit einem Klick mit der rechten Maustaste auf das beschriebene Element geöffnet werden.

<xtreme> bezeichnet im Folgenden Ihren Intrex Xxtreme Installationspfad, unter Windows z.B.  C:\xtreme\, unter Linux z.B.  /opt/xtreme/. Folgende Symbole werden für die Kennzeichnung von speziellen Informationen verwendet:

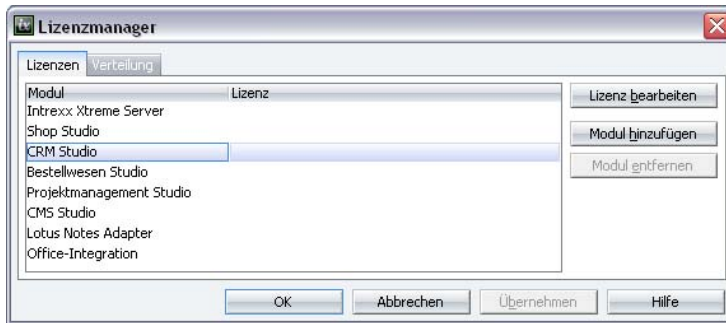
-  Wichtige Hinweise
-  Tipps und Hintergrundinformationen
-  Verweise auf weiterführende Informationen in einem Intrex Xxtreme Handbuch
-  Verzeichnisse
-  URLs
-  Schaltflächen in Dialogen oder Assistenten

Vorkenntnisse

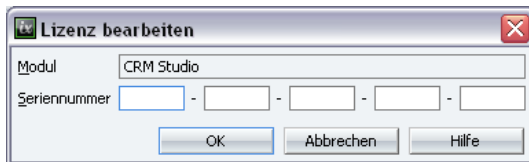
Für das Verständnis dieser Dokumentation sind keine speziellen Vorkenntnisse erforderlich. Hilfreiche Informationen finden Sie in den Intrex Xxtreme Handbüchern  *Center* und  *Applikationsdesigner*.

1. Lizenzierung

Das CRM Studio wird wie jede Intrex Xtreme Applikation auf Basis einer Vorlage erstellt. Sie finden die Vorlage *Kundenmanagement* in der Vorlagensammlung, die Sie im Applikationsdesigner erreichen. Für den Einsatz der Applikation müssen Sie eine Lizenz erwerben. Fordern Sie die Lizenz bitte bei Ihrem Partner oder bei United Planet über die eMailadresse info@unitedplanet.de an. Der Lizenzschlüssel wird Ihnen per eMail zugestellt. Zur Freischaltung der Vorlage starten Sie bitte den Intrex Xtreme Portal Manager. Öffnen Sie den Lizenzmanager über das Menü *Extras / Lizenzmanager*.



Selektieren Sie den Eintrag *CRM Studio* und klicken Sie dann bitte auf [➡ Lizenz bearbeiten](#).



Tragen Sie hier Ihre Seriennummer ein und klicken Sie dann [➡ OK](#). Das Kundenmanagement ist nun freigeschaltet. Sie können die Applikation erstellen und im Browser einsetzen.

2. Verwaltung

Öffnen Sie die Applikation *Kundenmanagement* im Browser und klicken Sie auf das Menü *Verwaltung*.

Kundenmanagement

Home | Kundensuche | Aktivitäten | Reports | **Verwaltung**

Allgemein

[Dublettenabgleich](#) Hier können Sie die Datenbank nach Dubletten absuchen und diese bereinigen.

[Massenmail Protokoll](#) Protokoll der beendeten Massenmailings abrufen

Ihre Mitarbeiter in der Kundenverwaltung

[Mitarbeiter](#) Hier können die Daten aller Mitarbeiter verwaltet werden, die mit der Applikation "Kundenmanagement" arbeiten

Auswahllisten im Kundenmanagement

[Abteilungen](#) Jeder Mitarbeiter kann über die "Mitarbeiterverwaltung" einer Abteilung zugeordnet werden.

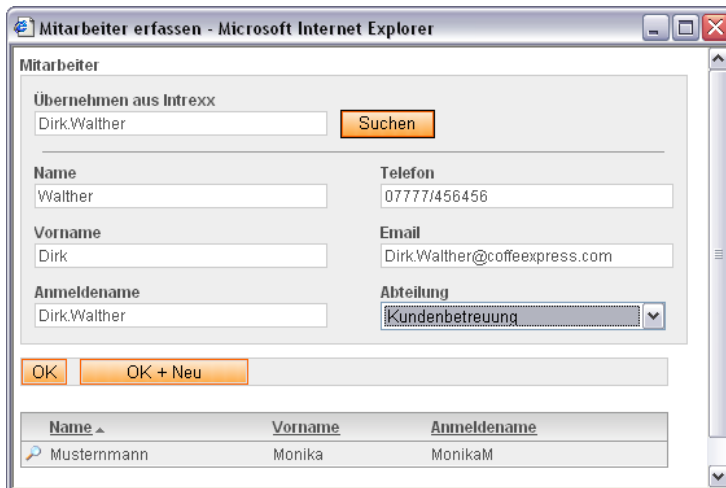
[Anreden](#) Vorauswahlen für die Karteikarte "Ansprechpartner".

[Artikel](#) Artikelnummer, Bezeichnung und Preis.

[Anzahl Mitarbeiter](#) Anzahl Mitarbeiter eines Kunden, zu finden in der Karteikarte "Profil".

[Aufgaben](#) Die Aufgabe dient zur Spezifizierung einer Aktivität. Bsp: Rückruf, Infomaterial zusenden etc.

Hier finden Sie die allgemeinen Einstellungen des Kundenmanagements. Eine kurze Beschreibung erläutert die jeweilige Einstellung. Wenn Sie auf einen der Links klicken, öffnet sich ein Popupfenster, in dem Sie die Einstellungen ändern können. Klicken Sie auf den Link *Mitarbeiter*.



