



# Die Anwendung

© Copyright JBSsoftware. Alle Rechte vorbehalten

Internet: [www.JBSsoftware.de](http://www.JBSsoftware.de), E-Mail: [Support@JBSsoftware.de](mailto:Support@JBSsoftware.de)

# CRM-Plus 18

## Die moderne Lösung für effektive Kundenbindung

---

*by JBSsoftware*

*CRM-Plus ist eine professionelle Adress-, Kontakt- und Informationsmanagement-Software (Customer Relationship Management), die speziell für die Anforderungen des Mittelstands entwickelt wurde. Mittelständische und kleine Unternehmen können ihre Datenbasis, ihr Kontaktmanagement optimal organisieren und damit Wettbewerbsvorteile sichern.*

*CRM-Plus bündelt Information & Wissen, Organisation & Routine, Aufgaben & Kalender und vor allem das Wie & Wer.*

# CRM-Plus 18

© Copyright JBSsoftware. Alle Rechte vorbehalten

Dieses Programm ist urheberrechtlich geschützt. Unbefugte Vervielfältigung oder unbefugter Vertrieb dieses Programms oder eines Teils davon sind strafbar. Dies wird sowohl straf- als auch zivilrechtlich verfolgt und kann schwere Strafen sowie Schadenersatzforderungen zur Folge haben.

Stand: Mai 2018

## Voraussetzung für den Start von CRM-Plus 18

*Bevor Sie die Hauptanwendung CRM-Plus starten, müssen Sie im Administrationsmodul die Einstellungen zu Konfiguration der Benutzerkonten vornehmen. Weitere Informationen dazu erhalten Sie im „Schnelleinstieg – Die Administration“. Erst anschließend sollten Sie sich als Benutzer im System anmelden.*

*CRM-Plus ist in drei unterschiedlichen Versionen erhältlich. Wir bieten Ihnen als Einzelplatzlösung die „Personal-Edition“, als mehrplatzfähige Applikation die „Small-Business-Edition“ und die „Professional-Edition“ zusätzlich für SQL-Server an. Da es sich bei der „Personal-Edition“ um eine Einzelplatzversion handelt, sind daher auch keine Benutzergruppen bezogenen Funktionen verfügbar.*

# Inhaltsverzeichnis

<b>Teil I Willkommen</b>	<b>2</b>
<b>Teil II Startbildschirm</b>	<b>4</b>
<b>Teil III Einleitung</b>	<b>9</b>
1 Was ist CRM-Plus? .....	9
2 Systemanforderungen .....	10
<b>Teil IV Erste Schritte</b>	<b>12</b>
1 Voraussetzung für den Start .....	12
2 Login .....	13
3 Hilfe .....	14
<b>Teil V Datensicherung</b>	<b>19</b>
<b>Teil VI Symbole und Elemente</b>	<b>23</b>
1 Quick-Menü .....	23
2 Elemente in CRM-Plus .....	25
3 Symbole in CRM-Plus .....	27
4 Nachschlagliste .....	29
<b>Teil VII Einstellungen</b>	<b>33</b>
1 Einstellungen: Allgemein .....	33
2 Einstellungen: Dateipfade .....	37
3 Einstellungen: E-Mail .....	38
4 Einstellungen: Kalender .....	40
5 Einstellungen: Kontaktaktionen .....	41
6 Einstellungen: Anruf an E-Mail .....	42
7 Einstellungen: Seitenmenü .....	43
<b>Teil VIII Seitenleisten mit Themenbaum und Suche</b>	<b>47</b>
1 Seitenleiste Themenbaum .....	47
Themenbaum Erledigungen .....	49
Themenbaum Kontakte .....	50
Themenbaum Dokumente .....	51
Themenbaum Notizen und Memos .....	52
Themenbaum E-Mail-Archiv .....	53
Themenbaum Vertrieb .....	55
Themenbaum Extras .....	55

<b>2</b>	<b>Seitenleiste Kontaktsuche .....</b>	<b>56</b>
	Schnelle Kontaktsuche .....	58
	Beliebiges Suchwort .....	58
	Gezielte Suche ohne beliebiges Suchwort .....	59
	Kombinierbare Suchfunktionen .....	61
	Suchmuster .....	64
<b>3</b>	<b>Seitenleiste E-Mail-Suche .....</b>	<b>65</b>
<b>4</b>	<b>Seitenleiste Dokumentensuche .....</b>	<b>67</b>
<b>5</b>	<b>Seitenleiste Notiz-/Memosuche .....</b>	<b>68</b>
 <b>Teil IX Datenaustausch .....</b>		 <b>72</b>
<b>1</b>	<b>Datenimport .....</b>	<b>72</b>
	<b>Adressen Import-Assistent .....</b>	<b>73</b>
	Adressen-Import-Schritt 1.....	75
	Adressen-Import-Schritt 2.....	75
	Adressen-Import-Schritt 3.....	76
	Adressen-Import-Schritt 4.....	79
	Kontakte nach Adressen-Import anzeigen.....	81
	<b>Letzten Import zurücksetzen .....</b>	<b>82</b>
	<b>Importierte Adressen suchen .....</b>	<b>83</b>
	<b>Kontakte aus Outlook importieren .....</b>	<b>84</b>
<b>2</b>	<b>Dublettenkontrolle und -zusammenführung .....</b>	<b>88</b>
	Dublettenkontrolle Ergebnisliste .....	89
	Dubletten zusammenführen .....	91
<b>3</b>	<b>E-Mail-Komplettarchivierung .....</b>	<b>93</b>
<b>4</b>	<b>Adressen-Export .....</b>	<b>96</b>
	<b>Adressen Export-Assistent .....</b>	<b>97</b>
	Adressen-Export-Schritt 1.....	98
	Adressen-Export-Schritt 2.....	98
	Adressen-Export-Schritt 3.....	99
	<b>Direktübergabe an Outlook .....</b>	<b>99</b>
	<b>Direktübergabe an Excel .....</b>	<b>101</b>
<b>5</b>	<b>Outlook Replikation .....</b>	<b>102</b>
	Was ist Replikation? .....	103
	<b>Outlook-Replikation durchführen .....</b>	<b>104</b>
	Keine identischen Einträge gefunden.....	105
 <b>Teil X Kontakte .....</b>		 <b>109</b>
<b>1</b>	<b>Neuen Kontakt anlegen .....</b>	<b>113</b>
<b>2</b>	<b>Kontakt aus Zwischenablage übernehmen .....</b>	<b>114</b>
<b>3</b>	<b>Stammdaten .....</b>	<b>116</b>
	<b>Stammdaten hinzufügen .....</b>	<b>119</b>
	Stichworte zuordnen .....	121
	<b>Kontaktaktionen/AP-Aktionen .....</b>	<b>123</b>
	Kontaktakten verknüpfen.....	125
	<b>Stammdaten-Memos .....</b>	<b>127</b>
	Autotext erstellen und einfügen.....	129
	<b>Kontakt-E-Mails .....</b>	<b>130</b>
	<b>Kontaktbeziehungen .....</b>	<b>134</b>

Gruppenzuordnung .....	136
Kampagnen Stamm-/AP-Daten .....	138
Vertrieb (Stammdaten) .....	143
Kontakthistorie .....	145
Stammdaten-Nutzwertanalyse .....	147
<b>4 Ansprechpartnerdaten .....</b>	<b>148</b>
Ansprechpartner hinzufügen und bearbeiten .....	149
Geburtstagerinnerung aktivieren.....	155
Alias E-Mail-Adressen.....	155
Kontaktaktionen /AP-Aktionen .....	157
Kontaktakten verknüpfen.....	159
Notizen Ansprechpartner .....	161
Memos Ansprechpartner .....	163
Autotext erstellen und einfügen.....	165
E-Mails Ansprechpartner .....	165
Dokumente Ansprechpartner .....	169
Dokumente verknüpfen.....	170
Dokumente archivieren.....	173
Dokument einscannen und archivieren.....	176
Was ist ein-/auschecken?.....	178
Wiedervorlage Ansprechpartner .....	178
ToDo Ansprechpartner .....	181
Gruppenzuordnung .....	184
Kampagnen Stamm-/AP-Daten .....	186
Beschwerden AP-Daten .....	191
Vertrieb (Ansprechpartner) .....	193
Produktpflege.....	198
Produktdaten.....	198
Artikelvorschlagliste.....	200
Produktgruppen.....	201
Artikel-Import/Export.....	202
Angebot und Auftrag versenden.....	204
Historie (Ansprechpartner) .....	206
Kontaktfreigabe .....	208
Ansprechpartner-Nutzwertanalyse .....	211
<b>5 Gruppen .....</b>	<b>212</b>
Aktionsvermerk .....	213
Gruppenzuordnung .....	215
Gruppen-Übersicht .....	217
Gruppen-Kontakte .....	219
<b>6 Zusatztextfenster .....</b>	<b>221</b>
<b>7 Seitenleiste Kontaktsuche .....</b>	<b>221</b>
<b>8 E-Mail versenden .....</b>	<b>223</b>
<b>9 Fax versenden .....</b>	<b>225</b>
<b>10 Kontakt-Freigabeassistent .....</b>	<b>226</b>
<b>11 Kontakt sperren .....</b>	<b>228</b>
<b>Teil XI MyDay .....</b>	<b>230</b>
1 MyDay-Übersicht .....	230
2 MyDay - Die Woche .....	234

3	Eingehende/ausgehende Telefonate .....	235
4	Benutzerkarten .....	238

## Teil XII Kalender 241

1	Kalenderereignis erzeugen .....	242
2	Kalenderansichten .....	243
	Hauptansicht .....	243
	Zeitplan .....	247
	Firmenansicht .....	249
	Listenansicht im Kalender .....	250
	Jahreskalender .....	252
3	Termine .....	253
	Termin erstellen .....	254
	Gruppentermine .....	258
	Termin delegieren .....	260
	Termine drucken .....	261
4	Aufgaben .....	262
	Aufgabe erstellen .....	263
	Aufgabe bearbeiten .....	265
	Aufgabe drucken .....	267
	Aufgaben delegieren .....	268
5	ToDo Ansprechpartner .....	269
6	Kalender anderer Benutzer öffnen .....	271
7	Outlook Replikation .....	272
	Was ist Replikation? .....	273
	Outlook-Replikation durchführen .....	274
	Keine identischen Einträge gefunden .....	275
8	Alarm .....	277
	Alarm-Meldung Termin, Aufgabe, Geburtstag .....	277
	Quick-Alarm .....	279
9	Auswahlkalender .....	281

## Teil XIII Persönliche Wiedervorlage 284

1	Wiedervorlagen erzeugen .....	284
2	Wiedervorlage Ansprechpartner .....	286
3	Wiedervorlage-Liste .....	289
4	Wiedervorlage verschieben .....	294
5	Wiedervorlage delegieren .....	295

## Teil XIV Kampagnen und Projekte 298

1	Kampagnen-Übersicht .....	298
2	Kampagnen-Details .....	301
3	Kampagnen-Typ Projekt .....	306
4	Kampagnen-Aufgaben .....	307
	Kampagnen-Aufgabe erstellen/bearbeiten .....	309

5 Kampagnen-Kontakte .....	312
6 Kampagnen-Dateien .....	314
7 Kampagnen-Auswertung .....	317

## **Teil XV Kontaktgruppen 320**

1 Gruppenzuordnung .....	321
2 Gruppen-Übersicht .....	323
3 Gruppen-Kontakte .....	325

## **Teil XVI Vertriebsvorgänge 329**

1 Vertriebsliste .....	329
Vertriebsliste filtern .....	332
2 Vertriebsstatistik .....	335
3 Vertrieb .....	339
Artikelvorschlagliste .....	343
Produktgruppen .....	344
Artikel-Import/Export .....	345
Angebot und Auftrag .....	347
Vertriebshistorie .....	349
Datenanalyse .....	351
Vertriebsanalyse.....	352
Kontakt-Firmenanalyse.....	354
Kontakt-Ansprechpartneranalyse.....	356
Datenanalyse-Grafik.....	357
Statistik .....	360
Kontaktstatistik.....	361
Vertriebsstatistik.....	364
4 Produktpflege .....	368
Produktdaten .....	368

## **Teil XVII Beschwerdemanagement 372**

1 Beschwerden AP-Daten .....	372
2 Beschwerden-Ergebnisliste .....	374
3 Beschwerde-Details .....	377

## **Teil XVIII Informationsdatenbanken 381**

1 Informationsdatenbank .....	381
2 Einträge und Ordner Informationsdatenbanken .....	385
Ordner-Struktur bearbeiten .....	387
Inhalt eines Eintrags bearbeiten .....	388
Textvorlagen erstellen und einfügen.....	389
Textfeldsymbolleiste.....	390
Textfunktionsleiste.....	392
Autotext erstellen und einfügen.....	393
Datenmasken erstellen .....	394

## **Teil XIX Datenanalyse 398**

1 Kontakt-Firmenanalyse .....	399
2 Kontakt-Ansprechpartneranalyse .....	400
3 Datenanalyse-Grafik .....	402

## **Teil XX Erweiterte Funktionen 407**

1 Ressourcen-/Projekt-/Urlaubsplaner .....	407
Zeitleisten-Eintrag .....	410
2 Geburtstagsliste .....	412
3 News & Infos .....	413
4 Benutzerkonto wechseln .....	416
5 Datenaustausch .....	416
6 E-Mail-Komplettarchivierung .....	417
7 Dublettenkontrolle und -zusammenführung .....	420
8 Online-Update .....	421
9 Einstellungen .....	422
10 CRM-Plus bestellen .....	422

## **Teil XXI Such- und Ergebnislisten 425**

1 Auswahl Listeneinträge .....	426
Auswahl (Kontakte, WV, Vertrieb) Löschen .....	427
Summierung der Selektion .....	428
Wiedervorlage ist erledigt .....	428
Wiedervorlage verschieben .....	429
Wiedervorlage delegieren .....	430
Wiedervorlagen erzeugen .....	431
Kalenderereignis erzeugen .....	433
Einer Gruppe zuordnen .....	434
Einer Kampagne zuordnen .....	435
Stammdaten-Nutzwertanalyse .....	436
Ansprechpartner-Nutzwertanalyse .....	437
Route berechnen .....	438
Kontakt-Freigabeassistent .....	439
2 Layout .....	440
3 Spalten gruppieren .....	444
4 Spalten verschieben .....	445
5 Spalten sortieren und anpassen .....	446
6 Bearbeitungsmodus .....	448
7 Visitenkartenansicht .....	449
8 Suchergebnis .....	451
9 In Listen suchen .....	452
10 Kontextmenü .....	453

## **Teil XXII Suchen 457**

1 Seitenleiste Kontaktsuche .....	457
-----------------------------------	-----

2	Seitenleiste E-Mail-Suche .....	459
3	Seitenleiste Dokumentensuche .....	460
4	Seitenleiste Notiz-/Memosuche .....	462
5	Expertensuche .....	464
6	Suchergebnis .....	467
7	Importierte Adressen suchen .....	468
8	In Listen suchen .....	469

## Teil XXIII Kommunikation 472

1	Auswahl Listeneinträge .....	472
	Auswahl (Kontakte, WV, Vertrieb) Löschen .....	474
	Summierung der Selektion .....	475
	Wiedervorlage ist erledigt .....	475
	Wiedervorlage verschieben .....	476
	Wiedervorlage delegieren .....	477
	Wiedervorlagen erzeugen .....	478
	Einer Gruppe zuordnen .....	480
	Einer Kampagne zuordnen .....	481
	Stammdaten-Nutzwertanalyse .....	482
	Ansprechpartner-Nutzwertanalyse .....	483
	Route berechnen .....	484
	Kontakt-Freigabeassistent .....	485
2	Schriftverkehr für Auswahl .....	486
	Berichte drucken .....	487
	Schreibassistent .....	488
	Autotext erstellen und einfügen .....	490
	MS-Word Adressassistent .....	491
	MS-Word Assistent für Serienbriefe .....	493
	Angebot und Auftrag .....	494
3	E-Mail .....	496
	E-Mail-Archiv .....	497
	E-Mail-Komplettarchivierung .....	502
	Seitenleiste E-Mail-Suche .....	505
	E-Mail versenden .....	507
	E-Mail an selektierte Kontakte versenden .....	509
	CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook .....	511
4	Fax versenden .....	513
5	Telefonieren mit Quick-Phone .....	515
	Quick-Phone-Optionen .....	516
	Quick-Phone-Anrufliste .....	519
	Tipps zur Computer-Telefonie .....	521
6	Kampagnen und Projekte .....	523
	Kampagnen-Übersicht .....	524
	Kampagnen-Details .....	527
	Kampagnen-Typ Projekt .....	532
	Kampagnen-Aufgaben .....	533
	Kampagnen-Aufgabe erstellen/bearbeiten .....	535
	Kampagnen-Kontakte .....	537
	Einer Kampagne zuordnen .....	540

Kampagnen-Dateien .....	541
Kampagnen-Auswertung .....	543
<b>7 Kontaktktionen / AP-Aktionen .....</b>	<b>545</b>
Kontaktakten verknüpfen .....	547
Aktionsvermerk .....	549
Kontaktaktion in Liste erzeugen .....	551
<b>8 Drucken .....</b>	<b>552</b>
Berichte drucken .....	553
Berichte exportieren .....	554
Seitenansicht .....	556

## **Teil XXIV Ressourcen-/Projekt-/Urlaubsplaner 559**

1 Zeitleisten-Eintrag für Ressource vornehmen .....	561
---	-----

## **Teil XXV Was ist ... ? 565**

1 ... ein Lead-Source? .....	565
2 ... ein Quick-Alarm? .....	565
3 ... ein Quick-Menü? .....	566
4 ... eine FAQ-Datenbank? .....	567
5 ... eine Such- und Ergebnisliste? .....	567
6 ... eine phonetische Suche? .....	568
7 ... eine Seitenleiste? .....	568
8 ... Quick-Phone? .....	569
9 ... TAPI? .....	569
10 ... Outbound? .....	570
11 ... eine Wissensdatenbank? .....	571
12 ... eine Kontaktgruppe? .....	572
13 ... CRM-Plus? .....	572
14 ... Forecast? .....	572

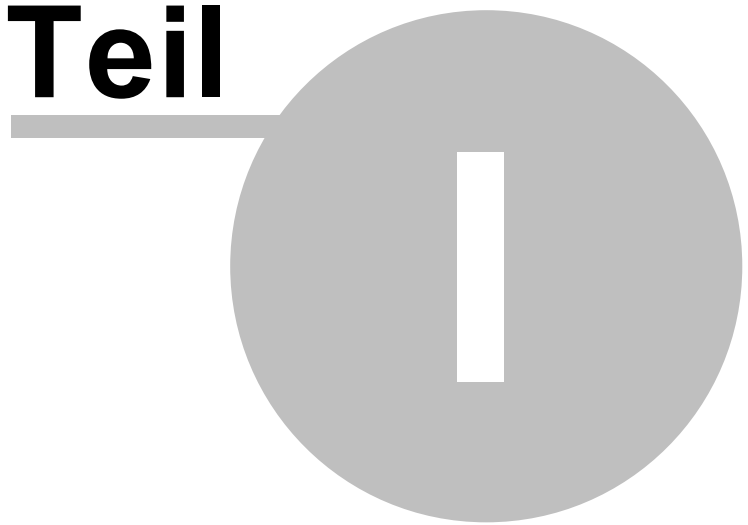
## **Index 1**

## Start von CRM-Plus 18

Beim Start von CRM-Plus 18 geben Sie bitte Ihren Benutzernamen und das dazugehörige Passwort ein. Mit einem Mausklick auf die Schaltfläche „Anmelden“ melden Sie sich in CRM-Plus 18 an und erreichen automatisch den Startbildschirm, auf dem Ihnen die Symbolschaltflächen im Seitenmenü links, das Kontakt-Suche-Feld oben rechts sowie am rechten Bildschirmrand die Seitenleiste mit Erledigungen und der Suche angezeigt werden.

Möchten Sie sich zukünftig an diesem Arbeitsplatz automatisch anmelden, dann setzen Sie im Kontrollkästchen „zukünftig automatisch unter diesem Namen anmelden“ einen Haken. Ihr persönliches Benutzerkennwort können Sie nach dem Login unter dem Menüpunkt "Administrativ / Einstellungen" jederzeit ändern.

**Teil**



# 1 Willkommen

Wir bedanken uns für Ihr Vertrauen und freuen uns, dass Sie sich für CRM-Plus entschieden haben.

Ihre Wahl war richtig, denn mit CRM-Plus wird Ihr Kundenkontakt professioneller, die Kundenzufriedenheit steigen und die Mitarbeiter-Motivation angehoben.

## CRM-PLUS 18

- ist eine professionelle Adress- und Kontaktmanagement-Software, speziell entwickelt für die Anforderungen des Mittelstandes.
- hilft Ihrem Unternehmen, Kunden und Mitarbeiter an sich zu binden, Umsätze zu steigern und Kosten zu sparen.
- bietet Zukunftssicherheit durch Anpassungsmöglichkeiten an individuelle Anforderungen und durch Mitwachsen bei steigender Mitarbeiterzahl und anwachsendem Datenvolumen.
- ermöglicht speziell mittelständischen Unternehmen die schnelle und einfache Umsetzung eines professionellen Kundenmanagements sowie die transparente und effiziente Gestaltung interner Prozesse.
- eröffnet mittelständischen Unternehmen erstmals die Chance, kostengünstig, schnell und sicher das tägliche Business radikal zu vereinfachen.
- bündelt Information & Wissen, Organisation & Routine, Aufgaben & Kalender und vor allem das Wie & Wer.
- wertet innerhalb von Sekunden kundenbezogene Informationen aus.

Die abgebildeten Bildschirmausschnitte können durch unterschiedliche BildschirmEinstellungen abweichen.

Obwohl wir darum bemüht sind, genaueste und umfassendste Informationen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung zur Verfügung zu stellen, behalten wir uns das Recht vor, Änderungen ohne vorherige Ankündigung vorzunehmen.

Die genannten Marken- und Produktnamen sind Markenzeichen der jeweiligen Unternehmen.

---

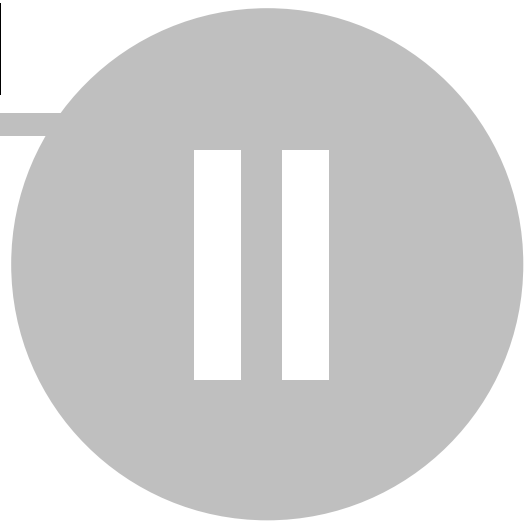
Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[CRM-Plus](#)

[JBSoftware](#)




**Teil**

---



## 2 Startbildschirm

Nachdem Sie sich im Programm angemeldet haben, erreichen Sie den Startbildschirm. Links befindet sich das Seitenmenü, welches schwebend geöffnet oder auch fixiert werden kann (siehe auch [Einstellungen: Seitenmenü](#)). Über folgende Symbolschaltflächen können Sie:







- >  **alle Firmen-Datensätze öffnen**
- >  **alle Ansprechpartner-Datensätze öffnen**
- >  **Seitenmenü erweitern** (auch über "**Alt+x**")
- > **F12** für ein neue Aufgabe, Termin, Kontakt, Quick-Alarm erstellen












### TIPP




In dem erweiterten Seitenmenü können Sie unter "Administrativ / Einstellungen / Allgemein" einstellen, dass bei Programmstart z. B. immer direkt die Firmendatensätze geöffnet werden.

### SEITENMENÜ

Über den Hotkey "Alt"+x können Sie schnell das Seitenmenü öffnen und schließen. Wenn der Fokus im Seitenmenü ist, können Sie per weiterem Hotkey die gewünschte Ergebnisliste öffnen (immer "Alt" + den unterstrichenen Buchstaben).

	<b>Neu (F129)</b> oder <b>F12</b> erstellt eine Aufgabe, einen Termin, einen Kontakt (auch aus der Zwischenablage), einen Quick-Alarm.
	<b>MyDay (Alt+m)</b> wird geöffnet mit Terminen, Aufgaben, fälligen Wiedervorlagen, Geburtstagen, News & Infos und den zuletzt aufgerufenen 20 Ansprechpartnern (siehe <a href="#">MyDay</a> ).
	<b>Alle Firmen-Datensätze (Alt+f)</b> werden in einer Übersicht geöffnet.
	<b>Alle Ansprechpartner-Datensätze (Alt+a)</b> werden in einer Übersicht geöffnet.
	<b>Datenanalyse (Alt+y)</b> wird geöffnet
	<b>Geburtstagsliste (Alt+b)</b> wird geöffnet.

	<b>Ressourcen-/Projekt-/Urlaubsplaner (Alt+j)</b> wird geöffnet
	<b>News &amp; Infos (Alt+e)</b> wird geöffnet.
	<b>Taschenrechner (Alt+t)</b> wird geöffnet
	<b>Datenimport</b> enthält: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adressen Import-Assistent</li> <li>• Dublettenkontrolle</li> <li>• Dubletten-Abruf zu letztem Import</li> <li>• den letzten Adressimport zurück setzen</li> <li>• Kontakte aus Outlook importieren</li> <li>• E-Mail-Komplett-Archivierung</li> </ul>
	<b>Administrativ</b> enthält: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzerkonto wechseln</li> <li>• Datensicherung</li> <li>• auf Online-Update prüfen</li> <li>• Einstellungen</li> </ul>
	<b>Kalender (Alt+k)</b> wird geöffnet und Sie können Termine und Aufgaben für sich sowie andere Benutzer erstellen (siehe <a href="#">Kalender</a> ).
	<b>Persönliche Wiedervorlage (Alt+w)</b> wird geöffnet (siehe <a href="#">Wiedervorlage</a> ).
	<b>Kampagnen und Projekte (Alt+p)</b> werden geöffnet (siehe <a href="#">Kampagnen und Projekte</a> ).
	<b>Kontaktgruppen (Alt+g)</b> werden geöffnet und Sie können neue Kontaktgruppen anlegen, Gruppendaten bearbeiten oder alle zu einer Kontaktgruppe gehörenden Kontakte anzeigen (siehe <a href="#">Gruppen</a> ).
	<b>Vertriebsliste (Alt+v)</b> wird geöffnet (siehe <a href="#">Vertriebsliste</a> ).
	<b>Beschwerden (Alt+r)</b> werden geöffnet (siehe <a href="#">Beschwerden</a> ).

	<b>Informationsdatenbanken (Alt+i)</b> werden geöffnet. Hierüber können firmeninterne und persönliche Informationsdatenbanken erstellt und jegliche Informationen abgelegt werden (siehe <a href="#">Informationsdatenbanken</a> ).
	<b>Lizenz bestellen</b> wird ermöglicht.
	<b>Über CRM-Plus...</b> es werden die Lizenznehmerdaten angezeigt.
	<b>Programmhilfe (F1)</b> wird geöffnet (siehe <a href="#">Hilfe</a> ).

Über das Seitenmenü links können Sie alle Programmfunktionen aufrufen. Durch Bewegung des Mauszeigers wird Ihnen die **dazugehörige Beschreibung** angezeigt.

**Übersichten und Listen öffnen** Sie per Klick auf die entsprechende Symbolschaltfläche, z. B. MyDay, Kalender und Persönliche Wiedervorlage. Anschließend können sie per Klick auf die geöffneten Reiter zwischen den Listen wechseln oder diese wieder mit Doppelklick schließen.



## SEITENLEISTE RECHTS

<b>THEMENBAUM</b>	<p>Im Themenbaum finden Sie alle Informationen auf einen Blick.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erledigungen, wie eingegangene Nachrichten, Terminvorschläge, Termine, Aufgaben Kontakte, wie geänderte Kontaktdaten, gespeicherte Suchmuster usw.</li> <li>• Dokumente</li> <li>• Notizen zu Ansprechpartner oder Stammdaten</li> <li>• Vertrieb, wie offene Angebote, Aufträge etc.</li> <li>• Extras, wie freigegebene Kalender und Webseiten</li> </ul> <p>(siehe <a href="#">Seitenleiste Themenbaum</a>).</p>
<b>KONTAKTSUCHE</b>	<p>Kontaktsuche mit Expertenmodus, Ähnlichkeitsabgleich und Datumseingrenzung (siehe auch <a href="#">Seitenleiste Kontaktsuche</a>).</p>

E-MAIL-SUCHE	E-Mail-Suche mit Kontakt- und Datumseingrenzung (siehe auch <a href="#">Seitenleiste E-Mail-Suche</a> ).
DOKUMENTENSUCHE	Dokumentensuche nach archivierten und verknüpften Dokumenten (siehe <a href="#">Seitenleiste Dokumentensuche</a> ).
NOTIZ-/MEMOSUCHE	Notiz-/Memosuche zu Stammdaten- und Ansprechpartner-Memos und -Gesprächsnotizen (siehe auch <a href="#">Seitenleiste Notiz-/Memosuche</a> ).

In der Seitenleiste rechts finden Sie alle Daten nach Thema sowie können nach Kontakten, E-Mails, Dokumenten, Notizen und Memos suchen.

### SCHNELLE KONTAKTSUCHE OBEN

Die schnelle **Kontaktsuche** erfolgt per Eingabe des Suchbegriffs in das Textfeld oben:

+ ENTER.

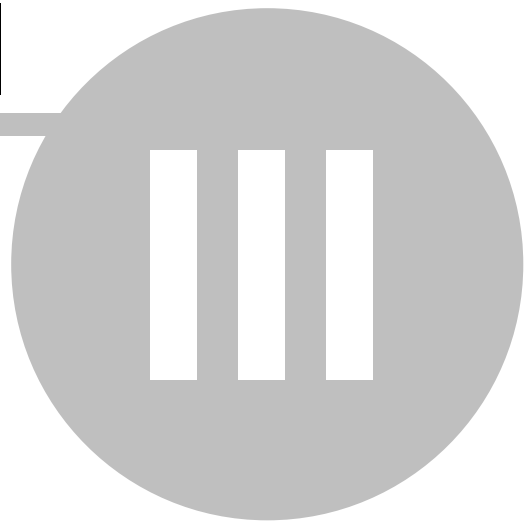
---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleisten mit Themenbaum und Suche](#)

**Teil**

---



## 3 Einleitung

In der Einleitung erhalten Sie grundlegende Informationen zum Programm und zu den Systemanforderungen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Was ist CRM-Plus?](#)

[Systemanforderungen](#)

### 3.1 Was ist CRM-Plus?

CRM-Plus ist eine professionelle Kunden- und Informationsmanagement-Software, zugeschnitten auf die modernen Geschäftsprozesse mittelständischer Unternehmen.

#### **DIE WICHTIGSTEN FUNKTIONEN IM ÜBERBLICK:**

- Wissens-, Informations-, Kontaktdatenbank mit Expertensuche
- Dokumentenmanagement, E-Mail-Synchronisation
- Terminkalender mit Überschneidungswarnung
- Aufgabenmanagement
- Wiedervorlagemanagement
- Geburtstagserinnerung
- Statistikerstellung, Vertriebsstatusanzeige
- Kampagnenmanagement
- Beschwerdemanagement
- Themenüberblick
- Alarm-System
- Erstellung Checklisten für Vorbereitung und Planung von z. B. Messen, Geschäftsreisen etc.
- Benutzerverwaltung, Telefon-, Mitarbeiterlisten

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Systemanforderungen](#)

## 3.2 Systemanforderungen

### BENÖTIGTE HARD- UND SOFTWARE:

Diese Informationen finden Sie unter [www.JBSoftware.de/crmplus/sysanford.htm](http://www.JBSoftware.de/crmplus/sysanford.htm).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Erste Schritte](#)

**Teil**

---



**IV**


## 4 Erste Schritte

Die ersten Schritte nach der Programm-Installation und der Konfiguration in der "CRM-Plus-Administration" sind der Programmstart und die Anmeldung.

### BEISPIEL-ADRESSEN

CRM-Plus 18 wird mit fiktiven Beispiel-Adressen ausgeliefert. So können Sie als erstes die Funktionalität testen und sich mit dem Programm vertraut machen. Entfernen Sie die Beispiel-Adressen vor dem Import Ihrer echten Kontaktadressen:


1. Klicken Sie im Seitenmenü auf , um die Anzeige zu erweitern.

2. Klicken Sie auf  und auf "Testadressen-Gruppe".

3. Selektieren Sie per gedrückt gehaltener Mausklick auf die erste Zeile + Shifttaste und Klick auf die letzte Zeile alle Kontakte in dieser Ansicht.

4. Klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Löschen: Kontakt/Ansprechpartner".

5. Wenn die Gruppe leer ist, wechseln Sie wieder zum Karteireiter "Übersicht aller Gruppen" und klicken auf "Löschen" und bestätigen die Abfrage mit "Ja".

Benötigen Sie Hilfe, können Sie per Klick auf  oder über F1 themenbezogen die Programmhilfe öffnen.

**ACHTUNG:** Bitte beachten Sie, dass alle Funktionen, die mehrere Benutzer voraussetzen, nicht in der Personal-Edition verfügbar sind.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Voraussetzung für den Start](#)

[Login](#)

[Hilfe](#)

### 4.1 Voraussetzung für den Start

Bevor Sie die Hauptanwendung "%TITLE%" starten können, muss der Administrator im Administrationsmodul die Einstellungen zu Konfiguration und Benutzerkonten vornehmen.

Erst danach ist es möglich, dass sich die Benutzer an Ihren Arbeitsstationen anmelden und das Programm "%TITLE%" starten können.

Weitere Informationen erhalten Sie in der Onlinehilfe der "CRM-Plus - Administration".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Systemanforderungen](#)


[Login](#)

[Hilfe](#)

## 4.2 Login

Sofern kein automatisches Login aktiviert ist, muss der Anwender zu Beginn seiner Arbeitssitzung seinen Benutzernamen und ggf. sein Kennwort angeben.

### — KENNWORTSCHUTZ DEAKTIVIEREN


1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie unter "Administrativ" auf "Einstellungen".
3. Klicken Sie auf "Kennwort ändern".
4. Ohne Eingabe eines Kennwortes deaktivieren Sie den Kennwortschutz. Klicken Sie anschließend auf "OK".
5. Bestätigen Sie die nachfolgenden Meldungen mit "Ja" und "OK".

### — AUTOMATISCH ANMELDEN

Möchten Sie sich zukünftig an diesem Arbeitsplatz automatisch ohne Eingabe Ihres Benutzernamens und des Kennworts anmelden, setzen Sie unten im Login-Fenster einen Haken vor "zukünftig automatisch unter diesem Namen anmelden".

"%TITLE%" wird Sie nun an Ihrem Arbeitsplatz bei Programmstart nicht mehr nach Ihren Zugangsdaten fragen.

### — BENUTZERKONTO WECHSELN

Sie können sich auch jederzeit innerhalb von "%TITLE%" erneut unter einem anderen Namen anmelden. Hierzu klicken Sie bitte auf  und "Administrativ / Benutzerkonto wechseln" (nur bei der Mehrplatzversion möglich).

Geben Sie bitte den Benutzernamen und das dazugehörige Kennwort ein. Nach der Eingabe klicken Sie bitte auf "Anmelden" oder "ENTER"

### — ARBEITSPLATZ WECHSELN

1. Bei der Anmeldung an einem 2. Arbeitsplatz, ohne vorherige Abmeldung am 1. Arbeitsplatz, erhalten Sie nach Eingabe des Benutzernamens und Kennwortes die Mitteilung, dass Sie bereits angemeldet sind.
2. Klicken Sie auf "Ja", werden Sie am 2. Arbeitsplatz eingeloggt. Die laufende Anwendung am 1. Arbeitsplatz wird beendet.
3. Möchten Sie sich nicht an dem 2. Arbeitsplatz anmelden, sondern die laufende Anwendung geöffnet lassen, klicken Sie auf "Nein".
4. Bestätigen Sie die Zugriffsverweigerung mit "OK".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Benutzerkonto wechseln](#)

## 4.3 Hilfe

Wenn Sie während der Arbeit Hilfe benötigen, klicken Sie auf  oder auf **F1**.

Suchen Sie nach einem bestimmten Thema, können Sie dazu in der Navigationsseite der Onlinehilfe (linker Bereich) in den Registern "Index" und "Suche" das entsprechende Thema auch über Stichworte ermitteln.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

– **HILFE ÖFFNEN**

Befinden Sie sich in einem Fenster, zu dem Sie Hilfe benötigen, drücken Sie entweder die F1-Taste oder klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem Fragezeichen.

– **SCHALTFLÄCHEN DER HILFE**

### **Hilfethemen ausblenden**

Über "Ausblenden" blenden Sie die Navigationsseite links aus, um den eigentlichen Hilfetext besser lesen zu können. Dies macht am ehesten bei längeren Texten Sinn.

### **Hilfethemen einblenden**

Haben Sie die Navigationsseite links ausgeblendet, können Sie mit Klick auf "Einblenden" wieder anzeigen.

### **Zurück**

Hierüber schalten Sie zum zuletzt aufgerufenen Hilfethema zurück.

### **Vorwärts**

Nachdem Sie zum zuletzt aufgerufenen Hilfethema zurück geschaltet haben, können Sie mit Klick auf "Vorwärts" wieder vorwärts schalten.

### **Drucken**

Über "Drucken" können Sie das ausgewählte Thema oder alle Themen unter der ausgewählten Überschrift drucken. Wählen Sie in der dann geöffneten Dialogbox aus, was Sie drucken möchten und bestätigen Sie mit "OK".

### **Optionen**

Sie können per Klick auf "Optionen" verschiedene Einstellungen vornehmen, z. B. zu den Internetoptionen oder Sie können die Hervorhebung des Suchbegriffs aktivieren oder deaktivieren, Registerkarten ausblenden oder die Seite aktualisieren.

Über die Option "Drucken" drucken Sie das aktuelle Hilfe-System aus.

Klicken Sie auf "Startseite" öffnen Sie die Webseite der JBSoftware.

## **INHALTSVERZEICHNIS DER ONLINEHILFE**

### **Inhalt**

Im Inhaltsverzeichnis im Navigationsfenster links werden alle Hilfethemen angezeigt.

Ein Buch enthält entweder weitere untergeordnete Bücher oder einzelne Hilfe-Seiten.

Sie können ein Buch entweder per Doppelklick oder über das Plus-Zeichen öffnen und sich den Inhalt anzeigen lassen.

## **INDEXSUCHE IN DER ONLINEHILFE**

Um den Umfang der angezeigten Hilfethemen einzugrenzen, klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Index".

Geben Sie das gewünschte Wort bzw. die Wortgruppe ein und wählen Sie aus der Liste der Stichwörter.

Sie können die Liste der gefundenen Themen beeinflussen, indem Sie weitere Stichwörter hinzufügen oder aus Ihrer Suche entfernen. Auf diese Art und Weise können Sie Ihre Suche so weit eingrenzen, bis in der Liste die passenden Themen und Stichwörter zu Ihrer Anfrage angezeigt werden.

## **SUCHEN NACH BEGRIFF IN DER GESAMTEN ONLINEHILFE**

Um nach bestimmten Suchbegriffen zu suchen, geben Sie unter dem Kartei-Reiter "Suchen" in das Textfeld das zu suchende Schlüsselwort ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Themenliste" oder auf "ENTER".

Daraufhin werden Ihnen Themen angezeigt, die den Suchbegriff im Hilfetext beinhalten.

Wählen Sie ein Thema aus und lassen Sie es sich anzeigen - entweder per Doppelklick, per Klick auf "Anzeigen" oder mit "ENTER".

**TIPP**

Eine zusammenhängende Wortgruppe können Sie suchen, indem Sie diese in Anführungszeichen setzen.

Z. B. die Eingabe "Wiedervorlage verschieben" inkl. Anführungszeichen findet nur Hilfeseiten, in denen die Worte "Wiedervorlage" und "verschieben" zusammenhängend zu finden sind.

So können Sie ausschließen, dass Hilfeseiten gefunden werden, auf denen die beiden Worte unabhängig voneinander in keinem Zusammenhang stehen.

**– HILFETHEMEN ALS FAVORITEN ABLEGEN**

Möchten Sie das geöffnete Hilfethema als Favoriten ablegen, um es später schneller wiederzufinden und öffnen zu können, dann klicken Sie auf "Favoriten".

Das geöffnete Hilfethema wird Ihnen im Textfeld "Aktuelles Thema" vorgegeben. Sie können die Bezeichnung verändern.

Mit Klick auf "Hinzufügen", wird das Thema in die Liste der Favoriten aufgenommen.

Mit Klick auf "Entfernen", wird das markierte Thema wieder aus der Liste der Favoriten gelöscht.

**– WAS IST DRAG AND DROP?**

Drag and Drop, oft auch Drag & Drop oder Drag and Drop, (engl. „ziehen und fallenlassen“) ist eine Methode zur Bedienung grafischer Benutzeroberflächen von Rechnern durch das Bewegen grafischer Elemente mittels eines Zeigegerätes (Maus).

Möchten Sie ein Objekt verschieben, klicken Sie auf das gewünschte Objekt und halten Sie die Maustaste gedrückt. Der Cursor verändert sich. Verschieben Sie das Objekt mit gedrückter Maustaste an die gewünschte Stelle und lassen Sie die Maustaste los.

Ist es nicht möglich ein Objekt zu verschieben, zeigt Ihnen CRM-Plus das Verbotsschild.

**– AUFKLAPPOBJEKTE MIT GRÜNEM PLUS-SYMBOL ÖFFNEN UND SCHLIEßEN**

Finden Sie im Text der Hilfe ein solches Aufklapp-Objekt mit einem grünen Plus-Symbol, können Sie dieses anklicken und Ihnen wird der Inhalt des Aufklapp-Objektes angezeigt, der jeweils noch eine nähere Erläuterung zur Überschrift enthält.

**Beispiel:****– BEISPIEL-AUFKLAPPOBJEKT**

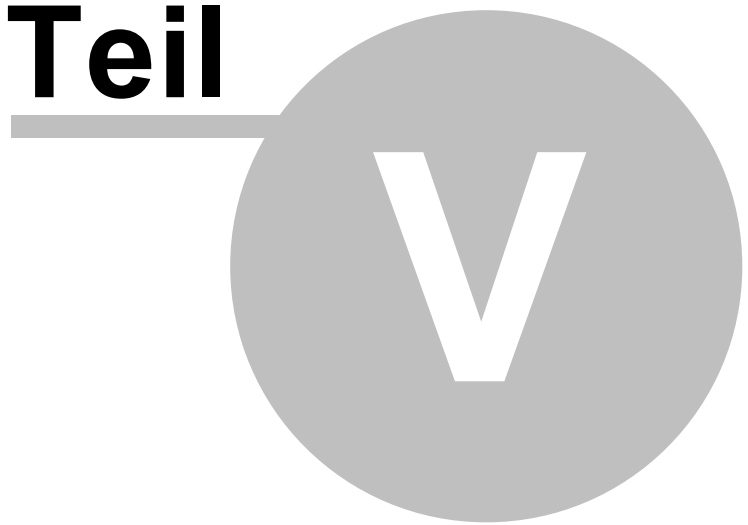
Beispiel-Inhalt:

Per Klick auf das Aufklappobjekt mit dem grünen Plus-Symbol wird die dahinter liegende Erläuterung angezeigt.

Mit Aufklapp-Objekten erhalten Sie alle Informationen, die Sie gerade benötigen. Werden diese nicht mehr benötigt, können sie wieder geschlossen werden. So behalten Sie die Übersicht auf Ihrem Bildschirm.

Das Symbol des Aufklapp-Objektes ist jetzt ein Minuszeichen. Um das Aufklappobjekt wieder zu schließen, klicken Sie auf das Minuszeichen.

**Teil**



## 5 Datensicherung

Wir empfehlen Anwendern der Personal- und -Business-Edition mindestens alle 2 bis 3 Wochen die **schnelle Datensicherung** in CRM-Plus auszuführen, um die Datenbank zu komprimieren. In der Professional-Edition reguliert dies der Microsoft SQL-Server.

Durch die Komprimierung der Datenbank wird die Stabilität und Leistungsfähigkeit optimiert. Die Datenbank benötigt weniger Speicherplatz und ermöglicht ein schnelleres Arbeiten. Zudem wird ein Backup der Datenbank erzeugt. Den Zielordner dieses Backups können Sie anpassen.

Bei der schnellen Datensicherung wird ausschließlich die Kontaktdatenbank mit einbezogen. Persönliche Einstellungen sowie E-Mails und Dateianhänge werden nicht gesichert.

Wir empfehlen daher unabhängig von CRM-Plus grundsätzlich eine regelmäßige **Hauptsicherung** aller Unternehmensdaten unabhängig von der verwendeten CRM-Plus-Edition.

### — SCHNELLE DATENSICHERUNG UND BACKUP EINSPIELEN

#### Voraussetzung für schnelle Datensicherung

Stellen Sie bitte sicher, dass alle Benutzer während der Datensicherung in CRM-Plus abgemeldet sind.

#### Datensicherung durchführen

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Administrativ / Datensicherung".
2. Bestätigen Sie mit Klick auf "OK", um zum Datensicherungsmodus zu wechseln.
3. Per Klick auf den Zielordner des Backups ganz unten können Sie diesen ändern/auswählen.
4. Um die Datensicherung durchzuführen, klicken Sie auf "Datensicherung jetzt ausführen".
5. Nachdem die Datensicherung erfolgreich fertiggestellt wurde, können Sie das Fenster "Schließen" und CRM-Plus neu starten.

#### Backup einspielen

Benutzer der Personal- und Small-Business-Edition können sehr einfach die schnelle Datensicherung wieder einspielen.

Benutzer der Professional-Edition folgen bitte den Anweisungen der Hilfe des SQL-Servers, um eine Datensicherung zurückzuspielen.

Um eine schnelle Datensicherung einzuspielen, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Administrativ / Datensicherung".
2. Bestätigen Sie mit Klick auf "OK", um zum Datensicherungsmodus zu wechseln.
3. Klicken Sie auf "Datensicherung zurückspielen".
4. Wählen Sie per Klick die Datensicherung, die Sie einspielen möchten.

5. Klicken Sie auf "Selektierte Datensicherung jetzt zurückspielen".

**ACHTUNG** 

Bitte beachten Sie, dass persönliche Einstellungen der Benutzer und E-Mails sowie Dateianhänge in der in CRM-Plus integrierten schnellen Datensicherung nicht enthalten sind. Für ein 1:1 Restore sollten Sie daher auf die Unternehmensdatensicherung (Hauptdatensicherung) zurückgreifen.

### HAUPTDATENSICHERUNG

Eine Hauptdatensicherung sollten Sie regelmäßig und unabhängig von der verwendeten CRM-Plus-Edition durchführen. Hierbei müssen Sie den folgenden Ordner mit allen enthaltenen Dateien und Unterordnern einbeziehen:

1. Wechseln Sie zum Datenordner Ihres CRM-Plus. In der Personal-Edition finden Sie diesen bis Windows XP unter „Eigene Dateien“ und ab Windows Vista unter „Dokumente“.
2. Dort finden Sie einen Ordner mit der Bezeichnung „CRM-Plus“. Falls Sie die Small-Business- oder Professional-Edition einsetzen, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator oder den Verantwortlichen, der CRM-Plus in Ihrem Unternehmen eingerichtet hat.
3. Das zur Konfiguration eingetragene „gemeinsame Verzeichnis“ beinhaltet ebenfalls den Ordner „CRM-Plus“.
4. Wenn Sie nun per Doppelklick in diesen Ordner wechseln, finden Sie den Ordner mit der Bezeichnung „Daten“. Dieser Ordner, mit allen enthaltenen Unterordnern und Dateien muss in die regelmäßige Hauptdatensicherung mit einbezogen werden.

### DATENSICHERUNG PROFESSIONAL-EDITION UND BACKUP EINSPIELEN

Bei der Professional-Edition wird die Kontaktdatenbank über den SQL-Server verwaltet.

Bitte führen Sie deshalb regelmäßig die im **SQL-Server integrierte Datensicherung** zusätzlich zur der oben beschriebenen **Hauptdatensicherung** aus.

Da bei der Professional-Edition die Datensicherung aus zwei Einheiten besteht (Benutzerdateien und SQL-Datenbank), muss auch für beide Einheiten das Zurückspielen einer Datensicherung erfolgen.

#### Zurückspielen der SQL-Datenbank

Starten Sie das Microsoft Management Studio und folgen Sie den Anweisungen zum Zurücklesen der SQL-Datenbank für CRM-Plus.

**TIPP**


Zur vereinfachten Datensicherung am SQL Server empfehlen wir Ihnen die folgenden kostenlosen Tools:

- <http://sqlbackupandftp.com/>
- <https://www.sqlbackupmaster.com/>
- <https://cloudbackuprobot.com/sql-server-backup/>

Sollten Sie eines dieser Tools zur Datensicherung am SQL Server einsetzen, befolgen Sie anstelle den Anweisungen unter der Überschrift "Zurückspielen der SQL-Datenbank" bitte die Anweisung zum Zurückspielen eines Backups dieser Tools und nutzen nicht das Microsoft Management Studio.

Weitere Informationen zur Datensicherung des SQL-Servers finden Sie in dessen Hilfe-Anleitung.

— **VOLLSTÄNDIGE RÜCKSICHERUNG ALLER DATEN NACH NEUINSTALLATION**

1. Installieren Sie zunächst CRM-Plus neu und starten die Hauptanwendung einmalig. Hierdurch wird ein neuer Datenordner erzeugt.
2. Schließen Sie nun CRM-Plus und zusätzlich in der Taskleiste das CRM-Plus-Quickstart-Symbol  per rechter Maustaste.
3. Kopieren Sie jetzt den kompletten Inhalt Ihres zuvor gesicherten Datenordners mit allen enthaltenen Unterordner sowie Dateien in den soeben durch CRM-Plus neu erstellten Datenordner.
4. Bestätigen Sie abschließend das Ersetzen der vorhandenen Ordner und Dateien.

Sie können CRM-Plus jetzt wieder zur Vollversion freischalten und mit Ihrer Arbeit beginnen.

**Teil**

---



**VI**

## 6 Symbole und Elemente

Was sind Symbole, Menüs oder Nachschlaglisten? Wofür wird das Quick-Menü benötigt?

Unter Elemente versteht CRM-Plus die einzelnen Objekte in der Anwenderführung. Dazu gehören Steuerelemente, Schaltflächen, Symbole und Menüs.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:


[Quick-Menü](#)

[Elemente in CRM-Plus](#)

[Symbole in CRM-Plus](#)

[Nachschlagliste](#)

### 6.1 Quick-Menü

Das Quick-Menü können Sie ohne CRM-Plus geöffnet zu haben, mithilfe des CRM-Plus-Taskleistensymbols  starten.


Nach Klick auf das CRM-Plus-Taskleistensymbol gelangen Sie in das CRM-Plus-Quick-Menü.

#### PER KLICK AUF ...

<b>NEUER KONTAKT AUS ZWISCHENABLAG EINFÜGE</b>	werden Daten aus der Zwischenablage Stamm- und Ansprechpartner-Datenfeldern zugeordnet. Nach manueller Korrekturmöglichkeit und per Klick auf "Übernehmen" wird ein neuer Kontakt angelegt.
<b>0 ERINNERUNGEN</b>	wird das Erinnerungsfenster geöffnet und angezeigt, ob aktuelle Erinnerungen vorliegen.
<b>0 EINGEGANGENE ANRUF E</b>	wird die CRM-Plus-Anrufhistorie geöffnet und angezeigt, ob Anrufe (inkl. Zeitpunkt, Rufnummer, Name) eingegangen sind (siehe auch <a href="#">Eingehende Telefonate</a> ).
<b>EINGEHENDE ANRUF E AN E-MAIL SENDEN</b>	Hier können Sie aktivieren, dass eingehende Anrufe an Ihre E-Mail gesendet werden (siehe <a href="#">Einstellungen: Anruf an E-Mail</a> ).

QUICK-ALARM	kann ein neuer Quick-Alarm erstellt, bearbeitet oder gelöscht werden (siehe auch <a href="#">Quick-Alarm</a> ).
QUICK-PHONE	kann telefoniert werden (siehe auch <a href="#">Telefonieren mit Quick-Phone</a> ).
CRM-PLUS ÖFFNEN	wird die Anwendung CRM-Plus geöffnet.
CRM-PLUS QUICKSTART BEENDEN	wird das Quick-Menü geschlossen.
KONTAKTSUCHE	<p>Sie müssen CRM-Plus nicht öffnen, um nach einem Kontakt zu suchen.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klicken Sie in das Textfeld "Kontaktsuche" im Quick-Menü und geben Sie den Suchbegriff ein.</li> <li>2. Mit Klick auf "ENTER" wird die Suche gestartet.</li> </ol> <p>Das Suchergebnis wird in einem separaten Fenster angezeigt. Über den Auswahlpfeil des Feldes "Kontaktsuche" können Sie die Such-Historie aufrufen.</p>

#### QUICK-START BEENDEN

Um das Quick-Menü zu beenden und das CRM-Plus-Taskleistensymbol somit zu entfernen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das CRM-Plus-Taskleistensymbol  und auf "Quick-Start beenden".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Quick-Alarm](#)

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

## 6.2 Elemente in CRM-Plus

Unter Elemente versteht CRM-Plus die einzelnen Objekte in der Bedienerführung. Dazu gehören Steuerelemente, Schaltflächen, Symbole, Symbolleisten und Menüs.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

### – WAS SIND SYMBOLE?

Grafische Symbole verdeutlichen optisch die Funktion einer Symbolschaltfläche.

### – WAS SIND SYMBOLSCHALTFLÄCHEN?

Die Symbolschaltfläche ist Bestandteil einer Menü- bzw. Symbolleiste und mit einem

Symbol gekennzeichnet, z. B.I: .

### – WAS SIND MENÜSCHALTFLÄCHEN?

Die Menüschaftfläche ist Bestandteil einer Menüleiste. Die nach unten gerichtete Pfeilspitze zeigt an, dass sich nach einem Klick auf die Menüschaftfläche ein Auswahlmenü mit weiteren Auswahlmöglichkeiten öffnet.

Beispiel: 

### – WAS SIND STANDARDSCHALTFLÄCHEN?

Mit Standardschaltflächen können vorgenommene Änderungen gespeichert, gelöscht oder rückgängig gemacht werden.

Beispiel: 

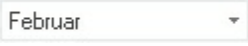
### – WAS SIND KARTEI-REITER?




Zwischen Kartei-Reitern kann per Klick von einem auf einen anderen Kartei-Reiter gewechselt werden, z. B. im Kontakt zwischen Stammdaten und Ansprechpartner.

Beispiel:  

### – WAS SIND STEUERELEMENTE?

Zu den Steuerelementen gehören die Dropdown-Listen, die Optionsfelder, die Kontrollkästchen und das Pflichteingabefeld.


	<p><u>Dropdown-Listen</u></p> <p>Das Feld "Alle" ist mit einem Pfeil versehen. Über den Pfeil wird eine Liste geöffnet. Die Liste enthält verfügbare Optionen, die per Klick festgelegt/ beschränkt werden können. Ein Bestandteil der Liste</p>
---	--

	ist ein Dropdown-Element (z. B.: Jan).
	<u>Optionsfelder</u> Bei einem Optionsfeld stehen mindestens 2 Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung, in der sich die Elemente gegenseitig ausschließen.
	<u>Kontrollkästchen</u> Im Kontrollkästchen kann per Mausklick die nebenstehende Option aktiviert oder deaktiviert werden.
	<u>Pflichteingabefeld</u> Im Pflichteingabefeld ist die Texteingabe zwingend festgelegt.

### – WAS SIND MENÜS?

Ein Menü ist eine Auswahl mehrerer Möglichkeiten. Über eine Menüschaftfläche können Sie ein Auswahlménü öffnen und mit einem Klick eine Auswahlmöglichkeit auswählen.

### – WAS IST EINE MENÜ- BZW. SYMBOLLEISTE?

Symbol- und Menüschaftflächen ergeben eine Menü- bzw. Symbolleiste. Das Seitenmenü befindet sich an der Seite links. Über  können Sie das Seitenmenü um weitere Symbolschaftflächen und Beschreibungen erweitern.

Direkt unter den am oberen Bildschirmrand geöffneten Kartei-Reitern, wird je nach geöffnetem Fenster die dazugehörige Menü- bzw. Symbolleiste angezeigt.

Am rechten Bildschirmrand befindet sich ebenfalls eine Menü- bzw. Symbolleiste. Sie enthält vier Schaltflächen. Darüber kann jeweils die dazugehörige Seitenleiste geöffnet werden.

### – WAS IST EINE SEITENLEISTE?

Die Seitenleiste kann per Mausklick auf eine Schaltfläche am rechten Bildschirmrand ein- und per Mausklick in die geöffnete Anwendung wieder ausgeblendet werden (weitere Informationen siehe [Seitenleiste](#)).

### – WAS SIND FORMULAR-KARTEI-REITER?

Über dem in CRM-Plus geöffneten Formular, direkt unter der Symbolleiste befinden sich die Formular-Kartei-Reiter aller geöffneten Formulare, z. B. Wiedervorlage, Kalender oder eines geöffneten Kontaktes.

Beispielsweise haben Sie einen Kontakt und die Wiedervorlage geöffnet und befinden sich gerade im Kontaktformular. Per Klick auf die Formular-Kartei-Reiter können Sie jeweils vom Kontakt zur Wiedervorlageliste oder umgekehrt wechseln.



Mit einem Doppelklick auf einen Formular-Kartei-Reiter wird die Anwendung, z. B. die Wiedervorlage geschlossen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:




















[Quick-Menü](#)

[Nachschlagliste](#)

[Symbole in CRM-Plus](#)

## 6.3 Symbole in CRM-Plus

	Symbol für Angebot im Vertrieb
	Symbol für Auftrag im Vertrieb
	Symbol für Erfolglos im Vertrieb
	Symbol für Verkauft im Vertrieb
	öffnet die Detailansicht
	Symbol für Drucken
	zeigt eine Seitenvorschau vorm Druck
	wählt die eingetragene Telefonnummer (siehe auch <a href="#">Telefonieren mit Quick-Phone</a> ).
	versendet ein E-Mail
	versendet ein Fax
	öffnet die Internetadresse

	öffnet die Datumseingabe per Kalenderanzeige
	generiert eine fortlaufende Kundennummer (siehe auch <a href="#">Stammdaten/Symbolschaltflächen der Textfelder</a> )
	übernimmt Firmenanschrift des geöffneten Kontaktes in die Zwischenablage
	berechnet die Route von der eigenen Adresse zur eingetragenen Firmenanschrift des geöffneten Kontaktes
	Symbol für Exportieren
	Symbol für Feld leeren
	Symbol für Filtern
	Symbol für weiblicher Ansprechpartner
	Symbol für männlichen Ansprechpartner
	"Schloss" - Symbol für nicht freigegebenen Ansprechpartner
	"Händeschütteln" - Symbol für freigegebener Ansprechpartner
	schließt die dazugehörige Anwendung
	Symbol für Löschen
	Symbol für Hinzufügen
	Symbol für Entfernen
	öffnet eine Nachschlagliste
	Symbol für Öffnen
	startet/öffnet die Suche
	verbirgt Textfeld für Anhang



Symbol für Umbenennen

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Textfeldsymbolleiste](#)[Textfunktionsleiste](#)[Quick-Menü](#)[Elemente in CRM-Plus](#)[Nachschlagliste](#)


## 6.4 Nachschlagliste

Die Nachschlagliste kann für bestimmte Textfelder, z. B. dem Feld "Position" in den Kontaktdaten geöffnet werden und enthält eine Auswahl von Einträgen.

Eine Nachschlagliste kann beliebig erweitert und bearbeitet werden, d. h. es können Einträge aufgenommen oder gelöscht werden.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

### – NACHSCHLAGLISTE ÖFFNEN

Um eine vorhandene Nachschlagliste zu öffnen, klicken Sie bitte auf die Symbolschaltfläche  des Textfeldes (z. B. dem Feld "Position" in den Ansprechpartnerdaten).

### – EINTRAG AUSWÄHLEN UND ÜBERNEHMEN

Klicken Sie in der geöffneten Nachschlagliste auf den gewünschten Begriff, um diesen in das Textfeld zu übernehmen.

### – EINTRÄGE BEARBEITEN

Klicken Sie in der geöffneten Nachschlagliste auf "Bearbeiten".

### **Eintrag hinzufügen**

1. Nachdem Sie in der geöffneten Nachschlagliste auf "Bearbeiten" geklickt haben, klicken Sie in das obere Textfeld und geben per Tastatur den neuen Begriff ein.
2. Mit Klick auf "ENTER" wird der neue Eintrag in die Nachschlagliste übernommen.

**Eintrag löschen**

1. Nachdem Sie in der geöffneten Nachschlagliste den Bearbeitungsmodus geöffnet haben, markieren Sie den zu löschenden Eintrag.
2. Klicken Sie nun auf "Löschen". Um zu löschen, klicken Sie anschließend auf "Ja".

Wird ein Eintrag aus der Nachschlagliste gelöscht, hat dies keinen Einfluss auf die Adressdaten, in die dieser Eintrag vorher übernommen wurde.

---

### EINTRÄGE SORTIEREN

1. Möchten Sie die Zeilenposition eines Eintrags in der geöffneten Nachschlagliste verändern, klicken Sie auf "Bearbeiten".
2. Markieren Sie den Eintrag und klicken Sie entweder auf den Pfeil nach oben oder nach unten. Der Eintrag rückt jeweils eine Position nach oben oder unten.
3. Mithilfe der Schaltfläche "Sortieren" können Sie alle Einträge alphabetisch sortieren.

### BEARBEITUNGSMODUS BEENDEN

Um den Bearbeitungsmodus zu beenden, klicken Sie auf die Schaltfläche "Zum Listenmodus".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Quick-Menü](#)

[Elemente in CRM-Plus](#)

[Symbole in CRM-Plus](#)


# **Teil**

---



## 7 Einstellungen

Sie können selbstständig benutzerbezogene Einstellungen vornehmen, z. B. festlegen, ob bei Ihrem Programmstart MyDay oder alle Kontakte in einer Übersicht angezeigt werden. Zudem können Sie akustische Signale ein- oder ausschalten, das Kennwort zu ändern und Kalenderberechtigungen für andere Benutzer (nur in Mehrplatzversion möglich) zu vergeben.

Um die Einstellungen vornehmen zu können, öffnen Sie das Seitenmenü über  und klicken auf "Administrativ". Darunter finden Sie die "Einstellungen".

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Einstellungen Allgemein](#)

[Einstellungen Dateipfade](#)

[Einstellungen E-Mail](#)

[Einstellungen Kalender](#)

[Einstellungen Kontaktaktionen](#)

[Einstellungen Anruf an E-Mail](#)

Vorgenommene Einstellungen speichern Sie bitte mit Klick auf "Übernehmen".

### 7.1 Einstellungen: Allgemein

Allgemeine Einstellungen können z. B. zum Programmstart, zu Alarm und Erinnerungen als auch zum Telefonieren mit Skype vorgenommen werden.

#### EINSTELLUNGEN ALLGEMEIN ÖFFNEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Administrativ".
2. Klicken Sie danach auf die Auswahlmöglichkeit "Einstellungen".
3. Klicken Sie auf Kategorie "Allgemein".

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

**ALLGEMEINE EINSTELLUNGEN ZU PROGRAMMSTART, VORSCHAUFELDER, ZEILENUMBRÜCHE, SPEICHERN BEI MEMO-WECHSEL, BRIEFANREDE**

Bei Programmstart wird Ihnen der Startbildschirm angezeigt. Wurden von Ihnen bereits Aufgaben angelegt bzw. stehen Aufgaben zur Erledigung an, wird zudem die Seitenleiste mit den Erledigungen eingeblendet. Diese Option ist voreingestellt.

Unter dem geöffneten Kartei-Reiter "Allgemein" in den "Einstellungen" können Sie folgende Optionen für die **Anzeige nach Programmstart wählen**:

- Erledigungen in Seitenleiste anzeigen
- Wiedervorlage anzeigen

- MyDay-Übersicht anzeigen
- Alle Firmendatensätze anzeigen
- Alle Ansprechpartner anzeigen
- Die letzten 20 Ansprechpartner anzeigen
- Die folgende Kontaktgruppe öffnen

#### **Immer bei Programmstart eine bestimmte Kontaktgruppe öffnen**

1. Klicken Sie dafür unter "Administrativ / Einstellungen / Allgemein / Bei Programmstart Folgendes öffnen" auf "Die folgende Kontaktgruppe öffnen".
2. Danach wählen Sie darunter über den Auswahlpfeil eine vorhandene Gruppe aus.
3. Um Ihre Einstellungen zu übernehmen, klicken Sie auf "Übernehmen".

#### **Länge für Vorschäufelder in Ergebnislisten**

Ergebnislisten bieten eine Vorschaufunktion für Bemerkungs- und Langtextfelder.

Über den Auswahlpfeil neben "Länge für Vorschau in Ergebnislisten" können Sie die gewünschte Zeichenlänge auswählen, bis zu der die Vorschau angezeigt und durchsucht werden soll (siehe auch [Layout](#)). Es sind 250 Zeichen voreingestellt. Eine höhere Anzahl bzw. die Auswahl "Unbegrenzt" ist nicht empfehlenswert, da hierbei Suchvorgänge unnötig verlängert werden.

#### **HINWEIS**

Bitte beachten Sie, dass der globale Suchfilter (siehe auch [In Listen suchen](#)) innerhalb einer Ergebnisliste ebenfalls die Inhalte von Langtextfeldern durchsucht. Ist dabei die Zeichenlänge begrenzt, z. B. auf 250 Zeichen gesetzt und das gesuchte Wort aber erst nach der 250. Stelle im Text enthalten, so kann der Eintrag nicht gefunden werden. Dies betrifft aber ausschließlich den globalen Suchfilter für Ergebnislisten. Die reguläre Suche erfolgt ohne diese Einschränkung und findet alle gespeicherten Inhalte.

#### **Zeilenumbrüche bei Adressassistent**

Für das Festlegen der Zeilenumbrüche beim Adressassistenten klicken Sie unter "Administrativ / Einstellungen / Allgemein" in das Auswahlfeld und wählen die Zeilenanzahl aus.

#### **Automatisches Speichern bei Memo-Wechsel**

Ist diese Option aktiviert, werden Memos beim Verlassen automatisch gespeichert. Ist diese Option deaktiviert, werden Sie beim Verlassen eines Memos immer gefragt, ob Sie die Änderungen speichern möchten.

In dem Abfragefenster können Sie ebenfalls das automatische Speichern aktivieren, in dem

Sie unten vor "zukünftige Änderungen automatisch speichern" einen Haken setzen.

### **Standard-Briefanrede festlegen**

Geben Sie unter "Administrativ / Einstellungen / Allgemein" in das Textfeld die Briefanrede ein, die standardmäßig verwendet werden soll.

## **EINSTELLUNGEN BERÜCKSICHTIGTE FELDER ZUR KONTAKTSCHNELLSUCHE**

Unter "Administrativ / Einstellungen / Allgemein" können Sie wählen, welche Felder bei der Kontaktschnellsuche berücksichtigt werden sollen:

- Firmenbezeichnung 1 • Ansprechp.-Vorname
- Firmenbezeichnung 2 • Ansprechp.-Nachname
- Kundennummer • Ansprechp.-Bemerkung
- Firma-Bemerkung • Geldverkehr-Bemerkung

## **EINSTELLUNGEN ZU MELDUNGEN UND ERINNERUNGEN**

Unter "Administrativ / Einstellungen / Allgemein" können Sie folgende Einstellungen aktivieren, indem Sie ein Häkchen setzen:

- "Alarmton bei Erinnerungen?"
- "Automatische Geburtstagserinnerung?"

Bei der "Automatischen Geburtstagserinnerung?" können Sie noch in das Textfeld eine Zahl eingeben, wie viele Tage vorher und nachher die Erinnerung angezeigt werden soll.

- Für den "Popup-Einblendeffect" für z. B. Alarmmeldungen, kann zwischen "Scrolling" und "Fading" gewählt werden. Per Klick auf "Test" wird der gewählte Effekt unten rechts im Bildschirm angezeigt.

## **EINSTELLUNGEN PERSÖNLICHES BENUTZERKENNWORT**

Unter "Administrativ / Einstellungen / Allgemein" können Sie folgende Einstellung aktivieren, indem Sie ein Häkchen setzen:

- Automatisches Login aktivieren/deaktivieren

Haben Sie das "Automatische Login" aktiviert, können Sie sich zukünftig an diesem Arbeitsplatz automatisch ohne Eingabe Ihres Benutzernamens und des Kennworts anmelden. CRM-Plus wird Sie dann an Ihrem Arbeitsplatz bei Programmstart nicht mehr

nach Ihren Zugangsdaten fragen.

Persönliches Benutzerkennwort ändern bzw. Kennwortschutz deaktivieren:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Kennwort ändern".
2. Entweder geben Sie das neue Kennwort ein (mind. 4 Stellen) oder deaktivieren den Kennwortschutz, indem Sie keine Eingabe vornehmen. Klicken Sie anschließend auf "OK".
3. Haben Sie ein neues Kennwort eingegeben, wiederholen Sie die Eingabe des neuen Kennwortes und klicken Sie erneut auf "OK" oder ENTER.
4. Bestätigen Sie die Meldung, dass Ihr Passwort geändert wurde mit Klick auf "OK" oder ENTER.


**EINSTELLUNGEN ZU FAX UND TELEFONIE**

Haben Sie Skype auf Ihrem PC installiert, können Sie mit CRM-Plus auch über Skype telefonieren. Stellen Sie unter "Administrativ / Einstellungen / Allgemein" ein, ob Sie über Skype telefonieren möchten.

Hierfür gibt es zwei Möglichkeiten. Einmal können Sie einstellen, dass CRM-Plus nur über Skype wählt, wenn im Feld Telefonnummer ein Skype-Name eingegeben ist und bei der Eingabe einer normalen Telefonnummer weiterhin über Quick-Phone telefoniert.

Oder Sie stellen ein, dass immer über Skype telefoniert werden soll. Diese Option ist z. B. geeignet, wenn Sie hauptsächlich mobil auf CRM-Plus zugreifen.

Ebenfalls können Sie Skype ganz deaktivieren und nur über Quick-Phone telefonieren.

Um zu Telefonieren, klicken Sie in den Kontaktdaten einfach auf  und der Gesprächsteilnehmer wird entweder per Skype oder per Quick-Phone angewählt, je nachdem Ihre Einstellungen erfolgt sind.

**Skype testen**

Um zu testen, ob Ihre Skype-Einstellungen funktionieren (vorausgesetzt, dass Skype auf Ihrem PC installiert ist) klicken Sie dafür unter "Administrativ / Einstellungen / Allgemein" auf



Klicken Sie dann in dem Skype-Fenster unter "Skype-Testanruf" auf den kleinen grünen Hörer.

Weitere Hilfestellung erhalten Sie in der Onlinehilfe von Skype bzw. auf der Internetseite von Skype.

### Was ist Skype?

Skype ist eine unentgeltlich erhältliche VoIP-Software. Sie ermöglicht das kostenlose Telefonieren via Internet von Computer zu Computer sowie das kostengünstige Telefonieren ins Festnetz und zu Mobiltelefonen (SkypeOut).

Skype-Anrufe werden nicht in der Anrufliste sowie den eingehenden und ausgehenden Telefonaten in Quick-Phone protokolliert. Skype besitzt ein eigenes Ereignisprotokoll.

### Fax-Unterstützung

Die Voraussetzung für die Fax-Unterstützung ist die Installation einer beliebigen Fax-Software. Danach erfolgt die Auswahl/Einstellung zu dieser Fax-Software im CRM-Plus-Administrationstool. Erst danach ist die Fax-Unterstützung in Ihrem CRM-Plus aktiviert.

Über die Schaltfläche "CRM-Plus ermittelt den Faxdrucker" unter "Administrativ / Einstellungen / Allgemein" können Sie entweder den <Auto-Modus> eingestellt lassen für automatische Auswahl des Faxdruckers oder einen bestimmten bei Ihnen eingerichteten Fax-Drucker auswählen.

Nur wenn Ihr Unternehmen eine Fax-Lösung einsetzt, können folgende Fax-Zusatzfunktionen von CRM-Plus genutzt werden:

- Angebote und Aufträge als Fax direkt aus CRM-Plus versenden
- Berichte als Fax direkt aus CRM-Plus versenden

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Einstellungen Dateipfade](#)

[Einstellungen E-Mail](#)

[Einstellungen Kalender](#)

[Einstellungen Anruf an E-Mail](#)

## 7.2 Einstellungen: Dateipfade

Für Adress-Importe und -Exporte, zum Öffnen und Speichern von Dateien oder für eingescannte Dokumente können Sie Standard-Dateipfade hinterlegen.

### EINSTELLUNGEN FÜR DATEIPFADE ÖFFNEN

1. Klicken Sie bitte im Seitenmenü auf "Administrativ".
2. Klicken Sie danach auf die Auswahlmöglichkeit "Einstellungen".
3. Klicken Sie auf Kategorie "Dateipfade".

Sie können Dateipfade für Import und Export von Kontakten, Artikeln, Infodatenbanken, Dateien,

Dokumenten, Mail-Anhängen, vCards, Berichten und Statistiken hinterlegen.

1. Klicken Sie auf das Kästchen "Fester Pfad", z. B. bei "Kontakte importieren".
2. Bitte wählen Sie daraufhin per Klick das gewünschte Verzeichnis und darin einen Ordner usw. aus.
3. Klicken Sie nach Ihrer Auswahl auf "OK".

Möchten Sie zukünftig "Kontakte importieren", greift der Import-Assistent automatisch zuerst auf diesen Pfad zu.

Ist kein Dateipfad hinterlegt, wird der zuletzt genutzte Pfad verwendet.

### **Dateipfad öffnen**

Um den Dateipfad zu öffnen, klicken Sie auf den angezeigten Dateipfad.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Einstellungen Allgemein](#)

[Einstellungen E-Mail](#)

[Einstellungen Kalender](#)

[Einstellungen Anruf an E-Mail](#)

## **7.3 Einstellungen: E-Mail**

In den E-Mail-Einstellungen können Sie festlegen, welches Trennzeichen für mehrere E-Mail-Adressen verwendet werden soll und einstellen, dass MAPI für den E-Mail-Versand erzwungen wird. Ebenfalls können Sie in den Einstellungen eine individuelle E-Mail-Signatur hinterlegen oder diese einfach aus Microsoft Outlook\* importieren.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

### **EINSTELLUNGEN E-MAIL ÖFFNEN**

1. Klicken Sie bitte im Seitenmenü auf "Administrativ".
2. Klicken Sie danach auf die Auswahlmöglichkeit "Einstellungen".
3. Klicken Sie auf Kategorie "E-Mail".

### **E-MAIL-SIGNATUR VERWENDEN**

Unter "Administrativ / Einstellungen / 'E-Mail'" können Sie eine Signatur hinterlegen oder aus

Microsoft Outlook\* importieren, die beim Versand von E-Mails aus CRM-Plus verwendet wird.

Um die gespeicherte Signatur ab sofort bei jeder neuen E-Mail zu übernehmen, setzen Sie vor "Signatur verwenden" per Klick ein Häkchen.

### Signatur aus Outlook importieren

1. Klicken Sie bitte unter "Administrativ / Einstellungen / E-Mail" auf die Schaltfläche "Aus MS-Outlook importieren".
2. Wählen Sie daraufhin die gewünschte E-Mail-Signatur per Doppelklick aus.
3. Der Signaturtext wird in das Textfeld der E-Mail-Einstellungen übernommen und kann noch entsprechend bearbeitet werden.

Zum Speichern und Schließen, klicken Sie bitte auf "Übernehmen".

### Signatur in Textfeld eingeben

Für die Eingabe und Bearbeitung der Signatur steht Ihnen ein Textfeld und Formatierungsfunktionen, wie Ausschneiden, Kopieren, Einfügen, Rückgängig, Wiederholen sowie diverse Schriftarten, die Anpassung der Schriftgröße, -form (Fett, Kursiv, Unterstrichen) und -farbe zur Verfügung.



Speichern

speichert Ihre Eingaben im Textfeld.



schneidet markierten Text aus.



kopiert markierten Text in die Zwischenablage.



fügt den Inhalt der Zwischenablage an die Stelle des Cursors ein.



macht Ihre letzten Eingaben rückgängig.



wiederholt rückgängig gemachte Eingaben.



Um eine andere Schrift einzustellen, markieren Sie den Text, klicken Sie auf den Pfeil und wählen Sie die gewünschte Schriftart aus.



Um eine andere Schriftgröße einzustellen, markieren Sie den Text, klicken Sie auf den Pfeil und wählen Sie die gewünschte Größe aus.



Sie können markierten Text Fett, Kursiv, Unterstrichen oder Durchgestrichen darstellen, indem Sie auf das gewünschte Symbol klicken.



Hierüber können Sie den markierten Text linksbündig, zentriert, rechtsbündig ausrichten oder zum Blocksatz formatieren.



Hierüber können Sie für den markierten Text die Schriftfarbe ändern.

Klicken Sie nach Eingabe der Signatur auf "Speichern". Um die gespeicherte Signatur ab sofort bei jeder neuen E-Mail zu übernehmen, setzen Sie vor "Signatur verwenden" per Klick einen Häkchen.

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Einstellungen Allgemein](#)

[Einstellungen Dateipfade](#)

[Einstellungen Kalender](#)

[Einstellungen Anruf an E-Mail](#)

## 7.4 Einstellungen: Kalender

Wenn Sie mit der Mehrplatzversion arbeiten, können Sie für andere Benutzer Kalenderberechtigungen vergeben.

Die Benutzer können dann in Ihrem Namen Aufgaben und Termine erstellen, verschieben und löschen. Sie können jedoch keine Wiedervorlagen in Ihrem Namen generieren.

### EINSTELLUNGEN FÜR KALENDER ÖFFNEN

1. Klicken Sie bitte im Seitenmenü auf "Administrativ".
2. Klicken Sie danach auf die Auswahlmöglichkeit "Einstellungen".
3. Klicken Sie auf Kategorie "Kalender".

### Benutzer Kalenderberechtigung erteilen

1. Klicken Sie unter "Administrativ / Einstellungen / Kalender" auf die Schaltfläche "Benutzer hinzufügen".
2. Daraufhin öffnet sich eine Benutzerauswahl.
3. Übernehmen Sie per Klick aus der Liste den Benutzer, dem Sie Kalenderberechtigung erteilen.

### Benutzer Kalenderberechtigung entfernen

1. Um einem Benutzer die Kalenderberechtigung zu entziehen, markieren Sie unter "Administrativ /

Einstellungen / Kalender" auf den Benutzer in der Liste "Kalender-Schreibrechte".

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Benutzer entfernen".
3. Bestätigen Sie die Meldung mit Klick auf "Ja".

### **Einstellungen zur Arbeitswoche und erstem Tag der Woche**

Unter "Administrativ / Einstellungen / Kalender" können Sie die Wochentage für Ihre Arbeitswoche festlegen, den ersten Tag Ihrer Woche bestimmen und Ihre tägliche Arbeitszeit auswählen.

1. Um die Arbeitswoche festzulegen, setzen Sie bitte per Klick Häkchen vor die Wochentage, die zu Ihrer Arbeitswoche gehören.
2. Den ersten Tag Ihrer Woche wählen Sie nach Klick auf den Auswahlpfeil.
3. Die Arbeitszeiten können Sie ebenfalls über die Auswahlpfeile (hoch/runter) einstellen.

Bitte beachten Sie, dass für diese Einstellungen der Kalender bzw. MyDay geschlossen und anschließend wieder erneut geöffnet werden müssen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Einstellungen Allgemein](#)

[Einstellungen Dateipfade](#)

[Einstellungen E-Mail](#)

[Einstellungen Anruf an E-Mail](#)

## **7.5 Einstellungen: Kontaktaktionen**

Sie können zu den Stammdaten oder zu den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes Kontaktaktionen oder Ansprechpartneraktionen hinterlegen, mithilfe dieser Sie später z. B. nachvollziehen können, welche Serienbriefe bzw. Serien-E-Mails an die Firma oder den Ansprechpartner versandt wurden oder bei welchem Berichtsdruck diese enthalten waren.

Sie können nach diesen Kontaktaktionen suchen und sich im Suchergebnis alle beteiligten Kontakte anzeigen lassen.

In den "Einstellungen/Kontaktaktionen" können Sie festlegen, ob und an welcher Stelle CRM-Plus automatisch fragen soll, ob ein Aktionsvermerk erstellt werden soll.

### **EINSTELLUNGEN KONTAKTAKTIONEN ÖFFNEN**

1. Klicken Sie bitte im Seitenmenü auf "Administrativ".
2. Klicken Sie danach auf die Auswahlmöglichkeit "Einstellungen".
3. Klicken Sie auf Kategorie "Kontaktaktionen".

**Wann soll CRM-Plus eine Kontaktaktion erzeugen**

Bestimmen Sie unter "Einstellungen/Kontaktaktionen" per Klick, nach welchen Programmfunktionen die Abfrage zur Erzeugung einer Kontaktaktion erfolgt:

- Nach einem Berichtsdruck-Datenexport
- Nach einem Berichtsausdruck
- Nach einer E-Mail-Übergabe zuvor selektierter Kontakte an einen E-Mail-Client
- Nach Schriftverkehrvorgang aus einem Kontaktformular
- Nach Schriftverkehrvorgang aus einer Ergebnisliste
- Nach Serienbrieferstellung aus einer Ergebnisliste

Setzen Sie per Klick ein Häkchen vor die gewünschte Programmfunktion und klicken Sie zum Speichern auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Einstellungen Allgemein](#)

[Einstellungen Dateipfade](#)

[Einstellungen E-Mail](#)

[Einstellungen Kalender](#)

[Einstellungen Anruf an E-Mail](#)

[Kontaktaktionen/AP-Aktion](#)

[Aktionsvermerk](#)

## 7.6 Einstellungen: Anruf an E-Mail

Anrufe in Abwesenheit können Sie sich mithilfe von CRM-Plus per E-Mail zusenden lassen.

D. h. zu jedem Anruf, der bei Ihnen eingeht und nicht von Ihnen angenommen werden kann, werden die zuvor von Ihnen festgelegten Kontaktdaten an die von Ihnen vorgegebene E-Mail-Adresse gesandt, z. B. Name, Firma, Kundennummer, Telefonnummer oder in CRM-Plus hinterlegte Warnhinweise und Bemerkungen.

So haben Sie nach Ihrer Abwesenheit die Möglichkeit, zu prüfen, wer und wann angerufen hat und können umgehend reagieren - auch von unterwegs - ohne erst die Kontaktdaten in CRM-Plus einzusehen. Bei Bedarf können Sie beispielsweise die E-Mail mit den Anrufrdaten auch für spätere Nachfragen aufbewahren.

Bitte beachten Sie, dass zur erfolgreichen Weiterleitung der Anrufmonitor in [CRM-Plus Quick-Phone](#) konfiguriert sein muss (siehe auch [Quick-Phone-Optionen/Anrufmonitor](#)).

### EINSTELLUNGEN ZU ANRUF AN E-MAIL VORNEHMEN

1. Klicken Sie bitte im Seitenmenü auf "Administrativ".
2. Klicken Sie danach auf die Auswahlmöglichkeit "Einstellungen".
3. Klicken Sie auf Kategorie "Anruf an E-Mail".
4. Haken Sie zuerst die Daten an, die vom Anrufer nach seinem Anruf in Ihrer Abwesenheit per E-Mail an Sie versandt werden sollen. Bitte beachten Sie, dass nur die Daten versendet werden können, die in dem Kontakt hinterlegt sind.
5. Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, an welche die Anruferdaten gesandt werden sollen. Sie können optional eine zweite E-Mail-Adresse eingeben, an welche die Daten per "CC" gesandt werden.
6. Mit der Schaltfläche "Teste E-Mail-Versand..." können Sie testen, ob die Weiterleitung an die eingetragenen E-Mail-Adressen funktioniert. Der Test ist nur möglich, wenn das Feld zur 1. E-Mail-Adresse gefüllt ist.
7. Haken Sie die gewünschten Regeln zum E-Mail-Versand an, z. B. dass auch Anrufe von Kontakten, die nicht in CRM-Plus existieren oder die ohne Rufnummer anrufen, weitergeleitet werden.
8. Aktivieren Sie die Funktion "Anruf an E-Mail", indem Sie vor "Anruf an E-Mail-Weiterleitung aktiviert?" ein Häkchen setzen.
9. Klicken Sie auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Einstellungen Allgemein](#)

[Einstellungen Dateipfade](#)

[Einstellungen E-Mail](#)

[Einstellungen Kalender](#)





## 7.7 Einstellungen: Seitenmenü

Das Seitenmenü enthält alle Funktionen und Menüs in CRM-Plus. Ist das Seitenmenü ausgeblendet, werden nur die dazugehörigen Symbole, der Funktionen und Menüs angezeigt, die Sie in den Einstellungen festgelegt haben.

### EINSTELLUNGEN: SEITENMENÜ ÖFFNEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Administrativ / Einstellungen".
2. Wechseln Sie zur Kategorie "Seitenmenü".

### EINSTELLUNGEN FÜR DAS SEITENMENÜ VORNEHMEN:

<input checked="" type="checkbox"/> Seitenmenü schwebend öffnen	<p>Hiermit wird das Seitenmenü nach Klick auf  mit allen Symbol- und Menüschaltflächen (■) angezeigt. Erst beim erneuten Klick in die Anwendung wird das Seitenmenü wieder ausgeblendet und es werden nur die ausgewählten Symbole angezeigt.</p> <p>Diese Einstellung schließt die Einstellungen "Seitenmenü fixieren" und "Seitenmenü bei Programmstart fixiert" aus.</p>
<input checked="" type="checkbox"/> Seitenmenü fixieren	<p>Hiermit wird das Seitenmenü nach Klick auf  mit allen Symbol- und Menüschaltflächen (■) angezeigt. Erst beim erneuten Klick auf  wird das Seitenmenü wieder ausgeblendet und es werden nur die ausgewählten Symbole angezeigt.</p>
<input checked="" type="checkbox"/> Seitenmenü bei Programmstart fixiert	<p>Hiermit wird das Seitenmenü direkt nach Programmstart mit allen Symbol- und Menüschaltflächen (■) angezeigt. Erst nach Klick auf  wird das Seitenmenü wieder ausgeblendet und es werden nur die ausgewählten Symbole angezeigt.</p>

### SCHALTFLÄCHEN-POSITIONIERUNG DES SEITENMENÜS

Sie können selbst wählen, welche Symbolschaltflächen im Seitenmenü nur im ausgeblendeten Zustand des Seitenmenüs, nur in der Detailansicht oder immer angezeigt werden sollen - egal, ob das Seitenmenü ein- oder ausgeblendet ist.

So stellen Sie ein, dass die für Sie wichtigsten Symbolschaltflächen jederzeit im direkten Zugriff sind.

Klicken Sie für die Auswahl der Anzeige der Schaltflächen im Seitenmenü unter "Administrativ / Einstellungen / Seitenmenü" auf den Auswahlpfeil zur entsprechenden Funktion und wählen Sie:

<b>Ausgeblendet</b>	Die Symbolschaltfläche wird auch angezeigt, wenn das Seitenmenü ausgeblendet ist.
<b>Immer anzeigen</b>	Die Symbolschaltfläche wird immer angezeigt, wenn das Seitenmenü aus- und eingeblendet ist.
<b>Nur in Detailansicht anzeigen</b>	Die Symbolschaltfläche wird nur angezeigt, wenn das Seitenmenü eingeblendet ist.

---

--	--

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Startbildschirm](#)


**Teil**






## 8 Seitenleisten mit Themenbaum und Suche

Nach dem Programmstart wird automatisch - wenn Termine oder Aufgaben vorhanden sind - die Seitenleiste Themenbaum am rechten Bildschirmrand geöffnet.

Über die vertikalen Schaltflächen rechts können Sie jederzeit den Themenbaum sowie die Kontaktsuche, die E-Mail-Suche, die Dokumentensuche oder die Notiz-/Memosuche öffnen.

Um die Seitenleiste festzustellen, klicken Sie auf .