Hier können Mitarbeiter als Sachbearbeiter im Kundenmanagement aus der Benutzerverwaltung importiert werden. Wenn Sie auf *Suchen* klicken, werden alle Benutzer aufgelistet. Wählen Sie einen Benutzer aus. Seine Daten werden automatisch in den weiteren Feldern eingetragen. Klicken Sie auf *OK*, um den neuen Mitarbeiter zu speichern.

3. Menü Home

3.1. Reiter Home



Wenn Sie auf das Menü *Home* klicken, befinden Sie sich auf dem Reiter *Home* im Kundenportal. In den einzelnen Portlets werden die wichtigsten Kundendaten angezeigt. Sie haben hier die Möglichkeit, eine Gesamtsuche über alle Kundendaten auszuführen. Über einen Quicklink kann ein neuer Kunde angelegt werden. Sie haben überfällige, heutige und zukünftige Aktivitäten im Blick. Die Portalseite des Kundenmanagements kann individuell angepasst werden. Weitere Informationen zum Thema finden Sie im Handbuch *Portal und Portlets*.

3.2. Reiter Kunden

Wechseln Sie auf den Reiter *Kunden*.



Hier werden alle bestehenden Kunden in einer Tabelle mit *Kundennummer*, *Firma*, *Straße*, *PLZ* und *Ort* angezeigt. Klicken Sie auf den Reiter *Neuer Kunde*, um einen Kunden anzulegen.

3.2.1. Stammdaten

Kundenmanagement Home > Kundenmanagement > Ver

Home | Kundensuche | Aktivitäten | Reports | Verwaltung

Portal | **Stammdaten** | Ansprechpartner | Profil | Verteiler | Vertrieb | Finanzen | Aktivitäten | Artikel | Leads

« < > »

Kundennummer
1111

Betreuer Intern
MonikaM

Firma
Meine Firma

Betreuer extern

Zusatz

Adresse

Straße
Musterstr. 1

Telefon
07777/77777

PLZ
77777

Ort
Musterstadt

Fax
07777/77778

Land
Deutschland

Email
MeineFirma@meinefirma.de

Bundesland
Baden-Württemberg

Web
www.meinefirma.de

Postfach
70000

OK Neu

Am Kopf der Seite sehen Sie mehrere Reiter. Die Reiter, auf denen Sie bei einer Neuanlage Daten eingeben sollten, sind aktiv. Alle weiteren Reiter sind erst erreichbar, wenn Sie den neuen Datensatz abgespeichert haben. Tragen Sie hier Ihre Kundendaten ein. Sie haben die Möglichkeit, über eine Auswahlliste einen *internen Betreuer* auszuwählen. Die Auswahlliste zeigt alle Mitarbeiter an, die Sie im Menü *Verwaltung* über den Link *Mitarbeiter* als Benutzer des Kundenmanagements angelegt haben. Speichern Sie den neuen Kunden mit *OK*.

Kundenmanagement Home > Kundenmanagement > Verwal

Home | Kundensuche | Aktivitäten | Reports | Verwaltung

Portal | Stammdaten | **Ansprechpartner** | Profil | Verteiler | Vertrieb | Finanzen | Aktivitäten | Artikel | Leads

1111 Meine Firma

« < > »

Kundennummer
1111

Betreuer Intern
MonikaM

Firma
Meine Firma

Betreuer extern

Zusatz

Adresse

Straße
Musterstr. 1

Telefon
07777777777

PLZ **Ort**
77777 Musterstadt

Fax
07777777778

Land
Deutschland

Email
MeineFirma@meinefirma.de

Bundesland
Baden-Württemberg

Web
www.meinefirma.de

Postfach
70000

OK Neu Löschen

Der neue Kunde ist nun abgespeichert. Wenn mehrere Datensätze erfasst sind, können Sie mit den Schaltflächen « < > » am Kopf der Seite durch die Datensätze blättern.

- ! Kundendaten aus externen Quellen können mit dem *BizWalker* sehr einfach in das Kundenmanagement übernommen werden (s. Handbuch *Integrationscenter*). Eine weitere Möglichkeit ist die Integration der Fremddaten im Kundenmanagement (Handbuch *Fremddatenintegration*).

3.2.2. Ansprechpartner

Wechseln Sie auf den Reiter *Ansprechpartner*.

Kundenmanagement Home > Kundenmanagement > Ver


Home | Kundensuche | Aktivitäten | Reports | Verwaltung

Portal | Stammdaten | **Ansprechpartner** | Profil | Verteiler | Vertrieb | Finanzen | Aktivitäten | Artikel | Leads

1111 Meine Firma

Ansprechpartner Neu

Name ▲	Vorname	Telefon	Email
Es ist kein Datensatz vorhanden			

Hier können Sie die Ansprechpartner des Kunden erfassen. Klicken Sie auf  *Ansprechpartner Neu*.

Auch hier finden Sie verschiedene Reiter. Geben Sie die Ansprechpartnerdaten ein und klicken Sie auf **OK**. Der neue Ansprechpartner ist nun gespeichert. Wechseln Sie auf den Reiter *Kontaktinformationen* und ergänzen Sie die Kontaktdaten.

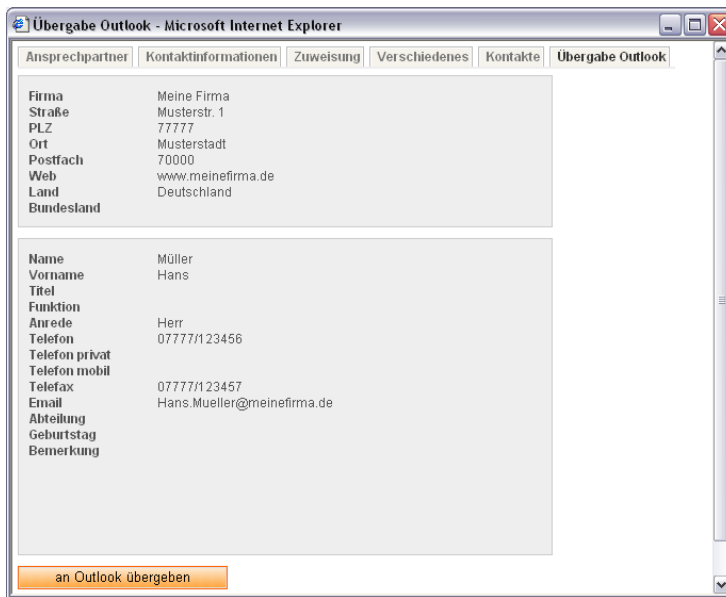
Klicken Sie dann auf **OK**. Wechseln Sie auf den Reiter *Zuweisung*.

Hier können Sie den Ansprechpartner als *Hauptansprechpartner* oder *Entscheider* kennzeichnen. Sie haben die Möglichkeit, eine *eMail-Sperre* oder eine *Postsperr* einzusetzen. Klicken Sie auf **OK** und wechseln Sie auf den Reiter *Verschiedenes*.

Hier können zusätzliche Daten wie der *Geburtstag*, die *Abteilung*, die *Funktion* und *Hobbies* hinterlegt werden. Klicken Sie auf *OK* und wechseln Sie auf den Reiter *Kontakte*.



Auf diesem Reiter werden alle Aktivitäten, die Sie später bei telefonischen oder persönlichen Kontakten mit diesem Ansprechpartner im Kundenmanagement dokumentieren können, in einer Tabelle angezeigt. Die Spalten der Tabelle können über den Link *Tabelle anpassen* geändert werden. Wechseln Sie auf den Reiter *Übergabe Outlook*.



Sie sehen hier eine Übersicht über alle erfassten Ansprechpartnerdaten. Mit Klick auf *An Outlook übergeben* wird eine VCF-Datei erzeugt, die Sie als neuen Kontakt in *Outlook* importieren können. Schließen Sie das Fenster. Der neue Ansprechpartner wird nun auf dem Reiter *Ansprechpartner* in der Tabelle angezeigt.



3.2.3. Profil

Wechseln Sie auf den Reiter *Profil*.

Kundenmanagement [Home](#) > [Kundenmanagement](#) > [Verwaltung](#)

Home | Kundensuche | Aktivitäten | Reports | Verwaltung

Portal | Stammdaten | Ansprechpartner | **Profil** | Verteiler | Vertrieb | Finanzen | Aktivitäten | Artikel | Leads

1111 Meine Firma

Umsatzklasse ▼

Herkunft ▼

Anzahl Mitarbeiter ▼

Typ ▼

Branche ▼

Verschiedenes

Beschreibung

Referenzkunde
 Mitbewerber
 Vertriebspartner

Stichwort ▲

[Gewinnspiel](#)

[Messe](#)

Hier werden vertriebsrelevante Merkmale wie die *Umsatzklasse*, die *Herkunft* der Adresse, die *Anzahl Mitarbeiter* des Kundenunternehmens, der *Typ* und die *Branche* erfasst. Der Kunde kann als *Referenzkunde*, *Mitbewerber* oder *Vertriebspartner* gekennzeichnet werden. Mit *Stichwort Neu* können Stichwörter erfasst werden, nach denen Sie in der Kundensuche suchen können. Ist ein Kunde als *Vertriebspartner* gekennzeichnet, kann er später bei einer Leadvergabe als externer Betreuer ausgewählt werden. Speichern Sie die Eingaben mit *OK* ab.

3.2.4. Verteiler

Kundenmanagement [Home](#) > [Kundenmanagement](#) > [Verwaltung](#)

Home | Kundensuche | Aktivitäten | Reports | Verwaltung

Portal | Stammdaten | Ansprechpartner | Profil | **Verteiler** | Vertrieb | Finanzen | Aktivitäten | Artikel | Leads

1111 Meine Firma

Verteiler ▲

Es ist kein Datensatz vorhanden

Hier kann ein Verteiler zugeordnet werden. Klicken Sie auf *Verteiler zuordnen*.

Über die Kundensuche können Sie später schnell alle Kunden ermitteln, die dem Verteiler (z.B. Weihnachtskarte) zugeordnet sind. Verteiler werden im Menü *Verwaltung* erfasst.


3.2.5. Vertrieb

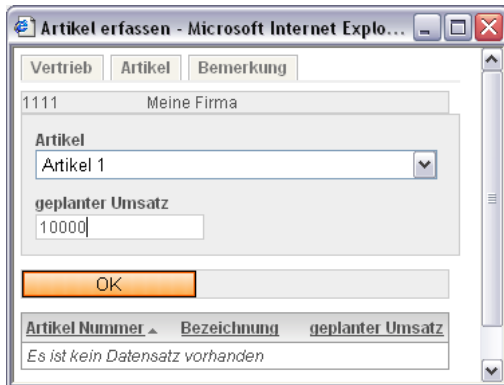
Wechseln Sie auf den Reiter *Vertrieb*.


Hier kann eine vertriebliche Abschlussprognose abgegeben werden. Klicken Sie auf [Neuer Eintrag](#).

Tragen Sie hier die *Abschlusswahrscheinlichkeit* in Prozent, die *Vertriebsphase*, das *geplante Abschlussdatum* und ein *Stichwort* ein, nach dem Sie später recherchieren können. Klicken Sie auf [OK](#).