### SCHALTFLÄCHEN DER SEITENLEISTEN ÜBERGREIFEND

	Hierüber können Sie die geöffnete Seitenleiste feststellen. Ist die Seitenleiste nicht festgestellt, wird diese, wenn Sie in das Hauptanwendungsfenster klicken, automatisch geschlossen.
	Dieses Symbol zeigt an, dass die Seitenleiste festgestellt ist. Sie bleibt geöffnet, auch wenn Sie weiter im Hauptanwendungsfenster arbeiten.  Mit einem Klick auf die Schaltfläche können Sie die Seitenleiste wieder lösen.
	Hierüber können Sie die Detailansicht mit weiteren Feldern öffnen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleiste Themenbaum](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

### 8.1 Seitenleiste Themenbaum



#### FUNKTIONALITÄT UND NUTZEN DES THEMENBAUMS

Mithilfe des Themenbaums erhalten Sie bei Programmstart und während Ihrer Arbeit im Programm jederzeit einen detaillierten Überblick über alle Erledigungen, Kontakte, Dokumente, E-Mails im E-Mail-Archiv, Notizen und Memos, Vertriebsaktionen oder Sie können die Ihnen freigegebenen Kalender (Mehrplatzversion) oder hinterlegte Webseiten öffnen.

Über den Themenbaum werden Ihnen diverse Auswahlmöglichkeiten zur Darstellung in einer Ergebnisliste angeboten, z. B. die Kontakte eines Statuswertes oder einer Branche, aber auch z. B. Dokumente eines Dokumententyps oder alle noch offenen Aufträge in der Vertriebsliste angezeigt.

Ebenfalls können Sie im Themenbaum jeweils für Kontakte, Dokumente, E-Mails sowie für Notizen und Memos die gespeicherten Suchmuster abrufen und das dazugehörige Suchergebnis öffnen.





### THEMENBAUM ÖFFNEN

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Themenbaum" (siehe auch [Seitenleisten mit Themenbaum und Suche](#)).
2. Um die Seitenleiste festzustellen, klicken Sie auf .
3. Klicken Sie anschließend entweder auf  für "Erledigungen" um die anstehenden Aufgaben und Termine zu sehen.

#### ACHTUNG

Bitte beachten Sie, dass die Anzahl in Klammern hinter einer Auswahlmöglichkeit im Themenbaum die Gesamtanzahl der in der Datenbank gespeicherten Daten anzeigt. Diese Werte können von den Werten in den Such- und Ergebnislisten abweichen, da das Suchergebnis nur die Kontaktdaten enthält, die Ihnen gehören oder öffentlich sind.

### SCHALTFLÄCHEN IM THEMENBAUM

	Diese Schaltfläche öffnet im Themenbaum das Auswahlmenü zur direkten Erstellung eines neuen Termins, einer Aufgabe, eines Kontaktes, eines Quick-Alarms und dient zum Öffnen von Quick-Phone.
	Diese Schaltfläche reduziert bzw. schließt geöffnete Elemente im Themenbaum wieder.
	Hierüber wird die Anzeige inklusive der Änderungen durch andere Benutzer in der Mehrplatzversion aktualisiert.
	Über diese Schaltfläche wird die Onlinehilfe geöffnet.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Themenbaum Erledigungen](#)

[Themenbaum Kontakte](#)



[Themenbaum Dokumente](#)

[Themenbaum E-Mail-Archiv](#)

[Themenbaum Notizen und Memos](#)  
[Themenbaum Vertrieb](#)  
[Themenbaum Extras](#)  
[Termine](#)  
[Aufgaben](#)  
[Kalender](#)  
[Wiedervorlage](#)  
[Geburtsstagsliste](#)  
[MyDay](#)  
[Dublettenkontrolle und -zusammenführung](#)  
[Such- und Ergebnislisten](#)  
[Suchergebnis](#)

## 8.1.1 Themenbaum Erledigungen

### THEMENBAUM ERLEDIGUNGEN ÖFFNEN

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Themenbaum".
2. Um die Seitenleiste festzustellen, klicken Sie auf  (siehe auch die weiteren [Schaltflächen im Themenbaum](#)).
3. Klicken Sie anschließend auf  für "Erledigungen" um die anstehenden Aufgaben und Termine zu sehen.

### ERLEDIGUNGEN IM THEMENBAUM BEARBEITEN

Unter "Erledigungen" in der geöffneten Seitenleiste "Themenbaum" werden Ihnen fällige Aufgaben, Termine und Termineinladungen angezeigt (Wiedervorlagen finden Sie unter dem [Themenbaum Kontakte](#)).

Mit Doppelklick auf die Erledigung, wird das Bearbeitungsfenster geöffnet und Sie können z. B. eine Aufgabe oder einen Termin bearbeiten oder auch löschen, so dass diese nicht mehr unter den "Erledigungen" im Themenbaum angezeigt werden. Des Weiteren können Sie eine Termineinladung bestätigen bzw. ablehnen (siehe auch [Termine](#)).

### NACH ERLEDIGUNGEN IM THEMENBAUM SUCHEN

Sie können nach einer Erledigung suchen, indem Sie in das obige Textfeld "Filter" den Suchbegriff eingeben.

Während der Eingabe wird bereits nach der Buchstabenfolge gefiltert.

Um den Filter aufzuheben, entfernen Sie den eingegebenen Text wieder.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleiste Themenbaum](#)

[Themenbaum Kontakte](#)

[Themenbaum Dokumente](#)

[Themenbaum E-Mail-Archiv](#)



[Themenbaum Notizen und Memos](#)

[Themenbaum Vertrieb](#)

[Themenbaum Extras](#)

## 8.1.2 Themenbaum Kontakte

### THEMENBAUM KONTAKTE ÖFFNEN

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Themenbaum".
2. Um die Seitenleiste festzustellen, klicken Sie auf  (siehe auch die weiteren [Schaltflächen im Themenbaum](#)).
3. Klicken Sie anschließend auf  für "Kontakte".
4. Öffnen Sie mit einem weiteren Klick das gewünschte Thema.
5. Klicken Sie auf die gewünschte Auswahl, um die entsprechende Ergebnisliste zu öffnen.

Zu ausgegrauten Themen sind aktuell keine Ergebnisse vorhanden.

### GESPEICHERTE SUCHMUSTER UND EXPERTENSUCHMUSTER VERWENDEN

Für die Kontaktsuche können Sie in der [Seitenleiste Kontaktsuche](#) Suchmuster speichern (siehe [Suchmuster](#) und [Expertensuche](#)).

Im Themenbaum "Kontakte" können Sie diese gespeicherten Suchmuster und Expertensuchmuster ebenfalls abrufen.

1. Öffnen Sie dafür den Themenbaum und die Auswahlmöglichkeit "Kontakte".
2. Klicken Sie auf "Gespeicherte Suchmuster" oder auf "Gespeicherte Expertensuchmuster".
3. Klicken Sie auf das entsprechende Suchmuster, zu dem Sie das Suchergebnis sehen möchten.

### Dublettenkontrolle im Themenbaum öffnen

Ebenfalls können Sie unter "Kontakte" im "Themenbaum" die Ergebnisliste "Dublettenkontrolle" öffnen. Klicken Sie dafür auf die Seitenleiste "Themenbaum", dann auf "Kontakte" und auf "Dubletten". Wählen Sie dann, ob Sie alle Dubletten oder die Dubletten aus dem letzten Import sehen möchten (siehe auch [Dublettenkontrolle und -zusammenführung](#)).

**ACHTUNG** 

Bitte beachten Sie, dass die Anzahl in Klammern hinter einer Auswahlmöglichkeit im Themenbaum die Gesamtanzahl der in der Datenbank gespeicherten Daten anzeigt.

Diese Werte können von den Werten in den Such- und Ergebnislisten abweichen, da das Suchergebnis nur die Kontaktdaten enthält, die Ihnen gehören oder öffentlich sind.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleiste Themenbaum](#)

[Themenbaum Erledigungen](#)

[Themenbaum Dokumente](#)

[Themenbaum E-Mail-Archiv](#)

[Themenbaum Notizen und Memos](#)



[Themenbaum Vertrieb](#)

[Themenbaum Extras](#)

### 8.1.3 Themenbaum Dokumente

Im Themenbaum Dokumente können Sie Ergebnislisten zu archivierten/verknüpften Dokumenten und nach Dokumententypen öffnen.

#### THEMENBAUM DOKUMENTE ÖFFNEN

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Themenbaum".
2. Um die Seitenleiste festzustellen, klicken Sie auf  (siehe auch die weiteren [Schaltflächen im Themenbaum](#)).
3. Klicken Sie anschließend auf  für "Dokumente".
4. Öffnen Sie mit einem weiteren Klick das gewünschte Thema.
5. Klicken Sie auf die gewünschte Auswahl, um die entsprechende Ergebnisliste zu öffnen.
6. Mit einem Doppelklick auf das in der Ergebnisliste angezeigte Dokument öffnet sich der dazugehörige Kontakt mit den archivierten und verknüpften Dokumenten.

Zu ausgegrauten Themen sind aktuell keine Ergebnisse vorhanden.

#### GESPEICHERTE SUCHMUSTER VERWENDEN

Für die Dokumentensuche können Sie in der [Seitenleiste Dokumentensuche](#) Suchmuster speichern (siehe [Suchmuster](#)).

Im Themenbaum "Dokumente" können Sie diese gespeicherten Suchmuster ebenfalls abrufen.

1. Öffnen Sie dafür den Themenbaum und die Auswahlmöglichkeit "Dokumente".
2. Klicken Sie auf "Gespeicherte Suchmuster".
3. Klicken Sie auf das entsprechende Suchmuster, zu dem Sie die Ergebnisliste sehen möchten.

**ACHTUNG** 

Bitte beachten Sie, dass die Anzahl in Klammern hinter einer Auswahlmöglichkeit im Themenbaum die Gesamtanzahl der in der Datenbank gespeicherten Daten anzeigt.

Diese Werte können von den Werten in den Such- und Ergebnislisten abweichen, da das Suchergebnis nur die Kontaktdaten enthält, die Ihnen gehören oder öffentlich sind.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleiste Themenbaum](#)

[Themenbaum Erledigungen](#)

[Themenbaum Kontakte](#)

[Themenbaum E-Mail-Archiv](#)

[Themenbaum Notizen und Memos](#)



[Themenbaum Vertrieb](#)

[Themenbaum Extras](#)

## 8.1.4 Themenbaum Notizen und Memos

Über die Themenauswahl im Themenbaum für Notizen und Memos können Sie die Stamm- und Ansprechpartnerdaten im Suchergebnis mit enthaltenen Memos und Notizen anzeigen. Unterhalb des Suchergebnisses ist jeweils für den markierten Kontakt eine Vorschau auf die Notizen und Memos geöffnet.

### THEMENBAUM NOTIZEN UND MEMOS ÖFFNEN

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Themenbaum".
2. Um die Seitenleiste festzustellen, klicken Sie auf  (siehe auch die weiteren [Schaltflächen im Themenbaum](#)).
3. Klicken Sie anschließend auf  für "Notizen und Memos".
4. Klicken Sie auf eine Auswahlmöglichkeit und dann auf den gewünschten Zeitraum, um die

Ergebnisliste zu öffnen.

5. Per Doppelklick können Sie die Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten und den dazugehörigen Bereich Notizen und Memos öffnen.

Zu ausgegrauten Themen sind aktuell keine Ergebnisse vorhanden.

### GESPEICHERTE SUCHMUSTER VERWENDEN

Für die Suche nach Stamm- und Ansprechpartner-Notizen und -Memos können Sie über die [Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#) Suchmuster speichern (siehe [Suchmuster](#)).

Im Themenbaum "Notizen und Memos" können Sie diese gespeicherten Suchmuster ebenfalls abrufen.

1. Öffnen Sie dafür den Themenbaum und die Auswahlmöglichkeit "Notizen und Memos".
2. Klicken Sie auf "Gespeicherte Suchmuster".
3. Klicken Sie auf das entsprechende Suchmuster, zu dem Sie das Suchergebnis sehen möchten.

#### ACHTUNG

Bitte beachten Sie, dass die Anzahl in Klammern hinter einer Auswahlmöglichkeit im Themenbaum die Gesamtanzahl der in der Datenbank gespeicherten Daten anzeigt.

Diese Werte können von den Werten in den Such- und Ergebnislisten abweichen, da das Suchergebnis nur die Kontaktdaten enthält, die Ihnen gehören oder öffentlich sind.

---



Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleiste Themenbaum](#)  
[Themenbaum Erledigungen](#)  
[Themenbaum Kontakte](#)  
[Themenbaum Dokumente](#)  
[Themenbaum E-Mail-Archiv](#)  
[Themenbaum Vertrieb](#)  
[Themenbaum Extras](#)

## 8.1.5 Themenbaum E-Mail-Archiv

Sie können über den Themenbaum "E-Mail-Archiv" das E-Mail-Archiv öffnen und alle enthaltenen E-Mails getrennt nach "Versendet" und "Empfangen" für einen bestimmten Zeitraum anzeigen lassen.

### THEMENBAUM E-MAIL-ARCHIV ÖFFNEN

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Themenbaum".
2. Um die Seitenleiste festzustellen, klicken Sie auf  (siehe auch die weiteren [Schaltflächen im Themenbaum](#)).
3. Klicken Sie anschließend auf  für "E-Mail-Archiv".
4. Klicken Sie entweder auf "Empfangen" oder "Versendet" und dann auf den gewünschten Zeitraum, um das E-Mail-Archiv zu öffnen.

Zu ausgegrauten Themen sind aktuell keine Ergebnisse vorhanden.

### GESPEICHERTE SUCHMUSTER VERWENDEN

Für die E-Mail-Suche können Sie in der [Seitenleiste E-Mail-Suche](#) Suchmuster speichern (siehe [Suchmuster](#)).

Im Themenbaum "E-Mail-Archiv" können Sie diese gespeicherten Suchmuster ebenfalls abrufen.

1. Öffnen Sie dafür den Themenbaum und die Auswahlmöglichkeit "E-Mail-Archiv".
2. Klicken Sie auf "Gespeicherte Suchmuster".
3. Klicken Sie auf das entsprechende Suchmuster, zu dem Sie das E-Mail-Archiv öffnen möchten.

#### **ACHTUNG**

Bitte beachten Sie, dass die Anzahl in Klammern hinter einer Auswahlmöglichkeit im Themenbaum die Gesamtanzahl der in der Datenbank gespeicherten Daten anzeigt.

Diese Werte können von den Werten in den Such- und Ergebnislisten abweichen, da das Suchergebnis nur die Kontaktdaten enthält, die Ihnen gehören oder öffentlich sind.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleiste Themenbaum](#)

[Themenbaum Erledigungen](#)

[Themenbaum Kontakte](#)

[Themenbaum Dokumente](#)



[Themenbaum Notizen und Memos](#)

[Themenbaum Vertrieb](#)

[Themenbaum Extras](#)

## 8.1.6 Themenbaum Vertrieb

### THEMENBAUM VERTRIEB ÖFFNEN

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Themenbaum".
2. Um die Seitenleiste festzustellen, klicken Sie auf  (siehe auch die weiteren [Schaltflächen im Themenbaum](#)).
3. Klicken Sie anschließend auf  für "Vertrieb".
4. Klicken Sie auf eine Auswahlmöglichkeit und dann auf den gewünschten Zeitraum bzw. die Prozentzahlen zur Vertriebschance, um die Vertriebsliste zu öffnen.
5. Per Doppelklick können Sie die Ansprechpartnerdaten und die dazugehörigen Vertriebsvorgänge öffnen.

Zu ausgegrauten Themen sind aktuell keine Ergebnisse vorhanden.

#### ACHTUNG

Bitte beachten Sie, dass die Anzahl in Klammern hinter einer Auswahlmöglichkeit im Themenbaum die Gesamtanzahl der in der Datenbank gespeicherten Daten anzeigt.

Diese Werte können von den Werten in den Such- und Ergebnislisten abweichen, da das Suchergebnis nur die Kontaktdaten enthält, die Ihnen gehören oder öffentlich sind.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleiste Themenbaum](#)

[Themenbaum Erledigungen](#)

[Themenbaum Kontakte](#)

[Themenbaum Dokumente](#)

[Themenbaum E-Mail-Archiv](#)



[Themenbaum Notizen und Memos](#)

[Themenbaum Extras](#)


## 8.1.7 Themenbaum Extras

Unter dem Themenbaum "Extras" können Sie direkt zu einem freigegebenen Kalender wechseln oder hinterlegte Webseiten, wie z. B. Wikipedia oder den Routenplaner öffnen.

### THEMENBAUM EXTRAS ÖFFNEN

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Themenbaum".
2. Um die Seitenleiste festzustellen, klicken Sie auf  (siehe auch die weiteren [Schaltflächen im Themenbaum](#)).
3. Klicken Sie anschließend auf  "Extras" um die angebotenen Themen zu sehen.
4. Öffnen Sie mit einem weiteren Klick entweder "Freigegebene Kalender" oder "Webseiten".
5. Klicken Sie auf die darunter angebotene Auswahlmöglichkeit, um den Kalender bzw. die Webseite zu öffnen.

Zu ausgegrauten Themen sind aktuell keine Ergebnisse vorhanden.

<b>ACHTUNG</b> 	<p>Bitte beachten Sie, dass die Anzahl in Klammern hinter einer Auswahlmöglichkeit im Themenbaum die Gesamtanzahl der in der Datenbank gespeicherten Daten anzeigt.</p> <p>Diese Werte können von den Werten in den Such- und Ergebnislisten abweichen, da das Suchergebnis nur die Kontaktdaten enthält, die Ihnen gehören oder öffentlich sind.</p>
--	---

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleiste Themenbaum](#)

[Themenbaum Erledigungen](#)

[Themenbaum Kontakte](#)

[Themenbaum Dokumente](#)

[Themenbaum E-Mail-Archiv](#)

[Themenbaum Notizen und Memos](#)

[Themenbaum Vertrieb](#)

## 8.2 Seitenleiste Kontaktsuche

Für die Suche nach Kontakten steht Ihnen entweder die schnelle Kontaktsuche mithilfe direkter Texteingabe am oberen Bildschirmrand oder die Seitenleiste "Kontaktsuche" zur Verfügung.

Mithilfe der Seitenleiste "Kontaktsuche" können Sie nach einem beliebigen Suchbegriff, nach bestimmten Kriterien in den Ansprechpartner- bzw. Stammdaten, nach den zuletzt geöffneten Ansprechpartnern, nach Stichworten oder mit Datumseingrenzung und Ähnlichkeitsfilter suchen.

**WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Schnelle Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste "Kontaktsuche" öffnen und feststellen](#)

[Suchen nach beliebigem Suchwort und alle Kontakte anzeigen](#)

[Gezielte Suche ohne beliebiges Suchwort \(Stammdaten, AP, Geldverkehr, Zusatztexte\)](#)

[Kombinierbare Suchfunktionen \(Stichworte, Kontaktaktionen, Gruppen, Dokumente, Datumseingrenzung\)](#)

[Suchmuster erstellen und verwenden](#)



[Felder leeren für gesamte "Kontaktsuche"](#)

[Die letzten 20 Ansprechpartner anzeigen](#)

[Nur Kontaktadressen ohne Ansprechpartner anzeigen](#)

## SEITENLEISTE "KONTAKTSUCHE" ÖFFNEN UND FESTSTELLEN

Um die Seitenleiste "Kontaktsuche" zu öffnen, klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Kontaktsuche".

Mit einem Klick auf  können Sie die Seitenleiste feststellen bzw. mit einem weiteren Klick auf  wieder lösen.

## FELDER LEEREN FÜR GESAMTE "KONTAKTSUCHE"

Möchten Sie alle Eingaben in der Seitenleiste "Kontaktsuche" - auch in den Detailansichten - wieder entfernen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder leeren".

## DIE LETZTEN 20 ANSPRECHPARTNER ANZEIGEN

Möchten Sie sich die 20 zuletzt geöffneten Kontakte im Suchergebnis anzeigen lassen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Die letzten 20".

## NUR KONTAKTADRESSEN OHNE ANSPRECHPARTNER

Sie haben die Möglichkeit, sich im Suchergebnis alle in CRM-Plus vorhandenen Adressen anzeigen zu lassen, denen kein Ansprechpartner zugeordnet ist. Setzen Sie dafür im Kontrollkästchen vor "Keine Ansprechpartner suchen" ein Häkchen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Suchen](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

[Expertensuche](#)

[Suchergebnis](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)

### 8.2.1 Schnelle Kontaktsuche

Am oberen Bildschirmrand finden Sie das Feld Kontaktsuche.

A screenshot of a search field labeled 'Kontaktsuche' with a small downward arrow on the right side, indicating it is a dropdown menu.

Um schnell nach einer Firma, nach einem Namen oder einem Vornamen zu suchen, klicken Sie in das Feld, geben Sie den Suchbegriff ein und starten die Suche mit "ENTER".

#### Alle Kontakte anzeigen

Bei der Eingabe von \* im Kontaktsuche-Feld werden alle in CRM-Plus vorhandenen Kontakte, die Ihnen oder allen Benutzern gemeinsam gehören, angezeigt.

Möchten Sie auch nach anderen Einträgen, wie Straße, Ort, Kundennummer, Branche, Telefonnummer usw. oder nach Stichworten oder Datum suchen, verwenden Sie bitte die [Seitenleiste Kontaktsuche](#) oder führen Ihre Suche in der Liste durch. Geben Sie dafür in die oberste Zeile der entsprechenden Spalte z. B. den gesuchten Ort ein.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Beliebiges Suchwort](#)

[Gezielte Suche ohne beliebiges Suchwort](#)

[Kombinierbare Suchfunktionen](#)

[Suchmuster](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

[Expertensuche](#)

[Suchergebnis](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)

### 8.2.2 Beliebiges Suchwort

1. Um nach einem beliebigem Suchwort zu suchen, verwenden Sie entweder die schnelle Kontaktsuche am oberen Bildschirmrand (siehe [Schnelle Kontaktsuche](#)) oder öffnen die Seitenleiste "Kontaktsuche" per Klick auf die vertikale Schaltfläche am rechten Bildschirmrand (siehe auch [Seitenleiste Kontaktsuche](#)).
2. Geben Sie in der Seitenleiste im Feld "Beliebiges Suchwort" bitte den Suchbegriff oder die gesuchte Buchstabenfolge (z. B. Anfangsbuchstaben) ein.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

Im Suchergebnis werden Ihnen alle zum Suchbegriff gefundenen Kontakte, die Ihnen "gehören" oder "öffentlich" sind, angezeigt.

### **Alle Kontakte anzeigen**

Bei der Eingabe von \* im Feld "Beliebiges Suchwort" werden Ihnen alle in CRM-Plus vorhandenen Kontakte, die Ihnen oder allen Benutzern gemeinsam gehören, angezeigt.

### **Suchkombinationen**

Die Suche mit "beliebigem Suchwort" kann in der Seitenleiste "Kontaktsuche" mit den Suchfunktionen, die mit einem Sternchen gekennzeichnet sind, kombiniert werden (Stichwortauswahl, Kontaktaktionen, Kontaktgruppen, Kampagnen, Dokumente, Datumseingrenzung).

Die Suchfunktionen "Stammdaten", "Ansprechpartner", "Geldverkehr" und "Zusatztexte" können nicht mit der Suche nach einem "beliebigen Suchwort" verbunden werden. Allerdings können diese Suchfunktionen miteinander kombiniert werden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Schnelle Kontaktsuche](#)

[Gezielte Suche ohne beliebiges Suchwort](#)

[Kombinierbare Suchfunktionen](#)

[Suchmuster](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

[Expertensuche](#)

[Suchergebnis](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)

## **8.2.3 Gezielte Suche ohne beliebiges Suchwort**

Die Suchfunktionen "Stammdaten", "Ansprechpartner", "Geldverkehr" und "Zusatztexte" in der Seitenleiste "Kontaktsuche" können nicht mit der Suche nach einem "beliebigen Suchwort" verbunden werden. Allerdings können diese Suchfunktionen miteinander kombiniert werden.

Öffnen Sie als erstes die Seitenleiste "Kontaktsuche" per Klick auf die vertikale Schaltfläche am rechten Bildschirmrand (siehe auch [Seitenleiste Kontaktsuche](#)).

### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**


[Stammdaten suchen](#)

[Ansprechpartner suchen](#)


[Ansprechpartner-Geldverkehr-Merkmale suchen](#)

[Ansprechpartner-Zusatztexte suchen](#)


### STAMMDATEN SUCHEN

1. Um nach Stammdaten zu suchen, öffnen Sie bitte in der Seitenleiste "Kontaktsuche" die Detailansicht "Stammdaten" mit Klick auf .
2. Hier können Sie u. a. die Firmenbezeichnung, Straße, PLZ, Ort, Service-Vertrag, Kunden-Nr. und Branche eingeben, nach der Sie suchen.
3. Für das Feld Branche wählen Sie bitte nach Klick auf den Auswahlpfeil einen Begriff aus der Nachschlagliste aus und übernehmen diesen per Klick.
4. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".


### ANSPRECHPARTNER SUCHEN

1. Um nach Ansprechpartnerdaten zu suchen, öffnen Sie bitte in der Seitenleiste "Kontaktsuche" die Detailansicht "Ansprechpartner" mit Klick auf .
2. Hier können Sie die Suchbegriffe zum gesuchten Ansprechpartner eingeben.
3. Für die Felder Status und Kontaktart wählen Sie bitte nach Klick auf den Auswahlpfeil je einen Begriff aus und übernehmen diesen per Klick.
4. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

### ANSPRECHPARTNER-GELDVERKEHR-MERKMALE SUCHEN

1. Um nach Ansprechpartnern mit einer bestimmten Zahlungsmoral, Lieferart, Zahlungsart, Präferenz oder Bemerkungen zu suchen, öffnen Sie bitte in der Seitenleiste "Kontaktsuche" die Detailansicht "Geldverkehr" mit Klick auf .
2. Hier können Sie für Ihre Suche die Suchwörter mithilfe des Auswahlpfeils und einem Klick übernehmen.
3. Suchen Sie nach Ansprechpartnern, die Werbung auf einem bestimmten Weg genehmigt haben, setzen Sie in das entsprechende Kästchen per Klick ein Häkchen.
4. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

### ANSPRECHPARTNER-ZUSATZINFORMATIONEN SUCHEN

1. Um nach Ansprechpartnern mit eingetragenen Zusatzinformationen zu suchen, öffnen Sie bitte in der Seitenleiste "Kontaktsuche" die Detailansicht "Zusatztexte" mit Klick auf .
2. Hier können Sie für Ihre Suche die Suchwörter für die ersten 6 Zusatztextfelder per Klick auf den Auswahlpfeil aus der Nachschlagliste auswählen und mit einem weiteren Klick übernehmen. Die gesuchten Zusatzinformationen der Zusatztextfelder 7 bis 18 können Sie per Tastatur eingeben.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte oben auf "Suche starten".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Schnelle Kontaktsuche](#)

[Beliebiges Suchwort](#)

[Kombinierbare Suchfunktionen](#)

[Suchmuster](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

[Expertensuche](#)

[Suchergebnis](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)


## 8.2.4 Kombinierbare Suchfunktionen






Um nach Kontakten mit bestimmten Stichworten, Kontaktaktionen oder nach einem bestimmten Zeitraum zu suchen, öffnen Sie als erstes die Seitenleiste "Kontaktsuche" per Klick auf die vertikale Schaltfläche am rechten Bildschirmrand (siehe auch [Seitenleiste Kontaktsuche](#)).

Die Suche mit "beliebigem Suchwort" kann in der Seitenleiste "Kontaktsuche" mit den Suchfunktionen, die mit einem Sternchen gekennzeichnet sind, kombiniert werden (Stichwortauswahl, Kontaktaktionen, Kontaktgruppen, Kampagnen, Dokumente, Datumseingrenzung).


**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

### STICHWORTSUCHE


1. Suchen Sie alle Kontakte, denen ein oder mehrere bestimmte Stichwörter zugeordnet wurden, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "Kontaktsuche" und klicken zum Öffnen der Detailansicht "Stichwortauswahl" auf .

2. Um ein Stichwort in die Suchkriterien zu übernehmen, klicken Sie bitte auf .
3. In der daraufhin geöffneten Nachschlagliste können Sie ein Stichwort per Klick übernehmen. So können Sie weitere Stichworte in die Suchkriterien übernehmen.
4. Mit Klick auf  und legen Sie fest, dass das Suchergebnis alle ausgewählten Stichworte beinhaltet.
5. Mit Klick auf  oder muss mindestens ein ausgewähltes Stichwort im Suchergebnis enthalten sein.
6. Mit Klick auf  können Sie das markierte Stichwort wieder als Suchkriterium entfernen.
7. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".
8. Mit Klick auf  können Sie die gesamte Stichwortauswahl entfernen.


#### KONTAKTAKTIONEN SUCHEN

1. Suchen Sie nach allen Kontakten einer angelegten Kontaktaktion (z. B. durchgeführter Schriftwechsel oder Telefonaktionen) öffnen Sie bitte die Seitenleiste "Kontaktsuche" und die Detailansicht "Kontaktaktionen" mit einem Klick auf .
2. Wählen Sie nach Klick auf den Auswahlpfeil per Klick eine in der Auswahlliste enthaltene Kontaktaktion aus.
3. Klicken Sie auf "Suche starten".

#### NACH KONTAKTGRUPPEN SUCHEN


1. Suchen Sie nach allen Kontakten einer Kontaktgruppe, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "Kontaktsuche" und die Detailansicht "Kontaktgruppen" mit einem Klick auf .
2. Wählen Sie nach Klick auf den Auswahlpfeil per Klick eine in der Auswahlliste enthaltene Kontaktgruppe aus.
3. Geben Sie ganz oben im Feld "beliebiges Suchwort" den gesuchten Kontakt aus der Kontaktgruppe oder für die Gesamtsuche \* ein.
4. Klicken Sie auf "Suche starten".

#### NACH KAMPAGNEN SUCHEN

1. Suchen Sie nach allen Kontakten einer Kampagne, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "Kontaktsuche" und die Detailansicht "Kampagnen" mit einem Klick auf .



2. Wählen Sie nach Klick auf den Auswahlpfeil per Klick eine in der Auswahlliste enthaltene Kampagne aus.
3. Geben Sie ganz oben im Feld "beliebiges Suchwort" den gesuchten Kontakt aus der Kontaktgruppe oder für die Gesamtsuche \* ein.
4. Klicken Sie auf "Suche starten".

#### DOKUMENTE SUCHEN

1. Suchen Sie nach in den Ansprechpartnerdaten hinterlegten Dokumenten, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "Kontaktsuche" und die Detailansicht "Dokumente" mit einem Klick auf .
2. Für die Suche stehen Ihnen die Felder "Dateiname/Verknüpfungspfad" und "Dateibeschreibung" zur Verfügung. Geben Sie in das entsprechende Feld die gesuchte Buchstabenfolge ein.
3. Klicken Sie auf "Suche starten".

#### DATUMSEINGRENZUNG

Für die Datumseingrenzung können Sie ein "von-Datum" und ein "bis-Datum" eingeben, so dass nach Kontakten gesucht wird, die in diesem Zeitraum angelegt oder importiert wurden.

1. Suchen Sie nach Kontakten mit Datumseingrenzung, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "Kontaktsuche" und die Detailansicht "Datumseingrenzung" mit einem Klick auf .
2. Geben Sie für den gesuchten Zeitraum das "von"-Datum und das "bis"-Datum ein oder wählen dieses nach Klick auf das Kalendersymbol  aus.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

Die Datumseingrenzung bezieht sich primär nur auf die Suche nach Ansprechpartnern, die in dem eingegebenen Zeitraum hinzugefügt wurden.

Es werden also auch Adressen gefunden, die in einem anderen Zeitraum angelegt wurden, aber zu denen in dem gewählten Zeitraum Ansprechpartner hinzugefügt wurden.

Haben Sie vor "nur Adressen ohne Ansprechpartner" ein Häkchen gesetzt und somit eine Suche nach Ansprechpartnern ausgeschlossen, dann bezieht sich die Datumseingrenzung nur auf Adressen, die in dem Zeitraum angelegt wurden.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Schnelle Kontaktsuche](#)

[Beliebiges Suchwort](#)

[Gezielte Suche ohne beliebiges Suchwort](#)

[Suchmuster](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

[Expertensuche](#)

[Suchergebnis](#)

[Importierte Adressen suchen](#)


[In Listen suchen](#)

## 8.2.5 Suchmuster

Möchten Sie die einmal eingegebenen Suchkriterien bei einer nächsten Suche wieder verwenden, können Sie Ihre Eingaben als Suchmuster speichern und bei Bedarf aufrufen.


Öffnen Sie als erstes die Seitenleiste am rechten Bildschirmrand, für die Sie ein Suchmuster speichern möchten.

### SUCHMUSTER ERSTELLEN / LÖSCHEN

1. Geben Sie bitte zuerst in die entsprechende Seitenleiste rechts oder bei der [Expertensuche](#) Ihre Suchkriterien ein, z. B. ein beliebiges Suchwort, Kriterien bei den Stammdaten oder Ansprechpartnerdaten und grenzen Sie bei Bedarf das Datum ein.
2. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche .
3. Wählen Sie danach bitte "Suchmuster speichern", geben Sie eine Bezeichnung ein und klicken auf "Speichern". Oder wählen Sie das Suchmuster aus, dass Sie löschen möchten und klicken auf "Löschen".

Sie können so mehrere Suchmuster abspeichern bzw. die nicht mehr benötigten wieder löschen. Die Anzeige "kein Muster geladen" bedeutet, dass Sie kein einziges Suchmuster gespeichert haben.

### SUCHMUSTER VERWENDEN

1. Um ein gespeichertes Suchmuster aufzurufen, klicken Sie bitte nach dem Öffnen der Seitenleiste auf  und wählen per Klick das gewünschte Suchmuster aus.
2. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte abschließend auf "Suche starten".

Das gespeicherte Suchmuster können Sie ebenfalls ganz oben unter der jeweiligen Kategorie, z. B. "Kontakte" direkt im Themenbaum abrufen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Schnelle Kontaktsuche](#)

[Beliebiges Suchwort](#)

[Gezielte Suche ohne beliebiges Suchwort](#)

[Kombinierbare Suchfunktionen](#)

[Seitenleiste Themenbaum](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

[Expertensuche](#)

[Suchergebnis](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)



## 8.3 Seitenleiste E-Mail-Suche

Für die Suche nach einem ein- oder ausgegangenen E-Mail, steht Ihnen die Seitenleiste "E-Mail-Suche" zur Verfügung.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

### **SEITENLEISTE "E-MAIL-SUCHE" ÖFFNEN UND FESTSTELLEN**

Um die Seitenleiste "E-Mail-Suche" zu öffnen, klicken Sie bitte am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "E-Mail-Suche".

Mit einem Klick auf die Schaltfläche  können Sie die Seitenleiste feststellen bzw. mit einem weiteren Klick auf  wieder lösen.

### **SUCHEN NACH BELIEBIGEM SUCHWORT UND ALLE KONTAKTE ANZEIGEN**

1. Geben Sie in dem Feld "Beliebiges Suchwort" bitte den Suchbegriff oder die gesuchte Buchstabenfolge (z. B. Anfangsbuchstaben) ein.
2. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### **Alle Kontakte anzeigen**

Bei der Eingabe von \* werden Ihnen alle in CRM-Plus gespeicherten E-Mails (je nach Auswahl: empfangene oder gesendete) angezeigt.

### – SUCHEN NACH... BETREFF, NACHRICHTENTEXT, E-MAIL-ADRESSE



1. Soll nach dem beliebigen Suchwort speziell im Betreff, im Nachrichtentext oder der E-Mail-Adresse gesucht werden, klicken Sie bitte auf "Suche nach...".
2. Geben Sie den Suchbegriff in die entsprechende Zeile ein.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

### – SUCHEN MIT KONTAKTEINGRENZUNG

Haben Sie einen Kontakt geöffnet, ist die "Kontakteingrenzung" für diesen Kontakt aktiviert. Sie können nun per Klick in das entsprechende Optionsfeld auswählen, ob Sie in den E-Mails aller Ansprechpartner oder nur des aktuell geöffneten Ansprechpartners nach E-Mails suchen möchten.

### – SUCHEN MIT DATUMSEINGRENZUNG

Mit der Datumseingrenzung können Sie ein "von-Datum" und ein "bis-Datum" eingeben, so dass nach E-Mails gesucht wird, die in diesem Zeitraum empfangen bzw. gesendet wurden.

1. Suchen Sie nach E-Mails mit Datumseingrenzung, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "E-Mail-Suche" und die Detailansicht "Datumseingrenzung" mit einem Klick auf .
2. Geben Sie für den gesuchten Zeitraum das "von-Datum" und das "bis-Datum" ein oder wählen dieses nach Klick auf das Kalendersymbol  aus.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

### – ZUSÄTZLICHE FILTEROPTIONEN (EMPFANGENE, VERSENDETE)

#### **Empfangene**

Ist die Option "Empfangene" aktiviert, so wird die Suche nach Ihren eingegebenen Kriterien automatisch nur in den eingegangenen E-Mails durchgeführt.

#### **Versendete**

Ist die Option "Versendete" aktiviert, so wird die Suche nach Ihren eingegebenen Kriterien automatisch nur in den gesendeten E-Mails durchgeführt.

### – FELDER LEEREN FÜR GESAMTE E-MAIL-SUCHE

Möchten Sie alle Eingaben in der gesamten Seitenleiste wieder entfernen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder leeren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Archiv](#)  
[E-Mail-Komplettarchivierung](#)  
[E-Mail versenden](#)  
[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)  
[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)  
[Seitenleiste Kontaktsuche](#)  
[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)



## 8.4 Seitenleiste Dokumentensuche

Für die Suche nach einem archivierten oder verknüpften Dokument, steht Ihnen die Seitenleiste "Dokumentensuche" zur Verfügung.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

### **– SEITENLEISTE "DOKUMENTENSUCHE" ÖFFNEN UND FESTSTELLEN**

Um die Seitenleiste "Dokumentensuche" zu öffnen, klicken Sie bitte am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Dokumentensuche".

Mit einem Klick auf die Schaltfläche  können Sie die Seitenleiste feststellen bzw. mit einem weiteren Klick auf  wieder lösen.

### **– SUCHEN NACH BELIEBIGEM SUCHWORT UND ALLE DOKUMENTE IN ÜBERSICHT ANZEIGEN**

1. Geben Sie in dem Feld "Beliebiges Suchwort" bitte den Suchbegriff oder die gesuchte Buchstabenfolge (z. B. Anfangsbuchstaben) ein.
2. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### **Alle Dokumente anzeigen**



Bei der Eingabe von \* werden Ihnen alle in CRM-Plus gespeicherten Dokumente (je nach Auswahl: archivierte oder verknüpfte) angezeigt.

### **– SUCHEN NACH... DATEINAME/VERKNÜPFUNGSPFAD UND NACH DATEIBESCHREIBUNG**

1. Soll nach dem beliebigen Suchwort speziell im Dateinamen/Verknüpfungspfad oder in der Dateibeschreibung gesucht werden, klicken Sie bitte auf "Suche nach...".
2. Geben Sie den Suchbegriff in die entsprechende Zeile ein.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

### **– SUCHEN MIT DATUMSEINGRENZUNG**

Mit der Datumseingrenzung können Sie ein "von-Datum" und ein "bis-Datum" eingeben, so dass nach Dokumenten gesucht wird, die in diesem Zeitraum archiviert bzw. verknüpft wurden.

1. Suchen Sie nach Dokumenten mit Datumseingrenzung, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "Dokumentensuche" und die Detailansicht "Datumseingrenzung" mit einem Klick auf .
2. Geben Sie für den gesuchten Zeitraum das "von-Datum" und das "bis-Datum" ein oder wählen dieses nach Klick auf das Kalendersymbol  aus.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### **– ZUSÄTZLICHE FILTEROPTIONEN (ARCHIVIERTE/VERKNÜPFTE)**

##### **Archivierte**

Ist die Option "Archivierte" aktiviert, so wird die Suche nach Ihren eingegebenen Kriterien automatisch nur in den archivierten Dokumenten E-Mails durchgeführt.

##### **Verknüpfte**

Ist die Option "Verknüpfte" aktiviert, so wird die Suche nach Ihren eingegebenen Kriterien automatisch nur in den verknüpften Dokumenten durchgeführt.

#### **– FELDER LEEREN FÜR GESAMTE DOKUMENTENSUCHE**

Möchten Sie alle Eingaben in der gesamten Seitenleiste wieder entfernen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder leeren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Dokumente Ansprechpartner](#)

[Dokumente archivieren](#)

[Dokument einscannen und archivieren](#)

[Dokumente verknüpfen](#)

## **8.5 Seitenleiste Notiz-/Memosuche**

Suchen Sie nach einer in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten abgelegten Notiz/Memo, dann finden Sie diese mithilfe der Seitenleiste "Notiz-/Memosuche".

Sie können u. a. nach einem beliebigen Suchbegriff im Titel, Inhalt einer Notiz/Memo oder nach der Firmenbezeichnung, dem Ansprechpartnernamen, dem die Notiz/Memo zugeordnet ist, suchen.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

#### **– SEITENLEISTE "NOTIZ-/MEMOSUCHE" ÖFFNEN UND FESTSTELLEN**

Um die Seitenleiste "Notiz-/Memosuche" zu öffnen, klicken Sie bitte am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Notiz-/Memosuche".

Mit einem Klick auf die Schaltfläche  können Sie die Seitenleiste feststellen bzw. mit

einem weiteren Klick auf  wieder lösen.


### **SUCHEN NACH BELIEBIGEM SUCHWORT UND ALLE KONTAKTE MIT NOTIZEN/MEMOS ANZEIGEN**

1. Geben Sie in dem Feld "Beliebiges Suchwort" bitte den Suchbegriff oder die gesuchte Buchstabenfolge (z. B. Anfangsbuchstaben) ein.
2. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### **Alle Kontakte mit Notizen/Memos anzeigen**

Bei der Eingabe von \* werden Ihnen im Suchergebnis alle Kontakte mit vorhandenen Notizen oder Memos (je nach Auswahl) angezeigt.

### **SUCHEN NACH... TITEL, INHALT, FIRMA, ANSPRECHPARTNER**

Zum Öffnen der Detailansicht "Suche nach..." in der geöffneten Seitenleiste "Notiz-/Memosuche" klicken Sie bitte auf .

Hier können Sie Begriffe eingeben, nach denen Sie im Memo-Titel, im Inhalt, in der Firmenbezeichnung sowie im Vorname und Nachname des Ansprechpartners suchen möchten.

### **ZUSÄTZLICHE FILTEROPTIONEN (STAMMDATEN, ANSPRECHPARTNER, ART, DATUM)**

#### **Stammdaten-Memos**

Ist diese Option aktiviert, so wird die Suche nur in den Stammdaten-Memos durchgeführt.

#### **Ansprechpartner-Memos**

Ist diese Option aktiviert, so wird die Suche nur in den Memos der Ansprechpartnerdaten durchgeführt.

#### **Ansprechp.-Gesprächsnotizen**



Ist diese Option aktiviert, so wird die Suche nur in den Gesprächsnotizen der Ansprechpartnerdaten durchgeführt.

#### **Ansprechp. Memos & Notizen**

Ist diese Option aktiviert, so wird die Suche gleichzeitig in den Memos und in den Notizen der Ansprechpartnerdaten durchgeführt.

#### **Datumseingrenzung**

Mit der Datumseingrenzung können Sie ein "von-Datum" und ein "bis-Datum" eingeben, so dass nach Notizen/Memos gesucht wird, die in diesem Zeitraum erstellt bzw. bearbeitet wurden.

1. Suchen Sie nach Notizen/Memos mit Datumseingrenzung, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "Notiz-/Memosuche" und die Detailansicht "Datumseingrenzung" mit einem Klick auf .
2. Geben Sie für den gesuchten Zeitraum das "von-Datum" und das "bis-Datum" ein oder wählen dieses nach Klick auf das Kalendersymbol  aus.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### FELDER LEEREN FÜR GESAMTE NOTIZ-/MEMOSUCHE

Möchten Sie alle Eingaben in der gesamten Seitenleiste wieder entfernen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder leeren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Informationsdatenbanken](#)

**Teil**

---



**IX**

## 9 Datenaustausch

Für den Datenaustausch stehen Ihnen u. a. der Datenimport, der Adressen-Export, die Direktübergabe an Microsoft Excel\* und an Microsoft Outlook zur Verfügung.

CRM-Plus unterstützt dabei eine ganze Reihe von Dateiformaten, z. B. mdb, mde, xls, txt, xml u.v. m..

---

\*Microsoft Excel ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Datenimport](#)

[Adressen-Export](#)

[Direktübergabe an Excel](#)

[Direktübergabe an Outlook](#)

[Kontakte aus Outlook importieren](#)

[Outlook-Replikation](#)

[Import rückgängig machen](#)

[Importiere Adressen suchen](#)

[Dublettenkontrolle](#)

### 9.1 Datenimport

Für den Datenimport in CRM-Plus steht einerseits der [Adressen Import-Assistent](#) zur Verfügung, mit dem Sie Daten aus anderen Datenbanken importieren können. Andererseits können Sie ebenfalls Ihre [Kontakte aus Outlook importieren](#).

Des Weiteren ist es möglich, einen einzelnen Kontakt aus der Zwischenablage zu übernehmen (siehe [Kontakt aus Zwischenablage übernehmen](#)).

Über eine E-Mail-Komplettarchivierung können Sie alle E-Mails aus Microsoft Outlook\* in das kontaktbezogene E-Mail-Archiv von CRM-Plus übertragen.

#### **HINWEIS**

Allgemein empfehlen wir jedoch nicht die Komplettarchivierung zu verwenden. Denn durch die Komplettarchivierung werden wirklich alle E-Mails der entsprechenden Kontakte archiviert – also auch viele nicht wichtige.

**Beispiel für einen typischen E-Mail-Verkehr:**

1. Sie senden Ihrem Geschäftspartner die Anfrage, ob er Mittwoch noch einen Termin frei hat.
2. Er sendet zurück, dass er gerade unterwegs sei, sich aber später meldet.
3. Sie schreiben zurück, dass dies kein Problem sei.
4. Nun schreibt er gegen Nachmittag, dass er an diesem Tag nicht könne und schlägt einen alternativen Termin vor.
5. Sie antworten, dass Sie an diesem Tag nicht können, ihn jedoch nun zurückrufen und alles telefonisch klären.
6. Abschließend senden Sie ihm die Nachricht, dass Sie den Termin für kommenden Freitag bestätigen.
7. Er antwortet mit einer kurzen Bestätigung.

Das Problem bei der Komplettarchivierung ist somit, dass hierbei 6 E-Mails ohne Nutzwert archiviert werden würden. Dies führt zwangsläufig zu einer Unübersichtlichkeit in Ihrem CRM-Plus-E-Mail-Archiv. Bei der Einzelarchivierung würden Sie hingegen lediglich nur die E-Mail archivieren, in der der letztendliche Termin bestätigt wurde.

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen Import-Assistent](#)

[Kontakte aus Outlook importieren](#)

[Kontakt aus Zwischenablage übernehmen](#)

[Dublettenkontrolle](#)

[Import rückgängig machen](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

### 9.1.1 Adressen Import-Assistent

Der Adressen Import-Assistent begleitet Sie Schritt für Schritt zu einem erfolgreichen Adressen-Import.

#### ADRESSEN-IMPORT-ASSISTENT ÖFFNEN

1. Klicken Sie bitte im Seitenmenü auf "Datenimport".
2. Klicken Sie auf "Adressen Import-Assistent".
3. Klicken Sie auf "Weiter" und folgen Sie den Anweisungen des Adressen Import-Assistenten.

Der Import durchläuft 4 Schritte. Mit "Weiter" gelangen Sie jeweils zum nächsten Schritt des Adressen-Imports (siehe [Adressen-Import-Schritt 1](#)).

### STAMMDATEN MIT MEHREREN ANSPRECHPARTNERN IMPORTIEREN

Damit beim Import CRM-Plus einem Kontakt mehrere Ansprechpartner hinzufügen kann, müssen folgende Felder der Datensätze exakt übereinstimmen:

- Firmenbezeichnung1
- Firmenbezeichnung2
- Straße
- Land
- Ort
- Zentrale-Tel

Bei Abweichung des Inhalts eines dieser Felder, z. B. der Straße, legt CRM-Plus beim Import einen neuen Kontakt mit diesem Ansprechpartner an und zeigt diesen nach dem Import als potenzielle Dublette an (siehe auch [Dublettenkontrolle](#)).

Sobald folgende Felder mit importiert werden, müssen diese ebenfalls in den Datensätzen der diversen Ansprechpartner identisch sein, wenn die Ansprechpartner zu einem Kontakt hinzu geordnet werden sollen.

- Branche
- Gebiet
- Kunden-Nummer
- PLZ/Postfach
- Homepage

Bei Abweichung des Inhalts eines dieser Felder, legt CRM-Plus beim Import einen neuen Kontakt an. Im speziellen Fall kann es erwünscht sein, z. B. bei einer 2. Niederlassung, die Kontakte getrennt zu führen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen-Import-Schritt 1](#)

[Adressen-Import-Schritt 2](#)

[Adressen-Import-Schritt 3](#)

[Adressen-Import-Schritt 4](#)


[Import rückgängig machen](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)

### 9.1.1.1 Adressen-Import-Schritt 1

#### SCHRITT 1 - WÄHLEN SIE DIE QUELLDATEI

1. Wählen Sie bitte mit einem Klick, ob Sie Kontakte aus einer Datei importieren möchten oder ob Sie Kontakte aus Microsoft Outlook\* importieren möchten.
2. Klicken Sie auf .
3. Wählen Sie die zu importierende Datei aus.
4. Enthält die gewählte Datenquelle mehrere Tabellen, wählen Sie per Klick die Tabelle aus, die Sie für den Import verwenden möchten.
5. Um zum nächsten Schritt zu gelangen, klicken Sie auf "Weiter".

**TIPP** 

Den Dateipfad, in dem die zu importierenden Daten liegen, können Sie in den Einstellungen (siehe [Einstellungen Dateipfade](#), z. B. für Adressen-Importe) einrichten.

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen-Import-Schritt 2](#)

### 9.1.1.2 Adressen-Import-Schritt 2

#### SCHRITT 2 - SPEZIFIKATION DER DATEIBESCHREIBUNG/VORLAGEN ÖFFNEN

Der Adressen Import-Assistent erkennt i. d. R. das Dateiformat, die Feldtrennzeichen und die Textbegrenzungszeichen.

Bitte überprüfen Sie, ob die Kontakte einwandfrei in der Tabelle angezeigt werden. Sollte die Vorschau Fehler enthalten, versuchen Sie bitte ein anderes Dateiformat.

#### Import-Vorlagen verwenden

An dieser Stelle können Sie bereits gespeicherte Import-Vorlagen öffnen.

1. Möchten Sie eine Vorlage öffnen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "Import-Vorlage öffnen".
2. Wählen Sie aus dem Auswahlménü die gewünschte Vorlage einfach per Klick aus.

Sie können die aktuellen Importparameter im Adressen-Import-Schritt 4 als Import-Vorlage speichern (siehe [Importparameter als Vorlage speichern](#)).

### Import-Vorlage löschen

1. Möchten Sie eine Import-Vorlage im Import-Assistent löschen, können Sie dies unter Schritt 3 des Importvorgangs über die Schaltfläche "Importparameter als Vorlage speichern".
2. Wählen Sie die zu löschenden Vorlagen aus und klicken Sie auf "Löschen".

### Erste Zeile (Kopfzeile) enthält Feldnamen

Vor "Erste Zeile (Kopfzeile) enthält Feldnamen" ist standardmäßig ein Häkchen gesetzt, d. h. die oberste Zeile wird vom Adressen-Import als Kopfzeile erkannt.

Sind in Ihrer Importdatei keine Spaltenüberschriften vorhanden, entfernen Sie bitte per Klick das Häkchen.

Um zum nächsten Schritt zu gelangen, klicken Sie bitte auf "Weiter".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen-Import-Schritt 3](#)

#### 9.1.1.3 Adressen-Import-Schritt 3

### SCHRITT 3 - FELDNAMEN-ZUORDNUNG

Im Adressen-Import-Schritt 3 nehmen Sie die Feldzuweisung vor, indem Sie z. B. die "verfügbaren Felder" per Drag'n Drop (Ziehen mit gedrückt gehaltener Maustaste) der unteren Tabelle zuordnen.

Oder Sie markieren mit einem Klick die Zielspalte und können mit einem Doppelklick auf den Feldnamen in der Tabelle "verfügbare Felder von CRM-Plus" den Feldnamen in die Spaltenüberschrift übernehmen.

Ordnen Sie alle Feldbezeichnungen zu, die Sie in CRM-Plus übernehmen möchten, auch wenn die Spaltenüberschriften der zu importierenden Datei identisch mit den Feldbezeichnungen in CRM-Plus sind. Zugeordnete Felder werden dunkelblau markiert.

#### TIPP

Sind in der Import-Datei bereits Spaltenüberschriften vorhanden, können Sie diese automatisch den verfügbaren Feldern in CRM-Plus zuordnen, in dem Sie auf die Schaltfläche "Passende Feldnamen automatisch zuordnen" klicken.

Hierfür ist es erforderlich, dass Sie in Schritt 2/4 des Import-Assistenten ein Häkchen vor "Erste Zeile (Kopfzeile) enthält Feldnamen" gesetzt haben.

**Importparameter als Vorlage speichern**

1. Möchten Sie die aktuellen Importparameter als Vorlage speichern und bei einem späteren Import erneut aufrufen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "Importparameter als Vorlage speichern".
2. Geben Sie eine Bezeichnung für die Vorlage ein und übernehmen diese per Klick auf "Speichern" in die Vorlagenliste.

Beim nächsten Adressen-Import können Sie die erstellte Vorlage in Schritt 2 des Adressen-Imports öffnen und für den Import verwenden.

**Import-Vorlage löschen**

1. Möchten Sie eine Import-Vorlage im Import-Assistent löschen, können Sie dies unter Schritt 3 des Importvorgangs über die Schaltfläche "Importparameter als Vorlage speichern".
2. Wählen Sie die zu löschenden Vorlagen aus und klicken Sie auf "Löschen".

Um zum nächsten Schritt zu gelangen, klicken Sie bitte auf "Weiter".

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

**ES IST NICHT MÖGLICH "WEITER" ZU GELANGEN?**

Möchten Sie Ansprechpartnerdaten importieren, dann ist mindestens die Feldnamen-Zuordnung für den Nachnamen notwendig, um den Import durchzuführen.

Sobald Sie auch nur eine Feldnamen-Zuordnung für Ansprechpartnerdaten (siehe unten "Felder für Ansprechpartnerdaten-Import"), z. B. für die Ansprechpartner-Telefonnummer vorgenommen haben, ist die Feldnamen-Zuordnung für den Ansprechpartner-Nachnamen notwendig.

Möchten Sie nur Stammdaten importieren bzw. haben Sie auch nur eine Feldnamen-Zuordnung für Stammdaten (siehe unten "Felder für Stammdaten-Import") vorgenommen, dann ist mindestens die Feldnamen-Zuordnung für die Firmenbezeichnung notwendig, um weiter zu gelangen.

**Felder für Stammdaten-Import:**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Branche</li><li>• E-Mail Allgem.</li><li>• E-Mail Zentrale</li><li>• Firmenbezeichnung1</li><li>• Firmenbezeichnung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ort</li><li>• PLZ</li><li>• Postfach</li><li>• Postfach-PLZ</li><li>• Serv.-Vertrag bis</li><li>• Service-</li></ul>
---	--

<hnung2< h=""> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmeninfo</li> <li>• Gebiet</li> <li>• Homepage</li> <li>• Kontaktart</li> <li>• KundenNr</li> <li>• Land</li> </ul> </hnung2<>	<h>Vertrag</h> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Straße</li> <li>• Vorwahl (*optional*)</li> <li>• Zentrale-Fax</li> <li>• Zentrale-Tel</li> </ul>
--	---

### Felder für Ansprechpartnerdaten-Import:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abteilung</li> <li>• Anrede</li> <li>• Anrede-Sekretärin</li> <li>• Ansprechpartner-Info</li> <li>• Bankinstitut</li> <li>• Bankleitzahl</li> <li>• BIC</li> <li>• Blog-Seite</li> <li>• Briefanrede</li> <li>• E-Mail 1, Büro</li> <li>• E-Mail 1, priv.</li> <li>• E-Mail 2, Büro</li> <li>• E-Mail 2, priv.</li> <li>• Fax (geschftl.)</li> <li>• Fax (privat)</li> <li>• Geburtstag</li> <li>• Geldverkehr-info</li> <li>• Handy</li> <li>• Handy (privat)</li> <li>• IBAN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontonummer</li> <li>• Kreditk. Gültig-Jahr</li> <li>• Kreditk. Gültig-Monat</li> <li>• Kreditk. Nr.</li> <li>• Kreditkarte</li> <li>• Land (privat)</li> <li>• Nachname</li> <li>• Name-Sekretärin</li> <li>• Ort (privat)</li> <li>• PLZ (privat)</li> <li>• Position</li> <li>• Straße (privat)</li> <li>• Telefon (privat)</li> <li>• Telefon 1</li> <li>• Telefon 2</li> <li>• Telefon-Infotext1</li> <li>• Telefon-Infotext2</li> <li>• Telefon-Sekretärin</li> <li>• Titel</li> <li>• UStID</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorname</li> <li>• Zusatz-Infotext</li> <li>• Zusatztext01</li> <li>• Zusatztext02</li> <li>• Zusatztext03</li> <li>• Zusatztext04</li> <li>• Zusatztext05</li> <li>• Zusatztext06</li> <li>• Zusatztext07</li> <li>• Zusatztext08</li> <li>• Zusatztext09</li> <li>• Zusatztext10</li> <li>• Zusatztext11</li> <li>• Zusatztext12</li> <li>• Zusatztext13</li> <li>• Zusatztext14</li> <li>• Zusatztext15</li> <li>• Zusatztext16</li> <li>• Zusatztext17</li> <li>• Zusatztext18</li> </ul>
--	--	--

Ebenfalls gehören die Felder Zusatztext01 bis Zusatztext12 zu den Ansprechpartnerdaten-

Importfeldern.

#### **STAMMDATEN MIT MEHREREN ANSPRECHPARTNERN IMPORTIEREN**

Damit beim Import CRM-Plus einem Kontakt mehrere Ansprechpartner hinzufügen kann, müssen folgende Felder der Datensätze exakt übereinstimmen:

- Firmenbezeichnung1
- Firmenbezeichnung2
- Straße
- Land
- Ort
- Zentrale-Tel

Bei Abweichung des Inhalts eines dieser Felder, z. B. der Straße, legt CRM-Plus beim Import einen neuen Kontakt mit diesem Ansprechpartner an und zeigt diesen nach dem Import als potenzielle Dublette an (siehe auch [Dublettenkontrolle](#)).

Sobald folgende Felder mit importiert werden, müssen diese ebenfalls in den Datensätzen der diversen Ansprechpartner identisch sein, wenn die Ansprechpartner zu einem Kontakt hinzu geordnet werden sollen.

- Branche
- Gebiet
- KundenNr
- Postfach-PLZ
- Homepage

Bei Abweichung des Inhalts eines dieser Felder, legt CRM-Plus beim Import einen neuen Kontakt an. Im speziellen Fall kann es erwünscht sein, z. B. bei einer 2. Niederlassung sollen die Kontakte getrennt geführt werden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen-Import-Schritt 4](#)

#### **9.1.1.4 Adressen-Import-Schritt 4**

##### **SCHRITT 4 - DER IMPORT KANN BEGINNEN**

###### **1. Eigentümer der Ansprechpartner/Adressen**

Mit einem Klick auf den Auswahlpfeil können Sie mit einem weiteren Klick aus der Liste einen Eigentümer der importierten Ansprechpartner/Adressen auswählen (nur in der Mehrplatzversion möglich).

###### **2. Verfügbarkeit der Adressen**

Die Verfügbarkeit der importierten Adressen kann auf "öffentlich" oder "privat" eingestellt werden (nur in der Mehrplatzversion möglich).

### 3. Status der Ansprechpartner


Mit einem Klick auf den Auswahlpfeil und einem weiteren Klick auf eine Auswahlmöglichkeit, vergeben Sie einen Status für die importierten Ansprechpartner, z. B. Interessent, abgelehnt, aussichtsreich, unberührt.

### 4. Ansprechpartner-Gruppenzuordnung

Sie können die zu importierenden Ansprechpartner direkt einer Gruppe zuordnen. Wählen Sie mit Klick auf den Auswahlpfeil und einem weiteren Klick die gewünschte Gruppe aus.

### 5. Freigabe zur MS Outlook E-Mail-Komplettarchivierung

Hier können Sie wählen, ob für alle importierten Kontakte bei jeder Aktualisierung des E-Mail-Archivs komplett alle E-Mails archiviert werden sollen oder nicht.

<b>ACHTUNG</b> 	<p>Bitte beachten Sie, dass bei Aktivierung der E-Mail-Komplettarchivierung beim Start einer Aktualisierung des CRM-Plus-E-Mail-Archivs alle E-Mails für alle ausgewählten Kontakte immer und ausnahmslos mit in das Archiv übernommen werden. So werden auch, z. B. belanglose E-Mails ohne weiteren Nutzen archiviert und verbrauchen zusätzlichen Speicherplatz.</p> <p>Es ist empfehlenswert, die Archivierung der E-Mails direkt in Outlook pro E-Mail-Kommunikation je nach Bedarf über die dort zur Verfügung stehenden CRM-Plus-Schaltflächen vorzunehmen (siehe auch <a href="#">CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook</a>).</p> <p>So können Sie gezielt E-Mails speichern, die Sie auch in der Historie des E-Mail-Archivs vorliegen haben möchten.</p>
--	---

Selbstverständlich können Sie in den Ansprechpartnerdaten die E-Mail-Komplettarchivierung auch noch nachträglich und individuell aktivieren.

### 6. Anrede versuchen zu ermitteln

Mit Klick auf "Ja" können Sie aktivieren, dass versucht wird, die Anrede zu den importierten Ansprechpartnern zu ermitteln.

### 7. Nach dem Import eine phonetische Duplikatssuche durchführen

Soll nach dem Import eine phonetische Duplikatssuche (sucht ebenfalls nach allen Begriffen, die

zwar anders geschrieben, jedoch gleich oder ähnlich ausgesprochen werden) durchgeführt werden, dann setzen Sie davor ein Häkchen.

### IMPORT FERTIGSTELLEN

Haben Sie Ihre Auswahl getroffen, kann der Import beginnen. Klicken Sie bitte auf "Fertig".

### IMPORT-ZUSAMMENFASSUNG

Stimmt die Anzahl der erfolgreich hinzugefügten Adresseinträge bzw. Ansprechpartner nicht mit der Anzahl in Ihrer Import-Datei überein, kann es daran liegen, dass importierte Datensätze mit bereits in CRM-Plus enthaltenen übereinstimmen. In diesem Fall erkennt CRM-Plus die Dublette und überspringt den Import dieses Datensatzes. Diese Datensätze werden daher auch nicht in der anschließend geöffneten Dublettenkontrolle angezeigt.

Zu jedem importierten Ansprechpartner, dessen Stammdaten nicht in CRM-Plus angelegt sind, wird ein neuer Kontakt und dazu ein neuer Ansprechpartner angelegt.

Wird ein Ansprechpartner importiert mit Stammdaten, die bereits in CRM-Plus als identische Stammdaten enthalten sind, wird dieser Ansprechpartner automatisch diesen Stammdaten zugeordnet.

Enthält aber ein Kontakt die gleichen Stammdaten, aber eine andere zentrale Telefonnummer, so wird dieser Datensatz in der nach dem Adress-Import geöffneten Dublettenkontrolle angezeigt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontakte nach Adressen-Import anzeigen](#)

[Import rückgängig machen](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)

[Dublettenkontrolle](#)

#### 9.1.1.5 Kontakte nach Adressen-Import anzeigen

Nachdem Sie den Adressen-Import erfolgreich durchgeführt haben, können Sie sich folgendermaßen Ihre importierten Adressen anzeigen lassen:

##### Schnelle Kontaktsuche

Hatten Sie vor Ihrem Import noch keine Daten in CRM-Plus gespeichert, können Sie sich alle gerade importierten Adressdaten schnell anzeigen lassen

1. Klicken Sie in das Textfeld Kontaktsuche am oberen Bildschirmrand.
2. Geben Sie \* ein und klicken auf "ENTER".

**Seitenleiste "Kontaktsuche"**

Über die Seitenleiste "Kontaktsuche" (siehe auch [Seitenleiste Kontaktsuche](#)) können Sie mithilfe der Datumseingrenzung sich den letzten Import im Suchergebnis anzeigen lassen (siehe auch [Importierte Adressen suchen](#)). Geben Sie in das Feld "beliebiges Suchwort" \* ein und klicken Sie auf "Suche starten".

**Importparameter als Vorlage speichern**

1. Möchten Sie die aktuellen Importparameter als Vorlage speichern und bei einem späteren Import erneut aufrufen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "Importparameter als Vorlage speichern".
2. Geben Sie eine Bezeichnung für die Vorlage ein und übernehmen diese per Klick auf "Speichern" in die Vorlagenliste.

Beim nächsten Adressen-Import können Sie die erstellte Vorlage in Schritt 2 des Adressen-Imports öffnen und für den Import verwenden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Import rückgängig machen](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)

[Dublettenkontrolle](#)

## 9.1.2 Letzten Import zurücksetzen

Sie können den zuletzt durchgeführten Adressimport rückgängig machen, entweder direkt nach der Fertigstellung des Imports oder zu einem späteren Zeitpunkt.

### 1. ALTERNATIVE: RÜCKGÄNGIG DIREKT NACH DEM IMPORT

Sie können den soeben durchgeführten Import rückgängig machen.

1. Klicken Sie dafür nach dem Fertigstellen des Imports in der Zusammenfassung des Import-Assistenten auf die Schaltfläche "den vollständigen Import wieder rückgängig machen".
2. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "OK".
3. Der letzte Import wird erfolgreich zurückgesetzt. Es werden keine Daten zu Ihrem Datenbestand in CRM-Plus hinzugefügt.

### 2. ALTERNATIVE: RÜCKGÄNGIG ZU EINEM SPÄTEREN ZEITPUNKT

Sie können den letzten Import auch zu einem späteren Zeitpunkt zurücksetzen, nach dem Sie den Import-Assistenten bereits geschlossen haben.

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Datenimport / Letzten Adressimport zurücksetzen".
2. In der Abfragebestätigung wird Ihnen Datum und Uhrzeit des letzten Imports angezeigt. Möchten Sie diesen angezeigten Adressen-Import rückgängig machen, bestätigen Sie mit "OK".
3. Die Bestätigungsmeldung, dass Ihr letzter Import erfolgreich zurückgesetzt wurde, schließen Sie mit Klick auf "OK".

---


Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen-Import](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

### 9.1.3 Importierte Adressen suchen

Ihren letzten Adressen-Import können Sie sich, wie folgt, anzeigen lassen:

1. Öffnen Sie am rechten Bildschirmrand mit einem Klick auf "Kontaktsuche" die dazugehörige Seitenleiste.
2. Öffnen Sie die Detailansicht unter der Überschrift "Datumseingrenzung" mit Klick auf .
3. Unter der Überschrift "Datumseingrenzung" können Sie den Zeitraum eingeben, in dem Sie den Adressen-Import durchgeführt haben.



5. In das Feld "Beliebiges Suchwort" geben Sie das Zeichen \* ein.
6. Klicken Sie abschließend auf "Suche starten".

Alle Datensätze, die zum eingegebenen Zeitraum importiert wurden, werden Ihnen im Suchergebnis angezeigt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen-Import](#)

[Import rückgängig machen](#)  
[Seitenleiste Kontaktsuche](#)  
[Suchergebnis](#)

### 9.1.4 Kontakte aus Outlook importieren

Sie können Ihre in Microsoft Outlook\* gespeicherten Kontakte nach CRM-Plus übertragen.

#### FENSTER "KONTAKTE AUS MICROSOFT OUTLOOK IMPORTIEREN" ÖFFNEN


1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Datenimport".
2. Wählen Sie die Option "Kontakte aus Outlook importieren".

In dem daraufhin geöffneten Fenster werden Ihnen die aus Outlook zu übertragenden Kontakte angezeigt.

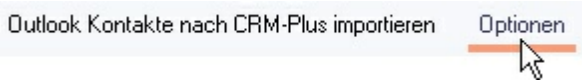
In der ersten Spalte der Übersicht der zu übertragenden Kontakte wird Ihnen unter dem CRM-Plus-Symbol mit einem grünen Häkchen angezeigt, ob der Kontakt bereits in CRM-Plus vorhanden ist. Sie können per Klick auf "bereits importierte Kontakte ausblenden" nur Kontakte anzeigen lassen, die in CRM-Plus noch nicht enthalten sind. Hierbei ist zu beachten, dass bei einem neu installierten Outlook die Funktion nicht möglich ist.

#### EINSTELLUNGEN IM FENSTER "KONTAKTE AUS MICROSOFT OUTLOOK IMPORTIEREN"

<b>EIGENTÜMER DER ANSPRECHP.</b>	<p>Hier können Sie für die zu importierenden Kontakte aus Microsoft Outlook* einen Eigentümer in CRM-Plus auswählen.</p> <p>Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil neben diesem Feld und wählen Sie per Klick den gewünschten Eigentümer bzw. die Option "keinem Eigentümer zuordnen" aus.</p> <p>Der Eigentümer des Kontaktes kann diesen als "Privat" oder als "Öffentlich" definieren. Bei privaten Kontakten können andere CRM-Plus-Benutzer nur wenige Felder lesen und nichts bearbeiten. Ebenfalls wird die Geburtstagserinnerung nur dem Eigentümer des Kontaktes angezeigt. Auch das E-Mail-Archiv kann nur der Eigentümer einsehen bzw. die Zugriffsberechtigungen dafür erteilen.</p>
<b>STATUS DER</b>	<p>Sie können allen Ansprechpartnern der zu übertragenden</p>

<b>ANSPRECHPARTNER</b>	<p>Kontakte einen gemeinsamen Status vergeben.</p> <p>Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil neben diesem Feld und übernehmen Sie mit einem weiteren Klick den gewünschten Status, z. B. "Interessant" oder "Unberührt". Soll kein Status vergeben werden, lassen Sie das Feld leer.</p>
<b>ANSPRECHP. GRUPPENZUORDNUNG</b>	<p>Sie können die Ansprechpartner der zu übertragenden Kontakte einer vorhandenen oder einer neuen Gruppe zuordnen.</p> <p>Klicken Sie dafür auf das Gruppensymbol  neben diesem Feld und wählen danach eine Gruppe aus oder erstellen eine neue Gruppe. Bestätigen Sie dann mit "Übernehmen".</p>
<b>TEXTFILTER</b>	<p>Sie können die Liste der Kontakte, die Sie aus Outlook importieren möchten, filtern.</p> <p>Geben Sie dafür die gesuchte Buchstabenfolge in das Feld "Textfilter" ein.</p> <p>Um den "Textfilter" wieder zu entfernen, leeren Sie das Feld.</p>
<b>VERFÜGBARKEIT DER ADRESSEN</b>	<p>Wählen Sie hier bitte per Klick aus, ob die zu übertragenden Kontakte als "Privat" für den ausgewählten Eigentümer oder als "Öffentlich" für alle CRM-Plus-Benutzer definiert sein sollen.</p> <p>Diese Auswahl kann nur vorgenommen werden, wenn ein <a href="#">Eigentümer der Ansprechpartner</a> selektiert wurde.</p>
<b>FREIGABE E-MAIL-KOMPLETT- ARCHIVIERUNG</b>	<p>Bitte wählen Sie hier aus, ob die zu übertragenden Kontakte bei der Durchführung der E-Mail-Komplettarchivierung berücksichtigt werden sollen.</p> <p>Bitte beachten Sie, dass bei einer Verwendung der E-Mail-Komplettarchivierung auch alle belanglosen E-Mails archiviert werden. Daher wird empfohlen, nicht die E-Mail-Komplettarchivierung zu verwenden, da dies zwangsläufig zu einer Unübersichtlichkeit in Ihrem CRM-Plus-E-Mail-Archiv führt.</p>

	<p>Diese Auswahl kann nur vorgenommen werden, wenn ein <a href="#">Eigentümer der Ansprechpartner</a> selektiert wurde.</p>
<b>DUPLIKATSSUCHE</b>	<p>Soll nach dem Import der angezeigten Kontakte aus Ihrem Microsoft Outlook eine phonetische Duplikatssuche (sucht nach allen Begriffen, die zwar anders geschrieben, jedoch gleich oder ähnlich ausgesprochen werden) durchgeführt und sichergestellt werden, dass der Import keine Dubletten erzeugt hat, setzen Sie vor "nach dem Import eine phonetisch Duplikatssuche starten." per Klick ein Häkchen.</p>
<b>ANSICHT FELDAUSWAHL</b>	<p>Über "Ansicht-Feldauswahl" können Sie weitere Kontaktfelder aus Microsoft Outlook* in der angezeigten Übersicht sichtbar machen, um die Inhalte dieser Kontaktfelder sehen zu können.</p> <p><u>Felder in Liste einfügen</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klicken Sie in dem geöffneten Fenster "Kontakte aus Microsoft Outlook* importieren" (siehe auch <a href="#">Fenster "Kontakte aus Microsoft Outlook importieren" öffnen</a>) auf "Ansicht-Feldauswahl".</li> <li>2. Klicken Sie das Feld in dieser Feldauswahl an, welches Sie in der Liste dargestellt haben möchten und halten Sie die Maustaste gedrückt.</li> <li>3. Ziehen Sie das Feld mit gedrückt gehaltener Maustaste in die Zeile der Spaltenüberschriften der Übersicht der zu übertragenden Outlook-Kontakte an die Stelle, an welcher die neue Spalte eingefügt werden soll. Zwei rote Pfeile zeigen die Position an.</li> <li>4. Lösen Sie den Mauszeiger, so dass die neue Spalte eingefügt werden kann.</li> </ol>
<b>FELDZUORDNUNG BEARBEITEN</b>	<p>Eine Feldzuordnung, welche CRM-Plus-Felder mit welchen Outlook-Feldern gefüllt werden, ist voreingestellt. Diese Feldzuordnung kann geändert werden.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klicken Sie dafür im geöffneten Fenster "Kontakte aus Microsoft Outlook* importieren" auf den Kartei-Reiter</li> </ol>

	<p>"Optionen".</p>  <p>2. Klicken Sie danach in das zu ändernde CRM-Plus-Feld und wählen über den dann angezeigten Auswahlpfeil ein anderes CRM-Plus-Feld für den Inhalt des rechts stehenden Outlook-Feldes aus.</p> <p>3. Wechseln Sie nach dem Bestimmen der Feldzuordnung wieder in den Kartei-Reiter "Outlook Kontakte nach CRM-Plus importieren".</p>
<b>BEREITS IMPORTIERTE KONTAKTE AUSBLENDEN</b>	<p>Um sich nur Kontakte anzeigen zu lassen, die noch nicht von Microsoft Outlook* importiert wurden, setzen Sie bitte im geöffneten Fenster "Kontakte aus Microsoft Outlook importieren" unter dem Kartei-Reiter "Outlook Kontakte nach CRM-Plus importieren" per Klick ein Häkchen in das Kästchen vor "bereits importierte Kontakte ausblenden".</p>
<b>KONTAKTE AUS MICROSOFT OUTLOOK FÜR DEN IMPORT SELEKTIEREN</b>	<p>Wählen Sie aus, welche Kontakte in der Übersicht der Kontakte aus Microsoft Outlook* Sie in CRM-Plus importieren möchten.</p> <p>Klicken Sie dafür auf den Kontakt in der Liste des geöffneten Fensters "Kontakte aus Microsoft Outlook importieren". Der Kontakt wird farbig unterlegt.</p> <p>Möchten Sie mehrere Kontakte selektieren, halten Sie die Strg-Taste gedrückt und klicken Sie dabei alle Kontakte an, die Sie von Microsoft Outlook nach CRM-Plus übertragen möchten. Bei erneutem Klick auf einen bereits selektierten Kontakt, wird die Selektion wieder entfernt.</p> <p>Um mehrere untereinander stehende Kontakte zu selektieren, klicken Sie einen Kontakt an und halten dann die Umschalttaste gedrückt bevor Sie einen weiteren Kontakt auswählen. Alle Kontakte dazwischen sind danach ebenfalls selektiert.</p>
<b>SELEKTIERTE KONTAKTE</b>	<p>Um alle zuvor selektierten Kontakte (farbig markierten Zeilen) zu importieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Selektierte Kontakte importieren".</p>

IMPORTIEREN	
-------------	--

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Datenimport](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

## 9.2 Dublettenkontrolle und -zusammenführung

Dubletten sind unerwünschte doppelte Datensätze in der Datenbank.

CRM-Plus warnt Sie, wenn Sie z. B. einen Kontakt doppelt anlegen und speichern wollen.

Ebenfalls können Sie in der Ergebnisliste "Dublettenkontrolle" vorhandene oder importierte Dubletten mit einem Genauigkeitssensor heraus filtern, Dubletten markieren und alle bestehenden oder neu importierten Duplikate komfortable zusammenführen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Adressen-Duplikat wurde gefunden](#)

[Ergebnisliste Dublettenkontrolle öffnen](#)

[Genauigkeitssensor](#)

[Dubletten-Anzahl](#)

[Dubletten löschen](#)

[Dubletten zusammenführen](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Dublettenkontrolle drucken](#)

### ADRESSEN-DUPLIKAT WURDE GEFUNDEN

Haben Sie einen Kontakt angelegt, dessen Firmenbezeichnung und Ort bzw. dessen zentrale Telefonnummer bereits existieren, wird Ihnen beim Versuch, die Änderungen zu speichern, die Meldung angezeigt, dass ein Adressen-Duplikat gefunden wurde.

Möchten Sie dennoch speichern oder zunächst den vorhandenen Kontakt öffnen?

- Klicken Sie auf "Ja", um zu speichern.
- Klicken Sie auf "Nein", um den gefundenen Kontakt zu öffnen.
- Klicken Sie auf "Abbrechen", wenn Sie nicht speichern möchten.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Dublettenkontrolle Ergebnisliste](#)

[Dubletten zusammenführen](#)

[Datenimport](#)

[Drucken](#)

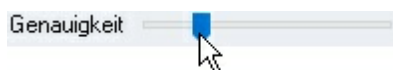
## 9.2.1 Dublettenkontrolle Ergebnisliste

### ERGEBNISLISTE DUBLETTENKONTROLLE ÖFFNEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Datenimport".
2. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Dublettenkontrolle" oder "Dublettenkontrolle zum letzten Import".

### Genauigkeitssensor für die Dublettenanzeige

Stellen Sie mit dem Regler die gewünschte Genauigkeitsstufe für die Anzeige der Dubletten ein (niedrig bis hoch von links nach rechts).



Bewegen Sie mit gedrückt gehaltener Maustaste den Regler des Genauigkeitssensors.

In der niedrigsten Genauigkeitsstufe werden Ihnen z. B. nur Dubletten angezeigt, die auf gleiche Straße und gleichen Ort geprüft werden. Etwas weiter rechts (Ende des ersten Drittels) wird geprüft, ob weitere Merkmale übereinstimmen. Rechts werden Ihnen z. B. identische Firmenbezeichnungen mit gleicher Anschrift, bei denen sich aber die Telefonnummern unterscheiden, angezeigt.

### Dubletten-Anzahl

Die Anzahl der gefundenen Datensätze wird links unter der Ergebnisliste angezeigt:

Datensätze: 18 | Selektiert: 1

### Dubletten löschen

Je weiter rechts sich der Regler des Genauigkeitssensors befindet, umso weniger mögliche Dubletten werden in der Liste angezeigt.

Sie können jetzt Datensatz für Datensatz durchgehen und die Datensätze, die Sie löschen möchten, per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste. Per Klick auf die rechte Maustaste öffnen Sie das Kontextmenü. Wählen Sie die Auswahlmöglichkeit "Löschen: Kontakt" und bestätigen Sie die Abfrage mit "Ja".

Enthalten die Dubletten allerdings Daten, die Sie behalten möchten und die beim Löschen verloren wären, können Sie gefundenen Dubletten jeweils zu einem Kontakt zusammenführen (siehe [Dubletten zusammenführen](#)).

### SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Ergebnisliste "Dublettenkontrolle" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzeile die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzeile können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

Die Ergebnisliste können Sie individuell gestalten, indem Sie unter "Layout" Spalten hinzufügen, entfernen, verschieben oder gruppieren (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)). Ebenso können Sie für alle geöffneten Spalten die automatische Spaltenbreite einstellen. Klicken Sie dafür in einer Ergebnisliste auf "Layout" und auf "Automatische Spaltenbreite".

### DUBLETTE NKONTROLLE DRUCKEN

Sie haben die Möglichkeit alle oder ausgewählte Datensätze aus der Liste zu drucken, in ein anderes Format oder einen Serienbrief zu exportieren oder an alle ein E-Mail zu versenden.

1. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. (siehe auch [Schriftverkehr für Auswahl](#)). Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Um zu Drucken, klicken Sie auf "Kontaktieren/Schreiben verfassen" und dann auf die Auswahlmöglichkeit "Berichtsdruck".
3. Wählen Sie daraufhin einen vorhandenen Druckbericht aus und markieren diesen per Klick.
4. Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der Seitenvorschau ansehen. Aktivieren Sie dafür bitte per Klick die Option für Seitenvorschau und klicken auf "OK".
5. Um zu Drucken, aktivieren Sie bitte per Klick die Option Drucken und klicken auf "OK".
6. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
7. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr Bericht ausgedruckt.

Sind noch keine Druckberichte vorhanden, können Sie mit Klick auf die Option "Neu" welche

erstellen.

Sie können auch vorhandene Druckberichte bearbeiten oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern (siehe auch [Drucken](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen-Duplikat wurde gefunden](#)

[Dubletten zusammenführen](#)

[Datenimport](#)

[Drucken](#)

## 9.2.2 Dubletten zusammenführen

Dubletten enthalten mindestens die gleiche oder ähnliche Firmenbezeichnung und den gleichen Ort oder die gleiche Telefonnummer. Andere Daten können von einander abweichen, z. B. es können auch unterschiedliche Ansprechpartner erfasst sein.

Statt Dubletten erst umständlich zu bearbeiten oder zu löschen und dabei Daten zu verlieren, können Sie die entsprechenden Dubletten mit allen relevanten Daten zu einem Kontakt zusammenführen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Ergebnisliste Dublettenkontrolle mit Zusammenführung öffnen](#)

[Selektion der Kontakte, die zusammengeführt werden sollen](#)

[Erläuterung zur Darstellung im Fenster "Selektierte Kontakte zusammenführen"](#)

[Ändern des Zielkontaktes](#)

[Auswahl der Daten zur Übernahme in Zielkontakt-Ergebnis](#)

[Zusammenführung starten](#)

[Benutzerdefinierte Ansicht](#)

### ERGEBNISLISTE DUBLETTE NKONTROLLE MIT ZUSAMMENFÜHRUNG ÖFFNEN

Sie können sich die Dubletten aller Kontakte anzeigen lassen oder aber auch nur die Dublettenkontrolle zum letzten Import öffnen.

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Datenimport".
2. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Dublettenkontrolle" oder "Dublettenkontrolle zum letzten Import".
3. Klicken Sie auf "Zusammenführung".

### SELEKTIERTE KONTAKTE ZUSAMMENFÜHREN

**Selektion der Kontakte, die zusammengeführt werden sollen**

1. Klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste "Dublettenkontrolle" auf "Zusammenführung", so dass im unteren Bildschirmbereich das Fenster "Selektierte Kontakte zusammenführen" geöffnet wird.
2. Markieren Sie die Datensätze, die Sie zu einem Kontakt zusammenführen möchten, per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste.

**Erläuterung zur Darstellung im Fenster "Selektierte Kontakte zusammenführen"**

In der ersten Spalte stehen die Feldbezeichnungen der Kontaktdaten.

Die nächsten Spalte unter der Überschrift "Zielkontakt-Ergebnis\*" enthält den Vorschlag für die Datenübernahme in den zusammengeführten Kontakt.

In den weiteren Spalten werden die in der Ergebnisliste "Dublettenkontrolle" markierten Adressfunde inklusive der enthaltenen Daten angezeigt. Einer der Adressfunde wird als Zielkontakt festgelegt. Abweichende Daten in den anderen Adressfunden werden rot dargestellt. Diese Daten in roter Schrift werden nicht in das Zielkontakt-Ergebnis übernommen, sondern gehen verloren.

Im Zielkontakt-Ergebnis werden alle Daten aus den Adressfunden in blauer Schrift angezeigt, die am Ende im zusammengeführten Kontakt gespeichert werden.

**Ändern des Zielkontakts**

Aus dem im geöffneten Fenster "Selektierte Kontakte zusammenführen" angehakten "Zielkontakt" werden alle Daten in das Zielkontakt-Ergebnis übernommen.

Der erste Adressfund ist in der Voreinstellung als "Zielkontakt" angehakt. Möchten Sie einen anderen Adressfund als "Zielkontakt" auswählen, setzen Sie bei dem gewünschten Adressfund per Klick ein Häkchen vor "wird gelöscht". Diese Einstellung wird dann in "ist Zielkontakt" geändert.

**Auswahl der Daten zur Übernahme in Zielkontakt-Ergebnis**

Alle rot markierten Daten in den Adressfunden weichen von den Daten des angehakten Zielkontaktes ab und gehen somit verloren.

Wollen Sie aber gerade diese Daten in das Zielkontakt-Ergebnis übernehmen, klicken Sie auf die entsprechenden Daten in roter Schrift. Die Schrift ändert sich in schwarz und die Daten, die dafür nicht übernommen werden, werden wiederum in rot angezeigt. Es kann immer nur eine Firmenbezeichnung, ein Ort, eine Straße etc. übernommen werden. Lediglich die Ansprechpartnerdaten können alle aus allen Dubletten übernommen werden.

Um weitere Ansprechpartner zum Zielkontakt-Ergebnis hinzuzufügen, klicken Sie die rot geschriebenen Ansprechpartner an, die Sie behalten möchten, so dass diese ebenfalls in schwarzer Schrift dargestellt und in die Spalte "Zielkontakt-Ergebnis\*" übernommen werden.

Bitte beachten Sie, dass alle Daten in schwarzer Schrift letztendlich in das Zielkontakt-Ergebnis zusammen geführt werden. Alle Daten in roter Schrift gehen verloren.

### **Zusammenführung starten**

Sind in der Spalte "Zielkontakt-Ergebnis" alle die Daten, die Sie übernehmen möchten, enthalten, klicken Sie auf "Jetzt zusammenführen".

## **BENUTZERDEFINIERT ANSICHT**

### **Spalten vergrößern**


Um die Spalten im Fenster "Selektierte Kontakte zusammenführen" zu vergrößern oder zu verkleinern, klicken Sie auf die Begrenzungslinie einer Spalte. Wenn der Mauszeiger sich in ein Kreuz wandelt, halten Sie den Mauszeiger gedrückt und ziehen Sie die Spalte entsprechend breiter oder enger.

### **Fenster "Selektierte Kontakte zusammenführen" verschieben**

Sie können das Fenster aus der Ansicht heraus lösen. Klicken Sie dafür auf die obere Begrenzungslinie des Fensters und halten Sie die Maustaste gedrückt und ziehen Sie das Fenster mit gedrückt gehaltener Maustaste an die gewünschte Stelle.

Per Doppelklick auf die obere Begrenzungslinie wird das Fenster wieder an der zuletzt angedockten Stelle eingefügt.

Um das Fenster am oberen, rechten oder linken Bildschirmrand anzudocken, klicken Sie dafür auf die obere Begrenzungslinie des Fensters und halten Sie die Maustaste gedrückt, ziehen Sie das

Fenster mit gedrückt gehaltener Maustaste genau über die nun angezeigten Pfeile  der gewünschten Richtung und lösen Sie die Maustaste.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Dublettenkontrolle und -zusammenführung](#)

[Datenimport](#)


[Drucken](#)

## **9.3 E-Mail-Komplettarchivierung**

Über eine E-Mail-Komplettarchivierung können Sie alle neuen E-Mails aus Microsoft Outlook\* inklusive Anhänge in das E-Mail-Archiv von CRM-Plus übertragen.

Die Aktualisierung des E-Mail-Archivs ist nur möglich, wenn Sie Microsoft Outlook\* (nicht Outlook Express) auf Ihrer Arbeitsstation installiert haben.