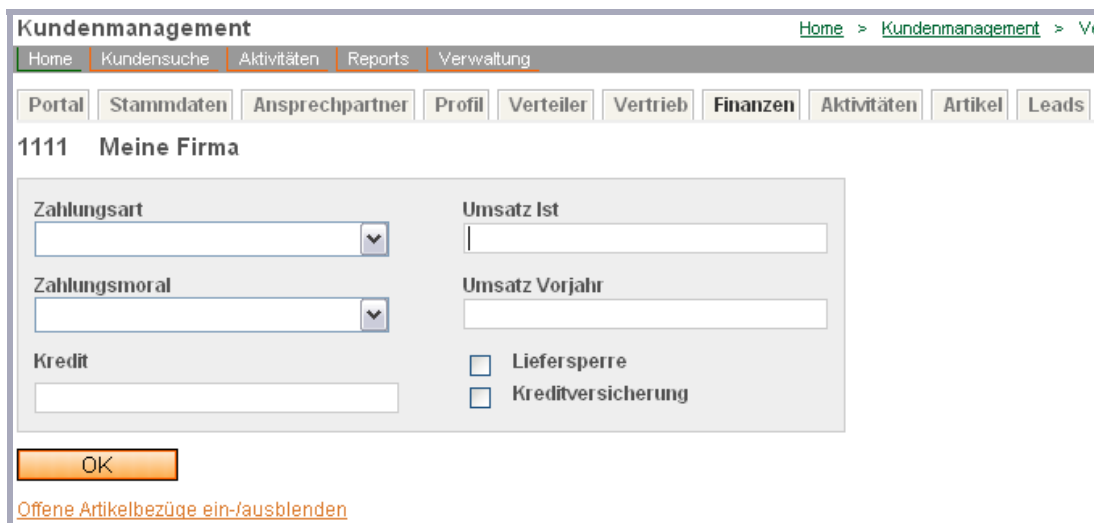
Sie können nun auf dem Reiter *Artikel* über  *Artikel Neu* Artikel eintragen.



Klicken Sie auf  *OK* und schließen Sie das Fenster. Der geplante Umsatz wird dem allgemeinen Umsatzplan (Menü *Reports*) hinzugerechnet. Über die Vertriebsreports haben Sie den Überblick über laufende Prozesse und können entsprechend kalkulieren.

3.2.6. Finanzen

Wechseln Sie auf den Reiter *Finanzen*.



Hier erfassen Sie *Zahlungsmoral*, *Zahlungsart*, *Umsatzzahlen* und die *Kreditlinie* des Kunden. Der Kunde kann mit einer *Liefersperre* und als *kreditversichert* gekennzeichnet werden. Über den Link *Offene Artikelbezüge ein-/ausblenden* können offene Lieferungen ein-geblendet werden.

3.2.7. Aktivitäten

Wechseln Sie auf den Reiter *Aktivitäten*.

The screenshot shows the 'Kundenmanagement' interface. At the top, there is a breadcrumb trail: Home > Kundenmanagement > Verwaltung. Below this are navigation tabs: Portal, Stammdaten, Ansprechpartner, Profil, Verteiler, Vertrieb, Finanzen, **Aktivitäten**, Artikel, and Leads. The main content area is titled '1111 Meine Firma' and is divided into three sections: 'Neue Aktivität', 'Überfällige Aktivitäten', and 'Heutige Aktivitäten', followed by 'Zukünftige Aktivitäten'. Each section contains a table with columns for 'Stichwort' and 'Erledigt bis'. The tables are currently empty, with the message 'Es ist kein Datensatz vorhanden' displayed below each. On the left side, there is a list of activity types: Aufgabe, Kundentermin, Supportanfrage, Besuchsbericht, Telefonnotiz, and Leadvergabe. Below this is an 'Anzeige' section with links for 'Aktivitäten' and 'Logbuch'.

Hier haben Sie den Überblick über *überfällige*, *heutige* und *zukünftige* Aktivitäten. Die Spalten der jeweiligen Tabellen können über den Link *Tabelle anpassen* geändert werden. Sie können neue Aktivitäten als *Aufgabe*, *Kundentermin*, *Supportanfrage*, *Besuchsbericht*, *Telefonnotiz* oder *Leadvergabe* anlegen. Klicken Sie auf den entsprechenden Link.

The screenshot shows the 'Aufgabe' form in Microsoft Internet Explorer. The window title is 'Aufgabe - Microsoft Internet Explorer'. The form is for company '1111 Meine Firma' and has tabs for 'Aufgabe', 'Verlauf', and 'Log'. The 'Aufgabe' tab is active. The form contains the following fields: 'Aufgabe' (dropdown menu with 'Angebot zusenden'), 'Ansprechpartner' (dropdown menu with 'Müller'), 'Stichwort' (text input), and 'Bemerkung' (text area). Below these is a 'Durchsuchen...' button. The 'Bearbeiter / Status' section includes: 'Abteilung' (dropdown menu with 'Kundenbetreuung'), 'Mitarbeiter' (dropdown menu with 'Dirk.Walther'), 'Priorität' (dropdown menu with 'Hoch'), 'Erledigt bis' (calendar field with '03.09.2006 13:15'), a checkbox for 'erledigt', and 'Erledigt am' (calendar field with '04.09.2006 17:00'). At the bottom, there are buttons for 'OK', 'Übernehmen + Mail', and 'Neu'.

Hier sehen Sie eine neue Aktivität, die als *Aufgabe* angelegt wird. Tragen Sie die Art der *Aufgabe*, den *Ansprechpartner*, ein Stichwort und die Bemerkung, die die Aufgabe beschreiben sollte, ein. Über die Schaltfläche *Durchsuchen* kann eine beliebige Datei angehängt werden. Tragen Sie die *Abteilung* und den *Mitarbeiter* ein, der verantwortlich für die Erledigung der Aufgabe ist. Sie können eine *Priorität* setzen. In *Erledigt bis* tragen Sie das Datum ein, zu dem die Aufgabe erledigt werden soll. Setzen Sie bei einer erledigten Auf-

gabe die Einstellung *erledigt*, indem Sie auf das Kontrollkästchen klicken. In *Erledigt am* tragen Sie das Datum ein, an dem die Aufgabe erledigt wurde. Über **Übernehmen + Mail** kann eine eMail mit den Aufgabendaten an den zuständigen Mitarbeiter versendet werden. Die Aktivität wird gleichzeitig gespeichert. Klicken Sie auf **OK**, um die Aufgabe zu speichern.

Überfällige Aktivitäten
[Tabelle anpassen...](#)

Stichwort	Erledigt bis ▲
Es ist kein Datensatz vorhanden	

Heutige Aktivitäten
[Tabelle anpassen...](#)

Stichwort	Erledigt bis ▲
 Mein Stichwort	03.09.2006 13:15

Zukünftige Aktivitäten
[Tabelle anpassen...](#)

Stichwort	Erledigt bis ▲
Es ist kein Datensatz vorhanden	


Eine unerledigte Aufgabe wird nun je nach Fälligkeit in einer der Tabellen auf dem Reiter *Aktivitäten* angezeigt. Sie kann zur weiteren Bearbeitung geöffnet werden. Öffnen Sie die Aufgabe und klicken Sie auf den Reiter *Verlauf*.

Verlauf erfassen - Microsoft Internet Explorer

Aufgabe | **Verlauf** | Log

1111 Meine Firma

Mein Stichwort

Datum
 03.09.2006 13:25 

Vermerk

Beschreibung

OK OK + Neu

Sie haben hier die Möglichkeit, mehrere Kommentare für den Verlauf der Aktivität zu hinterlegen. Klicken Sie auf **OK**.

Verlauf - Microsoft Internet Explorer

Aufgabe | **Verlauf** | Log

1111 Meine Firma

Mein Stichwort

Datum ▼	Titel	Beschreibung
 03.09.2006 13:26	Verlauf 2	
 03.09.2006 13:25	Verlauf 1	

Neu

Wechseln Sie dann auf den Reiter *Log*.



Hier werden Sie über den Erfasser, das Erfassungsdatum und den Zeitpunkt, zu dem die Aktivität geändert wurde, informiert. Schließen Sie das Fenster.



Im Bereich *Anzeige* kann zwischen der Anzeige von unerledigten Aktivitäten und dem *Logbuch*, das erledigte Aktivitäten anzeigt, gewechselt werden.



3.2.8. Artikel

Wechseln Sie auf den Reiter *Artikel*.

In der Tabelle werden alle Artikelbezüge gelistet. Über den Link *Angebote ein-/ausblenden* kann die Übersicht über laufende Angebote eingublendet werden. Klicken Sie hier auf [Artikelbezug Neu](#), um einen neuen Bezug anzulegen.

Aus der oberen Auswahlliste können Sie einen Artikel auswählen, wenn Sie Artikel im Menü *Verwaltung* erfasst haben. Die Felder im oberen Bereich werden automatisch ausgefüllt. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Berechnen*, um den Gesamtpreis zu aktualisieren. Wählen Sie die *Belegart* aus. Ein Artikelbezug kann über den Bestellstatus als *Offen* oder *Abgeschlossen* gekennzeichnet werden. Klicken Sie auf *OK*, um den neuen Artikelbezug zu speichern.

3.2.9. Leads

Klicken Sie auf den Reiter *Leads*.

Alle Aktivitäten, die als *Leadvergabe* angelegt wurden, werden hier in einer Tabelle aufgelistet. Bei einer Leadvergabe-Aktivität werden alle Kunden, die auf dem Reiter *Profil* als Vertriebspartner gekennzeichnet wurden, in einer Auswahlliste aufgelistet. Der Vertriebs-

partner, den Sie ausgewählt haben, wird hier angezeigt. Auf diesem Reiter haben Sie den Überblick über alle externen Betreuer des Kunden.

3.2.10. Portal

The screenshot shows the 'Kundenmanagement' interface for customer '1111 Meine Firma'. The breadcrumb trail is 'Home > Kundenmanagement > H'. The main navigation bar includes 'Portal', 'Stammdaten', 'Ansprechpartner', 'Profil', 'Verteiler', 'Vertrieb', 'Finanzen', 'Aktivitäten', 'Artikel', and 'Leads'. The 'Portal' tab is active.

1111 Meine Firma

Stammdaten
 1111 Meine Firma
 Musterstr. 1
 77777Musterstadt
 Telefon: 07777777777
 Web: www.meinefirma.de

Quicklinks
[Aufgabe Neu](#)
[Ansprechpartner Neu](#)
[Handakte](#)

Ansprechpartner
 Müller 07777123456

Aktuelle Angebote
 Es ist kein Datensatz vorhanden

Aktuelle Artikel
 Es ist kein Datensatz vorhanden

Aktuelle Verteiler
[Weihnachtskarte](#)

Kundenprofil
 Anzahl MA:
 Branche:
 Stichworte
 Es ist kein Datensatz vorhanden

Aktuelle Vertriebsaktivitäten

1	Dirk.Walther	10.000,00
---	--------------	-----------

Aktuelle Aktivitäten
 Es ist kein Datensatz vorhanden

Finanzdaten
 Umsatz Ist:
 Umsatz Vorjahr:
 Umsatz Artikel: 0,00

Offene Artikelbezüge
 Es ist kein Datensatz vorhanden

Auf dem Reiter *Portal* werden die wichtigsten Daten des ausgewählten Kunden in Portlets angezeigt. Auch diese Seite kann, wie jede Portalseite in Intrex Xtreme, angepasst werden. Informationen zu diesem Thema finden Sie im Handbuch *Portal und Portlets*.