### Ansprechpartner in E-Mail-Komplettarchivierung einbeziehen

Die E-Mail-Komplettarchivierung schließt alle E-Mails der Kontakte ein, bei denen der Eigentümer des Kontaktes unter  / "Kontaktfreigabe" in den geöffneten Ansprechpartnerdaten die E-Mail-Komplettarchivierung aktiviert hat. Ebenfalls ist es möglich, bei einem Adressen-Import für alle importierten Adressen eine Komplettarchivierung vorzusehen und vor einzustellen.

#### HINWEIS

Allgemein empfehlen wir jedoch nicht die Komplettarchivierung zu verwenden. Denn durch die Komplettarchivierung werden wirklich alle E-Mails der entsprechenden Kontakte archiviert – also auch viele nicht wichtige.

#### Beispiel für einen typischen E-Mail-Verkehr:

1. Sie senden Ihrem Geschäftspartner die Anfrage, ob er Mittwoch noch einen Termin frei hat.
2. Er sendet zurück, dass er gerade unterwegs sei, sich aber später meldet.
3. Sie schreiben zurück, dass dies kein Problem sei.
4. Nun schreibt er gegen Nachmittag, dass er an diesem Tag nicht könne und schlägt einen alternativen Termin vor.
5. Sie antworten, dass Sie an diesem Tag nicht können, ihn jedoch nun zurückrufen und alles telefonisch klären.
6. Abschließend senden Sie ihm die Nachricht, dass Sie den Termin für kommenden Freitag bestätigen.
7. Er antwortet mit einer kurzen Bestätigung.

Das Problem bei der Komplettarchivierung ist somit, dass hierbei 6 E-Mails ohne Nutzwert archiviert werden würden. Dies führt zwangsläufig zu einer Unübersichtlichkeit in Ihrem CRM-Plus-E-Mail-Archiv. Bei der Einzelarchivierung würden Sie hingegen lediglich nur die E-Mail archivieren, in der der letztendliche Termin bestätigt wurde.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[E-Mail-Komplettarchivierung durchführen](#)

[E-Mails automatisch als Backup speichern](#)

[Einzelnes E-Mail archivieren](#)

### E-MAIL-KOMPLETTARCHIVIERUNG DURCHFÜHREN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Datenimport".
2. Wählen Sie die Option "E-Mail-Komplettarchivierung".

3. Nehmen Sie daraufhin in dem geöffneten Fenster "E-Mail Komplettarchivierung für Microsoft Outlook" die Einstellungen für die Archivierung vor.
4. Markieren Sie links die Outlook-Ordner, in denen Sie nach neuen E-Mails für die Archivierung suchen möchten.
5. Wählen Sie rechts unter "Allgemein", wie Sie nach einer erfolgreichen Archivierung vorgehen möchten. Möchten Sie die E-Mails zusätzlich in Outlook belassen oder die archivierten E-Mails automatisch als Backup in Outlook speichern?

**TIPP** 

Die Einstellung, dass die archivierten E-Mails als Backup in Microsoft Outlook\* gespeichert werden, wird empfohlen.

6. Geben Sie bitte weiterhin ein, ab welchem Tag Sie E-Mails aus Microsoft Outlook\* archivieren möchten. Das Vorgabedatum ist der Tag ihrer letzten Archivierung und sollte in der Regel unverändert bleiben.
7. Danach können Sie auswählen, bis wann E-Mails berücksichtigt werden sollen.

**Erweiterte Optionen**

Unter "Erweiterte Optionen" können Sie aktivieren, dass alle gesendeten, alle empfangenen und auch private E-Mails archiviert werden sowie die E-Mail-Archivierung im Hintergrund ausgeführt wird.

**ACHTUNG** 

Der Start-Button ist nicht aktiv? Haben Sie den Ordner "angekreuzt", den Sie durchsuchen möchten?

Erst, wenn Sie per Klick einen Ordner mit einem Kreuz markiert haben, können Sie die E-Mail-Archivierung ausführen.

**E-MAILS IN OUTLOOK AUTOMATISCH ALS BACKUP SPEICHERN**

Es wird empfohlen, die E-Mails, die archiviert wurden, automatisch in Microsoft Outlook\* als Backup zu speichern.

In Ihrem Microsoft Outlook\* wird dafür ein Ordner "CRM-Plus Backups" mit den Unterordnern "Empfangene Post" und "Gesendete Post" angelegt.

Sie behalten so den Überblick, welche E-Mails aus Outlook archiviert wurden und können diese ebenfalls in Microsoft Outlook\* öffnen.

Bei der ersten E-Mail-Archivierung mit der Speicherung eines Backups erhalten Sie im neu erstellten

Ordnen "CRM-Plus Backups" eine Nachricht mit folgendem Text:

Informationen zu diesem Sicherungsordner

=====

Sehr geehrte(r) Anwender(in),

CRM-Plus verschiebt archivierte E-Mails nur zu Sicherungszwecke in diesen Ordner.

Um Microsoft Outlook diese Elemente nicht unnötig verwalten zu lassen, sollten Sie die Inhalte der beiden Unterordner ("Empfangene" & "Gesendete") von Zeit zu Zeit löschen.

Für weitere Informationen schauen Sie bitte in ihre CRM-Plus Online-Hilfe.

Ihr CRM-Plus-Team

#### **EINZELNES E-MAIL ARCHIVIEREN ÜBER MS-OUTLOOK-ADDIN**

1. Möchten Sie ein E-Mail in Microsoft Outlook\* auch in CRM-Plus archivieren, öffnen Sie dieses E-Mail in Microsoft Outlook\*.
2. Klicken Sie im geöffneten E-Mail-Formular auf die in Outlook integrierte CRM-Plus-Schaltfläche "Archivieren" (siehe [CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#))

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[E-Mail versenden](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)

## **9.4 Adressen-Export**

Mit dem Adressen-Export können Sie Daten aus jeder Geburtstagsliste, Suchergebnis, Wiedervorlage sowie aus allen anderen Ergebnislisten in CRM-Plus in andere Datenbanken, Excel-Listen oder Word-Dokumente exportieren.

Des Weiteren können Sie Kontakte sowie Aufgaben und Termine an Outlook übertragen.

#### **VORAUSSETZUNG FÜR IHREN ADRESSEN-EXPORT:**

1. Markieren Sie in einer geöffneten Liste (z. B. Wiedervorlage) die zu exportierenden Kontakte per Mausklick und mit gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mit gedrückt gehaltener SHIFT-

- Taste. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" oder öffnen Sie mithilfe der rechten Maustaste das Kontextmenü.
  3. Klicken Sie auf "Adressen-Export".
  4. Wählen Sie die gewünschte Exportvariante aus

- [Direktübergabe an Excel](#)
- [Direktübergabe an Outlook](#)
- [Adressen Export-Assistent](#)

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Datenimport](#)

[Kontakte aus Outlook importieren](#)

[Outlook-Replikation](#)

### 9.4.1 Adressen Export-Assistent

Der Adressen Export-Assistent begleitet Sie Schritt für Schritt zu einem erfolgreichen Adressen-Export in unterschiedlichsten Formaten und zeigt an, wie sich die gewählten Einstellungen auswirken.

1. Um den Adressen Export-Assistenten zu starten, markieren Sie zuerst in einer geöffneten Liste (z. B. Wiedervorlage) die zu exportierenden Kontakte per Mausklick und mit gedrückt gehaltener STRG-Taste einzelne Zeilen oder mehrere mit gedrückt gehaltener SHIFT-Taste. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Adressen-Export".
3. Wählen Sie die Option "Adressen Export-Assistent" aus.

Der Adressen Export-Assistent durchläuft 3 Schritte. Folgen Sie einfach den Anweisungen des Export-Assistenten.

Mit "Weiter" gelangen Sie jeweils zum nächsten Schritt des Adressen-Exports.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:


[Adressen-Export-Schritt 1](#)

[Adressen-Export-Schritt 2](#)

#### 9.4.1.1 Adressen-Export-Schritt 1

##### Schritt 1 - Wählen Sie das Ausgabeformat und den Dateinamen

1. Aktivieren Sie mit einem Klick, welches Ausgabeformat Sie wünschen (Textdatei, Microsoft Excel\*, XML-Datei).
2. Wählen Sie den Ordner, in dem Sie die zu exportierenden Daten speichern möchten.
3. Geben Sie in das untere Textfeld einen Namen für Ihre Exportdatei ohne Dateiendung ein.

<b>TIPP</b> 	Den Dateipfad, in dem die zu exportierenden Daten abgelegt werden sollen, können Sie als Standard-Datenpfad einrichten (siehe <a href="#">Einstellungen</a> ).
---	--

Um zum nächsten Schritt zu gelangen, klicken Sie bitte auf "Weiter".

---

\*Microsoft Excel ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen-Export-Schritt 2](#)

#### 9.4.1.2 Adressen-Export-Schritt 2

##### Schritt 2 - Kontrollansicht der zu exportierenden Datensätze

In der Kontrollansicht der zu exportierenden Datensätze wird Ihnen die Tabelle mit den Datensätzen angezeigt, die Sie markiert hatten.

Prüfen Sie hier noch einmal die Daten, die Sie exportieren möchten.

Sie haben auch die Möglichkeit, in der Kontrollansicht Änderungen vorzunehmen. Um Text zu bearbeiten, klicken Sie einfach in das entsprechende Tabellenfeld und überschreiben den Text mit der Tastatur.

Um zum nächsten Schritt zu gelangen, klicken Sie bitte auf "Weiter".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen-Export-Schritt 3](#)

#### 9.4.1.3 Adressen-Export-Schritt 3

##### Schritt 3 - Der Export kann beginnen

Prüfen Sie in Schritt 3 des Adressen-Exports noch einmal die Zusammenfassung: wie viele Datensätze werden exportiert, welches Ausgabeformat haben Sie gewählt und welchen Namen haben Sie der Exportdatei gegeben.

Der Export-Assistent hat nun alle Daten, die er für den Datenexport benötigt.

Klicken Sie bitte, um den Export auszuführen, auf die Schaltfläche "Fertig stellen".

Nach dem erfolgreichen Export, können Sie den Ordner, in dem sich die exportierte Datei befindet, öffnen, wenn Sie die Abfrage mit "Ja" bestätigen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Direktübergabe an Excel](#)

[Direktübergabe an Outlook](#)

#### 9.4.2 Direktübergabe an Outlook

Sie können ausgewählte Kontakte an Microsoft Outlook\* übertragen und jederzeit aktualisieren. Um Kontakte übertragen zu können, muss auf Ihrem PC Microsoft Outlook\* installiert sein (funktioniert nicht mit Outlook Express).

##### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Direktübergabe an Outlook öffnen](#)

[Feldzuordnung](#)

[Bereits in Outlook vorhandene Kontakte ersetzen](#)

[Übertragung an Microsoft Outlook starten](#)

##### DIREKTÜBERGABE AN OUTLOOK ÖFFNEN

1. Markieren Sie in einer geöffneten Liste die zu exportierenden Kontakte per Mausklick und mit gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mit gedrückt gehaltener SHIFT-Taste. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl".
3. Bewegen Sie den Mauszeiger auf "Adressen-Export".
4. Wählen Sie die Option "Direktübergabe an Outlook".

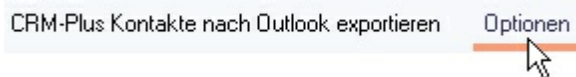
**ACHTUNG** 

Bitte beachten Sie die Feldzuordnung aus CRM-Plus nach Microsoft Outlook\*, bevor Sie die Übertragung starten.

## SELEKTIERTE KONTAKTE AN MICROSOFT OUTLOOK ÜBERGEBEN

### Feldzuordnung

In der Feldzuordnung unter dem Kartei-Reiter "Optionen"



können Sie sehen, welche Feldinhalte von CRM-Plus in welche Felder der Outlook-Kontaktmaske eingefügt werden.

Sie haben hier die Möglichkeit, die Feldzuordnung zu bearbeiten und den Inhalt eines anderen Feldes von CRM-Plus in ein bestehendes Outlook-Feld zu übertragen.

### Feldzuordnung bearbeiten

1. Um die Feldzuordnung zu bearbeiten, klicken Sie in das zu ändernde Feld in der Spalte "Feldzuordnung in CRM-Plus".
2. Nach Klick auf den Auswahlpfeil können Sie in der Auswahlliste eine andere Feldbezeichnung wählen und per Klick übernehmen. Der Inhalt dieser Feldbezeichnung aus CRM-Plus wird bei der Übertragung in das nebenstehende Outlook-Feld übernommen.
3. Wechseln Sie nach der Bearbeitung der Felder per Klick wieder in den Kartei-Reiter "CRM-Plus Kontakte nach Outlook exportieren"

### **Bereits in Outlook vorhandene CRM-Plus Kontakte ersetzen**

Möchten Sie die bereits in Microsoft Outlook\* vorhandenen Kontakte durch die erneute Kontakte-Übertragung aus CRM-Plus ersetzen, so setzen Sie per Klick ein Häkchen in vor "bereits in Outlook vorhandene CRM-Plus Kontakte ersetzen."

Somit werden alle Daten einer vorherigen Kontakte-Übertragung aus CRM-Plus durch die neue Übertragung überschrieben.

### **Übertragung an Microsoft Outlook starten**

Nachdem Sie die Feldzuordnung geprüft haben, können Sie die Übertragung an Microsoft Outlook starten.

Klicken Sie dafür bitte im geöffneten Fenster "Selektierte Kontakte an Microsoft Outlook

übergeben" (siehe auch [Direktübergabe an Outlook öffnen](#)) auf die Schaltfläche "Übertragung an Microsoft Outlook starten".

Mithilfe des Übertragungsbalkens wird Ihnen während des Vorgangs die prozentuale Übertragung angezeigt.

Nach Fertigstellung der Übertragung erhalten Sie eine Information, dass die Übertragung beendet ist und wie viele Ansprechpartner an Outlook übertragen und wie viele aktualisiert wurden.

Bestätigen Sie bitte die Meldung mit Klick auf "OK".

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Outlook-Replikation](#)

### 9.4.3 Direktübergabe an Excel

Möchten Sie mehrere Datensätze aus einer Liste (z. B. Wiedervorlage oder Geburtstagsliste) direkt in eine Excel-Tabelle übergeben, so gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Öffnen Sie eine Liste (z. B. [Wiedervorlage](#) oder ein [Suchergebnis](#)).
2. Markieren Sie in der geöffneten Liste die zu exportierenden Kontakte per Mausklick und mit gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mit gedrückt gehaltener SHIFT-Taste. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie in der oberen Symbolleiste auf "Auswahl".
4. Bewegen Sie den Mauszeiger auf "Adressen-Export".
5. Wählen Sie die Option "Direktübergabe an Excel".

Der Übertragungsbalken zeigt Ihnen den Status der Übertragung an.

Nach der erfolgreichen Datenübergabe wird Microsoft Excel\* mit der erzeugten Tabelle geöffnet.

---

\*Microsoft Excel ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen-Export](#)[Kontakte an Outlook übertragen](#)[Outlook-Replikation](#)[Direktübergabe an Outlook](#)

## 9.5 Outlook Replikation

CRM-Plus kann Aufgaben und Termine mit Microsoft Outlook replizieren (synchronisieren), das heißt in CRM-Plus erstellte Elemente werden nach Microsoft Outlook\* übertragen bzw. aktualisiert, aber auch in Outlook erstellte Termine und Aufgaben werden nach CRM-Plus übertragen bzw. aktualisiert.

Um die Outlook-Replikation nutzen zu können, muss auf Ihrer Arbeitsstation Microsoft Outlook\* installiert sein (funktioniert nicht mit Outlook Express).

Bei der Outlook-Replikation der Aufgaben und Termine wird jedes Element repliziert. Wenn in Outlook von 1.000 Terminen nur 10 Elemente geändert, 20 gelöscht und 5 hinzugekommen sind, dann werden auch nur diese 35 Elemente in CRM-Plus repliziert. Das gleiche gilt selbstverständlich auch umgekehrt. So kann Ihr Outlook durchaus mehrere tausend Aufgaben und Termine beinhalten und trotzdem ist die Replikation effektiv und schnell.

Die Replikation erfolgt bidirektional, d.h. auch unterwegs sind Änderungen möglich, die dann wieder mit CRM-Plus respektive Microsoft Outlook\* abgeglichen werden können.

### ACHTUNG

Bei der Replikation von geänderten Aufgaben und Terminen ist es möglich, dass es zu folgenden Konflikten kommt.

So kann es durchaus vorkommen, dass Sie unterwegs ein Element in Outlook ändern und zu einem späteren Zeitpunkt eine andere Änderung am gleichen Element innerhalb von CRM-Plus durchführen.

CRM-Plus aktualisiert stets nach dem zuletzt aktualisierten Element. In diesem Beispiel wird somit in Outlook die Änderung, welche Sie zuletzt innerhalb von CRM-Plus durchgeführt haben, angezeigt.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Outlook-Replikation durchführen](#)[Keine identischen Einträge gefunden](#)[Gelöschte Aufgaben und Termine](#)[Besonderheiten beim Termin- und Aufgabenabgleich](#)[Was ist Replikation?](#)

## GELÖSCHTE AUFGABEN UND TERMINE

Wenn Sie in Outlook Elemente löschen, werden diese während der Replikation auch innerhalb von CRM-Plus gelöscht. Das gleiche gilt auch umgekehrt.

## BESONDERHEITEN BEIM TERMIN- UND AUFGABENABGLEICH

Serienaufgaben und Serientermine werden bei der Synchronisation nicht berücksichtigt.

Outlook unterstützt keine Informationen über einen CRM-Plus-Kontakt zu einem Termin. In diesem Fall wird der Termin, jedoch ohne einen eventuell angehängten Kontaktdatensatz abgeglichen.

### ACHTUNG

Bitte beachten Sie, dass im Notizen-Bereich einer CRM-Plus-Aufgabe bzw. eines CRM-Plus-Termins nur 255 Zeichen unterstützt werden.

D. h. bei Aufgaben/Terminen aus Outlook, die einen längeren Inhalt haben, werden in CRM-Plus nur die ersten 255 Zeichen gespeichert.

Nehmen Sie dann eine Änderung dieses von Outlook übertragenen Elements vor, wird bei der nächsten Replizierung mit dieser Änderung auch nur dieser Text mit Outlook abgeglichen.

Eine Formatierung in Outlook wird nicht berücksichtigt.

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

### 9.5.1 Was ist Replikation?

Replikation oder Replizierung bezeichnet die mehrfache Speicherung der selben Daten an meist mehreren verschiedenen Standorten und der Synchronisation (Abgleich) dieser Datenquellen.

Die Replikation dient zur Datensicherung und zum verfügbar machen der Daten an mehreren Orten sowie dem Zusammenführen der Datenbestände (Synchronisation).

Mithilfe der Outlook-Replikation von CRM-Plus ist es möglich, Ihre in CRM-Plus erstellten Aufgaben und Termine auch in Ihrem Microsoft Outlook zu nutzen und somit mobil zu sein. Nach einem Abgleich Ihres Outlooks mit CRM-Plus oder umgekehrt, werden alle Änderungen, die Sie zwischenzeitlich getrennt in Ihrem Microsoft Outlook und in Ihrem CRM-Plus vorgenommen haben,

wieder synchronisiert und aktualisiert.

CRM-Plus aktualisiert stets nach dem zuletzt geänderten Element.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Outlook Replikation](#)

[Gelöschte Aufgaben und Termine](#)

[Besonderheiten beim Termin- und Aufgabenabgleich](#)

[Outlook-Replikation durchführen](#)

[Keine identischen Einträge gefunden](#)

## 9.5.2 Outlook-Replikation durchführen

1. Klicken Sie auf .

2. Klicken Sie in der "Hauptansicht" des Kalenders links im Kalendermenü auf "Outlook Replikation".

3. Bitte setzen Sie per Klick ein Häkchen, welche Kalenderdaten - Aufgaben und/oder Termine - Sie mit Outlook abgleichen möchten. Neue Kalendereinträge werden erstellt, bereits vorhandene Kalendereinträge werden aktualisiert. Serienaufgaben und Serientermine bleiben unberührt.

4. Klicken Sie auf "Kalender jetzt abgleichen".

Der grüne Statusbalken zeigt Ihnen den Verlauf an. Die Replizierung durchläuft 12 Schritte. Nachdem die Replizierung vollständig durchgeführt wurde, wird die Meldung **FERTIG!** angezeigt.

5. Klicken Sie abschließend auf "Schließen".

**ACHTUNG** 

Wurden keine identischen Einträge gefunden, wurden alle Elemente entweder gelöscht oder Sie haben sich mit einem falschen Outlook-Konto angemeldet oder ein leeres Microsoft Outlook installiert (siehe [Abgleich mit anderem Outlook](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Outlook Replikation](#)

[Was ist Replikation?](#)

[Gelöschte Aufgaben und Termine](#)

[Besonderheiten beim Termin- und Aufgabenabgleich](#)

[Keine identischen Einträge gefunden](#)

#### 9.5.2.1 Keine identischen Einträge gefunden

CRM-Plus merkt sich, wann welche Aufgaben und Termine mit Ihrem Outlook abgeglichen wurden.

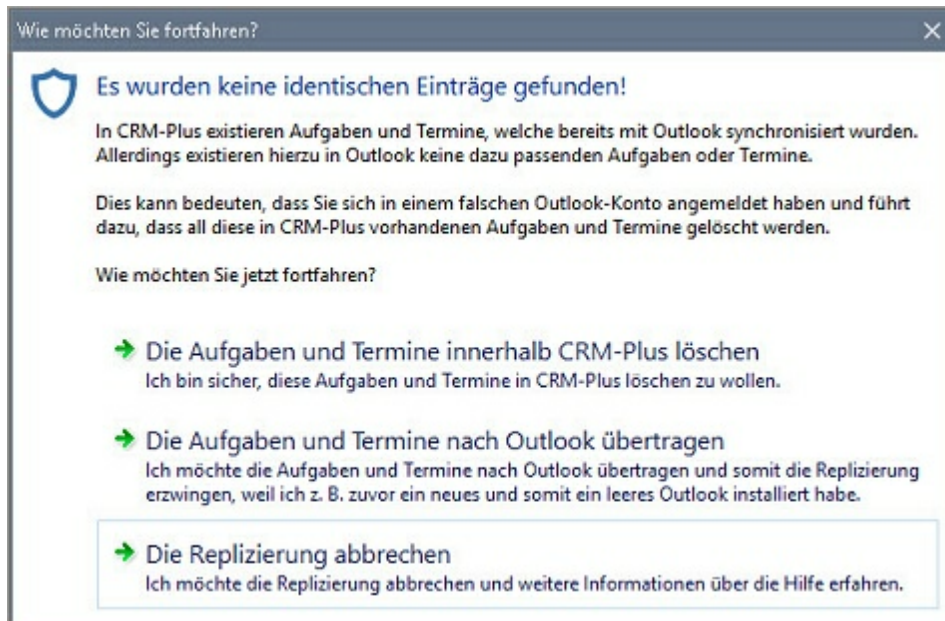
Wenn Sie nun in Ihrem Outlook Termine entfernen, werden diese beim Abgleich dann selbstverständlich auch in CRM-Plus gelöscht, da CRM-Plus davon ausgehen muss, wenn Elemente fehlen, dass diese gelöscht wurden und nicht mehr aktuell sind.

Wenn Sie allerdings, nachdem Sie bereits mit Ihrem Outlook Termine abgeglichen haben, ein neues, leeres Outlook installieren oder mit einem anderen Outlook-Konto versuchen Ihr CRM-Plus zu replizieren, würde auch hier CRM-Plus glauben, Sie hätten alle bereits replizierten Aufgaben und Termine in Outlook gelöscht. CRM-Plus würde folglich bei der Replizierung bei sich selbst ebenfalls alle vorhandenen Aufgaben und Termine entfernen. Gruppen- und Serientermine bleiben hiervon unberührt.

Die Statusmeldung beim Abgleich eines leeren oder anderen Outlooks mit Ihrem CRM-Plus, mit dem Sie bereits die Outlook-Replizierung durchgeführt haben, enthält die Information, dass keine identischen Einträge gefunden wurden.

Da in diesem Fall i. d. R. jedoch nicht erwünscht ist, dass auch in CRM-Plus alle Elemente gelöscht, sondern im Gegenteil diese auch wieder in Outlook gespeichert werden, wählen Sie im Statusfenster per Klick die entsprechende Option, dass "die Aufgaben und Termine nach Outlook übertragen" werden sollen, so dass CRM-Plus alle vorhandenen Aufgaben und Termine an Outlook überträgt.

Diese Statusmeldung erhalten Sie nur, bei der Replikation mit einem leeren Outlook oder einem anderen Outlook-Konto, nicht wenn Sie eine neue Version Ihres Outlooks einspielen. Bei der Installation einer neuen Outlook-Version bleiben alle gespeicherten Aufgaben und Termine erhalten und die Outlook-Replizierung mit CRM-Plus ist davon unberührt. Auch bei einem Versionswechsel erkennt CRM-Plus die bereits synchronisierten Elemente und führt die Outlook-Replizierung ungehindert und ohne Beeinträchtigung dessen durch.



Folgende Möglichkeiten haben Sie, um weiter vorzugehen:

Per Klick auf ➔, erfahren Sie mehr.

#### ➔ DIE AUFGABEN UND TERMINE INNERHALB CRM-PLUS LÖSCHEN

Möchten Sie die in Outlook nicht mehr existierenden Elemente, die Sie in Outlook einmal erstellt haben und die bereits mit Ihrem CRM-Plus abgeglichen wurden, in CRM-Plus entfernen (z. B. weil Sie die Elemente mit Absicht gelöscht haben), dann klicken Sie auf die erste Auswahlmöglichkeit in der Statusmeldung:

➔ **Die Aufgaben und Termine innerhalb CRM-Plus löschen**  
Ich bin sicher, diese Aufgaben und Termine in CRM-Plus löschen zu wollen.

#### ➔ DIE AUFGABEN UND TERMINE NACH OUTLOOK ÜBERTRAGEN

Möchten Sie die in Outlook nicht mehr existierenden Elemente, die Sie in Outlook einmal erstellt haben und die bereits mit Ihrem CRM-Plus abgeglichen wurden, von CRM-Plus an Outlook zurück übertragen und diese somit wieder in Outlook speichern (z. B. weil Sie ein neues Outlook installiert haben), dann klicken Sie auf die zweite Auswahlmöglichkeit in der Statusmeldung:

➔ **Die Aufgaben und Termine nach Outlook übertragen**  
Ich möchte die Aufgaben und Termine nach Outlook übertragen und somit die Replizierung erzwingen, weil ich z. B. zuvor ein neues und somit ein leeres Outlook installiert habe.

#### ➔ DIE REPLIZIERUNG ABBRECHEN

Um die Replizierung abzubrechen, klicken Sie auf die dritte Auswahlmöglichkeit.

 Die Replizierung abbrechen

Ich möchte die Replizierung abbrechen und weitere Informationen über die Hilfe erfahren.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Outlook Replikation](#)

[Was ist Replikation?](#)

[Gelöschte Aufgaben und Termine](#)

[Besonderheiten beim Termin- und Aufgabenabgleich](#)

**Teil**

---



## 10 Kontakte

Die Kontakte beinhalten alle Informationen zu den Stamm- und den dazugehörigen Ansprechpartnerdaten.

Zu den Stammdaten gehören übergreifende Daten, wie Kontaktaktionen, Stammdaten-Memos, Kontakt-E-Mails, Kontaktbeziehungen, Gruppen, Kampagnen, Vertrieb (Stammdaten) und die Kontakthistorie. Zu den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes gehören AP-Aktionen, Notizen, Memos, E-Mails, Dokumente, Wiedervorlagen, ToDos, Gruppen, Kampagnen, Beschwerden, Vertrieb (Ansprechpartner) und Historie (Ansprechpartner).

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Neuen Kontakt anlegen](#)

[Kontaktdaten öffnen/anzeigen](#)

[Kontaktdaten-Reiter](#)

[Funktionsleiste Kontaktdaten \(Kontakte hinzufügen, entfernen, kopieren, drucken\)](#)

[Stammdaten](#)

[Ansprechpartnerdaten](#)

[Ansprechpartnersymbole \(Schloss, Händeschütteln\)](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Kontaktfreigabe](#)

[Kontakt sperren](#)

[Kontakte drucken](#)

### KONTAKTDATEN ÖFFNEN/ANZEIGEN

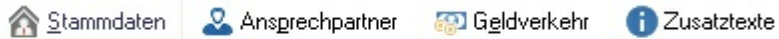
Sie haben einmal die Möglichkeit, Ihre Kontakte über die schnelle "Kontaktsuche" ganz oben rechts zu öffnen.

1. Setzen Sie dafür den Cursor einfach mit einem Klick in das Feld "Kontaktsuche".
2. Geben Sie über die Tastatur einen Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Um alle Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.

### Sie können Ihre Kontakte auch über die Seitenleiste "Kontaktsuche" öffnen:

1. Klicken Sie auf die vertikale Schaltfläche "Kontaktsuche" am rechten Bildschirmrand.
2. Geben Sie den Suchbegriff ein und klicken Sie auf "Suche starten" (Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.).
3. Mit einem Doppelklick auf den Kontakt im Suchergebnis wird das dazugehörige Kontaktformular geöffnet.





### KONTAKTDATEN-REITER








In den Kontaktdaten-Reitern können Sie die Stammdaten, die Ansprechpartner, Informationen zum Geldverkehr und Zusatztexte speichern. Sie können per Klick von einem Kartei-Reiter zum anderen wechseln.

### FUNKTIONSLEISTE KONTAKTDATEN

Ganz oben in den Kontaktdaten befindet sich die Funktionsleiste zur Bearbeitung der Kontaktdaten.

 Löschen	Gesamter Kontakt inklusive aller Ansprechpartner wird gelöscht.
 Neu	Per Klick kann ein neuer Ansprechpartner hinzugefügt werden.
	Hierüber können Sie den geöffneten Ansprechpartner löschen.
<Neuer Ansprechpartner> ▼	Über den Auswahlpfeil können Sie - wenn vorhanden - einen Ansprechpartner auswählen.
◀ 1/2 ▶	<p>Die Zahlen zeigen an, der wievielte Ansprechpartner des Kontaktes von insgesamt angelegten gerade angezeigt wird.</p> <p>Mithilfe der grünen Pfeile können Sie in der Anzeige der vorhandenen Ansprechpartner jeweils vor und zurück blättern.</p> <p>Im Textfeld davor wird der Name des Ansprechpartners, dessen Daten gerade geöffnet sind, angezeigt. Über den Auswahlpfeil rechts neben dem Textfeld können die gewünschten Ansprechpartnerdaten eines beliebigen, vorhandenen Ansprechpartners direkt geöffnet werden.</p>
	<p>Hierüber können Sie die Stammdaten kopieren und diese z. B. in einen neuen Kontakt einfügen (siehe auch <a href="#">Stammdaten hinzufügen</a>).</p> <p>In den Ansprechpartnerdaten können Sie hierüber den Kontakt als VCard speichern oder versenden, den Ansprechpartner kopieren und einfügen, die <a href="#">Kontaktfreigabe</a> festlegen, einen Stammdatenwechsel des Ansprechpartners</p>

	<p>vornehmen (siehe auch <a href="#">Ansprechpartner hinzufügen und bearbeiten</a>), <a href="#">Alias-E-Mail-Adressen</a> für die Archivierung hinterlegen sowie die <a href="#">Kontaktfreigabe</a> bearbeiten.</p>
	<p>Per Klick auf  stehen Ihnen im Kontaktformular der <a href="#">Berichtsdruck</a>, der <a href="#">Schreibassistent</a> und der <a href="#">Microsoft Word Adressassistent</a> zur Verfügung. Hier können Sie die Daten des geöffneten Kontaktes auch in die Zwischenablage kopieren.</p> <p>Des Weiteren können Sie die Funktion "Serienbriefe" auch aus dem Kontaktformular für den einzelnen Kontakt nutzen. So können alle Daten aus dem geöffneten Kontakt in Word übernommen werden bzw. ein einzelner Brief bzw. Bericht in Microsoft Word * erstellt werden (siehe auch <a href="#">MS-Word Assistent für Serienbriefe</a>).</p>
	Aktualisiert die Daten.
	Macht alle ungespeicherten Änderungen rückgängig.
 Speichern	Speichert alle Eingaben.

### DEM KONTAKT ZUGEORDNETE STICHWORTE






Sie können einem Kontakt diverse Stichworte zuordnen.

1. Klicken Sie im geöffneten Kontaktformular der Stammdaten unter dem Feld "Dem Kontakt zugeordnete Stichworte" auf "Hinzufügen".
2. Wählen Sie aus der Nachschlagliste ein Stichwort aus oder fügen Sie nach Klick auf "Bearbeiten" im oberen Textfeld ein neues Stichwort ein. Per Klick bzw. mit "Übernehmen" wird das Stichwort in das Stichwortfeld übernommen (siehe auch [Nachschlagliste](#)).

Um ein Stichwort aus der Liste wieder zu entfernen, markieren Sie dieses per Klick und Löschen es über die Schaltfläche "Entfernen".

Weitere Informationen finden Sie unter dem Hilfethema: [Stichworte zuordnen](#).


### ANSPRECHPARTNERSYMBOL

	<b>Schloss-Symbol</b> Dieser Ansprechpartner gehört einem anderen Eigentümer "privat". Sie können nur Name, Position, Kontaktart, Status und den Namen des Eigentümers lesen, aber keine Daten bearbeiten oder löschen.
	<b>Händeschütteln-Symbol</b> Dieser Ansprechpartner ist entweder öffentlich oder Ihnen benutzerdefiniert freigegeben. Sie haben auf bestimmte Daten Lese- bzw. Schreibzugriff, können den Ansprechpartner aber nicht löschen.
	<b>Symbol "Herr" ohne Beschränkung</b> Dieser Ansprechpartner gehört entweder Ihnen oder ist keinem Benutzer zugeordnet, kann also von jedem aufgerufen oder bearbeitet werden.
	<b>Symbol "Frau" ohne Beschränkung</b> Diese Ansprechpartnerin gehört entweder Ihnen oder ist keinem Benutzer zugeordnet, kann also von jedem aufgerufen oder bearbeitet werden.
	<b>Symbol "Herr und Frau" ohne Beschränkung</b> Dieser Kontakt gehört entweder Ihnen oder ist keinem Benutzer zugeordnet, kann also von jedem aufgerufen oder bearbeitet werden.

## KONTAKTE DRUCKEN

Folgende Berichte zu den Kontaktdaten sind bereits hinterlegt und können Sie drucken, in ein anderes Format exportieren oder per E-Mail versenden:

- Ansprechpartner - einfache Liste
- Ansprechpartner mit Gesprächsnotizen
- Ansprechpartner mit Wiedervorlagen
- Ausgewählte Produkte eines Kontaktes
- Testbericht mit Artikeldetails
- 

1. Klicken Sie im geöffneten Kontaktformular auf die Schaltfläche  und wählen Sie "Berichtsdruck".
2. Klicken Sie auf den gewünschten Druckbericht.
3. Bevor Sie drucken, können Sie sich den Bericht per Klick auf "Seitenvorschau" ansehen (siehe auch [Seitenansicht](#)).
4. Um den Bericht zu drucken, klicken Sie auf "Drucken" (siehe auch [Berichte drucken](#)).

5. Wählen Sie bitte den Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
6. Mit Klick auf "Drucken" wird der Druck gestartet.

Sind noch keine Druckberichte vorhanden bzw. möchten Sie weitere Berichte erstellen, können Sie mit Klick auf "Extras" und "Neue Berichtsvorlage" Berichte erstellen.

Um den Bericht zu bearbeiten, als Dokument in einem anderen Format zu speichern oder als E-Mail zu versenden, klicken Sie auf "Extras" und die entsprechende Auswahlmöglichkeit (siehe auch [Berichte drucken](#)).

---

\*Microsoft Word ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Neuen Kontakt anlegen](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Stammdaten](#)

[Ansprechpartnerdaten](#)

[Kontaktfreigabe](#)

[Kontaktakten verknüpfen aus MemoMaster oder Office-n-PDF](#)

## 10.1 Neuen Kontakt anlegen



**So legen Sie einen neuen Kontakt an:**

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Neu (F12)" oder direkt auf die Funktionstaste F12 Ihrer Tastatur.
2. Klicken Sie anschließend auf "Kontakt".

Das Eingeben der Daten erfolgt mithilfe der Tastatur. Mit TAB oder durch Klicken auf das entsprechende Feld können Sie in das nächste Feld springen. Zurück gelangen Sie durch Drücken der Tastenkombination Umschalttaste-TAB.

### Stammdaten kopieren und einfügen

Sie können auch Stammdaten eines anderen Kontaktes kopieren und in einen neuen Kontakt einfügen.

1. Öffnen Sie dafür den Kontakt, den Sie kopieren möchten und klicken in der Kontaktdaten-Menüleiste auf die Schaltfläche  und auf "Stammdaten kopieren".
2. Wechseln Sie über die Kartei-Reiter oben auf den neuen Kontakt <ohne Bez.>.
3. Klicken Sie hier erneut in der Kontaktdaten-Menüleiste auf  und auf "Stammdaten einfügen".

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontakte](#)

[Stammdaten](#)




[Ansprechpartnerdaten](#)

## 10.2 Kontakt aus Zwischenablage übernehmen




Haben Sie einen beliebigen Kontakt inklusive der dazugehörigen Adressdaten in die Zwischenablage kopiert, können Sie diese Daten ganz leicht in CRM-Plus übernehmen.

CRM-Plus erkennt bei der Übernahme bereits die passenden Felder bzw. schlägt diese vor. Alternativ können Sie selbst per Klick die einzelnen Kontakt-Elemente den gewünschten Feldern zuordnen.

### SO ÜBERNEHMEN SIE KONTAKTDATEN AUS DER ZWISCHENABLAGE:

1. Markieren Sie eine Adresse in die Zwischenablage.
2. Klicken Sie auf  und "Neuer Kontakt aus Zwischenablage" oder im Seitenmenü auf "Neu (F12) / Kontakt aus Zwischenablage".
3. Sind Inhalte falsch zugeordnet, entfernen Sie diese mit .
4. Um nicht automatisch zugeordnete Inhalte den richtigen Feldern zuzuordnen, klicken Sie den Inhalt unter "Inhalt der Zwischenablage" an. Dieser wird gelb markiert. Hierbei können mehrere Worte einer Zeile markiert werden.
5. Klicken Sie auf das Feld, welchem Sie den Inhalt zuordnen möchten.
6. Ist bereits einem Feld Inhalt zugeordnet, aber nicht vollständig, klicken Sie unter "Inhalt der Zwischenablage" auf den Inhalt, der noch diesem Feld hinzugefügt werden soll und dann auf .
7. Sind alle Kontaktdaten den richtigen Feldern zugeordnet, klicken Sie auf "Übernehmen".

### ELEMENTE ZUR ÜBERNAHME VON KONTAKTEN AUS DER ZWISCHENABLAGE

	Per Klick erfolgt die Auswahl der Anrede "Herr".
	Per Klick erfolgt die Auswahl der Anrede "Frau".
	Per Klick erfolgt die Auswahl der Anrede "Familie".

	Der Inhalt des Feldes wird entfernt.			
	Per Klick kann eine Auswahl für den Inhalt des Feldes getroffen werden.			
	<b>Zellenwerte verbinden</b> Bewegen Sie den Mauszeiger hierüber, wird der zuvor unter "Inhalt der Zwischenablage" markierte Inhalt rot eingerahmt.  Per Klick wird der einzufügende, zuvor unter "Inhalt der Zwischenablage" gelb markierte und rot eingerahmte Inhalt dem bereits im Feld enthaltenen Inhalt hinzugefügt. Der bereits vorhandene Inhalt kann hiermit also erweitert werden.			
<table><tr><td>Anrede</td></tr><tr><td>Titel</td></tr><tr><td>Vorname</td></tr></table>	Anrede	Titel	Vorname	<b>Felder in CRM-Plus</b> Per Klick auf die Feldbezeichnungen wird der zuvor unter "Inhalt der Zwischenablage" gelb markierte Inhalt (kann auch aus mehreren Wörtern / Zahlen bestehen) eingefügt.
Anrede				
Titel				
Vorname				
<p>Inhalt der Zwischenablage:</p> <div>Hansi Eduard</div>	Unter "Inhalt der Zwischenablage" wird der Text aus der Zwischenablage übernommen. Inhalte in rot konnten den CRM-Plus Feldern nicht zugeordnet werden.			

### Optionen

Unter den "Optionen" zum Kontakt aus Zwischenablage übernehmen können Sie bestimmen, welche Felder in der Vorauswahl enthalten sind und wie viele Stellen die Postleitzahl in der Regel hat.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Neuen Kontakt anlegen](#)

[Datenimport](#)

## 10.3 Stammdaten

Die Stammdaten beinhalten alle firmenbezogenen Informationen, wie z. B. Firmenbezeichnung, Branche, Hausanschrift, zentrale Telefon- und Faxnummer oder Internet-Adresse. Den Stammdaten können außerdem Stichworte zugeordnet werden.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Stammdaten eines Kontaktes öffnen](#)

[Stammdaten-Textfelder füllen](#)

[Symbolschaltflächen der Textfelder verwenden](#)

[Fortlaufende Kundennummer generieren](#)

[Stichworte zuordnen](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

[Kontaktakten verknüpfen aus MemoMaster oder Office-n-PDF](#)

[Stammdaten-Memos](#)

[Kontakt-E-Mails](#)

[Kontaktbeziehungen](#)

[Kontakthistorie](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

### STAMMDATEN EINES KONTAKTES ÖFFNEN

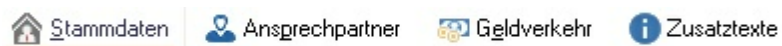
Sie haben zum einen die Möglichkeit, Ihre Kontakte über die schnelle "Kontaktsuche" ganz oben rechts zu öffnen:

1. Setzen Sie dafür den Cursor einfach mit einem Klick in das Feld "Kontaktsuche".
2. Geben Sie über die Tastatur einen Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER".

Sie können Ihre Kontakte zum anderen auch über die Seitenleiste "Kontaktsuche" öffnen (siehe auch [Seitenleiste Kontaktsuche](#)):

1. Klicken Sie auf die vertikale Schaltfläche "Kontaktsuche" am rechten Bildschirmrand.
2. Geben Sie den Suchbegriff ein und klicken Sie auf "Suche starten" (Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff \* ein.).
3. Mit einem Doppelklick auf den Kontakt im Suchergebnis wird das dazugehörige Kontaktformular geöffnet.

### KONTAKTDATEN-REITER








In den Kontaktdaten-Reitern können Sie die Stammdaten, die Ansprechpartnerdaten, Informationen zum Geldverkehr und Zusatzinformationen speichern. Sie können per Klick von einem Kartei-Reiter zum anderen wechseln.





## STAMMDATEN-TEXTFELDER

Das Eingeben der Daten erfolgt mithilfe der Tastatur. Mit TAB oder durch Klicken auf das entsprechende Feld können Sie in das nächste Feld springen. Zurück gelangen Sie durch Drücken der Tastenkombination Umschalttaste-TAB.

## SYMBOLSCHALTFLÄCHEN DER TEXTFELDER

Diversen Textfeldern sind folgende Symbolschaltflächen zugeordnet:

	<b>Postanschrift</b> ... übernimmt Adresse in die Zwischenablage, z. B. zum Einfügen in ein externes Dokument.
	<b>Rutenplan</b> ... öffnet Google-Maps und berechnet bei eingegebener Adresse (Straße und Ort) die Route, wenn in der CRM-Plus-Administration Ihre eigene Standort-Adresse hinterlegt wurde.
	<b>Nachschlagliste verwenden</b> ... öffnet eine Nachschlagliste (siehe auch <a href="#">Nachschlagliste</a> ), die eine Begriffsauswahl für das Textfeld zur Verfügung stellt.
	<b>Fortlaufende Kundennummer</b> Diese Schaltfläche generiert für Sie eine fortlaufende Kundennummer. Bitte klicken Sie danach auf "Speichern", damit die Kundennummer übernommen wird.  CRM-Plus beginnt als erstes mit der Kundennummer 1. Möchten Sie mit einer anderen Kundennummer beginnen, geben Sie bei dem ersten Datensatz eine beliebige Kundennummer ein. Wenn Sie beim nächsten Kontaktformular auf die Schaltfläche "Fortlaufende Kundennummer" klicken, wird Ihre eingegebene Kundennummer + 1 hochgezählt.  CRM-Plus zählt immer die höchste im System vergebene Kundennummer weiter. Es erfolgt keine Duplikatsprüfung auf eine bereits vorhandene Kundennummer.  Ebenso können Sie Ihre Kundennummern auch weiterhin manuell erfassen.
	<b>Auswahlkalender</b> ... öffnet den Auswahlkalender zur Übernahme eines bestimmten Datums (siehe auch <a href="#">Auswahlkalender</a> ).

	<b>Fax versenden</b> Nachdem Sie in der CRM-Plus-Administration das Faxprogramm angegeben haben, welches Sie verwenden und Sie eine Fax-Nummer in das Textfeld eingegeben haben, können Sie über diese Schaltfläche ein Fax versenden (siehe auch <a href="#">Fax versenden</a> ).
	<b>E-Mail versenden</b> ... öffnet bei einer eingetragenen E-Mail-Adresse ein neues leeres E-Mail auch direkt mit Briefanrede bzw. Berichtsdruck (siehe auch <a href="#">E-Mail versenden</a> ). Hierüber können Sie ebenfalls das E-Mail-Archiv für versendete oder empfangene E-Mails dieses Kontaktes öffnen.
	<b>Internetadresse öffnen</b> ... öffnet Ihren Internetbrowser und die Internetseite zu der eingetragenen Internetadresse.
	<b>Telefonieren</b> ... wählt die eingetragene Telefonnummer (siehe auch <a href="#">Telefonieren mit Quick-Phone</a> und <a href="#">Skype nutzen</a> ).

## STICHWORTE

Sie haben die Möglichkeit, den Stammdaten Stichworte zuzuordnen (siehe auch [Stichworte zuordnen](#)). Mithilfe der Stichworte können Sie über die Seitenleiste "Kontaktsuche" nach allen Kontakten recherchieren, in denen diese Stichworte enthalten sind (siehe auch [Seitenleiste Kontaktsuche](#) und [Kombinierbare Suchfunktionen](#)).

## STAMMDATEN-KARTEI-REITER

Nach dem Speichern der eingegebenen Stammdaten können Sie in der unteren Bildschirmhälfte in den Stammdaten-Kartei-Reitern Kontaktaktionen zuordnen oder erstellen, Stammdaten-Memos erstellen, Kontakt-E-Mails öffnen oder beantworten, Kontaktbeziehungen herstellen, Gruppen zuordnen, Kampagnen zuordnen und Kampagnen-Reaktionen erfassen, die Vertriebsvorgänge und die Kontakthistorie einsehen.

Nach Eingabe der Firmen-bezogenen Daten können Sie zu diesen Stammdaten Ansprechpartner hinzufügen (siehe [Ansprechpartnerdaten](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Stammdaten hinzufügen](#)

[Stichworte zuordnen](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)  
[Stammdaten-Memos](#)  
[Kontakt-E-Mails](#)  
[Kontaktbeziehungen](#)  
[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)  
[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)  
[Kontakthistorie](#)  
[Stammdaten-Nutzwertanalyse](#)  
[E-Mail versenden](#)  
[Fax versenden](#)  
[Drucken](#)

### 10.3.1 Stammdaten hinzufügen

Um Stammdaten hinzufügen zu können, legen Sie bitte zuvor, wie folgt, einen neuen Kontakt an:

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Neu (F12)" oder auf F12.
2. Klicken Sie anschließend auf "Kontakt".

In dem neuen leeren Kontaktformular können Sie in den Textfeldern Informationen zu Firmenbezeichnung, Anschrift, Telefonnummer usw. eingeben. Das Eingeben der Daten erfolgt mithilfe der Tastatur. Mit TAB oder durch Klicken auf das entsprechende Feld können Sie in das nächste Feld springen. Zurück gelangen Sie durch Drücken der Tastenkombination Umschalttaste-TAB.

Für die Erfassung der Orte ist ein Postleitzahlenverzeichnis hinterlegt. Bei Eingabe der korrekten Postleitzahl wird automatisch der dazugehörige Ort übernommen.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Stammdaten speichern](#)  
[Kontakt mit allen Ansprechpartnern löschen](#)  
[Nach Löschen neue Stammdaten hinzufügen](#)  
[Eingaben rückgängig machen](#)  
[Adresse in Zwischenablage kopieren](#)  
[Stammdaten kopieren/einfügen \(duplizieren\)](#)  
[Kontakt sperren](#)

#### STAMMDATEN SPEICHERN

Mit Klick auf die Schaltfläche "Speichern" übernehmen Sie Ihre Eingaben im Kontaktdatenformular.

#### KONTAKT MIT ALLEN ANSPRECHPARTNERN LÖSCHEN

Möchten Sie den Kontakt mit allen Ansprechpartnern löschen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche

"Löschen".

Bestätigen Sie bitte die danach die Abfrage mit Klick auf "Ja".

### **Ansprechpartner löschen**

Um nur einen bestimmten Ansprechpartner zu löschen, klicken Sie auf die Symbolschaltfläche .

Bitte bestätigen Sie die nachfolgende Abfrage zu diesem Ansprechpartner mit Klick auf "Ja".

### **NACH LÖSCHEN NEUE STAMMDATEN HINZUFÜGEN**

Haben Sie einen Kontakt gelöscht, können Sie in dem geöffneten Kontaktformular einen neuen Kontakt anlegen.


In dem leeren Kontaktformular können Sie in den Textfeldern Informationen zu Firmenbezeichnung, Anschrift, Telefonnummer usw. eingeben. Das Eingeben der Daten erfolgt mithilfe der Tastatur.

Mit Klick auf die Schaltfläche "Speichern" übernehmen Sie Ihre Eingaben.

### **EINGABEN RÜCKGÄNGIG MACHEN**


Mithilfe oben gezeigter Schaltfläche können Sie nicht gespeicherte Texteingaben in den Stammdatenfeldern wieder rückgängig machen. Nach dem Speichern ist es nicht mehr möglich, diese Schaltfläche zu nutzen.

### **ADRESSE IN ZWISCHENABLAGHE KOPIEREN**


Um die Anschrift des Kontaktes in die Zwischenablage zu kopieren und dann an gewünschter Stelle in einem anderen Programm einzufügen, klicken Sie bitte in der Kontaktdaten-Menüleiste auf  und auf "Adresse in Zwischenablage kopieren".

An gewünschter Stelle in einem anderen Programm, z. B. Microsoft Word\* können Sie über "Einfügen" die Anschrift einsetzen.

### **STAMMDATEN KOPIEREN/EINFÜGEN (DUPLIZIEREN)**

Möchten Sie die Daten der geöffneten Stammdaten in die Felder eines neuen Kontaktes einfügen, so klicken Sie bitte in den geöffneten Stammdaten auf die Schaltfläche  und auf die Auswahlmöglichkeit "Stammdaten kopieren".

Danach können Sie über die Schaltfläche "Extras" in der oberen Menüschriftflächenleiste und Klick auf "Neu" einen neuen "Kontakt" anlegen.

Klicken Sie anschließend in der Kontaktdaten-Menüleiste wieder auf  und auf "Stammdaten einfügen", um die zuvor kopierten Stammdaten in den neuen Kontakt zu übernehmen.

### **STICHWORTE**

Sie haben die Möglichkeit, den Stammdaten Stichworte zuzuordnen (siehe auch [Stichworte zuordnen](#)). Mithilfe der Stichworte können Sie über die Seitenleiste "Kontaktsuche" nach allen Kontakten recherchieren, in denen diese Stichworte enthalten sind (siehe auch [Seitenleiste Kontaktsuche](#) und Kombinierbare Suchfunktionen).

## STAMMDATEN-KARTEI-REITER

Nach dem Speichern der eingegebenen Stammdaten können Sie in der unteren Bildschirmhälfte in den Stammdaten-Kartei-Reitern Kontaktbeziehungen zuordnen, Stammdaten-Memos erstellen, Kontaktbeziehungen herstellen, die Vertriebsvorgänge und die Kontakthistorie einsehen.

---

\*Microsoft Word ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Stichworte zuordnen](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

[Stammdaten-Memos](#)

[Kontaktbeziehungen](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

[Kontakthistorie](#)

[Stammdaten-Nutzwertanalyse](#)

[Ansprechpartner hinzufügen und bearbeiten](#)

[Suchen](#)

[Drucken](#)

### 10.3.1.1 Stichworte zuordnen

Sie können den Stammdaten eines Kontaktes Stichwörter zuordnen, nach denen Sie z. B. in der Seitenleiste "Kontaktsuche" recherchieren können, um sich z. B. alle Kontakte zu einem Stichwort anzeigen zu lassen.

#### Stichworte hinzufügen

1. Öffnen Sie den Kontakt, dem Sie Stichwörter zuordnen möchten (siehe auch [Kontakte](#)).
2. In den Stammdaten klicken Sie bitte rechts neben den Textfeldern unter dem Bereich "Dem Kontakt zugeordnete Stichworte" auf die Schaltfläche "Hinzufügen".
3. Wählen Sie per Klick aus der Nachschlagliste die gewünschten Stichwörter aus bzw. fügen Sie neue hinzu (siehe [Nachschlagliste](#)).

#### Stichworte entfernen

4. Öffnen Sie den Kontakt, aus dem Sie Stichwörter entfernen möchten (siehe auch [Kontakte](#)).
5. In den Stammdaten klicken Sie bitte rechts neben den Textfeldern im Bereich "Dem Kontakt

zugeordnete Stichworte" auf das zu entfernende Stichwort.

6. Klicken Sie nun auf die Schaltfläche "Entfernen".

7. Bestätigen Sie bitte die Abfrage mit "Ja".

#### **Gleiche Stichworte mehreren Kontakten zuordnen**

1. Um die gleichen Stichworte mehreren Kontakten zuzuordnen, selektieren Sie diese Kontakte in einer beliebigen Ergebnisliste (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)).

2. Klicken Sie in der geöffneten Liste auf die rechte Maustaste und öffnen das Kontextmenü.

3. Bewegen Sie den Mauszeiger über "Aktionen und Zuordnung" und klicken dann auf die Auswahlmöglichkeit "Stichworte zuordnen".

4. Klicken Sie in dem angezeigten Auswahlfenster auf das gewünschte Stichwort. Mehrere einzelne Stichworte können Sie mit der gedrückt gehaltenen STRG-Taste bzw. mehrere zusammenhängende mit der SHIFT-Taste wählen.

5. Klicken Sie abschließend auf "Auswahl für alle selektierten Kontakte übernehmen" und bestätigen Sie die Abfrage mit "Ja".

#### **Stichworte mehrerer Kontakten entfernen**

1. Um die Stichworte von mehreren Kontakten gleichzeitig zu entfernen, selektieren Sie diese Kontakte in einer beliebigen Ergebnisliste (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)).

2. Klicken Sie in der geöffneten Liste auf die rechte Maustaste und öffnen das Kontextmenü.

3. Bewegen Sie den Mauszeiger über "Aktionen und Zuordnung" und klicken dann auf die Auswahlmöglichkeit "Stichworte zuordnen".

4. Heben Sie per STRG+Klick die Auswahl für die markierten Stichworte auf.

5. Klicken Sie abschließend auf "Auswahl für alle selektierten Kontakte übernehmen" und bestätigen Sie die Abfrage mit "Ja".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontakte](#)

[Stammdaten](#)

[Nachschlagliste](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

### 10.3.2 Kontaktaktionen/AP-Aktionen

Sie können zu den Stammdaten oder zu den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes Aktionen hinterlegen, mithilfe dieser Sie später nachvollziehen können, welche Schreiben an die Firma oder den Ansprechpartner versandt wurden bzw. welche Aktionen mit diesem Kontakt durchgeführt wurden.

Nach Erstellung eines Serienbriefes werden Sie automatisch gefragt, ob ein Aktionsvermerk in die Übersicht der Kontakt- bzw. AP-Aktionen hinterlegt werden soll.

Im Seitenmenü unter "Administrativ / Einstellungen / Kontaktaktionen" können Sie festlegen, ob und an welcher Stelle CRM-Plus automatisch fragt, ob ein Aktionsvermerk erstellt werden soll (siehe [Einstellungen Kontaktaktionen](#)).

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Kontaktaktion Firmen/Ansprechpartner hinzufügen](#)

[Kontaktakten verknüpfen aus MemoMaster oder Office-n-PDF](#)

[Aktionsdaten bearbeiten](#)

[Aktionszuordnung für diese/n Kontaktadresse/Ansprechpartner entfernen](#)

[Aktionsvermerk](#)

#### KONTAKTAKTIONEN FIRMEN/ANSPRECHPARTNER ÖFFNEN

##### Stammdaten

Klicken Sie in den geöffneten Stammdaten eines Kontaktes (siehe auch [Stammdaten](#) und [Kontakte](#)) in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen".

##### Ansprechpartner

Klicken Sie im geöffneten Ansprechpartner eines Kontaktes (siehe auch [Ansprechpartnerdaten](#) und [Kontakte](#)) in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "AP-Aktionen".



##### Ansicht vergrößern/verkleinern

Um die Übersicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, haben Sie die Möglichkeit rechts außen auf die oben gezeigte Schaltfläche ganz rechts zu klicken.

#### NEUE AKTION HINZUFÜGEN

1. Um eine neue Aktion in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten des geöffneten Kontaktes hinzuzufügen, klicken Sie dort auf den ersten Kartei-Reiter und auf "Neue Aktion".
2. Um eine neue Kontaktaktion mit neuem Namen zu erzeugen, klicken Sie in das Feld "Kontaktaktion" (Pflichteingabefeld) und auf <Eine neue Kontaktaktion erzeugen>. Geben Sie

dann die Bezeichnung ein. Um den Aktionsvermerk für eine vorhandene Aktion zu erstellen, klicken Sie ebenfalls in das Feld "Kontaktaktion" und wählen eine vorhandene Aktion aus.

3. Geben Sie im Feld "Aktionsbeschreibung" weitere Details zur Aktion ein.
4. Wählen Sie bei Bedarf per Klick auf den Auswahlpfeil ein Kennzeichen aus.
5. Über  können Sie einen Dateianhang auswählen.
6. Über  können Sie eine Kontakttakte in den Datenbanken "MemoMaster" oder "Office-n-PDF" wählen (siehe auch [Kontaktakten-Assistent](#)).
7. Zum Speichern Ihrer Eingaben und Schließen des Aktionsvermerks, klicken Sie bitte auf "Übernehmen".

Als Zeitpunkt wird das aktuelle Datum übernommen.

Eine Stammdaten-Kontaktaktion kann nicht auf einen Ansprechpartner bezogen werden.

#### AKTIONS DATEN BEARBEITEN

Sie können die vorhandenen Aktionsdaten bearbeiten oder löschen.

1. Klicken Sie zum Bearbeiten in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" bzw. "AP-Aktionen" im geöffneten Kontaktformular.
2. Klicken Sie in die Zeile der Aktion, die Sie bearbeiten möchten und danach auf "Bearbeiten".
3. Geben Sie Ihre Änderungen ein und Speichern Sie mit Klick auf "Übernehmen". Hier können Sie ebenfalls den kompletten Aktionsvermerk mit Klick auf "Löschen" entfernen.

Bitte beachten Sie, dass sich eine Änderung oder Löschung auf alle Kontakte auswirkt, die mit diesem Aktionsvermerk zu dem angezeigten Datum verknüpft wurden.

#### AKTIONSZUORDNUNG ENTFERNEN

1. Möchten Sie eine Aktionszuordnung ausschließlich für den geöffneten Kontakt/Ansprechpartner entfernen, klicken Sie in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten unter "Kontaktaktion" bzw. "AP-Aktion" in die Zeile der zu entfernenden Kontaktaktion.
2. Klicken Sie auf "Entfernen".
3. Bestätigen Sie die Abfrage, ob der Aktionsvermerk für alle verknüpften Kontakte entfernt werden soll.
4. Falls nicht, bestätigen Sie anschließend nochmals das Entfernen ausschließlich für diesen Kontakt / Ansprechpartner.

### AKTIONEN FILTERN

Suchen Sie in den geöffneten Kontaktdaten nach einer bestimmten Kontakt- oder AP-Aktion, können Sie dafür den Filter nutzen.

1. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte im geöffneten Kontaktformular auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" bzw. "AP-Aktionen".
2. Geben Sie im Filter die gesuchte Buchstabenfolge ein, so dass Ihnen nur die noch dazu passenden Aktionen angezeigt werden.

### ANZEIGE AKTUALISIEREN

Um die Anzeige zu aktualisieren, klicken Sie bitte auf "Aktualisieren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aktionsvermerk](#)

[Kontaktbeziehungen](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)


#### 10.3.2.1 Kontaktakten verknüpfen

Sie haben die Möglichkeit zu den Stamm- oder den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes Kontaktakten aus der Wissensdatenbank MemoMaster und / oder der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF zu verknüpfen. Ziel ist es, in der Kontaktakte weitere Informationen abzulegen und anwendungsübergreifend an einer Stelle zu verwalten.

Es ist möglich, einen vorhandenen Ordner aus MemoMaster oder Office-n-PDF zu verknüpfen oder beim Verknüpfen der Kontaktakte einen neuen Ordner zu erstellen.


Der Kontaktaktionen-Assistent begleitet Sie Schritt für Schritt zur Verknüpfung eines Kontaktes mit der Wissensdatenbank "MemoMaster" oder der Dokumentenverwaltung "Office-n-PDF".

#### — WIE KONTAKTAKTEN VERKNÜPFEN?

1. Öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes.
2. Klicken Sie in den geöffneten Stamm- oder Ansprechpartnerdaten in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" bzw. "AP-Aktionen".
3. Erstellen Sie eine Kontaktaktion per Klick auf "Neue Aktion" oder ändern Sie eine vorhandene mit Klick auf "Bearbeiten".
4. Erstellen Sie die Kontaktaktion bzw. wählen Sie eine vorhandene aus der Liste aus (siehe auch [Kontaktaktionen / AP-Aktionen](#))
5. Klicken Sie rechts neben dem Feld "Dateianhang oder Kontaktakte" auf .

6. Im geöffneten Kontaktaktionen-Assistenten gelangen Sie mit "Weiter" jeweils zum nächsten Schritt.

### **Schritt 1/3: Wahl der Zieldatenbank**

1. Klicken Sie auf "Datenbank hinzufügen".
2. Wählen Sie die gewünschte Datenbank (Voraussetzung ist, dass die entsprechende Datenbank auf Ihrem System installiert ist.).
3. Klicken Sie anschließend auf "Weiter".
4. Klicken Sie auf  und wählen die Datenbank aus.
5. Klicken Sie auf "Weiter".

### **Schritt 2/3: Kontaktordner wählen oder erstellen**

1. Klicken Sie den gewünschten Ordner an, wenn dieser in der Datenbank vorhanden ist.
2. Möchten Sie einen neuen Ordner erstellen, der verknüpft werden soll, klicken Sie auf "Neuen Ordner erstellen", geben eine Bezeichnung ein und übernehmen diesen mit "OK".
3. Klicken Sie auf "Weiter".

### **Schritt 3/3: Der Assistent hat nun alle benötigten Informationen**

In der Zusammenfassung wird nochmals zur Überprüfung angezeigt, welches Produkt, welche Zieldatenbank und welchen Kontaktordner Sie für die Verknüpfung ausgewählt haben.

Für Korrekturen klicken Sie auf "Zurück".

Um die Verknüpfung vorzunehmen, klicken Sie auf "Fertig stellen2".

### **Aktionsvermerk speichern**

Um den Aktionsvermerk inklusive der Verknüpfung zu speichern, klicken Sie auf "Übernehmen".

## **— VERKNÜPFT KONTAKTAKTE ÖFFNEN**

Um eine zu den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes verknüpfte Kontaktakte aus der Wissensdatenbank MemoMaster oder der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF aus CRM-Plus heraus zu öffnen, öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten des Kontaktes und die Kontaktaktionen bzw. die AP-Aktionen.

Oder suchen Sie über die Seitenleiste "Kontaktsuche", dem Kriterium "Kontaktaktionen" und der Auswahl der Aktionsbezeichnung nach der Kontaktaktion.

Per Klick selektieren Sie eine vorhandene Kontaktaktion bzw. AP-Aktion.

Auf der rechten Seite wird Ihnen der Ersteller der Aktion, der Ansprechpartner des Kontaktes, der Name der Aktion, der Anhang der Aktion, die gespeicherten Notizen und das ausgewählte Kennzeichen angezeigt.

### Anhang der Aktion öffnen

Um den Anhang der Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zu öffnen, der neben einem Dateianhang auch eine Verknüpfung zu der Wissensdatenbank MemoMaster oder der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF sein kann, klicken Sie in den Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten unter Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zu der jeweiligen Kontaktaktion rechts auf den Link neben "Anhang".

### Alle Kontakte zu der Aktion anzeigen

Um alle Kontakte in einer Ergebnisliste anzuzeigen, welcher der Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zugeordnet sind, klicken Sie in den Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten unter Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zu der jeweiligen Kontaktaktion rechts auf den Link neben "Aktion".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aktionsvermerk](#)

[Kontaktaktionen / AP-Aktionen](#)

## 10.3.3 Stammdaten-Memos

Zu den Stammdaten eines Kontaktes können Sie Memos erstellen, bearbeiten und verwalten.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Stammdaten-Memos öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Ordner für Stammdaten-Memos erstellen](#)

[Memo in den Stammdaten erstellen](#)

[Memo-Inhalt bearbeiten](#)

[Memo verschieben](#)

[Ordner und Einträge suchen](#)

[Datenmasken erstellen](#)

[Ordner-Struktur bearbeiten](#)

[Textfeldsymbolleiste](#)

[Textfunktionsleiste](#)

[Autotext in Stammdaten-Memos einfügen](#)

### [Textvorlagen erstellen und verwenden](#)

#### STAMMDATEN-MEMOS ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Stammdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Stammdaten-Memos".


Die Ansicht beinhaltet links eine Navigationssymbolleiste für die Baumstruktur und rechts eine Funktionsleiste für das Textfeld (nicht bei Memo-Ordern sichtbar).

#### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN



Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

#### ORDNER FÜR STAMMDATEN-MEMOS ERSTELLEN

Zur besseren Verwaltung Ihrer Memos, können Sie diese in Ordnern ablegen.

1. Öffnen Sie die Stammdaten-Memos, indem Sie in den geöffneten Stammdaten unten auf den Kartei-Reiter "Stammdaten-Memos" klicken.
2. Um einen neuen Ordner zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche .
3. Geben Sie mithilfe der Tastatur einen Ordernamen ein.

#### EINTRAG IN DEN STAMMDATEN-MEMOS ERSTELLEN


1. Öffnen Sie die Stammdaten-Memos, indem Sie in den geöffneten Stammdaten unten auf den Kartei-Reiter "Stammdaten-Memos" klicken.
2. Klicken Sie zuerst auf den Ordner, in dem ein Eintrag erstellt werden soll.
3. Klicken Sie anschließend auf . Wenn Sie einen Eintrag aus einer Vorlage erstellen möchten, klicken Sie auf den Auswahlpfeil der Schaltfläche  und dann auf "Neuer Eintrag aus Vorlage" (siehe auch [Inhalt eines Memo-Eintrags bearbeiten](#)).
4. Mithilfe der Tastatur können Sie den erstellten Eintrag direkt benennen (siehe auch [Ordner-Struktur bearbeiten](#)). Per Klick auf "ENTER" wird die Bezeichnung gespeichert.
5. Rechts im Textfeld können Sie beliebigen Text eingeben und bearbeiten, Textvorlagen einfügen oder Dokumente importieren (siehe auch [Inhalt eines Memo-Eintrags bearbeiten](#)).

#### Memo-Eintrag verschieben

1. Um einen Eintrag der Stammdaten-Memos in einen anderen Ordner zu verschieben, klicken Sie den entsprechenden Eintrag in der Baumansicht an, so dass dieses Element blau unterlegt ist.

2. Mit einem weiteren Klick auf den Eintrag, bei dem Sie die Maustaste gedrückt halten, können Sie diesen in einen anderen Ordner verschieben.

### ORDNER UND EINTRÄGE IN DEN STAMMDATEN-MEMOS SUCHEN

Mit Klick auf  in den geöffneten Stammdaten-Memos können Sie einen Suchbegriff eingeben, wählen wo Sie suchen möchten und per Klick die "Suche starten".

Außerdem steht Ihnen für die Suche nach Stammdaten-Memos die Seitenleiste "Notiz-Memosuche" zur Verfügung, über die Sie nach Titel, Inhalt, Firmenbezeichnung, Vor- und Nachname des Ansprechpartners und nach Datum suchen können (siehe auch [Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)).

### AUTOTEXT IN STAMMDATEN-MEMOS EINFÜGEN

Bewegen Sie den Mauszeiger über die vertikale Schaltfläche "Autotext" an der rechten Seite des geöffneten Eintrags und Sie können mit per Klick einen gewünschten Autotext (Datum, Uhrzeit, Text aus der Zwischenablage, eigene Autotexte) aus der Auswahl in Ihr Textfeld einfügen.



#### Frei definierbare Autotexte

Im CRM-Plus-Administrationstool können Sie beliebig viele eigene Autotexte generieren, die Sie hierüber in Ihre Einträge übernehmen können. Alle generierten Autotexte sind in den Informationsdatenbanken, den Stammdaten-Memos und den Memos der Ansprechpartnerdaten verfügbar.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Notizen und Memos Ansprechpartner](#)

[Informationsdatenbanken](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)


#### 10.3.3.1 Autotext erstellen und einfügen

Autotexte können leicht per Klick in Memo-Einträge oder in Schriftverkehr eingefügt werden. Bereits definiert sind "Datum", "Uhrzeit" und "Text aus der Zwischenablage". Zudem können eigene individuelle Autotexte angelegt werden, welche dann ebenfalls im Autotext-Menü bereitstehen.

### AUTOTEXTE DEFINIEREN

Im CRM-Plus-Administrationstool können Sie beliebig viele eigene Autotexte generieren, die Sie dann in Ihre Einträge oder in Ihren Schriftverkehr übernehmen können. Alle generierten Autotexte sind in den Informationsdatenbanken, den Stammdaten-Memos, den Memos der Ansprechpartnerdaten und im Schreibassistenten verfügbar.

### AUTOTEXT EINFÜGEN

Bewegen Sie den Mauszeiger über die vertikale Schaltfläche "Autotext" an der rechten Seite des geöffneten Eintrags bzw. im Schreibassistenten über die Schaltfläche  und Sie können per Klick einen gewünschten Autotext (Datum, Uhrzeit, Text aus der Zwischenablage, eigene Autotexte) aus der Auswahl in Ihr Textfeld einfügen.



## 10.3.4 Kontakt-E-Mails

Sie haben die Möglichkeit, in den Stammdaten eines Kontaktes ein E-Mail-Archiv zu öffnen, in welchem Ihnen alle empfangenen und versendeten E-Mails aller Ansprechpartner des Kontaktes angezeigt werden - vorausgesetzt, dass Sie der Eigentümer der Ansprechpartner-Kontakte sind oder Ihnen die Zugriffsberechtigung auf das E-Mail-Archiv vom Eigentümer freigegeben wurde.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kontakt-E-Mails öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[E-Mail der Stammdaten öffnen](#)

[E-Mail der Stammdaten drucken](#)

[Antworten/Allen antworten/Weiterleiten](#)

[Kontakt zur E-Mail-Verknüpfung öffnen](#)

[Weiteren Ansprechpartner mit E-Mail verknüpfen](#)

[E-Mails in den Stammdaten löschen](#)

[E-Mails sortieren](#)

[E-Mail-Anhang](#)

### KONTAKT-E-MAILS ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Stammdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Kontakt-E-Mails".

### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

### E-MAIL DER STAMMDATEN ÖFFNEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Stammdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Kontakt-E-Mails".
2. Klicken Sie auf "Empfangene E-Mails" oder "Versendete E-Mails", je nach dem, welche E-Mails Sie sehen möchten.
3. Um eine E-Mail aus dem geöffneten E-Mail-Archiv der Stammdaten in einem E-Mail-Formular von Microsoft Outlook\* zu öffnen, klicken Sie die E-Mail in der Liste an, so dass diese grau unterlegt ist.
4. Klicken Sie danach auf "E-Mail öffnen".

### E-MAIL DER STAMMDATEN DRUCKEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Stammdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Kontakt-E-Mails".
2. Klicken Sie auf die zu druckende E-Mail.
3. Klicken Sie auf "E-Mail drucken".
4. Wählen Sie den Drucker aus und nehmen die Druckeinstellungen vor.
5. Klicken Sie auf "OK".

### ANTWORTEN/ALLEN ANTWORTEN/WEITERLEITEN

1. Um eine E-Mail eines Kontaktes zu beantworten oder weiterzuleiten, klicken Sie in den Stammdaten unten auf den Kartei-Reiter "Kontakt-E-Mail".
2. Klicken Sie zuerst auf E-Mail und dann entweder auf "Antworten", "Allen antworten", wenn diese E-Mail an mehrere Empfängeradressen ging und auch wieder beantwortet werden soll, oder auf "Weiterleiten", wenn Sie diese E-Mail an einen anderen Empfänger weiterleiten möchten.
3. Geben Sie möglicherweise Text bzw. beim "Weiterleiten" eine Empfängeradresse ein und klicken auf "Senden".
4. Möchten Sie diese neue E-Mail ebenfalls archivieren, klicken Sie auf "Senden/Archiv".

### KONTAKT ZUR E-MAIL-VERKNÜPFUNG ÖFFNEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Stammdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Kontakt-E-Mails".
2. Klicken Sie auf die E-Mail, zu der Sie den verknüpften Kontakt öffnen möchten.
3. Klicken Sie links unten unter "Verknüpft mit: ..." auf den Kontakt, den Sie öffnen möchten.
4. Klicken Sie auf "Kontakt öffnen" oder öffnen den Kontakt per Doppelklick.

#### WEITEREN ANSPRECHPARTNER MIT E-MAIL VERKNÜPFEN

Sie haben die Möglichkeit zu einem E-Mail weitere Ansprechpartner zu verknüpfen, so dass diese E-Mail auch in den Kontaktdaten von weiteren verknüpften Ansprechpartnern archiviert wird.

1. Klicken Sie in den geöffneten Stammdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Kontakt-E-Mails".
2. Öffnen Sie den Kontakt bzw. die Kontakte, die Sie zusätzlich mit der E-Mail verknüpfen möchten, z. B. über die schnelle Kontaktsuche ganz oben rechts.
3. Wechseln Sie per Klick auf den Kartei-Reiter wieder zum E-Mail-Archiv des Kontaktes.
4. Klicken Sie auf die E-Mail, mit der Sie weitere Ansprechpartner verknüpfen möchten.
5. Klicken Sie auf "Ansprechpartner-Verknüpfung" und auf "Mit weiterem Ansprechpartner verknüpfen".
6. Wählen Sie per Klick einen Ansprechpartner aus.

#### E-MAILS IN DEN STAMMDATEN LÖSCHEN

1. Um eine markierte E-Mail aus dem Archiv der Stammdaten eines Kontaktes zu entfernen, klicken Sie in den Stammdaten auf "Kontakt-E-Mail".
2. Klicken Sie links in der Liste auf die E-Mail, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf "Löschen".

#### Mehrere E-Mails löschen

1. Möchten Sie mehrere oder alle E-Mails zum Löschen markieren, klicken Sie die erste E-Mail in der Liste des E-Mail-Archivs an.
2. Mit Klick auf "STRG" und eine weitere E-Mail wird diese ebenfalls markiert. Halten Sie die Shift-Taste gedrückt und klicken auf eine weitere E-Mail werden alle E-Mails dazwischen markiert.
3. Klicken Sie danach in der Symbolleiste auf "Löschen".
4. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".


### E-MAILS SORTIEREN

Um die E-Mails zu sortieren, klicken Sie im geöffneten E-Mail-Archiv der Stammdaten links in einen Spaltenkopf der E-Mail-Liste.

Die dazugehörige Spalte wird alphabetisch sortiert. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzeile können Sie erkennen, welche Spalte sortiert ist und wie sortiert wurde.

Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, absteigend.

### E-MAIL-ANHANG

Enthält eine E-Mail einen Anhang ist die E-Mail mit dem Symbol  gekennzeichnet.

#### Um den Anhang zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in dem geöffneten E-Mail-Archiv der Ansprechpartnerdaten auf die E-Mail mit dem Anhang.
2. In der Detailansicht werden zu diesem E-Mail ganz oben der Betreff, "von:", "an:" und "Anlagen:" angezeigt. Klicken Sie doppelt auf die fett geschriebene Bezeichnung der Anlage.
3. Klicken Sie danach auf "Öffnen" um den E-Mail-Anhang zu öffnen. Möchten Sie den E-Mail-Anhang speichern, klicken Sie auf "Speichern" und können danach den Speicherort auswählen.

### EINZELNES E-MAIL ARCHIVIEREN

1. Möchten Sie ein E-Mail in Microsoft Outlook\* auch in CRM-Plus archivieren, öffnen Sie dieses E-Mail in Microsoft Outlook\*.
2. Klicken Sie im geöffneten E-Mail-Formular auf "Archivieren".

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[E-Mail versenden](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)

### 10.3.5 Kontaktbeziehungen

Sie können für die Stammdaten eines Kontaktes eine Kontaktbeziehung zu Stammdaten eines anderen Kontaktes herstellen. Es ist hierbei möglich, eine einseitige oder eine beidseitige Kontaktverknüpfung zu erzeugen.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Übersicht Kontaktbeziehungen öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Kontaktbeziehung \(Verknüpfung\) hinzufügen](#)

[Kontakt zur Kontaktbeziehung öffnen](#)


[Kontaktbeziehung \(Verknüpfung\) aufheben](#)

[Beschreibung lesen und bearbeiten](#)

#### ÜBERSICHT KONTAKTBEZIEHUNGEN ÖFFNEN

1. Öffnen Sie die Stammdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktbeziehungen".

#### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Übersicht der "Kontaktbeziehungen" zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie rechts außen auf .

#### KONTAKTBEZIEHUNG (VERKNÜPFUNG) HINZUFÜGEN

Voraussetzung für die Verknüpfung einer Kontaktbeziehung ist, dass Sie mindestens einen weiteren Kontakt, den Sie verknüpfen möchten, geöffnet haben.

1. Öffnen Sie die Stammdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktbeziehungen".
3. Klicken Sie auf "Beziehung hinzufügen".
4. Alle geöffneten Kontakte werden in der Auswahl angezeigt.
5. Markieren Sie den gewünschten Kontakt per Klick.
6. Klicken Sie auf "Übernehmen" oder "ENTER" bzw. übernehmen Sie die Auswahl mit einem Doppelklick.
7. Im Feld "Kurzbeschreibung" können Sie weitere Informationen erfassen.

**ACHTUNG** **Beidseitige oder einseitige Kontaktbeziehung erstellen bzw. andere Beschreibung**

Soll die Kontaktbeziehung beidseitig, also als identischer Eintrag auch für den in Beziehung stehenden Kontakt erstellt werden, muss das Häkchen unterhalb der Kurzbeschreibung gesetzt sein. Dies ist bereits voreingestellt angehakt.

Soll die Kontaktbeziehung nur einseitig erstellt werden, entfernen Sie bitte das Häkchen.

Soll nur der Text der Kurzbeschreibung anders sein, lassen Sie das Häkchen gesetzt und öffnen Sie nach der Erstellung der Kontaktbeziehung die Stammdaten des anderen Kontaktes und ändern in dieser Kontaktbeziehung nach Klick auf "Beschreibung" den Text der Kurzbeschreibung. Das Häkchen vor " Identischen Eintrag auch für in Beziehung stehenden Kontakt erstellen" sollte nun nicht gesetzt sein.

1. Um die erstellte Kontaktbeziehung zu speichern, klicken Sie abschließend auf "Übernehmen".

**KONTAKT ZUR KONTAKTBEZIEHUNG ÖFFNEN**

1. Öffnen Sie die Stammdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktbeziehungen".
3. Möchten Sie einen Kontakt aus der Übersicht der Kontaktbeziehungen heraus öffnen, markieren Sie diesen per Klick.
4. Klicken Sie danach auf "Öffnen". Ebenfalls können Sie den Kontakt auch einfach per Doppelklick öffnen.

**KONTAKTBEZIEHUNG (VERKNÜPFUNG) AUFHEBEN**

1. Öffnen Sie die Stammdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktbeziehungen".
3. Markieren Sie den Kontakt, den Sie entfernen möchten per Klick.
4. Klicken Sie auf "Beziehung aufheben".
5. Klicken Sie zur Bestätigung nochmals auf "Ja". Der in Beziehung stehende Kontakt wird dabei

nicht gelöscht.

6. Existiert ebenfalls eine umgekehrte Beziehung, bestätigen Sie ebenfalls die Löschanfrage dazu.

### **BESCHREIBUNG LESEN UND BEARBEITEN**

1. Um die Kurzbeschreibung zu einer Kontaktbeziehung zu bearbeiten, öffnen Sie als erstes die Stammdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktbeziehungen".
3. Markieren Sie die Kontaktbeziehung per Klick, zu der Sie die Beschreibung lesen oder bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf "Beschreibung".
5. Im Feld "Kurzbeschreibung" können Sie weitere Informationen erfassen.
6. Prüfen Sie, ob Sie die Beschreibung auch für einen eventuell in Beziehung stehenden Kontakt ändern möchten und setzen für den Fall das Häkchen vor "Identischen Eintrag auch für in Beziehung stehenden Kontakt erstellen". Ist das Häkchen nicht gesetzt, wird nur die Beschreibung der Kontaktbeziehung des aktuell geöffneten Kontaktes geändert.
7. Klicken Sie abschließend auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

[Stammdaten-Memos](#)

[Kontakt-E-Mails](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

[Kontakthistorie](#)

## **10.3.6 Gruppenzuordnung**

Sie können die Ansprechpartnerdaten oder die Stammdaten eines Kontaktes zu einer oder zu mehreren Kontaktgruppen zuordnen.

Mithilfe dieser Funktion können Sie später alle zu einer Gruppe gehörigen Kontakte mit und ohne Ansprechpartner in einer Liste darstellen, bearbeiten oder eine Aktion starten, z. B. einen Serienbrief erstellen.

### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Gruppen in Ansprechpartnerdaten öffnen](#)  
[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)  
[Gruppe der Ansprechpartner anzeigen](#)  
[Kennzeichen innerhalb von Gruppen vergeben](#)  
[Ansprechpartner einer weiteren Gruppe zuordnen](#)  
[Ansprechpartner aus selektierter Gruppe entfernen](#)

## GRUPPEN IN DEN STAMM-/ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Stamm-/Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Gruppen".

## ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

## GRUPPE ÖFFNEN

Ist der Kontakt bereits einer Kontaktgruppe zugeordnet, wird in den Stamm-/Ansprechpartner-Daten unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" die Bezeichnung der Gruppe und die Gruppenbeschreibung angezeigt.

1. Klicken Sie in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Gruppen".
2. Um die Ergebnisliste einer Gruppe zu öffnen, klicken Sie auf die Zeile der Gruppe.
3. Klicken Sie danach auf "Gruppe öffnen". Oder öffnen Sie die Gruppe per Doppelklick.

In der Liste der Gruppen-Kontakte (siehe auch [Gruppen-Kontakte](#)) werden Ihnen alle zu dieser Gruppe gehörenden Kontakte angezeigt. Sie können die Kontakte auswählen (siehe [Auswahl Listeneinträge](#)), Kontakte entfernen, sich die Nutzwertanalysen (siehe [Stammdaten-Nutzwertanalyse](#) und [Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)) anzeigen lassen, Kontaktaktionen erzeugen, einer [Kampagne](#) oder einer weiteren Gruppe zuordnen, Berichte drucken oder Serienbriefe bzw. E-Mail-Nachrichten (siehe [Schriftverkehr für Auswahl](#)) versenden.

## KENNZEICHEN INNERHALB VON GRUPPEN VERGEBEN Kennzeichen setzen...

Innerhalb von Kontaktgruppen können Sie Kontaktkennzeichen vergeben und nach diesen filtern.

### HINWEIS

Damit Sie die gesetzten Kennzeichen sehen können, muss die Spalte "Kennzeichen" dem Layout hinzugefügt worden sein. Fügen Sie dazu in der Übersicht "Kontakte der selektierten Gruppe" über "Layout/Spaltenauswahl" die Spalte "Kennzeichen" ein.

Um Kennzeichen zu vergeben, klicken Sie in der Übersicht "Kontakte der selektierten Gruppe" auf

den entsprechenden Kontakt und anschließend auf die oberhalb angezeigte Schaltfläche "Kennzeichen setzen..." und wählen in der Auswahl das gewünschte Kennzeichen aus.

In Kombination mit den Tasten STRG bzw. SHIFT können Sie weitere Kontakte per Mausklick markieren und diesen gleichzeitig ein bestimmtes Kennzeichen zuweisen.

Anschließend können Sie nach Kontaktkennzeichen filtern. Setzen Sie dafür in der oberen Zeile "Kennzeichen-Filter" die gewünschten Häkchen.

#### **EINER GRUPPE ZUORDNEN**

Um den geöffneten Kontakt (Ansprechpartner oder Stammdaten) einer Gruppe zuzuordnen, klicken Sie unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten auf die Schaltfläche "Einer Gruppe zuordnen".

In der Auswahl können Sie die Gruppe, zu der Sie den Ansprechpartner zuordnen möchten, anklicken. Hier können Sie auch per Klick auf "Neue Gruppe" eine weitere Gruppe anlegen. Geben Sie eine Bezeichnung (Pflichteingabefeld) der neuen Gruppe und eine Beschreibung ein und übernehmen Sie diese mit "Speichern".

Mit "Übernehmen" vollziehen Sie die Zuordnung zu einer vorhandenen Gruppe.

#### **AUS GRUPPE ENTFERNEN**

1. Möchten Sie eine Gruppenzuordnung eines Ansprechpartners aufheben, klicken Sie bitte in die Zeile, der zu entfernenden Gruppe unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" in den Ansprechpartnerdaten.
2. Klicken Sie auf "Aus Gruppe entfernen".
3. Bestätigen Sie mit "Ja" die Aufhebung der Gruppenzuordnung.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ansprechpartnerdaten](#)

[Gruppen](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)



### **10.3.7 Kampagnen Stamm-/AP-Daten**

Unter "Kampagnen" in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten können Sie auf einen Blick alle Informationen zu zugeordneten Kampagne einsehen, wie Beginn, Ende und Kommunikationsweg (Typ) und Sie können weitere Kampagnen zuordnen bzw. den Kontakt aus einer Kampagne entfernen. Des Weiteren können Sie Kampagne-Dateien öffnen, importieren oder per E-Mail versenden, wenn Sie eine Zugriffsberechtigung haben (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

In den Stamm-/Ansprechpartnerdaten werden nur "Aktive", "Pausierte" und "Erledigte" Kampagnen angezeigt. Bearbeiten können Sie nur Kampagnen mit dem Status "Aktiv" (siehe [Status einer Kampagne](#)), wenn Sie eine Zugriffsberechtigung haben (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

Für den **Kampagnen-Typ "Projekt"** können außerdem in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten auch Kampagnen-Aufgaben erstellt und bearbeitet sowie involvierte Kontakte eingesehen werden (siehe [Kampagnen-Typ Projekt](#)).

### **Bereits Reaktion zur Kampagne erfolgt oder nicht?**

Per Symbol wird zusätzlich zum "Status" verdeutlicht, ob zu dem Kontakt bereits eine Reaktion erfasst  oder ob noch keine Reaktion erfolgte  (siehe auch [Reaktion des Kontaktes zur Kampagne erfassen](#)).

### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Übersicht Kampagnen Stamm-/Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Den Kontakt einer Kampagne zuordnen](#)

[Kampagne aus Kontaktformular öffnen](#)

[Status einer Kampagne](#)

[Den Kontakt aus der Kampagne entfernen](#)

[Reaktion des Kontaktes zur Kampagne erfassen](#)


[Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)

[Kampagnen-Typ Projekt](#)

### **ÜBERSICHT KAMPAGNEN STAMM-/ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN**

1. Öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kampagnen".

### **ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN**

Um die Übersicht der "Kampagnen" zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie rechts außen auf .

### **DEN KONTAKT EINER KAMPAGNE ZUORDNEN**

Voraussetzung für die Zuordnung dieses Kontaktes zu einer Kampagne ist, dass Sie mindestens eine Kampagne angelegt haben (siehe auch [Kampagnen](#)).

1. Öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).

2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kampagnen".
3. Klicken Sie auf "Einer Kampagne zuordnen".
4. Alle Kampagnen, die dem Kontakt noch nicht zugeordnet sind, werden in einer Auswahlliste angezeigt.
5. Markieren Sie die gewünschte Kampagne per Klick.
6. Klicken Sie auf "Übernehmen" oder "ENTER" bzw. übernehmen Sie die Auswahl mit einem Doppelklick.

#### KAMPAGNE AUS KONTAKTFORMULAR ÖFFNEN

1. Öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kampagnen".
3. Per Doppelklick auf die gewünschte Kampagne in der Übersicht wird diese geöffnet und kann bearbeitet werden.

Übernehmen Sie Änderungen der Kampagne mit Klick auf "Speichern".

Um wieder zum geöffneten Kontaktformular zu wechseln, klicken Sie bitte oben auf den entsprechenden Kartei-Reiter des Kontaktes.

Um die Änderungen der Kampagne im Kontaktformular sehen zu können, klicken Sie bitte im Kontaktformular unter dem Kartei-Reiter "Kampagnen" auf "Aktualisieren".

#### STATUS EINER KAMPAGNE

<b>Geplant</b>	Die Kampagne wird in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten nicht angezeigt, da diese sich noch in Planung befindet und somit noch nicht aktiv ist. Es können auch noch keine Reaktionen erfasst werden.
<b>Pausiert</b>	In den Stamm-/Ansprechpartnerdaten ist kein Zugriff auf die Erfassung von Reaktionen sowie auf angehängte Dateien zur Kampagne möglich. Die Kampagne pausiert, wird also zurzeit nicht weitergeführt.
<b>Aktiv</b>	Die Kampagne ist aktiv und in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten können Reaktionen erfasst werden. Solange der Kontakt noch geöffnet ist, kann die Reaktion noch geändert werden. Sobald Sie den Kontakt schließen und erneut öffnen, ist eine Änderung der Reaktion nicht mehr möglich.

<b>Erledigt</b>	Ist die Kampagne beendet und auf "Erledigt" gesetzt, können keine Reaktionen mehr erfasst werden. Die Kampagne ist geschlossen.
<b>Storniert</b>	Eine stornierte Kampagne wird nicht in den Stamm-/ Ansprechpartnerdaten angezeigt. Diese wird nur noch in der Kampagnen-Übersicht geführt. Es ist möglich, diese Kampagne zu löschen (siehe auch <a href="#">Kampagne löschen</a> ).



### DEN KONTAKT AUS DER KAMPAGNE ENTFERNEN

1. Öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kampagnen".
3. Markieren Sie die Kampagne, die Sie entfernen möchten per Klick.
4. Klicken Sie auf "Aus Kampagne entfernen".
5. Klicken Sie zur Bestätigung nochmals auf "Ja". Die Kampagne wird dabei nicht gelöscht.

Sie können auch **einen oder mehrere Kontakte entfernen** über die Schaltfläche "Kampagnen" und unter "Kontakte".

1. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie dann auf "Auswahl" und auf "Kampagnenzuordnung aufheben".
3. Bestätigen Sie die Abfrage per Klick auf "OK".

### REAKTION DES KONTAKTES ZUR KAMPAGNE ERFASSEN

1. Öffnen Sie die Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)) oder über die "Kontakte" der geöffneten Kampagne (siehe auch [Kampagnen](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte der geöffneten Stammdaten auf den Kartei-Reiter "Kampagnen".
3. Wählen Sie rechts neben "Reaktion:" über den Auswahlpfeil die für die Kampagne hinterlegten Reaktionsvorgaben aus.
4. Klicken Sie auf "Aktualisieren". Das Symbol in der Spalte "Status" ändert sich von  in .

### KAMPAGNEN-DATEIEN HINZUFÜGEN ODER ALS E-MAIL-ANHANG VERSENDEN

In den Stamm-/Ansprechpartnerdaten können ebenfalls zu einer Kampagne Dateien hinzugefügt, umbenannt, kommentiert, per E-Mail versendet oder gedruckt werden, wenn die Zugriffsberechtigung für die Kampagne vorhanden ist (siehe auch [Kampagnen-Dateien](#) und [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

1. Klicken Sie in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten auf den Reiter "Kampagnen".
2. Wählen Sie links per Klick die Kampagne.
3. Klicken Sie rechts auf den Reiter "Dateien".

#### **Datei importieren**

Um eine Datei zum Projekt in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten hinzuzufügen, klicken Sie unter dem Reiter "Kampagnen" auf das Projekt und rechts auf "Dateien".

Klicken Sie auf "Importieren" und wählen die gewünschte Datei aus.

#### **Datei umbenennen**

Um eine Datei zum Projekt in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten umzubenennen, klicken Sie unter dem Reiter "Kampagnen" auf das Projekt und rechts auf "Dateien".

Klicken Sie auf die Datei in der Liste und auf "Umbenennen".

#### **Kommentar zur Datei hinzufügen**

Um einer Datei zum Projekt in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten einen Kommentar hinzuzufügen, klicken Sie unter dem Reiter "Kampagnen" auf das Projekt und rechts auf "Dateien".

Klicken Sie auf die Datei in der Liste und auf "Kommentar".

Geben Sie den Kommentar ein und klicken auf OK.

#### **Datei zum Projekt versenden**

Um eine Datei zum Projekt in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten an die im Kontakt hinterlegte E-Mail-Adresse zu versenden, klicken Sie unter dem Reiter "Kampagnen" auf das Projekt und rechts auf "Dateien".

Klicken Sie die zu versendende Datei an und auf "Versenden".

Rechts in der Übersicht unter "Dateien" werden die zur Kampagne importierten Dateien aufgelistet. Per Klick auf Kopfzeile "Dateiname" werden die Dateien jeweils auf- oder absteigend

sortiert.

Zum den Kampagnen-Typ "Projekt" können zudem in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten weitere Dateien hinzugefügt werden (siehe [Kampagnen-Typ Projekt](#)).

#### **Datei öffnen**

1. Klicken Sie auf die Kampagne-Datei, die Sie öffnen möchten.
2. Öffnen Sie die Datei per Doppelklick.

#### **Datei als Anhang versenden**

1. Klicken Sie auf die Kampagne-Datei, die Sie als Anhang per E-Mail versenden möchten.
2. Klicken Sie danach auf "Versenden".
3. Ist im Kontaktformular keine E-Mail-Adresse hinterlegt, die in das Empfänger-Feld der E-Mail übernommen werden kann, tragen Sie bitte noch vor dem Versand eine E-Mail-Adresse ein.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

[Stammdaten-Memos](#)

[Kontakt-E-Mails](#)

[Kontaktbeziehungen](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

[Kontakthistorie](#)

### **10.3.8 Vertrieb (Stammdaten)**

In den Stammdaten eines Kontaktes erhalten Sie unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" eine Übersicht über die Vertriebsvorgänge aller Ansprechpartner des Kontaktes gelistet nach den Statusvarianten "Angebote", "Aufträge", "Erfolglose" und "Verkaufte".

Die Vertriebsvorgänge sind nach dem Erstell-Datum sortiert. Ebenfalls erhalten Sie dazu noch die Information, welcher Benutzer das Angebot erstellt hat.

#### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Ansicht Vertrieb \(Stammdaten\) öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Vertriebsstatus der Vertriebsvorgänge](#)

[Vertriebsvorgänge nach Ersteller filtern](#)

[Zeitraum für Anzeige Vertrieb auswählen](#)

[Zusatzinfos/Verkaufsinfos anzeigen lassen](#)**ANSICHT VERTRIEB (STAMMDATEN) ÖFFNEN**

1. Öffnen Sie die Stammdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".

**ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN**

Um die Ansicht der "Vertrieb" zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie ganz rechts auf

**VERTRIEBSSTATUS**

Links im geöffneten "Vertrieb" der Stammdaten eines Kontaktes sehen Sie eine Auflistung der vorhandenen Statusvarianten.

Per Klick auf einen Status, z. B. "Angebote" wird die Baumansicht mit allen in den Ansprechpartnerdaten (siehe auch [Vertrieb \(Ansprechpartner\)](#)) erstellten Angeboten geöffnet.

Die Angebote sind nach dem Erstell-Datum sortiert. Hinter dem Datum erhalten Sie dazu noch die Information, welcher Benutzer das Angebot erstellt hat.

Sie können aber auch nach dem Ersteller filtern und erhalten nur dessen Vertriebseinträge angezeigt (siehe [Vertriebsvorgänge nach Ersteller filtern](#)).

Mit einem Klick auf den Vertriebsvorgang in der Baumstruktur werden Ihnen in der rechten Ansicht detaillierte Informationen inkl. Bezeichnung, Produktgruppe, Menge und Preis dargestellt.

**TIPP**

Zusammen mit dem Vertriebsdatum und dem Benutzernamen des Erstellers erhalten Sie eine eindeutige Bezeichnung des Vertriebsvorgangs in der Baumansicht angezeigt.

Wird in der Bezeichnung des Vertriebsvorgangs als Benutzername "N.N." für "unbekannter Benutzer" angezeigt, ist das Benutzerkonto des Erstellers nicht mehr vorhanden. Bitte prüfen Sie dann, ob ein Benutzer im Administrationstool gelöscht wurde!

**Filtern nach Ersteller**

Sie können sich im "Vertrieb" der Stammdaten eines Kontaktes alle Einträge eines bestimmten Erstellers/Benutzers anzeigen lassen.

Klicken Sie dafür in dem geöffneten Kartei-Reiter "Vertrieb" auf den Auswahlpfeil des Feldes "Ersteller:" und wählen mit einem weiteren Klick den gewünschten Benutzernamen aus.

### Auswahl Zeitraum

Sie können für die Vertriebsvorgänge unter "Vertrieb" in den Stammdaten eines Kontaktes einen Zeitraum ab einem bestimmten Datum auswählen.

Setzen Sie dafür per Klick im geöffneten Kartei-Reiter "Vertrieb" nach dem "Ab Datum:" ein Häkchen und geben im darauf folgenden Feld ein Datum ein bzw. übernehmen es aus dem Auswahlkalender (siehe [Auswahlkalender](#)).

Voreingestellt ist, dass alle Vertriebsvorgänge in der Ansicht angezeigt werden. Beim Entfernen des Häkchens nach "Ab Datum:" werden wieder alle Vertriebsvorgänge unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" angezeigt.

### Zusatzinfos anzeigen

Nach Klick auf "Zusatzinfos" unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Stammdaten eines Kontaktes können Sie sich die in der Produktpflege eingegebenen "zusätzlichen Verkaufsinformationen" am rechten Bildschirmrand anzeigen lassen bzw. wieder ausblenden (siehe auch [Produktpflege](#)).

Klicken Sie bitte vor Anzeige der "Zusatzinfos" auf die Zeile des Vertriebseintrages, dessen zusätzliche Verkaufsinformationen Sie sehen möchten.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertrieb \(Ansprechpartner\)](#)

[Produktpflege](#)

[Vertriebsvorgänge](#)

[Vertriebsliste](#)

[Vertriebsstatistik](#)

## 10.3.9 Kontakthistorie

Unter dem Kartei-Reiter "Kontakthistorie" in den Stammdaten werden Ihnen auf einen Blick alle bisherigen Vorgänge zu allen Ansprechpartnern der geöffneten Stammdaten mit Zeitpunkt, Angabe des Benutzers sowie Beschreibung angezeigt.

Per Doppelklick auf einen angezeigten Eintrag, wie einen Termin oder AP-Aktion gelangen Sie zum Ansprechpartner und in den dazugehörigen Ansprechpartner-Reiter.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kontakthistorie öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Benutzer für Kontakthistorie wählen](#)

[Kontakthistorie filtern](#)

[Vorgang aus Historie öffnen](#)

## Spalten sortieren und anpassen

### KONTAKTHISTORIE ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Stammdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Kontaktthistorie".

### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

### BENUTZER FÜR KONTAKTHISTORIE WÄHLEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Stammdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Kontaktthistorie".
2. Klicken Sie auf den Auswahlpfeil neben dem Feld "Benutzer" und wählen Sie entweder <Alle> oder einen bestimmten Benutzer aus, dessen Vorgänge Sie sehen möchten.

Die Auswahlmöglichkeit "Berechtigte" zeigt Ihnen alle Vorgänge, bei denen Sie berechtigt sind, per Doppelklick zur Bearbeitungsansicht zu gelangen. Dazu gehören keine Wiedervorlagen, Termine und Aufgaben. Diese kann nur der Eigentümer des Ansprechpartners öffnen und bearbeiten.

### KONTAKTHISTORIE FILTERN



Sie können über den Filter einstellen, welche Vorgänge in der Kontaktthistorie angezeigt werden:

1. Klicken im Reiter "Kontaktthistorie" der geöffneten Stammdaten auf "Filter".
2. Wählen Sie aus, welche Einträge Sie in der Liste sehen möchten. Alle Vorgänge mit Häkchen werden in der Übersicht angezeigt.

### VORGANG AUS HISTORIE ÖFFNEN

Um zur Bearbeitungsansicht eines Vorgangs in der Kontaktthistorie zu gelangen, z. B. zum Inhalt einer Notiz oder zu den Details eines Vertriebsvorgangs, öffnen Sie die Bearbeitungsansicht per Doppelklick auf den Kontaktthistorie-Eintrag.

### SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie können Spalten in der Kontakthistorie-Übersicht per Klick in die entsprechende Kopfzelle auf- oder absteigend sortieren. Mithilfe des kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ansprechpartnerdaten](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

[Historie \(Stammdaten\)](#)

## 10.3.10 Stammdaten-Nutzwertanalyse

Über die Stammdaten-Nutzwertanalyse können Sie sich auf einen Blick anzeigen lassen, wie viele Stammdaten Sie selektiert haben und wie viele davon für Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing nutzbar sind.

### AUSWAHL DER KONTAKTDATEN FÜR DIE STAMMDATEN-NUTZWERTANALYSE

1. Öffnen Sie als "Suchergebnis" eine Liste mit mehreren Kontakten, z . B. über die [Seitenleiste Kontakt-Suche](#) oder über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)). Mit der Eingabe \* als Suchbegriff können Sie sich alle in CRM-Plus verfügbaren Datensätze anzeigen lassen.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf "Auswahl".
4. Bewegen Sie den Mauszeiger über "Nutzwertanalyse".
5. Klicken Sie auf "Stammdaten-Nutzwertanalyse".

### AUSWERTUNG DER STAMMDATEN-NUTZWERTANALYSE

In der Stammdaten-Nutzwertanalyse wird Ihnen jeweils der Nutzwert des Kontaktes für ein Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing angezeigt, d. h. in wie vielen der selektierten Kontakte sind vollständige Anschriften, E-Mail-Adressen, Telefon- oder Faxnummern vorhanden.

Klicken Sie jeweils auf den blauen Schriftzug, um sich die jeweiligen Stammdaten anzeigen zu lassen, die dem Nutzwert der anstehenden Marketing-Aktion entsprechen.

Sie haben danach die Möglichkeit die Datensätze, die Sie in die Marketing-Aktion einbeziehen möchten, in der Ergebnisliste zu markieren und über "Kontaktieren" ein Schreiben zu verfassen oder ein E-Mail zu senden (siehe auch [Schriftverkehr für Auswahl](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[MS-Word Assistent für Serienbriefe](#)

[E-Mail versenden](#)

[Fax versenden](#)

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)


[Suchergebnis](#)

## 10.4 Ansprechpartnerdaten

Die Ansprechpartnerdaten beinhalten alle Informationen zu einem Ansprechpartner - geschäftlich und privat, wie z. B. Name, Abteilung, Position, Telefon- und Faxnummern, E-Mail-Adresse oder Kontaktart, Status, Geburtstag, Familienstand sowie Bemerkungen oder auch Warnhinweise zum Ansprechpartner.

Sie können für den Ansprechpartner ein Foto hochladen sowie auch Accounts für Online-Präsenzen, wie z. B. Facebook oder Xing hinterlegen.

Zu den Ansprechpartnerdaten können Sie AP-Aktionen hinterlegen, Notizen und Memos erstellen, E-Mails archivieren, Dokumente verknüpfen, Wiedervorlagen, Aufgaben und Termine erstellen, den Ansprechpartner einer Gruppe oder einer Kampagne zuordnen, Beschwerden und Vertriebsvorgänge erfassen sowie die Freigabeberechtigungen einstellen.

In den geöffneten Kontaktdaten wird Ihnen die Anzahl der vorhandenen Ansprechpartner angezeigt und mithilfe der grünen Pfeile nach rechts bzw. links  können Sie durch alle Ansprechpartner navigieren. Es wird jeweils die Position des Ansprechpartners angezeigt.

---


Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ansprechpartner hinzufügen und bearbeiten](#)  
[Kontakt sperren](#)  
[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)  
[Kontaktakten verknüpfen aus MemoMaster oder Office-n-PDF](#)  
[Notizen und Memos Ansprechpartner](#)  
[E-Mails Ansprechpartner](#)  
[Dokumente Ansprechpartner](#)  
[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)  
[Erledigungen Ansprechpartner](#)  
[Gruppenzuordnung Ansprechpartner](#)  
[Vertrieb \(Ansprechpartner\)](#)  
[Historie Ansprechpartner](#)  
[Kontaktfreigabe](#)  
[Zusatztextfenster](#)

### 10.4.1 Ansprechpartner hinzufügen und bearbeiten

Zu den Stammdaten eines Kontaktes können Sie unter dem Kartei-Reiter "Ansprechpartner" einen Ansprechpartner hinzufügen und diesen bearbeiten.

#### NEUER ANSPRECHPARTNER

1. Öffnen Sie die Stammdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben oder erstellen Sie einen neuen Kontakt (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Ansprechpartner".
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche .
4. Nun ist es möglich, die Textfelder für den neuen Ansprechpartner zu füllen. Bitte beachten Sie, dass das Feld „Nachname“ ein Pflichteingabefeld ist und deshalb unbedingt gefüllt werden muss.

Bei der Erfassung der Ansprechpartnerdaten können Sie u. a. auch festlegen, ob der Ansprechpartner "Hauptansprechpartner" und/oder ob er "Privatperson" ist (Per Klick auf das Plus-Symbol werden die Möglichkeiten näher erläutert.):

#### HAUPTANSPRECHPARTNER

Sie können einen Ansprechpartner eines Kontaktes als Hauptansprechpartner markieren. Setzen Sie dafür in den Ansprechpartnerdaten ein Häkchen vor "Hauptansprechpartner".

So können Sie auf einen Blick sehen, wer der wichtigste Ansprechpartner eines Kontaktes ist. Auch im Suchergebnis können Sie die Spalte "Hauptansprechpartner" in die Ergebnisliste einfügen, so sehen Sie jeweils, wer Hauptansprechpartner der angezeigten Kontakte ist und können diese beispielsweise für eine Kontaktaktion selektieren (siehe auch [Kontaktaktion in](#)

[Liste erzeugen](#)) oder eine Gruppe "Hauptansprechpartner" erstellen.

Wird das Häkchen im Nachhinein bei einem anderen Ansprechpartner gesetzt, wird dieses bei dem bisherigen Hauptansprechpartner automatisch entfernt.

#### **PRIVATPERSON**

Sie können einen Ansprechpartner eines Kontaktes als Privatperson markieren. Setzen Sie dafür in den Ansprechpartnerdaten ein Häkchen vor "Privatperson".

Bei einer Privatperson werden Ihnen beim Öffnen der Ansprechpartnerdaten immer zuerst die privaten Daten unter dem Kartei-Reiter "Privat" angezeigt. Ist das Häkchen vor "Privatperson" nicht gesetzt, werden immer die geschäftlichen Daten unter dem Kartei-Reiter "Geschäftlich" angezeigt.

Auch im Suchergebnis können Sie die Spalte "Privatperson" in die Ergebnisliste einfügen, so können Sie direkt sehen, welche Kontakte, Privatpersonen sind und können diese beispielsweise für eine Kontaktaktion selektieren (siehe auch [Kontaktaktion in Liste erzeugen](#)) oder eine Gruppe "Privatpersonen" erstellen.

#### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Ansprechpartner speichern](#)

[Ansprechpartner löschen](#)

[Eingaben rückgängig machen](#)

[Ansprechpartnerdaten in Zwischenablage kopieren](#)

[Ansprechpartnerdaten als VCard speichern/versenden](#)

[Ansprechpartnerdaten kopieren/einfügen](#)

[Kontaktfreigabe](#)

[Stammdatenwechsel des Ansprechpartners](#)

[Zusätzliche E-Mail-Adressen für das E-Mail-Archiv hinterlegen](#)

[Foto für Ansprechpartner hochladen](#)

[Online-Präsenz \(z. B. URL zu Sozialen Netzwerken\) hinterlegen](#)

[Geburtstagerinnerung aktivieren](#)

[Geldverkehr und Zusatztexte](#)

[Empfangene und versendete E-Mails des Ansprechpartners](#)


[Ansprechpartner-Kartei-Reiter](#)

#### **ANSPRECHPARTNER SPEICHERN**


Nach dem Erfassen der Ansprechpartnerdaten klicken Sie bitte auf "Speichern".

Auch um weitere Aktionen, wie einen weiteren Ansprechpartner hinzuzufügen oder einen Ansprechpartner zu löschen, durchführen zu können, müssen die aktuellen Änderungen in den geöffneten Ansprechpartnerdaten gespeichert werden.


#### **ANSPRECHPARTNER LÖSCHEN**

Um die aktuell geöffneten Ansprechpartnerdaten zu löschen, klicken Sie oberhalb der Ansprechpartnerdaten auf  und bestätigen danach die Abfrage mit Klick auf "Ja". Bitte beachten Sie, dass das Löschen erst möglich ist, wenn zuvor alle Änderungen gespeichert wurden.

### EINGABEN RÜCKGÄNGIG MACHEN

Mithilfe der Schaltfläche  können Sie nicht gespeicherte Texteingaben in den Ansprechpartnerfeldern wieder verwerfen. Nach dem Speichern ist es nicht mehr möglich diese Schaltfläche zu nutzen.


### ADRESSE IN ZWISCHENABLAGЕ KOPIEREN

Um die Anschrift des Kontaktes inklusive Anrede und Ansprechpartner-Namen, z. B. für die Anschrift eines Schreibens in die Zwischenablage zu kopieren und dann an gewünschter Stelle in einem anderen Programm einzufügen, klicken Sie bitte auf  und auf "Adresse in Zwischenablage kopieren".

An gewünschter Stelle in einem anderen Programm, z. B. Microsoft Word\* können Sie über "Einfügen" oder die Tastenkombination STRG+V die Anschrift einsetzen.


### VCARD EINES KONTAKTES ERSTELLEN

#### Kontakt als VCard speichern

1. Sie haben die Möglichkeit, die geöffneten Ansprechpartnerdaten als VCard zu speichern. Klicken Sie dafür bitte in der Kontaktdaten-Menüleiste auf  und auf "Kontakt als VCard speichern". In der daraufhin geöffneten Auswahl werden Ihnen alle Felder angezeigt, die später in der VCard enthalten sein werden.
2. Möchten Sie Felder ausschließen, klicken Sie bitte in das Kästchen vor der Feldbezeichnung und entfernen so das Häkchen.
3. Haben Sie Ihre Auswahl beendet, bestätigen Sie mit Klick auf "OK".
4. Daraufhin können Sie die VCard (Dokument im vcf-Format) in einem beliebigen Ordner abspeichern.

#### Kontakt als VCard versenden

Sie haben die Möglichkeit, den geöffneten Kontakt als VCard direkt per E-Mail zu versenden.

1. Klicken Sie dafür bitte in der Kontaktdaten-Menüleiste auf  und auf "Kontakt als VCard versenden". In der daraufhin geöffneten Auswahl werden Ihnen alle Felder angezeigt, die später in der VCard enthalten sind.
2. Möchten Sie Felder ausschließen, klicken Sie bitte in das Kästchen vor der Feldbezeichnung und entfernen so das Häkchen.

3. Haben Sie Ihre Auswahl beendet, bestätigen Sie mit Klick auf "OK".

Daraufhin wird automatisch das E-Mail-Formular mit der angehängten VCard geöffnet.




### Was ist eine VCard?

Eine VCard ist eine „elektronische Visitenkarte“, die direkt in das Adressbuch des E-Mail-Programms übernommen werden kann. VCards können in HTML-Seiten eingebettet oder als Dateianhänge zu einer E-Mail versandt werden.

Die übliche Dateinamenserweiterung für VCard-Dateien ist „vcf“ (versit card format).


Der Inhalt und der Aufbau von vCards sind vom Internet Mail Consortium (IMC) standardisiert und viele E-Mail-Programme können Kontaktdaten als VCard lesen und exportieren.

### ANSPRECHPARTNER KOPIEREN/EINFÜGEN (DUPLIZIEREN)

1. Möchten Sie die Daten des geöffneten Ansprechpartners in die Felder eines neuen Ansprechpartners eines anderen Kontaktes einfügen, so klicken Sie bitte in den geöffneten Ansprechpartnerdaten in der Kontaktdaten-Menüleiste auf die Schaltfläche  und auf die Auswahlmöglichkeit "Ansprechpartner kopieren".
2. Danach können Sie in einem anderen geöffneten Kontakt unter dem Kartei-Reiter Ansprechpartner und nach Klick auf  einen neuen "Ansprechpartner" anlegen.
3. Klicken Sie anschließend auf  und die Auswahlmöglichkeit "Ansprechpartner einfügen", um die zuvor kopierten Ansprechpartnerdaten zu übernehmen.

### STAMMDATENWECHSEL DES ANSPRECHPARTNERS

Wechselt ein Ansprechpartner zu einem anderen Unternehmen, welches ebenfalls in Ihrem CRM-Plus gespeichert ist, können Sie die Ansprechpartnerdaten einfach dem Kontakt des neuen Unternehmens zuordnen.

1. Öffnen Sie die Stammdaten der Firma, der der Ansprechpartner zugeordnet werden soll.
2. Öffnen Sie die Ansprechpartnerdaten des Ansprechpartners, der die Firma gewechselt hat.
3. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten in der Kontaktdaten-Menüleiste auf  und auf "Stammdatenwechsel des Ansprechpartners". Die Auswahl zeigt die ebenfalls geöffneten Kontakte an. Wählen Sie per Klick den richtigen Kontakt aus.
4. Bestätigen Sie die Übertragung der Ansprechpartnerdaten mit Klick auf "Ja".
5. Bitte beachten Sie, dass der Ansprechpartner mit allen Daten übertragen wird. Passen Sie daher bitte nach der Übertragung bei Bedarf noch manuell individuelle Daten an, wie z. B. die Telefon-Durchwahl oder die Firmen-E-Mail-Adresse, die sich durch den Unternehmenswechsel geändert


haben.

### ZUSÄTZLICHE E-MAIL-ADRESSEN FÜR DAS E-MAIL-ARCHIV HINTERLEGEN

Um E-Mails aus Ihrem E-Mail-Programm in CRM-Plus archivieren zu können, muss eine E-Mail über die E-Mail-Adresse einem Ansprechpartner in CRM-Plus zugeordnet werden können.

In CRM-Plus können Sie pro Ansprechpartner vier E-Mail-Adressen in den Kontaktfeldern erfassen. Wird aber noch eine weitere andere E-Mail-Adresse von diesem Kontakt verwendet, wird diese bei der Archivierung nicht zugeordnet.

Sie haben aber die Möglichkeit, noch mehr als vier E-Mail-Adressen zu dem Ansprechpartner zu hinterlegen.

1. Klicken Sie dafür in den geöffneten Ansprechpartnerdaten in der Kontaktdaten-Menüleiste auf  und auf die Auswahlmöglichkeit "Alias E-Mail-Adressen für das E-Mail-Archiv".
2. Um weitere E-Mail-Adressen zu erfassen, klicken Sie dann auf "Hinzufügen" und geben die E-Mail-Adressen mit Semikolon getrennt ein.
3. Per Klick auf "Schließen" wird das Fenster wieder geschlossen.

### FOTO FÜR ANSPRECHPARTNER HOCHLADEN

Sie können für jeden Ansprechpartner ein Foto hinterlegen:

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes auf den Kartei-Reiter "Foto".
2. Klicken Sie auf "Bild einfügen".
3. Wählen Sie in Ihren Dateien das entsprechende Bild per Doppelklick aus.

Um ein Bild wieder zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Bild entfernen".

### ONLINE-PRÄSENZ FÜR ANSPRECHPARTNER HINTERLEGEN

Sie können in den Ansprechpartnerdaten Links zu Sozialen Netzwerken bzw. Kontaktinformationen zu Skype und ICQ sowie eine Internetseite zu einem Web-Blog hinterlegen.

Geben Sie jeweils den Account-Namen bzw. die Kennung/Kontaktinformation des Ansprechpartners ein. Informationen zur Erstellung einer persönlichen URL erhalten Sie über den jeweiligen Diensteanbieter.

Haben Sie die URL erfasst, können Sie per Klick auf das Symbol des jeweiligen Sozialen Netzwerkes die Seite des Ansprechpartners öffnen und mit ihm interagieren bzw. über Skype oder ICQ mit ihm Kontakt aufnehmen oder dessen Internet-Blog öffnen.

### GELDVERKEHR UND ZUSATZTEXTE

Unter "Geldverkehr" können Sie Zahlungsinformationen, wie Bankverbindung, IBAN, SWIFT, Kreditkarten-Daten und die USt.-ID-Nr. hinterlegen.

Ebenfalls können Sie für den bestimmten Ansprechpartner Zahlungsmerkmale auswählen. Klicken Sie dafür unter "Merkmale" jeweils auf den Auswahlpfeil und übernehmen Sie die den Begriff per Klick. So können Sie jederzeit wieder z. B. die Zahlungsmoral des Kunden oder die gewünschte Lieferart nachlesen.

Unter "Geldverkehr" können Sie auch hinterlegen, ob der Kunde und auf welchem Wege Werbung wünscht.

Im Bereich "Statistische Kennzahlen" können Sie auf einen Blick sehen, wie viele Vertriebsvorgänge es zurzeit für den Ansprechpartner gibt.

### **Zusatztexte**

Unter "Zusatztexte" stehen zu dem aktuellen Ansprechpartner 18 Zusatztextfelder und ein Bemerkungstextfeld zur weiteren Bearbeitung und Speicherung von zusätzlichen Informationen zur Verfügung (siehe auch [Zusatztextfenster](#)).

Die ersten 6 Zusatztextfelder haben die Möglichkeit, eine Nachschlagliste zu verwenden (siehe auch [Nachschlagliste](#)).

Die Bezeichnung der Feldnamen, z. B. "Zusatztext01" können Sie in der CRM-Plus-Administration ändern und somit diese Feldbezeichnungen individuell Ihren Bedürfnissen anpassen.

Ab „Zusatztext7“ passen sich die Feldnamen dem Abstand an und die nachfolgenden Felder verschieben sich entsprechend.

### **EMPFANGENE UND VERSENDETE E-MAILS DES ANSPRECHPARTNERS**

Nach empfangenen oder gesendeten E-Mails des Ansprechpartners können Sie über die Seitenleiste "E-Mail-Suche" suchen.

Nach Eingabe der Suchkriterien wird Ihnen das Suchresultat im E-Mail-Archiv angezeigt.

Voraussetzung ist, dass E-Mails von diesem Ansprechpartner archiviert wurden (siehe [Seitenleiste E-Mail-Suche](#)).

### **ANSPRECHPARTNER-KARTEI-REITER**

Ebenfalls können Sie zu den Ansprechpartnerdaten AP-Aktionen, Notizen und Memos speichern, E-Mails einsehen, Dokumente verknüpfen, Wiedervorlagen, Aufgaben und Termine erstellen, den Ansprechpartner einer Gruppe oder einer Kampagne zuordnen sowie Beschwerden und Vertriebsvorgänge erfassen.

---

\*Microsoft Word ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Neuen Kontakt anlegen](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

[Kontaktakten verknüpfen aus MemoMaster oder Office-n-PDF](#)

[Notizen und Memos Ansprechpartner](#)

[Dokumente Ansprechpartner](#)

[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)

[Erledigungen Ansprechpartner](#)



[Gruppenzuordnung Ansprechpartner](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

[Kontaktfreigabe](#)

#### 10.4.1.1 Geburtstagserinnerung aktivieren

Möchten Sie sich an den Geburtstag eines Ansprechpartners erinnern lassen, geben Sie das Geburtsdatum in den Ansprechpartnerdaten unter dem Kartei-Reiter "Privat" ein und setzen Sie im Kästchen vor "Geburtstagserinnerung" per Klick ein Häkchen.

<b>ACHTUNG</b> 	<p>Die Geburtstagserinnerung wird nur dem Eigentümer des Ansprechpartners angezeigt (siehe auch <a href="#">Kontaktfreigabe</a>).</p> <p>Bevor Sie den Haken setzen können, geben Sie das Geburtsdatum ein, speichern Sie bitte die Ansprechpartnerdaten und geben Sie unter  /"Kontaktfreigabe" als Eigentümer des Ansprechpartners Ihren Namen oder "kein Eigentümer zugeordnet" ein.</p>
---	--

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Alarm-Meldung Termin, Aufgabe, Geburtstag](#)

[Geburtstagsliste](#)

[Auswahlkalender](#)

[Ansprechpartner hinzufügen und bearbeiten](#)


[Einstellungen](#)

#### 10.4.1.2 Alias E-Mail-Adressen


Um E-Mails aus Ihrem E-Mail-Programm in CRM-Plus archivieren zu können, muss die E-Mail über die E-Mail-Adresse einem Ansprechpartner in CRM-Plus zugeordnet werden können.

In CRM-Plus können Sie pro Ansprechpartner vier E-Mail-Adressen in den Kontaktfeldern erfassen. Werden weitere E-Mail-Adressen von diesem Ansprechpartner verwendet, können diese bei der E-Mail-Archivierung nicht berücksichtigt werden, wenn diese nicht als weitere Alias-E-Mail-Adressen hinterlegt werden. Hierbei können auch die in den Stammdaten hinterlegten E-Mail-Adressen dem Ansprechpartner zugeordnet werden.

#### EINEM ANSPRECHPARTNER WEITERE ALIAS E-MAIL-ADRESSEN ZUORDNEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten auf  und auf "Alias E-Mail-Adressen für das E-Mail-Archiv".
2. Um weitere E-Mail-Adressen zu erfassen, klicken Sie auf "Hinzufügen", geben die E-Mail-Adressen mit Semikolon getrennt ein und speichern mit "OK".

#### EINEM ANSPRECHPARTNER AUCH DIE STAMMDATEN-E-MAIL-ADRESSEN ZUORDNEN


1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten auf  und auf "Alias E-Mail-Adressen für das E-Mail-Archiv".
2. Setzen Sie ein Häkchen vor "E-Mail-Adressen der Stammdaten übernehmen".

Dabei werden alle in den Stammdaten erfassten E-Mail-Adressen dem Ansprechpartner als Alias E-Mail-Adressen zugeordnet und bei der Kommunikation über diese E-Mail-Adressen können die E-Mails ebenfalls beim Ansprechpartner archiviert werden.

#### ACHTUNG

Bitte beachten Sie, dass nur die zum Zeitpunkt der Zuordnung der Alias-E-Mail-Adressen enthaltenen Stammdaten-E-Mail-Adressen bei der E-Mail-Archivierung berücksichtigt werden.

Für nachträglich in den Stammdaten erfasste Stammdaten-E-Mail-Adressen ist eine erneute Zuordnung zum Ansprechpartner erforderlich.

Dies erkennen Sie unter  / "Alias E-Mail-Adressen für das E-Mail-Archiv" an dem Zeichen ☐ vor "E-Mail-Adressen der Stammdaten übernehmen". Um nachträglich hinzugefügte E-Mail-Adressen ebenfalls zu übernehmen, setzen Sie mit zweifachem Klick erneut ein Häkchen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ansprechpartner hinzufügen und bearbeiten](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)

## 10.4.2 Kontaktaktionen /AP-Aktionen

Sie können zu den Stammdaten oder zu den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes Aktionen hinterlegen, mithilfe dieser Sie später nachvollziehen können, welche Schreiben an die Firma oder den Ansprechpartner versandt wurden bzw. welche Aktionen mit diesem Kontakt durchgeführt wurden.

Nach Erstellung eines Serienbriefes werden Sie automatisch gefragt, ob ein Aktionsvermerk in die Übersicht der Kontakt- bzw. AP-Aktionen hinterlegt werden soll.

Im Seitenmenü unter "Administrativ / Einstellungen / Kontaktaktionen" können Sie festlegen, ob und an welcher Stelle CRM-Plus automatisch fragt, ob ein Aktionsvermerk erstellt werden soll (siehe [Einstellungen Kontaktaktionen](#)).

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Kontaktaktion Firmen/Ansprechpartner hinzufügen](#)

[Kontaktaktionen verknüpfen aus MemoMaster oder Office-n-PDF](#)

[Aktionsdaten bearbeiten](#)

[Aktionszuordnung für diese/n Kontaktadresse/Ansprechpartner entfernen](#)

[Aktionsvermerk](#)

### KONTAKTAKTIONEN FIRMEN/ANSPRECHPARTNER ÖFFNEN

#### Stammdaten

Klicken Sie in den geöffneten Stammdaten eines Kontaktes (siehe auch [Stammdaten](#) und [Kontakte](#)) in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen".

#### Ansprechpartner



Klicken Sie im geöffneten Ansprechpartner eines Kontaktes (siehe auch [Ansprechpartnerdaten](#) und [Kontakte](#)) in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "AP-Aktionen".

#### Ansicht vergrößern/verkleinern

Um die Übersicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, haben Sie die Möglichkeit rechts außen auf die oben gezeigte Schaltfläche ganz rechts zu klicken.

### NEUE AKTION HINZUFÜGEN

1. Um eine neue Aktion in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten des geöffneten Kontaktes hinzuzufügen, klicken Sie dort auf den ersten Kartei-Reiter und auf "Neue Aktion".

2. Um eine neue Kontaktaktion mit neuem Namen zu erzeugen, klicken Sie in das Feld "Kontaktaktion" (Pflichteingabefeld) und auf <Eine neue Kontaktaktion erzeugen>. Geben Sie dann die Bezeichnung ein. Um den Aktionsvermerk für eine vorhandene Aktion zu erstellen, klicken Sie ebenfalls in das Feld "Kontaktaktion" und wählen eine vorhandene Aktion aus.
3. Geben Sie im Feld "Aktionsbeschreibung" weitere Details zur Aktion ein.
4. Wählen Sie bei Bedarf per Klick auf den Auswahlpfeil ein Kennzeichen aus.
5. Über  können Sie einen Dateianhang auswählen.
6. Über  können Sie eine Kontakttakte in den Datenbanken "MemoMaster" oder "Office-n-PDF" wählen (siehe auch [Kontaktakten-Assistent](#)).
7. Zum Speichern Ihrer Eingaben und Schließen des Aktionsvermerks, klicken Sie bitte auf "Übernehmen".

Als Zeitpunkt wird das aktuelle Datum übernommen.

Eine Stammdaten-Kontaktaktion kann nicht auf einen Ansprechpartner bezogen werden.

#### AKTIONS DATEN BEARBEITEN

Sie können die vorhandenen Aktionsdaten bearbeiten oder löschen.

1. Klicken Sie zum Bearbeiten in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" bzw. "AP-Aktionen" im geöffneten Kontaktformular.
2. Klicken Sie in die Zeile der Aktion, die Sie bearbeiten möchten und danach auf "Bearbeiten".
3. Geben Sie Ihre Änderungen ein und Speichern Sie mit Klick auf "Übernehmen". Hier können Sie ebenfalls den kompletten Aktionsvermerk mit Klick auf "Löschen" entfernen.

Bitte beachten Sie, dass sich eine Änderung oder Löschung auf alle Kontakte auswirkt, die mit diesem Aktionsvermerk zu dem angezeigten Datum verknüpft wurden.

#### AKTIONSZUORDNUNG ENTFERNEN

1. Möchten Sie eine Aktionszuordnung ausschließlich für den geöffneten Kontakt/Ansprechpartner entfernen, klicken Sie in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten unter "Kontaktaktion" bzw. "AP-Aktion" in die Zeile der zu entfernenden Kontaktaktion.
2. Klicken Sie auf "Entfernen".
3. Bestätigen Sie die Abfrage, ob der Aktionsvermerk für alle verknüpften Kontakte entfernt werden soll.

4. Falls nicht, bestätigen Sie anschließend nochmals das Entfernen ausschließlich für diesen Kontakt / Ansprechpartner.

### AKTIONEN FILTERN

Suchen Sie in den geöffneten Kontaktdaten nach einer bestimmten Kontakt- oder AP-Aktion, können Sie dafür den Filter nutzen.

1. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte im geöffneten Kontaktformular auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" bzw. "AP-Aktionen".
2. Geben Sie im Filter die gesuchte Buchstabenfolge ein, so dass Ihnen nur die noch dazu passenden Aktionen angezeigt werden.

### ANZEIGE AKTUALISIEREN

Um die Anzeige zu aktualisieren, klicken Sie bitte auf "Aktualisieren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aktionsvermerk](#)

[Kontaktbeziehungen](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

#### 10.4.2.1 Kontaktakten verknüpfen

Sie haben die Möglichkeit zu den Stamm- oder den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes Kontaktakten aus der Wissensdatenbank MemoMaster und / oder der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF zu verknüpfen. Ziel ist es, in der Kontaktakte weitere Informationen abzulegen und anwendungsübergreifend an einer Stelle zu verwalten.


Es ist möglich, einen vorhandenen Ordner aus MemoMaster oder Office-n-PDF zu verknüpfen oder beim Verknüpfen der Kontaktakte einen neuen Ordner zu erstellen.

Der Kontaktaktionen-Assistent begleitet Sie Schritt für Schritt zur Verknüpfung eines Kontaktes mit der Wissensdatenbank "MemoMaster" oder der Dokumentenverwaltung "Office-n-PDF".


#### — WIE KONTAKTAKTEN VERKNÜPFEN

1. Öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes.
2. Klicken Sie in den geöffneten Stamm- oder Ansprechpartnerdaten in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" bzw. "AP-Aktionen".
3. Erstellen Sie eine Kontaktaktion per Klick auf "Neue Aktion" oder ändern Sie eine vorhandene mit Klick auf "Bearbeiten".
4. Erstellen Sie die Kontaktaktion bzw. wählen Sie eine vorhandene aus der Liste aus (siehe

auch [Kontaktaktionen / AP-Aktionen](#))

5. Klicken Sie rechts neben dem Feld "Dateianhang oder Kontaktakte" auf .
6. Im geöffneten Kontaktaktionen-Assistenten gelangen Sie mit "Weiter" jeweils zum nächsten Schritt.

### **Schritt 1/3: Wahl der Zieldatenbank**

1. Klicken Sie auf "Datenbank hinzufügen".
2. Wählen Sie die gewünschte Datenbank (Voraussetzung ist, dass die entsprechende Datenbank auf Ihrem System installiert ist.).
3. Klicken Sie anschließend auf "Weiter".
4. Klicken Sie auf  und wählen die Datenbank aus.
5. Klicken Sie auf "Weiter".

### **Schritt 2/3: Kontaktordner wählen oder erstellen**

1. Klicken Sie den gewünschten Ordner an, wenn dieser in der Datenbank vorhanden ist.
2. Möchten Sie einen neuen Ordner erstellen, der verknüpft werden soll, klicken Sie auf "Neuen Ordner erstellen", geben eine Bezeichnung ein und übernehmen diesen mit "OK".
3. Klicken Sie auf "Weiter".

### **Schritt 3/3: Der Assistent hat nun alle benötigten Informationen**

In der Zusammenfassung wird nochmals zur Überprüfung angezeigt, welches Produkt, welche Zieldatenbank und welchen Kontaktordner Sie für die Verknüpfung ausgewählt haben.

Für Korrekturen klicken Sie auf "Zurück".

Um die Verknüpfung vorzunehmen, klicken Sie auf "Fertig stellen2".

### **Aktionsvermerk speichern**

Um den Aktionsvermerk inklusive der Verknüpfung zu speichern, klicken Sie auf "Übernehmen".

## **— VERKNÜPFT KONTAKTAKTE ÖFFNEN**

Um eine zu den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes verknüpfte Kontaktakte aus der Wissensdatenbank MemoMaster oder der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF aus CRM-Plus heraus zu öffnen, öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten des Kontaktes und die Kontaktaktionen bzw. die AP-Aktionen.

Oder suchen Sie über die Seitenleiste "Kontaktsuche", dem Kriterium "Kontaktaktionen" und der Auswahl der Aktionsbezeichnung nach der Kontaktaktion.

Per Klick selektieren Sie eine vorhandene Kontaktaktion bzw. AP-Aktion.

Auf der rechten Seite wird Ihnen der Ersteller der Aktion, der Ansprechpartner des Kontaktes, der Name der Aktion, der Anhang der Aktion, die gespeicherten Notizen und das ausgewählte Kennzeichen angezeigt.

#### Anhang der Aktion öffnen

Um den Anhang der Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zu öffnen, der neben einem Dateianhang auch eine Verknüpfung zu der Wissensdatenbank MemoMaster oder der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF sein kann, klicken Sie in den Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten unter Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zu der jeweiligen Kontaktaktion rechts auf den Link neben "Anhang".

#### Alle Kontakte zu der Aktion anzeigen

Um alle Kontakte in einer Ergebnisliste anzuzeigen, welcher der Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zugeordnet sind, klicken Sie in den Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten unter Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zu der jeweiligen Kontaktaktion rechts auf den Link neben "Aktion".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aktionsvermerk](#)

[Kontaktaktionen / AP-Aktionen](#)

### 10.4.3 Notizen Ansprechpartner

Notizen bzw. Gesprächsnotizen können mit Datum und Uhrzeit unter dem Reiter "Notizen" in den Ansprechpartnerdaten erfasst und abgelegt werden.


#### NOTIZEN IN ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Notizen".









#### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .


#### NOTIZEN EINES GESPRÄCHS ERSTELLEN UND BEARBEITEN

1. Klicken Sie unter "Notizen" der geöffneten Ansprechpartnerdaten auf .
2. Die neue Notiz wird direkt mit Datum und Uhrzeit erzeugt und chronologisch absteigend

einsortiert.

3. Im geöffneten Textfeld rechts können Sie freien Text zu der Notiz eingeben. Das Datum und die Uhrzeit der Notiz können Sie zudem über dem Textfeld ändern.
4. Sie können den Textinhalt mithilfe von Ausschneiden , Kopieren  und Einfügen  Text bearbeiten, mit  die letzte Eingabe zurücksetzen bzw. mit  wieder die Zurücksetzung umkehren. Über  können Sie einen Anhang hinzufügen und entfernen und per Klick auf  den Anhang anzeigen und verbergen. Mit Klick auf "Speichern" werden Ihre Eingaben und Änderungen übernommen.
5. Per Klick auf  wird links in der Übersicht die Detailansicht, d. h. die ersten Zeilen ein- bzw. wieder ausgeblendet.

#### **Notiz bzw. Gesprächsnotiz löschen**

1. Klicken Sie unter "Notizen" der geöffneten Ansprechpartnerdaten in der Übersicht auf die zu löschende Notiz.
2. Klicken Sie auf .
3. Bestätigen Sie die Abfrage mit "Ja".

#### **NACH NOTIZEN EINES GESPRÄCHS FILTERN UND SUCHE**

Mit Klick in das Textfeld "Filter" und Eingabe der gesuchten Buchstabenfolge können Sie im Inhalt der "Notizen" der Ansprechpartnerdaten filtern.

Außerdem steht Ihnen für die Suche nach Gesprächsnotizen die Seitenleiste "Notiz-Memosuche" zur Verfügung, über die Sie nach Titel, Inhalt, Firmenbezeichnung, Vor- und Nachname des Ansprechpartners und nach Datum suchen können (siehe auch [Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Memos Ansprechpartner](#)

[Stammdaten-Memos](#)

[Informationsdatenbanken](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

#### 10.4.4 Memos Ansprechpartner

Zu den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes können Sie Memo-Einträge erstellen und diese in Ordern und Unterordnern ablegen.

##### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Memos in Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Memos zum Ansprechpartner erstellen](#)

[Memo-Ordner zum Ansprechpartner erstellen](#)

[Inhalt eines Memo-Eintrags bearbeiten](#)

[Memo Ansprechpartner verschieben](#)

[Ordner und Memo-Einträge zum Ansprechpartner suchen](#)

[Datenmasken erstellen](#)

[Ordner-Struktur bearbeiten](#)

[Textfeldsymbolleiste](#)

[Textfunktionsleiste](#)

[Autotext in Memos Ansprechpartner einfügen](#)

[Textvorlagen erstellen und verwenden](#)

##### MEMOS IN ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN


Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Memos".

Die Ansicht beinhaltet links oben eine Navigationssymbolleiste für die Baumstruktur und rechts über der Detailansicht eine [Textfeldsymbolleiste](#) und eine [Textfunktionsleiste](#) (nicht bei Ordnern sichtbar).


##### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

##### MEMOS ZUM ANSPRECHPARTNER ERSTELLEN

1. Klicken Sie in den geöffneten "Memos" zu den Ansprechpartnerdaten auf .
2. Die neue Memo können Sie mithilfe der Tastatur direkt benennen.
3. Im geöffneten Textfeld rechts können Sie freien Text zur Memo eingeben.
4. Um den Text Ihrer Memo speichern, drucken und bearbeiten zu können, nutzen Sie bitte die [Textfunktionsleiste](#). Um die Memo zu drucken oder Anhänge, Hyperlinks und Verknüpfungen hinzuzufügen, Tabellen einzufügen oder Datenmasken zu erstellen nutzen Sie bitte die [Textfeldsymbolleiste](#).


### ORDNER IN MEMOS ANSPRECHPARTNER ERSTELLEN

1. Klicken Sie in den geöffneten "Memos" zu den Ansprechpartnerdaten auf  oder im Kontextmenü (rechte Maustaste) auf "Neuer Ordner".
2. Ein neuer Ordner wird in der Baumstruktur eingefügt.
3. Geben Sie mithilfe der Tastatur einen Ordnernamen ein.

### Memo-Eintrag verschieben

1. Um einen Memo-Eintrag der Ansprechpartnerdaten in einen anderen Ordner zu verschieben, klicken Sie den entsprechenden Eintrag in der Baumansicht an, so dass dieses Element blau unterlegt ist.
2. Mit einem weiteren Klick auf den Eintrag, bei dem Sie die Maustaste gedrückt halten, können Sie diesen in einen anderen Ordner verschieben.

### ORDNER UND EINTRÄGE IN DEN MEMOS DER ANSPRECHPARTNERDATEN SUCHE

Mit Klick auf  in den geöffneten "Memos" der Ansprechpartnerdaten können Sie einen Suchbegriff eingeben, wählen wo Sie suchen möchten und per Klick die "Suche starten".

Außerdem steht Ihnen für die Suche nach Memos der Ansprechpartnerdaten die Seitenleiste "Notiz-Memosuche" zur Verfügung, über die Sie nach Titel, Inhalt, Firmenbezeichnung, Vor- und Nachname des Ansprechpartners und nach Datum suchen können (siehe auch [Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)).

### AUTOTEXT IN MEMOS ANSPRECHPARTNER EINFÜGEN

Bewegen Sie den Mauszeiger über die vertikale Schaltfläche "Autotext" an der rechten Seite des geöffneten Eintrags und Sie können mit per Klick einen gewünschten Autotext (Datum, Uhrzeit, Text aus der Zwischenablage, eigene Autotexte) aus der Auswahl in Ihr Textfeld einfügen.



### Frei definierbare Autotexte

Im CRM-Plus-Administrationstool können Sie beliebig viele eigene Autotexte generieren, die Sie hierüber in Ihre Einträge übernehmen können. Alle generierten Autotexte sind in den Informationsdatenbanken, den Stammdaten-Memos und den Memos der Ansprechpartnerdaten verfügbar.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ansprechpartnerdaten](#)

[Informationsdatenbanken](#)


#### 10.4.4.1 Autotext erstellen und einfügen

Autotexte können leicht per Klick in Memo-Einträge oder in Schriftverkehr eingefügt werden. Bereits definiert sind "Datum", "Uhrzeit" und "Text aus der Zwischenablage". Zudem können eigene individuelle Autotexte angelegt werden, welche dann ebenfalls im Autotext-Menü bereitstehen.

##### AUTOTEXTE DEFINIEREN

Im CRM-Plus-Administrationstool können Sie beliebig viele eigene Autotexte generieren, die Sie dann in Ihre Einträge oder in Ihren Schriftverkehr übernehmen können. Alle generierten Autotexte sind in den Informationsdatenbanken, den Stammdaten-Memos, den Memos der Ansprechpartnerdaten und im Schreibassistenten verfügbar.

##### AUTOTEXT EINFÜGEN

Bewegen Sie den Mauszeiger über die vertikale Schaltfläche "Autotext" an der rechten Seite des geöffneten Eintrags bzw. im Schreibassistenten über die Schaltfläche  und Sie können per Klick einen gewünschten Autotext (Datum, Uhrzeit, Text aus der Zwischenablage, eigene Autotexte) aus der Auswahl in Ihr Textfeld einfügen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Memos Ansprechpartner](#)

#### 10.4.5 E-Mails Ansprechpartner

Sie haben die Möglichkeit, in den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes ein auf den geöffneten Ansprechpartner bezogenes E-Mail-Archiv zu öffnen.

Im E-Mail-Archiv des Ansprechpartners werden Ihnen alle empfangenen und versendeten E-Mails dieses Ansprechpartners angezeigt - vorausgesetzt, dass Sie der Eigentümer des Ansprechpartner-Kontaktes sind oder Ihnen die Zugriffsberechtigung auf das E-Mail-Archiv vom Eigentümer freigegeben wurde.

##### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[E-Mails Ansprechpartner öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[E-Mail des Ansprechpartners öffnen](#)

[E-Mail des Ansprechpartners drucken](#)

[Antworten/Allen antworten/Weiterleiten](#)

[Kontakt zur E-Mail-Verknüpfung öffnen](#)

[Weiteren Ansprechpartner mit E-Mail verknüpfen](#)

[E-Mails des Ansprechpartners löschen](#)

[E-Mails sortieren](#)

[E-Mail-Anhang](#)

### **E-MAILS ANSPRECHPARTNER ÖFFNEN**

Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "E-Mails".

### **ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN**

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

### **E-MAIL DES ANSPRECHPARTNERS ÖFFNEN**

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "E-Mails".
2. Klicken Sie auf "Empfangene E-Mails" oder "Versendete E-Mails", je nach dem, welche E-Mails Sie sehen möchten.
3. Um eine E-Mail aus dem geöffneten E-Mail-Archiv des Ansprechpartners in einem E-Mail-Formular von Microsoft Outlook\* zu öffnen, klicken Sie die E-Mail in der Liste an, so dass diese grau unterlegt ist.
4. Klicken Sie danach auf "E-Mail öffnen".

### **E-MAIL DES ANSPRECHPARTNERS DRUCKEN**

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "E-Mails".
2. Klicken Sie auf die zu druckende E-Mail.
3. Klicken Sie auf "E-Mail drucken".
4. Wählen Sie den Drucker aus und nehmen die Druckeinstellungen vor.
5. Klicken Sie auf "Drucken".

### **ANTWORTEN/ALLEN ANTWORTEN/WEITERLEITEN**

1. Um eine E-Mail des Ansprechpartners zu beantworten oder weiterzuleiten, klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten unten auf den Kartei-Reiter "E-Mails".
2. Klicken Sie zuerst auf E-Mail und dann entweder auf "Antworten", "Allen antworten", wenn diese E-Mail an mehrere Empfängeradressen ging und auch wieder beantwortet werden soll, oder auf "Weiterleiten", wenn Sie diese E-Mail an einen anderen Empfänger weiterleiten möchten.
3. Geben Sie möglicherweise Text bzw. beim "Weiterleiten" eine Empfängeradresse ein und klicken auf "Senden".
4. Möchten Sie diese neue E-Mail ebenfalls archivieren, klicken Sie auf "Senden/Archiv".

#### KONTAKT ZUR E-MAIL-VERKNÜPFUNG ÖFFNEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "E-Mails".
2. Klicken Sie auf die E-Mail, zu der Sie den verknüpften Kontakt öffnen möchten.
3. Klicken Sie links über der Liste der E-Mails unter "Verknüpft mit: ..." auf den Kontakt, den Sie öffnen möchten.
4. Klicken Sie auf "Kontakt öffnen" oder öffnen den Kontakt per Doppelklick.

#### WEITEREN ANSPRECHPARTNER MIT E-MAIL VERKNÜPFEN

Sie haben die Möglichkeit zu einem E-Mail weitere Ansprechpartner zu verknüpfen, so dass diese E-Mail auch in den Kontaktdaten von weiteren verknüpften Ansprechpartnern archiviert wird.

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "E-Mails".
2. Öffnen Sie den Kontakt bzw. die Kontakte, die Sie zusätzlich mit der E-Mail verknüpfen möchten, z. B. über die schnelle Kontaktsuche ganz oben rechts.
3. Wechseln Sie per Klick auf den Kartei-Reiter wieder zum E-Mail-Archiv des Ansprechpartners.
4. Klicken Sie auf die E-Mail, mit der Sie weitere Ansprechpartner verknüpfen möchten.
5. Klicken Sie auf "Ansprechpartner-Verknüpfung" und auf "Mit weiterem Ansprechpartner verknüpfen".
6. Wählen Sie per Klick einen Ansprechpartner aus.

#### E-MAILS DES ANSPRECHPARTNERS LÖSCHEN

1. Um eine markierte E-Mail aus dem Archiv des Ansprechpartners zu entfernen, klicken Sie in den

Ansprechpartnerdaten auf "E-Mail".

2. Klicken Sie links in der Liste auf die E-Mail, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf "Löschen".

### **Mehrere E-Mails löschen**

1. Möchten Sie mehrere oder alle E-Mails zum Löschen markieren, klicken Sie die erste E-Mail in der Liste des E-Mail-Archivs an.
2. Mit Klick auf "STRG" und eine weitere E-Mail wird diese ebenfalls markiert. Halten Sie die Shift-Taste gedrückt und klicken auf eine weitere E-Mail werden alle E-Mails dazwischen markiert.
3. Klicken Sie danach in der Symbolleiste auf "Löschen".
4. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".


### **E-MAILS SORTIEREN**

Um die E-Mails zu sortieren, klicken Sie im geöffneten E-Mail-Archiv des Ansprechpartners links in einen Spaltenkopf der E-Mail-Liste.

Die dazugehörige Spalte wird alphabetisch sortiert. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, welche Spalte sortiert ist und wie sortiert wurde.

Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, absteigend.

### **E-MAIL-ANHANG**

Enthält eine E-Mail einen Anhang ist die E-Mail mit dem Symbol  gekennzeichnet.

#### **Um den Anhang zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor:**

1. Klicken Sie in dem geöffneten E-Mail-Archiv der Ansprechpartnerdaten auf die E-Mail mit dem Anhang.
2. In der Detailansicht werden zu diesem E-Mail ganz oben der Betreff, "von:", "an:" und "Anlagen:" angezeigt. Klicken Sie doppelt auf die fett geschriebene Bezeichnung der Anlage.
3. Klicken Sie danach auf "Öffnen" um den E-Mail-Anhang zu öffnen. Möchten Sie den E-Mail-Anhang speichern, klicken Sie auf "Speichern" und können danach den Speicherort auswählen.

### **EINZELNES E-MAIL ARCHIVIEREN**

1. Möchten Sie ein E-Mail in Microsoft Outlook\* auch in CRM-Plus archivieren, öffnen Sie dieses E-Mail in Microsoft Outlook\*.
2. Klicken Sie im geöffneten E-Mail-Formular auf "Archivieren".

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[E-Mail versenden](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)

## 10.4.6 Dokumente Ansprechpartner

Sie haben die Möglichkeit zu den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes Dokumente zu verknüpfen, zu scannen und zu archivieren.

Voraussetzung dafür ist, dass Sie der Eigentümer des Kontaktes sind oder Ihnen die Zugriffsberechtigung durch den Eigentümer erteilt wurde.

Über die Seitenleiste Dokumentensuche können Sie nach archivierten und verknüpften Dokumenten suchen (siehe auch [Seitenleiste Dokumentensuche](#)).

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Dokumente in Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Dokumente verknüpfen](#)

[Dokumente archivieren](#)

[Dokument einscannen und archivieren](#)

[Übersicht der Dokumente drucken](#)

### DOKUMENTE IN ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN


Klicken Sie im geöffneten Ansprechpartner eines Kontaktes in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Dokumente".

In der Ansicht "Dokumente" wird Ihnen eine Übersicht der verknüpften Dokumente mit Dateinamen, Dateityp, Datum der Änderung, Benutzernamen und Dokumentenstatus (verknüpft oder archiviert) angezeigt.

### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN


Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

### ÜBERSICHT DER DOKUMENTE DRUCKEN

1. Klicken Sie im geöffneten Ansprechpartner eines Kontaktes in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Dokumente".
2. Klicken Sie auf das Symbol .
3. Wählen Sie den Drucker aus und nehmen die Druckeinstellungen vor.
4. Klicken Sie auf Drucken.

### Seitenansicht

Vor dem Druck können Sie sich die Übersicht der Dokumente in einer Seitenvorschau ansehen.

Klicken Sie dafür im Kartei-Reiter "Dokumente" in den Ansprechpartnerdaten auf das Symbol  (siehe auch [Seitenansicht](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ansprechpartnerdaten](#)

[Seitenleiste Dokumentensuche](#)

[Kontaktakten verknüpfen aus MemoMaster und Office-n-PDF](#)

#### 10.4.6.1 Dokumente verknüpfen

Sie haben die Möglichkeit zu den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes Dokumente zu verknüpfen.

Voraussetzung dafür ist, dass Sie der Eigentümer des Kontaktes sind oder Ihnen die Zugriffsberechtigung durch den Eigentümer erteilt wurde.

Über die Seitenleiste Dokumentensuche können Sie nach verknüpften Dokumenten suchen (siehe auch [Seitenleiste Dokumentensuche](#)).

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Neue Verknüpfung zu einem Dokument erstellen](#)

[Verknüpftes Dokument öffnen](#)

[Verknüpftes Dokument als Anlage per E-Mail versenden](#)

[Dokumentenverknüpfung aufheben](#)

[Beschreibung hinzufügen](#)

[Filtern](#)

[Aktualisieren](#)

### NEUE VERKNÜPFUNG ZU EINEM DOKUMENT ERSTELLEN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes im Kartei-Reiter "Dokumente" auf "Neu" und "Neue Verknüpfung zu einem Dokument erstellen".
2. Wählen Sie die gewünschte Datei aus, bestätigen Sie mit "ENTER" oder mit einem Doppelklick.

Das Dokument wird in der Liste unter dem Kartei-Reiter "Dokumente" in den Ansprechpartnerdaten aufgeführt. In der letzten Spalte wird der Dokumentenstatus angezeigt.

### VERKNÜPFTES DOKUMENT ÖFFNEN

1. Möchten Sie ein verknüpftes Dokument aus der Ansicht in den Ansprechpartnerdaten öffnen, markieren Sie es per Klick.
2. Klicken Sie auf "Dokument" und auf "Verknüpftes Dokument öffnen". Sie können es ebenfalls einfach per Doppelklick öffnen.

### ALS ANLAGE PER E-MAIL VERSENDEN

1. Möchten Sie ein verknüpftes Dokument aus der Ansicht in den Ansprechpartnerdaten an eine neue E-Mail anhängen, markieren Sie es per Klick.
2. Klicken Sie auf "Dokument" und auf "Als Anlage per E-Mail versenden".

### DOKUMENTENVERKNÜPFUNG AUFHEBEN

1. Um eine Dokumentenverknüpfung aufzuheben, markieren Sie im Kartei-Reiter "Dokumente" in den Ansprechpartnerdaten das Dokument per Klick.
2. Klicken Sie auf "Dokument" und auf "Dokumentenverknüpfung aufheben".
3. Klicken Sie auf "Ja".

Das zugrunde liegende Dokument wird damit nicht gelöscht.


### DOKUMENT UND VERKNÜPFUNG LÖSCHEN

Um die Verknüpfung des Dokuments aus den Ansprechpartnerdaten zu entfernen und das zugrunde liegend Dokument zu löschen, markieren Sie das Dokument in der Ansicht per Klick und klicken danach auf "Verknüpfung & Datei löschen".

Im Abfragefenster können Sie mit Klick auf "Ja" auch das zugrunde liegende Dokument löschen. Mit Klick auf "Nein" entfernen Sie nur die Verknüpfung. Das zugrunde liegende Dokument bleibt

erhalten.

Eine Verknüpfung ist lediglich ein Verweis auf eine Datei. Wenn Sie somit eine Verknüpfung entfernen (aufheben), bleibt die Datei selbst physikalisch noch immer erhalten.

Wurde die Datei physikalisch inzwischen gelöscht oder verschoben, wird dies in CRM-Plus mit dem Symbol  dargestellt. Die Datei kann dann nicht mehr gefunden werden, da der Pfad zur Verknüpfung nicht mehr korrekt ist.

### BESCHREIBUNG HINZUFÜGEN

Sie können für ein verknüpftes Dokument eine Beschreibung hinterlegen.

1. Markieren Sie im Kartei-Reiter "Dokumente" in den Ansprechpartnerdaten das Dokument per Klick, welchem Sie eine Beschreibung hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie auf "Beschreibung".
3. Klicken Sie in das Textfeld und erfassen Sie die Beschreibung.
4. Zum Speichern und Schließen der Detailansicht klicken Sie auf "Übernehmen".

### FILTERN

1. Suchen Sie in Ansprechpartnerdaten nach einem bestimmten Dokument können Sie dafür den Filter nutzen.
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte der Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Dokumente".
3. Geben Sie im Filter die gesuchte Buchstabenfolge ein, so dass Ihnen nur die noch dazu passenden Dokumente angezeigt werden.

### AKTUALISIEREN

Um Ihre Ansicht zu aktualisieren, insbesondere bei der Nutzung durch mehrere Benutzer, klicken Sie auf "Aktualisieren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Dokumente archivieren](#)

[Dokument einscannen und archivieren](#)

[Ansprechpartnerdaten](#)

[Seitenleiste Dokumentensuche](#)

#### 10.4.6.2 Dokumente archivieren

Sie haben die Möglichkeit zu den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes Dokumente zu archivieren.

Im Gegensatz zum verknüpften Dokument, welches auf dem System oder einem persönlichen Rechner gespeichert ist, ist das archivierte Dokument direkt in CRM-Plus beim dazugehörigen Kontakt gespeichert.

Sie können das Dokument nur bearbeiten, wenn Sie dieses vorher ausgecheckt haben. Ist das Dokument durch einen anderen Benutzer ausgecheckt, ist es für Sie zur Bearbeitung gesperrt. Das Dokument kann unabhängig davon jederzeit geöffnet und gelesen werden.

Voraussetzung dafür ist, dass Sie der Eigentümer des Kontaktes sind oder Ihnen die Zugriffsberechtigung durch den Eigentümer erteilt wurde.

Über die Seitenleiste Dokumentensuche können Sie nach archivierten Dokumenten suchen (siehe auch [Seitenleiste Dokumentensuche](#)).

#### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Was ist ein-/auschecken?](#)

[Neues Dokument in CRM-Plus archivieren](#)

[Archiviertes Dokument öffnen](#)

[Archiviertes Dokument speichern unter](#)

[Archiviertes Dokument auschecken/bearbeiten](#)

[Auscheck-Vorgang verwerfen](#)

[Archiviertes Dokument einchecken/aktualisieren](#)

[Dokument aus Archiv entfernen](#)

[Details zum archivierten Dokument](#)

[Als Anlage per E-Mail versenden](#)

[Beschreibung zum Dokument hinzufügen](#)

[Dokumente filtern](#)

[Ansicht Aktualisieren](#)

#### **NEUES DOKUMENT IN CRM-PLUS ARCHIVIEREN**

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes im Kartei-Reiter "Dokumente" auf "Neu" und "Neues Dokument in CRM-Plus archivieren".
2. Wählen Sie aus Ihrem System die gewünschte Datei aus, bestätigen Sie mit "ENTER" oder mit einem Doppelklick.

Das Dokument wird in der Liste unter dem Kartei-Reiter "Dokumente" in den Ansprechpartnerdaten aufgeführt. In der letzten Spalte wird der Dokumentenstatus "Archiviert" angezeigt.

### ARCHIVIERTES DOKUMENT ÖFFNEN

Sie können ein archiviertes Dokument jederzeit schreibgeschützt öffnen, auch wenn dieses durch einen anderen Benutzer ausgecheckt ist.

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes im Kartei-Reiter "Dokumente" auf das archivierte Dokument.
2. Klicken Sie danach auf "Dokument" und "archiviertes Dokument öffnen". Oder Sie öffnen es einfach per Doppelklick.

Das Dokument wird schreibgeschützt geöffnet, d. h. Sie können dieses lesen und auch lokal als Kopie speichern, aber das archivierte Dokument nicht verändern.

Zum Bearbeiten eines archivierten Dokumentes muss dieses zuerst ausgecheckt und dann an beliebiger Stelle auf Ihrem PC gespeichert werden.

### ARCHIVIERTES DOKUMENT AUSCHECKEN/BEARBEITEN

Um ein archiviertes Dokument bearbeiten zu können, muss dieses für die Bearbeitung durch andere Benutzer gesperrt, d. h. ausgecheckt werden.

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes im Kartei-Reiter "Dokumente" auf das archivierte Dokument.
2. Klicken Sie danach auf "Dokument" und "Archiviertes Dokument auschecken/bearbeiten".

Um das Dokument zu bearbeiten, müssen Sie dieses an beliebiger Stelle auf Ihrem PC speichern.

### ARCHIVIERTES DOKUMENT SPEICHERN UNTER

Soll ein archiviertes Dokument bearbeitet werden, muss dieses nach dem Auschecken an beliebiger Stelle auf Ihrem PC gespeichert werden.

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes im Kartei-Reiter "Dokumente" auf das von Ihnen ausgecheckte Dokument.
2. Klicken Sie danach auf "Dokument" und "archiviertes Dokument speichern unter".
3. Wählen Sie den Dateipfad, unter dem das Dokument gespeichert werden soll und klicken auf "Speichern".

### ARCHIVIERTES DOKUMENT EINCHECKEN/AKTUALISIEREN

Nachdem Sie das ausgecheckte Dokument gespeichert und bearbeitet haben, können Sie es im Dokumentenarchiv von CRM-Plus aktualisieren.

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten des Kontaktes im Kartei-Reiter "Dokumente" auf das archivierte Dokument, welches laut Dokumentenstatus "Ausgecheckt von ..." ist.
2. Klicken Sie danach auf "Dokument" und "Archiviertes Dokument einchecken/aktualisieren".
3. Wählen Sie das Dokument, welches Sie einchecken möchten und klicken auf "Öffnen" oder übernehmen es per Doppelklick.

#### AUSCHECKVORGANG VERWERFEN

Soll das Dokument unverändert im alten Zustand wieder eingecheckt und zur Bearbeitung für andere Benutzer wieder freigegeben werden, können Sie den Auscheckvorgang verwerfen.

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten des Kontaktes im Kartei-Reiter "Dokumente" auf das archivierte Dokument, welches durch Sie ausgecheckt wurde.
2. Klicken Sie danach auf "Dokument" und "Auscheckvorgang verwerfen".

#### ALS ANLAGE PER E-MAIL VERSENDEN

1. Möchten Sie ein archiviertes Dokument der Ansprechpartnerdaten an eine neue E-Mail anhängen, markieren Sie es per Klick.
2. Klicken Sie auf "Dokument" und auf "Als Anlage per E-Mail versenden".

#### DOKUMENT AUS ARCHIV ENTFERNEN

1. Möchten Sie ein archiviertes Dokument der Ansprechpartnerdaten aus dem Archiv entfernen, markieren Sie es per Klick.
2. Klicken Sie auf "Dokument" und auf "Dokument aus Archiv entfernen".

#### DETAILS ZUM ARCHIVierten DOKUMENT

In den Details zum archivierten Dokument erhalten Sie Informationen zum Dateityp und zum Benutzer, der das Dokument archiviert hat.

Es wird Ihnen die Beschreibung und eine Dokumentenhistorie angezeigt. In der Dokumentenhistorie wird angezeigt, wann das Dokument archiviert wurde und wann dieses ausgecheckt und danach wieder aktualisiert und eingecheckt wurde.

#### Details anzeigen

1. Klicken Sie auf das archivierte Dokument, dessen Details Sie sehen möchten.
2. Klicken Sie auf "Dokument" und auf "Details zum archivierten Dokument".

### BESCHREIBUNG ZUM DOKUMENT HINZUFÜGEN

Sie können für ein archiviertes Dokument eine Beschreibung hinterlegen.

1. Markieren Sie im Kartei-Reiter "Dokumente" in den Ansprechpartnerdaten das Dokument per Klick, welchem Sie eine Beschreibung hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie auf "Beschreibung".
3. Klicken Sie in das Textfeld und erfassen Sie die Beschreibung.
4. Zum Speichern und Schließen der Detailansicht klicken Sie auf "Übernehmen".

### DOKUMENTE FILTERN

Suchen Sie in den Ansprechpartnerdaten nach einem bestimmten Dokument können Sie dafür den Filter nutzen.

1. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte der Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Dokumente".
2. Geben Sie im Filter die gesuchte Buchstabenfolge ein, so dass Ihnen nur die noch dazu passenden Dokumente angezeigt werden.

### ANSICHT AKTUALISIEREN

Um Ihre Ansicht zu aktualisieren, insbesondere bei der Nutzung durch mehrere Benutzer, klicken Sie auf "Aktualisieren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Was ist ein-/auschecken?](#)

[Dokumente verknüpfen](#)

[Dokument einscannen und archivieren](#)

#### 10.4.6.3 Dokument einscannen und archivieren

Sie haben die Möglichkeit in den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes Dokumente zu scannen und zu archivieren.

Über die Seitenleiste Dokumentensuche können Sie nach archivierten Dokumenten suchen (siehe auch [Seitenleiste Dokumentensuche](#)).

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Dokument einscannen](#)

[Bild drehen](#)

[Dokument mittels Scanlt einscannen und archivieren](#)

[Archiviertes Dokument öffnen](#)

[Archiviertes Dokument speichern unter](#)

[Archiviertes Dokument auschecken/bearbeiten](#)

[Auscheck-Vorgang verwerfen](#)

[Archiviertes Dokument einchecken/aktualisieren](#)

[Dokument aus Archiv entfernen](#)

[Details zum archivierten Dokument](#)

[Als Anlage per E-Mail versenden](#)

[Beschreibung zum Dokument hinzufügen](#)

[Dokumente filtern](#)

[Ansicht Aktualisieren](#)

## DOKUMENT EINSCHANNEN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes im Kartei-Reiter "Dokumente" auf "Neu" und "Dokumente einscannen und archivieren".
2. Wählen Sie über den Auswahlpfeil neben "Scannen" aus, welche Scanquelle Sie nutzen möchten (Für das Scannen muss ein Scanner angeschlossen, installiert und eingeschaltet sein.).
3. Im Auswahlménü unter "Scannen" ist "Graustufig scannen" voreingestellt. Man sollte nach Möglichkeit in schwarz-weiß scannen, um die Datenbank zu schonen. Per Klick auf "Graustufig scannen" können Sie das Scannen in schwarz-weiß deaktivieren bzw. wieder aktivieren.
4. Um das Scannen zu starten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Scannen".
5. Klicken Sie auf "Übernehmen".
6. Geben Sie eine Bezeichnung für das Dokument ein und klicken auf "OK".

## Bild drehen

Bevor Sie das Dokument "Übernehmen" können Sie das eingescannte Bild drehen. Klicken Sie dafür auf "Bild drehen" und auf die gewünschte Auswahlmöglichkeit, z. B. "Um 90° drehen".

## DOKUMENT MITTELS SCANLT EINSCHANNEN UND ARCHIVIEREN

Für das komfortable Einscannen von Papierdokumenten mit Texterkennung unterstützt CRM-Plus das Scan-Tool Scanlt.

Sofern Sie den Scanvorgang über Scanlt mittels CRM-Plus initiieren, klicken Sie nach dem Scanvorgang auf die Schaltfläche "in CRM-Plus archivieren".

Diese einzigartige Kombination mit Scanlt ermöglicht die komfortable Möglichkeit, einzuscannende Papierunterlagen ohne Umwege direkt über CRM-Plus in Form einer PDF-Datei zu archivieren.

Weitere Informationen zum Funktionsumfang und zum Erhalt von ScanIt finden Sie auf unserer Webseite [www.JBSoftware.de/ScanIt](http://www.JBSoftware.de/ScanIt).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Was ist ein-/auschecken?](#)

#### 10.4.6.4 Was ist ein-/auschecken?

Mithilfe des Checkin/Checkout-Konzepts ist es nicht mehr möglich, dass Mitarbeiter Dokumente gleichzeitig bearbeiten und unabhängig voneinander speichern. Das Ergebnis war, dass die Änderungen von dem Mitarbeiter, der vorher gespeichert hat, unwissentlich verloren gingen, da sie durch die Änderung des Mitarbeiters, der später gespeichert hat, überschrieben wurden.

Ein Checkout (Auschecken) sperrt das Dokument für den Zugriff anderer Benutzer. Das bedeutet, dass das Dokument temporär dem Mitarbeiter sozusagen gehört, der es ausgecheckt hat und solange Änderungen daran vornehmen kann, bis er es wieder eincheckt. Andere Benutzer können das Dokument zwar weiterhin mit Dokumentenstatus "Ausgecheckt von ..." anzeigen, lesen und auch lokal als Kopie speichern, aber das archivierte Dokument nicht verändern.

Wenn Sie ein Dokument ausgecheckt lassen, vermeiden Sie, dass dieses unbefugt verändert wird. Das Dokument kann trotzdem per Doppelklick schreibgeschützt durch andere Benutzer geöffnet werden. Änderungen können in dem archivierten Dokument nicht gespeichert werden.

Möchten Sie Änderungen an dem Dokument vornehmen, speichern Sie dieses nach dem Auschecken an eine beliebige Stelle auf Ihrem PC. Sobald Sie mit Ihrer Arbeit fertig sind, können Sie das archivierte Dokument in CRM-Plus aktualisieren. Wenn Sie das Dokument einchecken/aktualisieren, wird das alte archivierte Dokument überschrieben. Durch das Einchecken wird die Datei wieder für andere Benutzer verfügbar, die sie wiederum auschecken und bearbeiten können.

Oder Sie entscheiden sich, die Änderungen zu verwerfen und das Dokument wird im alten Zustand wieder eingecheckt, so dass dieses für andere Benutzer wieder zur Bearbeitung freigegeben wird.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Dokumente archivieren](#)

#### 10.4.7 Wiedervorlage Ansprechpartner

Zu den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes können Sie Wiedervorlagen mit Datum, Zeit und Priorität erstellen und bearbeiten.

## WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Wiedervorlage für Ansprechpartner öffnen](#)

[Ansicht der Wiedervorlage vergrößern/verkleinern](#)

[Wiedervorlage erstellen](#)

[Priorität der Wiedervorlage festlegen](#)

[Wiedervorlagen-Typ \(Allgemeine, Akquise, Telefon, Schriftliche, Erledigte\) für Anzeige auswählen](#)

[Zeitraum für Anzeige der Wiedervorlagen auswählen](#)

[Planen/Einstellungen zu Tag, Uhrzeit und Kurztext einer Wiedervorlage im Kalender vornehmen](#)

[Wiedervorlage-Liste aller Kontakte](#)

## WIEDERVORLAGE FÜR ANSPRECHPARTNER ÖFFNEN

Klicken Sie im geöffneten Ansprechpartner eines Kontaktes in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Wiedervorlage".

In der Ansicht "Wiedervorlage" wird Ihnen eine Übersicht der auf den Ansprechpartner bezogenen Wiedervorlagen mit Prioritätskennzeichen, Datum, Zeit, Kurztext und nach Typ sortiert, angezeigt.

Vergangene Wiedervorlagen werden in roter Schrift dargestellt. Erledigte Wiedervorlagen sind durchgestrichen.

## WIEDERVORLAGE AUF "ERLEDIGT" SETZEN

Sie können in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes in der unteren Bildschirmhälfte unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlage" vorhandene Wiedervorlagen direkt als "erledigt" kennzeichnen.

Setzen Sie dafür per Klick in der ersten Spalte der Übersicht ein Häkchen, so dass der Typ "Erledigt" angezeigt wird und die Wiedervorlage durchgestrichen ist.

## ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

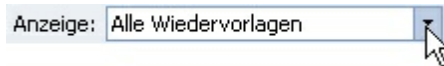
## WIEDERVORLAGE LÖSCHEN

1. Öffnen Sie die Ansprechpartnerdaten des Kontaktes (siehe auch [Kontakte](#) und [Ansprechpartnerdaten](#)).
2. Öffnen Sie die Ansicht "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten.
3. Klicken Sie in die Zeile der Wiedervorlage und danach auf "Löschen".
4. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

## ANZEIGE ZEITRAUM DER WIEDERVORLAGEN

Sie können für die Anzeige unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten einen Zeitraum auswählen und sich entweder alle Wiedervorlagen, nur Wiedervorlagen ab heute, nur heutige Wiedervorlagen oder nur vergangene Wiedervorlagen anzeigen lassen.

Wählen Sie den Zeitraum per Klick auf den Auswahlpfeil unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten:



### FILTER WIEDERVORLAGEN

Unter "Filter" können Sie auswählen, welche Wiedervorlagen-Typen in der Ansicht unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten angezeigt werden sollen, z. B. "Akquise", "Telefonisch", "Schriftlich".

### PLANEN

Per Klick auf "Planen" unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten öffnet sich der Kalender (siehe auch [Kalender](#)).



Hier können Sie die Einstellungen zu Datum, Uhrzeit und Kurztext mithilfe des Kalenders vornehmen. So können Sie mögliche Termin-Überschneidungen direkt erkennen und vermeiden.

Im unteren Bildschirmbereich des geöffneten Kalenders wird Ihnen die zu planende Wiedervorlage dargestellt.

Einstellungen mithilfe des Kalenders vornehmen:

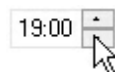
Öffnen Sie zuerst die Ansprechpartnerdaten und den Kartei-Reiter "Wiedervorlage" und klicken dann auf "Planen".

#### Datum ändern

Klicken Sie auf die kleinen Pfeile vorwärts/rückwärts   oben neben der Datumsanzeige des Kalenders, um jeweils einen Tag vor oder zurück zu blättern oder wählen per Klick in der Monatsübersicht links einen Tag aus. Das Datum wird in die Wiedervorlage übernommen.

#### Uhrzeit ändern

Unten können Sie die Uhrzeit entweder mithilfe der Hoch-/Runter-Pfeile



oder über den Pfeilregler einstellen. Klicken Sie dafür auf den Pfeilregler und ziehen Sie ihn mit gedrückt gehaltener Maustaste auf die gewünschte Uhrzeit.

00|01|02|03|04|05|06|07|08|09|10|11|12|13|14|15|16|17|18|19|20|21|22|23|24



**Wiedervorlage-Kurztext eingeben**

Im Textfeld können Sie die Bezeichnung der Wiedervorlage eingeben.

**Wiedervorlage speichern/übernehmen**


Um die Wiedervorlage zu speichern, klicken Sie auf "OK" und Sie kehren zu den Ansprechpartnerdaten zurück.

**DARSTELLUNG DER ANSICHT WIEDERVORLAGEN**

Alle persönlichen Wiedervorlagen werden unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlagen" in den Ansprechpartnerdaten nach dem Typ sortiert dargestellt.

Abgelaufene Wiedervorlagen sind rot gekennzeichnet.

Die erstellten persönlichen Wiedervorlagen aller Ansprechpartner können Sie sich in der

Wiedervorlage-Liste ansehen, die Sie über die Symbolschaltfläche  links öffnen können (siehe auch [Wiedervorlage](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage erstellen](#)

[Wiedervorlage-Liste](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Kalender](#)

## 10.4.8 ToDo Ansprechpartner

In den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes können Sie die Aufgaben und Termine, die dem Ansprechpartner zugeordnet sind, sehen und per Doppelklick bearbeiten sowie neue hinzufügen.

**WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[ToDo Ansprechpartner öffnen](#)

[Ansicht in Ansprechpartnerdaten vergrößern/verkleinern](#)

[ToDo filtern](#)

[Neue Aufgabe für den Ansprechpartner erstellen](#)

[Neuen Termin für den Ansprechpartner erstellen](#)

[Liste eines ToDo-Typs ausblenden/anzeigen](#)

[Termine und Aufgaben bearbeiten](#)

[Termine und Aufgaben drucken](#)

### [Outlook-Replikation](#)

#### **TODO ANSPRECHPARTNER ÖFFNEN**

Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "ToDo".

In der Übersicht "ToDo" werden Ihnen alle für den Ansprechpartner erstellten Termine und Aufgaben mit KategorieKennzeichen, Betreff, Beginn, Fälligkeit, Erinnerungszeit, Priorität, Erledigt in Prozent und Status angezeigt.

#### **ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN**

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

#### **AUFGABEN & TERMINE FILTERN**

##### **Anzeige Zeitraum wählen**

Über den Auswahlpfeil des Feldes "Anzeige" unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten können Sie für die Anzeige aller Aufgaben und Termine einen Zeitraum wählen.

So können Sie sich alle, nur ab heute, nur vergangene oder nur heutige Termine und Aufgaben anzeigen lassen.

##### **Filter Aufgaben oder Termine anzeigen**

Per Klick auf Filter und auf eine Auswahlmöglichkeit unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten können Sie deaktivieren, dass Termine oder Aufgaben in der Übersicht angezeigt werden.

Ausgewählt ist, was mit einem Häkchen versehen ist.

#### **NEUE AUFGABE FÜR DEN ANSPRECHPARTNER ERSTELLEN**

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontakts unten auf den Kartei-Reiter "ToDo".
2. Klicken Sie auf "Neue Aufgabe".
3. Geben Sie den Betreff, Notizen, Beginn- und Fälligkeitsdatum, Status, Priorität, Erledigt in Prozent und eine Erinnerung ein. Sie können diese Aufgabe auch noch mit anderen Ansprechpartnern aller zurzeit geöffneten Kontakte verknüpfen. Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil neben dem Feld "Kontakte" und wählen den Ansprechpartner aus.
4. Klicken Sie auf "Speichern".


Diese Aufgabe wird auch in der Aufgabenliste im "Kalender" angezeigt.

### NEUEN TERMIN FÜR DEN ANSPRECHPARTNER ERSTELLEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "ToDo".
2. Klicken Sie auf "Neuen Termin".
3. Geben Sie Betreff, Ort Notizen, Beginn- und Endedatum, Uhrzeit, Termintyp und eine Erinnerung ein. Sie können diesen Termin auch noch mit anderen Ansprechpartnern aller zurzeit geöffneten Kontakte verknüpfen. Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil neben dem Feld "Kontakte" und wählen den Ansprechpartner aus.
4. Über "Terminplan" können Sie unter "Teilnehmer-Auswahl" weitere Termin-Teilnehmer hinzufügen. Anhand der Zeitleiste können Sie Überschneidungen zum erstellten Termin feststellen und den Termin entsprechend verschieben.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Dieser Termin wird auch im "Kalender" angezeigt.

### LISTE EINES TODO-TYPS AUSBLENDEN/ANZEIGEN (+/-)



Mithilfe der kleinen Pfeile , die ganz links in der Übersicht unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten in jeder Überschriftenzeile des ToDo-Typs zu finden ist, können Sie die Anzeige der Liste des ToDo-Typs ausblenden bzw. wieder einblenden.

### AUFGABEN & TERMINE BEARBEITEN

Um eine unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten vorhandene Aufgabe oder einen Termin zu bearbeiten, können Sie das Bearbeitungsfenster mithilfe eines Doppelklicks auf die entsprechende Zeile öffnen.

Geben Sie bitte Ihre Änderungen ein und bestätigen Sie diese mit Klick auf "Speichern".

### AUFGABEN & TERMINE DES ANSPRECHPARTNERS DRUCKEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "ToDo".
2. Klicken Sie auf das Symbol  (Mit Klick auf  können Sie sich zuvor die Seitenvorschau ansehen.).
3. Wählen Sie den Drucker aus und nehmen Sie die Druckeinstellungen vor.
4. Klicken Sie auf "Drucken".