4. Recherche

The screenshot shows the 'Kundenmanagement' search interface. The breadcrumb trail is 'Home > Kundenmanagement'. The main navigation bar includes 'Home', 'Kunden', 'Recherche', 'Kundensuche', 'Suche nach Ansprechpartner', and 'Suche nach Verteilerliste'. The 'Recherche' tab is active.

Recherche
[Recherche laden...](#) [Optionen...](#)

Datengruppe: Kunden

Datenfeld	Operator	Wert
Firma	enthält	Meine

und oder

Status: Neue Recherche

Hauptansprechpartner
 eMail-Sperre
 Post-Sperre

Mit der Recherche können Sie komplexe Abfragen über Kunden, Ansprechpartner und Aktivitäten ausführen. Das Ergebnis der Recherche wird in einer Tabelle angezeigt. Wählen Sie zunächst ein Datenfeld aus. In der mittleren Auswahlliste wählen Sie den Operator aus. Geben Sie den gesuchten Wert im Eingabefeld *Wert* an. Die Recherche *Firma enthält Meine* würde z.B. alle Kunden liefern, deren Firmenname den Begriff *Meine* enthält. Sollen zusätzlich nur die Kunden angezeigt werden, deren Kundennummer mit 1 beginnt, würden Sie in der zweiten Zeile das Datenfeld *Kundennummer*, den Operator *beginnt mit* und den Wert 1 eintragen. Als Verknüpfung der beiden Recherchekriterien müssten Sie in die-

sem Beispiel die Option *und* wählen. Über die Kontrollkästchen *Hauptansprechpartner*, *eMail-Sperre* und *Post-Sperre* kann das Ergebnis zusätzlich eingeschränkt werden.

5. Kundensuche

Kundenmanagement [Home](#) > [Kundenmanagemen](#)

Home | **Kundensuche** | Aktivitäten | Reports | Verwaltung

Home | Kunden | Recherche | **Kundensuche** | Suche nach Ansprechpartner | Suche nach Verteilerliste

Betreuer
Firma
 Kundennummer
 Ort
 PLZ
 Straße

Meine Firma

nur Hauptansprechpartner
 ohne eMail-Sperre
 ohne Postsperr

[Tabelle anpassen...](#)

<u>Kundennummer</u>	<u>Firma</u>	<u>Name</u>
<input checked="" type="checkbox"/> 🔍 1111	Meine Firma	Müller

[Export Email](#) [Aktivität](#)

Die Kundensuche erreichen Sie über das Menü *Kundensuche* oder über den Reiter *Kundensuche* im Menü *Home*. In der Kundensuche kann gezielt nach einem bestimmten Kunden gesucht werden. Wählen Sie ein Feld, z.B. die Kundennummer, in der Auswahlliste aus und tragen Sie die Kundennummer im Eingabefeld rechts daneben ein. Mit einem Klick auf *Suchen* wird das Suchergebnis in der Tabelle unten angezeigt. Über die Kontrollkästchen *nur Hauptansprechpartner*, *ohne eMail-Sperre* und *ohne Post-Sperre* können Sie die Ergebnisse zusätzlich einschränken. Über den Link *Tabelle anpassen* können Sie festlegen, welche Felder in der Ergebnistabelle angezeigt werden. Mit einem Klick auf das Lupe-symbol in der Tabelle wird der Kunde zur Bearbeitung geöffnet.

6. Suche nach Ansprechpartner

Kundenmanagement [Home](#) > [Kundenmanagemen](#)

Home | Kundensuche | Aktivitäten | Reports | Verwaltung

Home | Kunden | Recherche | Kundensuche | **Suche nach Ansprechpartner** | Suche nach Verteilerliste

Bemerkung
 Email
Name
 Telefon
 Vorname



nur Hauptansprechpartner
 ohne eMail-Sperre
 ohne Post-Sperre

Hier können Sie gezielt nach einem Ansprechpartner suchen. Alle Felder der Datengruppe *Ansprechpartner* stehen zur Auswahl.

7. Suche nach Verteilerliste

Verteilerlisten werden im Menü *Verwaltung* angelegt. Ansprechpartner können diesen Verteilerlisten zugeordnet werden. Mit dieser Suchenfunktion ermitteln Sie alle Ansprechpartner, die einer bestimmten Verteilerliste zugeordnet sind.

8. Menü Aktivitäten

Im Applikationsmenü *Aktivitäten* können Sie in der Auswahlliste *Mitarbeiter* einen Benutzer des Kundenmanagements auswählen. Alle Aktivitäten, für die der Mitarbeiter verantwortlich ist, werden in der Tabelle gelistet. Ein Klick auf das  Symbol wechselt auf den Reiter *Portal*, auf dem die Daten des Kunden in Portlets angezeigt werden. Von hier aus können die Daten auch bearbeitet werden. Ein Klick auf das  Symbol öffnet die Aktivität zur Bearbeitung.

9. Menü Reports

Kundenmanagement

Home | Kundensuche | Aktivitäten | **Reports** | Verwaltung

Kundeninformationen

[Anzahl Mitarbeiter](#) Listet Kunden, sortiert nach der Anzahl der Mitarbeiter.

[Interner Betreuer](#) Listet Kunden nach zugeordneten internen Betreuern.

[Externer Betreuer](#) Listet Kunden nach zugeordneten externen Betreuern.

[Branche](#) Listet Kunden, sortiert nach der zugeordneten Branche.

[Herkunft](#) Listet Kunden, sortiert nach der Herkunft (Gewinnung).

[Typ](#) Listet Kunden sortiert nach dem definierten Typ.