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aufgabe erstellen](#)

[Aufgabe bearbeiten](#)

[Termin erstellen](#)

[Outlook-Replikation](#)

## 10.4.9 Gruppenzuordnung

Sie können die Ansprechpartnerdaten oder die Stammdaten eines Kontaktes zu einer oder zu mehreren Kontaktgruppen zuordnen.

Mithilfe dieser Funktion können Sie später alle zu einer Gruppe gehörigen Kontakte mit und ohne Ansprechpartner in einer Liste darstellen, bearbeiten oder eine Aktion starten, z. B. einen Serienbrief erstellen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Gruppen in Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Gruppe der Ansprechpartner anzeigen](#)

[Kennzeichen innerhalb von Gruppen vergeben](#)

[Ansprechpartner einer weiteren Gruppe zuordnen](#)

[Ansprechpartner aus selektierter Gruppe entfernen](#)

### GRUPPEN IN DEN STAMM-/ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Stamm-/Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Gruppen".

### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

### GRUPPE ÖFFNEN

Ist der Kontakt bereits einer Kontaktgruppe zugeordnet, wird in den Stamm-/Ansprechpartner-Daten unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" die Bezeichnung der Gruppe und die Gruppenbeschreibung angezeigt.

1. Klicken Sie in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Gruppen".
2. Um die Ergebnisliste einer Gruppe zu öffnen, klicken Sie auf die Zeile der Gruppe.
3. Klicken Sie danach auf "Gruppe öffnen". Oder öffnen Sie die Gruppe per Doppelklick.

In der Liste der Gruppen-Kontakte (siehe auch [Gruppen-Kontakte](#)) werden Ihnen alle zu dieser Gruppe gehörenden Kontakte angezeigt. Sie können die Kontakte auswählen (siehe [Auswahl Listeneinträge](#)), Kontakte entfernen, sich die Nutzwertanalysen (siehe [Stammdaten-Nutzwertanalyse](#) und [Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)) anzeigen lassen, Kontaktaktionen erzeugen, einer [Kampagne](#) oder einer weiteren Gruppe zuordnen, Berichte drucken oder Serienbriefe bzw. E-Mail-Nachrichten (siehe [Schriftverkehr für Auswahl](#)) versenden.

#### KENNZEICHEN INNERHALB VON GRUPPEN VERGEBEN Kennzeichen setzen...

Innerhalb von Kontaktgruppen können Sie Kontaktkennzeichen vergeben und nach diesen filtern.

##### HINWEIS

Damit Sie die gesetzten Kennzeichen sehen können, muss die Spalte "Kennzeichen" dem Layout hinzugefügt worden sein. Fügen Sie dazu in der Übersicht "Kontakte der selektierten Gruppe" über "Layout/Spaltenauswahl" die Spalte "Kennzeichen" ein.

Um Kennzeichen zu vergeben, klicken Sie in der Übersicht "Kontakte der selektierten Gruppe" auf den entsprechenden Kontakt und anschließend auf die oberhalb angezeigte Schaltfläche "Kennzeichen setzen..." und wählen in der Auswahl das gewünschte Kennzeichen aus.

In Kombination mit den Tasten STRG bzw. SHIFT können Sie weitere Kontakte per Mausklick markieren und diesen gleichzeitig ein bestimmtes Kennzeichen zuweisen.

Anschließend können Sie nach Kontaktkennzeichen filtern. Setzen Sie dafür in der oberen Zeile "Kennzeichen-Filter" die gewünschten Häkchen.

#### EINER GRUPPE ZUORDNEN

Um den geöffneten Kontakt (Ansprechpartner oder Stammdaten) einer Gruppe zuzuordnen, klicken Sie unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten auf die Schaltfläche "Einer Gruppe zuordnen".

In der Auswahl können Sie die Gruppe, zu der Sie den Ansprechpartner zuordnen möchten, anklicken. Hier können Sie auch per Klick auf "Neue Gruppe" eine weitere Gruppe anlegen. Geben Sie eine Bezeichnung (Pflichteingabefeld) der neuen Gruppe und eine Beschreibung ein und übernehmen Sie diese mit "Speichern".

Mit "Übernehmen" vollziehen Sie die Zuordnung zu einer vorhandenen Gruppe.

#### AUS GRUPPE ENTFERNEN

1. Möchten Sie eine Gruppenzuordnung eines Ansprechpartners aufheben, klicken Sie bitte in die Zeile, der zu entfernenden Gruppe unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" in den

Ansprechpartnerdaten.

2. Klicken Sie auf "Aus Gruppe entfernen".
3. Bestätigen Sie mit "Ja" die Aufhebung der Gruppenzuordnung.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ansprechpartnerdaten](#)

[Gruppen](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)



#### 10.4.10 Kampagnen Stamm-/AP-Daten

Unter "Kampagnen" in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten können Sie auf einen Blick alle Informationen zu zugeordneten Kampagne einsehen, wie Beginn, Ende und Kommunikationsweg (Typ) und Sie können weitere Kampagnen zuordnen bzw. den Kontakt aus einer Kampagne entfernen. Des Weiteren können Sie Kampagne-Dateien öffnen, importieren oder per E-Mail versenden, wenn Sie eine Zugriffsberechtigung haben (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

In den Stamm-/Ansprechpartnerdaten werden nur "Aktive", "Pausierte" und "Erledigte" Kampagnen angezeigt. Bearbeiten können Sie nur Kampagnen mit dem Status "Aktiv" (siehe [Status einer Kampagne](#)), wenn Sie eine Zugriffsberechtigung haben (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

Für den **Kampagnen-Typ "Projekt"** können außerdem in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten auch Kampagnen-Aufgaben erstellt und bearbeitet sowie involvierte Kontakte eingesehen werden (siehe [Kampagnen-Typ Projekt](#)).

##### **Bereits Reaktion zur Kampagne erfolgt oder nicht?**

Per Symbol wird zusätzlich zum "Status" verdeutlicht, ob zu dem Kontakt bereits eine Reaktion erfasst  oder ob noch keine Reaktion erfolgte  (siehe auch [Reaktion des Kontaktes zur Kampagne erfassen](#)).

##### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Übersicht Kampagnen Stamm-/Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Den Kontakt einer Kampagne zuordnen](#)

[Kampagne aus Kontaktformular öffnen](#)

[Status einer Kampagne](#)

[Den Kontakt aus der Kampagne entfernen](#)

[Reaktion des Kontaktes zur Kampagne erfassen](#)


[Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)

## [Kampagnen-Typ Projekt](#)

### ÜBERSICHT KAMPAGNEN STAMM-/ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN

1. Öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kampagnen".

### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Übersicht der "Kampagnen" zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie rechts außen auf .

### DEN KONTAKT EINER KAMPAGNE ZUORDNEN

Voraussetzung für die Zuordnung dieses Kontaktes zu einer Kampagne ist, dass Sie mindestens eine Kampagne angelegt haben (siehe auch [Kampagnen](#)).

1. Öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kampagnen".
3. Klicken Sie auf "Einer Kampagne zuordnen".
4. Alle Kampagnen, die dem Kontakt noch nicht zugeordnet sind, werden in einer Auswahlliste angezeigt.
5. Markieren Sie die gewünschte Kampagne per Klick.
6. Klicken Sie auf "Übernehmen" oder "ENTER" bzw. übernehmen Sie die Auswahl mit einem Doppelklick.

### KAMPAGNE AUS KONTAKTFORMULAR ÖFFNEN

1. Öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kampagnen".
3. Per Doppelklick auf die gewünschte Kampagne in der Übersicht wird diese geöffnet und kann bearbeitet werden.

Übernehmen Sie Änderungen der Kampagne mit Klick auf "Speichern".

Um wieder zum geöffneten Kontaktformular zu wechseln, klicken Sie bitte oben auf den entsprechenden Kartei-Reiter des Kontaktes.

Um die Änderungen der Kampagne im Kontaktformular sehen zu können, klicken Sie bitte im Kontaktformular unter dem Kartei-Reiter "Kampagnen" auf "Aktualisieren".

### STATUS EINER KAMPAGNE

<b>Geplant</b>	Die Kampagne wird in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten nicht angezeigt, da diese sich noch in Planung befindet und somit noch nicht aktiv ist. Es können auch noch keine Reaktionen erfasst werden.
<b>Pausiert</b>	In den Stamm-/Ansprechpartnerdaten ist kein Zugriff auf die Erfassung von Reaktionen sowie auf angehängte Dateien zur Kampagne möglich. Die Kampagne pausiert, wird also zurzeit nicht weitergeführt.
<b>Aktiv</b>	Die Kampagne ist aktiv und in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten können Reaktionen erfasst werden. Solange der Kontakt noch geöffnet ist, kann die Reaktion noch geändert werden. Sobald Sie den Kontakt schließen und erneut öffnen, ist eine Änderung der Reaktion nicht mehr möglich.
<b>Erledigt</b>	Ist die Kampagne beendet und auf "Erledigt" gesetzt, können keine Reaktionen mehr erfasst werden. Die Kampagne ist geschlossen.
<b>Storniert</b>	Eine stornierte Kampagne wird nicht in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten angezeigt. Diese wird nur noch in der Kampagnen-Übersicht geführt. Es ist möglich, diese Kampagne zu löschen (siehe auch <a href="#">Kampagne löschen</a> ).

### DEN KONTAKT AUS DER KAMPAGNE ENTFERNEN

1. Öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kampagnen".
3. Markieren Sie die Kampagne, die Sie entfernen möchten per Klick.
4. Klicken Sie auf "Aus Kampagne entfernen".
5. Klicken Sie zur Bestätigung nochmals auf "Ja". Die Kampagne wird dabei nicht gelöscht.



Sie können auch **einen oder mehrere Kontakte entfernen** über die Schaltfläche "Kampagnen" und unter "Kontakte".

1. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis

markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

2. Klicken Sie dann auf "Auswahl" und auf "Kampagnenzuordnung aufheben".
3. Bestätigen Sie die Abfrage per Klick auf "OK".

#### REAKTION DES KONTAKTES ZUR KAMPAGNE ERFASSEN

1. Öffnen Sie die Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)) oder über die "Kontakte" der geöffneten Kampagne (siehe auch [Kampagnen](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte der geöffneten Stammdaten auf den Kartei-Reiter "Kampagnen".
3. Wählen Sie rechts neben "Reaktion:" über den Auswahlpfeil die für die Kampagne hinterlegten Reaktionsvorgaben aus.
4. Klicken Sie auf "Aktualisieren". Das Symbol in der Spalte "Status" ändert sich von  in .

#### KAMPAGNEN-DATEIEN HINZUFÜGEN ODER ALS E-MAIL-ANHANG VERSENDEN

In den Stamm-/Ansprechpartnerdaten können ebenfalls zu einer Kampagne Dateien hinzugefügt, umbenannt, kommentiert, per E-Mail versendet oder gedruckt werden (siehe auch [Kampagnen](#)).

1. Klicken Sie in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten auf den Reiter "Kampagnen".
2. Wählen Sie links per Klick die Kampagne.
3. Klicken Sie rechts auf den Reiter "Dateien".

##### **Datei importieren**

Um eine Datei zum Projekt in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten hinzuzufügen, klicken Sie unter dem Reiter "Kampagnen" auf das Projekt und rechts auf "Dateien".

Klicken Sie auf "Importieren" und wählen die gewünschte Datei aus.

##### **Datei umbenennen**

Um eine Datei zum Projekt in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten umzubenennen, klicken Sie unter dem Reiter "Kampagnen" auf das Projekt und rechts auf "Dateien".

Klicken Sie auf die Datei in der Liste und auf "Umbenennen".

##### **Kommentar zur Datei hinzufügen**

Um einer Datei zum Projekt in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten einen Kommentar hinzuzufügen, klicken Sie unter dem Reiter "Kampagnen" auf das Projekt und rechts auf "Dateien".

Klicken Sie auf die Datei in der Liste und auf "Kommentar".

Geben Sie den Kommentar ein und klicken auf OK.

#### **Datei zum Projekt versenden**

Um eine Datei zum Projekt in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten an die im Kontakt hinterlegte E-Mail-Adresse zu versenden, klicken Sie unter dem Reiter "Kampagnen" auf das Projekt und rechts auf "Dateien".

Klicken Sie die zu versendende Datei an und auf "Versenden".

Rechts in der Übersicht unter "Dateien" werden die zur Kampagne importierten Dateien aufgelistet. Per Klick auf Kopfzeile "Dateiname" werden die Dateien jeweils auf- oder absteigend sortiert.

Zum den Kampagnen-Typ "Projekt" können zudem in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten weitere Dateien hinzugefügt werden (siehe [Kampagnen-Typ Projekt](#)).

#### **Datei öffnen**

1. Klicken Sie auf die Kampagne-Datei, die Sie öffnen möchten.
2. Öffnen Sie die Datei per Doppelklick.

#### **Datei als Anhang versenden**

1. Klicken Sie auf die Kampagne-Datei, die Sie als Anhang per E-Mail versenden möchten.
2. Klicken Sie danach auf "Versenden".
3. Ist im Kontaktformular keine E-Mail-Adresse hinterlegt, die in das Empfänger-Feld der E-Mail übernommen werden kann, tragen Sie bitte noch vor dem Versand eine E-Mail-Adresse ein.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen und Projekte](#)

### 10.4.11 Beschwerden AP-Daten

Eine eingehende Beschwerde inklusive Beschreibung, Status und zugeordnetem Bearbeiter, etc. erfassen Sie in den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes.

Zur Beschwerde können Sie Vorgänge, wie Schriftverkehr, Telefonate, etc. hinzufügen, bearbeiten und löschen.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

#### BESCHWERDE ERFASSEN, BEARBEITEN UND LÖSCHEN

##### **Beschwerde erfassen**

1. Suchen Sie die entsprechenden Ansprechpartnerdaten über die Seitenleiste "Kontaktsuche" oder über die schnelle Kontaktsuche rechts oben. Geben Sie Ihren Suchbegriff ein und starten die Suche mit ENTER.
2. Öffnen Sie im Suchergebnis per Doppelklick die Ansprechpartnerdaten, zu denen Sie eine Beschwerde erfassen möchten.
3. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten unten auf den Kartei-Reiter "Beschwerden".
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen".
5. Wählen Sie den Status, die Priorität, den zugeordneten Bearbeiter, die Kundenerwartung, die Beschwerdekategorie aus und geben eine Überschrift und eine Beschreibung zur Beschwerde ein. Die Überschrift für die Beschwerde ist ein Pflichtfeld (siehe rotes Dreieck).
6. Klicken Sie auf "Speichern", um Ihre Daten zu übernehmen bzw. wenn Sie mit der Bearbeitung fertig sind auf "Speichern & schließen".

##### **Beschwerde bearbeiten**

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten unten auf den Kartei-Reiter "Beschwerden".
2. Klicken Sie auf die Beschwerde, die Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf "Bearbeiten".
4. Ändern Sie den Status, Priorität, Problem, Beschwerdekategorie oder ergänzen die Vorgänge über "Vorgang hinzufügen".
5. Nach der Bearbeitung klicken Sie auf "Speichern & schließen".

##### **Beschwerde löschen**

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten unten auf den Kartei-Reiter "Beschwerden".

2. Klicken Sie auf die Beschwerde, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen Sie die Abfrage mit "Ja".

### **— VORGÄNGE ZUR BESCHWERDE HINZUFÜGEN, BEARBEITEN, LÖSCHEN**

#### **Vorgang hinzufügen**

1. Nachdem Sie eine Beschwerde erfasst (mindestens die Überschrift) und diese gespeichert haben, können Sie im geöffneten Beschwerde-Bearbeitungsfenster einen Vorgang (E-Mail, Fax, Brief, Telefonat, etc.) zur Beschwerde hinzufügen.
2. Klicken Sie in dem geöffneten Beschwerde-Bearbeitungsfenster auf "Vorgang hinzufügen" .
3. Geben Sie in das Textfeld die Beschreibung/Notizen zum Vorgang ein.
4. Wählen Sie optional den Kommunikationskanal, das Ergebnis des Vorgangs und die entsprechende Lösungsmöglichkeit aus.
5. Klicken Sie auf "Übernehmen", um den Vorgang zu speichern.

#### **Vorgang bearbeiten**

Falls diverse Informationen noch nicht bekannt sind, können Sie jederzeit diesen Vorgang im geöffneten Beschwerde-Bearbeitungsfenster markieren und auf "Vorgang bearbeiten" klicken.

#### **Vorgang löschen**

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten unten auf den Kartei-Reiter "Beschwerden".
2. Wählen Sie per Klick in der Übersicht die Beschwerde aus, zu der Sie einen Vorgang löschen möchten.
3. Klicken Sie auf "Bearbeiten".
4. Klicken Sie im geöffneten Beschwerde-Bearbeitungsfenster auf "Vorgang bearbeiten".
5. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen mit "Ja".

Sie können die Übersicht "Beschwerden" in den Ansprechpartnerdaten filtern, drucken und aktualisieren.

### **— FILTERN BESCHWERDEN AP-DATEN**

#### **Filtern nach Status**

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf "Beschwerden".
2. Klicken Sie auf "Statusfilter".

3. Hierüber können Sie mit einem Klick den entsprechenden Status (Offen, undefiniert, Geschlossen) für die Anzeige ein- bzw. ausschließen und mit einem weiteren Klick die Einstellung jeweils wieder umkehren.

### Textfilter

Um die aufgelisteten Beschwerden in den Ansprechpartnerdaten zu filtern, können Sie den Textfilter nutzen.

1. Klicken Sie in das Textfeld des Textfilters.
2. Geben Sie den Suchbegriff ein.
3. Während der Eingabe wird bereits nach der jeweiligen Buchstabenfolge gefiltert.

### — DRUCKEN

1. Zum Drucken der Beschwerde-Liste des Ansprechpartners, klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf "Beschwerden".
2. Filtern Sie die Beschwerden, die Sie drucken möchten (wie siehe oben).
3. Klicken Sie auf das Drucken-Symbol.
4. Wählen Sie den Drucker aus und klicken Sie auf "Drucken".

### — AKTUALISIEREN

Um Ihre Ansicht zu aktualisieren, insbesondere bei der Nutzung durch mehrere Anwender, klicken Sie auf "Aktualisieren".

Alle in CRM-Plus erfassten Beschwerden werden in der [Beschwerde-Ergebnisliste](#) angezeigt. Die [Beschwerde-Details](#) können auch aus der Beschwerde-Ergebnisliste heraus geöffnet und bearbeitet werden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Beschwerden-Ergebnisliste](#)

[Beschwerde-Details](#)

## 10.4.12 Vertrieb (Ansprechpartner)

Für den Vertrieb Ihrer Produkte können Sie unter dem kontaktbezogenen Ansprechpartner über den Kartei-Reiter "Vertrieb" Vertriebsvorgänge (Angebote, Aufträge, Erfolglose, Verkäufe) erfassen, drucken oder versenden.

Es ist auch möglich, einen Bericht zu erstellen, z. B. in Form eines Angebotes und dieses per E-

Mail sogar mit Übernahme eines Autotextes zu versenden.

Sie können sich alle Vorgänge zu einem Status, z. B. "Verkaufte" oder zu allen Statusvarianten, aller Ersteller oder eines ausgewählten Erstellers anzeigen lassen. Die Vertriebsvorgänge sind nach Datum sortiert.

### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Vertrieb in Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Vertriebsstatus](#)

[Benutzername "N.N."](#)

[Filtern nach Ersteller des Vertriebsvorgangs](#)

[Filtern nach Datum des Vertriebsvorgangs](#)

[Neuen Vertriebsvorgang hinzufügen](#)

[Vertriebsvorgang bearbeiten](#)

[Datum eines Vertriebsvorgangs ändern](#)

[Was ist eine Vertrieb-ID?](#)

[Vertrieb-ID ändern](#)

### **VERTRIEB IN ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN**

Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".

### **ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN**

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

### **VERTRIEBSSTATUS**

Links unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten sehen Sie in Form einer Baumstruktur eine Auflistung der möglichen Status-Varianten (Angebote, Aufträge, Erfolglose, Verkaufte).

Per Doppelklick auf einen Status, z. B. "Angebote" wird die Baumansicht mit allen erstellten Angeboten geöffnet. Die Angebote sind nach dem Erstell-Datum sortiert. Hinter dem Datum erhalten Sie dazu noch die Information, welcher Benutzer das Angebot erstellt hat.


Mit einem Klick auf den Vertriebsvorgang werden Ihnen in der rechten Ansicht detaillierte Informationen inkl. Bezeichnung, Produktgruppe, Menge und Preis dargestellt, die Sie per Klick auf "Bearbeiten" nachträglich noch bearbeiten können.

### **Filtern nach Ersteller des Vertriebsvorgangs**

Sie können aber auch unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten nach dem Ersteller eines Vertriebsvorgangs filtern und erhalten nur dessen Vertriebseinträge angezeigt.

Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil neben dem Feld "Ersteller" und wählen diesen per Klick aus der Liste aus.

### Filtern nach Datum des Vertriebsvorgangs

Sie können für die Anzeige der Vertriebsvorgänge unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten einen Datum auswählen, ab dem Vertriebsvorgänge angezeigt werden sollen. Setzen Sie dafür bei "Ab Datum:" ein Häkchen und geben anschließend im Datumsfeld ein Datum ein oder wählen dieses über die Schaltfläche  aus.

Ist kein Häkchen bei "Ab Datum:" gesetzt werden alle vorhandenen Vertriebsvorgänge angezeigt.

#### HINWEIS

Zusammen mit dem Vertriebsdatum und dem Benutzernamen des Erstellers erhalten Sie eine eindeutige Bezeichnung des Vertriebsvorgangs in der Baumansicht angezeigt.

Wird in der Bezeichnung des Vertriebsvorgangs als Benutzername "N.N." für "unbekannter Benutzer" angezeigt, ist das Benutzerkonto des Erstellers nicht mehr vorhanden. Bitte prüfen Sie, ob ein Benutzer im Administrationstool gelöscht wurde!

### NEUEN VERTRIEBSVORGANG HINZUFÜGEN

1. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen".
3. Wählen Sie die Bezeichnung des Produktes per Klick auf den Auswahlpfeil aus der vorhandenen Produktliste aus (siehe auch [Produktpflege](#)). Dies ist ein Pflichteingabefeld und muss gefüllt werden, um den Vertriebsvorgang zu speichern.
4. Geben Sie alle weiteren Daten in die entsprechenden Felder ein, vergeben Sie die Vertriebsmerkmale und erfassen Sie alle Vertriebsinformationen. Sie können in der Produktpflege unter dem Kartei-Reiter Artikelvorschlagliste neue Produkte anlegen sowie unter dem Kartei-Reiter "Artikel-Import/Export eine Produktliste importieren (siehe auch [Produktpflege](#)).
5. Um den Vertriebsvorgang zu speichern und das Dialogfenster zu schließen, klicken Sie auf "Speichern & schließen". Klicken Sie auf "Speichern & Hinzufügen", wenn Sie direkt einen weiteren Vertriebsvorgang erfassen möchten.

#### ACHTUNG

Als Vertriebsdatum wird das aktuelle Datum übernommen. So erhalten Sie inklusive Ihres Benutzernamens eine eindeutige

Bezeichnung des Vertriebsvorgangs.

Kommt es vor, dass Sie für einen anderen Ansprechpartner des Kontaktes am selben Tag einen weiteren Vertriebsvorgang mit gleichem Status erfassen, wird dieser unter der gleichen Vertriebs-ID zu dem bereits vorhandenen zugeordnet.

Soll dieser Vorgang aber unabhängig von dem vorhandenen Vertriebsvorgang sein, so können Sie zum einen das [Vertriebsdatum ändern](#) oder die [Vertrieb-ID ändern](#), so dass aus einem Vertriebsvorgang zwei unabhängige Vertriebsvorgänge werden.

### VERTRIEBSVORGANG BEARBEITEN

1. Um vorhandene Vertriebsvorgänge/Produkte zu bearbeiten, klicken Sie bitte zuerst auf die zu bearbeitende Zeile in dem geöffneten Kartei-Reiter "Vertrieb" der Ansprechpartnerdaten.
2. Klicken Sie dann auf "Bearbeiten".
3. In dem Dialogfenster "Produktpflege" können Sie u. a. die Produktbezeichnung, die Produktgruppe, die Menge, den Preis, die prozentuale Verkaufschance sowie den Vertriebsstatus oder das Vertriebsdatum ändern (siehe auch [Produktpflege](#)).
4. Zum Übernehmen Ihrer Änderungen klicken Sie entweder auf "Speichern & Schließen" oder wenn Sie weitere Vertriebsvorgänge hinzufügen möchten auf "Speichern & hinzufügen".

Einzelne Felder in der Übersicht können Sie ebenfalls direkt mithilfe eines Doppelklicks bearbeiten.

### Zusatzinfos/Verkaufsinfos

Um die in der [Produktpflege](#) eingetragenen "Zusätzlichen Informationen" per Klick am rechten Bildschirmrand anzuzeigen, klicken Sie in die Zeile des jeweiligen Vertriebsvorgangs und auf "Zusatzinfos".

Zum Ausblenden der "Zusätzlichen Informationen" klicken Sie erneut auf "Zusatzinfos".

### Datum eines Vertriebsvorgangs ändern

Beim Hinzufügen eines Produktes/Vertriebsvorgangs wird als Vertriebsdatum das aktuelle Datum übernommen. Um das Vertriebsdatum zu ändern, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie im "Vertrieb" der Ansprechpartnerdaten auf die Zeile des Vertriebsvorgangs.
2. Klicken Sie auf "Bearbeiten".
3. Unter den Vertriebsinformationen können Sie das Vertriebsdatum und das Zieldatum per

Tastatureingabe oder per Klick auf den [Auswahlkalender](#) ändern.

4. Um das Datum eines Vertriebsvorgangs zu ändern, klicken Sie bitte in der "Produktpflege" zu ändernden Zeile in das Feld "Datum".
5. Klicken Sie auf "OK".

## VERTRIEB-ID

Jeder Vertriebsvorgang in der gesamten Datenbank bekommt übergreifend und fortlaufend eine Vertrieb-ID zugeordnet.

Die vergebene Vertrieb-ID wird in den Namen des Vertriebsvorganges, den Sie in der Baumstruktur der Vertriebsvarianten unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten auf der linken Seite sehen, übernommen. Der Name des Vertriebsvorganges enthält zuerst das Datum, dann die Vertrieb-ID und nach dem Komma den Ersteller-Namen.

Die Vertrieb-ID ist datenbankübergreifend und wird fortlaufend für jeden in der Datenbank hinzugefügten Vertriebsvorgang vergeben. Um allerdings mehrere Angebote bzw. Aufträge für einen Ansprechpartner zum gleichen Vertriebsdatum zu erstellen, können Sie die Vertrieb-ID manuell ändern, z. B. die nächstfolgende vergeben. Der nächste danach erstellte Vertriebsvorgang erhält dann automatisch die wiederum darauf folgende Vertrieb-ID. Sie können aber auch unabhängig davon eine bereits in der Datenbank vorhandene Vertrieb-ID für Ihren Vertriebsvorgang verwenden.

### Vertrieb-ID ändern

Um die Vertrieb-ID zu ändern, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie im "Vertrieb" der Ansprechpartnerdaten auf die Zeile des Vertriebsvorgangs.
2. Klicken Sie auf "Bearbeiten".
3. Rechts oben im Dialogfenster "Produktpflege" wird die Vertrieb-ID angezeigt. Klicken Sie in das Textfeld und ändern Sie die angezeigte Nummer.
4. Klicken Sie abschließend auf "Speichern & schließen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Produktpflege](#)

[Angebot und Auftrag](#)

[Vertriebsliste](#)

[Vertriebsstatistik](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

#### 10.4.12.1 Produktpflege

In der Produktpflege können Sie das Produkt für den Vertriebsvorgang auswählen, die Produktdaten erfassen, neue Artikel und Produktgruppen anlegen sowie Produktlisten importieren und exportieren.

Um Ihre Vertriebsvorgänge später auswerten zu können, gibt es die Möglichkeit zu jedem Vertriebsvorgang einen Lead Source, den Nutzwert, ein Kennzeichen und die prozentuale Verkaufschance zu erfassen.

##### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Vertriebsvorgang hinzufügen](#)

[Produktdaten](#)

[Vertriebsmerkmale \(Lead Source, Nutzwert, Kennzeichen\)](#)

[Vertriebsinformationen \(Menge, Preis, Verkaufschance, Status, Datum\)](#)

[Artikelvorschlagsliste \(neues Produkt anlegen\)](#)

[Produktgruppen](#)

[Artikel-Import/Export](#)

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertrieb \(Ansprechpartner\)](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

[Angebot und Auftrag](#)

[Vertriebsliste](#)

[Vertriebsstatistik](#)

[Vertriebsanalyse](#)

##### 10.4.12.1.1 Produktdaten

###### **Produktdaten erfassen**

1. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen".
3. Sie befinden sich im Fenster "Produktpflege" unter dem Kartei-Reiter "Produktdaten".
4. Per Klick auf den Auswahlpfeil wählen Sie die "Bezeichnung 1" des Produktes aus. Die Erfassung neuer Produkte erfolgt unter dem Kartei-Reiter "Artikelvorschlagsliste". Das Feld "Bezeichnung 1" ist ein Pflichteingabefeld und muss gefüllt werden, um das Produkt für den Vertriebsvorgang zu speichern (gekennzeichnet durch ein kleines rotes Dreieck).
5. Wählen Sie per Klick auf den Auswahlpfeil die Produktgruppe aus. Die Erfassung neuer Produktgruppen erfolgt unter dem Kartei-Reiter "Produktgruppen".

6. Geben Sie alle [Vertriebsmerkmale](#), [Vertriebsinformationen](#) und bei Bedarf zusätzliche Informationen ein.
7. Möchten Sie danach ein weiteres Produkt zu dem Vertriebsvorgang erfassen, klicken Sie auf "Speichern & hinzufügen". Soll der Vertriebsvorgang kein weiteres Produkt enthalten, klicken Sie auf "Speichern & schließen".

### Vertriebsmerkmale

<b>LEAD SOURCE</b>	<p>Lead Source bedeutet hier soviel, wie Herkunftsquelle bzw. wodurch kommt der Vertriebsvorgang zustande?</p> <p>So können Sie in diesem Feld per Klick auf den Auswahlpfeil eine Nachschlagliste öffnen, aus der Sie den Lead Source auswählen können, z. B. Sie haben über "Inbound", über "Internet" oder auf einer "Messe" ein Produkt angeboten und darüber den Vertriebsvorgang eingeleitet.</p> <p>Sie können die Nachschlagliste beliebig mit eigenen Begriffen erweitern (siehe auch <a href="#">Nachschlagliste</a>).</p>
<b>NUTZWERT</b>	<p>Im Feld "Nutzwert" können Sie auswählen, welchen Nutzwert dieser Vertriebsvorgang für Sie hat, z. B. sehr hoch, hoch, neutral, niedrig oder sehr niedrig.</p>
<b>KENNZEICHEN</b>	<p>Dem Vertriebsvorgang können Sie für Auswertungszwecke ein farbiges Kennzeichen zuordnen. Wählen Sie einfach per Klick auf den Auswahlpfeil und mit einem Weiteren Klick ein Fähnchen in der gewünschten Farbe aus oder kennzeichnen Sie den Vertriebsvorgang mit "OK".</p>

### Vertriebsinformationen

<b>MENGE</b>	<p>Unter den Vertriebsinformationen in dem Fenster Produktpflege/Produktdaten können Sie die bestellte Menge eingeben.</p>
<b>EINZELPREIS</b>	<p>Der Einzelpreis wird, wenn vorhanden, aus der Artikelvorschlagliste übernommen oder kann hier manuell eingegeben werden. Der Gesamtbetrag wird automatisch errechnet und unten rechts angezeigt.</p>
<b>CHANCE %</b>	<p>Im Feld "Chance" können Sie mithilfe der Hoch-/Runter-Pfeile eine prozentuale Verkaufschance eingeben.</p>
<b>VERTRIEBSSTATUS</b>	<p>Per Klick auf den Auswahlpfeil können Sie den Vertriebsstatus</p>

	wechseln.
<b>VERTRIEBSDATUM</b>	Im Feld "Vertriebsdatum" wird das aktuelle Datum übernommen. Sie können das Vertriebsdatum per Tastatureingabe oder per Klick auf den Auswahlkalender ändern (siehe auch <a href="#">Vertrieb</a> ).
<b>ZIELDATUM</b>	Sie können das Zieldatum per Tastatureingabe oder per Klick auf den Auswahlkalender erfassen.

### Zusätzliche Informationen

Für zusätzliche Informationen zu dem Vertriebsvorgang steht Ihnen ein separates Feld für die Eingabe von freiem Text zur Verfügung. Diese Informationen können Sie sich unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten per Klick auf "Zusatzinfos" anzeigen lassen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Artikelvorschlagliste](#)

[Produktgruppen](#)

[Artikel-Import/Export](#)

[Vertrieb](#)

[Angebot und Auftrag](#)

#### 10.4.12.1.2 Artikelvorschlagliste

Der Artikelvorschlagliste können Sie neue Artikel hinzufügen, vorhandene bearbeiten bzw. entfernen.

### NEUEN ARTIKEL HINZUFÜGEN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen" oder "Bearbeiten".
3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Artikelvorschlagliste".
4. Klicken Sie auf "Neuer Artikel".
5. Geben Sie eine Bezeichnung 1 für den Artikel ein (Pflichteingabefeld).
6. Geben Sie eine zusätzliche Bezeichnung, die Nummer, das Material, die Farbe, Verkaufseinheit, Preis und Steuersatz ein.
7. Wählen Sie die Produktgruppe. Neue Produktgruppen werden unter dem Kartei-Reiter "[Produktgruppen](#)" angelegt.

8. Geben Sie Produktmerkmale und eine Produktbeschreibung ein.
9. Klicken Sie auf "Speichern".

#### ARTIKEL DUPLIZIEREN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen" oder "Bearbeiten".
3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Artikelvorschlagliste".
4. Klicken Sie auf den Artikel in der Übersicht, welchen Sie duplizieren möchten.
5. Klicken Sie auf "Duplizieren".
6. Nehmen Sie ggf. noch Änderungen in Bezeichnung, Nummer etc. vor.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

#### ARTIKEL LÖSCHEN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen" um in die Produktpflege zu gelangen.
3. Klicken Sie in der Artikelliste unter dem Kartei-Reiter "Artikelvorschlagliste" der "Produktpflege" auf die Zeile des Artikels, den Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie auf "Löschen".
5. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

Verkaufsvorgänge, in denen dieses Produkt bereits verwendet wurden, bleiben davon unberührt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Produktdaten](#)

[Produktgruppen](#)

[Artikel-Import/Export](#)

[Vertrieb](#)

[Angebot und Auftrag](#)

#### 10.4.12.1.3 Produktgruppen

Eine Produktgruppe ist ein Überbegriff für eine Auswahl von Produkten, z. B. können Sie für die Produkte Makkaroni, Spaghetti und Nudeln eine Produktgruppe "Teigwaren" anlegen.

### PRODUKTGRUPPE HINZUFÜGEN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen" um in die Produktpflege zu gelangen.
3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Produktgruppen".
4. Klicken Sie auf "Neue Gruppe".
5. Geben Sie die Gruppenbezeichnung ein (Pflichteingabefeld).
6. Erfassen Sie bei Bedarf eine Gruppenbeschreibung.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

### PRODUKTGRUPPE LÖSCHEN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen" um in die Produktpflege zu gelangen.
3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Produktgruppen".
4. Möchten Sie eine Produktgruppe aus der Liste entfernen, klicken Sie auf die Zeile, der zu löschenden Produktgruppe.
5. Klicken Sie auf "Löschen".
6. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

Haben Sie diese Produktgruppe bereits verwendet und zu Produkten zugeordnet, bleiben diese Zuordnungen unberührt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Produktdaten](#)

[Artikelvorschlagsliste](#)

[Artikel-Import/Export](#)

[Vertrieb](#)

[Angebot und Auftrag](#)

#### 10.4.12.1.4 Artikel-Import/Export

Sie können Artikellisten für die Vertriebseinträge im Textformat im- und exportieren.

Sie haben somit die Möglichkeit die vorhandene Artikelliste der Produktpflege in eine Textdatei zu exportieren und können diese bearbeiten, z. B. Artikel entfernen und danach die bearbeitete

Artikelliste wieder importieren.

### Voraussetzungen für den Import einer Artikelliste

Eine zu importierende Artikelliste muss als Textdatei mit Semikolon-Trennung vorliegen und keine Leerzeichen nach dem Semikolon haben.

Folgende Spalten werden wie folgt benötigt:

Artikelnummer;Bezeichnung1;Bezeichnung2;Einheit;Einzelpreis;Steuersatz;Merkmale;Material;Farbe;Artikelbeschreibung;Artikelgruppe;Gruppenbeschreibung

#### TIPP

Um das korrekte Importformat als Datei anzusehen, exportieren Sie zunächst die in der Produktpflege unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" der Ansprechpartnerdaten (Klick auf "Hinzufügen") hinterlegte Artikelliste und öffnen Sie diese in einem Texteditor.

### EINE ARTIKELLISTE IMPORTIEREN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen".
3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Artikel-Import/Export".
4. Klicken Sie auf "Eine Artikelliste importieren".
5. Klicken Sie auf "Import starten".
6. Wählen Sie die zu importierende Datei mit einem Doppelklick aus.
7. Möchten Sie die bestehende Liste ersetzen oder die importierte Artikelliste an die bestehende anhängen? Bitte klicken Sie vor der Übernahme der Artikelliste das Optionsfeld der gewünschten Auswahlmöglichkeit an.
8. Wählen Sie aus, ob Sie die bereits in CRM-Plus bestehende Artikelliste durch die zu importierende ersetzen möchten oder die zu importierende Artikelliste zur bestehenden hinzufügen möchten.
9. Um den Import fertig zu stellen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "OK, Diese Artikelliste jetzt übernehmen".

### ARTIKELLISTE EXPORTIEREN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen".

3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Artikel-Import/Export".
4. Klicken Sie auf "Artikelliste exportieren".
5. Klicken Sie auf "Export starten".
6. Wählen Sie den Ordner aus, in welchem Sie die exportierte Artikelliste speichern möchten und geben Sie einen Dateinamen ein.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Produktdaten](#)

[Artikelvorschlagliste](#)

[Produktgruppen](#)

[Vertrieb](#)

[Angebot und Auftrag](#)

#### 10.4.12.2 Angebot und Auftrag versenden

Zum Ansprechpartner eines Kontaktes können Sie einen Vertriebsvorgang erfassen und ein Angebot oder einen Auftrag erstellen, drucken oder gleich per E-Mail versenden.

##### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Vertrieb in Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Neuen Vertriebsvorgang hinzufügen](#)

[Angebot / Auftrag versenden](#)

##### **VERTRIEB IN ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN**

Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".

##### **ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN**

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

##### **ANGEBOT / AUFTRAG VERSENDEN**

Um einen Vertriebsvorgang, wie ein Angebot oder eine Auftragsbestätigung zu versenden, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten auf den Reiter "Vertrieb".
2. Wählen Sie per Klick in der Baumstruktur unter Angebote oder unter Aufträge einen bereits erstellten Eintrag oder legen Sie über "Hinzufügen" einen neuen an (siehe hierzu [neuen Vertriebsvorgang hinzufügen](#)).
3. Klicken Sie in der Detailansicht rechts auf die Zeile des Angebots oder Auftrags, den Sie versenden möchten und auf "Schriftverkehr".
4. Wählen Sie per Klick, wie Sie versenden möchten, als Berichtsdruck, als E-Mail oder als Fax.  
Für das Angebot ist bereits eine Berichtsvorlage erstellt. Ihre eigene Firmenanschrift wird in den Briefkopf übernommen, wenn Sie diese im CRM-Plus-Administrationstool hinterlegt haben. Sie können per Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" weitere Berichte erstellen oder bearbeiten (siehe Onlinehilfe für den Berichtsgenerator).
  - Möchten Sie per E-Mail versenden und sind mehrere E-Mail-Adressen zu dem Ansprechpartner eingetragen, treffen Sie per Klick auf die jeweilige Zeile Ihre Auswahl und klicken auf "Übernehmen".
  - Für den Versand per Fax muss im CRM-Plus-Administrationstool das Fax-Programm hinterlegt sein, welches Sie verwenden.
5. Wählen Sie die Berichtsvorlage aus, z. B. unter Gemeinsame Berichte "Angebot" bzw. "Auftragsbestätigung".
6. Klicken Sie je nach dem, welche Versandart Sie gewählt haben, auf "Drucken" bzw. beim E-Mail-Versand "Als Nachricht" oder "Als Anhang" bzw. "Als Fax versenden".
7. Wählen Sie beim Druck den Drucker aus und klicken nochmals auf "Drucken".

**ACHTUNG** 

Möchten Sie das Angebot per E-Mail versenden und stellen dabei fest, dass der Text im E-Mail-Body nicht richtig formatiert ist, muss das E-Mail-Format geändert werden. CRM-Plus kann nur im RTF-Format den Text formatiert anzeigen. Die Einstellung (RTF) kann im Administrationstool durch Ihren Administrator vorgenommen werden.

Alternativ empfehlen wir, den Auftrag als PDF-Dokument an die E-Mail anzuhängen. Acrobat Reader ist ein sicheres Format, um Angebote oder andere nicht veränderbare Dokumente zu versenden (Klicken Sie dafür in der Berichtsauswahl auf "Extras / Als Anhang / Als PDF-Dokument anhängen").

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertrieb \(Ansprechpartner\)](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

[Produktpflege](#)

[Vertriebsstatistik](#)

[Vertriebsliste](#)

### 10.4.13 Historie (Ansprechpartner)

Unter dem Kartei-Reiter "Historie" in den Ansprechpartnerdaten werden Ihnen auf einen Blick alle bisherigen Vorgänge zu dem geöffneten Ansprechpartner angezeigt.

Per Doppelklick auf einen angezeigten Eintrag in der Historie können Sie die Detailansicht öffnen.

#### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Historie der Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Benutzer für Historie wählen](#)

[Ansicht Historie filtern](#)

[Vorgang aus Historie öffnen](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

#### **HISTORIE DER ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN**

Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Historie".

#### **ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN**

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

#### **BENUTZER FÜR HISTORIE WÄHLEN**

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Historie".
2. Klicken Sie auf den Auswahlpfeil neben dem Feld "Benutzer" im Kartei-Reiter "Historie" der Ansprechpartnerdaten.
3. Wählen Sie mit einem weiteren Klick den Benutzernamen aus, dessen Einträge Sie sehen möchten.

Die Auswahlmöglichkeit "Berechtigte" zeigt Ihnen alle Vorgänge, bei denen Sie berechtigt sind, per Doppelklick die detaillierte Ansicht zu öffnen. Dazu gehören keine Wiedervorlagen, Termine und

Aufgaben. Diese kann nur der Eigentümer des Ansprechpartners öffnen und bearbeiten.

### ANSICHT HISTORIE FILTERN

Sie können filtern, ob Sie z. B. alle Ansprechpartner-Aktionen, alle Gesprächsnotizen, Memos, Wiedervorlagen, Aufgaben, Termine, Vertriebsvorgänge, alle archivierten E-Mails oder alle gesamten Vorgangstypen sehen möchten.

1. Klicken Sie auf "Filter" im Kartei-Reiter "Historie" der Ansprechpartnerdaten.
2. Wählen Sie aus, welche Einträge Sie in der Liste sehen möchten, z. B. Gesprächsnotizen. Sie können diesen Vorgang mehrmals wiederholen und weitere Einträge anzeigen lassen, z. B. Wiedervorlage und Dokumente. Alle mit Häkchen markierten Auswahlmöglichkeiten des Auswahlmenüs werden in der Historie angezeigt.

### Aktualisieren

Haben Sie den Benutzer und die gewünschten Vorgangstypen im Kartei-Reiter "Historie" der Ansprechpartnerdaten ausgewählt, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "Aktualisieren".

### VORGANG AUS HISTORIE ÖFFNEN

Möchten Sie z. B. den Inhalt einer Notiz lesen, die Details eines Vertriebsvorgangs prüfen oder ein angezeigtes E-Mail im Archiv einsehen, so können Sie den gewünschten Vorgang unter dem Kartei-Reiter "Historie" in den Ansprechpartnerdaten einfach per Doppelklick öffnen.

### SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Liste "Historie" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzelle die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ansprechpartnerdaten](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

[Kontakthistorie](#)

### 10.4.14 Kontaktfreigabe

Sie können einem Ansprechpartner einen Eigentümer zuordnen (nicht in der Einzelplatz-Version möglich).

Eigentümer können die Ansprechpartner-Berechtigungszuordnung zur öffentlichen Ansicht und Bearbeitung, nur zur privaten Ansicht ohne Lese- und Bearbeitungsberechtigung oder benutzerdefiniert einstellen sowie Lese-Zugriff auf das E-Mail-Archiv vergeben.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kontaktfreigabe \(Eigentümer\) öffnen](#)


[Einstellungen zur Kontaktfreigabe vornehmen](#)

[Ansprechpartner-Berechtigungszuordnung \(öffentlich, privat, benutzerdefiniert\)](#)

[Microsoft Outlook E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Mehrere Ansprechpartner einem Eigentümer zuordnen \(Kontakt-Freigabeassistent\)](#)

#### KONTAKTFREIGABE (EIGENTÜMER) ÖFFNEN


Um einen Eigentümer für einen Ansprechpartner festzulegen, klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes in der Kontaktdaten-Menüleiste auf  und auf "Kontaktfreigabe".

Links oben im geöffneten Fenster "Kontaktfreigabe" wird angezeigt, wer der Eigentümer des Ansprechpartners ist.

Daneben können Sie erkennen, welche Berechtigungszuordnung vom Eigentümer ausgewählt wurde. Private Kontakte können ausschließlich vom Kontakteigentümer eingesehen und bearbeitet werden. Öffentliche Kontakte sind für jeden Benutzer zugänglich. Des Weiteren kann ein individueller Zugriff für bestimmte Benutzer freigegeben werden.

Ebenfalls wird hier festgelegt, ob die E-Mails zu allen E-Mail-Adressen dieses Kontaktes zur E-Mail-Archivierung freigegeben sind (siehe [Microsoft Outlook E-Mail-Komplettarchivierung](#)).

#### EINSTELLUNGEN ZUR KONTAKTFREIGABE VORNEHMEN

1. Um einen Eigentümer für einen Ansprechpartner festzulegen, klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes in der Kontaktdaten-Menüleiste auf  und auf "Kontaktfreigabe".
2. Wählen Sie per Klick auf den Auswahlpfeil einen beliebigen Eigentümer für den Ansprechpartner-Kontakt aus. Beachten Sie, wenn Sie einen anderen Eigentümer als Sie selbst übernommen haben, dass Sie nun keine Ansprechpartner-Berechtigungszuordnung einstellen oder E-Mail-Lesezugriff erteilen können.
3. Haben Sie sich selbst als Eigentümer gewählt, können Sie die [Ansprechpartner-Berechtigungszuordnung](#) vornehmen und Zugriffsberechtigungen an weitere Benutzer oder ganze

Abteilungen vergeben sowie die [Freigabe zur E-Mail-Komplettarchivierung erteilen](#).

### Ansprechpartner-Berechtigungszuordnung

Sie haben die Möglichkeit, per Klick die Ansprechpartner-Berechtigungszuordnung auf "privat", "öffentlich" oder "benutzerdefiniert" zu setzen.

<b>PRIVAT</b>	Nur der Eigentümer hat die Berechtigung alle Daten zu lesen, zu bearbeiten oder zu löschen. Für andere Benutzer werden nur begrenzt Daten angezeigt und der Ansprechpartner ist mit einem Schloss-Symbol gekennzeichnet.
<b>ÖFFENTLICH</b>	Für jeden Benutzer sind alle Daten lesbar und können bearbeitet werden. Nur die Geburtstagerinnerung setzen, die Berechtigungsvergabe des Ansprechpartners verändern und den Ansprechpartner löschen kann ausschließlich der Eigentümer.
<b>BENUTZERDEFINIERT</b>	Für die vom Eigentümer ausgewählten Benutzer sind die freigegebenen Daten lesbar und können bearbeitet werden. Für diese Benutzer ist der Ansprechpartner mit einem Händeschütteln-Symbol gekennzeichnet. Nur der Eigentümer des Ansprechpartners kann per Klick den gewünschten Benutzern den entsprechenden Zugriff erteilen, z. B. auf Notizen und Memos und/oder auf das E-Mail-Archiv und/oder auf Dokumente freigeben.  Haben Sie "benutzerdefiniert" ausgewählt, erhalten Sie die Möglichkeit im unteren Bereich des Fensters "Kontaktfreigabe" für einzelne Benutzer jeweils den Ansprechpartner-Zugriff, den Zugriff auf Notizen und Memos, auf das E-Mail-Archiv und auf die Dokumente freizugeben.

### Freigabe-Zuordnung für gesamte Abteilung übernehmen

Möchten Sie Benutzereinstellungen für eine ganze Abteilung übernehmen, wählen Sie einen Benutzer der Abteilung aus, vergeben per Klick die Häkchen zu den gewünschten Optionen und klicken auf das Feld der zugehörigen Abteilung in der ersten Spalte.

Bestätigen Sie daraufhin die Abfrage, ob Sie die Freigabeeinstellung für alle Benutzer dieser Abteilung übernehmen möchten, mit Klick auf "Ja".

### MICROSOFT OUTLOOK E-MAIL-KOMPLETTARCHIVIERUNG

Die E-Mail-Komplettarchivierung kann erst aktiviert werden, wenn ein Eigentümer für diesen Ansprechpartner bestimmt wurde.

Wählen Sie per Klick "Ja" oder "Nein" aus, ob alle E-Mails zu allen eingetragenen E-Mail-Adressen dieses Ansprechpartners von allen Benutzern aus MS-Outlook synchronisiert und unter dem Ansprechpartner archiviert werden sollen. Wählen Sie "Ja", haben auch alle anderen berechtigten Benutzer Lesezugriff auf das E-Mail-Archiv.

Bitte beachten Sie, dass bei Aktivierung der E-Mail-Komplettarchivierung beim Start einer Aktualisierung des kompletten CRM-Plus-E-Mail-Archivs alle E-Mails für den ausgewählten Ansprechpartner immer und ausnahmslos mit in das Archiv übernommen werden. So werden z. B. auch belanglose E-Mails ohne weiteren Nutzen archiviert und verbrauchen zusätzlichen Speicherplatz.

Es wird empfohlen, die Archivierung der E-Mails direkt in Ihrem Outlook pro E-Mail-Kommunikation je nach Bedarf über die dort integrierten CRM-Plus-Schaltflächen vorzunehmen (siehe auch [CRM-Plus-Schaltflächen](#)). So können Sie gezielt E-Mails speichern, die Sie auch in der Historie vorliegen haben möchten.

#### **HINWEIS**

Allgemein empfehlen wir jedoch nicht die Komplettarchivierung zu verwenden. Denn durch die Komplettarchivierung werden wirklich alle E-Mails der entsprechenden Kontakte archiviert – also auch viele nicht wichtige.

#### **Beispiel für einen typischen E-Mail-Verkehr:**

1. Sie senden Ihrem Geschäftspartner die Anfrage, ob er Mittwoch noch einen Termin frei hat.
2. Er sendet zurück, dass er gerade unterwegs sei, sich aber später meldet.
3. Sie schreiben zurück, dass dies kein Problem sei.
4. Nun schreibt er gegen Nachmittag, dass er an diesem Tag nicht könne und schlägt einen alternativen Termin vor.
5. Sie antworten, dass Sie an diesem Tag nicht können, ihn jedoch nun zurückrufen und alles telefonisch klären.
6. Abschließend senden Sie ihm die Nachricht, dass Sie den Termin für kommenden Freitag bestätigen.
7. Er antwortet mit einer kurzen Bestätigung.

Das Problem bei der Komplettarchivierung ist somit, dass hierbei 6 E-Mails ohne Nutzwert archiviert werden würden. Dies führt zwangsläufig zu einer Unübersichtlichkeit in Ihrem CRM-Plus-E-

Mail-Archiv. Bei der Einzelarchivierung würden Sie hingegen lediglich nur die E-Mail archivieren, in der der letztendliche Termin bestätigt wurde.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ansprechpartnerdaten](#)

[Kontakt-Freigabeassistent](#)

### 10.4.15 Ansprechpartner-Nutzwertanalyse

Über die Ansprechpartner-Nutzwertanalyse können Sie sich auf einen Blick anzeigen lassen, wie viele Ansprechpartner Sie selektiert haben und wie viele davon für Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing nutzbar sind.

#### AUSWAHL DER KONTAKTDATEN FÜR DIE ANSPRECHPARTNER-NUTZWERTANALYSE

1. Öffnen Sie als "Suchergebnis" eine Liste mit mehreren Kontakten, z . B. über die Seitenleiste "Kontakt-Suche" oder über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)). Mit der Eingabe \* als Suchbegriff können Sie sich alle in CRM-Plus verfügbaren Datensätze anzeigen lassen.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".
4. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Ansprechpartner-Nutzwertanalyse".

#### AUSWERTUNG DER ANSPRECHPARTNER-NUTZWERTANALYSE

Um nur die ausgewählten Datensätze im Suchergebnis anzuzeigen, klicken Sie auf den entsprechenden Link unter "Gesamtmenge".

#### Nutzwert

In der Ansprechpartner-Nutzwertanalyse wird Ihnen jeweils der Nutzwert des Kontaktes für ein Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing angezeigt, d. h. in wie vielen der selektierten Ansprechpartner sind die entsprechenden E-Mail-Adressen, Telefon- oder Faxnummern vorhanden.

Per Klick auf den blauen Schriftzug werden nur die Datensätze angezeigt, die dem Nutzwert der jeweiligen Marketing-Aktion entsprechen.

Sie haben danach die Möglichkeit, die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mithilfe der gedrückten Shift-Taste zu markieren (Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste) und z. B. über "Kontaktieren" eine Seriennachricht zu erstellen (siehe auch [Schriftverkehr für Auswahl](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[MS-Word Assistent für Serienbriefe](#)

[E-Mail versenden](#)

[Fax versenden](#)

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Stammdaten-Nutzwertanalyse](#)

[Suchergebnis](#)

## 10.5 Gruppen

Sie können diverse Ansprechpartner und diverse Kontakte ohne Ansprechpartner zusammen einer Gruppe zuordnen und so thematisch zusammenfassen. Das Wiederfinden von Kontakten, die eine bestimmte Gemeinsamkeit besitzen, wird somit erheblich erleichtert.

Die Verwendung von Gruppen bietet sich bei Kontaktaktionen und Kampagnen an, da alle relevanten Datensätze über die Gruppenzugehörigkeit aufgerufen werden können. Alle Aktionen zur Kampagne sind dadurch leicht durchführbar.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Gruppen öffnen](#)

[Gruppen-Kontakte mehrerer Gruppen gemeinsam öffnen](#)

[Gruppen erstellen](#)

[Gruppen bearbeiten](#)

[Gruppe löschen](#)

[Gruppen-Übersicht](#)

[Gruppen-Kontakte](#)

[Gruppen-Übersicht drucken](#)

[Nutzwertanalysen, Kampagnen, Serienbrief oder Serienmail erstellen](#)

### GRUPPEN ÖFFNEN

1. Um sich die Kontakte einer Gruppe anzeigen zu lassen, eine Gruppe zu bearbeiten oder eine

neue Kontaktgruppe anzulegen, klicken Sie im Seitenmenü auf .

2. Um die zur Gruppe gehörende Kontaktliste zu öffnen, klicken Sie die entsprechende Gruppe in

der Übersicht einfach doppelt an.

### GRUPPEN-KONTAKTE MEHRERER GRUPPEN GEMEINSAM ÖFFNEN

In der Gruppen-Übersicht ist auch eine Mehrfachselektion möglich, d. h. Sie können mehrere Gruppen auswählen, um die Kontakte aller selektierten Gruppen öffnen und bearbeiten zu können.

Klicken Sie dafür mit gedrückter STRG-Taste alle Gruppen in der Übersicht an, die Sie gemeinsam auswählen möchten. Alle ausgewählten Gruppen sind blau markiert. Wenn Sie auf "Bearbeiten" klicken, werden unter dem Kartei-Reiter "Kontakte" die Kontakte aus allen diesen ausgewählten Gruppen in einer Liste angezeigt und können gemeinsam für weitere Aktionen genutzt werden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Gruppen-Übersicht](#)

[Gruppen-Kontakte](#)

[Gruppenzuordnung Ansprechpartner](#)

[Kampagnen](#)

## 10.5.1 Aktionsvermerk

Mithilfe eines Aktionsvermerks können Sie zu den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten einen Vermerk zu einer durchgeführten Kontaktaktion, z. B. zum Versand eines Serienbriefes speichern.

Sie haben die Möglichkeit über die "Seitenleiste Kontaktsuche" nach Kontaktaktionen zu suchen. Im Suchergebnis werden Ihnen daraufhin alle Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten zu einer Aktion angezeigt.

### AKTIONSVERMERK FÜR SELEKTIERTE KONTAKTE HINTERLEGEN

Bei Aktionen mit mehreren Kontakten/Ansprechpartnern, wie z. B. dem Berichtsdruck oder der Erstellung eines Serienbriefs, werden Sie nach Abschluss der Aktion gefragt, ob Sie einen Aktionsvermerk hinterlegen möchten. Im Seitenmenü unter "Administrativ / Einstellungen / Kontaktaktionen" können Sie festlegen, ob und an welcher Stelle CRM-Plus automatisch fragt, ob ein Aktionsvermerk erstellt werden soll (siehe [Einstellungen Kontaktaktionen](#)).

Sie können die Aktion betiteln und eine beliebige Aktionsbeschreibung eingeben. Diese Informationen werden dann mit den jeweiligen Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten aller beteiligten Kontakte verknüpft.

Möchten Sie einen Aktionsvermerk an alle beteiligten Kontakte/Ansprechpartner anhängen, bestätigen Sie die Abfrage "Aktionsvermerk für selektierte Kontakte?" mit "Ja".

### AKTIONSVERMERK FÜR SELEKTIERTE KONTAKTE ERSTELLEN

**Bezeichnung Kontaktaktion**

Nachdem Sie die Abfrage "Aktionsvermerk für selektierte Kontakte?" mit "Ja" bestätigt haben, gelangen Sie zum "Aktionsvermerk".

Geben Sie für die letzte Kontaktaktion eine Bezeichnung ein (Pflichteingabefeld), nach welcher Sie später in der "Seitenleiste Kontaktsuche" suchen können.

Um eine neue Kontaktaktion mit neuem Namen zu erzeugen, klicken Sie in das Feld "Kontaktaktion" (Pflichteingabefeld) und auf <Eine neue Kontaktaktion erzeugen>. Geben Sie dann die Bezeichnung ein. Um den Aktionsvermerk für eine vorhandene Aktion zu erstellen, klicken Sie ebenfalls in das Feld "Kontaktaktion" und wählen eine vorhandene Aktion aus.

**Kennzeichen**

Um verschiedene Kontaktaktionen unterschiedlich zu kennzeichnen, können Sie bei Bedarf ein Kennzeichen aus der Auswahlliste auswählen, z. B.: "OK" oder ein farbiges Fähnchen.

**Aktionsbeschreibung**

Hier können Sie bei Bedarf einen beliebigen mehrzeiligen Text als Beschreibung bzw. Erläuterung zur Kontaktaktion eingeben.

**Dateianhang**

Mit Klick auf den Auswahlpfeil können Sie per Doppelklick eine Datei auswählen, welche mit der Kontaktaktion verknüpft wird.

**Aktionsvermerk speichern**

Um den Aktionsvermerk zu speichern, klicken Sie auf "Übernehmen".

**AKTIONSVERMERK LÖSCHEN**

1. Um einen Aktionsvermerk zu löschen, öffnen Sie die verknüpften Stammdaten bzw. die Ansprechpartnerdaten, je nach dem, ob es sich um eine Kontaktaktion oder eine Ansprechp.-Aktion handelt.
  2. Klicken Sie auf den entsprechenden Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" oder "AP-Aktionen".
  3. Klicken Sie in die Zeile der Aktion, die Sie löschen möchten.
  4. Klicken Sie auf "Entfernen".
  5. Bestätigen Sie die Abfrage mit "Ja", wenn Sie diese Aktionsverknüpfung für alle Kontakte aufheben möchten. Möchten Sie nur die Aktionszuordnung für diesen Kontakt entfernen, klicken Sie auf "Nein" und "OK".
-

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

## 10.5.2 Gruppenzuordnung

Sie können die Ansprechpartnerdaten oder die Stammdaten eines Kontaktes zu einer oder zu mehreren Kontaktgruppen zuordnen.

Mithilfe dieser Funktion können Sie später alle zu einer Gruppe gehörigen Kontakte mit und ohne Ansprechpartner in einer Liste darstellen, bearbeiten oder eine Aktion starten, z. B. einen Serienbrief erstellen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Gruppen in Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Gruppe der Ansprechpartner anzeigen](#)

[Kennzeichen innerhalb von Gruppen vergeben](#)

[Ansprechpartner einer weiteren Gruppe zuordnen](#)

[Ansprechpartner aus selektierter Gruppe entfernen](#)

### GRUPPEN IN DEN STAMM-/ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Stamm-/Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Gruppen".

### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

### GRUPPE ÖFFNEN

Ist der Kontakt bereits einer Kontaktgruppe zugeordnet, wird in den Stamm-/Ansprechpartner-Daten unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" die Bezeichnung der Gruppe und die Gruppenbeschreibung angezeigt.

1. Klicken Sie in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Gruppen".
2. Um die Ergebnisliste einer Gruppe zu öffnen, klicken Sie auf die Zeile der Gruppe.
3. Klicken Sie danach auf "Gruppe öffnen". Oder öffnen Sie die Gruppe per Doppelklick.

In der Liste der Gruppen-Kontakte (siehe auch [Gruppen-Kontakte](#)) werden Ihnen alle zu dieser Gruppe gehörenden Kontakte angezeigt. Sie können die Kontakte auswählen (siehe [Auswahl Listeneinträge](#)), Kontakte entfernen, sich die Nutzwertanalysen (siehe [Stammdaten-Nutzwertanalyse](#) und [Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)) anzeigen lassen, Kontaktaktionen erzeugen, einer [Kampagne](#) oder einer weiteren Gruppe zuordnen, Berichte drucken oder Serienbriefe bzw. E-Mail-Nachrichten (siehe [Schriftverkehr für Auswahl](#)) versenden.

## KENNZEICHEN INNERHALB VON GRUPPEN VERGEBEN Kennzeichen setzen...

Innerhalb von Kontaktgruppen können Sie Kontaktkennzeichen vergeben und nach diesen filtern.

### HINWEIS

Damit Sie die gesetzten Kennzeichen sehen können, muss die Spalte "Kennzeichen" dem Layout hinzugefügt worden sein. Fügen Sie dazu in der Übersicht "Kontakte der selektierten Gruppe" über "Layout/Spaltenauswahl" die Spalte "Kennzeichen" ein.

Um Kennzeichen zu vergeben, klicken Sie in der Übersicht "Kontakte der selektierten Gruppe" auf den entsprechenden Kontakt und anschließend auf die oberhalb angezeigte Schaltfläche "Kennzeichen setzen..." und wählen in der Auswahl das gewünschte Kennzeichen aus.

In Kombination mit den Tasten STRG bzw. SHIFT können Sie weitere Kontakte per Mausklick markieren und diesen gleichzeitig ein bestimmtes Kennzeichen zuweisen.

Anschließend können Sie nach Kontaktkennzeichen filtern. Setzen Sie dafür in der oberen Zeile "Kennzeichen-Filter" die gewünschten Häkchen.

## EINER GRUPPE ZUORDNEN

Um den geöffneten Kontakt (Ansprechpartner oder Stammdaten) einer Gruppe zuzuordnen, klicken Sie unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten auf die Schaltfläche "Einer Gruppe zuordnen".

In der Auswahl können Sie die Gruppe, zu der Sie den Ansprechpartner zuordnen möchten, anklicken. Hier können Sie auch per Klick auf "Neue Gruppe" eine weitere Gruppe anlegen. Geben Sie eine Bezeichnung (Pflichteingabefeld) der neuen Gruppe und eine Beschreibung ein und übernehmen Sie diese mit "Speichern".

Mit "Übernehmen" vollziehen Sie die Zuordnung zu einer vorhandenen Gruppe.

## AUS GRUPPE ENTFERNEN

1. Möchten Sie eine Gruppenzuordnung eines Ansprechpartners aufheben, klicken Sie bitte in die Zeile, der zu entfernenden Gruppe unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" in den Ansprechpartnerdaten.
2. Klicken Sie auf "Aus Gruppe entfernen".
3. Bestätigen Sie mit "Ja" die Aufhebung der Gruppenzuordnung.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ansprechpartnerdaten](#)

[Gruppen](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

### 10.5.3 Gruppen-Übersicht

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Gruppen öffnen](#)

[Gruppen erstellen](#)

[Gruppen bearbeiten](#)


[Gruppen-Kontakte mehrerer Gruppen gemeinsam öffnen](#)

[Gruppe löschen](#)


[Gruppen filtern](#)

[Nutzwertanalysen, Kampagnen, Serienbrief oder Serienmail erstellen](#)

#### GRUPPEN ERSTELLEN

1. Um eine neue Gruppen zu erstellen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte danach in der "Übersicht aller Gruppen" auf "Neue Gruppe".
3. Geben Sie die Bezeichnung der neuen Gruppe ein. Dies ist ein Pflichtfeld, erkennbar an dem kleinen roten Dreieck.
4. Wenn gewünscht, können Sie im Feld darunter noch eine Beschreibung zur Gruppe erfassen.
5. Klicken Sie abschließend auf "Speichern".

#### GRUPPEN BEARBEITEN UND GRUPPEN-KONTAKTE ÖFFNEN

1. Um eine Gruppe zu bearbeiten und die Gruppen-Kontakte für weitere Aktionen zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte danach in der "Übersicht aller Gruppen" auf die Gruppe, deren Bezeichnung und Beschreibung Sie bearbeiten möchten.
3. Ändern Sie die Bezeichnung bzw. die Beschreibung der Gruppe.
4. Klicken Sie abschließend auf "Speichern".

#### Gruppen-Kontakte mehrerer Gruppen gemeinsam öffnen


In der "Übersicht aller Gruppen" ist eine Mehrfachselektion möglich, d. h. Sie können mehrere

Gruppen auswählen, um die Kontakte aller selektierten Gruppen öffnen und bearbeiten zu können.

Klicken Sie dafür mit gedrückter STRG-Taste alle Gruppen in der Übersicht an, die Sie gemeinsam auswählen möchten. Alle markierten Gruppen sind blau unterlegt. Wenn Sie nun auf den Kartei-Reiter "Kontakte der selektierten Gruppe(n)" klicken, werden Ihnen die Kontakte aus allen zuvor markierten Gruppen in einer Liste angezeigt und können gemeinsam kontaktiert werden (siehe [Schriftverkehr für Auswahl](#) und [E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)) oder für den Serienmail-Assistent genutzt werden (siehe separate Onlinehilfe für den Serienmail-Assistenten).

Sie können die Kontakte auswählen (siehe [Auswahl Listeneinträge](#)), Kontakte entfernen, sich die Nutzwertanalysen (siehe [Stammdaten-Nutzwertanalyse](#) und [Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)) anzeigen lassen, Kontaktaktionen erzeugen und die Kontakte einer [Kampagne](#) oder einer weiteren Gruppe zuordnen.

## GRUPPE LÖSCHEN

1. Um eine Gruppen zu löschen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte danach in der "Übersicht" auf die Gruppe, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie bitte auf "Löschen".
4. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

### HINWEIS

Es werden beim Löschen einer Gruppe keine Kontakte/Ansprechpartnerdaten gelöscht, sondern lediglich die Gruppenverknüpfung.

## GRUPPEN FILTERN

Suchen Sie in der geöffneten Gruppenübersicht nach einer Gruppe mit bestimmten Inhalten im Namen oder der Beschreibung, können Sie den Filter nutzen.

Geben Sie dafür im Filter-Textfeld die im Namen oder der Beschreibung gesuchte Buchstabenfolge ein, so dass Ihnen nur noch die dazu passenden Gruppen angezeigt werden.

Sie können den Filter entfernen, indem Sie das Textfeld wieder leeren.

## GRUPPEN-ÜBERSICHT DRUCKEN

1. Klicken Sie nach der Kontaktauswahl auf "Kontaktieren/Schreiben verfassen" und auf "Berichtsdruck".
2. Wählen Sie daraufhin den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche Berichte" oder "Öffentliche Berichte" aus. Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit

Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsgenerator). Sie können hier unter "Berichtsdruck / Extras" auch vorhandene Berichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern, sowie als E-Mail versenden.

3. Klicken Sie nach der Auswahl des Berichts auf "Drucken".
4. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
5. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr Bericht ausgedruckt.

### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsdruck" auf "Seitenvorschau".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Gruppen-Übersicht](#)

[Gruppen-Kontakte](#)

[Gruppenzuordnung Ansprechpartner](#)

[Kampagnen](#)

## 10.5.4 Gruppen-Kontakte

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Gruppen öffnen](#)

[Gruppen erstellen](#)

[Kontakt aus der Gruppe öffnen](#)

[Löschen: Kontakt/Ansprechpartner](#)

[Einer Gruppe zuordnen](#)

[Gruppenzuordnung aufheben](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Nutzwertanalysen, Kampagnen, Serienbrief oder Serienmail erstellen](#)

### KONTAKT AUS DER GRUPPE ÖFFNEN

In einer geöffneten Gruppe (siehe [Gruppe öffnen](#)) gelangen Sie per Doppelklick auf einen Eintrag oder über "Öffnen" direkt zu den Ansprechpartnerdaten der markierten Zeile.

### SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Ergebnisliste "Kontakte der selektierten Gruppe" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzeile die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzeile können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

Die Ergebnisliste können Sie individuell gestalten, indem Sie unter "Layout" Spalten hinzufügen, entfernen, verschieben oder gruppieren (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)). Ebenso können Sie für alle geöffneten Spalten die automatische Spaltenbreite einstellen. Klicken Sie dafür in einer Ergebnisliste auf "Layout" und auf "Automatische Spaltenbreite".

## NUTZWERTANALYSEN, KAMPAGNEN, SERIENBRIEF ODER SERIENMAIL ERSTELLEN

### Auswahl

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die [Seitenleiste Kontaktsuche](#) oder die schnelle "Kontaktsuche" am oberen Bildschirmrand. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Um alle ausgewählten Kontakte einer Gruppe zuzuordnen, so dass Sie z. B. die Kampagne weiter verfolgen und jederzeit erneut alle zugehörigen Kontakte aufrufen können, klicken Sie auf "Auswahl", dann auf "Aktionen und Zuordnung" und jetzt auf "Einer Gruppe zuordnen".

### Schriftverkehr

Um einen Serienbrief zu erstellen, klicken Sie auf "Kontaktieren/Schreiben verfassen" und auf die gewünschte Auswahlmöglichkeit. Es stehen Ihnen neben dem [Berichtsdruck](#), der [Schreibassistent](#), der MS-Word-Adressassistent, der [MS-Word-Assistent für Serienbriefe](#) und der Versand per [E-Mail an selektierte Kontakte](#) zur Verfügung (siehe auch [Schriftverkehr für Auswahl](#)).

### Kontaktaktion

Um für die ausgewählten Kontakte einen Aktionsvermerk zu erstellen, klicken Sie unter "Auswahl" auf "Aktionen und Zuordnung" und dann auf "Firmen-Kontaktaktion erzeugen" oder "Ansprechp.-Kontaktaktion erzeugen" (siehe auch [Aktionsvermerk](#)).

### Einer Kampagne zuordnen

Um die ausgewählten Kontakte einer Kampagne zuzuordnen, klicken Sie auf "Auswahl", dann auf "Aktionen und Zuordnung" und jetzt auf "Einer Kampagne zuordnen".

Wählen Sie danach per Klick die gewünschte Kampagne aus und klicken auf "Übernehmen" (siehe auch [Kampagnen](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Gruppen-Übersicht](#)

[Gruppenzuordnung Ansprechpartner](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Kampagnen](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)



[Aktionsvermerk](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

## 10.6 Zusatztextfenster

Im Zusatztextfenster, z. B. "Bemerkungen" in den Stammdaten oder "Information" in den Zusatztexten der Ansprechpartnerdaten können Sie zusätzliche Informationen ablegen.

### Zusatztextfenster bearbeiten

1. Klicken Sie auf das Symbol .
2. Das Zusatztextfenster wird zum Bearbeiten vergrößert.
3. Mithilfe eines Klicks auf die Ecke rechts unten können Sie mit gedrückt gehaltener Maustaste das Zusatztextfenster beliebig vergrößern oder verkleinern.
4. Per Klick auf  können Sie in das Zusatztextfenster den Wochentag, das Datum, die Uhrzeit und den Bearbeiter einstempeln.
5. Möchten Sie Ihre Eingaben speichern, klicken Sie auf "Übernehmen".

## 10.7 Seitenleiste Kontaktsuche

Für die Suche nach Kontakten steht Ihnen entweder die schnelle Kontaktsuche mithilfe direkter Texteingabe am oberen Bildschirmrand oder die Seitenleiste "Kontaktsuche" zur Verfügung.

Mithilfe der Seitenleiste "Kontaktsuche" können Sie nach einem beliebigen Suchbegriff, nach bestimmten Kriterien in den Ansprechpartner- bzw. Stammdaten, nach den zuletzt geöffneten

Ansprechpartnern, nach Stichworten oder mit Datumseingrenzung und Ähnlichkeitsfilter suchen.

### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Schnelle Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste "Kontaktsuche" öffnen und feststellen](#)

[Suchen nach beliebigem Suchwort und alle Kontakte anzeigen](#)

[Gezielte Suche ohne beliebiges Suchwort \(Stammdaten, AP, Geldverkehr, Zusatztexte\)](#)

[Kombinierbare Suchfunktionen \(Stichworte, Kontaktaktionen, Gruppen, Dokumente, Datumseingrenzung\)](#)

[Suchmuster erstellen und verwenden](#)



[Felder leeren für gesamte "Kontaktsuche"](#)

[Die letzten 20 Ansprechpartner anzeigen](#)

[Nur Kontaktadressen ohne Ansprechpartner anzeigen](#)

### **SEITENLEISTE "KONTAKTSUCHE" ÖFFNEN UND FESTSTELLEN**

Um die Seitenleiste "Kontaktsuche" zu öffnen, klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Kontaktsuche".

Mit einem Klick auf  können Sie die Seitenleiste feststellen bzw. mit einem weiteren Klick auf  wieder lösen.

### **FELDER LEEREN FÜR GESAMTE "KONTAKTSUCHE"**

Möchten Sie alle Eingaben in der Seitenleiste "Kontaktsuche" - auch in den Detailansichten - wieder entfernen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder leeren".

### **DIE LETZTEN 20 ANSPRECHPARTNER ANZEIGEN**

Möchten Sie sich die 20 zuletzt geöffneten Kontakte im Suchergebnis anzeigen lassen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Die letzten 20".

### **NUR KONTAKTADRESSEN OHNE ANSPRECHPARTNER**

Sie haben die Möglichkeit, sich im Suchergebnis alle in CRM-Plus vorhandenen Adressen anzeigen zu lassen, denen kein Ansprechpartner zugeordnet ist. Setzen Sie dafür im Kontrollkästchen vor "Keine Ansprechpartner suchen" ein Häkchen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Suchen](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

[Expertensuche](#)

[Suchergebnis](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)

## 10.8 E-Mail versenden


Sie können ein E-Mail direkt aus dem Kontaktformular an den Ansprechpartner versenden. An mehrere ausgewählte Ansprechpartner senden Sie ein E-Mail aus einer geöffneten Such- oder Ergebnisliste über "Kontaktieren / E-Mail senden" (siehe [E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)).

Des Weiteren können Sie im geöffneten E-Mail-Archiv eine E-Mail versenden, beantworten oder weiterleiten (siehe [E-Mail-Archiv](#)).

Die E-Mail-Archivierung erfolgt über Microsoft Outlook\*. Beim Versand von E-Mails aus CRM-Plus werden aber auch alle anderen E-Mail-Clients unterstützt.

Zudem können Sie in MS Outlook persönliche Kontakte aus CRM-Plus mit E-Mail suchen, um deren E-Mail-Adresse in eine neue E-Mail zu übernehmen. Klicken Sie hierfür in Outlook auf die Schaltfläche "Kontakte CRM-Plus" (siehe auch [CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)).

### E-MAIL AUS DEM KONTAKTFORMULAR VERSENDEN

1. Öffnen Sie den gewünschten Kontakt/Ansprechpartner, dem Sie ein E-Mail senden möchten, z.  
B. über die schnelle "Kontaktsuche" oben rechts. Geben Sie über die Tastatur einen Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER".
2. Per Doppelklick auf die Zeile eines Kontaktes öffnen Sie dessen Kontaktformular.
3. Klicken Sie auf das Symbol  neben einer eingetragenen E-Mail-Adresse.
4. Wählen Sie im sich daraufhin geöffneten Auswahlménü per Klick die gewünschte Option:

[Neue leere E-Mail](#)

[Neue E-Mail mit Briefanrede](#)

[Neue E-Mail mit Berichtsdruck](#)

[Öffne E-Mail-Archiv, Versendete](#)

[Öffne E-Mail-Archiv, Empfangene](#)

#### ACHTUNG

Die Optionen "Neue E-Mail mit Berichtsdruck", "Neue E-Mail mit Briefanrede" und "Neue leere E-Mail" stehen nur zur Verfügung, wenn eine E-Mail-Adresse im Textfeld eingegeben ist.

### Neue leere E-Mail

Hierüber können Sie ein E-Mail-Formular Ihres E-Mail-Programms öffnen, in das bereits die E-Mail-Adresse eingefügt ist.

**Neue E-Mail mit Briefanrede**

Über diese Auswahlmöglichkeit können Sie ein E-Mail-Formular Ihres E-Mail-Programms öffnen, in das bereits die E-Mail-Adresse und die Anrede sowie der Name des Ansprechpartners eingefügt sind.

**Neue E-Mail mit Berichtsdruck**

Nachdem Sie diese Auswahl getroffen haben, können Sie in der Berichtsauswahl einen vorhandenen Bericht anklicken und mit Klick "Als E-Mail-Nachricht versenden".

Die Begrüßungszeile, der Name des Ansprechpartners sowie die Grußformel inklusive des Benutzernamen werden automatisch angepasst.

Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner). Sie können unter "Berichtsdruck / Extras" auch vorhandene Berichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern oder als E-Mail-Anhang versenden. Klicken Sie dafür in der Berichtsauswahl auf "Extras / Als E-Mail-Anhang versenden".

**Öffne E-Mail Archiv, Versendete**

Hierüber können Sie das E-Mail-Archiv der versendeten Nachrichten für die eingetragene E-Mail-Adresse öffnen und eine neue E-Mail versenden oder eine E-Mail weiterleiten.

E-Mails einiger Ansprechpartner unterliegen bestimmten Berechtigungen. Falls keine E-Mails im Archiv vorhanden sind, stellen Sie bitte sicher, dass Sie über die notwendigen Berechtigungen verfügen (siehe [Kontaktfreigabe](#)).

**Öffne E-Mail Archiv, Empfangene**

Hierüber können Sie das E-Mail-Archiv der empfangenen Nachrichten für die eingetragene E-Mail-Adresse öffnen und eine neue E-Mail versenden, eine E-Mail beantworten oder weiterleiten.

E-Mails einiger Ansprechpartner unterliegen bestimmten Berechtigungen. Falls keine E-Mails im Archiv vorhanden sind, stellen Sie bitte sicher, dass Sie über die notwendigen Berechtigungen verfügen (siehe [Kontaktfreigabe](#)).

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)


[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Suchergebnis](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

## 10.9 Fax versenden

Aus dem Kontaktformular können Sie über die Schaltfläche  an die eingegebene Fax-Nummer ein Fax mit Berichtsdruck, mit Briefanrede oder ein leeres Fax-Formular öffnen, bearbeiten und versenden.

Um ein Fax versenden zu können, muss zuvor in der CRM-Plus-Administration die Fax-Funktion konfiguriert werden und angegeben werden, welches Fax-Programm Sie verwenden.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?


[Fax aus dem Kontaktformular versenden](#)

[Neues Fax mit Berichtsdruck](#)

[Neues Fax mit Briefanrede oder leer](#)

[Autotext für Fax verwenden](#)

### FAX AUS DEM KONTAKTFORMULAR VERSENDEN

1. Öffnen Sie den gewünschten Kontakt/Ansprechpartner, dem Sie ein Fax senden möchten (siehe [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie neben der eingetragenen Fax-Nummer auf .
3. Wählen Sie per Klick, ob Sie ein neues Fax mit Berichtsdruck, mit Briefanrede oder ein neues leeres Fax versenden möchten.

#### Neues Fax mit Berichtsdruck

Wählen Sie den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche Berichte" oder "Gemeinsame Berichte" aus.

Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner). Sie können auch vorhandene Berichte bearbeiten, z. B. eine Fax-Vorlage mit Anrede, Namensfeld und Grußformel vorbereiten.

Je nach dem, bei welchem Ansprechpartner Sie oder ein anderer Benutzer (öffentliche Berichte) die Vorlage öffnen, werden die Begrüßung, der Name des Ansprechpartners sowie die Grußformel inkl. des Benutzernamens gleich in das Fax-Formular eingefügt.

#### Seitenvorschau

Bevor Sie faxen, können Sie sich den Bericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsdruck" auf "Seitenvorschau".

**Neues Fax mit Briefanrede oder leer**

Über die Auswahlmöglichkeiten "Neues Fax mit Briefanrede" oder "Neues leeres Fax" öffnen Sie den Fax-Editor.

Sie können das Fax nun erstellen, in einem beliebigen Format speichern, Text einfügen und bearbeiten.

Autotext verwenden

Für die Erstellung des Faxbriefes können Sie mit Autotexten arbeiten. Im CRM-Plus-Administrationstool können beliebig viele Autotexte hinterlegt werden.

Sie können u. a. das heutige Datum, die momentane Uhrzeit oder Text aus der Zwischenablage einfügen.

Um einen vorhandenen Autotext auszuwählen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "Autotext" am rechten Rand des Fax-Editors und auf die gewünschte Auswahlmöglichkeit, z. B. "heutiges Datum" oder "Text aus der Zwischenablage".

Um zu Faxen, klicken Sie bitte auf "Fax versenden".

**ACHTUNG** 

Bitte beachten Sie, dass Sie nur ein Fax senden können, wenn ein Faxprogramm installiert ist (siehe [Fax-Unterstützung](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kommunikation](#)

[Textfeldsymbolleiste](#)

[Fax-Unterstützung](#)

## 10.10 Kontakt-Freigabeassistent

Mithilfe des Kontakt-Freigabeassistenten können Sie mehrere Kontakte einem anderen Eigentümer freigeben.

Bitte beachten Sie, dass Sie nach der Übergabe der Kontakte an einen anderen Benutzer dann keine Rechte mehr zur Eigentümer-Änderung besitzen und somit nur der neue Kontakteigentümer die Freigabe rückgängig machen kann.

1. Öffnen Sie das Suchergebnis z. B. über die schnelle "Kontaktsuche" oben rechts. Setzen Sie dafür den Cursor per Klick in das Feld "Kontaktsuche" und geben Sie über die Tastatur einen

Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Um alle in CRM-Plus vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.

2. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf "Auswahl" oder öffnen Sie mithilfe der rechten Maustaste das Kontextmenü.
4. Klicken Sie auf "Kontakt-Freigabeassistent" (nur in der Mehrplatzversion sichtbar).
5. Folgen Sie den Anweisungen und klicken Sie bitte jeweils auf "Weiter" um zum nächsten Schritt zu gelangen.
6. Um die Übertragung der Freigabe durchzuführen, klicken Sie bitte am Ende auf "Fertig stellen".

### **Jegliche Freigabe aufheben**

Im Freigabeassistent gibt es die Möglichkeit bei Auswahl des Eigentümers "<kein Eigentümer zugeordnet>" auszuwählen. Hiermit können Sie jegliche Freigabe aufheben. Die Kontakte sind anschließend ohne Eigentümer mit dem Status "Öffentlich".

### **Benutzerdefinierte Freigabe**

Eine benutzerdefinierte Freigabe ermöglicht die individuelle Berechtigung einzelner Benutzer oder ganzer Abteilungen.

In der benutzerdefinierten Freigabe können Sie per Häkchen den Zugriff auf den Ansprechpartner sowie die Memos- und Gesprächsnotizen und den Zugriff auf E-Mails und Dokumentenanhänge einzeln freigeben.

### **Recht zur Änderung des Freigabe-Typs**

Der Freigabetyp kann nur bei Kontakten, welche ohne Eigentümer oder deren Eigentümer Sie selbst sind, geändert werden. Kontakte, die bereits einem anderen Eigentümer zugeordnet wurden, bleiben unberücksichtigt.

Nur wenn Sie ADMIN-Rechte besitzen, können Sie ebenfalls die neue Freigabe ausnahmslos auf alle selektierten Kontakte anwenden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontaktfreigabe](#)


## 10.11 Kontakt sperren

Es kann es erforderlich sein, einen Kontakt / Ansprechpartner zu sperren, da eine Löschung nicht in Frage kommt.

Um Ansprechpartnerdaten zu sperren, sollten diese einem eigens zu diesem Zweck eingerichteten Benutzerkonto zugeführt werden.

Legen Sie dafür in den Benutzerkonten der Administration einen separaten Ansprechpartner mit eigenem Login und Passwort an, welchem gesperrte Kontakte zugeordnet werden können.

### KONTAKT / AP AUF GESPERRT SETZEN

1. Um einen Kontakt / Ansprechpartner für Änderungen und Aufrufe durch Benutzer zu sperren, klicken Sie in dem geöffneten Datensatz auf  / "Kontaktfreigabe".
2. Setzen Sie den Kontakt / Ansprechpartner auf die Berechtigungszuordnung "privat" und die Freigabe zur E-Mail-Komplettarchivierung auf "Nein".
3. Ändern Sie den Eigentümer des Kontaktes auf den eigens zu diesem Zweck eingerichteten "Benutzer für gesperrte Kontakte".
4. Auf die gleiche Weise kann der Kontakt umgekehrt wieder vom berechtigten "Benutzer für gesperrte Kontakte" wieder einem anderen Benutzer zuordnen und der Kontakt / Ansprechpartner so wieder freigegeben werden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontakt-Freigabeassistent](#)

**Teil**

---

**XI**

## 11 MyDay

In MyDay können Sie sich eine Übersicht über die Ihnen wichtigsten Daten, wie Termine, Aufgaben, Wiedervorlagen, Geburtstage, Kontaktgruppen, Informationsdatenbanken, Suchmuster, offene Beschwerden sowie zuletzt aufgerufenen Ansprechpartner oder Kontaktaktionen, usw. selbst gestalten.

Sie können zwischen einer Tagesansicht und einer Wochenansicht wechseln.

In MyDay stehen Ihnen zusätzlich Benutzerkarten und Übersichten über ein- und ausgegangene Telefonate zur Verfügung.

Sie können jedes MyDay-Element über die dazugehörige Kopfzeile individuell verschieben. Details zu einem Element-Eintrag erhalten Sie zudem über die rechte Maustaste.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[MyDay-Übersicht](#)

[MyDay - Die Woche](#)

[Eingehende/ausgehende Telefonate](#)

[Benutzerkarten](#)

### 11.1 MyDay-Übersicht

In der MyDay-Übersicht erhalten Sie alle Informationen zu einem Tag auf einen Blick.

So sehen Sie, je nachdem wie Sie Ihr MyDay personalisiert haben (siehe [MyDay-Übersicht personalisieren](#)) bis zu 9 MyDay-Elemente, wie aktuelle Termine, Aufgaben, Geburtstage (auch für Kollegen, wenn in der CRM-Plus-Administration hinterlegt), Wiedervorlagen, News & Infos, Kontaktgruppen, die zuletzt geöffneten 20 Ansprechpartner, Suchmuster, offene Beschwerden usw.


Sie können jedes MyDay-Element über die Kopfzeile individuell verschieben. Details zu einem Element-Eintrag erhalten Sie zudem über die rechte Maustaste.

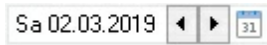
**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

 [MYDAY-ÜBERSICHT ÖFFNEN](#)

Klicken Sie im Seitenmenü auf .