[Umsatzklasse](#) Listet Kunden, sortiert nach Umsatzklasse.

Mitarbeiterinformationen

[Kontaktanzahl](#) Mitarbeiter nach Anzahl Aktivitäten.

Vertrieb und Finanzen

[Umsatzplan - Firma](#) Geplante Vertriebsumsätze nach Firmen gruppiert.

[Umsatzplan - Mitarbeiter](#) Geplante Vertriebsumsätze nach Mitarbeitern gruppiert.

[Umsatz - Firma](#) Umsätze nach Firmen gruppiert.

[Umsatz - Mitarbeiter](#) Umsätze nach Mitarbeitern gruppiert.

[Umsatz - Artikel](#) Umsätze nach Artikel gruppiert.

Hier finden Sie eine Sammlung von vorgefertigten Auswertungen, mit denen Sie Reports über Ihren Kundenbestand ausgeben können. Klicken Sie auf einen der Links, um die Auswertung zu starten.

Kundenmanagement

Home | Kundensuche | Aktivitäten | **Reports** | Verwaltung

Anzahl Mitarbeiter

[Filter inaktiv]

Firma	Kundennummer	PLZ	Ort
Meine Firma	1111	77777	Musterstadt

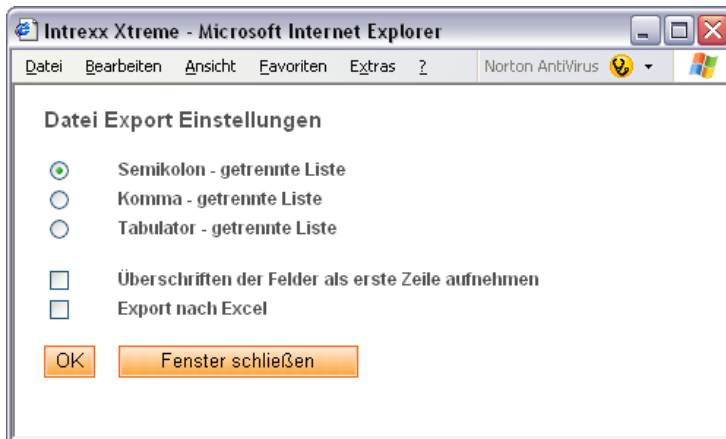
Grafische Darstellung der Verteilung

Mitarbeiter

■ 100 - 249

10. Datenexport

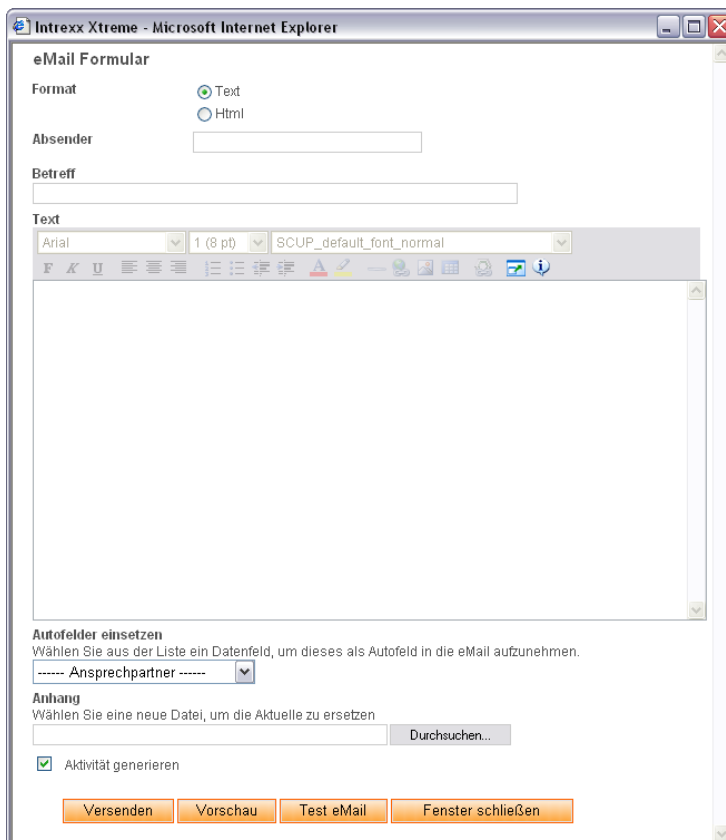
Unter jeder Tabelle, die Ergebnisse einer Suche oder Recherche anzeigt, finden Sie den Link *Export*. Ein Klick auf diesen Link öffnet ein weiteres Fenster, in dem Sie einstellen können, ob Sie die Daten der Tabelle als Text- oder Exceldatei exportieren wollen.



Geben Sie die gewünschten Trennzeichen (Semikolon, Komma oder Tabulator) an. Mit der Einstellung *Überschriften der Felder als erste Zeile aufnehmen* werden die Spaltentitel der Tabelle in den Export aufgenommen. Klicken Sie auf *OK* und speichern Sie die Exportdatei in einem beliebigen Verzeichnis ab. Sie können die Datei z.B. als Steuerdatei für Serienmailings in anderen Programmen einsetzen.

11. Serienmailings

Unter jeder Tabelle, die Ergebnisse einer Suche oder Recherche anzeigt, finden Sie den Link *eMail*. Über diesen Link öffnet sich ein weiteres Fenster, in dem Sie eine eMail verfassen und an alle Datensätze des Rechercheergebnisses versenden können.