**Tag für die MyDay-Übersicht auswählen**

1. Klicken Sie in der geöffneten MyDay-Übersicht rechts oben in das Datumsfeld und geben Sie den gewünschten Tag ein oder wechseln Sie über die Pfeile jeweils einen Tag vor oder zurück. Über  wählen Sie einen Tag aus dem Kalender (siehe auch [Auswahlkalender](#)).




#### DETAILS ZUM ELEMENT-EINTRAG ANZEIGEN

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Element-Eintrag im geöffneten MyDay und Sie erhalten mehr Details.
2. Um den Element-Eintrag, z. B. einen Termin zu öffnen, klicken Sie in den angezeigten Details auf den unteren Link "Zum öffnen, bitte hier klicken!". Einen Element-Eintrag können Sie ebenfalls direkt per Doppelklick öffnen.

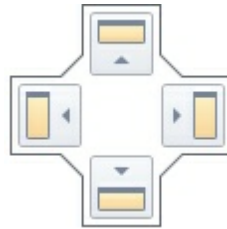
#### MYDAY-ÜBERSICHT PERSONALISIEREN

1. Klicken Sie in der geöffneten MyDay-Übersicht auf "Personalisieren".
2. Sie können bis zu 9 MyDay-Elemente auf dem Bildschirm darstellen. Wählen Sie per Klick auf den Auswahlpfeil das Thema, welches dann in Ihrer MyDay-Übersicht angezeigt werden soll.
3. Möchten Sie Ihre persönlichen Einstellungen verwerfen und zur Programmeinstellung zurückkehren, setzen Sie ein Häkchen vor "Alle Elemente zurücksetzen".
4. Möchten Sie MyDay jedes Mal direkt beim Programmstart öffnen, setzen Sie vor "MyDay bei Programmstart öffnen" ein Häkchen.
5. Klicken Sie abschließend auf "Übernehmen".

#### MYDAY-ELEMENT VERSCHIEBEN

1. Klicken Sie in der geöffneten MyDay-Übersicht im Element, welches Sie verschieben möchten, auf die 4 Punkte vor der Überschrift.
2. Halten Sie die Maustaste gedrückt und ziehen Sie das Element entweder ganz nach links, nach rechts oder oben und unten.
3. Bewegen Sie dabei den Mauszeiger über den angezeigten Pfeil  ganz links, ganz rechts oder oben bzw. unten. Danach wird blau unterlegt dargestellt, wo das Element neu platziert wird.

4. Haben Sie das Element in die Mitte eines anderen Elements gezogen, können Sie ebenfalls anhand der angezeigten Pfeile wählen, ob das Element direkt darüber, darunter, oder daneben eingefügt werden soll.



1. Haben Sie die richtige Position erreicht, lösen Sie die Maustaste wieder.

#### **ELEMENT-EINTRÄGE ÖFFNEN**

Per Doppelklick können Sie alle Element-Einträge in der MyDay-Übersicht, z. B. eine Aufgabe oder das Kontaktformular des Ansprechpartners öffnen und weiter bearbeiten.

#### **MyDay-Thema: Online-Recherche**

Sie können im geöffneten MyDay über die Schaltfläche "Personalisieren" weitere MyDay-Themen in Ihre Übersicht übernehmen, z. B. auch "Online-Recherche".


Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil eines der 9 MyDay-Bereiche und übernehmen per Klick "Online-Recherche".

Klicken Sie auf "Übernehmen".


Zur Durchführung einer Online-Recherche geben Sie einfach den Suchbegriff im geöffneten MyDay im Bereich "Online-Recherche" in die gewünschte Zeile ein und klicken auf "ENTER".

#### **MYDAY-ELEMENT MAXIMIEREN/MINIMIEREN**


##### **Maximieren**

Klicken Sie in der geöffneten MyDay-Übersicht auf  im Element, dessen Ansicht Sie vergrößern möchten.

##### **Minimieren**

Klicken Sie in der geöffneten MyDay-Übersicht auf  im Element, dessen Ansicht Sie verkleinern möchten.

##### **MyDay-Element schließen**


Klicken Sie in der geöffneten MyDay-Übersicht auf  im Element, dessen Ansicht Sie schließen möchten.

#### **MYDAY-ELEMENTE SORTIEREN**

Aufgaben, Termine, News&Infos sowie Wiedervorlagen können in der MyDay-Übersicht individuell sortiert werden.

1. Klicken Sie dafür in der geöffneten MyDay-Übersicht mit der rechten Maustaste auf die Überschriftenleiste eines dieser Elemente.
2. Wählen Sie danach per Klick zwischen "Aufsteigend sortieren" (A bis Z) und "Absteigend sortieren" (Z bis A).

#### **MYDAY DIREKT BEI PROGRAMMSTART ÖFFNEN**

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf "Personalisieren".
3. Setzen Sie per Klick ein Häkchen vor "MyDay bei Programmstart öffnen".

#### **MYDAY AKTUALISIEREN**

Um die MyDay-Übersicht zu aktualisieren, klicken Sie rechts oben auf "Aktualisieren".

#### **MYDAY DRUCKEN**

1. Klicken Sie in der geöffneten MyDay-Übersicht auf "Drucken".
2. Wählen Sie per Klick, ob Sie "Nur heute" oder die "Gesamte Woche" drucken möchten.
3. Wählen Sie per Klick, ob Sie eine Übersicht aller Elemente oder nur ein Element drucken möchten.
4. Klicken Sie auf Seitenansicht, um eine Druckvorschau sehen zu können (siehe auch [Seitenansicht](#)).
5. Klicken Sie auf Drucken.
6. Wählen Sie den Drucker aus und nehmen die Druckeinstellungen vor.
7. Klicken Sie auf Drucken.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[MyDay - Die Woche](#)

[Eingehende/ausgehende Telefonate](#)

[Benutzerkarten](#)

## 11.2 MyDay - Die Woche

In der Wochenansicht von MyDay wird eine ganze Woche übersichtlich mit allen Einträgen, wie Termine, Aufgaben, Wiedervorlagen und Geburtstagen dargestellt.

Im Seitenmenü unter "Administrativ / Einstellungen / Kalender" können Sie u. a. den ersten Tag Ihrer Woche festlegen. Bitte beachten Sie, dass für diese Einstellung MyDay geschlossen und anschließend wieder erneut geöffnet werden muss.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[MyDay - Die Woche öffnen](#)

[Als Wochenliste anzeigen](#)

[Zu Heute wechseln](#)


[Details zum Element-Eintrag anzeigen](#)

[Element-Einträge öffnen](#)

[MyDay - Die Woche als Übersicht drucken](#)

### MYDAY - DIE WOCHE ÖFFNEN



1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Die Woche".

### ALS WOCHENLISTE ANZEIGEN

Setzen Sie per Klick in der geöffneten Ansicht "MyDay - Die Woche" vor "Als Wochenliste" ein Häkchen.

### ZU HEUTE WECHSELN

Mit einem Klick können Sie ein beliebiges Datum im Monatsüberblick auswählen und zu dieser Kalenderwoche wechseln.

Mithilfe der kleinen Dreieckspfeile rechts und links neben dem Monatsnamen können Sie jeweils mit einem Klick einen Monat vor oder einen Monat zurück blättern.

Um wieder zum aktuellen Datum und der aktuellen Woche zu wechseln, klicken Sie unter dem Kalender auf "Zu Heute wechseln".

### DETAILS ZUM ELEMENT-EINTRAG ANZEIGEN

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Element-Eintrag im geöffneten "MyDay" und Sie erhalten mehr Details.
2. Um den Element-Eintrag, z. B. einen Termin zu öffnen, klicken Sie in den angezeigten Details auf

den unteren Link "Zum öffnen, bitte hier klicken!".

### ELEMENT-EINTRÄGE ÖFFNEN

Per Doppelklick können Sie alle Element-Einträge in MyDay - Die Woche, z. B. eine Aufgabe oder das Kontaktformular des Ansprechpartners öffnen und weiter bearbeiten.

### MYDAY - DIE WOCHE ALS ÜBERSICHT DRUCKEN

1. Klicken Sie in der geöffneten MyDay-Wochenansicht auf "Übersicht drucken".
2. Wählen Sie den Drucker aus und nehmen die Druckeinstellungen vor.
3. Klicken Sie auf "OK".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[MyDay-Übersicht](#)

[Eingehende/ausgehende Telefonate](#)

[Benutzerkarten](#)

## 11.3 Eingehende/ausgehende Telefonate

In Ihrem MyDay werden Ihnen die letzten bis zu 600 eingehende/ausgehende Telefonate in einer Liste dargestellt. Eingehende/ausgehende Telefonate können nur angezeigt werden, wenn die TAPI-Funktion verwendet wird (siehe [Telefonieren mit Quick-Phone](#)).

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Eingehende/ausgehende Telefonate öffnen](#)

[Die letzten eingehenden/ausgehenden Telefonate anzeigen](#)

[Eingehende/ausgehende Telefonate filtern](#)

[Kontakt zum eingehenden/ausgehenden Telefonat öffnen](#)

[Kontakt zum eingehenden/ausgehenden Telefonat anrufen](#)

[Eingehende/ausgehende Telefonate aus der Liste löschen](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Layout](#)

[In Listen suchen](#)

[Eingehende/ausgehende Telefonate drucken](#)

### INGEHENDE/AUSGEHENDE TELEFONATE ÖFFNEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .

2. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Eingehende Telefonate" oder "Ausgehende Telefonate".

#### DIE LETZTEN EINGEHENDEN/AUSGEHENDEN TELEFONATE ANZEIGEN

1. Klicken Sie in der geöffneten Übersicht "Eingehende Telefonate / Ausgehende Telefonate" in "MyDay" auf den Auswahlpfeil im Feld "Die letzten ... Telefonate".
2. Wählen Sie per Klick, welche Telefonate Sie in der Liste sehen möchten, z. B. "Nur gestrige Telefonate" oder "Aktuelle Woche", die letzten 20 oder die letzten 600.
3. Klicken Sie auf "Aktualisieren".

#### EINGEHENDE/AUSGEHENDE TELEFONATE FILTERN

Setzen Sie in der geöffneten Übersicht "Eingehende Telefonate / Ausgehende Telefonate" in "MyDay" per Klick ein Häkchen, welche Gespräche mit in der Liste angezeigt werden sollen, z. B. vor "Interne Gespräche" und/oder vor "Mit Rufnummer".

#### Nur validierte Kontakte


Ist vor "Nur validierte Kontakte" ein Häkchen gesetzt, werden nur eingehende Telefonate angezeigt, deren Telefonnummern in CRM-Plus bereits Kontakten zugeordnet sind.

#### KONTAKT ZUM EINGEHENDEN/AUSGEHENDEN TELEFONAT ÖFFNEN

Entweder Sie klicken auf "Öffnen", um das Kontaktformular zu dem markierten Eintrag in der Liste zu öffnen oder Sie gelangen per Doppelklick auf den Eintrag zu dessen Kontaktdaten.

Dies ist nicht möglich, wenn keine Rufnummer bzw. Firmeninfo vorhanden ist. Dann erhalten Sie die Meldung, dass der Gesprächsteilnehmer nicht gelistet ist.

#### KONTAKT ZUM EINGEHENDEN/AUSGEHENDEN TELEFONAT ANRUFEN

1. Um den Kontakt zurück zu rufen, markieren Sie bitte mit einem Klick die entsprechende Zeile.
2. Klicken Sie auf "Anrufen".
3. Klicken Sie auf  (siehe auch [Telefonieren mit Quick-Phone](#)).

Bitte beachten Sie, dass der Rückruf nur möglich ist, wenn die Rufnummer bei dem eingehenden Anruf nicht unterdrückt, sondern an CRM-Plus übermittelt wurde.

#### EINGEHENDE/AUSGEHENDE TELEFONATE AUS DER LISTE LÖSCHEN

1. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

2. Klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Löschen: Telefoneinträge".

Die Schaltfläche "Auswahl" können Sie erst nutzen, wenn Sie mindestens eine Zeile markiert haben.

### **EINGEHENDE/AUSGEHENDE TELEFONATE DRUCKEN**

1. Klicken Sie in der geöffneten Übersicht "Eingehende Telefonate / Ausgehende Telefonate" in "MyDay" auf "Drucken".
2. Klicken Sie auf "Berichtsdruck".
3. Wählen Sie daraufhin den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche Berichte" oder "Öffentliche Berichte" aus. Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner). Sie können im Berichtsdruck über "Extras" auch vorhandene Berichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern, sowie als E-Mail versenden.
4. Klicken Sie nach der Auswahl des Berichts auf "Drucken".
5. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
6. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr Bericht ausgedruckt.

### **Seitenvorschau**

Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsdruck" auf "Seitenvorschau".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Quick-Phone-Anrufliste](#)

[MyDay-Übersicht](#)

[MyDay - Die Woche](#)


[Benutzerkarten](#)

## 11.4 Benutzerkarten



Alle Mitarbeiter werden in Form von "Benutzerkarten" in MyDay angezeigt. Die Benutzerkarten enthalten Informationen zu Abteilung, Position, Verfügbarkeit, Durchwahl-Nr. und Datum der letzten Anmeldung des Benutzers.

Über die Benutzerkarte können Sie dem Benutzer direkt ein E-Mail senden oder diesen anrufen.

### BENUTZERKARTEN ÖFFNEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Benutzerkarten".

### BENUTZER TELEFONISCH ANWÄHLEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Benutzerkarten".
3. Wählen Sie per Klick eine Benutzerkarte aus.
4. Klicken Sie für einen Telefonanruf, wenn eine Telefonnummer eingetragen ist, auf .

### BENUTZER EINE E-MAIL SENDEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "MyDay".
2. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Benutzerkarten".
3. Klicken Sie auf die eingetragene E-Mail-Adresse.

### BENUTZERKARTEN FILTERN UND SORTIEREN

Sie können die Benutzerkarten filtern oder sortieren.

#### Filtern

Klicken Sie in den "Benutzerkarten" von MyDay auf den Auswahlpfeil des Feldes "Alle Abteilungen" und wählen per Klick aus, welche Benutzerkarten Sie sehen möchten, z. B. "Eigene Abteilung" oder "Angemeldete Benutzer".

#### Sortieren

Klicken Sie in der Kopfzeile der "Benutzerkarten" von MyDay rechts neben "Sortiert nach:" entweder auf "Abteilung" oder "Benutzer".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[MyDay-Übersicht](#)

[MyDay - Die Woche](#)

[Eingehende/ausgehende Telefonate](#)

**Teil**

---

**XII**

## 12 Kalender

Im Kalender können Sie Ihre Aufgaben und Termine verwalten. Sie können per Doppelklick Termine hinzufügen, bearbeiten, löschen, weitere Teilnehmer einladen und die Kalenderdaten mit Microsoft Outlook abgleichen (siehe [Outlook-Replikation](#)).

Haben Ihnen andere Benutzer den Kalender freigegeben (siehe [Einstellungen Kalender](#)), können Sie auch zum Kalender anderer Benutzer wechseln und dort Termine eintragen oder bearbeiten.

Mithilfe von Farbbalken und Symbolen werden Ihnen alle Termine, Aufgaben und Wiedervorlagen übersichtlich in verschiedenen Kalenderansichten dargestellt.

### KALENDER ÖFFNEN

Um den aktuellen Kalendertag zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .

Am linken Bildschirmrand erhalten Sie im geöffneten Kalender oben das Kalendermenü zur Erstellung einer neuen Aufgabe, eines Termins, zur Durchführung der [Outlook-Replikation](#) sowie zum Drucken von Aufgaben, Terminen und Wiedervorlagen.



### Monatsüberblick

Auf der linken Seite unterhalb des Kalendermenüs wird Ihnen der aktuelle Monat zuzüglich der folgenden Monate (je nach Bildschirmgröße) angezeigt. Feiertage sind grün, Samstage blau und Sonntage rot. Tage, die einen Eintrag haben, sind fett markiert.

Mit einem Klick können Sie ein beliebiges Datum im Monatsüberblick auswählen und zu diesem Kalendertag wechseln.

Mithilfe der kleinen Dreieckspfeile rechts und links neben dem Monatsnamen können Sie jeweils mit einem Klick einen Monat vor oder einen Monat zurück blättern.

### Zu Heute wechseln

Um in der Kalenderansicht wieder zum aktuellen Datum zu wechseln, klicken Sie auf "Zu Heute wechseln".

## AUFGABEN UND WIEDERVORLAGEN

In der Hauptansicht des Kalenders werden Ihnen rechts neben dem Tag die Aufgabenliste und die Wiedervorlage für den aktuellen Tag angezeigt. Hier können Sie die enthaltenen Aufgaben und Wiedervorlagen per Doppelklick öffnen bzw. per Klick in die oberste Zeile der Aufgabenliste Aufgaben erstellen sowie Aufgaben filtern oder löschen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kalenderereignis erzeugen](#)

[Kalenderansichten](#)

[Termine](#)

[Aufgaben](#)

[Wiedervorlage](#)

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Kalender anderer Benutzer öffnen](#)

[Outlook-Replikation](#)

[Alarm](#)

## 12.1 Kalenderereignis erzeugen

In allen Such- und Ergebnislisten in CRM-Plus können Sie über die Schaltfläche "Auswahl" bzw. über das Kontextmenü über die rechte Maustaste ein Kalenderereignis, d. h. eine Aufgabe, einen Termin oder eine Wiedervorlage (ansprechpartnerbezogen) für selektierte Kontakte erzeugen.

1. Um ein Kalenderereignis für mehrere Kontakte zu erzeugen, öffnen Sie dafür eine Ergebnisliste (z. B. Wiedervorlage oder Suchergebnis).
2. Markieren Sie die Datensätze, die Sie dem Kalenderereignis als Kontakte hinzufügen möchten einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mithilfe der gedrückten Shift-Taste. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Kalenderereignis".
4. Wählen Sie, ob Sie eine Aufgabe, einen Termin oder eine Wiedervorlage (ansprechpartnerbezogen) erstellen möchten.
5. Füllen Sie die Felder, wie Betreff bzw. Kurztext, Datum, Priorität, Erinnerungszeit, etc.
6. Klicken Sie abschließend auf "Speichern" bzw. "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Termine](#)

[Aufgaben](#)

[Wiedervorlage](#)

[Alarm](#)

## 12.2 Kalenderansichten

Im Kalender können Sie sich mehrere Ansichten anzeigen lassen. In der Hauptansicht können Sie den Kalender pro Tag, pro Woche oder pro Monat öffnen. Weiterhin stehen Ihnen ein Zeitplan, eine Firmenansicht, eine Ergebnisliste und der Jahreskalender zur Verfügung. Wechseln Sie oberhalb des Kalenders per Klick auf den jeweiligen Kartei-Reiter zu einer anderen Ansicht.



Die Kalenderansichten bieten Ihnen insgesamt einen umfassenden Überblick auf die Termine, Aufgaben und Wiedervorlagen von Ihnen und von anderen Benutzern.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Hauptansicht](#)

[Zeitplan](#)

[Firmenansicht](#)

[Listenansicht Kalender](#)

[Jahreskalender](#)

### 12.2.1 Hauptansicht

In der Hauptansicht des Kalenders können Sie zwischen der Tages-, Wochen- oder Monatsanzeige wechseln. In der Tagesansicht werden zudem noch die Aufgabenliste und die Wiedervorlage angezeigt.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Hauptansicht öffnen](#)

[Tag wechseln](#)

[Zu Heute wechseln](#)

[Woche öffnen](#)

[Woche wechseln](#)

[Zwischen Arbeitswoche und volle Woche wechseln](#)

[Monat öffnen](#)

[Andere Zeiteinteilung wählen](#)

## HAUPTANSICHT ÖFFNEN

Klicken Sie im Seitenmenü auf .

<b>TAG WECHSELN</b>	Klicken Sie auf die Pfeile neben dem Tagesdatum nach links um zum Tag davor und nach rechts um zum nächsten Tag zu blättern.
<b>ZU HEUTE WECHSELN</b>	<p>Mit einem Klick können Sie ein beliebiges Datum im Monatsüberblick auswählen und zu diesem Kalendertag wechseln.</p> <p>Mithilfe der kleinen Dreieckspfeile rechts und links neben dem Monatsnamen können Sie jeweils mit einem Klick einen Monat vor oder einen Monat zurück blättern.</p> <p>Um in der Kalenderansicht wieder zum aktuellen Datum zu wechseln, klicken Sie auf "Zu Heute wechseln".</p>
<b>AUFGABENLISTE UND WIEDERVORLAGELISTE ANZEIGEN</b>	<p>In der Tagesansicht des Kalenders können Sie rechts die Aufgaben- und die Wiedervorlageliste ein- und ausblenden.</p> <p>Klicken Sie zum Ein- bzw. Ausblenden auf die seitlichen, vertikalen Schaltflächen "Aufgabenliste" bzw. "Wiedervorlageliste" in der Tagesansicht der Kalender-Hauptansicht.</p> <p>Zum Feststellen der Anzeige Aufgaben- bzw. Wiedervorlageliste, klicken Sie auf .</p>
<b>AUFGABENLISTE FILTERN</b>	<p>Die Aufgabenliste kann nach Inhalten gefiltert werden.</p> <p>Geben Sie für die Suche nach einer Aufgabe im Textfeld neben "Filter" oberhalb der Aufgabenliste in der Kalendertagesansicht den Suchbegriff ein. Während der Eingabe wird bereits nach passenden Einträgen in der Aufgabenliste gefiltert.</p> <p>Des Weiteren können Sie nach dem Status der Aufgaben filtern. Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil neben "Filter"</p>

oberhalb der Aufgabenliste in der Kalendertagesansicht und wählen den Status aus, zu dem die Aufgaben angezeigt werden sollen.

### WOCHE ÖFFNEN

Klicken Sie in der geöffneten Hauptansicht des Kalenders auf "Woche". In der Wochenansicht werden alle Tage der aktuellen Woche im Überblick angezeigt.

Im Seitenmenü unter "Administrativ / Einstellungen / Kalender" können Sie u. a. den ersten Tag Ihrer Woche festlegen. Bitte beachten Sie, dass für diese Einstellung der Kalender geschlossen und anschließend wieder erneut geöffnet werden muss.

#### WOCHENBEGINN ÄNDERN

Sie können den ersten Tag der Woche frei bestimmen, so dass bspw. die Woche in der Anzeige statt mit Montag bereits mit Sonntag oder einem anderen Wochentag beginnt.

Diese Einstellung können Sie im Seitenmenü unter Administrativ / Einstellungen / Allgemein vornehmen (siehe auch [Einstellungen/Allgemein](#)). Bitte beachten Sie, dass für die Änderung der Einstellung der Kalender geschlossen und anschließend wieder erneut geöffnet werden muss.

#### WOCHE WECHSELN

Klicken Sie oben auf die Pfeile neben dem Von-Bis-Datum der Woche, nach links um zur Woche davor und nach rechts um zur nächsten Woche zu blättern.



Um zu einer bestimmten Woche zu springen, klicken Sie links im Monatsüberblick auf die Numerierung der Kalenderwoche, so dass die Woche, die Sie sehen möchten, farbig unterlegt ist.

	
<b>ARBEITSWOCHE / VOLLE WOCHE</b>	<p>Möchten Sie nur die Arbeitswoche sehen, das heißt, z. B. von Montag bis Freitag, klicken Sie über der Kalenderanzeige auf "Arbeitswoche anzeigen".</p> <p>Möchten Sie die ganze Woche inklusive Wochenende anzeigen, klicken Sie über der Kalenderanzeige auf "Volle Woche anzeigen".</p>

### MONAT ÖFFNEN

Klicken Sie im geöffneten Kartei-Reiter "Hauptansicht" des Kalenders auf "Monat".

In der Monatsansicht werden alle Tage des Monats im Überblick angezeigt.

### ANDERE ZEITEINTEILUNG FÜR TAGES- ODER WOCHENANSICHT AUSWÄHLEN

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Uhrzeiteinteilung des Tages- oder der Wochenansicht in der "Hauptansicht" des Kalenders.

Tag	Woche
◀ ▶ 18. Juli 2019	
	18 DONNERSTAG
00	
01	
02	

Wählen Sie dann im Auswahlménü per Klick die gewünschte Uhrzeiteinteilung, z. B. 60 Minuten.

Beispiel Uhrzeiteinteilung "60 Minuten":

01:00	
02:00	
03:00	
04:00	

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kalenderansichten](#)

[Termine](#)

[Aufgaben](#)

[Wiedervorlage](#)

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Kalender anderer Benutzer öffnen](#)

[Alarm](#)

## 12.2.2 Zeitplan

Im Zeitplan haben Sie die Möglichkeit, sofort einen Überblick über Ihre freien Zeiträume zu bekommen. Alle Termine, Wiedervorlagen und Aufgaben werden anhand von Farbbalken grafisch dargestellt. Die besetzten Zeiträume sind somit farblich geblockt. Die eigenen Einträge können Sie per Doppelklick in der Ansicht öffnen und bearbeiten.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Zeitplan öffnen](#)

[Detailinformationen zum Eintrag anzeigen](#)

[Farb-Legende](#)


[Andere Zeiteinteilung auswählen](#)

[Zeitbereich auswählen](#)

[Zu Heute wechseln](#)

### ZEITPLAN ÖFFNEN



1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Zeitplan".

### Detailinformationen zum Eintrag anzeigen

Bewegen Sie den Cursor über einen Farbbalken im Zeitplan, so wird Ihnen ein Tool-Tipp angezeigt, der Ihnen mitteilt, welcher Art der Eintrag ist, welchen Betreff und welche Beginn- und Endezeit er hat.

### Farb-Legende des Zeitplans

In der Farb-Legende wird Ihnen die farbige Darstellung der Terminkategorien im Zeitplan erläutert.

 Wiedervorlage	 Termin	 Termin, priv.+Vorb.
 Aufgabe	 Termin, mit Vorbehalt	 Termin, Abwesend
 Aufgabe, privat	 Termin, privat	 Termin, Unbestätigt

### Andere Zeiteinteilung auswählen

Neben der Farblegende können Sie die Zeitschritte für die Anzeige einstellen.

Klicken Sie unter dem Zeitplan neben der Farblegende auf den Auswahlpfeil des Feldes "Zeitschritte" und übernehmen Sie mit einem weiteren Klick die gewünschte Uhrzeiteinteilung für den Zeitplan, z. B. 60 Minuten.

### Beispiel Uhrzeiteinteilung "60 Minuten":

01:00	
02:00	
03:00	
04:00	

### Zeitbereich auswählen

Klicken Sie links im Monatsüberblick des geöffneten Kalenders auf den Tag, den Sie im Zeitplan sehen möchten.

Möchten Sie mehrere Tage, Wochen, Monate sehen, klicken Sie auf den ersten Tag, der angezeigt werden soll und halten Sie die Maustaste gedrückt. Ziehen Sie die Maus bis zum letzten Tag der angezeigt werden soll und lösen die gedrückt gehaltene Maustaste.

Möchten Sie weitere Monate in die Auswahl einbeziehen, halten Sie dabei die STRG-Taste gedrückt, klicken Sie auf den kleinen Dreieckspfeil einen Monat vor oder zurück und bewegen die Maus über die weiteren Tage.

Der ausgewählte Zeitbereich ist im Monatsüberblick gelb unterlegt. Um die Auswahl aufzuheben, klicken Sie erneut in den Monatsüberblick.

### Zu Heute wechseln

Mit einem Klick können Sie ein beliebiges Datum im Monatsüberblick auswählen und zu diesem Kalendertag wechseln.

Mithilfe der kleinen Dreieckspfeile rechts und links neben dem Monatsnamen können Sie jeweils mit einem Klick einen Monat vor oder einen Monat zurück blättern.

Um in der Kalenderansicht wieder zum aktuellen Datum zu wechseln, klicken Sie auf "Zu Heute wechseln".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kalenderansichten](#)

[Termine](#)

[Aufgaben](#)

[Wiedervorlage](#)

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Kalender anderer Benutzer öffnen](#)

[Alarm](#)

### 12.2.3 Firmenansicht

In der Firmenansicht bekommen Sie einen Überblick über alle Termine, Aufgaben und Wiedervorlagen auch anderer angemeldeter Benutzer und Abteilungen. So werden Überschneidungen sichtbar. Per Doppelklick können Sie eigene Einträge öffnen und bearbeiten.

#### FIRMENANSICHT ÖFFNEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .

2. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Firmenansicht".

#### Abteilung/ Benutzer

In der linken Spalte werden Ihnen alle Abteilungen und die dazugehörigen Benutzer angezeigt. Die Benutzernamen sind mit Symbolen versehen. Ein Schloss-Symbol sagt aus, dass dieser Benutzer den Kalender nicht zur Einsicht freigegeben hat.

#### Farb-Legende

In der Farb-Legende wird Ihnen die farbige Darstellung der Terminkategorien im Zeitplan erläutert.

#### Zeitschritte einstellen

Neben der Farblegende können Sie die Zeitschritte für die Anzeige einstellen.

Klicken Sie auf den Auswahlpfeil und übernehmen Sie mit einem weiteren Klick die gewünschten Zeitschritte, z. B. Stunde, Tag, Woche oder Monat.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kalenderansichten](#)  
[Termine](#)  
[Aufgaben](#)  
[Wiedervorlage](#)  
[Erledigungen Ansprechpartner](#)  
[Kalender anderer Benutzer öffnen](#)  
[Alarm](#)


## 12.2.4 Listenansicht im Kalender

In der Listenansicht im Kalender werden alle Termine und Aufgaben (ToDo-Typen) übersichtlich in Listenform dargestellt. Per Doppelklick lassen sich Einträge öffnen und bearbeiten.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Listenansicht im Kalender öffnen](#)  
[Legende der Listenansicht Kalender](#)  
[Löschen: Kalendereinträge](#)  
[Notizdetails anzeigen](#)  
[Neue Aufgabe/Termin erstellen](#)  
[Aufgaben/Termine bearbeiten](#)  
[Spaltenauswahl zum Einfügen/Entfernen von Spalten](#)  
[Spalten gruppieren](#)  
[Spalten sortieren und anpassen](#)  
[Spalten verschieben](#)  
[Filtern in der Ergebnisliste Kalender](#)  
[Drucken und Seitenansicht](#)  
[In Listen suchen](#)

### LISTENANSICHT KALENDER ÖFFNEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Listenansicht".

### LEGENDE


In der Farb-Legende der geöffneten "Listenansicht" im Kalender wird Ihnen die farbige Darstellung der Terminkategorien erläutert.

Klicken Sie in der Legende an, welche Art, der Einträge Sie in der Listenansicht im Kalender sehen möchten. Alle Kategorien mit Häkchen werden in die Anzeige einbezogen.

### LÖSCHEN: KALENDEREINTRÄGE

1. Markieren Sie den zu löschenden Eintrag per Klick. Möchten Sie mehrere Einträge löschen, halten Sie die STRG-Taste gedrückt und klicken alle zu löschenden Einträge einzeln an. Mehrere Einträge zusammenhängend können Sie mit der gedrückt gehaltenen Umschalttaste markieren.
2. Klicken Sie auf "Löschen".
3. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

### NOTIZDETAILS

Um die Notizdetails der Einträge in der Listenansicht im Kalender sehen zu können, klicken Sie in der geöffneten Listenansicht auf .

Danach werden zu allen Einträgen, die Notizdetails haben, diese unter dem jeweiligen Eintrag angezeigt.

Um die Notizdetails wieder auszublenden, klicken Sie bitte erneut auf .

### NEUE AUFGABE/TERMIN ERSTELLEN


1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Neu (F12)" oder auf die Funktionstaste F12 Ihrer Tastatur.
  2. Klicken Sie auf "Aufgabe" oder "Termin" (siehe auch [Termine](#) und [Aufgaben](#)).
- Ebenfalls können Sie selbstverständlich in der Hauptansicht des Kalenders per Doppelklick auf den Tag einen Termin erstellen.

Das Eingeben der Daten im Termin-/Aufgabenformular erfolgt mithilfe der Tastatur. Mit TAB oder durch Klicken auf das entsprechende Feld können Sie in das nächste Feld springen, zurück gelangen Sie durch Drücken der Tastenkombination Umschalttaste-TAB.

### AUFGABE/TERMIN BEARBEITEN

Per Doppelklick können Sie einen Eintrag in der "Listenansicht" im Kalender öffnen oder Sie klicken auf "Element öffnen".

### SPALTENAUSWAHL ZUM EINFÜGEN / ENTFERNEN VON SPALTEN


1. Um weitere Spalten der Listenansicht hinzuzufügen bzw. Spalten zu entfernen, klicken Sie in der geöffneten Listenansicht im Kalender auf .
2. Im Fenster "Feldauswahl" werden Ihnen daraufhin noch hinzufügbare Spalten angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Spalte, die Sie noch hinzufügen möchten und halten Sie die Maustaste gedrückt.

4. Bewegen Sie den Mauszeiger auf die Kopfzeile der Listenansicht und an die Position, an der die Spalte eingefügt werden soll. Zwei rote Pfeile zeigen Ihnen dann die ausgewählte Position an.
5. Befinden Sie sich an der richtigen Position, lösen Sie den Mauszeiger.
6. Das Fenster "Feldauswahl" beenden Sie mit Klick auf das Schließen-Symbol "x".

#### **FILTERN IN DER LISTENANSICHT KALENDER**


1. Sie können die Listenansicht filtern.
2. Geben Sie dafür die gesuchte Buchstabenfolge in das Feld "Filter" ein.
3. Um den "Filter" wieder zu entfernen, leeren Sie das Feld.

#### **DRUCKEN UND SEITENANSICHT**

1. Klicken Sie auf das Symbol .
2. Wählen Sie den Drucker aus und nehmen die Druckeinstellungen vor.
3. Klicken Sie auf Drucken.

#### **Seitenansicht**

Vor dem Druck können Sie sich die Kalender Ergebnisliste in einer Seitenvorschau ansehen.

Klicken Sie dafür auf das Symbol  (siehe auch [Seitenansicht](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kalenderansichten](#)

[Termine](#)

[Aufgaben](#)

[Wiedervorlage](#)

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Kalender anderer Benutzer öffnen](#)

[Outlook-Replikation](#)


[Alarm](#)

### **12.2.5 Jahreskalender**

Im Jahreskalender erhalten Sie eine Übersicht über alle Monate des Jahres. Tage mit eingetragenen Terminen werden fett und schwarz, Samstage blau, Sonntage rot und Feiertage grün dargestellt. Der ausgewählte Tag wird markiert.

## JAHRESKALENDER ÖFFNEN



1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Die Hauptansicht wird geöffnet. Klicken Sie nun oberhalb des Kalenders auf den Kartei-Reiter "Jahreskalender".

### Kalendertag aus dem Jahreskalender öffnen

Per Klick auf einen beliebigen Tag im Jahreskalender können Sie die Hauptansicht zum Tag öffnen.

### Einen Monat vor oder zurück blättern

Mithilfe der kleinen Pfeile neben den obersten Monatsnamen jeweils links und rechts außen können Sie mit einem Klick einen Monat vor oder einen Monat zurück blättern.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kalenderansichten](#)

[Termine](#)

[Aufgaben](#)

[Wiedervorlage](#)

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Kalender anderer Benutzer öffnen](#)

[Alarm](#)

## 12.3 Termine

Im Kalender können Sie Termine für sich und andere Benutzer erstellen und Erinnerungen aktivieren.

Sie können zu einem Termin weitere Teilnehmer einladen. Die Teilnehmer werden nach Speichern der Termindaten mithilfe einer Alarm-Meldung über den Gruppentermin informiert.

Ebenfalls können Sie erstellte Einzel- oder Gruppentermine im Kalender ändern. Dafür können Sie mit einem Doppelklick auf den Termin das Formular der Termindaten öffnen und bearbeiten.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Termin erstellen](#)

[Gruppentermin](#)

[Termine drucken](#)

[Outlook-Replikation](#)

### 12.3.1 Termin erstellen

Im Kalender können Sie Termine eintragen, bearbeiten und löschen. Ebenfalls können Sie sich an einen Termin erinnern lassen.

Einen neuen Termin können Sie entweder über F12 oder im Kalender der Hauptansicht per Doppelklick in den gewünschten Tag erstellen.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Neuen Termin im Kalender erstellen](#)

[Termin erstellen bzw. bearbeiten](#)

[Kontakte mit Termin verknüpfen](#)

[Erinnerung/Alarm für einen Termin einstellen](#)

[Termintyp auswählen](#)

[Privat/Unter Vorbehalt/Ganztags](#)

[Terminplan](#)

[Speichern des Termins](#)


[Duplizieren eines Termins](#)

[Verschieben eines Termins](#)


[Löschen des Termins](#)

[Einen Termin für eine Selektion von Kontakten erzeugen](#)

#### NEUEN TERMIN IM KALENDER ERSTELLEN

1. Klicken Sie auf .
2. Falls Sie den Termin nicht für heute, sondern für einen anderen Tag eintragen möchten, wählen Sie per Klick links im Monatsüberblick das Datum aus.
3. Klicken Sie in die Zeile der gewünschten Uhrzeit im Tages- oder Wochenblatt und geben Sie per Tastatur den Termintext ein.
4. Bestätigen Sie mit "ENTER".

#### TERMIN ERSTELLEN BZW. BEARBEITEN

1. Klicken Sie auf .
2. Erstellen Sie entweder per Doppelklick in den Kalendertag einen neuen Termin oder öffnen Sie per Doppelklick auf den Termin das Fenster für die Termindaten.

3. Hier können Sie noch zusätzlich einen Ort, Notizen, dazugehörige Kontakte, Uhrzeiten und eine Erinnerung eingeben. Bei der Eingabe des Termin-Ortes können Sie über den Auswahlpfeil die Historie für die zuletzt verwendeten Orte aufrufen und per Klick einen wiederkehrenden Ort übernehmen.
4. Mit TAB können Sie jeweils in das nächste Feld wechseln.

Der eingegebene Text im Feld "Notizen" wird nur dem Terminleiter angezeigt.

#### **Kontakte mit Termin verknüpfen**

1. Öffnen Sie per Doppelklick einen Termin im Kalender oder erstellen Sie einen neuen Termin (siehe oben: [Neuen Termin im Kalender erstellen](#)).
2. Klicken Sie rechts neben dem Feld "Kontakte" auf den Pfeil.
3. Wählen Sie in der Liste per Klick den Ansprechpartner aus, der mit dem Termin verknüpft werden soll. In der Liste werden nur Kontakte angezeigt, die Sie gerade ebenfalls in Ihrem CRM-Plus geöffnet haben.

Der Termin wird Ihnen nun auch unter dem Kartei-Reiter "Erledigungen" in den Ansprechpartnerdaten des zugeordneten Kontaktes angezeigt (siehe [Erledigungen Ansprechpartner](#)).

#### **Erinnerung/Alarm für einen Termin erstellen**

Terminerinnerungen können auf Minuten, Stunden Tage, Wochen und Monate vor dem Terminereignis gesetzt werden.

1. Öffnen Sie per Doppelklick einen Termin im Kalender oder erstellen Sie einen neuen Termin (siehe oben: [Neuen Termin im Kalender erstellen](#)).
2. Setzen Sie per Klick vor "Erinnerung" ein Häkchen und wählen Sie den Erinnerungszeitpunkt nach Klick auf den Auswahlpfeil aus.

#### **Termintyp auswählen**

Sie können einen wiederkehrenden Termin bzw. einen Serientermin erstellen, indem Sie für den Termin den entsprechenden Termintyp auswählen:

1. Öffnen Sie per Doppelklick einen Termin im Kalender oder erstellen Sie einen neuen Termin (siehe [Neuen Termin im Kalender erstellen](#)).
2. Wählen Sie per Klick auf den Auswahlpfeil, ob der Termin einmalig (Einzeltermin), täglich, wöchentlich oder monatlich ansteht.
3. Geben Sie in "Beginnt am" das Anfangsdatum und in "Endet am" das Enddatum für die

Terminserie ein.

Zu den Auswahlmöglichkeiten "täglich", "wöchentlich" und "monatlich" werden dann weitere Optionen aufgezeigt, die Sie per Klick aktivieren können.

#### **Privat/Mit Vorbehalt/Ganztags**

<b>PRIVAT</b>	Mit dem Setzen eines Häkchens vor "Privat" wird dieser Termin nur ausschließlich Ihnen angezeigt.
<b>MIT VORBEHALT</b>	Mit dem Setzen eines Häkchens vor "Mit Vorbehalt" wird der Termin mit einem Fragezeichen versehen und zeigt somit an, dass es noch nicht sicher ist, ob der Termin statt finden wird.
<b>GANZTAGS</b>	Mit dem Setzen eines Häkchens vor "Ganztags" können Sie einen Termin der einen ganzen Tag dauert, kennzeichnen. Die Bearbeitung der Uhrzeiten entfällt.

#### **Terminplan**

Im "Terminplan" können Sie sehen, welche weiteren Teilnehmer zum Termin eingeladen sind. Die zum Termin eingeladenen Teilnehmer können eine Bemerkung hinterlegen, die dann in der Spalte "Bemerkung" lesbar ist.

Unter "Teilnehmer-Auswahl" kann der Ersteller des Termins weitere Teilnehmer hinzufügen/einladen (siehe [Gruppentermin](#)).

Nach erneutem Klick auf "Terminplan" wird dieser wieder geschlossen.

#### **Speichern**

Mit "Speichern" übernehmen Sie Ihre Eingaben und schließen das Terminfenster. Bei einem Gruppentermin werden daraufhin alle Teilnehmer über den Termin bzw. die Änderungen informiert.

#### **DUPLIZIEREN EINES TERMINS**

Öffnen Sie per Klick mit der rechten Maustaste auf den Termineintrag im Kalender das Kontextmenü und klicken auf "Duplizieren".

#### **TERMIN VERSCHIEBEN**

Um den Termin auf eine andere Uhrzeit zu schieben, klicken Sie den Termin-Eintrag im Kalender an

und halten die Maustaste gedrückt. Ziehen Sie den Termin zur gewünschten Uhrzeit und lösen Sie die Maustaste.

Um die Dauer eines Termins zu verändern, klicken Sie in den Termin. Bewegen Sie die Maus über den Punkt in der unteren Begrenzungslinie, so dass sich der Mauszeiger verändert. Klicken Sie den Punkt an und halten Sie die Maustaste gedrückt. Ziehen Sie die Linie auf eine spätere Uhrzeit und lösen Sie die Maustaste.

### LÖSCHEN EINES TERMINS

Öffnen Sie per Klick mit der rechten Maustaste auf den Termineintrag im Kalender das Kontextmenü und klicken auf "Löschen".

Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "OK".

Oder öffnen Sie per Doppelklick den Termin und klicken auf "Löschen".

### EINEN TERMIN FÜR EINE SELEKTION VON KONTAKTEN ERZEUGEN

Bitte beachten Sie, dass ein Termin nur für Kontakte mit Ansprechpartner erzeugt werden kann.

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" oben. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Kalenderereignis".
4. Klicken Sie auf "Termin erzeugen".
5. Jetzt können Sie für den Termin einen Betreff, Ort, Notizen, das Datum, die Zeit, den Typ und eine Erinnerung eingeben. Bei der Eingabe des Termin-Ortes können Sie über den Auswahlpfeil die Historie für die zuletzt verwendeten Orte aufrufen und per Klick einen Ort übernehmen.
6. Speichern Sie mit Klick auf "Speichern".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Gruppentermin](#)

[Outlook-Replikation](#)

[Termine drucken](#)

### 12.3.2 Gruppentermin

Sie können zu einem Termin weitere Teilnehmer einladen. Die Teilnehmer werden nach dem Speichern der Termindaten und nach Neustart der Anwendung mit einem Eintrag in die Seitenleiste "Erledigungen" über den Gruppentermin informiert.

Die Teilnehmer können den Termin bestätigen, ablehnen sowie eine Bemerkung für den Terminleiter eintragen.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Gruppentermin erstellen](#)

[Teilnehmer hinzufügen/einladen](#)

[Erforderliche und optionale Teilnehmer unterscheiden](#)

[Zeitleiste bearbeiten und ändern](#)

[Kontakte mit Termin verknüpfen](#)

[Erinnerung/Alarm für einen Termin einstellen](#)

[Terminotyp auswählen](#)

[Privat/Unter Vorbehalt/Ganztags](#)

[Speichern des Termins](#)

[Duplizieren eines Termins](#)

[Verschieben eines Termins](#)

[Löschen des Termins](#)

#### GRUPPENTERMIN ERSTELLEN

1. Klicken Sie auf "Kalender".
2. Klicken Sie auf "Neuer Termin".
3. Geben Sie den Betreff, zusätzlich einen Ort, Notizen, dazugehörige Kontakte, Uhrzeiten und eine Erinnerung ein (siehe auch [Termin erstellen](#)). Mit TAB können Sie jeweils in das nächste Feld wechseln.
4. Klicken Sie auf "Terminplan".

Im Terminplan sind Sie als Terminleiter eingetragen (Symbol mit Stern), da Sie den Termin erstellt haben.

#### TEILNEHMER HINZUFÜGEN/EINLADEN

1. Klicken Sie im geöffneten "Terminplan" des Terminfensters auf den Kartei-Reiter "Teilnehmer-Auswahl".
2. Setzen Sie per Klick ein Kreuz ☒ vor die Abteilung oder vor einzelne Mitarbeiter, die Sie zu dem Termin einladen möchten. Mit Klick auf + können Sie sich die zur Abteilung gehörenden Benutzer

anzeigen lassen.

### Namensfilter

1. Geben Sie im Feld "Namensfilter" den gesuchten Benutzernamen ein.
2. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit "ENTER".

#### ACHTUNG

Der Kalender-Refresh kann bei Gruppentermineinladung bis zu einer Minute dauern.

### ERFORDERLICHE UND OPTIONALE TEILNEHMER UNTERSCHIEDEN

Sie können erforderliche und optionale Teilnehmer kennzeichnen.

1. Klicken Sie dafür zuerst auf den Kartei-Reiter "Teilnehmer".
2. Klicken Sie beim Teilnehmer auf das Symbol um, dieses zu wechseln.

### ZEITLEISTE BEARBEITEN UND ÄNDERN

In der Zeitleiste wird Ihnen die Zeit des eingegebenen Termins anhand eines vertikalen Farbbalkens dargestellt.

Sie können die Terminzeiten oder die Termindauer über die Zeitleiste, wie folgt, ändern:

1. Klicken Sie in der Zeitleiste auf den Terminbeginn und halten Sie die Maustaste gedrückt.
2. Ziehen Sie den Farbbalken bis zum Terminende und lösen Sie die Maustaste.

### Zeitbereich

Zum Ändern des angezeigten Zeitbereichs in der Zeitleiste klicken Sie neben dem Feld "Zeitbereich" auf den Auswahlpfeil und wählen mit einem weiteren Klick den gewünschten Zeitbereich aus, z. B. "14 Tage".

Unterhalb der Zeitleiste können Sie mithilfe des Skrollbalkens bis zum Ende Ihres ausgewählten Zeitbereichs gelangen.

### Zeitschritte

Zum Ändern der angezeigten Zeitschritte in der Zeitleiste klicken Sie neben dem Feld "Zeitschritte" auf den Auswahlpfeil und wählen mit einem weiteren Klick die gewünschten Zeitschritte aus, z. B. "Stunde" oder "Monat".

Unterhalb der Zeitleiste können Sie mithilfe des Skrollbalkens bis zum Ende Ihres ausgewählten Zeitbereichs gelangen.

### GRUPPENTERMIN BESTÄTIGEN ODER ABLEHNEN

Wurden Sie zu einem Termin eingeladen, werden Sie in der Seitenleiste "Themenbaum" unter "Erledigungen" darüber informiert (siehe auch [Seitenleiste Themenbaum](#)).

1. Um den Termin zu bestätigen oder abzulehnen, klicken Sie auf den Eintrag unter "Erledigungen".
2. Klicken Sie auf den Auswahlpfeil oben im Terminfenster und wählen Sie aus, ob Sie z. B. "Zusagen" oder "Unter Vorbehalt zusagen".

### Bemerkung

Jeder Termin-Teilnehmer kann eine kurze Bemerkung erfassen:

1. Öffnen Sie den Gruppentermin z. B. per Doppelklick auf den Termin-Eintrag im "Kalender".
2. Geben Sie Ihre Bemerkung im Feld "Bemerkung" ein.

### NACHTRÄGLICHE ÄNDERUNGEN FÜR GRUPPENTERMIN

#### Zeiten für Gruppentermin ändern

Der Terminleiter, der den Gruppentermin erstellt hat, kann die Terminzeiten nachträglich, wie folgt, ändern.

1. Öffnen Sie den Gruppentermin z. B. per Doppelklick auf den Termin-Eintrag im "Kalender".
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem Schloss-Symbol "Terminzeiten ändern".

Wenn Sie die Terminzeiten ändern, wird an alle Teilnehmer erneut eine Termin-Mitteilung versandt. Alle existierenden Termin-Zusagen werden zurückgesetzt.

#### Nachträgliche Änderungen in "Betreff", "Ort", "Notizen"

Nachträgliche Änderungen in den Feldern "Betreff", "Ort" oder "Notizen" werden nur Ihnen in Ihrem Kalender angezeigt. Die Anzeige bei den anderen Teilnehmern bleibt unverändert.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Termin erstellen](#)

[Outlook-Replikation](#)

[Termine drucken](#)

## 12.3.3 Termin delegieren

Um einen Termin oder eine Aufgabe zu delegieren, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf "Kalender".

2. Öffnen Sie die "Ergebnisliste".
3. Klicken Sie auf den Eintrag, den Sie delegieren möchten.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Delegieren" oberhalb der Ergebnisliste.
5. Wählen Sie über den Auswahlpfeil den neuen Eigentümer aus und klicken auf "Übernehmen".

Der Eintrag wird nicht mehr in Ihrer Ergebnisliste angezeigt.

In Kombination mit den Tasten STRG bzw. SHIFT können Sie weitere Termine oder Aufgaben per Mausklick markieren und diese gleichzeitig einem anderen Kalendereigentümer delegieren.

Zur Auswahl stehen lediglich alle Kalendereigentümer, die Ihnen Zugriff auf ihren Kalender erteilt haben.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Termin erstellen](#)

[Gruppentermin erstellen](#)

[Termine drucken](#)

[Outlook-Replikation](#)

[Wiedervorlagen delegieren](#)


### 12.3.4 Termine drucken

1. Öffnen Sie per Doppelklick einen Termin im Kalender.
2. Klicken Sie im Terminfenster auf "Drucken".
3. Wählen Sie daraufhin den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche Berichte" oder "Gemeinsame Berichte" aus. Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner). Sie können im Berichtsdruck unter "Extras" auch die zuvor angeklickten Berichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern, sowie als E-Mail versenden.
4. Klicken Sie nach der Auswahl des Berichts auf "Drucken".
5. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
6. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr Bericht ausgedruckt.

### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsdruck" auf "Seitenvorschau".

### **Termine pro Tag, Woche oder Monat drucken**

1. Klicken Sie auf .
2. Wählen Sie in der Hauptansicht und dem Kartei-Reiter "Tag" den Kalendertag aus, für den Sie Termine drucken möchten. Für den Druck der Termine einer "Woche" oder eines "Monats" wechseln Sie in den entsprechenden Reiter.
3. Klicken Sie links oben auf "Termine drucken" und auf "Berichtsdruck - Termine".
4. Wählen Sie danach bitte die gewünschte Berichtsvorlage oder erstellen Sie eine neue über "Extras".
5. Klicken Sie auf "Drucken".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Termin erstellen](#)

[Gruppentermin erstellen](#)


[Outlook-Replikation](#)


## **12.4 Aufgaben**

Im Kalender können Sie Aufgaben mit Betreff, Notizen, Priorität, Status, Fälligkeitsdatum und Alarm erstellen.

Haben Sie Ihre Aufgaben erledigt, setzen Sie einfach in der Aufgabenliste im Kalender in der ersten Spalte der Aufgabe ein Häkchen.

### **AUFGABENLISTE ÖFFNEN**

Um die Aufgabenliste zu öffnen, klicken Sie auf .

Die Aufgabenliste befindet sich rechts neben der Zeiteinteilung des Kalendertags und kann über die vertikale Schaltfläche "Aufgabenliste" geöffnet werden. Um die Aufgabenliste festzustellen, klicken Sie auf .

Abgelaufene Aufgaben sind rot gekennzeichnet, erledigte Aufgaben durchgestrichen.

Im Kalender können Sie alle Ihre Aufgaben in der Aufgabenliste verwalten und ebenfalls neue

Aufgaben hinzufügen, bearbeiten, als erledigt kennzeichnen oder löschen.

### Aufgaben suchen/filtern

Die Aufgabenliste im Kalender können Sie nach Inhalten filtern. Klicken Sie dafür in das Textfeld des Filters und geben den Suchbegriff ein.

Zudem können Sie über den Auswahlpfeil der Filter-Schaltfläche mit Häkchen festlegen, in welcher Status-Kategorie gefiltert werden soll, in "Nicht begonnen", "In Bearbeitung", "Zurückgestellt" oder "Erledigt".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aufgabe erstellen](#)

[Aufgabe bearbeiten](#)

[Aufgabe drucken](#)

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Outlook-Replikation](#)

## 12.4.1 Aufgabe erstellen

Neue Aufgaben können Sie im Seitenmenü unter "Neu (F12) / Aufgabe" oder auch für einen bestimmten Ansprechpartner in den Ansprechpartnerdaten unter "ToDo" erstellen (siehe auch [ToDo Ansprechpartner](#)).

Im Kalender können Sie alle Ihre Aufgaben in der Aufgabenliste verwalten und ebenfalls neue Aufgaben hinzufügen, bearbeiten, als erledigt kennzeichnen oder löschen. Die Aufgabenliste im Kalender können Sie nach Inhalten filtern.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Neue Aufgabe im Kalender erstellen](#)

[Status einer Aufgabe](#)

[Aufgabe bearbeiten](#)

[Aufgabe drucken](#)

[Eine Aufgabe für eine Selektion von Kontakten erzeugen](#)

### NEUE AUFGABE IM KALENDER ERSTELLEN

1. Öffnen Sie zuerst den .

2. Klicken Sie entweder links oben auf "Neue Aufgabe" oder öffnen rechts in der Aufgabenliste per Doppelklick auf "Für eine neue Aufgabe hier klicken" das Aufgabenfenster.

**TIPP** 

In der Aufgabenliste des geöffneten Kalenders können Sie nach einem einfachen Klick auf "Für eine neue Aufgabe hier klicken" auch direkt den Betreff der Aufgabe eintragen, ohne das Aufgabenfenster zu öffnen.

Geben Sie danach ein Fälligkeitsdatum ein oder klicken Sie auf den Pfeil und übernehmen das Datum aus dem Auswahlkalender. Im Feld "Status" können Sie mit einem weiteren Klick auf den Auswahlpfeil bestimmen, welchen Status die Aufgabe haben soll.

**STATUS EINER AUFGABE**

<b>NICHT BEGONNEN</b>	Mit der Bearbeitung wurde noch nicht begonnen, obwohl der Termin der Fälligkeit vorbei ist (Anzeige: rote Schrift).
<b>IN BEARBEITUNG</b>	Die Aufgabe wird bearbeitet (Anzeige: schwarze Schrift).
<b>ZURÜCKGESTELLT</b>	Die Bearbeitung wurde zurückgestellt, obwohl der Termin der Fälligkeit vorbei ist (Anzeige: rote Schrift).
<b>ERLEDIGT</b>	<p>Die Aufgabe ist erledigt (Anzeige: durchgestrichen).</p> <p>Mit einem Klick auf das Kontrollkästchen vor der Aufgabe wird diese ebenfalls auf erledigt gesetzt. Diesen Status können Sie ebenfalls unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten vergeben.</p>

**EINE AUFGABE FÜR EINE SELEKTION VON KONTAKTEN ERZEUGEN**

Bitte beachten Sie, dass eine Aufgabe nur für Kontakte mit Ansprechpartner erzeugt werden kann.

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" oben. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Kalenderereignis".
4. Klicken Sie auf "Aufgabe erzeugen".
5. Jetzt können Sie für die Aufgabe einen Betreff, Notizen, das Datum, den Status, die Priorität und

eine Erinnerung eingeben.

6. Speichern Sie mit Klick auf "Speichern".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:


[Aufgabe bearbeiten](#)

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Outlook-Replikation](#)

[Aufgabe drucken](#)

## 12.4.2 Aufgabe bearbeiten

1. Öffnen Sie den Kalender per Klick auf .
1. Per Doppelklick auf die Aufgabe in der Aufgabenliste öffnen Sie das Aufgabenfenster.
2. Im Aufgabenfenster können Sie noch Notizen, dazugehörige Kontakte, Uhrzeiten, Status, Priorität, Erledigt in Prozent und eine Erinnerung eingeben. Mit TAB können Sie jeweils in das nächste Feld wechseln.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kontakte mit Aufgabe verknüpfen](#)

[Erinnerung/Alarm für eine Aufgabe erstellen](#)

[Fälligkeit einer Aufgabe](#)

[Private Aufgabe](#)


[Status einer Aufgabe](#)

[Speichern einer Aufgabe](#)

[Löschen einer Aufgabe](#)

[Aufgabe drucken](#)

### KONTAKTE MIT AUFGABE VERKNÜPFEN

1. Öffnen Sie per Doppelklick eine Aufgabe der Aufgabenliste im Kalender .
2. Klicken Sie rechts neben dem Feld "Kontakte" auf den Pfeil.
3. Wählen Sie in der Liste der aktuell geöffneten Kontakte per Klick den Ansprechpartner aus, der mit der Aufgabe verknüpft werden soll.

Die Aufgabe wird Ihnen nun auch unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten des

zugeordneten Kontaktes angezeigt (siehe [ToDo Ansprechpartner](#)).

### ERINNERUNG/ALARM FÜR EINE AUFGABE ERSTELLEN

1. Öffnen Sie per Doppelklick eine Aufgabe im Kalender.
2. Setzen Sie per Klick vor "Erinnerung" ein Häkchen und geben den Erinnerungstag sowie die Alarmzeit ein.

### FÄLLIGKEIT EINER AUFGABE

#### ACHTUNG

Die Fälligkeit der Aufgabe kann nicht vor dem Beginn der Aufgabe liegen, deshalb wird das Datum "Fällig am", falls notwendig, an das Datum "Beginn am" angepasst.

### PRIVATE AUFGABE

In den "Einstellungen" können Sie anderen Benutzern freigegeben, Ihre Aufgaben im Kalender zu sehen und zu bearbeiten.

Möchten Sie, dass eine Aufgabe ausschließlich in Ihrem Kalender angezeigt wird, so setzen Sie vor "Privat" ein Häkchen.

### SPEICHERN EINER AUFGABE

Mit "Speichern" übernehmen Sie Ihre Eingaben und schließen das Aufgabenfenster.

### LÖSCHEN EINER AUFGABE

Öffnen Sie per Klick mit der rechten Maustaste auf die Aufgabe in der Aufgabenliste im Kalender das Kontextmenü und klicken auf "Löschen".

Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "OK".

Oder öffnen Sie per Doppelklick die Aufgabe und klicken auf "Löschen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aufgabe erstellen](#)

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Outlook-Replikation](#)

[Aufgabe drucken](#)

### 12.4.3 Aufgabe drucken



1. Öffnen Sie per Doppelklick eine Aufgabe der Aufgabenliste im Kalender.
2. Klicken Sie im Aufgabenfenster auf "Drucken".
3. Wählen Sie daraufhin den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche Berichte" oder "Öffentliche Berichte" aus. Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner). Sie können auch im Berichtsdruck unter "Extras" die zuvor angeklickten Berichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern, sowie als E-Mail versenden.
4. Klicken Sie nach der Auswahl des Berichts auf "Drucken".
5. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
6. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr Bericht ausgedruckt.

#### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsdruck" auf "Seitenvorschau".

#### SCHNELLD RUCK AUFGABENLISTE

1. Klicken Sie auf "Kalender".
2. Klicken Sie links oben auf "Aufgabe drucken" und auf "Schnelldruck Aufgabenliste". Vorher können Sie über "Seitenansicht" sehen, wie der Ausdruck aussehen wird (siehe auch [Seitenansicht](#)).
3. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
4. Mit Klick auf "OK" wird gedruckt.

#### BERICHTSD RUCK UNERLEDIGTE AUFGABEN

1. Klicken Sie auf "Kalender".
2. Klicken Sie links oben auf "Aufgabe drucken" und auf "Berichtsdruck unerledigte Aufgaben". Vorher können Sie über "Seitenansicht" sehen, wie der Ausdruck aussehen wird (siehe auch [Seitenansicht](#)).

3. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
4. Mit Klick auf "OK" wird gedruckt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aufgabe erstellen](#)


[Aufgabe bearbeiten](#)

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Outlook-Replikation](#)

#### 12.4.4 Aufgaben delegieren

Um einen Termin oder eine Aufgabe zu delegieren, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf .
2. Öffnen Sie die "Ergebnisliste".
3. Klicken Sie auf den Eintrag, den Sie delegieren möchten.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Delegieren" oberhalb der Ergebnisliste.
5. Wählen Sie über den Auswahlpfeil den neuen Eigentümer aus und klicken auf "Übernehmen".

Der Eintrag wird nicht mehr in Ihrer Ergebnisliste angezeigt.

In Kombination mit den Tasten STRG bzw. SHIFT können Sie weitere Termine oder Aufgaben per Mausklick markieren und diese gleichzeitig einem anderen Kalendereigentümer delegieren.

Zur Auswahl stehen lediglich alle Kalendereigentümer, die Ihnen Zugriff auf ihren Kalender erteilt haben.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aufgabe erstellen](#)

[Aufgabe bearbeiten](#)

[Aufgabe drucken](#)

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Outlook-Replikation](#)

[Wiedervorlagen delegieren](#)

## 12.5 ToDo Ansprechpartner

In den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes können Sie die Aufgaben und Termine, die dem Ansprechpartner zugeordnet sind, sehen und per Doppelklick bearbeiten sowie neue hinzufügen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[ToDo Ansprechpartner öffnen](#)

[Ansicht in Ansprechpartnerdaten vergrößern/verkleinern](#)

[ToDo filtern](#)

[Neue Aufgabe für den Ansprechpartner erstellen](#)

[Neuen Termin für den Ansprechpartner erstellen](#)

[Liste eines ToDo-Typs ausblenden/anzeigen](#)

[Termine und Aufgaben bearbeiten](#)

[Termine und Aufgaben drucken](#)

[Outlook-Replikation](#)

### TODO ANSPRECHPARTNER ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "ToDo".

In der Übersicht "ToDo" werden Ihnen alle für den Ansprechpartner erstellten Termine und Aufgaben mit Kategoriekennzeichen, Betreff, Beginn, Fälligkeit, Erinnerungszeit, Priorität, Erledigt in Prozent und Status angezeigt.

### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

### AUFGABEN & TERMINE FILTERN

#### Anzeige Zeitraum wählen

Über den Auswahlpfeil des Feldes "Anzeige" unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten können Sie für die Anzeige aller Aufgaben und Termine einen Zeitraum wählen.

So können Sie sich alle, nur ab heute, nur vergangene oder nur heutige Termine und Aufgaben anzeigen lassen.

#### Filter Aufgaben oder Termine anzeigen

Per Klick auf Filter und auf eine Auswahlmöglichkeit unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten können Sie deaktivieren, dass Termine oder Aufgaben in der Übersicht angezeigt werden.

Ausgewählt ist, was mit einem Häkchen versehen ist.

### NEUE AUFGABE FÜR DEN ANSPRECHPARTNER ERSTELLEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontakts unten auf den Kartei-Reiter "ToDo".
2. Klicken Sie auf "Neue Aufgabe".
3. Geben Sie den Betreff, Notizen, Beginn- und Fälligkeitsdatum, Status, Priorität, Erledigt in Prozent und eine Erinnerung ein. Sie können diese Aufgabe auch noch mit anderen Ansprechpartnern aller zurzeit geöffneten Kontakte verknüpfen. Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil neben dem Feld "Kontakte" und wählen den Ansprechpartner aus.
4. Klicken Sie auf "Speichern".


Diese Aufgabe wird auch in der Aufgabenliste im "Kalender" angezeigt.

### NEUEN TERMIN FÜR DEN ANSPRECHPARTNER ERSTELLEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "ToDo".
2. Klicken Sie auf "Neuen Termin".
3. Geben Sie Betreff, Ort Notizen, Beginn- und Endedatum, Uhrzeit, Termintyp und eine Erinnerung ein. Sie können diesen Termin auch noch mit anderen Ansprechpartnern aller zurzeit geöffneten Kontakte verknüpfen. Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil neben dem Feld "Kontakte" und wählen den Ansprechpartner aus.
4. Über "Terminplan" können Sie unter "Teilnehmer-Auswahl" weitere Termin-Teilnehmer hinzufügen. Anhand der Zeitleiste können Sie Überschneidungen zum erstellten Termin feststellen und den Termin entsprechend verschieben.
5. Klicken Sie auf "Speichern".

Dieser Termin wird auch im "Kalender" angezeigt.

### LISTE EINES TODO-TYPS AUSBLENDEN/ANZEIGEN (+/-)

Mithilfe der kleinen Pfeile , die ganz links in der Übersicht unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten in jeder Überschriftenzeile des ToDo-Typs zu finden ist, können Sie die Anzeige der Liste des ToDo-Typs ausblenden bzw. wieder einblenden.



### AUFGABEN & TERMINE BEARBEITEN

Um eine unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten vorhandene Aufgabe oder

einen Termin zu bearbeiten, können Sie das Bearbeitungsfenster mithilfe eines Doppelklicks auf die entsprechende Zeile öffnen.

Geben Sie bitte Ihre Änderungen ein und bestätigen Sie diese mit Klick auf "Speichern".

### AUFGABEN & TERMINE DES ANSPRECHPARTNERS DRUCKEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "ToDo".
2. Klicken Sie auf das Symbol  (Mit Klick auf  können Sie sich zuvor die Seitenvorschau ansehen.).
3. Wählen Sie den Drucker aus und nehmen Sie die Druckeinstellungen vor.
4. Klicken Sie auf "Drucken".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aufgabe erstellen](#)

[Aufgabe bearbeiten](#)

[Termin erstellen](#)


[Outlook-Replikation](#)

## 12.6 Kalender anderer Benutzer öffnen

Wenn Ihnen andere Benutzer ihren Kalender freigegeben haben, haben Sie die Möglichkeit den Kalender des anderen Benutzers zu öffnen, zu lesen und darin Aufgaben und Termine zu erstellen oder zu bearbeiten.

Auch Sie können Ihren Kalender anderen Benutzern freigeben (siehe [Einstellungen](#)).

### KALENDER EINES ANDEREN BENUTZERS ÖFFNEN

1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie links oben über dem Kalendermenü und unter der Kartei-Reiter-Überschrift "Hauptansicht" auf den Auswahlpfeil der Schaltfläche und wählen Sie mit einem weiteren Klick aus der Liste einen Benutzernamen aus. In der Liste werden Ihnen nur die Namen der Benutzer, die Ihnen den Kalender freigegeben haben, angezeigt.

Der Kalender des anderen Benutzers wird geöffnet und Sie können dessen Termine, Aufgaben und

Wiedervorlagen einsehen sowie neue Aufgaben und Termine erstellen. Auf die gleiche Art wechseln Sie zurück in Ihren eigenen Kalender.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kalender](#)

## 12.7 Outlook Replikation

CRM-Plus kann Aufgaben und Termine mit Microsoft Outlook replizieren (synchronisieren), dass heißt in CRM-Plus erstellte Elemente werden nach Microsoft Outlook\* übertragen bzw. aktualisiert, aber auch in Outlook erstellte Termine und Aufgaben werden nach CRM-Plus übertragen bzw. aktualisiert.

Um die Outlook-Replikation nutzen zu können, muss auf Ihrer Arbeitsstation Microsoft Outlook\* installiert sein (funktioniert nicht mit Outlook Express).

Bei der Outlook-Replikation der Aufgaben und Termine wird jedes Element repliziert. Wenn in Outlook von 1.000 Terminen nur 10 Elemente geändert, 20 gelöscht und 5 hinzugekommen sind, dann werden auch nur diese 35 Elemente in CRM-Plus repliziert. Das gleiche gilt selbstverständlich auch umgekehrt. So kann Ihr Outlook durchaus mehrere tausend Aufgaben und Termine beinhalten und trotzdem ist die Replikation effektiv und schnell.

Die Replikation erfolgt bidirektional, d.h. auch unterwegs sind Änderungen möglich, die dann wieder mit CRM-Plus respektive Microsoft Outlook\* abgeglichen werden können.

### **ACHTUNG**

Bei der Replikation von geänderten Aufgaben und Terminen ist es möglich, dass es zu folgenden Konflikten kommt.

So kann es durchaus vorkommen, dass Sie unterwegs ein Element in Outlook ändern und zu einem späteren Zeitpunkt eine andere Änderung am gleichen Element innerhalb von CRM-Plus durchführen.

CRM-Plus aktualisiert stets nach dem zuletzt aktualisierten Element. In diesem Beispiel wird somit in Outlook die Änderung, welche Sie zuletzt innerhalb von CRM-Plus durchgeführt haben, angezeigt.

### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Outlook-Replikation durchführen](#)

[Keine identischen Einträge gefunden](#)

[Gelöschte Aufgaben und Termine](#)

[Besonderheiten beim Termin- und Aufgabenabgleich](#)

[Was ist Replikation?](#)

## GELÖSCHTE AUFGABEN UND TERMINE

Wenn Sie in Outlook Elemente löschen, werden diese während der Replizierung auch innerhalb CRM-Plus gelöscht. Das gleiche gilt auch umgekehrt.

## BESONDERHEITEN BEIM TERMIN- UND AUFGABENABGLEICH

Serienaufgaben und Serientermine werden bei der Synchronisation nicht berücksichtigt.

Outlook unterstützt keine Informationen über einen CRM-Plus-Kontakt zu einem Termin. In diesem Fall wird der Termin, jedoch ohne einen eventuell angehängten Kontaktdatensatz abgeglichen.

### ACHTUNG

Bitte beachten Sie, dass im Notizen-Bereich einer CRM-Plus-Aufgabe bzw. eines CRM-Plus-Termins nur 255 Zeichen unterstützt werden.

D. h. bei Aufgaben/Terminen aus Outlook, die einen längeren Inhalt haben, werden in CRM-Plus nur die ersten 255 Zeichen gespeichert.

Nehmen Sie dann eine Änderung dieses von Outlook übertragenen Elements vor, wird bei der nächsten Replizierung mit dieser Änderung auch nur dieser Text mit Outlook abgeglichen.

Eine Formatierung in Outlook wird nicht berücksichtigt.

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

### 12.7.1 Was ist Replikation?

Replikation oder Replizierung bezeichnet die mehrfache Speicherung der selben Daten an meist mehreren verschiedenen Standorten und der Synchronisation (Abgleich) dieser Datenquellen.

Die Replikation dient zur Datensicherung und zum verfügbar machen der Daten an mehreren Orten sowie dem Zusammenführen der Datenbestände (Synchronisation).

Mithilfe der Outlook-Replikation von CRM-Plus ist es möglich, Ihre in CRM-Plus erstellten Aufgaben

und Termine auch in Ihrem Microsoft Outlook zu nutzen und somit mobil zu sein. Nach einem Abgleich Ihres Outlooks mit CRM-Plus oder umgekehrt, werden alle Änderungen, die Sie zwischenzeitlich getrennt in Ihrem Microsoft Outlook und in Ihrem CRM-Plus vorgenommen haben, wieder synchronisiert und aktualisiert.

CRM-Plus aktualisiert stets nach dem zuletzt geänderten Element.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Outlook Replikation](#)


[Gelöschte Aufgaben und Termine](#)

[Besonderheiten beim Termin- und Aufgabenabgleich](#)

[Outlook-Replikation durchführen](#)

[Keine identischen Einträge gefunden](#)

## 12.7.2 Outlook-Replikation durchführen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche .
2. Klicken Sie in der "Hauptansicht" des Kalenders links im Kalendermenü auf "Outlook Replikation".
3. Bitte setzen Sie per Klick ein Häkchen, welche Kalenderdaten - Aufgaben und/oder Termine - Sie mit Outlook abgleichen möchten. Neue Kalendereinträge werden erstellt, bereits vorhandene Kalendereinträge werden aktualisiert. Serienaufgaben und Serientermine bleiben unberührt.
4. Klicken Sie auf "Kalender jetzt abgleichen".
5. Der grüne Statusbalken zeigt Ihnen den Verlauf an. Die Replizierung durchläuft 12 Schritte.  
Nachdem die Replizierung vollständig durchgeführt wurde, wird die Meldung **FERTIG!** angezeigt.
6. Klicken Sie abschließend auf "Schließen".

### ACHTUNG

Wurden keine identischen Einträge gefunden, wurden alle Elemente entweder gelöscht oder Sie haben sich mit einem falschen Outlook-Konto angemeldet oder ein leeres Microsoft Outlook installiert (siehe [Abgleich mit anderem Outlook](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Outlook Replikation](#)

[Was ist Replikation?](#)

[Gelöschte Aufgaben und Termine](#)

[Besonderheiten beim Termin- und Aufgabenabgleich](#)

[Keine identischen Einträge gefunden](#)

### 12.7.3 Keine identischen Einträge gefunden

CRM-Plus merkt sich, wann welche Aufgaben und Termine mit Ihrem Outlook abgeglichen wurden.

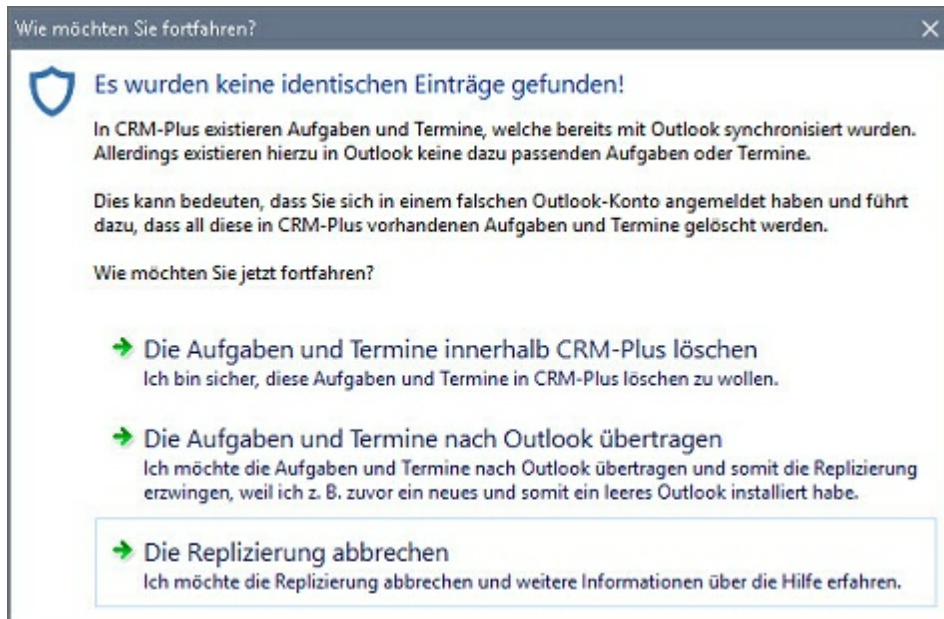
Wenn Sie nun in Ihrem Outlook Termine entfernen, werden diese beim Abgleich dann selbstverständlich auch in CRM-Plus gelöscht, da CRM-Plus davon ausgehen muss, wenn Elemente fehlen, dass diese gelöscht wurden und nicht mehr aktuell sind.

Wenn Sie allerdings, nachdem Sie bereits mit Ihrem Outlook Termine abgeglichen haben, ein neues, leeres Outlook installieren oder mit einem anderen Outlook-Konto versuchen Ihr CRM-Plus zu replizieren, würde auch hier CRM-Plus glauben, Sie hätten alle bereits replizierten Aufgaben und Termine in Outlook gelöscht. CRM-Plus würde folglich bei der Replizierung bei sich selbst ebenfalls alle vorhandenen Aufgaben und Termine entfernen. Gruppen- und Serientermine bleiben hiervon unberührt.

Die Statusmeldung beim Abgleich eines leeren oder anderen Outlooks mit Ihrem CRM-Plus, mit dem Sie bereits die Outlook-Replizierung durchgeführt haben, enthält die Information, dass keine identischen Einträge gefunden wurden.

Da in diesem Fall i. d. R. jedoch nicht erwünscht ist, dass auch in CRM-Plus alle Elemente gelöscht, sondern im Gegenteil diese auch wieder in Outlook gespeichert werden, wählen Sie im Statusfenster per Klick die entsprechende Option, dass "die Aufgaben und Termine nach Outlook übertragen" werden sollen, so dass CRM-Plus alle vorhandenen Aufgaben und Termine an Outlook überträgt.

Diese Statusmeldung erhalten Sie nur, bei der Replikation mit einem leeren Outlook oder einem anderen Outlook-Konto, nicht wenn Sie eine neue Version Ihres Outlooks einspielen. Bei der Installation einer neuen Outlook-Version bleiben alle gespeicherten Aufgaben und Termine erhalten und die Outlook-Replizierung mit CRM-Plus ist davon unberührt. Auch bei einem Versionswechsel erkennt CRM-Plus die bereits synchronisierten Elemente und führt die Outlook-Replizierung ungehindert und ohne Beeinträchtigung dessen durch.



Folgende Möglichkeiten haben Sie, um weiter vorzugehen:

Per Klick auf , erfahren Sie mehr.

#### – DIE AUFGABEN UND TERMINE INNERHALB CRM-PLUS LÖSCHEN

Möchten Sie die in Outlook nicht mehr existierenden Elemente, die Sie in Outlook einmal erstellt haben und die bereits mit Ihrem CRM-Plus abgeglichen wurden, in CRM-Plus entfernen (z. B. weil Sie die Elemente mit Absicht gelöscht haben), dann klicken Sie auf die erste Auswahlmöglichkeit in der Statusmeldung:

- ➔ Die Aufgaben und Termine innerhalb CRM-Plus löschen  
Ich bin sicher, diese Aufgaben und Termine in CRM-Plus löschen zu wollen.

#### – DIE AUFGABEN UND TERMINE NACH OUTLOOK ÜBERTRAGEN

Möchten Sie die in Outlook nicht mehr existierenden Elemente, die Sie in Outlook einmal erstellt haben und die bereits mit Ihrem CRM-Plus abgeglichen wurden, von CRM-Plus an Outlook zurück übertragen und diese somit wieder in Outlook speichern (z. B. weil Sie ein neues Outlook installiert haben), dann klicken Sie auf die zweite Auswahlmöglichkeit in der Statusmeldung:

- ➔ Die Aufgaben und Termine nach Outlook übertragen  
Ich möchte die Aufgaben und Termine nach Outlook übertragen und somit die Replizierung erzwingen, weil ich z. B. zuvor ein neues und somit ein leeres Outlook installiert habe.

#### – DIE REPLIZIERUNG ABBRECHEN

Um die Replizierung abzubrechen, klicken Sie auf die dritte Auswahlmöglichkeit.

 **Die Replizierung abbrechen**

Ich möchte die Replizierung abbrechen und weitere Informationen über die Hilfe erfahren.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Outlook Replikation](#)

[Was ist Replikation?](#)

[Gelöschte Aufgaben und Termine](#)

[Besonderheiten beim Termin- und Aufgabenabgleich](#)

## 12.8 Alarm

Zur Erinnerung an eine Aufgabe oder einen Termin können Sie einen Alarm aktivieren. Zur eingestellten Alarmzeit erhalten Sie unten rechts auf Ihrem Bildschirm eine Alarm-Meldung.

Ebenfalls werden Sie per Alarm-Meldung an Geburtstage von Ansprechpartnern erinnert, bei denen Sie die [Geburtstagserinnerung](#) aktiviert haben.

Möchten Sie schnell einen Alarm für den aktuellen Tag setzen? Dann können Sie einfach einen Quick-Alarm erstellen (siehe [Quick-Alarm](#)).

Den Popup-Einblendeffect für die Alarmmeldung können Sie in den Persönlichen Einstellungen vornehmen (siehe [Einstellungen Allgemein](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Termin erstellen](#)

[Aufgabe erstellen](#)

[Geburtstagserinnerung aktivieren](#)

[Alarm-Meldung Termin, Aufgabe, Geburtstag](#)

[Quick-Alarm](#)

### 12.8.1 Alarm-Meldung Termin, Aufgabe, Geburtstag

Zur Erinnerung an eine fällige Aufgabe oder einen anstehenden Termin können Sie einen Alarm aktivieren und eine Alarm-Zeit eingeben bzw. einen Erinnerungszeitpunkt auswählen. Zur eingegebenen bzw. ausgewählten Zeit erhalten Sie unten rechts die Alarm-Meldung. Auch an eingetragene Geburtstage werden Sie per Alarm-Meldung erinnert (siehe auch [Geburtstagserinnerung aktivieren](#)).

Terminerinnerungen können für Einzeltermine auf Tage, Wochen und Monate vor dem Terminereignis gesetzt werden (siehe [Termin erstellen](#)).

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Termin erstellen](#)

[Aufgabe erstellen](#)



[Geburtstagserinnerung aktivieren](#)

[Eingegangene Alarm-Meldung bearbeiten](#)

### EINGEGANGENE ALARM-MELDUNG BEARBEITEN

#### Erneut erinnern

1. Klicken Sie in der eingeblendeten Erinnerung auf den Auswahlpfeil des unteren Feldes und wählen einen Zeitraum aus, z. B. in 5 Minuten, 4 Stunden, 4 Tagen, 3 Wochen oder 2 Monaten.
2. Klicken Sie auf "Erneut erinnern".

<b>ALLE SCHLIEßEN</b>	schließt alle in der Alarm-Meldung angezeigten Erinnerungen. Eine geschlossene Erinnerung wird nicht mehr als Erinnerung angezeigt. Um sich wieder an diese Aufgabe oder diesen Termin erinnern zu lassen, öffnen Sie das Element und geben Sie eine neue Erinnerung ein.
<b>ALLE AUSBLENDEN</b>	<p>blendet das Erinnerungsfenster bis zur nächsten Erinnerung aus, d. h. beim nächsten Programmstart wird das Erinnerungsfenster mit den enthaltenen Erinnerungen wieder eingeblendet.</p> <p>Zudem können Sie per Klick auf das Taskleistensymbol  sehen, wie viele Erinnerungen noch bestehen. Klicken Sie auf den Eintrag im Quick-Menü wird ebenfalls das Erinnerungsfenster mit allen enthaltenen Erinnerungen geöffnet.</p>
<b>ELEMENT ÖFFNEN</b>	öffnet das angeklickte Element, z. B. das Terminfenster zur weiteren Bearbeitung.
<b>SCHLIEßEN</b>	schließt nur das markierte Element. Sie können mit gedrückt gehaltener STRG-Taste per Klick weitere Erinnerungen markieren, die ebenfalls geschlossen werden sollen, bevor Sie auf "Schließen" klicken.
	schließt das Fenster. Das Erinnerungsfenster wird beim nächsten Programmstart wieder angezeigt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Quick Alarm](#)

[Geburtstagsliste](#)

[Kalender](#)

## 12.8.2 Quick-Alarm

Möchten Sie schnell einen Alarm aktivieren? Dann erstellen Sie einen Quick-Alarm und Sie werden zur gewünschten Zeit - auch ab sofort täglich bzw. auch wenn der Alarmzeitpunkt überschritten wurde, erinnert.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Neuen Quick-Alarm erstellen](#)

[Quick-Alarm bearbeiten](#)

[Diesen Alarm aktivieren](#)



[Diesen Alarm täglich ausführen](#)

[Erinnerungsmeldung auch dann, wenn Zeitpunkt überschritten](#)

[Quick-Alarm löschen](#)

[Alarm-Meldung Termin, Aufgabe, Geburtstag](#)

### NEUEN QUICK-ALARM ERSTELLEN

1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  oder im Seitenmenü auf "Neu (F12)" und auf "Quick-Alarm".
2. Klicken Sie auf "Neu", wählen Sie Datum und Uhrzeit, geben bei Bedarf eine Meldung ein.
3. Um den Quick-Alarm zu aktivieren, setzen Sie ein Häkchen vor "Diesen Alarm aktivieren" bzw. vor "Diesen Alarm täglich ausführen" und klicken auf "Bestätigen".
4. Um den **Quick-Alarm in der Vorschau** zu sehen, klicken Sie auf "Vorschau". Die Alarm-Meldung wird Ihnen unten rechts auf dem Bildschirm angezeigt. Per Klick in die Alarm-Meldung können Sie diese schließen.
5. Das Fenster "Quick-Alarm" schließen Sie per Klick auf .

### QUICK-ALARM BEARBEITEN

1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  oder im Seitenmenü auf "Neu (F12)".
2. Wählen Sie "Quick-Alarm" aus.

3. Im Fenster "Quick-Alarm" werden alle erstellten Erinnerungen untereinander angezeigt. Alle aktiven Erinnerungen sind mit einem Häkchen versehen. Per Klick können Sie an dieser Stelle das Häkchen entfernen bzw. setzen und somit den Alarm aktivieren bzw. deaktivieren. Klicken Sie auf die Erinnerung, die Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf "Bearbeiten".
5. Nach Eingabe Ihrer Änderungen klicken Sie auf "Bestätigen".

#### **Diesen Alarm aktivieren**

Ist das Häkchen vor dieser Option im Fenster "Quick-Alarm" gesetzt, ist der Quick-Alarm aktiviert.

Möchten Sie zur Alarmzeit nicht erinnert werden, dann entfernen Sie bitte mit einem Klick das Häkchen. Der Alarm bleibt gespeichert und kann von Ihnen jederzeit wieder aktiviert werden.

#### **Diesen Alarm täglich ausführen**



Ist das Häkchen vor dieser Option im Fenster "Quick-Alarm" gesetzt, wird der Quick-Alarm täglich um die gleiche Zeit ausgeführt.

Möchten Sie nicht täglich, sondern nur an einem bestimmten Tag erinnert werden, dann entfernen Sie bitte mit einem Klick das Häkchen.

#### **Erinnerungsmeldung auch dann, wenn Zeitpunkt überschritten**

Ist das Häkchen vor dieser Option im Fenster "Quick-Alarm" gesetzt, dann werden Sie auch erinnert, wenn der Zeitpunkt des Alarms bereits überschritten wurde.

### **QUICK-ALARM LÖSCHEN**


1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  oder im Seitenmenü auf  und "Neu (F12)".
2. Wählen Sie "Quick-Alarm" aus.
3. Im Fenster "Quick-Alarm" werden alle erstellten Erinnerungen untereinander angezeigt. Klicken Sie auf die Erinnerung, die Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie auf "Löschen".
5. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Alarm-Meldung Termin, Aufgabe, Geburtstag](#)

## 12.9 Auswahlkalender

Der Auswahlkalender zur Auswahl und Übernahme eines bestimmten Datums in das aktuelle Feld kann über das Symbol  geöffnet werden.

Diese Symbolschaltfläche finden Sie in jedem Datumsfeld. Es ist jeweils möglich, entweder das Datum mithilfe der Tastatur einzugeben oder über den Auswahlkalender auszuwählen und zu übernehmen.

Samstage sind blau, Sonntage rot und Feiertage grün gekennzeichnet. Wenn Sie den Mauszeiger über die Feiertage bewegen, wird Ihnen in der Zeile unter dem Auswahlkalender angezeigt, um welchen Feiertag es sich handelt.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Datum über den Auswahlkalender übernehmen](#)


[Heutigen Tag übernehmen](#)

[Einen Monat vor oder zurück blättern](#)


[Ein anderes Jahr auswählen](#)

[Auswahlkalender vergrößern und weitere Monate einblenden](#)

### DATUM ÜBER DEN AUSWAHLKALENDER ÜBERNEHMEN

1. Klicken Sie auf .
2. Wählen und übernehmen Sie per Klick das gewünschten Tag.

### HEUTIGEN TAG ÜBERNEHMEN


1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie auf "Heute".

Ebenso können Sie "Morgen", "Übermorgen", "Gestern" und "Vorgestern" übernehmen.

### EINEN MONAT VOR ODER ZURÜCK BLÄTTERN


Mithilfe der kleinen Pfeile rechts und links neben dem Monatsnamen können Sie im geöffneten Auswahlkalender jeweils per Klick einen Monat vor oder zurück blättern.

### EIN ANDERES JAHR AUSWÄHLEN

1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie auf "Monatswahl".

3. Scrollen Sie und wählen Sie das entsprechende Jahr und den Monat per Klick aus.
4. Klicken Sie erneut auf "Monatswahl" und wählen danach den Tag aus.