Sie können die eMail im *Text* oder *HTML-Format* versenden. Tragen Sie den *Absender* und einen *Betreff* ein. Den Text der eMail können Sie im Feld *Text* eingeben. Über die Funktion *Autofelder einsetzen* wird ein Datenfeld aus der Datengruppe *Ansprechpartner* in den Text der eMail eingefügt. Wählen Sie das gewünschte Feld aus der Auswahlliste aus. Als Platzhalter wird der Feldname und eine Zahlenkombination in eckigen Klammern im Textfeld der Nachricht eingesetzt. Dieser Wert wird beim Absenden der Mail durch den jeweiligen

Wert des Feldes ersetzt. Sie können eine Datei in den *Anhang* der Mail aufnehmen, die ebenfalls versendet wird. Mit der Einstellung *Aktivität generieren* wird für jeden per eMail erreichten Kunden ein Logbucheintrag erzeugt und gespeichert. Über die Schaltfläche *Test eMail* können Sie eine eMail an einen beliebigen Empfänger versenden, um vor dem Versand des Serienmailings den Inhalt zu kontrollieren.

! Diese Funktionalität steht nur zur Verfügung, wenn das Werkzeug *SMTP-Service* eingerichtet wurde. Nähere Informationen finden Sie im Handbuch *Werkzeuge*.

12. Automatische Aktivität

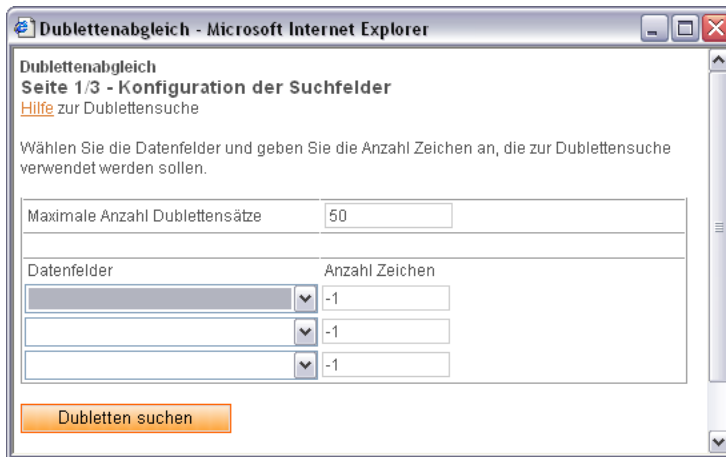
Unter jeder Tabelle, die Ergebnisse einer Suche oder Recherche anzeigt, finden Sie den Link *Aktivität*. Ein Klick auf den Link öffnet ein weiteres Fenster.

Hier können Sie ein *Stichwort* und den Text der Aktivität im Feld *Bemerkung* eintragen. Wählen Sie die *Abteilung* und den zuständigen *Mitarbeiter* aus. Mit der Einstellung *erledigt* können Sie die Aktivität als erledigt kennzeichnen. In *Erledigt bis* tragen Sie das Datum ein, zu dem die Aktivität erledigt werden soll. Ist sie als erledigt gekennzeichnet, tragen Sie im Feld *Erledigt am* ein, wann die Aufgabe erledigt wurde. Wenn Sie auf *OK* klicken, wird bei jedem Kunden, der in der Ergebnistabelle der Suche bzw. Recherche angezeigt wird, automatisch eine Aktivität mit Ihren Angaben erzeugt und gespeichert.

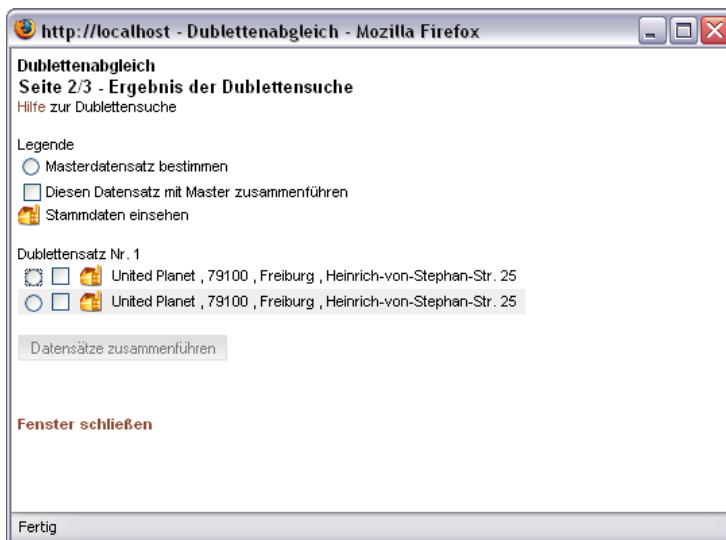
13. Dublettenabgleich


Im Menü *Verwaltung* haben Sie die Möglichkeit, einen Dublettenabgleich auf Ihren Datenbestand abzusetzen.

Ein Klick auf den Link öffnet ein weiteres Fenster, in dem Sie die Kriterien für den Abgleich festlegen können.



Sie können bis zu drei Kriterien angeben, mit denen die Datensätze verglichen werden. Zusätzlich können Sie noch angeben, wie viele Zeichen vom Wortbeginn an berücksichtigt werden sollen. Die Angabe *-1* vergleicht alle Zeichen des Datenfeldes. Klicken Sie auf *Dubletten suchen*, um die Suche zu starten.



Ist die Suche abgeschlossen, werden die gefundenen Dublettenätze gruppiert angezeigt. Sie können mit einem Klick auf das  Symbol direkt in die Stammdaten eines Datensatzes wechseln. Jede Dublette hat ein Optionsfeld, das den Masterdatensatz bestimmt. Der Masterdatensatz ist die Hauptadresse, alle weiteren Adressen werden als Dubletten betrachtet. Wenn Sie eine Dublette markieren und auf die Schaltfläche *Datensätze zusammenführen* klicken, wird dieser Datensatz mit dem Mastersatz zusammengeführt und anschließend gelöscht. Alle untergeordneten Daten wie Aktivitäten, Ansprechpartner etc. werden dabei in den Masterdatensatz übernommen.