#### AUSWAHLKALENDER VERGRÖßERN UND WEITERE MONATE EINBLENDEN

1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie auf die rechte untere Ecke des Auswahlkalenders und ziehen ihn mit gedrückt gehaltener Maustaste auseinander bzw. schieben ihn wieder zusammen.

**Teil**



## 13 Persönliche Wiedervorlage

CRM-Plus verfügt über ein Wiedervorlagemanagement. Sie können in jedem Kontaktformular pro Ansprechpartner persönliche Wiedervorlagen anlegen mit Priorität, Datum, Zeit, Kurztext und Status.

Ebenso können Wiedervorlagen auch für eine Selektion von Kontakten (ansprechpartnerbezogen) erzeugt werden.

Alle angelegten Wiedervorlagen werden Ihnen in der Wiedervorlageliste angezeigt. Die Fälligkeit wird farbig dargestellt.

Die Wiedervorlageliste kann auch im Bereich "MyDay" angezeigt werden bzw. direkt bei Programmstart als erstes geöffnet werden (siehe [Einstellungen](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage erstellen](#)

[Wiedervorlage-Ergebnisliste](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)

### 13.1 Wiedervorlagen erzeugen

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Eine Wiedervorlage bezogen auf einen Kontakt \(Ansprechpartner\) erstellen](#)

[Eine Wiedervorlage für eine Selektion von Kontakten erzeugen](#)

#### EINE WIEDERVORLAGE BEZOGEN AUF EINEN KONTAKT (ANSPRECHPARTNER) ERSTELLEN

1. Öffnen Sie die Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes (siehe auch [Kontakte](#) und [Ansprechpartnerdaten](#)).
2. Öffnen Sie den Kartei-Reiter "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten.
3. Klicken Sie in das Feld mit dem Text "Hier klicken, um eine Wiedervorlage zu erstellen".
4. Geben Sie die Bezeichnung der Wiedervorlage ein.

#### Wiedervorlage Datum

1. Um das Wiedervorlage-Datum zu ändern, klicken Sie in das Feld unter der Spalte "Datum".
2. Geben Sie entweder das Datum manuell ein und übernehmen es mit "ENTER" oder wählen Sie

per Klick über den Auswahlpfeil ein Datum aus dem [Auswahlkalender](#) aus.

### Wiedervorlage Uhrzeit

1. Um eine Uhrzeit für die Wiedervorlage einzutragen, klicken Sie in das Feld "Zeit" der Wiedervorlage.
2. Geben Sie die Uhrzeit 4-stellig mit Doppelpunkt getrennt ein, z. B.: 17:10.

### Wiedervorlage Typ

1. Um den Typ der Wiedervorlage festzulegen, klicken Sie bitte in das Feld unter der Spalte "Typ".
2. Über den Auswahlpfeil können Sie den Wiedervorlage-Typ auswählen, z. B. "Akquise", "Schriftlich" oder "Erledigt".



Haben Sie den Typ "Erledigt" ausgewählt, wird die Wiedervorlage durchgestrichen.

Dieser Wiedervorlagetermin wird nicht in der Gesamtübersicht der Wiedervorlagen angezeigt.


Mit einem Klick auf das Kästchen in der 1. Spalte können Sie die Wiedervorlage ebenfalls auf "Erledigt" setzen.

### Wiedervorlage Prioritätskennzeichen

In der 2. Spalte der Ansicht "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten wird das Prioritätskennzeichen der jeweiligen Wiedervorlage angezeigt.

	Prio Hoch
	Prio Niedrig
ohne	Prio Normal

### Prioritätskennzeichen vergeben

Klicken Sie in der Zeile der Wiedervorlage in das Feld unter der Spalte  und wählen mit einem weiteren Klick die gewünschte Priorität der Wiedervorlage aus.

## EINE WIEDERVORLAGE FÜR EINE SELEKTION VON KONTAKTEN ERZEUGEN

Bitte beachten Sie, dass eine Wiedervorlage nur für Kontakte mit Ansprechpartner erzeugt werden kann.

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" oben. Um alle vorhandenen Kontakte im

Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.

2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Kalenderereignis".
4. Klicken Sie auf "Wiedervorlage erzeugen".
5. Jetzt können Sie für die Wiedervorlage einen Kurztext, das Datum, die Zeit, den Typ und die Priorität eingeben und den Eigentümer der Wiedervorlage wählen.
6. Speichern Sie mit Klick auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage-Liste](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Wiedervorlage ist erledigt](#)

[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)

## 13.2 Wiedervorlage Ansprechpartner

Zu den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes können Sie Wiedervorlagen mit Datum, Zeit und Priorität erstellen und bearbeiten.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Wiedervorlage für Ansprechpartner öffnen](#)

[Ansicht der Wiedervorlage vergrößern/verkleinern](#)

[Wiedervorlage erstellen](#)

[Priorität der Wiedervorlage festlegen](#)

[Wiedervorlagen-Typ \(Allgemeine, Akquise, Telefon, Schriftliche, Erledigte\) für Anzeige auswählen](#)

[Zeitraum für Anzeige der Wiedervorlagen auswählen](#)

[Planen/Einstellungen zu Tag, Uhrzeit und Kurztext einer Wiedervorlage im Kalender vornehmen](#)

[Wiedervorlage-Liste aller Kontakte](#)

### WIEDERVORLAGE FÜR ANSPRECHPARTNER ÖFFNEN

Klicken Sie im geöffneten Ansprechpartner eines Kontaktes in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Wiedervorlage".

In der Ansicht "Wiedervorlage" wird Ihnen eine Übersicht der auf den Ansprechpartner bezogenen

Wiedervorlagen mit Prioritätskennzeichen, Datum, Zeit, Kurztext und nach Typ sortiert, angezeigt.

Vergangene Wiedervorlagen werden in roter Schrift dargestellt. Erledigte Wiedervorlagen sind durchgestrichen.

### WIEDERVORLAGE AUF "ERLEDIGT" SETZEN

Sie können in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes in der unteren Bildschirmhälfte unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlage" vorhandene Wiedervorlagen direkt als "erledigt" kennzeichnen.

Setzen Sie dafür per Klick in der ersten Spalte der Übersicht ein Häkchen, so dass der Typ "Erledigt" angezeigt wird und die Wiedervorlage durchgestrichen ist.

### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

### WIEDERVORLAGE LÖSCHEN

1. Öffnen Sie die Ansprechpartnerdaten des Kontaktes (siehe auch [Kontakte](#) und [Ansprechpartnerdaten](#)).
2. Öffnen Sie die Ansicht "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten.
3. Klicken Sie in die Zeile der Wiedervorlage und danach auf "Löschen".
4. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

### ANZEIGE ZEITRAUM DER WIEDERVORLAGEN

Sie können für die Anzeige unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten einen Zeitraum auswählen und sich entweder alle Wiedervorlagen, nur Wiedervorlagen ab heute, nur heutige Wiedervorlagen oder nur vergangene Wiedervorlagen anzeigen lassen.

Wählen Sie den Zeitraum per Klick auf den Auswahlpfeil unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten:



### FILTER WIEDERVORLAGEN

Unter "Filter" können Sie auswählen, welche Wiedervorlagen-Typen in der Ansicht unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten angezeigt werden sollen, z. B. "Akquise", "Telefonisch", "Schriftlich".

## PLANEN

Per Klick auf "Planen" unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten öffnet sich der Kalender (siehe auch [Kalender](#)).



Hier können Sie die Einstellungen zu Datum, Uhrzeit und Kurztext mithilfe des Kalenders vornehmen. So können Sie mögliche Termin-Überschneidungen direkt erkennen und vermeiden.

Im unteren Bildschirmbereich des geöffneten Kalenders wird Ihnen die zu planende Wiedervorlage dargestellt.

### Einstellungen mithilfe des Kalenders vornehmen:

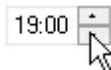
Öffnen Sie zuerst die Ansprechpartnerdaten und den Kartei-Reiter "Wiedervorlage" und klicken dann auf "Planen".

### Datum ändern

Klicken Sie auf die kleinen Pfeile vorwärts/rückwärts   oben neben der Datumsanzeige des Kalenders, um jeweils einen Tag vor oder zurück zu blättern oder wählen per Klick in der Monatsübersicht links einen Tag aus. Das Datum wird in die Wiedervorlage übernommen.

### Uhrzeit ändern

Unten können Sie die Uhrzeit entweder mithilfe der Hoch-/Runter-Pfeile



oder über den Pfeilregler einstellen. Klicken Sie dafür auf den Pfeilregler und ziehen Sie ihn mit gedrückt gehaltener Maustaste auf die gewünschte Uhrzeit.

00|01|02|03|04|05|06|07|08|09|10|11|12|13|14|15|16|17|18|19|20|21|22|23|24



### Wiedervorlage-Kurztext eingeben

Im Textfeld können Sie die Bezeichnung der Wiedervorlage eingeben.


### Wiedervorlage speichern/übernehmen

Um die Wiedervorlage zu speichern, klicken Sie auf "OK" und Sie kehren zu den Ansprechpartnerdaten zurück.

## DARSTELLUNG DER ANSICHT WIEDERVORLAGEN

Alle persönlichen Wiedervorlagen werden unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlagen" in den Ansprechpartnerdaten nach dem Typ sortiert dargestellt.

Abgelaufene Wiedervorlagen sind rot gekennzeichnet.

Die erstellten persönlichen Wiedervorlagen aller Ansprechpartner können Sie sich in der Wiedervorlage-Liste ansehen, die Sie über die Symbolschaltfläche  links öffnen können (siehe auch [Wiedervorlage](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage erstellen](#)

[Wiedervorlage-Liste](#)


[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Kalender](#)

## 13.3 Wiedervorlage-Liste

Die Wiedervorlage-Liste gibt einen Überblick über alle persönlichen Wiedervorlagen.

Sie können unter " / Administrativ / Einstellungen" aktivieren, dass die Wiedervorlage bei Programmstart automatisch geöffnet wird.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Wiedervorlage öffnen](#)

[Darstellung der Wiedervorlage \(Fälligkeit, Zeitraum, Typ, alle Eigentümer\)](#)

[Wiedervorlage bearbeiten \(Auswahl\)](#)

[Löschen: Kontakt/Ansprechpartner oder nur Wiedervorlage](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Drucken](#)

### WIEDERVORLAGE ÖFFNEN

Um alle persönlichen Wiedervorlagen in einer Ergebnisliste zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü

auf .

### DARSTELLUNG DER WIEDERVORLAGE

Sie können die Wiedervorlage-Liste anpassen, in dem Sie die Spalten auf-/absteigend sortieren (per Klick in die Kopfzelle), nach Fälligkeit bzw. Zeitraum oder Wiedervorlagetyp filtern und sich auch die

Wiedervorlagen aller Eigentümer anzeigen lassen.

Folgende Anzeigemöglichkeiten stehen zur Auswahl, um eine gezielte Vorauswahl der angezeigten Wiedervorlagen in der Wiedervorlageliste zu treffen:

#### – SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Ergebnisliste "Persönliche Wiedervorlage" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzelle die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

Die Ergebnisliste können Sie individuell gestalten, indem Sie unter "Layout" Spalten hinzufügen, entfernen, verschieben oder gruppieren (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)). Ebenso können Sie für alle geöffneten Spalten die automatische Spaltenbreite einstellen. Klicken Sie dafür in einer Ergebnisliste auf "Layout" und auf "Automatische Spaltenbreite".

#### – WIEDERVORLAGEANZEIGE NACH FÄLLIGKEIT



heute fällige Wiedervorlage



gestern fällige Wiedervorlage



vorgestern und davor fällige Wiedervorlage

ohne Symbol noch nicht fällige Wiedervorlage

#### – WIEDERVORLAGEANZEIGE NACH ZEITRAUM

Über der Ergebnisliste "Wiedervorlage" und der dazu gehörenden Symbolleiste können Sie den Zeitraum und den Typ der anzuzeigenden Wiedervorlagen auswählen. Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil im Feld "Filter". Voreingestellt ist "Alle".

Folgende Anzeigen stehen zur Auswahl zur Verfügung:

ALLE	alle erstellten persönlichen Wiedervorlagen
NUR HEUTE	nur alle heute fälligen Wiedervorlagen
NUR MORGEN	nur alle morgen fälligen Wiedervorlagen

<b>BIS HEUTE</b>	alle fälligen Wiedervorlagen einschließlich bis heute
<b>BIS MORGEN</b>	alle fälligen Wiedervorlagen einschließlich bis morgen
<b>BIS WOCHENENDE</b>	alle fälligen Wiedervorlagen bis einschließlich nächstes Wochenende
<b>BIS MONATSENDE</b>	alle fälligen Wiedervorlagen bis einschließlich zum letzten Tag des Monats
<b>INDIVIDUELL (VON/BIS DATUM)</b>	Bei Auswahl dieser Option, geben Sie über das Kalender-Symbol ein Datum an, ab wann und bis zu welchem Tag einschließlich alle Wiedervorlagen angezeigt werden sollen.

#### WIEDERVORLAGEANZEIGE NACH TYP

Sie können den Typ der Wiedervorlagen wählen, die angezeigt werden sollen.

Setzen Sie in der geöffneten Wiedervorlage-Liste vor den Typ (Allgemein, Akquise, Telefonisch, Schriftlich, Erledigt) der Wiedervorlagen, die Sie anzeigen möchten, per Klick ein Häkchen.

Sie können einen oder mehrere Typ-Arten anzeigen lassen.

#### WIEDERVORLAGEANZEIGE ALLER EIGENTÜMER

Möchten Sie in der Übersicht der Wiedervorlagen alle Wiedervorlagen aller Eigentümer sehen, setzen Sie im Feld "aller Eigentümer" per Klick ein Häkchen.

Um zu sehen, wem die Wiedervorlage zugeordnet ist und auch wer der Eigentümer des Kontaktes ist, fügen Sie über "Layout / Spaltenauswahl" die Spalten "Eigentümer" und WV-Eigentümer" ein.

1. Klicken Sie in der geöffneten Layout-Spaltenauswahl in das Feld "Spaltenfilter".
2. Geben Sie die Buchstabenfolge der Spaltenbezeichnungen (z. B. WV-Eigentümer) ein.
3. Wählen Sie per Klick die verfügbare Spaltenbezeichnung (z. B. WV-Eigentümer) aus.
4. Klicken Sie auf den grünen Pfeil, um die Spalte in die "verwendeten Spaltenbezeichnungen" zu übertragen.
5. Mit "Übernehmen" schließen Sie die Spaltenauswahl und haben die gewünschten Spalten Ihrer Wiedervorlageliste hinzugefügt.

Kontakte, bei denen Sie nicht der Eigentümer sind und die von anderen Eigentümern "benutzerdefiniert" freigegeben wurden, werden in der Ergebnisliste mit einem kleinen grauen Schloss-Symbol angezeigt.

Haben Sie die Option "alle Eigentümer" nicht ausgewählt, werden Ihnen nur Ihre Kontakte angezeigt.

### WIEDERVORLAGE BEARBEITEN

1. Mit einem Doppelklick auf eine Wiedervorlage in der Ergebnisliste können Sie den dazugehörigen Kontakt öffnen.
2. In dem geöffneten Kontakt können Sie in den Ansprechpartnerdaten unter dem Kartei-Reiter "Wiedervorlage" die Priorität, das Datum, die Uhrzeit, den Kurztext oder den Typ der Wiedervorlage bearbeiten (siehe auch [Wiedervorlage Ansprechpartner](#)). Mit einem Klick in das Kontrollkästchen in der 1. Spalte können Sie die Wiedervorlage auf "Erledigt" setzen.
3. Klicken Sie in der Wiedervorlage-Liste auf "Aktualisieren" um die Änderungen zu übernehmen.

Über die Schaltfläche "Auswahl" stehen weitere Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Sie können für die selektierten Zeilen in der Wiedervorlage-Liste den Kontakt bzw. Ansprechpartner oder die Wiedervorlage löschen, auf erledigt setzen, Wiedervorlagen verschieben, delegieren, eine Nutzwertanalyse erstellen, Kontaktaktionen oder ein Kalenderereignis (z. B. Aufgabe) erzeugen, die Daten exportieren (z. B. in eine Excel-Tabelle), eine Route berechnen, die Kontakte einer Gruppe zuordnen oder Kontaktfreigabeeinstellungen vornehmen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Löschen: Kontakt/Ansprechpartner oder nur Wiedervorlage](#)

[Wiedervorlage ist erledigt](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Kalenderereignis erzeugen](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

[Einer Gruppe zuordnen](#)

[Einer Kampagne zuordnen](#)

[Stammdaten-Nutzwertanalyse](#)

[Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)

[Adressen-Export](#)

[Route berechnen](#)

[Kontaktfreigabeassistent bearbeiten](#)

### LÖSCHEN: KONTAKT/ANSPRECHPARTNER ODER NUR WIEDERVORLAGE

1. Markieren Sie in der geöffneten Wiedervorlage-Liste die zu löschenden Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mithilfe der gedrückten Shift-Taste, bei denen Sie entweder den Kontakt/Ansprechpartner inkl. Wiedervorlage oder nur die Wiedervorlage (Kontakt/Ansprechpartner bleibt bestehen) löschen möchten. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl".
3. Klicken Sie auf "Löschen: Kontakt/Ansprechpartner" oder auf "Löschen: Wiedervorlage".
4. In der Abfrage wird angezeigt, wie viele Datensätze Sie markiert haben. Um zu Löschen, bestätigen Sie mit Klick auf "Ja".

**ACHTUNG** 

Es können nur Kontakte/Ansprechpartner gelöscht werden, zu denen keine weiteren Ansprechpartner gehören und bei denen Sie als Eigentümer festgelegt sind (siehe auch [Kontaktfreigabe](#)).

### EINER GRUPPE ZUORDNEN

Sie können die Ansprechpartner der ausgewählten Datensätze auch einer Kontaktgruppe zuordnen.

1. Markieren Sie in der geöffneten Wiedervorlage-Liste die entsprechenden Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mithilfe der gedrückten Shift-Taste. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".
3. Klicken Sie auf "Aktionen und Zuordnung" und danach auf "Einer Gruppe zuordnen".
4. Bitte wählen Sie in der geöffneten Gruppenübersicht per Klick auf die Zeile die Gruppe aus, zu der die selektierten Ansprechpartner zugeordnet werden sollen - vorausgesetzt, es sind bereits Gruppen angelegt (siehe auch [Gruppen](#)).
5. Klicken Sie auf "Übernehmen".

### DRUCKEN/SERIENBRIEF/E-MAIL VERSENDEN

Sie haben die Möglichkeit alle oder ausgewählte Datensätze aus der Wiedervorlage-Liste zu drucken, in ein anderes Format oder einen Serienbrief zu exportieren oder an alle ein E-Mail zu versenden.

1. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis

markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

2. Um zu Drucken, klicken Sie danach auf "Kontaktieren/Schreiben verfassen" und dann auf "Berichtsdruck".
3. Wählen Sie daraufhin per Klick einen vorhandenen Druckbericht aus.
4. Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der "Seitenvorschau" ansehen (siehe auch [Seitenansicht](#)).
5. Klicken Sie auf "Drucken".
6. Wählen Sie bei Bedarf den Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
7. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr Bericht ausgedruckt.

Sind noch keine Druckberichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" einen Bericht erstellen. Sie können auch vorhandene Druckberichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern (siehe auch [Drucken](#)) oder als E-Mail versenden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage erstellen](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)


[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Drucken](#)

[In Listen suchen](#)


## 13.4 Wiedervorlage verschieben

Sie haben die Möglichkeit Wiedervorlagen um Tage oder zu einem anderen Datum zu verschieben:

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".

4. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Wiedervorlage verschieben".
5. Bitte wählen Sie, per Klick, ob Sie die selektierte Wiedervorlage um Tage oder zu einem Datum verschieben möchten.



6. Wählen Sie dann entweder die Anzahl der Tage mithilfe der Hoch-/Runter-Pfeile oder das Datum über den Auswahlkalender  aus (siehe auch [Auswahlkalender](#)).
7. Klicken Sie abschließend auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:


[Wiedervorlage erstellen](#)

[Wiedervorlage-Liste](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

## 13.5 Wiedervorlage delegieren

Sie haben als Administrator die Möglichkeit, eine vorhandene Wiedervorlage eines beliebigen Benutzers an einen anderen Benutzer zu delegieren. Damit ändert sich der Eigentümer/Bearbeiter der Wiedervorlage.

<b>ACHTUNG</b> 	Bitte beachten Sie, dass Sie für das Delegieren von Wiedervorlagen Administrator-Rechte besitzen müssen. Das Delegieren von Wiedervorlagen ist in der Personal-Edition nicht möglich.
--	--

### Wie delegieren Sie eine Wiedervorlage?

1. Öffnen Sie bitte die Wiedervorlage-Liste per Klick auf "Wiedervorlage".
2. Klicken Sie auf "Layout" und auf "Spaltenauswahl".

3. Fügen Sie in der Spaltenauswahl die Spalte "WV-Eigentümer" hinzu (siehe auch [Layout](#)).
4. Klicken Sie auf "Übernehmen". In der Wiedervorlageliste wird eine Spalte "WV Eigentümer" eingefügt, in der Sie erkennen, welchem Benutzer welche Wiedervorlage zugeordnet ist.

**HINWEIS** 

Bitte beachten Sie, dass es in der Spaltenauswahl einmal die Spalte "Eigentümer" und einmal die Spalte "WV-Eigentümer" gibt.  
Die Spalte "Eigentümer" zeigt Ihnen den Kontakteigentümer an.  
In der Spalte "WV-Eigentümer" werden Ihnen in der Wiedervorlage-Liste die Eigentümer/Ersteller der Wiedervorlage angezeigt.

5. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
6. Klicken Sie auf "Auswahl". (Die Schaltfläche ist erst nutzbar, nachdem Datensätze markiert wurden.)
7. Klicken Sie danach auf "Wiedervorlage delegieren".
8. Wählen Sie über den Auswahlpfeil den neuen Eigentümer der selektierten Wiedervorlage aus.
9. Speichern Sie die Änderung mit Klick auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage erstellen](#)

[Wiedervorlage-Liste](#)


[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)

# **Teil**



## 14 Kampagnen und Projekte

Im Seitenmenü unter  können Sie Kampagnen, so auch mit [Kampagnen-Typ Projekt](#) für Werbung, Promotion und Umfragen erstellen, bearbeiten und verwalten.

In den Details zu einer Kampagne legen Sie alle Parameter für die Durchführung fest. Ebenso können Sie Aufgaben anlegen, Kontakte zuordnen, Dateien importieren und die Kampagnen auswerten.

In den Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes können Sie die erfolgten Reaktionen erfassen (siehe auch [Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)).

### ACHTUNG

Voraussetzung, um eine Kampagne bearbeiten zu können, ist, dass Sie Zugriffsberechtigung zur Kampagne haben (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Typ Projekt](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen-Dateien](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

### 14.1 Kampagnen-Übersicht

In der Kampagnen-Übersicht können Sie neue Kampagnen erstellen, vorhandene bearbeiten, filtern, drucken oder löschen. In der Übersicht ist zu jeder vorhandenen Kampagne die Priorität (! = hoch, ↓ = niedrig, "ohne Kennzeichen" = normal), der Ersteller, Beginn und Ende, der Kampagnen-Typ und der Status der Kampagne ersichtlich.

#### KAMPAGNEN-ÜBERSICHT ÖFFNEN

Um die Kampagnen-Übersicht zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .

Sind bereits Kampagnen angelegt, werden diese untereinander unter dem Kartei-Reiter "Übersicht" angezeigt. Per Doppelklick können Sie eine Kampagne aus der Übersicht öffnen und die Kampagnen-Details (siehe auch [Kampagnen-Details](#)) bearbeiten, vorausgesetzt, Ihnen wurde Zugriffsberechtigung erteilt (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Neue Kampagne erstellen](#)

[Kampagne bearbeiten](#)

[Kampagne löschen](#)


[Aktualisieren der Kampagnen-Übersicht](#)

[Filtern der Kampagnen-Übersicht](#)


[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Drucken der Kampagnen-Übersicht](#)


### NEUE KAMPAGNE ERSTELLEN

1. Um eine neue Kampagne zu erstellen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte in der Übersicht auf die Schaltfläche "Neue Kampagne" (siehe weiter unter [Kampagnen-Details](#)).

### KAMPAGNE BEARBEITEN

1. Um eine Kampagne zu bearbeiten, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte in der Übersicht auf die zu bearbeitende Kampagne.
3. Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder auf den Kartei-Reiter "Details" (siehe weiter [Kampagnen-Details](#)).

### KAMPAGNE LÖSCHEN

1. Um eine Kampagne zu löschen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte in der Übersicht auf die zu löschende Kampagne.
3. Klicken Sie auf "Löschen".
4. Klicken Sie danach in der Löschbestätigung auf "Ja".

**HINWEIS** 

Es werden beim Löschen einer Kampagne keine Kontakte/ Ansprechpartnerdaten gelöscht, sondern lediglich die Kampagnenverknüpfung.

**Aktualisieren**

Wurden Änderungen zur Kampagne vorgenommen, werden alle nach Klick auf "Aktualisieren" übernommen und angezeigt.

**Filtern der Kampagnen-Übersicht**

Um nur Datensätze in der Kampagnen-Übersicht anzuzeigen, die einen bestimmten Inhalt enthalten, geben Sie im Feld "Filter" den gesuchten Inhalt ein.


Wenn Sie das Feld "Filter" leeren, wird der Filter wieder entfernt und alle Kampagnen werden angezeigt.

**Spalten sortieren und anpassen**

Sie haben in der geöffneten Kampagnen-Übersicht die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzelle die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

**DRUCKEN DER KAMPAGNEN-ÜBERSICHT**

1. Klicken Sie in der geöffneten Kampagnen-Übersicht auf .
2. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
3. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihre Kampagnen-Übersicht ausgedruckt.

**Seitenvorschau**

Bevor Sie drucken, können Sie sich die Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür auf .

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen-Dateien](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

## 14.2 Kampagnen-Details

In den Kampagnen-Details können Sie alle Parameter für die Kampagne festlegen und bearbeiten, wie die Bezeichnung, Beschreibung, Beginn und Ende, Status, Kosten, Priorität, Zugriffsberechtigungen, Reaktionsvorgaben oder u. a. die Soll-Erfolgsquote bestimmen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kampagnen-Details öffnen](#)

[Kampagnen-Details eingeben](#)

[Kampagnen-Typ Projekt](#)

[Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)

[Reaktionsvorgaben für Kampagne hinterlegen](#)


[Umsatzplanung für Kampagnen](#)

[Kampagnenbeschreibung und Bemerkung](#)


[Kampagnen-Details speichern, löschen, rückgängig machen und aktualisieren](#)

[Drucken der Kampagnen-Details](#)



### KAMPAGNEN-DETAILS ÖFFNEN

1. Um Kampagnen-Details zu erfassen oder zu ändern, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Öffnen Sie die Kampagne, die Sie bearbeiten möchten per Doppelklick oder markieren diese per Klick und wechseln zum Kartei-Reiter "Details". Bitte beachten Sie, dass Sie nur Kampagnen öffnen können, für die Ihnen eine Berechtigung durch die für diese Kampagne berechnete Person erteilt wurde (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

### KAMPAGNEN-DETAILS EINGEBEN.

1. Um Kampagnen-Details zu erfassen oder zu ändern, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Öffnen Sie die Kampagne, die Sie bearbeiten möchten per Doppelklick oder markieren diese per Klick und wechseln zum Kartei-Reiter "Details".


<b>BEZEICHNUNG</b>	<p>Hier geben Sie die Bezeichnung der Kampagne ein. Um diese zu ändern, überschreiben Sie einfach die Zeile und klicken auf "Speichern".</p> <p>Die Bezeichnung ist ein Pflichteingabefeld. Dies erkennen Sie an dem kleinen roten Dreieck links unten.</p>
<b>BEGINNT AM</b>	<p>Hier geben Sie das Datum für den Beginn der Kampagne ein. Dieses Feld ist ein Pflichteingabefeld (siehe rotes Dreieck). Das aktuelle Datum ist bereits eingetragen und kann geändert werden (per Tastatur oder über den <a href="#">Auswahlkalender</a>).</p>
<b>ENDET AM</b>	<p>Im Feld "Endet am" ist "Unendlich" voreingegeben. Auch hier können Sie ein Datum eintragen, entweder per Tastatureingabe oder über den <a href="#">Auswahlkalender</a>.</p>
<b>STATUS</b>	<p>Geben Sie bitte hier den Status der Kampagne ein. Zur Auswahl stehen "Pausiert", "Geplant", "Aktiv", "Erledigt" und "Storniert".</p> <p>Der Status zur Kampagne wird Ihnen auch in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten angezeigt. Dort und auch in der Kampagnen-Übersicht können Sie nach dem Status aller vorhandenen Kampagnen sortieren (siehe auch <a href="#">Spalten sortieren und anpassen</a>).</p>
<b>TYP</b>	<p>Der "Typ" der Kampagne sagt aus, welcher Kommunikationsweg für die Kampagne genutzt wird bzw. was für eine Kampagne es ist.</p> <p>Hier können Sie auswählen, ob es sich um eine Brief-, E-Mail-, Event-, Fax-, Online-, Print-, Projekt-, SMS- oder Telefon-Kampagne handelt.</p> <p>Beim Typ „Projekt“ lässt sich später in den Kontaktdaten auf die Aufgabenliste, die involvierten Kontakte sowie die verknüpften Anlagen zugreifen (siehe <a href="#">Kampagnen-Typ Projekt</a>).</p>
<b>FIXKOSTEN</b>	<p>Hier können Sie für Auswertungszwecke und für die Kalkulation feste Kosten der Kampagne eingeben.</p>
<b>KOSTEN JE KONTAKT</b>	<p>Hier können Sie für Auswertungszwecke und für die Kalkulation die Kosten je Kontakt eingeben.</p>
<b>BUDGET</b>	<p>Hier können Sie für Auswertungszwecke und für die Kalkulation ein Budget</p>

	eingeben.
<b>PRIORITÄT</b>	<p>Wählen Sie hier per Klick auf den Auswahlpfeil die Priorität für die Kampagne aus.</p> <p>  niedrig   hoch            ohne Kennzeichen: normal         </p>

### ZUGRIFFSBERECHTIGUNGEN FÜR KAMPAGNEN


Als Zugriffsberechtigter für die Pflege der Kampagne ist der Ersteller bereits eingetragen, kann aber auch als Zugriffsberechtigter entfernt werden.

#### Zugriffsberechtigte zur Pflege der Kampagne hinzufügen

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf  und auf den Kartei-Reiter "Details".
2. Danach können Sie unter dem Feld "Zugriffsberechtigte zur Pflege der Kampagne" auf "Hinzufügen" klicken.
3. Wählen Sie per Klick einen weiteren Benutzer aus und bestätigen mit "Übernehmen".
4. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf, um weitere Benutzer hinzuzufügen.

Nur alle hier hinzugefügten Benutzer können die Kampagnen-Details öffnen, bearbeiten, löschen oder Aufgaben anlegen sowie die Kontakte zur Kampagne einsehen.

#### Zugriffsberechtigte zur Pflege der Kampagne entfernen


1. Klicken Sie im Seitenmenü auf  und auf den Kartei-Reiter "Details".
2. Klicken Sie in der Liste unter der Überschrift "Zugriffsberechtigte zur Pflege der Kampagne" auf den Benutzer, dessen Zugriffsberechtigung Sie entfernen möchten.
3. Danach klicken Sie auf "Entfernen".

Es muss mindestens ein Berechtigter existieren.

#### Dürfen alle Benutzer Status und Reaktionen der Kampagne bearbeiten?

Unabhängig von der Zugriffsberechtigung zur Pflege, können Sie aktivieren, dass alle Benutzer in CRM-Plus den Status und die Reaktionen zu dieser Kampagne in den Kontaktdaten bearbeiten können.


Dann wird die Kampagne auch den nicht Zugriffsberechtigten in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten angezeigt.

Setzen Sie bitte dafür per Klick ein Häkchen vor die Option "Alle Benutzer dürfen Status und Reaktionen bearbeiten" unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Details".

Wenn es nicht erwünscht ist, dass alle Benutzer in CRM-Plus die Kampagne beantworten dürfen, entfernen Sie hier per Klick das Häkchen. Dann können nur die hinzugefügten Zugriffsberechtigten die Kampagnen in den Stamm-Ansprechpartnerdaten sehen und Reaktionen erfassen.

### REAKTIONSVORGABEN FÜR KAMPAGNE HINTERLEGEN

Das Hinterlegen von Reaktionsvorgaben ist erst möglich, wenn die Bezeichnung der Kampagne gespeichert wurde.

1. Um Reaktionsvorgaben für eine Kampagne zu hinterlegen, klicken Sie im Seitenmenü auf  und auf den Kartei-Reiter "Details".
2. Danach können Sie unter dem Feld "Reaktionsvorgaben für diese Kampagne" auf "Hinzufügen" klicken.
3. Bitte geben Sie daraufhin eine Reaktionsvorgabe ein: Wie könnte ein Kontakt auf Ihre Umfrage antworten?
4. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit "OK".

Nun können Sie weitere Reaktionsvorgaben hinterlegen oder diese umbenennen oder wieder entfernen.

Eine der eingegebenen Reaktionsvorgaben wird der befragte Kontakt antworten. Diese Antwort kann dann in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten zu der Kampagne als Reaktion erfasst werden.

### UMSATZPLANUNG FÜR KAMPAGNEN

Die Umsatzplanung ist erst möglich, wenn die Bezeichnung der Kampagne gespeichert wurde.

Im unteren Bereich in den Kampagnen-Details können Sie zu Auswertungs- und Kalkulationszwecken den geplanten Umsatz je Kontakt und bei Reaktionswert, die erwartete Antwortquote und die Soll-Erfolgsquote erfassen (siehe auch [Kampagnen-Auswertung](#)).

### KAMPAGNENBESCHREIBUNG UND BEMERKUNG

Auf der rechten Bildschirmhälfte in den Kampagnen-Details haben Sie die Möglichkeit, eine Kampagnenbeschreibung und Bemerkungen per Tastatur zu erfassen (siehe auch [Zusatztextfenster](#)).

## KAMPAGNEN-DETAILS SPEICHERN, LÖSCHEN, RÜCKGÄNGIG MACHEN UND AKTUALISIEREN

### Kampagnen-Details Speichern

Um Ihre Eingaben in den Kampagnen-Details zu speichern, klicken Sie unter dem Menüpunkt und dem Kartei-Reiter "Details" auf die Schaltfläche "Speichern".



### Kampagnen-Details löschen

Möchten Sie eine Kampagne löschen, klicken Sie unter dem Menüpunkt und dem Kartei-Reiter "Details" auf die Schaltfläche "Löschen" und bestätigen die Abfrage mit Klick auf "Ja".



#### HINWEIS

Es werden beim Löschen einer Kampagne keine Kontakte/ Ansprechpartnerdaten gelöscht, sondern lediglich die Kampagnenverknüpfung.


### Rückgängig machen

Mit Klick auf die Schaltfläche "Rückgängig" werden die nicht gespeicherten Eingaben/Änderungen in den Kampagnen-Details wieder verworfen.

### Aktualisieren

Wurden zwischenzeitlich Änderungen zur Kampagne vorgenommen, werden alle nach Klick auf "Aktualisieren" übernommen und angezeigt.

## DRUCKEN DER KAMPAGNEN-DETAILS

1. Klicken Sie in den geöffneten Kampagnen-Details auf .
2. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
3. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihre Kampagnen-Übersicht ausgedruckt.

### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich die Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)  
[Kampagnen-Aufgaben](#)  
[Kampagnen-Kontakte](#)  
[Kampagnen-Dateien](#)  
[Kampagnen-Auswertung](#)  
[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)  
[Kampagnen-Typ Projekt](#)

## 14.3 Kampagnen-Typ Projekt

Beim Kampagnen-Typ "Projekte" können unter den Stamm- und Ansprechpartnerdaten auch die Kampagnen-Aufgaben bearbeitet sowie die involvierten Kontakte eingesehen werden, wenn die Zugriffsberechtigung vorhanden ist (siehe auch [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).



**Details** Aufgabenliste Involvierte Kontakte Dateien

**Reaktion:**

**Beschreibung:**  
Das ist ein Projekt

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Aufgabenliste Projekt in Stamm- / Ansprechpartnerdaten bearbeiten](#)  
[Involvierte Kontakte eines Projektes in Stamm- / Ansprechpartnerdaten anzeigen](#)  
[Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)  
[Reaktion des Kontaktes zur Kampagne erfassen](#)

### AUFGABENLISTE PROJEKT IM KONTAKT BEARBEITEN

Haben Sie eine Kampagne mit Typ "Projekt" erstellt (siehe [Neue Kampagne erstellen](#)) können Sie die Aufgaben in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten unter dem Reiter "Kampagnen" sehen und bearbeiten.

1. Öffnen Sie den Reiter "Kampagnen" unter den jeweiligen Stamm- / Ansprechpartnerdaten.
2. Wählen Sie in der Liste die entsprechende Kampagne mit dem Typ "Projekt".
3. Klicken Sie rechts auf den Reiter "Aufgabenliste".
4. Per Klick auf "Für eine neue Aufgabe, hier klicken" legen Sie eine neue Aufgabe an, indem Sie einen Betreff eingeben, den Verantwortlichen definieren, das Fälligkeitsdatum und den Status festlegen.



Ebenso können bereits zum Projekt erstellte Aufgaben per Doppelklick geöffnet und bearbeitet

werden.

Mit Klick auf "Filter" können die Aufgaben nach Status gefiltert werden. Außerdem können Sie hierüber die Aufgabenliste drucken sowie vorab die Seitenansicht anzeigen.

### INVOLVIERTE KONTAKTE EINES PROJEKTES IM KONTAKT ANZEIGEN

Haben Sie eine Kampagne mit Typ "Projekt" erstellt (siehe [Neue Kampagne erstellen](#)) können Sie die involvierten Kontakte in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten unter dem Reiter "Kampagnen" sehen und öffnen.

1. Klicken Sie in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten unten auf den Reiter "Kampagnen".
2. Wählen Sie in der Liste die entsprechende Kampagne mit dem Typ "Projekt".
3. Klicken Sie rechts auf den Reiter "Involvierte Kontakte".
4. Per Doppelklick können Sie einen involvierten Kontakt öffnen.
5. Per Klick auf "Quickinfo" können Sie weitere Kontaktdaten anzeigen, ohne den Kontakt zu öffnen.
6. Per Klick auf  können Sie die Liste der involvierten Kontakte drucken und per Klick auf  vorab in der Seitenansicht anzeigen.

---


Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

## 14.4 Kampagnen-Aufgaben

Für eine Kampagne können Aufgaben erstellt und bearbeitet werden. Diese werden im Seitenmenü


unter  und dem Kartei-Reiter "Aufgaben" aufgelistet und können gefiltert, bearbeitet und gedruckt werden.

Aus der Übersicht ist zu jeder eingetragenen Kampagnen-Aufgabe der Bearbeitungsstatus, die Priorität, die Bezeichnung, der Ersteller und die Fälligkeit ersichtlich.

#### TIPP


In der Aufgabenliste können Sie nach einem einfachen Klick auf das leere Feld in der Spalte "Aufgabenblock" auch direkt den Betreff der Aufgabe eintragen, ohne das Aufgabenfenster zu öffnen. Nun können Sie noch Ersteller, Fälligkeit und Status wählen und eingeben.

**WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**[Kampagnen-Aufgaben öffnen](#)[Kampagnen-Aufgabe erstellen/bearbeiten](#)[Kampagnen-Aufgabe löschen](#)[Aktualisieren der Kampagnen-Aufgaben](#)[Filtern der Kampagnen-Aufgaben](#)[Spalten sortieren und anpassen](#)[Drucken der Kampagnen-Aufgaben](#)**KAMPAGNEN-AUFGABEN ÖFFNEN**

1. Um sich die Kampagnen-Aufgaben anzeigen zu lassen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wechseln Sie zum Kartei-Reiter "Aufgaben" (ist nur möglich, wenn Sie Zugriffsberechtigung zur Kampagne haben - siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagne](#)).

Ebenfalls werden Ihnen Ihre erstellten Kampagnen-Aufgaben auch in der Aufgabenliste im Kalender und in der Seitenleiste "Erledigungen" angezeigt.

**KAMPAGNEN-AUFGABE LÖSCHEN**

1. Um eine Kampagnen-Aufgabe zu löschen, klicken Sie im Seitenmenü auf  und auf den Kartei-Reiter "Aufgaben".
2. Klicken Sie bitte in der Übersicht auf die zu löschende Kampagnen-Aufgabe.
3. Klicken Sie auf "Löschen".
4. Klicken Sie danach in der Löschbestätigung auf "Ja".

**AKTUALISIEREN DER KAMPAGNEN-AUFGABEN**

Wurden Änderungen in den Kampagnen-Aufgaben vorgenommen, werden alle nach Klick auf "Aktualisieren" übernommen und angezeigt.

**FILTERN DER KAMPAGNEN-AUFGABEN**

Um nur Datensätze anzuzeigen, die einen bestimmten Inhalt enthalten, geben Sie im Feld "Filter" den gesuchten Inhalt ein.


Wenn Sie das Feld "Filter" leeren, wird der Filter wieder entfernt.

### SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in den geöffneten Kampagnen-Aufgaben die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzelle die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

### DRUCKEN DER KAMPAGNEN-AUFGABEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Kampagnen-Aufgaben auf .
2. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
3. Mit Klick auf "Drucken" werden Ihre Kampagnen-Aufgaben im Überblick ausgedruckt.

### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich die Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Aufgabe erstellen/bearbeiten](#)

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)


[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen-Dateien](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

## 14.4.1 Kampagnen-Aufgabe erstellen/bearbeiten

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf  und auf den Kartei-Reiter "Aufgaben".
2. Klicken Sie einmal auf "Für neue Aufgabe hier klicken" und Sie können schnell Betreff, Ersteller, Fälligkeit und Status erfassen und mit "ENTER" die Aufgabe speichern. Klicken Sie doppelt auf "Für eine neue Aufgabe, hier klicken" öffnen Sie das Aufgabenfenster für das Erfassen weiterer Kriterien, z. B. einer Erinnerung.

3. Geben Sie in das separate Fenster den Betreff, Notizen, Kontakte, Beginn und Fälligkeit, den Status sowie die Priorität der Kampagnen-Aufgabe ein. Erstellen Sie sich bei Bedarf noch eine Erinnerung mit Alarm-Meldung.
4. Klicken Sie auf "Speichern" um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Prioritätenkennzeichen für Kampagnen-Aufgaben](#)

[Status einer Kampagnen-Aufgabe](#)



[Kontakte mit Kampagnen-Aufgabe verknüpfen](#)

[Erinnerung/Alarm für eine Kampagnen-Aufgabe erstellen](#)


[Speichern einer Kampagnen-Aufgabe](#)

[Löschen einer Kampagnen-Aufgabe](#)

### PRIORITÄTENKENNZEICHEN FÜR KAMPAGNEN-AUFGABEN

	Prio Hoch
	Prio Niedrig
ohne	Prio Normal

### STATUS EINER AUFGABE

<b>NICHT BEGONNEN</b>	Mit der Bearbeitung wurde noch nicht begonnen, obwohl der Termin der Fälligkeit vorbei ist (Anzeige: rote Schrift).
<b>IN BEARBEITUNG</b>	Die Aufgabe wird bearbeitet (Anzeige: schwarze Schrift).
<b>ERLEDIGT</b>	Die Aufgabe ist erledigt (Anzeige: durchgestrichen).  Mit einem Klick auf das Kontrollkästchen in der Spalte  wird die Aufgabe ebenfalls auf erledigt gesetzt.
<b>ZURÜCK GESTELLT</b>	Die Bearbeitung wurde zurückgestellt, obwohl der Termin der Fälligkeit vorbei ist (Anzeige: rote Schrift).

### KONTAKTE MIT KAMPAGNEN-AUFGABE VERKNÜPFEN

1. Öffnen Sie per Doppelklick eine Kampagnen-Aufgabe in der Übersicht "Aufgaben" im Menüpunkt



2. Klicken Sie rechts neben dem Feld "Kontakte" auf den Pfeil.
3. Wählen Sie in der Liste der aktuell geöffneten Kontakte per Klick den Ansprechpartner aus, der mit der Kampagnen-Aufgabe verknüpft werden soll.

Die Kampagnen-Aufgabe wird Ihnen nun auch unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten des zugeordneten Kontaktes angezeigt (siehe [Erledigungen Ansprechpartner](#)).

#### ERINNERUNG/ALARM FÜR EINE KAMPAGNEN-AUFGABE ERSTELLEN

1. Öffnen Sie per Doppelklick die Aufgabe, für die Sie einen Alarm erstellen möchten.
2. Setzen Sie per Klick vor "Erinnerung" ein Häkchen und geben den Erinnerungstag sowie die Alarmzeit ein.

#### Fälligkeit einer Aufgabe

##### ACHTUNG

Die Fälligkeit der Aufgabe kann nicht vor dem Beginn der Aufgabe liegen, deshalb wird das Datum "Fällig am", falls notwendig, an das Datum "Beginn am" angepasst.

#### SPEICHERN EINER KAMPAGNEN-AUFGABE

Mit "Speichern" übernehmen Sie Ihre Eingaben und schließen das Aufgabenfenster.

#### LÖSCHEN EINER KAMPAGNEN-AUFGABE

Öffnen Sie per Klick mit der rechten Maustaste auf die Kampagnen-Aufgabe unter dem Kartei-Reiter



"Aufgaben" im Menüpunkt .das Kontextmenü und klicken auf "Löschen".

Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "OK".

Oder öffnen Sie per Doppelklick die Aufgabe und klicken auf "Löschen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Aufgabe drucken](#)

## 14.5 Kampagnen-Kontakte

Haben Sie eine Kampagne erstellt, können Sie dieser Kontakte hinzuordnen, die Sie z. B. befragen möchten.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kampagnen-Kontakte öffnen](#)

[Der Kampagne Kontakte hinzufügen](#)

[Reaktionswert setzen](#)

[Aktualisieren der Kampagnen-Kontakte](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)


[Such- und Ergebnislisten](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)


[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[In Listen suchen](#)

### KAMPAGNEN-KONTAKTE ÖFFNEN

1. Um die Kampagnen-Kontakte zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Sind bereits Kampagnen angelegt, werden diese untereinander unter dem Kartei-Reiter "Übersicht" angezeigt.
3. Markieren Sie per Klick die Kampagne, der Sie Kontakte hinzuordnen möchten bzw. deren Kontakte Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Kontakte". Bitte beachten Sie, dass Sie nur Kampagnen öffnen und bearbeiten können, für die Ihnen eine Berechtigung durch die für diese Kampagne berechtigte Person erteilt wurde (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).


### DER KAMPAGNE KONTAKTE HINZUFÜGEN

1. Öffnen Sie per Klick auf  die Kampagnen-Übersicht, wählen Sie per Klick eine Kampagne aus und klicken auf den Kartei-Reiter "Kontakte".
2. Um der Kampagne Kontakte hinzuzufügen, starten Sie die Kontaktsuche, indem Sie entweder
  - eine Suche über die [Seitenleiste Kontaktsuche](#) starten oder
  - in das obige Feld "Kontaktsuche" das Suchwort eingeben und mit "ENTER" bestätigen.
  - Um alle in CRM-Plus vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein und klicken auf "ENTER".

3. Markieren Sie im Suchergebnis die Kontakte, die Sie für die Kampagne verwenden möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
4. Klicken Sie nach der Selektion der Kontakte auf "Auswahl" und auf "Aktionen und Zuordnung"
5. Klicken Sie auf "Einer Kampagne zuordnen".
6. Wählen Sie per Klick die entsprechende Kampagne im Auswahlfenster aus und speichern mit Klick auf "Übernehmen".
7. Um die zugeordneten Kontakte gleich sehen zu können, klicken Sie unter dem Kartei-Reiter "Kontakte" in der Kampagne auf "Aktualisieren".

### REAKTIONSWERT SETZEN



Unter  und dem Kartei-Reiter "Kontakte" können Sie für mehrere ausgewählte Kontakte, die der Kampagne zugeordnet sind, einen einheitlichen Reaktionswert erfassen.

1. Markieren Sie die Kontakte, bei denen Sie einen einheitlichen Reaktionswert setzen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Reaktionswert setzen...". Daraufhin werden Ihnen alle Reaktionsvorgaben für diese Kampagne angezeigt (siehe auch [Reaktionsvorgaben für Kampagne hinterlegen](#)).
3. Wählen Sie per Klick die entsprechende Reaktion, die Sie allen selektierten Kontakten zuordnen möchten und bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

### AKTUALISIEREN

Wurden Änderungen zur Kampagne vorgenommen, werden alle nach Klick auf "Aktualisieren" übernommen und angezeigt.

### SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Ergebnisliste "Kampagnen-Kontakte" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzeile die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzeile können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger

über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

Die Ergebnisliste können Sie individuell gestalten, indem Sie unter "Layout" Spalten hinzufügen, entfernen, verschieben oder gruppieren (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)). Ebenso können Sie für alle geöffneten Spalten die automatische Spaltenbreite einstellen. Klicken Sie dafür in einer Ergebnisliste auf "Layout" und auf "Automatische Spaltenbreite".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Dateien](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

## 14.6 Kampagnen-Dateien

Im Seitenmenü unter dem Menüpunkt "Kampagnen und Projekte" können zu einer Kampagne auch Dateien unterschiedlicher Formate importiert und so für die Kampagne hinterlegt werden.

Ebenfalls können Kampagnen-Dateien auch in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unter dem Reiter "Kampagnen" hinzugefügt, umbenannt, kommentiert, gedruckt, gelöscht sowie direkt per E-Mail an den Kontakt versandt werden (siehe [Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)).

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kampagnen-Dateien öffnen](#)

[Datei zur Kampagne importieren](#)

[Datei zur Kampagne umbenennen](#)


[Datei-Kommentar erfassen](#)

[Datei zur Kampagne löschen](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Drucken Kampagnen-Übersicht](#)


### KAMPAGNEN-DATEIEN IN "KAMPAGNEN UND PROJEKTE" ÖFFNEN

1. Um Kampagnen-Dateien zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie in der Kampagnen-Übersicht auf eine Kampagne und den Kartei-Reiter "Dateien".

Bitte beachten Sie, dass Sie nur Kampagnen öffnen können, für die Ihnen eine Berechtigung durch die für diese Kampagne berechtigte Person erteilt wurde (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).


Ebenfalls können Dateien auch in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unter dem Reiter "Kampagnen" geöffnet werden (siehe [Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)).

### Datei zur Kampagne importieren

1. Um eine Datei zur Kampagne zu importieren, klicken Sie unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Dateien" auf "Datei importieren".
2. Übernehmen Sie die gewünschte Datei per Doppelklick.


Ebenfalls können Dateien auch in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unter dem Reiter "Kampagnen" importiert / hinzugefügt werden (siehe [Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)).

### Datei zur Kampagne umbenennen

1. Klicken Sie unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Dateien" auf die Datei, die umbenannt werden soll.
2. Klicken Sie auf "Datei umbenennen".
3. Tragen Sie in dem separaten Fenster den neuen Dateinamen ein und bestätigen Sie mit Klick auf "OK".

Ebenfalls können Dateien auch in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unter dem Reiter "Kampagnen" umbenannt werden (siehe [Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)).


### Datei-Kommentar erfassen

1. Klicken Sie unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Dateien" auf die Datei, zu der ein Kommentar erfasst werden soll.
2. Klicken Sie auf "Datei-Kommentar".
3. Tragen Sie in dem separaten Fenster Ihren Kommentar zur Datei ein und bestätigen Sie mit Klick auf "OK".

Ebenfalls können Dateien auch in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes

unter dem Reiter "Kampagnen" kommentiert werden (siehe [Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)).

### Datei zur Kampagne löschen



1. Klicken Sie unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Dateien" auf die Datei, die entfernt werden soll.
2. Klicken Sie auf "Datei löschen".
3. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

### SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Liste "Kampagnen-Dateien" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzelle die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

### DRUCKEN DER KAMPAGNEN-ÜBERSICHT

1. Klicken Sie unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Dateien" auf .
2. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
3. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihre Kampagnen-Übersicht ausgedruckt.

### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich die Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

## 14.7 Kampagnen-Auswertung

Unter "Auswertung" einer Kampagne können Sie sehen, welche Reaktionen gegeben wurden und wie viele Kontakte bereits eine Antwort gaben und welche noch offen sind. Sie können die Kontakte mit einem einheitlichen Reaktionswert an eine Folgekampagne übergeben.

Sie erhalten hier die erzielte Erfolgsquote sowie die Information, wie viele der Aufgaben schon erledigt wurden und welches Restbudget noch für die Kampagne zur Verfügung steht.

Der Status zu den Reaktionen, der Effektivität und den Aufgaben wird ebenfalls grafisch dargestellt.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?


[Kampagnen-Auswertung öffnen](#)

[Reaktionswert an Folgekampagne übergeben](#)


[Aktualisieren](#)

[Drucken](#)

### KAMPAGNEN-AUSWERTUNG ÖFFNEN

1. Um die Kampagnen-Auswertung zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie in der Kampagnen-Übersicht auf eine Kampagne und den Kartei-Reiter "Auswertung".  
Bitte beachten Sie, dass Sie nur Kampagnen öffnen können, für die Ihnen eine Berechtigung durch die für diese Kampagne berechtigte Person erteilt wurde (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

### REAKTIONSWERT AN FOLGEKAMPAGNE ÜBERGEBEN



1. Klicken Sie auf den Menüpunkt  und markieren die entsprechende Kampagne.
2. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Auswertung".
3. Wählen Sie den Reaktionswert aus, dessen Kontaktanzahl an die Folgekampagne übergeben werden soll.
4. Klicken Sie auf "An Folgekampagne übergeben".
5. Wählen Sie aus der Liste per Klick eine Folgekampagne aus oder erstellen eine neue Kampagne,

geben eine Bezeichnung ein und klicken auf "OK".

### AKTUALISIEREN

Wurden Änderungen zur Kampagne vorgenommen, werden alle nach Klick auf "Aktualisieren" übernommen und angezeigt.

### DRUCKEN DER KAMPAGNEN-AUSWERTUNG

1. Klicken Sie unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Auswertung" auf .
2. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
3. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihre Kampagnen-Übersicht ausgedruckt.

### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich die Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

**Teil**

---



## 15 Kontaktgruppen

Sie können diverse Ansprechpartner und diverse Kontakte ohne Ansprechpartner zusammen einer Gruppe zuordnen und so thematisch zusammenfassen. Das Wiederfinden von Kontakten, die eine bestimmte Gemeinsamkeit besitzen, wird somit erheblich erleichtert.

Die Verwendung von Gruppen bietet sich bei Kontaktaktionen und Kampagnen an, da alle relevanten Datensätze über die Gruppenzugehörigkeit aufgerufen werden können. Alle Aktionen zur Kampagne sind dadurch leicht durchführbar.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Gruppen öffnen](#)

[Gruppen-Kontakte mehrerer Gruppen gemeinsam öffnen](#)

[Gruppen erstellen](#)

[Gruppen bearbeiten](#)

[Gruppe löschen](#)


[Gruppen-Übersicht](#)

[Gruppen-Kontakte](#)

[Gruppen-Übersicht drucken](#)

[Nutzwertanalysen, Kampagnen, Serienbrief oder Serienmail erstellen](#)

### GRUPPEN ÖFFNEN

1. Um sich die Kontakte einer Gruppe anzeigen zu lassen, eine Gruppe zu bearbeiten oder eine neue Kontaktgruppe anzulegen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. In der "Übersicht aller Gruppen" klicken Sie die entsprechende Gruppe doppelt an, deren zugeordnete Kontakte Sie sehen möchten.

### Gruppen-Kontakte mehrerer Gruppen gemeinsam öffnen

In der Gruppen-Übersicht ist auch eine Mehrfachselektion möglich, d. h. Sie können mehrere Gruppen auswählen, um die Kontakte aller selektierten Gruppen öffnen und bearbeiten zu können.

Klicken Sie dafür mit gedrückter STRG-Taste alle Gruppen in der Übersicht an, die Sie gemeinsam auswählen möchten. Alle ausgewählten Gruppen sind blau markiert. Wenn Sie auf "Bearbeiten" klicken, werden unter dem Kartei-Reiter "Kontakte" die Kontakte aus allen diesen ausgewählten Gruppen in einer Liste angezeigt und können gemeinsam für weitere Aktionen genutzt werden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Gruppen-Übersicht](#)

[Gruppen-Kontakte](#)

[Gruppenzuordnung Ansprechpartner](#)

[Kampagnen](#)

## 15.1 Gruppenzuordnung

Sie können die Ansprechpartnerdaten oder die Stammdaten eines Kontaktes zu einer oder zu mehreren Kontaktgruppen zuordnen.

Mithilfe dieser Funktion können Sie später alle zu einer Gruppe gehörigen Kontakte mit und ohne Ansprechpartner in einer Liste darstellen, bearbeiten oder eine Aktion starten, z. B. einen Serienbrief erstellen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Gruppen in Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Gruppe der Ansprechpartner anzeigen](#)

[Kennzeichen innerhalb von Gruppen vergeben](#)

[Ansprechpartner einer weiteren Gruppe zuordnen](#)

[Ansprechpartner aus selektierter Gruppe entfernen](#)

### GRUPPEN IN DEN STAMM-/ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Stamm-/Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Gruppen".

### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

### GRUPPE ÖFFNEN

Ist der Kontakt bereits einer Kontaktgruppe zugeordnet, wird in den Stamm-/Ansprechpartner-Daten unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" die Bezeichnung der Gruppe und die Gruppenbeschreibung angezeigt.

1. Klicken Sie in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Gruppen".
2. Um die Ergebnisliste einer Gruppe zu öffnen, klicken Sie auf die Zeile der Gruppe.
3. Klicken Sie danach auf "Gruppe öffnen". Oder öffnen Sie die Gruppe per Doppelklick.

In der Liste der Gruppen-Kontakte (siehe auch [Gruppen-Kontakte](#)) werden Ihnen alle zu dieser Gruppe gehörenden Kontakte angezeigt. Sie können die Kontakte auswählen (siehe [Auswahl Listeneinträge](#)), Kontakte entfernen, sich die Nutzwertanalysen (siehe [Stammdaten-Nutzwertanalyse](#) und [Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)) anzeigen lassen, Kontaktaktionen erzeugen, einer [Kampagne](#) oder einer weiteren Gruppe zuordnen, Berichte drucken oder Serienbriefe bzw. E-Mail-Nachrichten (siehe [Schriftverkehr für Auswahl](#)) versenden.

## KENNZEICHEN INNERHALB VON GRUPPEN VERGEBEN Kennzeichen setzen...

Innerhalb von Kontaktgruppen können Sie Kontaktkennzeichen vergeben und nach diesen filtern.

### HINWEIS

Damit Sie die gesetzten Kennzeichen sehen können, muss die Spalte "Kennzeichen" dem Layout hinzugefügt worden sein. Fügen Sie dazu in der Übersicht "Kontakte der selektierten Gruppe" über "Layout/Spaltenauswahl" die Spalte "Kennzeichen" ein.

Um Kennzeichen zu vergeben, klicken Sie in der Übersicht "Kontakte der selektierten Gruppe" auf den entsprechenden Kontakt und anschließend auf die oberhalb angezeigte Schaltfläche "Kennzeichen setzen..." und wählen in der Auswahl das gewünschte Kennzeichen aus.

In Kombination mit den Tasten STRG bzw. SHIFT können Sie weitere Kontakte per Mausklick markieren und diesen gleichzeitig ein bestimmtes Kennzeichen zuweisen.

Anschließend können Sie nach Kontaktkennzeichen filtern. Setzen Sie dafür in der oberen Zeile "Kennzeichen-Filter" die gewünschten Häkchen.

## EINER GRUPPE ZUORDNEN

Um den geöffneten Kontakt (Ansprechpartner oder Stammdaten) einer Gruppe zuzuordnen, klicken Sie unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten auf die Schaltfläche "Einer Gruppe zuordnen".

In der Auswahl können Sie die Gruppe, zu der Sie den Ansprechpartner zuordnen möchten, anklicken. Hier können Sie auch per Klick auf "Neue Gruppe" eine weitere Gruppe anlegen. Geben Sie eine Bezeichnung (Pflichteingabefeld) der neuen Gruppe und eine Beschreibung ein und übernehmen Sie diese mit "Speichern".

Mit "Übernehmen" vollziehen Sie die Zuordnung zu einer vorhandenen Gruppe.

## AUS SELEKTIERTER GRUPPE ENTFERNEN

1. Möchten Sie eine Gruppenzuordnung eines Ansprechpartners aufheben, klicken Sie bitte in die Zeile, der zu entfernenden Gruppe unter dem Kartei-Reiter "Gruppen" in den Ansprechpartnerdaten.
2. Klicken Sie auf "Aus selektierter Gruppe entfernen".
3. Bestätigen Sie mit "Ja" die Aufhebung der Gruppenzuordnung.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:


[Ansprechpartnerdaten](#)  
[Gruppen](#)  
[Such- und Ergebnislisten](#)

## 15.2 Gruppen-Übersicht


### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Gruppen öffnen](#)  
[Gruppen erstellen](#)  
[Gruppen bearbeiten](#)  
[Gruppen-Kontakte mehrerer Gruppen gemeinsam öffnen](#)  
[Gruppe löschen](#)  
[Gruppen filtern](#)  
[Nutzwertanalysen, Kampagnen, Serienbrief oder Serienmail erstellen](#)

### GRUPPEN ERSTELLEN

1. Um eine neue Gruppen zu erstellen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte danach in der "Übersicht" auf "Neue Gruppe".
3. Geben Sie die Bezeichnung der neuen Gruppe ein. Dies ist ein Pflichtfeld, erkennbar an dem kleinen roten Dreieck.
4. Wenn gewünscht, können Sie im Feld darunter noch eine Beschreibung zur Gruppe erfassen.
5. Klicken Sie abschließend auf "Speichern".

### GRUPPEN BEARBEITEN UND GRUPPEN-KONTAKTE ÖFFNEN

1. Um eine Gruppe zu bearbeiten und die Gruppen-Kontakte für weitere Aktionen zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte danach in der "Übersicht" auf die Gruppe, deren Bezeichnung und Beschreibung Sie bearbeiten möchten.
3. Ändern Sie die Bezeichnung bzw. die Beschreibung der Gruppe.
4. Klicken Sie abschließend auf "Speichern".


### Gruppen-Kontakte mehrerer Gruppen gemeinsam öffnen

In der "Übersicht aller Gruppen" ist eine Mehrfachselektion möglich, d. h. Sie können mehrere Gruppen auswählen, um die Kontakte aller selektierten Gruppen öffnen und bearbeiten zu können.

Klicken Sie dafür mit gedrückter STRG-Taste alle Gruppen in der Übersicht an, die Sie gemeinsam auswählen möchten. Alle markierten Gruppen sind blau unterlegt. Wenn Sie nun auf den Karteireiter "Kontakte der selektierten Gruppe(n)" klicken, werden Ihnen die Kontakte aus allen zuvor markierten Gruppen in einer Liste angezeigt und können gemeinsam kontaktiert werden (siehe [Schriftverkehr für Auswahl](#) und [E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)) oder für den Serienmail-Assistent genutzt werden (siehe separate Onlinehilfe für den Serienmail-Assistenten).

Sie können die Kontakte auswählen (siehe [Auswahl Listeneinträge](#)), Kontakte entfernen, sich die Nutzwertanalysen (siehe [Stammdaten-Nutzwertanalyse](#) und [Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)) anzeigen lassen, Kontaktaktionen erzeugen und die Kontakte einer [Kampagne](#) oder einer weiteren Gruppe zuordnen.

## GRUPPE LÖSCHEN

1. Um eine Gruppen zu löschen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte danach in der "Übersicht" auf die Gruppe, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie bitte auf "Löschen".
4. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

### HINWEIS

Es werden beim Löschen einer Gruppe keine Kontakte/Ansprechpartnerdaten gelöscht, sondern lediglich die Gruppenverknüpfung.

## GRUPPEN FILTERN

Suchen Sie in der geöffneten Gruppenübersicht nach einer Gruppe mit bestimmten Inhalten im Namen oder der Beschreibung, können Sie den Filter nutzen.

Geben Sie dafür im Filter-Textfeld die im Namen oder der Beschreibung gesuchte Buchstabenfolge ein, so dass Ihnen nur noch die dazu passenden Gruppen angezeigt werden.

Sie können den Filter entfernen, indem Sie das Textfeld wieder leeren.

## GRUPPEN-ÜBERSICHT DRUCKEN

1. Klicken Sie nach der Kontaktauswahl auf "Kontaktieren/Schreiben verfassen" und auf "Berichtsdruck".
2. Wählen Sie daraufhin den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche Berichte" oder "Öffentliche Berichte" aus. Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit

Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsgenerator). Sie können hier unter "Berichtsdruck / Extras" auch vorhandene Berichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern, sowie als E-Mail versenden.

3. Klicken Sie nach der Auswahl des Berichts auf "Drucken".
4. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
5. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr Bericht ausgedruckt.

### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsdruck" auf "Seitenvorschau".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Gruppen-Übersicht](#)

[Gruppen-Kontakte](#)

[Gruppenzuordnung Ansprechpartner](#)

[Kampagnen](#)

## 15.3 Gruppen-Kontakte

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Gruppen öffnen](#)

[Gruppen erstellen](#)

[Kontakt aus der Gruppe öffnen](#)

[Löschen: Kontakt/Ansprechpartner](#)

[Einer Gruppe zuordnen](#)


[Gruppenzuordnung aufheben](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Nutzwertanalysen, Kampagnen, Serienbrief oder Serienmail erstellen](#)

### KONTAKT AUS DER GRUPPE ÖFFNEN



In einer geöffneten Gruppe unter  / "Kontakte einer selektierten Gruppe" (siehe [Gruppe öffnen](#)) gelangen Sie per Doppelklick auf einen Eintrag oder über "Öffnen" direkt zu den Ansprechpartnerdaten der markierten Zeile.

## SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Ergebnisliste "Kontakte einer selektierten Gruppe" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzeile die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzeile können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

Die Ergebnisliste können Sie individuell gestalten, indem Sie unter "Layout" Spalten hinzufügen, entfernen, verschieben oder gruppieren (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)). Ebenso können Sie für alle geöffneten Spalten die automatische Spaltenbreite einstellen. Klicken Sie dafür in einer Ergebnisliste auf "Layout" und auf "Automatische Spaltenbreite".

## NUTZWERTANALYSEN, KAMPAGNEN, SERIENBRIEF ODER SERIENMAIL ERSTELLEN

### Auswahl

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. "Kontakte einer selektierten Gruppe" oder das Suchergebnis über die [Seitenleiste Kontaktsuche](#) oder die schnelle "Kontaktsuche" am oberen Bildschirmrand. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Markieren Sie die Kontakte, die Sie für die Erstellung eines Serienbriefes oder die Durchführung einer Kampagne verwenden möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Um alle ausgewählten Kontakte einer Gruppe zuzuordnen, so dass Sie z. B. die Kampagne weiter verfolgen und jederzeit erneut alle zugehörigen Kontakte aufrufen können, klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Einer Gruppe zuordnen".

### Schriftverkehr

Um einen Serienbrief zu erstellen, klicken Sie auf "Kontaktieren/Schreiben verfassen" und auf die gewünschte Auswahlmöglichkeit. Es stehen Ihnen neben dem [Berichtsdruck](#), der [Schreibassistent](#), der MS-Word-Adressassistent, der [MS-Word-Assistent für Serienbriefe](#) und der Versand per [E-Mail an selektierte Kontakte](#) zur Verfügung (siehe auch [Schriftverkehr für Auswahl](#)).

### Kontaktaktion

Um für die ausgewählten Kontakte einen Aktionsvermerk zu erstellen, klicken Sie unter "Auswahl" auf "Firmen-Kontaktaktion erzeugen" oder "Ansprechp.-Kontaktaktion erzeugen" (siehe auch [Aktionsvermerk](#)).

### **Einer Kampagne zuordnen**

Um die ausgewählten Kontakte einer Kampagne zuzuordnen, klicken Sie auf "Auswahl / Aktionen und Zuordnung" und auf "Einer Kampagne zuordnen".

Wählen Sie danach per Klick die gewünschte Kampagne aus und klicken auf "Übernehmen" (siehe auch [Kampagnen](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Gruppen-Übersicht](#)

[Gruppenzuordnung Ansprechpartner](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Kampagnen](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

[Aktionsvermerk](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

**Teil**



## 16 Vertriebsvorgänge

CRM-Plus stellt Ihnen alle Vertriebsvorgänge, die in den Ansprechpartnerdaten unter Vertrieb erfasst wurden in einer Vertriebsliste dar.

Sie können die Vertriebsliste nach Vertriebsstatus, nach Firma, nach Ort, nach Ansprechpartner, nach Ersteller des Produkteintrags, nach Eigentümer des Kontaktes, nach Produktname und/oder -gruppe, nach Verkaufschance sowie den Zeitraum filtern.

Ebenfalls gibt es die Möglichkeit, sich in der Statistikanzeige eine Vertriebsstatistik mit einer graphischen Darstellung zu den Produkten nach Vertriebsstatus für einen bestimmten Zeitraum nach Betrag oder Menge anzeigen zu lassen (siehe [Vertriebsstatistik](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsliste](#)

[Vertriebsstatistik](#)

[Vertrieb \(Ansprechpartner\)](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

[Angebot und Auftrag](#)

[Produktpflege](#)

### 16.1 Vertriebsliste

In der Vertriebsliste können Sie sich die Vertriebs-Einträge aus den Ansprechpartnerdaten anzeigen lassen.

Sie können die Vertriebsliste individuell filtern, z. B. nach Vertriebsstatus, nach Firma, nach Ort, nach Ansprechpartner, nach Ersteller des Produkteintrags, nach Bearbeiter, nach Eigentümer des Kontaktes, nach Produktname und/oder -gruppe, nach Vertriebschance sowie nach Zeitraum. Oder Sie können sich nur Vertriebsvorgänge von eigenen und öffentlichen Kontakte anzeigen lassen.

#### **ACHTUNG**

Nach Eingabe eines neuen Suchkriteriums/Filtermerkmals in der Vertriebsliste ist jedes Mal eine Aktualisierung der Vertriebsliste mit Klick auf die Schaltfläche "Aktualisieren" erforderlich.

#### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Vertriebsliste mit allen Vertriebsvorgängen öffnen](#)

[Vertriebsliste filtern](#)

[Summe der angezeigten Produktmengen und -preise bilden](#)

[Vertriebsvorgänge oder Kontakt/Ansprechpartner löschen](#)

[Vertriebsstatistik](#)

[Vertrieb](#)

[Produktpflege](#)


[Drucken der Vertriebsliste](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)


[In Listen suchen](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)


## VERTRIEBSLISTE ÖFFNEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf Aktualisieren.

## Vertriebsliste mit allen Vertriebsvorgängen öffnen

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie im Feld "Filter" "Alle" aus und setzen Sie bei jedem Vertriebsstatus ("Angebote", "Aufträge", "Erfolglose", "Verkaufte") ein Häkchen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Leeren".
4. Klicken Sie auf Aktualisieren.

## VERTRIEBSVORGÄNGE ODER KONTAKT/ANSPRECHPARTNER LÖSCHEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf "Auswahl" und "Löschen: Vertriebsvorgänge" bzw. "Löschen: Kontakt/Ansprechpartner".
4. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

### ACHTUNG

Es können nur Kontakte/Ansprechpartner gelöscht werden, zu denen keine weiteren Ansprechpartner gehören und bei denen Sie als Eigentümer eingetragen sind (siehe auch [Kontaktfreigabe](#)).

### SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Ergebnisliste "Vertriebsliste" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzelle die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

Die Ergebnisliste können Sie individuell gestalten, indem Sie unter "Layout" Spalten hinzufügen, entfernen, verschieben oder gruppieren (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)). Ebenso können Sie für alle geöffneten Spalten die automatische Spaltenbreite einstellen. Klicken Sie dafür in einer Ergebnisliste auf "Layout" und auf "Automatische Spaltenbreite".

### DRUCKEN DER VERTRIEBSLISTE

1. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren.
2. Klicken Sie auf "Kontaktieren / Schreiben verfassen".
3. Wählen Sie zwischen "Berichtsdruck", "Vertriebsliste nach TOP-Produkten" oder "Vertriebsliste nach TOP-Kunden".
4. Haben Sie "Vertriebsliste nach TOP-Produkten" oder "Vertriebsliste nach TOP-Kunden" gewählt, nehmen Sie nun bitte die gewünschten Druckereinstellungen vor. Per Klick auf "Drucken" wird die gewünschte Liste ausgedruckt.
5. Haben Sie "Berichtsdruck" gewählt, gelangen Sie in die Berichtsauswahl. In der Berichtsauswahl werden Ihnen bereits mehrere Vertriebslisten zum Berichtsdruck angeboten. Wählen Sie den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche Berichte" oder "Öffentliche Berichte" aus. Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner). Sie können auch unter "Berichtsdruck / Extras" vorhandene Berichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern, sowie als E-Mail versenden.
6. Klicken Sie nach Ihrer Auswahl auf "Drucken".
7. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten

Druckeinstellungen vor.

8. Mit Klick auf "Drucken" wird die Vertriebsliste gedruckt.

### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsdruck" auf "Seitenvorschau".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsliste filtern](#)

[Vertriebsstatistik](#)

[Vertrieb](#)

[Produktpflege](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[In Listen suchen](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

## 16.1.1 Vertriebsliste filtern

Sie können die Vertriebsliste nach Vertriebsstatus, Firma, Ort, Ansprechpartner, Produkt, Zeitraum, Ersteller, Bearbeiter, Kontakteigentümer und nach Vertriebschance filtern.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Vertriebsvorgänge eines Zeitraums anzeigen](#)

[Vertriebsvorgänge nach Vertriebsstatus anzeigen](#)

[Vertriebsvorgänge eigner und öffentlicher Kontakte anzeigen](#)

[Vertriebsvorgänge einer Firma, eines Ortes, eines Ansprechpartners anzeigen](#)

[Vertriebsvorgänge des Erstellers, Bearbeiters, Kontakteigentümers anzeigen](#)

[Vertriebsvorgänge nach eingegebener Vertriebschance anzeigen](#)

[Filterzeile verwenden/Größere und kleinere Werte suchen/Sternchensuche](#)

[Filterkriterien leeren](#)

### VERTRIEBSVORGÄNGE EINES ZEITRAUMS ANZEIGEN

Möchten Sie Vertriebsvorgänge innerhalb eines bestimmten Zeitraums sehen, so stellen Sie bitte ein, ob diese ab, am oder bis eines bestimmten Datums angezeigt werden sollen.



1. Klicken Sie auf .

2. Klicken Sie auf den Auswahlpfeil des Feldes "Filter".


3. Wählen Sie per Klick den gewünschten Zeitraum aus der Auswahlliste aus, z. B. "Nur von heute", "letzten 7 Tage" oder "1. Quartal" aus.

4. Klicken Sie auf "Aktualisieren".


### Vertriebsvorgänge eines individuellen Zeitraumes anzeigen

1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie jeweils in die Datumsfelder "Von" bzw. "Bis" und geben jeweils ein Datum ein bzw. wählen dieses über die Schaltfläche  aus.
3. Klicken Sie abschließend auf "Aktualisieren".

### VERTRIEBSVORGÄNGE NACH VERTRIEBSSTATUS ANZEIGEN

1. Öffnen Sie per Klick die .
2. Setzen Sie bitte bei jedem Vertriebsstatus (Angebote, Aufträge, Erfolglose, Verkaufte), den Sie in der Vertriebsliste sehen möchten per Klick ein Häkchen.
3. Klicken Sie auf "Aktualisieren".

### VERTRIEBSVORGÄNGE EIGNER UND ÖFFENTLICHER KONTAKTE ANZEIGEN


1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Setzen Sie per Klick vor "Nur eigene und öffentlicher Kontakte" ein Häkchen.
3. Klicken Sie auf "Aktualisieren".

Jetzt werden Ihnen nur Vertriebsvorgänge

- der Kontakte Ihrer Ansprechpartner,
  - der Kontakte, deren Ansprechpartner keinem Benutzer zugeordnet sind und
  - der Kontakte, denen kein Ansprechpartner zugeordnet ist,
- angezeigt (siehe auch [Kontaktfreigabe](#)).

Möchten Sie alle Vertriebsvorgänge sehen, so entfernen Sie bitte per Klick das Häkchen.


### VERTRIEBSVORGÄNGE EINER FIRMA, EINES ORTES, EINES ANSPRECHPARTNERS ANZEIGEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Geben Sie im Feld "Firmenbezeichnung" den Firmennamen ein, wenn Sie alle Vertriebsvorgänge zu diesem Kontakt sehen möchten.

3. Geben Sie im Feld "PLZ oder Ort" einen Ort oder eine Postleitzahl ein, wenn Sie alle Vertriebsvorgänge dieser Gegend sehen möchten.
4. Wählen Sie über den Auswahlpfeil der Felder "Vertrieb: Produktname" und "Vertrieb: Produktgruppe" ein Produkt oder eine Produktgruppe aus, zu dem bzw. der Sie alle Vertriebsvorgänge sehen möchten (siehe auch [Produktpflege](#)).
5. Klicken Sie auf "Aktualisieren".

### VERTRIEBSVORGÄNGE DES ERSTELLERS, BEARBEITERS, KONTAKTEIGENTÜMERS ANZEIGEN


Wenn Sie Administrator-Rechte haben, können Sie sich die Vertriebsvorgänge anderer Benutzer anzeigen lassen.

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie in den Feldern "Vertrieb: Ersteller", "Vertrieb: Bearbeiter" oder "Kontakteigentümer" per Klick auf den Auswahlpfeil den Benutzer aus, dessen Vertriebsvorgänge Sie sehen möchten.
3. Klicken Sie auf "Aktualisieren".

### VERTRIEBSVORGÄNGE NACH EINGEGEBENER VERTRIEBSCHANCE ANZEIGEN

Sie können in den Ansprechpartnerdaten unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" Vertriebsvorgänge erfassen und für diese eine prozentuale Vertriebschance eintragen (siehe [Vertrieb](#) und [Produktpflege](#)).

In der Vertriebsliste können Sie sich alle Vertriebsvorgänge nach der eingegebenen prozentualen Vertriebschance anzeigen lassen.

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie über den Auswahlpfeil des Feldes "Vertriebschance" den gewünschten prozentualen Wert aus, z. B. "25%" oder "25% bis 75%" aus.
3. Klicken Sie auf "Aktualisieren".

### FILTERZEILE VERWENDEN

In jeder Such- und Ergebnisliste befindet sich direkt unter der Kopfzeile der Ergebnisliste die Filterzeile.

Klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste in die erste Zeile unter der Kopfzeile, z. B. in die Spalte "Produktbezeichnung" und geben Ihren Suchbegriff ein und starten die Suche mit ENTER.

**Filtern nach Werten, die größer bzw. kleiner als ein bestimmter Wert sind**

Weiterhin ist eine Spaltenfilterung mit den Vorzeichen "<" und ">" möglich. Geben Sie dafür in die Filterzeile erst das entsprechende Zeichen ein und dann den Wert, so dass jeweils nach den kleineren oder größeren Werten gesucht wird und nur noch diese in der Ergebnisliste dargestellt werden, z. B. in die Spalte "Produktmenge" oder "Produktpreis".

### Filtern mit der Sternchen-Suche

Oft weiß man nicht genau, wie der gesuchte Begriff genau heißt. Bekannt sind eventuell nur noch Bruchstücke. Dafür bietet Ihnen CRM-Plus in der Filterzeile einer Ergebnisliste die Sternchen-Suche an, d. h. es wird eine Suche mit dem Stellvertreterzeichen \* durchgeführt.

Hierbei gilt: Sie können das Sternchen \* am Anfang oder am Ende des gesuchten Begriffs einsetzen.

Möchten Sie beispielsweise in der Spalte "Ort" nach einem Ort suchen, der mit "dorf" endet, bei dem Sie aber den Anfang nicht mehr wissen, können Sie dies, indem Sie "\*dorf" in das Feld der Filterzeile in der Spalte "Ort" eingeben.

Nun werden in der Ergebnisliste alle Einträge mit den Orten angezeigt, die auf "dorf" enden, z. B. "Aldorf", "Mühdorf" oder "Düsseldorf".

Geben Sie in die Spalte "Name" z. B. "hu\*" ein, werden alle Namen angezeigt, die "Hu" beginnen, z. B. "Hummel". Geben Sie z. B. "\*ann" ein, werden alle Namen gesucht, die mit "ann" enden, z. B. "Schuhmann".

### EINGEGEBENE FILTERKRITERIEN LEEREN

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Leeren" und Ihre Eingaben in allen Feldern, außer im "Filter", den Datumsfeldern und die gesetzten Häkchen, werden wieder entfernt.

---

Weitere Informationen erhalten unter:

[Vertriebsliste](#)

[Vertriebsvorgänge](#)

[Vertrieb](#)

[Produktpflege](#)

## 16.2 Vertriebsstatistik

Im "Suchergebnis" können Sie sich zu allen CRM-Plus-Kontakten oder zu ausgewählten Kontakten/Ansprechpartnern in einer Vertriebsstatistik alle Vertriebsvorgänge grafisch darstellen lassen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Vertriebsstatistik öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Datenmenge einstellen](#)

[Darstellung einstellen](#)

[Diagramm Vertriebsstatistik anzeigen](#)

[Vertriebsstatistik Seitenansicht](#)

[Vertriebsstatistik als Bild exportieren](#)

[Drucken der Vertriebsstatistik](#)

## VERTRIEBSSTATISTIK ÖFFNEN


1. Öffnen Sie die Ergebnisliste "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich des Suchergebnisses per Klick über den Auswahlpfeil "Vertriebsstatistik" aus.

## ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um den Statistik-Bereich auf dem Bildschirm zu vergrößern/verkleinern klicken Sie auf die obere Begrenzungslinie des Fensters "Statistik" und halten die Maustaste gedrückt. Ziehen Sie die Linie an die gewünschte Stelle auf Ihrem Bildschirm und lösen Sie die Maustaste.

## DATENMENGE EINSTELLEN

### Datenfilter

1. Im Feld "Nach" können Sie über den Auswahlpfeil wählen, ob nach Tag, Woche, Monat oder Jahr gefiltert werden soll.
2. Sie können für den Datenfilter auch einen bestimmten Zeitraum auswählen. Um ein Datum einzugeben, klicken Sie in die Datumsfelder "Von / Bis" und geben mithilfe der Tastatur das Datum (TT.MM.JJJJ) ein oder wählen dieses über  aus (siehe [Auswahlkalender](#)).
3. Im Feld "Produkte" können Sie per Klick auf den Auswahlpfeil wählen, ob Sie die Statistik für alle oder nur für ein bestimmtes Produkt erstellen möchten.
4. Per Klick können Sie noch den Vertriebsstatus (Angebote, Aufträge, Erfolglose, Verkaufte) für Ihre Statistikanzeige auswählen.

### ACHTUNG

In der Auswahlliste im Datenfilter "Produkt" erhalten Sie nur die Artikel zur Auswahl, die in die Artikelvorschlagsliste aufgenommen wurden (siehe [Produktpflege](#)).

**Kontaktfilter**

Im "Kontaktfilter" können Sie per Klick auswählen, ob alle CRM-Plus-Kontakte oder nur die im Suchergebnis markierten Kontakte in die Darstellung einbezogen werden sollen.

**Auswertungseinheit**

Hier können Sie wählen, ob die Einheit der Anzeige in Menge oder Betrag erfolgen soll.

**DARSTELLUNG**

Unter dem Kartei-Reiter "Darstellung" können Sie Einstellungen zu Diagrammtyp (z. B. Kreis, Säulen, Balken usw.), Palette (Farben), Legende, anzuzeigende Tooltips, Hervorhebung des Maximal- und Minimal-Wertes und der Flächenanzahl vornehmen.

Klicken Sie jeweils die gewünschte Darstellung an.

**Diagrammstil**

Für den Diagrammstil wählen Sie unter dem Kartei-Reiter "Darstellung" über die Auswahlpfeile den Typ, die Palette und die Legende aus.

**Tooltips**

Im Bereich Tooltips klicken Sie an, welche Tooltips direkt im Diagramm angezeigt werden sollen.

**Hervorhebung**

Klicken Sie hier an, ob der Max-Wert bzw. der Min-Wert in einer bestimmten Farbe oder verschoben dargestellt werden soll.

**Max. Flächen**


Im Bereich "Max. Flächen" wählen Sie über den Auswahlpfeil, wie viele Elemente (Flächen) im Diagramm angezeigt werden sollen. Über die Option "Auto" werden automatisch alle vorhandenen Elemente optimal verteilt dargestellt.

**DIAGRAMM VERTRIEBSSTATISTIK ANZEIGEN**


1. Öffnen Sie die Ergebnisliste "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich per Klick über den Auswahlpfeil "Vertriebsstatistik" aus.
4. Haben Sie alle Einstellungen für Ihre Statistikanzeige vorgenommen, klicken Sie auf

"Aktualisieren", um das Diagramm anzuzeigen.


### VERTRIEBSSTATISTIK SEITENANSICHT

1. Öffnen Sie die Ergebnisliste "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich per Klick über den Auswahlpfeil "Vertriebsstatistik" aus.
4. Per Klick auf  können Sie sich zur erstellten Vertriebsstatistik eine Seitenansicht anzeigen lassen.
5. In der Seitenansicht können Sie auf "Drucken" klicken um die Seite auszudrucken. Möchten Sie zur Vertriebsstatistik zurückkehren, klicken Sie bitte in der Seitenansicht auf "Schließen" (siehe auch [Seitenansicht](#)).


### VERTRIEBSSTATISTIK ALS BILD EXPORTIEREN

1. Öffnen Sie die Ergebnisliste "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich per Klick über den Auswahlpfeil "Vertriebsstatistik" aus.
4. Sie können die erstellte Vertriebsstatistik als Bild im JPEG-Format exportieren. Klicken Sie bitte dafür auf  und auf "Als Bild exportieren". Wählen Sie einen Ordner aus und klicken Sie auf "Speichern".

### DRUCKEN DER VERTRIEBSSTATISTIK

1. Öffnen Sie die Ergebnisliste "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich per Klick über den Auswahlpfeil "Vertriebsstatistik" aus.
4. Um die erstellte Vertriebsstatistik zu drucken, klicken Sie bitte auf .
5. Sie haben dann die Möglichkeit Druckereinstellungen vorzunehmen. Mit Klick auf "Drucken" wird

die Vertriebsstatistik ausgedruckt.

Um die Seite vorher anzuschauen, klicken Sie zuvor auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Statistik](#)

[Vertrieb](#)

[Vertriebsliste](#)

[Kontaktstatistik](#)

## 16.3 Vertrieb

Für den Vertrieb Ihrer Produkte können Sie unter dem kontaktbezogenen Ansprechpartner über den Kartei-Reiter "Vertrieb" Vertriebsvorgänge (Angebote, Aufträge, Erfolglose, Verkäufe) erfassen, drucken oder versenden.

Es ist auch möglich, einen Bericht zu erstellen, z. B. in Form eines Angebotes und dieses per E-Mail sogar mit Übernahme eines Autotextes zu versenden.

Sie können sich alle Vorgänge zu einem Status, z. B. "Verkaufte" oder zu allen Statusvarianten, aller Ersteller oder eines ausgewählten Erstellers anzeigen lassen. Die Vertriebsvorgänge sind nach Datum sortiert.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Vertrieb in Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Vertriebsstatus](#)

[Benutzername "N.N."](#)

[Filtern nach Ersteller des Vertriebsvorgangs](#)

[Filtern nach Datum des Vertriebsvorgangs](#)

[Neuen Vertriebsvorgang hinzufügen](#)

[Vertriebsvorgang bearbeiten](#)

[Datum eines Vertriebsvorgangs ändern](#)

[Was ist eine Vertrieb-ID?](#)

[Vertrieb-ID ändern](#)

### VERTRIEB IN ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".

## ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

## VERTRIEBSSTATUS

Links unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten sehen Sie in Form einer Baumstruktur eine Auflistung der möglichen Status-Varianten (Angebote, Aufträge, Erfolglose, Verkaufte).


Per Doppelklick auf einen Status, z. B. "Angebote" wird die Baumansicht mit allen erstellten Angeboten geöffnet. Die Angebote sind nach dem Erstell-Datum sortiert. Hinter dem Datum erhalten Sie dazu noch die Information, welcher Benutzer das Angebot erstellt hat.

Mit einem Klick auf den Vertriebsvorgang werden Ihnen in der rechten Ansicht detaillierte Informationen inkl. Bezeichnung, Produktgruppe, Menge und Preis dargestellt, die Sie per Klick auf "Bearbeiten" nachträglich noch bearbeiten können.

### Filtern nach Ersteller des Vertriebsvorgangs

Sie können aber auch unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten nach dem Ersteller eines Vertriebsvorgangs filtern und erhalten nur dessen Vertriebseinträge angezeigt. Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil neben dem Feld "Ersteller" und wählen diesen per Klick aus der Liste aus.

### Filtern nach Datum des Vertriebsvorgangs

Sie können für die Anzeige der Vertriebsvorgänge unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten einen Datum auswählen, ab dem Vertriebsvorgänge angezeigt werden sollen. Setzen Sie dafür bei "Ab Datum:" ein Häkchen und geben anschließend im Datumsfeld ein Datum ein oder wählen dieses über die Schaltfläche  aus.

Ist kein Häkchen bei "Ab Datum:" gesetzt werden alle vorhandenen Vertriebsvorgänge angezeigt.

#### HINWEIS

Zusammen mit dem Vertriebsdatum und dem Benutzernamen des Erstellers erhalten Sie eine eindeutige Bezeichnung des Vertriebsvorgangs in der Baumansicht angezeigt.

Wird in der Bezeichnung des Vertriebsvorgangs als Benutzername "N.N." für "unbekannter Benutzer" angezeigt, ist das Benutzerkonto des Erstellers nicht mehr vorhanden. Bitte prüfen Sie, ob ein Benutzer im Administrationstool gelöscht wurde!

## NEUEN VERTRIEBSVORGANG HINZUFÜGEN

1. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen".
3. Wählen Sie die Bezeichnung des Produktes per Klick auf den Auswahlpfeil aus der vorhandenen Produktliste aus (siehe auch [Produktpflege](#)). Dies ist ein Pflichteingabefeld und muss gefüllt werden, um den Vertriebsvorgang zu speichern.
4. Geben Sie alle weiteren Daten in die entsprechenden Felder ein, vergeben Sie die Vertriebsmerkmale und erfassen Sie alle Vertriebsinformationen. Sie können in der Produktpflege unter dem Kartei-Reiter Artikelvorschlagliste neue Produkte anlegen sowie unter dem Kartei-Reiter "Artikel-Import/Export eine Produktliste importieren (siehe auch [Produktpflege](#)).
5. Um den Vertriebsvorgang zu speichern und das Dialogfenster zu schließen, klicken Sie auf "Speichern & schließen". Klicken Sie auf "Speichern & Hinzufügen", wenn Sie direkt einen weiteren Vertriebsvorgang erfassen möchten.

**ACHTUNG** 

Als Vertriebsdatum wird das aktuelle Datum übernommen. So erhalten Sie inklusive Ihres Benutzernamens eine eindeutige Bezeichnung des Vertriebsvorgangs.

Kommt es vor, dass Sie für einen anderen Ansprechpartner des Kontaktes am selben Tag einen weiteren Vertriebsvorgang mit gleichem Status erfassen, wird dieser unter der gleichen Vertriebs-ID zu dem bereits vorhandenen zugeordnet.

Soll dieser Vorgang aber unabhängig von dem vorhandenen Vertriebsvorgang sein, so können Sie zum einen das [Vertriebsdatum ändern](#) oder die [Vertriebs-ID ändern](#), so dass aus einem Vertriebsvorgang zwei unabhängige Vertriebsvorgänge werden.

**VERTRIEBSVORGANG BEARBEITEN**

1. Um vorhandene Vertriebsvorgänge/Produkte zu bearbeiten, klicken Sie bitte zuerst auf die zu bearbeitende Zeile in dem geöffneten Kartei-Reiter "Vertrieb" der Ansprechpartnerdaten.
2. Klicken Sie dann auf "Bearbeiten".
3. In dem Dialogfenster "Produktpflege" können Sie u. a. die Produktbezeichnung, die Produktgruppe, die Menge, den Preis, die prozentuale Verkaufschance sowie den Vertriebsstatus oder das Vertriebsdatum ändern (siehe auch [Produktpflege](#)).
4. Zum Übernehmen Ihrer Änderungen klicken Sie entweder auf "Speichern & Schließen" oder wenn Sie weitere Vertriebsvorgänge hinzufügen möchten auf "Speichern & hinzufügen".

Einzelne Felder in der Übersicht können Sie ebenfalls direkt mithilfe eines Doppelklicks bearbeiten.

### **Zusatzinfos/Verkaufsinfos**

Um die in der [Produktpflege](#) eingetragenen "Zusätzlichen Informationen" per Klick am rechten Bildschirmrand anzuzeigen, klicken Sie in die Zeile des jeweiligen Vertriebsvorgangs und auf "Zusatzinfos".

Zum Ausblenden der "Zusätzlichen Informationen" klicken Sie erneut auf "Zusatzinfos".

### **Datum eines Vertriebsvorgangs ändern**

Beim Hinzufügen eines Produktes/Vertriebsvorgangs wird als Vertriebsdatum das aktuelle Datum übernommen. Um das Vertriebsdatum zu ändern, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie im "Vertrieb" der Ansprechpartnerdaten auf die Zeile des Vertriebsvorgangs.
2. Klicken Sie auf "Bearbeiten".
3. Unter den Vertriebsinformationen können Sie das Vertriebsdatum und das Zieldatum per Tastatureingabe oder per Klick auf den [Auswahlkalender](#) ändern.
4. Um das Datum eines Vertriebsvorgangs zu ändern, klicken Sie bitte in der "Produktpflege" zu ändernden Zeile in das Feld "Datum".
5. Klicken Sie auf "OK".

### **VERTRIEB-ID**

Jeder Vertriebsvorgang in der gesamten Datenbank bekommt übergreifend und fortlaufend eine Vertrieb-ID zugeordnet.

Die vergebene Vertrieb-ID wird in den Namen des Vertriebsvorganges, den Sie in der Baumstruktur der Vertriebsvarianten unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten auf der linken Seite sehen, übernommen. Der Name des Vertriebsvorganges enthält zuerst das Datum, dann die Vertrieb-ID und nach dem Komma den Ersteller-Namen.

Die Vertrieb-ID ist datenbankübergreifend und wird fortlaufend für jeden in der Datenbank hinzugefügten Vertriebsvorgang vergeben. Um allerdings mehrere Angebote bzw. Aufträge für einen Ansprechpartner zum gleichen Vertriebsdatum zu erstellen, können Sie die Vertrieb-ID manuell ändern, z. B. die nächstfolgende vergeben. Der nächste danach erstellte Vertriebsvorgang erhält dann automatisch die wiederum darauf folgende Vertrieb-ID. Sie können aber auch unabhängig davon eine bereits in der Datenbank vorhandene Vertrieb-ID für Ihren Vertriebsvorgang verwenden.

### **Vertrieb-ID ändern**

Um die Vertrieb-ID zu ändern, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie im "Vertrieb" der Ansprechpartnerdaten auf die Zeile des Vertriebsvorgangs.

2. Klicken Sie auf "Bearbeiten".
3. Rechts oben im Dialogfenster "Produktpflege" wird die Vertrieb-ID angezeigt. Klicken Sie in das Textfeld und ändern Sie die angezeigte Nummer.
4. Klicken Sie abschließend auf "Speichern & schließen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Produktpflege](#)

[Angebot und Auftrag](#)

[Vertriebsliste](#)

[Vertriebsstatistik](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

### 16.3.1 Artikelvorschlagliste

Der Artikelvorschlagliste können Sie neue Artikel hinzufügen, vorhandene bearbeiten bzw. entfernen.

#### NEUEN ARTIKEL HINZUFÜGEN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen" oder "Bearbeiten".
3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Artikelvorschlagliste".
4. Klicken Sie auf "Neuer Artikel".
5. Geben Sie eine Bezeichnung 1 für den Artikel ein (Pflichteingabefeld).
6. Geben Sie eine zusätzliche Bezeichnung, die Nummer, das Material, die Farbe, Verkaufseinheit, Preis und Steuersatz ein.
7. Wählen Sie die Produktgruppe. Neue Produktgruppen werden unter dem Kartei-Reiter "[Produktgruppen](#)" angelegt.
8. Geben Sie Produktmerkmale und eine Produktbeschreibung ein.
9. Klicken Sie auf "Speichern".

#### ARTIKEL DUPLIZIEREN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen" oder "Bearbeiten".

3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Artikelvorschlagliste".
4. Klicken Sie auf den Artikel in der Übersicht, welchen Sie duplizieren möchten.
5. Klicken Sie auf "Duplizieren".
6. Nehmen Sie ggf. noch Änderungen in Bezeichnung, Nummer etc. vor.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

### ARTIKEL LÖSCHEN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen" um in die Produktpflege zu gelangen.
3. Klicken Sie in der Artikelliste unter dem Kartei-Reiter "Artikelvorschlagliste" der "Produktpflege" auf die Zeile des Artikels, den Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie auf "Löschen".
5. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

Verkaufsvorgänge, in denen dieses Produkt bereits verwendet wurden, bleiben davon unberührt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Produktdaten](#)

[Produktgruppen](#)

[Artikel-Import/Export](#)

[Vertrieb](#)

[Angebot und Auftrag](#)

## 16.3.2 Produktgruppen

Eine Produktgruppe ist ein Überbegriff für eine Auswahl von Produkten, z. B. können Sie für die Produkte Makkaroni, Spaghetti und Nudeln eine Produktgruppe "Teigwaren" anlegen.

### PRODUKTGRUPPE HINZUFÜGEN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen" um in die Produktpflege zu gelangen.
3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Produktgruppen".
4. Klicken Sie auf "Neue Gruppe".

5. Geben Sie die Gruppenbezeichnung ein (Pflichteingabefeld).
6. Erfassen Sie bei Bedarf eine Gruppenbeschreibung.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

### PRODUKTGRUPPE LÖSCHEN

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen" um in die Produktpflege zu gelangen.
3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Produktgruppen".
4. Möchten Sie eine Produktgruppe aus der Liste entfernen, klicken Sie auf die Zeile, der zu löschenden Produktgruppe.
5. Klicken Sie auf "Löschen".
6. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

Haben Sie diese Produktgruppe bereits verwendet und zu Produkten zugeordnet, bleiben diese Zuordnungen unberührt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Produktdaten](#)

[Artikelvorschlagsliste](#)

[Artikel-Import/Export](#)

[Vertrieb](#)

[Angebot und Auftrag](#)

### 16.3.3 Artikel-Import/Export

Sie können Artikellisten für die Vertriebseinträge im Textformat im- und exportieren.

Sie haben somit die Möglichkeit, die vorhandene Artikelliste der Produktpflege in eine Textdatei zu exportieren und können diese bearbeiten, z. B. Artikel entfernen und danach die bearbeitete Artikelliste wieder importieren.

#### Voraussetzungen für den Import einer Artikelliste

Eine zu importierende Artikelliste muss als Textdatei mit Semikolon-Trennung vorliegen und keine Leerzeichen nach dem Semikolon haben.

Folgende Spalten werden, wie folgt, benötigt:

Artikelnummer;Bezeichnung1;Bezeichnung2;Einheit;Einzelpreis;Steuersatz;Merkmale;Material;Farbe;Artikelbeschreibung;Artikelgruppe;Gruppenbeschreibung

**TIPP** 

Um das korrekte Importformat als Datei anzusehen, exportieren Sie zunächst die in der Produktpflege unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" der Ansprechpartnerdaten (Klick auf "Hinzufügen") hinterlegte Artikelliste und öffnen Sie diese in einem Texteditor.

**EINE ARTIKELLISTE IMPORTIEREN**

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen".
3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Artikel-Import/Export".
4. Klicken Sie auf "Eine Artikelliste importieren".
5. Klicken Sie auf "Import starten".
6. Wählen Sie die zu importierende Datei mit einem Doppelklick aus.
7. Möchten Sie die bestehende Liste ersetzen oder die importierte Artikelliste an die bestehende anhängen? Bitte klicken Sie vor der Übernahme der Artikelliste das Optionsfeld der gewünschten Auswahlmöglichkeit an.
8. Wählen Sie aus, ob Sie die bereits in CRM-Plus bestehende Artikelliste durch die zu importierende ersetzen möchten oder die zu importierende Artikelliste zur bestehenden hinzufügen möchten.
9. Um den Import fertig zu stellen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "OK, Diese Artikelliste jetzt übernehmen".

**ARTIKELLISTE EXPORTIEREN**

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".
2. Klicken Sie auf "Hinzufügen".
3. Klicken Sie im Fenster "Produktpflege" auf den Kartei-Reiter "Artikel-Import/Export".
4. Klicken Sie auf "Artikelliste exportieren".
5. Klicken Sie auf "Export starten".
6. Wählen Sie den Ordner aus, in welchem Sie die exportierte Artikelliste speichern möchten und geben Sie einen Dateinamen ein.
7. Klicken Sie auf "Speichern".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Produktdaten](#)

[Artikelvorschlagliste](#)

[Produktgruppen](#)

[Vertrieb](#)

[Angebot und Auftrag](#)

### 16.3.4 Angebot und Auftrag

Zum Ansprechpartner eines Kontaktes können Sie einen Vertriebsvorgang erfassen und ein Angebot oder einen Auftrag erstellen, drucken oder gleich per E-Mail versenden.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Vertrieb in Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Neuen Vertriebsvorgang hinzufügen](#)

[Angebot / Auftrag versenden](#)

#### VERTRIEB IN ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".

#### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

#### ANGEBOT / AUFTRAG VERSENDEN

Um einen Vertriebsvorgang, wie ein Angebot oder eine Auftragsbestätigung zu versenden, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten auf den Reiter "Vertrieb".
2. Wählen Sie per Klick in der Baumstruktur unter Angebote oder unter Aufträge einen bereits erstellten Eintrag oder legen Sie über "Hinzufügen" einen neuen an (siehe hierzu [neuen Vertriebsvorgang hinzufügen](#)).
3. Klicken Sie in der Detailansicht rechts auf die Zeile des Angebots oder Auftrags, den Sie versenden möchten und auf "Schriftverkehr".
4. Wählen Sie per Klick, wie Sie versenden möchten, als Berichtsdruck, als E-Mail oder als Fax.

Für das Angebot ist bereits eine Berichtsvorlage erstellt. Ihre eigene Firmenanschrift wird in den Briefkopf übernommen, wenn Sie diese im CRM-Plus-Administrationstool hinterlegt haben. Sie können per Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" weitere Berichte erstellen oder bearbeiten (siehe Onlinehilfe für den Berichtsgenerator).

- Möchten Sie per E-Mail versenden und sind mehrere E-Mail-Adressen zu dem Ansprechpartner eingetragen, treffen Sie per Klick auf die jeweilige Zeile Ihre Auswahl und klicken auf "Übernehmen".
  - Für den Versand per Fax muss im CRM-Plus-Administrationstool das Fax-Programm hinterlegt sein, welches Sie verwenden.
5. Wählen Sie die Berichtsvorlage aus, z. B. unter Gemeinsame Berichte "Angebot" bzw. "Auftragsbestätigung".
  6. Klicken Sie je nach dem, welche Versandart Sie gewählt haben, auf "Drucken" bzw. beim E-Mail-Versand "Als Nachricht" oder "Als Anhang" bzw. "Als Fax versenden".
  7. Wählen Sie beim Druck den Drucker aus und klicken nochmals auf "Drucken".

**ACHTUNG** 

Möchten Sie das Angebot per E-Mail versenden und stellen dabei fest, dass der Text im E-Mail-Body nicht richtig formatiert ist, muss das E-Mail-Format geändert werden. CRM-Plus kann nur im RTF-Format den Text formatiert anzeigen. Die Einstellung (RTF) kann im Administrationstool durch Ihren Administrator vorgenommen werden.

Alternativ empfehlen wir, den Auftrag als PDF-Dokument an die E-Mail anzuhängen. Acrobat Reader ist ein sicheres Format, um Angebote oder andere nicht veränderbare Dokumente zu versenden (Klicken Sie dafür in der Berichtsauswahl auf "Extras / Als Anhang / Als PDF-Dokument anhängen").

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertrieb \(Ansprechpartner\)](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

[Produktpflege](#)

[Vertriebsstatistik](#)

[Vertriebsliste](#)

### 16.3.5 Vertriebshistorie

In den Stammdaten eines Kontaktes erhalten Sie unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" eine Übersicht über die Vertriebsvorgänge aller Ansprechpartner des Kontaktes gelistet nach den Statusvarianten "Angebote", "Aufträge", "Erfolglose" und "Verkaufte".

Die Vertriebsvorgänge sind nach dem Erstell-Datum sortiert. Ebenfalls erhalten Sie dazu noch die Information, welcher Benutzer das Angebot erstellt hat.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Ansicht Vertrieb \(Stammdaten\) öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Vertriebsstatus der Vertriebsvorgänge](#)

[Vertriebsvorgänge nach Ersteller filtern](#)

[Zeitraum für Anzeige Vertrieb auswählen](#)

[Zusatzinfos/Verkaufsinfos anzeigen lassen](#)

#### ANSICHT VERTRIEB (STAMMDATEN) ÖFFNEN

1. Öffnen Sie die Stammdaten eines Kontaktes, z. B. über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".

#### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht der "Vertrieb" zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie ganz rechts auf



#### VERTRIEBSSTATUS

Links im geöffneten "Vertrieb" der Stammdaten eines Kontaktes sehen Sie eine Auflistung der vorhandenen Statusvarianten.

Per Klick auf einen Status, z. B. "Angebote" wird die Baumansicht mit allen in den Ansprechpartnerdaten (siehe auch [Vertrieb \(Ansprechpartner\)](#)) erstellten Angeboten geöffnet.

Die Angebote sind nach dem Erstell-Datum sortiert. Hinter dem Datum erhalten Sie dazu noch die Information, welcher Benutzer das Angebot erstellt hat.

Sie können aber auch nach dem Ersteller filtern und erhalten nur dessen Vertriebseinträge angezeigt (siehe [Vertriebsvorgänge nach Ersteller filtern](#)).

Mit einem Klick auf den Vertriebsvorgang in der Baumstruktur werden Ihnen in der rechten Ansicht detaillierte Informationen inkl. Bezeichnung, Produktgruppe, Menge und Preis dargestellt.

**TIPP**

Zusammen mit dem Vertriebsdatum und dem Benutzernamen des

Erstellers erhalten Sie eine eindeutige Bezeichnung des Vertriebsvorgangs in der Baumansicht angezeigt.

Wird in der Bezeichnung des Vertriebsvorgangs als Benutzername "N.N." für "unbekannter Benutzer" angezeigt, ist das Benutzerkonto des Erstellers nicht mehr vorhanden. Bitte prüfen Sie dann, ob ein Benutzer im Administrationstool gelöscht wurde!

### Filtern nach Ersteller

Sie können sich im "Vertrieb" der Stammdaten eines Kontaktes alle Einträge eines bestimmten Erstellers/Benutzers anzeigen lassen.

Klicken Sie dafür in dem geöffneten Kartei-Reiter "Vertrieb" auf den Auswahlpfeil des Feldes "Ersteller:" und wählen mit einem weiteren Klick den gewünschten Benutzernamen aus.

### Auswahl Zeitraum

Sie können für die Vertriebsvorgänge unter "Vertrieb" in den Stammdaten eines Kontaktes einen Zeitraum ab einem bestimmten Datum auswählen.

Setzen Sie dafür per Klick im geöffneten Kartei-Reiter "Vertrieb" nach dem "Ab Datum:" ein Häkchen und geben im darauf folgenden Feld ein Datum ein bzw. übernehmen es aus dem Auswahlkalender (siehe [Auswahlkalender](#)).

Voreingestellt ist, dass alle Vertriebsvorgänge in der Ansicht angezeigt werden. Beim Entfernen des Häkchens nach "Ab Datum:" werden wieder alle Vertriebsvorgänge unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" angezeigt.

### Zusatzinfos anzeigen

Nach Klick auf "Zusatzinfos" unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Stammdaten eines Kontaktes können Sie sich die in der Produktpflege eingegebenen "zusätzlichen Verkaufsinformationen" am rechten Bildschirmrand anzeigen lassen bzw. wieder ausblenden (siehe auch [Produktpflege](#)).

Klicken Sie bitte vor Anzeige der "Zusatzinfos" auf die Zeile des Vertriebseintrages, dessen zusätzliche Verkaufsinformationen Sie sehen möchten.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertrieb \(Ansprechpartner\)](#)

[Produktpflege](#)

[Vertriebsvorgänge](#)

[Vertriebsliste](#)

[Vertriebsstatistik](#)

### 16.3.6 Datenanalyse

In der Datenanalyse können Sie Ihre Daten z. B. von Kontaktseite, von Benutzerseite oder von Vertriebsseite anhand einer Aufstellung oder einer grafischen Darstellung betrachten.

Für die benutzerübergreifende Datenanalyse benötigen Sie Administratorrechte.

#### Beispiel für eine Datenanalyse:

Möchten Sie z. B. wissen, wie viel gebuchten Umsatz (Auftrag) pro Firma bis z. B. 5.000,00 Euro erreicht wurde, so klicken Sie auf "Vertriebsanalyse", dann auf z. B. "Aller Benutzer / Umsatz / Gebuchter Umsatz (Auftrag)" und auf "bis 5.000".

Ihnen werden die Total-Summe der Unter-5000-Euro-Umsätze angezeigt sowie die dazugehörigen Firmen aufgelistet. Sie können sich dann per Klick auf eine Firma im Einzelnen die dazugehörigen Vertriebsvorgänge in der Ergebnisliste ansehen.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Datenanalyse öffnen](#)

[Vertriebsanalyse](#)


[Kontakt-Firmenanalyse](#)

[Kontakt-Ansprechpartner-Analyse](#)

[Datenanalyse-Grafik](#)

[Spalten Sortieren und Anpassen](#)

#### DATENANALYSE ÖFFNEN

1. Um die Datenanalyse zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie per Klick eine Analysestruktur.
3. Wählen Sie per Klick ein Unterelement aus.

#### SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Ergebnisliste z. B. der "Kontakt-Firmenanalyse" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzelle die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

Die Ergebnisliste können Sie individuell gestalten, indem Sie unter "Layout" Spalten hinzufügen, entfernen, verschieben oder gruppieren (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)). Ebenso können Sie für alle geöffneten Spalten die automatische Spaltenbreite einstellen. Klicken Sie dafür in einer Ergebnisliste auf "Layout" und auf "Automatische Spaltenbreite".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsanalyse](#)

[Kontakt-Firmenanalyse](#)

[Kontakt-Ansprechpartneranalyse](#)

[Datenanalyse-Grafik](#)


[Such- und Ergebnislisten](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Drucken](#)

### 16.3.6.1 Vertriebsanalyse

#### Vertriebsanalyse öffnen

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie im Abschnitt auf der linken Seite ganz oben bzw. ganz unten auf "Vertriebsanalyse"
3. Wählen Sie per Klick eine Analysestruktur unter der Überschrift "Vertriebsanalyse" .
4. Öffnen Sie per Klick ein Unterelement. Bei erneutem Klick können Sie das Unterelement wieder schließen.

Als Administrator haben Sie die Rechte für eine benutzerübergreifende Datenanalyse.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Benutzerauswahl](#)

[Absatzmenge](#)

[Lead Source](#)

[Nutzwert](#)

[Umsatz](#)

[Vertriebschance](#)

[Vertriebskennzeichen](#)

[Vertriebsziel](#)

#### BENUTZERAUSWAHL

Wählen Sie bitte als erstes aus, ob die Vertriebsanalyse "Alle Benutzer" oder einen bestimmten Benutzer umfassen soll (Als Administrator haben Sie die Rechte für eine benutzerübergreifende Datenanalyse.).

Nach der Benutzerauswahl können Sie die Vertriebsanalyse nach "Absatzmenge", "Lead Source", "Nutzwert", "Umsatz", "Vertriebschance", "Vertriebskennzeichen" und "Vertriebsziel" eingrenzen.

### ABSATZMENGE

Unter "Absatzmenge" der "Vertriebsanalyse" können Sie alle Absatzmengen ablesen, z. B. wie viele Angebote und Aufträge wurden erstellt, wie viele Produkte wurden verkauft und wie viele Vertriebsvorgänge blieben erfolglos. Sie haben die Auswahl zur Analyse auf Produktebene oder nach Produktgruppe.

Die akquirierte Absatzmenge (Angebot), die gebuchte Absatzmenge (Auftrag), die bereits fakturierte Absatzmenge (Verkauft) und die entgangene Absatzmenge (Erfolglos) werden Ihnen grafisch dargestellt.

Unter jeder Absatzart werden Ihnen die vorhandenen Produkte oder Produktgruppen angezeigt. In Klammern können Sie sofort die Anzahl ablesen. Per Klick auf ein angezeigtes Produkt wird Ihnen rechts die dazugehörige Ergebnisliste dargestellt.

### LEAD SOURCE

Der "Lead Source" gibt den Ursprung bzw. die Herkunft des entstandenen Vertriebsvorgangs wider.

Unter Lead Source in der Vertriebsanalyse können Sie nachvollziehen, wie der Vertriebsvorgang ursprünglich zustande kam, z. B. durch einen Messekontakt, durch eine durchgeführte Kampagne oder durch Telefonakquise.

Mit dem Lead Source kann somit ausgewertet werden, welche Vertriebsmöglichkeiten erfolgreich waren.

Der Lead Source kann im Vorfeld in der Produktpflege für jeden Vertriebsvorgang erfasst werden (siehe [Produktpflege/Produktdaten](#)).

### NUTZWERT

Unter "Nutzwert" in der "Vertriebsanalyse" können Sie alle in den Vertriebsvorgängen eingetragenen Nutzwerte sehen.

In der Produktpflege können Sie für jeden Vertriebsvorgang im Vorhinein eintragen, welchen Nutzwert dieser für Sie hat, z. B. sehr hoch, hoch, neutral, niedrig oder sehr niedrig (siehe [Produktpflege/Produktdaten](#)).

### UMSATZ

Unter "Umsatz" in der "Vertriebsanalyse" können Sie nach Umsatzarten filtern (akquirierter Umsatz, gebuchter Umsatz, fakturierter Umsatz, entgangener Umsatz) und sich die Umsatzarten in einer Ergebnisliste mit einer Preisstaffelung (unter 5.000, ab 5.000, ab 10.000 ... ab 10 Mio) anzeigen lassen.

### VERTRIEBSCHANCE

Sie können sich unter "Vertriebschance" der "Vertriebsanalyse" eine Übersicht aller Vertriebsvorgänge für die vorab in der Produktpflege eingeschätzten prozentualen Vertriebschancen anzeigen lassen (siehe [Produktpflege/Produktdaten](#)).

### VERTRIEBSKENNZEICHEN

Alle Produkte, die mit dem gleichen "Vertriebskennzeichen" in den Produktdaten der Produktpflege versehen wurden, können in der "Vertriebsanalyse" zusammengefasst in einer Ergebnisliste angezeigt werden.

### VERTRIEBSZIEL

Unter "Vertriebsziel" der "Vertriebsanalyse" können Sie alle noch offenen Aufträge oder alle unsicheren Aufträge (vermutlich verloren) innerhalb eines bestimmten Zeitraumes auswerten (siehe [Produktpflege/Produktdaten](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontakt-Firmenanalyse](#)

[Kontakt-Ansprechpartneranalyse](#)

[Datenanalyse-Grafik](#)


[Such- und Ergebnislisten](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Drucken](#)

## 16.3.6.2 Kontakt-Firmenanalyse

### Kontakt-Firmenanalyse öffnen

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie im Abschnitt auf der linken Seite ganz oben bzw. ganz unten auf "Kontakt-Firmenanalyse"
3. Wählen Sie per Klick eine Analysestruktur unter der Überschrift "Kontakt-Firmenanalyse" .
4. Öffnen Sie per Klick ein Unterelement. Bei erneutem Klick können Sie das Unterelement wieder schließen.

Als Administrator haben Sie die Rechte für eine benutzerübergreifende Datenanalyse.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Branchen](#)

[Firmen](#)

[Orte](#)

[Postleitzahlen](#)

[Stichworte](#)

## BRANCHEN

Unter "Branchen" der "Kontakt-Firmenanalyse" können Sie sich jeweils in einer Ergebnisliste anzeigen lassen, wie viele Firmenkontakte Sie einer Branche zugeordnet haben.

In Klammern wird Ihnen zu jeder angezeigten Branche die Anzahl der vorhandenen Firmenkontakte mitgeteilt. Per Klick auf die Branche wird die Ergebnisliste geöffnet.

## FIRMEN

Unter "Firmen" der "Kontakt-Firmenanalyse" erhalten Sie alle in CRM-Plus eingetragenen Firmenkontakte aufgelistet. Als erstes wird die Gesamtzahl angezeigt.

## ORTE

Unter "Orte" der "Kontakt-Firmenanalyse" können Sie nach Orten filtern. Die Zahl in Klammern zeigt an, wie viele Firmenkontakte einem bestimmten Ort zugeordnet sind. Sie können sich ebenfalls alle Kontakte ohne eingetragenen Ort anzeigen lassen.

## POSTLEITZAHLEN

Unter "Postleitzahlen" der "Kontakt-Firmenanalyse" können Sie nach Postleitzahlen filtern. Die Zahl in Klammern zeigt an, wie viele Firmenkontakte mit der jeweiligen Postleitzahl vorhanden sind. Sie können sich ebenfalls alle Kontakte ohne eingetragenen Postleitzahl anzeigen lassen.

## STICHWORTE

Sie können nach "Stichworten" in der "Kontakt-Firmenanalyse" filtern. Die Zahl in Klammern zeigt an, wie viele Firmenkontakte mit dem jeweiligen Stichwort versehen sind.

Sie können sich per Klick auf das Stichwort rechts die dazugehörige Liste anzeigen lassen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsanalyse](#)

[Kontakt-Ansprechpartneranalyse](#)

[Datenanalyse-Grafik](#)


[Such- und Ergebnislisten](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Drucken](#)

### 16.3.6.3 Kontakt-Ansprechpartneranalyse

#### Kontakt-Ansprechpartneranalyse öffnen

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie im Abschnitt auf der linken Seite ganz oben bzw. ganz unten auf "Kontakt-Ansprechpartneranalyse".
3. Wählen Sie per Klick eine Analysestruktur unter der Überschrift "Kontakt-Ansprechpartneranalyse".
4. Öffnen Sie per Klick ein Unterelement. Bei erneutem Klick können Sie das Unterelement wieder schließen.

Als Administrator haben Sie die Rechte für eine benutzerübergreifende Datenanalyse.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Anredeformen](#)

[Bankinstitute](#)

[Jahrgang](#)

[Kreditinstitute](#)

[Statuswerte](#)

[Titel des Ansprechpartners](#)

[Zusatzfelder](#)

#### BENUTZERAUSWAHL

Wählen Sie bitte als erstes aus, ob die Kontakt-Ansprechpartneranalyse alle Benutzer oder einen bestimmten Benutzer umfassen soll.

Nachdem Sie entweder einen bestimmten Benutzer oder "Alle Benutzer" ausgewählt haben, können Sie die Ansprechpartnerdaten nach "Anredeformen", "Bankinstitute", "Jahrgang", "Kreditinstitute", "Statuswerte", "Titel d. Ansprechp." und "Zusatzfelder" analysieren.

#### ANREDEFORMEN

Unter "Anredeformen" der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" können Sie ablesen, wie viele Kontakte Frauen und wie viele Herren sind. Einen Überblick erhalten Sie auch in der grafischen Darstellung.

#### BANKINSTITUTE

Unter "Bankinstitute" der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" erhalten Sie die Information, wie viele Ansprechpartnerkontakte mit oder ohne bzw. mit welchem Bankinstitut eingetragen sind.

#### KREDITINSTITUTE

Unter "Kreditinstitute" der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" erhalten Sie die Information, wie viele Ansprechpartnerkontakte mit oder ohne bzw. mit welchem Kreditinstitut eingetragen sind.

### JAHRGANG

Mit Klick auf "Jahrgang" der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" wird Ihnen zuerst anhand eines Säulendiagramms dargestellt, welche Jahrgänge und in welchem Umfang zu den benutzerbezogenen Ansprechpartnerkontakten gehören.

Per Klick auf die einzelnen Jahrgänge wird Ihnen die dazugehörige Ergebnisliste mit den Ansprechpartnerkontaktdaten angezeigt.

### STATUSWERTE

Unter "Statuswerte" der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" können Sie nach den in den Ansprechpartnerdaten eingetragenen Statuswerten filtern. Die Zahl in Klammern zeigt an, wie viele Ansprechpartner mit dem jeweiligen Statuswert versehen sind.

Sie können sich per Klick auf einen Statuswert rechts die dazugehörige Liste anzeigen lassen.

### TITEL DES ANSPRECHPARTNERS

Unter "Titel d. Ansprechp." der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" können Sie nach eingetragenen Titeln der Ansprechpartner filtern.

Sie können sich per Klick auf einen Statuswert rechts die dazugehörige Liste anzeigen lassen.

### ZUSATZFELDER

Ebenfalls können Sie nach "Zusatzfeldern" in der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" filtern, soweit Sie welche im CRM-Plus-Administrationstool hinterlegt und in den Ansprechpartnerdaten ausgefüllt haben.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsanalyse](#)

[Kontakt-Firmenanalyse](#)

[Datenanalyse-Grafik](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

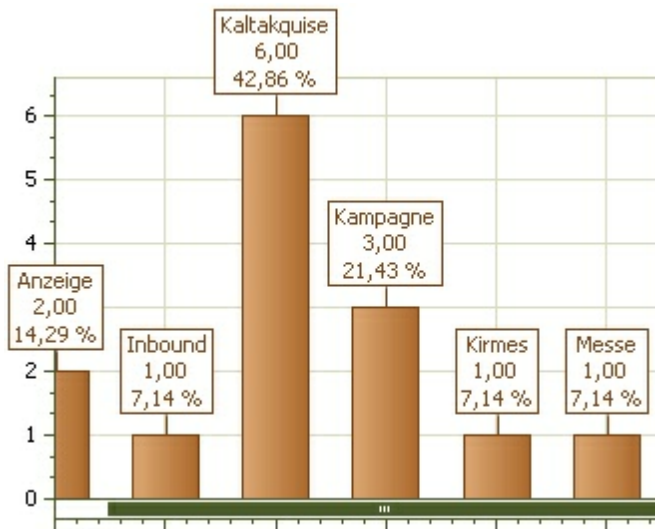
[Drucken](#)

#### 16.3.6.4 Datenanalyse-Grafik

In der Datenanalyse-Grafik können Sie Ihre Daten z. B. von Kontaktseite, von Benutzerseite oder von Vertriebsseite neben einer Aufstellung auch in einer grafischen Darstellung betrachten.

Für die benutzerübergreifende Datenanalyse benötigen Sie Administratorrechte.

#### Datenanalyse-Grafik zum Lead Source:



#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Datenanalyse öffnen](#)

[Grafik anzeigen](#)



[Säulenmaximum](#)

[Seitenvorschau](#)

[Statistik drucken](#)

[Statistik exportieren](#)

#### DATENANALYSE ÖFFNEN

1. Um die Datenanalyse zu öffnen, klicken Sie auf  und dann auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie im Abschnitt links per Klick eine Analysestruktur (Vertriebsanalyse, Kontakt-Firmenanalyse oder Kontakt-Ansprechpartner-Analyse).

#### GRAFIK ANZEIGEN



Nachdem Sie in der geöffneten "Datenanalyse" eine Analysestruktur, z. B. "Vertriebsanalyse" ausgewählt haben, können Sie nun weiter den Benutzer eingrenzen und das Unterelement z. B. "Lead Source" öffnen.

Mit Klick auf das Unterelement wird Ihnen die Datenanalyse-Grafik angezeigt.




#### GRAFIK EINSTELLEN, AKTUALISIEREN, DRUCKEN UND EXPORTIEREN

Über der Grafikanzeige befindet sich eine Schaltflächenleiste, um die Grafik einzustellen, zu aktualisieren, zu drucken und zu exportieren.




### Säulenmaximum

1. Klicken Sie auf  und dann auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie eine Analysestruktur (Vertriebsanalyse, Kontakt-Firmenanalyse oder Kontakt-Ansprechpartner-Analyse).
3. Klicken Sie auf ein Unterelement in der Baumstruktur.
4. Sie können die grafische Darstellung in der Datenanalyse anpassen, in dem Sie in der Schaltflächenleiste darüber per Klick auf den Auswahlpfeil einstellen, wie viele Säulen maximal angezeigt werden sollen. Somit wird auch die Säulenbreite angepasst.



### Seitenvorschau


1. Klicken Sie auf  und dann auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie eine Analysestruktur.
3. Klicken Sie auf ein Unterelement in der Baumstruktur.
4. Per Klick auf das Symbol  gelangen Sie zur Seitenansicht. So können Sie sehen, wie die Grafik für den Druck aussieht. Aus der Seitenvorschau können Sie direkt "Drucken". Mit "Schließen" kehren Sie zurück zur Datenanalyse-Grafik (siehe auch [Seitenansicht](#)).

### Statistik drucken

1. Klicken Sie auf  und dann auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie eine Analysestruktur (Vertriebsanalyse, Kontakt-Firmenanalyse oder Kontakt-Ansprechpartner-Analyse).
3. Klicken Sie auf ein Unterelement in der Baumstruktur.
4. Um die Datenanalyse-Grafik zu drucken klicken Sie auf .
5. Nehmen Sie danach die gewünschten Druckereinstellungen vor und klicken auf "OK".

### Statistik exportieren

1. Klicken Sie auf  und dann auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie eine Analysestruktur (Vertriebsanalyse, Kontakt-Firmenanalyse oder Kontakt-Ansprechpartner-Analyse).

3. Klicken Sie auf ein Unterelement in der Baumstruktur.
4. Die Datenanalyse-Grafik können Sie auch als Bild im JPG-Format exportieren. Klicken Sie dafür auf  und auf "Als Bild exportieren".
5. Danach wählen Sie den Ordner aus, in welchem Sie das Bild speichern möchten und klicken auf "Speichern".

### Aktualisieren

Mit "Aktualisieren" bringen Sie die Anzeige der Grafik-Datenanalyse auf den aktuellsten Stand.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsanalyse](#)

[Kontakt-Firmenanalyse](#)

[Kontakt-Ansprechpartneranalyse](#)

## 16.3.7 Statistik

Sie können sich zu ausgewählten oder allen CRM-Plus-Kontakten eine Kontakt- oder eine Vertriebsstatistik mithilfe einer grafischen Darstellung anzeigen lassen.

Sie haben die Auswahl unterschiedlicher Diagrammtypen, -farben, -stile und Darstellungen. Zu den bekannten Diagrammstilen gehören Kreis, Säulen, Balken und Linien. CRM-Plus bietet Ihnen zusätzliche Statistikanzeigen, wie z. B. Pyramide oder Trichter an.

### STATISTIK ANZEIGEN

1. Öffnen Sie das "Suchergebnis" z. B. über die "Kontaktsuche". Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Sollen alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt werden, geben Sie im Feld "Kontaktsuche" \* ein.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. In der unteren Bildschirmhälfte des Suchergebnisses können Sie über den Auswahlpfeil wählen, ob Sie die [Vertriebsstatistik](#) oder die [Kontaktstatistik](#) sehen möchten.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontaktstatistik](#)

[Vertriebsstatistik](#)

[Vertriebsliste](#)[Suchergebnis](#)[Datenanalyse](#)

### 16.3.7.1 Kontaktstatistik

In der Kontaktstatistik können Sie sich in Form einer grafischen Darstellung mit oder ohne Prozentangabe anzeigen lassen, wie viele Ansprechpartner einem Status oder einer Kontaktart zugeordnet sind.

Die Einträge zum Status und der Kontaktart für einen Ansprechpartner wählen Sie in den Adressfeldern der Ansprechpartnerdaten über eine Nachschlagliste aus, z. B. bei Kontaktart "Kunde" und bei Status "Akquise":

Kontaktart	Kunde	▼
Warnhinweis		▼
Status	Akquise	▼

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kontaktstatistik öffnen](#)[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)[Datenmenge für Kontaktstatistik über Daten- und Kontaktfiler auswählen](#)[Einstellungen zu Diagrammtyp, -stil, Legende, Tooltips, Flächenfarbe und -anzahl vornehmen](#)[Diagramm für Kontaktstatistik aktualisieren](#)[Diagramm für Kontaktstatistik als Bild exportieren](#)[Diagramm für Kontaktstatistik drucken](#)

#### KONTAKTSTATISTIK ÖFFNEN

1. Um das "Suchergebnis" zu öffnen, setzen Sie per Mausklick den Cursor einfach in das Feld "Kontaktsuche".
2. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
3. Klicken Sie auf "Statistik".
4. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich des Suchergebnisses per Klick über den Auswahlpfeil "Kontaktstatistik" aus.

#### ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um den Statistik-Bereich auf dem Bildschirm zu vergrößern/verkleinern klicken Sie auf die obere Begrenzungslinie des Fensters Statistik und halten die Maustaste gedrückt. Ziehen Sie die Linie an die gewünschte Stelle auf Ihrem Bildschirm und lösen Sie die Maustaste.

## DATENMENGE EINSTELLEN

Unter dem Kartei-Reiter "Datenmenge" können Sie einstellen, welche Daten und welche Kontakte angezeigt werden sollen.

### Datenfilter

Klicken Sie auf die Datenart, die Sie in der Statistik anzeigen möchten - entweder "Kontaktart" oder "Kontaktstatus".

### Kontaktfilter

Im "Kontaktfilter" können Sie per Klick auswählen, ob alle CRM-Plus-Kontakte oder nur die zuvor selektierten Kontakte in die Darstellung einbezogen werden sollen.

## DARSTELLUNG

Unter dem Kartei-Reiter "Darstellung" können Sie Einstellungen zu Diagrammtyp (z. B. Kreis, Säulen, Balken usw.), Palette (Farben), Legende, anzuzeigende Tooltips, Hervorhebung des Maximal- und Minimal-Wertes und der Flächenanzahl vornehmen.

Klicken Sie jeweils die gewünschte Darstellung an.

### Diagrammstil

Für den Diagrammstil wählen Sie unter dem Kartei-Reiter "Darstellung" über die Auswahlpfeile den Typ, die Palette und die Legende aus.

### Tooltips

Im Bereich Tooltips klicken Sie an, welche Tooltips direkt im Diagramm angezeigt werden sollen.

### Hervorhebung

Klicken Sie hier an, ob der Max-Wert bzw. der Min-Wert in einer bestimmten Farbe oder verschoben dargestellt werden soll.

### Max. Flächen

Im Bereich "Max. Flächen" können Sie über den Pfeil eine Auswahlliste öffnen und per Klick auswählen, wie viele Elemente (Flächen) im Diagramm angezeigt werden sollen. Über die Option "Auto" werden automatisch alle vorhandenen Elemente optimal verteilt dargestellt.


## DIAGRAMM KONTAKTSTATISTIK ANZEIGEN

1. Öffnen Sie das "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle


CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.

2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich per Klick über den Auswahlpfeil "Kontaktstatistik" aus.
4. Haben Sie alle Einstellungen für Ihre Statistikanzeige vorgenommen, klicken Sie auf "Aktualisieren", um das Diagramm anzuzeigen.

#### KONTAKTSTATISTIK SEITENANSICHT

1. Öffnen Sie das "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich des Suchergebnisses per Klick über den Auswahlpfeil "Kontaktstatistik" aus.
4. Per Klick auf  können Sie sich zur erstellten Kontaktstatistik eine Seitenansicht anzeigen lassen.
5. In der Seitenansicht können Sie auf "Drucken" klicken um die Seite auszudrucken. Möchten Sie zur Kontaktstatistik zurückkehren, klicken Sie bitte in der Seitenansicht auf "Vorschau schließen" (siehe auch [Seitenansicht](#)).



#### KONTAKTSTATISTIK ALS BILD EXPORTIEREN

1. Öffnen Sie das "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich per Klick über den Auswahlpfeil "Kontaktstatistik" aus.
4. Sie können die erstellte Kontaktstatistik als Bild im JPEG-Format exportieren. Klicken Sie bitte dafür auf  und auf "Als Bild exportieren". Wählen Sie einen Ordner aus und klicken Sie auf "Speichern".

#### DRUCKEN DER KONTAKTSTATISTIK

1. Öffnen Sie das "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle

CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.

2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich per Klick über den Auswahlpfeil "Kontaktstatistik" aus.
4. Um die erstellte Kontaktstatistik zu drucken, klicken Sie bitte auf .
5. Sie haben dann die Möglichkeit Druckereinstellungen vorzunehmen. Mit Klick auf "Drucken" wird die Kontaktstatistik ausgedruckt.
6. Um die Seite vorher anzuschauen, klicken Sie zuvor auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsstatistik](#)

#### 16.3.7.2 Vertriebsstatistik

Im "Suchergebnis" können Sie sich zu allen CRM-Plus-Kontakten oder zu ausgewählten Kontakten/Ansprechpartnern in einer Vertriebsstatistik alle Vertriebsvorgänge grafisch darstellen lassen.

##### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Vertriebsstatistik öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Datenmenge einstellen](#)

[Darstellung einstellen](#)

[Diagramm Vertriebsstatistik anzeigen](#)

[Vertriebsstatistik Seitenansicht](#)

[Vertriebsstatistik als Bild exportieren](#)

[Drucken der Vertriebsstatistik](#)

##### VERTRIEBSSTATISTIK ÖFFNEN


1. Öffnen Sie die Ergebnisliste "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich des Suchergebnisses per Klick über den Auswahlpfeil "Vertriebsstatistik" aus.

## ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um den Statistik-Bereich auf dem Bildschirm zu vergrößern/verkleinern klicken Sie auf die obere Begrenzungslinie des Fensters "Statistik" und halten die Maustaste gedrückt. Ziehen Sie die Linie an die gewünschte Stelle auf Ihrem Bildschirm und lösen Sie die Maustaste.

## DATENMENGE EINSTELLEN

### Datenfilter

1. Im Feld "Nach" können Sie über den Auswahlpfeil wählen, ob nach Tag, Woche, Monat oder Jahr gefiltert werden soll.
2. Sie können für den Datenfilter auch einen bestimmten Zeitraum auswählen. Um ein Datum einzugeben, klicken Sie in die Datumsfelder "Von / Bis" und geben mithilfe der Tastatur das Datum (TT.MM.JJJJ) ein oder wählen dieses über  aus (siehe [Auswahlkalender](#)).
3. Im Feld "Produkte" können Sie per Klick auf den Auswahlpfeil wählen, ob Sie die Statistik für alle oder nur für ein bestimmtes Produkt erstellen möchten.
4. Per Klick können Sie noch den Vertriebsstatus (Angebote, Aufträge, Erfolgreiche, Verkaufte) für Ihre Statistikanzeige auswählen.

### ACHTUNG

In der Auswahlliste im Datenfilter "Produkt" erhalten Sie nur die Artikel zur Auswahl, die in die Artikelvorschlagsliste aufgenommen wurden (siehe [Produktpflege](#)).

### Kontaktfilter

Im "Kontaktfilter" können Sie per Klick auswählen, ob alle CRM-Plus-Kontakte oder nur die im Suchergebnis markierten Kontakte in die Darstellung einbezogen werden sollen.

### Auswertungseinheit

Hier können Sie wählen, ob die Einheit der Anzeige in Menge oder Betrag erfolgen soll.

## DARSTELLUNG

Unter dem Kartei-Reiter "Darstellung" können Sie Einstellungen zu Diagrammtyp (z. B. Kreis, Säulen, Balken usw.), Palette (Farben), Legende, anzuzeigende Tooltips, Hervorhebung des Maximal- und Minimal-Wertes und der Flächenanzahl vornehmen.

Klicken Sie jeweils die gewünschte Darstellung an.

### Diagrammstil

Für den Diagrammstil wählen Sie unter dem Kartei-Reiter "Darstellung" über die Auswahlpfeile den Typ, die Palette und die Legende aus.

### Tooltipps

Im Bereich Tooltipps klicken Sie an, welche Tooltipps direkt im Diagramm angezeigt werden sollen.

### Hervorhebung

Klicken Sie hier an, ob der Max-Wert bzw. der Min-Wert in einer bestimmten Farbe oder verschoben dargestellt werden soll.


### Max. Flächen

Im Bereich "Max. Flächen" wählen Sie über den Auswahlpfeil, wie viele Elemente (Flächen) im Diagramm angezeigt werden sollen. Über die Option "Auto" werden automatisch alle vorhandenen Elemente optimal verteilt dargestellt.


## DIAGRAMM VERTRIEBSSTATISTIK ANZEIGEN

1. Öffnen Sie die Ergebnisliste "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich per Klick über den Auswahlpfeil "Vertriebsstatistik" aus.
4. Haben Sie alle Einstellungen für Ihre Statistikanzeige vorgenommen, klicken Sie auf "Aktualisieren", um das Diagramm anzuzeigen.


## VERTRIEBSSTATISTIK SEITENANSICHT

1. Öffnen Sie die Ergebnisliste "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich per Klick über den Auswahlpfeil "Vertriebsstatistik" aus.
4. Per Klick auf  können Sie sich zur erstellten Vertriebsstatistik eine Seitenansicht anzeigen lassen.
5. In der Seitenansicht können Sie auf "Drucken" klicken um die Seite auszudrucken. Möchten Sie zur Vertriebsstatistik zurückkehren, klicken Sie bitte in der Seitenansicht auf "Schließen" (siehe auch [Seitenansicht](#)).

### VERTRIEBSSTATISTIK ALS BILD EXPORTIEREN

1. Öffnen Sie die Ergebnisliste "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich per Klick über den Auswahlpfeil "Vertriebsstatistik" aus.
4. Sie können die erstellte Vertriebsstatistik als Bild im JPEG-Format exportieren. Klicken Sie bitte dafür auf  und auf "Als Bild exportieren". Wählen Sie einen Ordner aus und klicken Sie auf "Speichern".

### DRUCKEN DER VERTRIEBSSTATISTIK

1. Öffnen Sie die Ergebnisliste "Suchergebnis", z. B. über die "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur den Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Geben Sie \* ein, werden alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis angezeigt.
2. Klicken Sie auf "Statistik".
3. Wählen Sie im unteren Bildschirmbereich per Klick über den Auswahlpfeil "Vertriebsstatistik" aus.
4. Um die erstellte Vertriebsstatistik zu drucken, klicken Sie bitte auf .
5. Sie haben dann die Möglichkeit Druckereinstellungen vorzunehmen. Mit Klick auf "Drucken" wird die Vertriebsstatistik ausgedruckt.

Um die Seite vorher anzuschauen, klicken Sie zuvor auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Statistik](#)

[Vertrieb](#)

[Vertriebsliste](#)

[Kontaktstatistik](#)

## 16.4 Produktpflege

In der Produktpflege können Sie das Produkt für den Vertriebsvorgang auswählen, die Produktdaten erfassen, neue Artikel und Produktgruppen anlegen sowie Produktlisten importieren und exportieren.

Um Ihre Vertriebsvorgänge später auswerten zu können, gibt es die Möglichkeit zu jedem Vertriebsvorgang einen Lead Source, den Nutzwert, ein Kennzeichen und die prozentuale Verkaufschance zu erfassen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Vertriebsvorgang hinzufügen](#)

[Produktdaten](#)

[Vertriebsmerkmale \(Lead Source, Nutzwert, Kennzeichen\)](#)

[Vertriebsinformationen \(Menge, Preis, Verkaufschance, Status, Datum\)](#)

[Artikelvorschlagliste \(neues Produkt anlegen\)](#)

[Produktgruppen](#)

[Artikel-Import/Export](#)

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertrieb \(Ansprechpartner\)](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

[Angebot und Auftrag](#)

[Vertriebsliste](#)

[Vertriebsstatistik](#)

[Vertriebsanalyse](#)

### 16.4.1 Produktdaten

#### Produktdaten erfassen

1. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen".
3. Sie befinden sich im Fenster "Produktpflege" unter dem Kartei-Reiter "Produktdaten".
4. Per Klick auf den Auswahlpfeil wählen Sie die "Bezeichnung 1" des Produktes aus. Die Erfassung neuer Produkte erfolgt unter dem Kartei-Reiter "Artikelvorschlagliste". Das Feld "Bezeichnung 1" ist ein Pflichteingabefeld und muss gefüllt werden, um das Produkt für den Vertriebsvorgang zu speichern (gekennzeichnet durch ein kleines rotes Dreieck).
5. Wählen Sie per Klick auf den Auswahlpfeil die Produktgruppe aus. Die Erfassung neuer Produktgruppen erfolgt unter dem Kartei-Reiter "Produktgruppen".
6. Geben Sie alle [Vertriebsmerkmale](#), [Vertriebsinformationen](#) und bei Bedarf zusätzliche Informationen ein.
7. Möchten Sie danach ein weiteres Produkt zu dem Vertriebsvorgang erfassen, klicken Sie auf "Speichern & hinzufügen". Soll der Vertriebsvorgang kein weiteres Produkt enthalten, klicken Sie

auf "Speichern & schließen".

### Vertriebsmerkmale

<b>LEAD SOURCE</b>	<p>Lead Source bedeutet hier soviel, wie Herkunftsquelle bzw. wodurch kommt der Vertriebsvorgang zustande?</p> <p>So können Sie in diesem Feld per Klick auf den Auswahlpfeil eine Nachschlagliste öffnen, aus der Sie den Lead Source auswählen können, z. B. Sie haben über "Inbound", über "Internet" oder auf einer "Messe" ein Produkt angeboten und darüber den Vertriebsvorgang eingeleitet.</p> <p>Sie können die Nachschlagliste beliebig mit eigenen Begriffen erweitern (siehe auch <a href="#">Nachschlagliste</a>).</p>
<b>NUTZWERT</b>	<p>Im Feld "Nutzwert" können Sie auswählen, welchen Nutzwert dieser Vertriebsvorgang für Sie hat, z. B. sehr hoch, hoch, neutral, niedrig oder sehr niedrig.</p>
<b>KENNZEICHEN</b>	<p>Dem Vertriebsvorgang können Sie für Auswertungszwecke ein farbiges Kennzeichen zuordnen. Wählen Sie einfach per Klick auf den Auswahlpfeil und mit einem Weiteren Klick ein Fähnchen in der gewünschten Farbe aus oder kennzeichnen Sie den Vertriebsvorgang mit "OK".</p>

### Vertriebsinformationen

<b>MENGE</b>	<p>Unter den Vertriebsinformationen in dem Fenster Produktpflege/Produktdaten können Sie die bestellte Menge eingeben.</p>
<b>EINZELPREIS</b>	<p>Der Einzelpreis wird, wenn vorhanden, aus der Artikelvorschlagliste übernommen oder kann hier manuell eingegeben werden. Der Gesamtbetrag wird automatisch errechnet und unten rechts angezeigt.</p>
<b>CHANCE %</b>	<p>Im Feld "Chance" können Sie mithilfe der Hoch-/Runter-Pfeile eine prozentuale Verkaufschance eingeben.</p>
<b>VERTRIEBSSTATUS</b>	<p>Per Klick auf den Auswahlpfeil können Sie den Vertriebsstatus wechseln.</p>
<b>VERTRIEBSDATUM</b>	<p>Im Feld "Vertriebsdatum" wird das aktuelle Datum übernommen. Sie können das Vertriebsdatum per Tastatureingabe oder per Klick auf den Auswahlkalender ändern (siehe auch <a href="#">Vertrieb</a>).</p>

**ZIELDATUM**

Sie können das Zieldatum per Tastatureingabe oder per Klick auf den Auswahlkalender erfassen.

**Zusätzliche Informationen**

Für zusätzliche Informationen zu dem Vertriebsvorgang steht Ihnen ein separates Feld für die Eingabe von freiem Text zur Verfügung. Diese Informationen können Sie sich unter dem Kartei-Reiter "Vertrieb" in den Ansprechpartnerdaten per Klick auf "Zusatzinfos" anzeigen lassen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Artikelvorschlagsliste](#)

[Produktgruppen](#)

[Artikel-Import/Export](#)

[Vertrieb](#)

[Angebot und Auftrag](#)

**Teil**



## 17 Beschwerdemanagement

In CRM-Plus können Sie ansprechpartnerbezogene Beschwerden erfassen und alle dazugehörigen Kriterien, die Zuweisung eines Bearbeiters sowie Vorgänge zur Bearbeitung aufnehmen.

Die Verwaltung und die Bearbeitung der Beschwerden kann zudem auch übergreifend über die Beschwerden-Ergebnisliste durchgeführt werden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Beschwerden-Ergebnisliste](#)

[Beschwerde-Details](#)

[Beschwerden AP-Daten](#)

### 17.1 Beschwerden AP-Daten

Eine eingehende Beschwerde inklusive Beschreibung, Status und zugeordnetem Bearbeiter, etc. erfassen Sie in den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes.

Zur Beschwerde können Sie Vorgänge, wie Schriftverkehr, Telefonate, etc. hinzufügen, bearbeiten und löschen.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

**[- BESCHWERDE ERFASSEN, BEARBEITEN UND LÖSCHEN](#)**

#### **Beschwerde erfassen**

1. Suchen Sie die entsprechenden Ansprechpartnerdaten über die Seitenleiste "Kontaktsuche" oder über die schnelle Kontaktsuche rechts oben. Geben Sie Ihren Suchbegriff ein und starten die Suche mit ENTER.
2. Öffnen Sie im Suchergebnis per Doppelklick die Ansprechpartnerdaten, zu denen Sie eine Beschwerde erfassen möchten.
3. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten unten auf den Kartei-Reiter "Beschwerden".
4. Klicken Sie auf "Hinzufügen".
5. Wählen Sie den Status, die Priorität, den zugeordneten Bearbeiter, die Kundenerwartung, die Beschwerdekategorie aus und geben eine Überschrift und eine Beschreibung zur Beschwerde ein. Die Überschrift für die Beschwerde ist ein Pflichtfeld (siehe rotes Dreieck).
6. Klicken Sie auf "Speichern", um Ihre Daten zu übernehmen bzw. wenn Sie mit der Bearbeitung fertig sind auf "Speichern & schließen".

#### **Beschwerde bearbeiten**

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten unten auf den Kartei-Reiter "Beschwerden".

2. Klicken Sie auf die Beschwerde, die Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf "Bearbeiten".
4. Nach der Bearbeitung klicken Sie auf "Speichern & schließen".

### **Beschwerde löschen**

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten unten auf den Kartei-Reiter "Beschwerden".
2. Klicken Sie auf die Beschwerde, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen Sie die Abfrage mit "Ja".

## **— VORGÄNGE ZUR BESCHWERDE HINZUFÜGEN, BEARBEITEN, LÖSCHEN**

### **Vorgang hinzufügen**

1. Nachdem Sie eine Beschwerde erfasst (mindestens die Überschrift) und diese gespeichert haben, können Sie im geöffneten Beschwerde-Bearbeitungsfenster einen Vorgang (E-Mail, Fax, Brief, Telefonat, etc.) zur Beschwerde hinzufügen.
2. Klicken Sie in dem geöffneten Beschwerde-Bearbeitungsfenster auf "Vorgang hinzufügen" .
3. Geben Sie in das Textfeld die Beschreibung/Notizen zum Vorgang ein.
4. Wählen Sie optional den Kommunikationskanal, das Ergebnis des Vorgangs und die entsprechende Lösungsmöglichkeit aus.
5. Klicken Sie auf "Übernehmen", um den Vorgang zu speichern.

### **Vorgang bearbeiten**

Falls diverse Informationen noch nicht bekannt sind, können Sie jederzeit diesen Vorgang im geöffneten Beschwerde-Bearbeitungsfenster markieren und auf "Vorgang bearbeiten" klicken.

### **Vorgang löschen**

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten unten auf den Kartei-Reiter "Beschwerden".
2. Wählen Sie per Klick in der Übersicht die Beschwerde aus, zu der Sie einen Vorgang löschen möchten.
3. Klicken Sie auf "Bearbeiten".
4. Klicken Sie im geöffneten Beschwerde-Bearbeitungsfenster auf "Vorgang bearbeiten".
5. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen mit "Ja".

Sie können die Übersicht "Beschwerden" in den Ansprechpartnerdaten filtern, drucken und aktualisieren.

## **— FILTERN BESCHWERDEN AP-DATEN**

### **Filtern nach Status**

1. Klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf "Beschwerden".
2. Klicken Sie auf "Statusfilter".
3. Hierüber können Sie mit einem Klick den entsprechenden Status (Offen, undefiniert,

Geschlossen) für die Anzeige ein- bzw. ausschließen und mit einem weiteren Klick die Einstellung jeweils wieder umkehren.

### **Textfilter**

Um die aufgelisteten Beschwerden in den Ansprechpartnerdaten zu filtern, können Sie den Textfilter nutzen.

1. Klicken Sie in das Textfeld des Textfilters.
2. Geben Sie den Suchbegriff ein.
3. Während der Eingabe wird bereits nach der jeweiligen Buchstabenfolge gefiltert.

### **— DRUCKEN**

1. Zum Drucken der Beschwerde-Liste des Ansprechpartners, klicken Sie in den Ansprechpartnerdaten auf "Beschwerden".
2. Filtern Sie die Beschwerden, die Sie drucken möchten (wie siehe oben).
3. Klicken Sie auf das Drucken-Symbol.
4. Wählen Sie den Drucker aus und klicken Sie auf "Drucken".

### **— AKTUALISIEREN**

Um Ihre Ansicht zu aktualisieren, insbesondere bei der Nutzung durch mehrere Anwender, klicken Sie auf "Aktualisieren".

Alle in CRM-Plus erfassten Beschwerden werden in der [Beschwerde-Ergebnisliste](#) angezeigt. Die [Beschwerde-Details](#) können auch aus der Beschwerde-Ergebnisliste heraus geöffnet und bearbeitet werden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Beschwerden-Ergebnisliste](#)

[Beschwerde-Details](#)

## **17.2 Beschwerden-Ergebnisliste**

In der Beschwerden-Ergebnisliste können Sie sich die in den Ansprechpartnerdaten aller Kontakte erfassten Beschwerden in einer Übersicht ansehen.

### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Beschwerden-Ergebnisliste öffnen](#)

[Beschwerden-Ergebnisliste filtern](#)

[Filterzeile in der Ergebnisliste verwenden](#)

[Prioritätenkennzeichen Beschwerden-Ergebnisliste](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Drucken der Beschwerde-Ergebnisliste](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)**BESCHWERDEN-ERGEBNISLISTE ÖFFNEN**

Klicken Sie im Seitenmenü auf .


**BESCHWERDEN-ERGEBNISLISTE FILTERN**

Sie können die Beschwerden-Ergebnisliste nach Zeitraum, Datum, zugeordnetem Bearbeiter und nach Status filtern.



**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

**ERSTELLT, FILTER**

Um Beschwerden eines bestimmten Zeitraums zu sehen, gehen Sie, wie folgt, vor:


1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie auf den Auswahlpfeil des Feldes "Erstellt, Filter".
3. Wählen Sie per Klick den gewünschten Zeitraum aus der Auswahlliste aus, z. B. "Nur von heute", "letzten 7 Tage" oder "1. Quartal".
4. Klicken Sie auf "Aktualisieren".

**ERSTELLT, VON/BIS**


1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie jeweils in die Datumsfelder "Erstellt, Von" bzw. "Erstellt, Bis" und geben jeweils ein Datum ein bzw. wählen dieses über die Schaltfläche  aus.
3. Klicken Sie abschließend auf "Aktualisieren".

**FILTER: ZUGEORDNET AN**

Sie können sich die Beschwerden anderer zugeordneter Bearbeiter anzeigen lassen.

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie in dem Feld "Zugeordnet an" per Klick auf den Auswahlpfeil entweder den Bearbeiter oder "Beliebig zugeordnet" für alle Beschwerden oder "Nicht zugeordnet" für Beschwerden, denen noch kein Bearbeiter zugeordnet wurde.
3. Klicken Sie auf "Aktualisieren".

**FILTER NACH STATUS**


1. Klicken Sie auf .
2. Setzen Sie bitte bei jedem Status (Offen, undefiniert, Geschlossen), den Sie in der Beschwerde-Ergebnisliste sehen möchten, per Klick ein Häkchen.

3. Klicken Sie auf "Aktualisieren".

#### **BESCHWERDEN ALLER EIGENTÜMER**

Wenn Sie Administrator-Rechte haben, können Sie sich die Beschwerden aller Eigentümer anzeigen lassen.



1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Setzen Sie per Klick vor "aller Eigentümer" ein Häkchen.
3. Klicken Sie auf "Aktualisieren".

Wenn Kontakte einem anderen Benutzer "gehören" (z.B. Privat), dann werden diese grundsätzlich für jeden anderen Benutzer ausgeblendet. Ein Administrator hat aber die Rechte, auch diese Kontakte und dann auch die mit diesen Kontakten zusammenhängenden Beschwerden zu sehen.

### **SUCHE IN DER ERGEBNISLISTE / WEITERE KRITERIEN UND BEARBEITUNGSMÖGLICHKEITEN**

#### **FILTERZEILE IN DER ERGEBNISLISTE VERWENDEN**

In jeder Such- und Ergebnisliste befindet sich direkt unter der Kopfzeile der Ergebnisliste die Filterzeile.

Klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste in die erste Zeile unter der Kopfzeile, z. B. in die Spalte für "Produktbezeichnung", geben Ihren Suchbegriff ein und starten die Suche mit ENTER.

#### **Filtern nach Werten, die größer bzw. kleiner als ein bestimmter Wert sind**

Weiterhin ist eine Spaltenfilterung mit den Vorzeichen "<" (kleiner als) und ">" (größer als) möglich, wenn eine Spalte Zahlenwerte enthält.

Geben Sie dafür in die Filterzeile erst das entsprechende Zeichen (</>) ein und dann den Wert, so dass jeweils nach den kleineren oder größeren Werten in der dazugehörigen Spalte gesucht wird, z. B. in den Spalten "Produktmenge" oder "Produktpreis" in der Vertriebsliste.

#### **PRIORITÄTENKENNZEICHEN FÜR BESCHWERDEN**



niedrig



hoch

ohne Kennzeichen: normal

#### **SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN**

Sie haben in der geöffneten Ergebnisliste "Beschwerdemanagement" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzeile die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzeile können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.


Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

Die Ergebnisliste können Sie individuell gestalten, indem Sie unter "Layout" Spalten hinzufügen, entfernen, verschieben oder gruppieren (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)). Ebenso können Sie für alle geöffneten Spalten die automatische Spaltenbreite einstellen. Klicken Sie dafür in einer Ergebnisliste auf "Layout" und auf "Automatische Spaltenbreite".

#### **DRUCKEN DER BESCHWERDEN-ERGEBNISLISTE**

1. Klicken Sie in der geöffneten Beschwerden-Ergebnisliste auf "Kontaktieren / Schreiben verfassen" und auf "Berichtsdruck".
2. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Bericht per Klick aus und klicken auf das Drucken-Symbol.
3. Wählen Sie den Drucker aus und klicken auf "Drucken".

#### **Seitenvorschau**

Bevor Sie drucken, können Sie sich die Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür in der Berichtsauswahl auf  Seitenvorschau.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Beschwerde-Details](#)

[Beschwerden AP-Daten](#)

## **17.3 Beschwerde-Details**

Die Beschwerde-Details der in den Ansprechpartnerdaten erfassten Beschwerden können auch aus der Beschwerde-Ergebnisliste heraus geöffnet und bearbeitet werden.

#### **BESCHWERDEN-ERGEBNISLISTE ÖFFNEN**

Um die Beschwerde-Ergebnisliste zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .

## BESCHWERDE-DETAILS ÖFFNEN

Um die Beschwerde-Details einer Beschwerde zu öffnen, markieren Sie die Beschwerde per Klick und klicken danach auf den Kartei-Reiter "Beschwerde-Details".


(Mit Doppelklick auf die Beschwerde öffnen Sie die dazugehörigen Ansprechpartnerdaten.)

Die Beschwerde-Details können bearbeitet, gelöscht und gedruckt werden. Zudem können Sie Vorgänge zur Beschwerde, wie Schriftverkehr, Telefonate, etc. zu Beschwerden hinzufügen, bearbeiten und löschen.


**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

### BESCHWERDE-DETAILS BEARBEITEN, LÖSCHEN UND DRUCKEN


#### Beschwerde bearbeiten


1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie auf die Beschwerde, deren Details Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Beschwerde-Details".
4. Nach der Bearbeitung klicken Sie auf "Speichern".

#### Beschwerde löschen

1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie auf die Beschwerde, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Beschwerde-Details".
4. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen Sie die Abfrage mit "Ja".

#### Beschwerde drucken


1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie auf die Beschwerde, die Sie drucken möchten.
3. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Beschwerde-Details".
4. Klicken Sie auf die Beschwerde, die Sie drucken möchten.
5. Nehmen Sie die Druck-Einstellungen vor und klicken Sie anschließend auf "Drucken".

Um den Druck zuvor in der Seitenvorschau zu sehen, klicken Sie unter den Beschwerde-Details auf .

### VORGÄNGE ZUR BESCHWERDE HINZUFÜGEN, BEARBEITEN, LÖSCHEN

#### Vorgang hinzufügen




1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie auf die Beschwerde, deren Details Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Beschwerde-Details".
4. Klicken Sie auf "Vorgang hinzufügen".
5. Geben Sie in das Textfeld die Beschreibung/Notizen zum Vorgang ein.
6. Wählen Sie optional den Kommunikationskanal, das Ergebnis des Vorgangs und die entsprechende Lösungsmöglichkeit aus.
7. Klicken Sie auf "Übernehmen", um den Vorgang zu speichern.

### Vorgang bearbeiten

Falls diverse Informationen noch nicht bekannt sind, können Sie jederzeit diesen Vorgang im geöffneten Beschwerde-Bearbeitungsfenster markieren und auf "Vorgang bearbeiten" klicken.

### Vorgang löschen



1. Klicken Sie auf .
2. Klicken Sie auf die Beschwerde, deren Details Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Beschwerde-Details".
4. Wählen per Klick in der Übersicht die Beschwerde aus, zu der Sie einen Vorgang löschen möchten.
5. Klicken Sie auf "Bearbeiten".
6. Klicken Sie im geöffneten Beschwerde-Bearbeitungsfenster auf "Vorgang bearbeiten".
7. Klicken Sie auf "Löschen" und bestätigen mit "Ja".

### AKTUALISIEREN

Um Ihre Ansicht zu aktualisieren, insbesondere bei der Nutzung durch mehrere Anwender, klicken Sie auf "Aktualisieren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Beschwerden-Ergebnisliste](#)


[Beschwerden AP-Daten](#)

# Teil

---



## 18 Informationsdatenbanken

Im Seitenmenü unter  können Sie gemeinsame oder persönliche Informationsdatenbanken erstellen.

Ebenfalls können Sie externe Datenbanken des Wissensmanagers MemoMaster sowie der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF öffnen und als Informationsdatenbanken in CRM-Plus verknüpfen.

Des Weiteren können Sie in einzelnen Einträgen Kontaktakten aus MemoMaster oder Office-n-PDF verknüpfen (siehe auch [Kontaktakten verknüpfen aus MemoMaster oder Office-n-PDF](#)).

Sie können somit übergreifend und kontaktbezogen Einträge und Ordner anlegen und diese in einer Baumstruktur verwalten. In diesen Einträgen können Texte, Tabellen, Hyperlinks, Anhänge gespeichert, Dokumente importiert oder eingescannt sowie Datenmasken erstellt werden.

Sie können eine gemeinsame Informationsdatenbank auch mit einem Passwort schützen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Einträge/Ordner erstellen](#)

[Ordner-Struktur bearbeiten](#)

[Inhalt bearbeiten](#)

[Informationsdatenbank](#)

### 18.1 Informationsdatenbank

Unabhängig von Kontakt- und Ansprechpartnerdaten können Sie gemeinsame oder persönliche Informationsdatenbanken für übergreifende Informationen, Texte und Dokumente erstellen sowie mithilfe von Ordnern verwalten. Ebenfalls können Sie externe Datenbanken des Wissensmanagers MemoMaster sowie der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF verknüpfen.

Eine gemeinsame Informationsdatenbank ist für alle Benutzer zugänglich, sofern diese nicht mit einem Passwort geschützt ist. Eine persönliche Informationsdatenbank ist benutzerbezogen und für andere Benutzer nicht sichtbar.

#### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Informationsdatenbank erstellen](#)

[Verknüpfung zu einer MemoMaster Wissensdatenbank](#)

[Verknüpfung zu einer Office-n-PDF Dokumentendatenbank](#)

[Informationsdatenbank oder Verknüpfung öffnen](#)

[Informationsdatenbank oder Verknüpfung umbenennen](#)

[Informationsdatenbank löschen](#)


[Verknüpfung aufheben](#)

[Passwort nachträglich vergeben](#)



[Passwort ändern](#)

[Passwort entfernen](#)

## INFORMATIONSDATENBANK ERSTELLEN



1. Um eine neue Informationsdatenbank zu erstellen, klicken Sie bitte im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie danach auf "Datenbank hinzufügen".
3. Klicken Sie im Datenbank-Assistenten auf "Weiter".
4. Wählen Sie per Klick, ob Sie eine neu persönliche oder gemeinsame Informationsdatenbank erstellen möchten und klicken Sie danach auf "Weiter".
3. Geben Sie die Bezeichnung der neuen Informationsdatenbank ein. Danach erfassen Sie bei Bedarf ein Kennwort, welches Sie nochmals wiederholen. Wenn Sie kein Kennwort wünschen, lassen Sie bitte die Kennwort-Felder leer. Klicken Sie danach auf "Weiter".
4. Überprüfen Sie die Zusammenfassung. Bei Bedarf können Sie mit Klick auf "Zurück" Ihre zuvor gemachten Eingaben ändern. Haben Sie alles korrekt erfasst, bestätigen Sie bitte mit Klick auf "Fertig stellen".

## VERKNÜPFUNG ZU EINER MEMOMASTER WISSENSDATENBANK


1. Um eine Verknüpfung zu einer MemoMaster Wissensdatenbank herzustellen, damit Sie diese bei Bedarf aus CRM-Plus heraus jederzeit öffnen und bearbeiten können, muss die Anwendung MemoMaster (ab Version 6) installiert sein (Weitere Details zum Produkt MemoMaster erhalten Sie [hier](#)).
2. Klicken Sie bitte in CRM-Plus im Seitenmenü auf .
3. Klicken Sie danach auf "Datenbank hinzufügen".
4. Klicken Sie im Datenbank-Assistenten auf "Weiter".
5. Wählen Sie, ob Sie eine Verknüpfung zu einer persönlichen oder einer gemeinsamen MemoMaster Wissensdatenbank hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf  und wählen Sie in dem Verzeichnis, in dem Ihre MemoMaster-Datenbanken gespeichert sind, per Doppelklick die gewünschte Datenbank aus. Klicken Sie anschließend auf "Weiter".
7. Überprüfen Sie die Zusammenfassung. Bei Bedarf können Sie mit Klick auf "Zurück" Ihre zuvor gemachten Eingaben ändern. Haben Sie alles korrekt erfasst, bestätigen Sie bitte mit Klick auf

"Fertig stellen".


### VERKNÜPFUNG ZU EINER OFFICE-N-PDF DOKUMENTENDATENBANK

1. Um eine Verknüpfung zu einer Office-n-PDF Dokumentendatenbank herzustellen, damit Sie diese bei Bedarf aus CRM-Plus heraus jederzeit öffnen und Dokumente aufrufen können, muss die Anwendung Office-n-PDF (ab Version 4) installiert sein (Weitere Details zum Produkt Office-n-PDF erhalten Sie [hier](#)).
2. Klicken Sie bitte in CRM-Plus im Seitenmenü auf .
3. Klicken Sie danach auf "Datenbank hinzufügen".
4. Klicken Sie im Datenbank-Assistenten auf "Weiter".
5. Wählen Sie, ob Sie eine Verknüpfung zu einer persönlichen oder einer gemeinsamen Office-n-PDF Dokumentendatenbank hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf  und wählen Sie in dem Verzeichnis, in dem Ihre Office-n-PDF-Datenbanken gespeichert sind, per Doppelklick die gewünschte Datenbank aus. Klicken Sie anschließend auf "Weiter".
7. Überprüfen Sie die Zusammenfassung. Bei Bedarf können Sie mit Klick auf "Zurück" Ihre zuvor gemachten Eingaben ändern. Haben Sie alles korrekt erfasst, bestätigen Sie bitte mit Klick auf "Fertig stellen".

### INFORMATIONSDATENBANK ODER VERKNÜPFUNG ÖFFNEN

1. Um eine erstellte Informationsdatenbank oder eine Verknüpfung zu öffnen, klicken Sie bitte im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie die Informationsdatenbank oder die Verknüpfung per Doppelklick aus.

### INFORMATIONSDATENBANK ODER VERKNÜPFUNG UMBENENNEN


1. Möchten Sie eine gemeinsame Informationsdatenbank oder eine Verknüpfung umbenennen, klicken Sie bitte im Seitenmenü .
2. Wählen Sie die Informationsdatenbank oder Verknüpfung per Klick aus und klicken auf "Details".
3. Bitte geben Sie daraufhin die neue Bezeichnung ein und bestätigen mit "OK".

#### HINWEIS


Bitte beachten Sie, dass sich stets die in CRM-Plus verwendete

Verknüpfungsbezeichnung ändert, nicht jedoch die Bezeichnung der Datenbank selbst.


### INFORMATIONSDATENBANK LÖSCHEN

1. Möchten Sie eine Informationsdatenbank löschen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie die Informationsdatenbank per Klick aus und klicken auf "Details".
3. Klicken Sie auf "Datenbank löschen".
4. Mit Klick auf "Ja" wird die markierte Informationsdatenbank gelöscht.


### VERKNÜPFUNG AUFHEBEN

1. Möchten Sie eine Verknüpfung zu MemoMaster oder Office-n-PDF entfernen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie die Verknüpfung per Klick aus und klicken auf "Details".
3. Klicken Sie auf "Verknüpfung aufheben".
4. Mit Klick auf "Ja" wird die Verknüpfung entfernt, die externe Datenbank wird dabei nicht gelöscht.

### PASSWORT NACHTRÄGLICH VERGEBEN


1. Öffnen Sie eine Informationsdatenbank, der Sie nachträglich ein Passwort vergeben wollen (siehe auch [Informationsdatenbank öffnen](#)).
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche .
3. Geben Sie daraufhin ein mindestens vierstelliges Passwort ein. Und wiederholen Sie die Eingabe in der nächsten Zeile.
4. Klicken Sie auf "OK".

### PASSWORT ÄNDERN

1. Öffnen Sie eine Informationsdatenbank, bei der Sie das Passwort ändern wollen (siehe auch [Informationsdatenbank öffnen](#)).
2. Klicken Sie in der geöffneten Datenbank im linken Abschnitt im Seitenmenü auf .
3. Geben Sie daraufhin ein neues mindestens vierstelliges Passwort ein. Und wiederholen Sie die Eingabe in der nächsten Zeile.

4. Klicken Sie auf "OK".

### PASSWORT ENTFERNEN

1. Öffnen Sie eine Informationsdatenbank, bei der Sie das Passwort ändern wollen (siehe auch [Informationsdatenbank öffnen](#)).
2. Klicken Sie in der geöffneten Datenbank im linken Abschnitt im Seitenmenü auf .
3. Geben Sie daraufhin in jede Zeile das Minus-Zeichen ein.
4. Klicken Sie auf "OK".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Einträge/ Ordner erstellen](#)  
[Ordner-Struktur bearbeiten](#)  
[Inhalt eines Memo-Eintrags bearbeiten](#)  
[Stammdaten-Memos](#)  
[Notizen und Memos Ansprechpartner](#)  
[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

## 18.2 Einträge und Ordner Informationsdatenbanken


Sie haben die Möglichkeit außerhalb von den Kontakt- und Ansprechpartnerdaten in gemeinsamen oder persönlichen Informationsdatenbanken Informationen oder Notizen als Einträge zu erstellen und zu verwalten (siehe auch [Informationsdatenbank](#)).

Im Textfeld der Einträge haben Sie die Möglichkeit beliebigen Text einzugeben, zu bearbeiten, auszuschneiden, zu kopieren, einzufügen, Tabellen zu erstellen, Dateien anzuhängen und zu drucken (siehe auch [Inhalt eines Memo-Eintrags bearbeiten](#)).

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Ordner Informationsdatenbank erstellen](#)  
[Eintrag Informationsdatenbank erstellen](#)  
[Eintrag Informationsdatenbank aus Vorlage erstellen](#)  
[Datenmaske Informationsdatenbank erstellen](#)  
[Eintrag Informationsdatenbank drucken](#)


### ORDNER INFORMATIONSDATENBANK ERSTELLEN

1. Möchten Sie einen Ordner in einer Informationsdatenbank erstellen, öffnen oder erstellen Sie zuerst eine Informationsdatenbank (siehe auch [Informationsdatenbank](#)).
2. Klicken Sie in der geöffneten Informationsdatenbank auf  oder im Kontextmenü (rechte


Maustaste) auf "Neuer Ordner".

3. Geben Sie mithilfe der Tastatur einen Ordernamen ein.


#### **EINTRAG INFORMATIONSDATENBANK ERSTELLEN**

1. Möchten Sie einen Eintrag in einer Informationsdatenbank erstellen, öffnen oder erstellen Sie zuerst eine Informationsdatenbank (siehe auch [Informationsdatenbank](#)).
2. Klicken Sie in der geöffneten Informationsdatenbank auf die Schaltfläche  oder im Kontextmenü (rechte Maustaste) auf "Neuen Eintrag".
3. Mithilfe der Tastatur können Sie den erstellten Eintrag direkt benennen (siehe auch [Ordner-Struktur bearbeiten](#)). Per Klick auf "ENTER" wird die Bezeichnung gespeichert.
4. Rechts im Textfeld können Sie beliebigen Text eingeben und bearbeiten, Tabellen oder Datenmasken erstellen und Dokumente anhängen, importieren oder einscannen (siehe auch [Inhalt eines Memo-Eintrags bearbeiten](#)).

#### **EINTRAG INFORMATIONSDATENBANK AUS VORLAGE ERSTELLEN**

1. Möchten Sie einen Eintrag in einer Informationsdatenbank aus einer Vorlage erstellen, öffnen oder erstellen Sie zuerst eine Informationsdatenbank (siehe auch [Informationsdatenbank](#)).
2. Klicken Sie in der geöffneten Informationsdatenbank auf den Auswahlpfeil der Schaltfläche  oder im Kontextmenü (rechte Maustaste) auf "Neuen Eintrag aus Vorlage" (siehe auch [Inhalt eines Memo-Eintrags bearbeiten](#)).
3. Wählen Sie per Klick auf die Bezeichnung die Vorlage links aus der Liste aus.
4. Sie können die in der Liste ausgewählte Vorlage auch löschen oder umbenennen. Um die Vorlage in einen neuen Eintrag zu übernehmen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "Übernehmen".
5. Mithilfe der Tastatur können Sie den erstellten Eintrag direkt benennen (siehe auch [Ordner-Struktur bearbeiten](#)). Per Klick auf "ENTER" wird die Bezeichnung gespeichert.

#### **EINTRAG INFORMATIONSDATENBANK DRUCKEN**

1. Klicken Sie auf den zu druckenden Eintrag in der Ordner-Struktur der geöffneten Informationsdatenbank.
2. Klicken Sie in der Textfeldsymbolleiste auf .
3. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
4. Mit Klick auf "OK" wird der Eintrag ausgedruckt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Datenmaske erstellen](#)

[Ordner-Struktur bearbeiten](#)

[Inhalt eines Memo-Eintrags bearbeiten](#)

[Informationsdatenbank](#)

### 18.2.1 Ordner-Struktur bearbeiten

In der Ordnerleiste von Informationsdatenbanken können Sie alle erstellten Einträge und Ordner verwalten. Die Gliederung der Einträge und Ordner kann per [Drag and Drop](#) verändert werden. Mit dem Plusymbol wird angezeigt, dass weitere Unterordner vorhanden sind. Mit Klick auf das Plusymbol öffnet sich die untergeordnete Gliederung.


#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Ordner und Einträge umbenennen](#)

[Ordner und Einträge suchen](#)

[Ordner und Einträge löschen](#)

#### ORDNER UND EINTRÄGE UMBENENNEN

Möchten Sie einen Ordner oder einen Eintrag einer Informationsdatenbank umbenennen, so markieren Sie das Element per Klick und klicken dann auf . Danach ist es möglich über die Tastatur die Bezeichnung zu ändern.

#### ORDNER UND EINTRÄGE IN INFORMATIONSDATENBANKEN SUCHE

1. Um nach Ordnern oder Einträgen in Informationsdatenbanken zu suchen, klicken Sie auf .



2. Geben Sie bitte in das Textfeld "Gesuchter Text" Ihren Suchbegriff bzw. die gesuchte Buchstabenfolge ein.
3. Des Weiteren können Sie über "Suchen in" auswählen, ob Sie in allen Einträgen oder in bestimmten Ordnern suchen möchten.
4. Um die Suche zu starten, klicken Sie auf "Suche starten".
5. Die Felder "Gesuchter Textinhalt" und "Suchen in" können Sie mit einem Klick auf "Felder leeren" zurück setzen.

#### ORDNER UND EINTRÄGE IN INFORMATIONSDATENBANKEN LÖSCHEN

1. Um einen Ordner oder einen Eintrag in einer Informationsdatenbank zu löschen, klicken Sie auf

das zu löschende Element.

2. Klicken Sie danach auf .
3. Bestätigen Sie die darauf folgende Abfrage mit Klick auf "Ja".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Informationsdatenbank](#)

[Stammdaten-Memos](#)

[Notizen und Memos Ansprechpartner](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

## 18.2.2 Inhalt eines Eintrags bearbeiten

Im Textfeld der Einträge von Informationsdatenbanken haben Sie die Möglichkeit Text einzugeben, zu bearbeiten, Vorlagen und Tabellen einzufügen, Anhänge und Verknüpfungen hinzuzufügen oder Datenmasken zu erstellen. Zudem können Sie Dokumente importieren oder Einträge exportieren und drucken.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Textfeldsymbolleiste](#)

[Textfunktionsleiste](#)


[Autotext in Memos/Notizen einfügen](#)

[Textvorlagen erstellen und verwenden](#)

[Ordner und Einträge in der Informationsdatenbank suchen](#)

[Datenmasken erstellen](#)

### ORDNER UND EINTRÄGE IN DER INFORMATIONSDATENBANK SUCHEN

Mit Klick auf  in der geöffneten Informationsdatenbank können Sie einen Suchbegriff eingeben, wählen wo Sie suchen möchten und per Klick die "Suche starten".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Textfeldsymbolleiste](#)


[Textfunktionsleiste](#)

[Einträge und Ordner Informationsdatenbanken](#)


[Datenmasken erstellen](#)

### 18.2.2.1 Textvorlagen erstellen und einfügen


#### Textvorlage erstellen

1. Möchten Sie eine Textvorlage erstellen, öffnen oder erstellen Sie zuerst einen Eintrag (siehe auch [Einträge / Ordner erstellen](#)).
2. Erstellen Sie in diesem Eintrag Ihre Vorlage.
3. Klicken Sie auf den Auswahlpfeil der Schaltfläche .
4. Klicken Sie entweder auf "persönliche Textvorlage speichern" oder auf "gemeinsame Textvorlage speichern", je nach dem, ob Sie die Textvorlage nur selbst nutzen oder an alle Benutzer freigeben möchten.


#### Textvorlage einfügen

1. Um eine Textvorlage in das aktuell geöffnete Element einzufügen, klicken Sie auf den Auswahlpfeil der Schaltfläche .
2. Wählen Sie bitte die Auswahlmöglichkeit "Textvorlage einfügen".
3. In der Vorlagenvorschau können Sie mit einem Klick die Textvorlage in der Liste markieren, die Sie übernehmen möchten.
4. Klicken Sie zum Einfügen der Textvorlage auf "Übernehmen".

#### Textvorlage umbenennen


1. Um eine Textvorlage umzubenennen, klicken Sie auf den Auswahlpfeil der Schaltfläche .
2. Wählen Sie bitte die Auswahlmöglichkeit "Textvorlage einfügen".
3. In der Vorlagenvorschau können Sie mit einem Klick die Textvorlage in der Liste markieren, die Sie umbenennen möchten.
4. Klicken Sie danach auf "Umbenennen".
5. Geben Sie die neue Bezeichnung ein und klicken auf "OK".

#### Textvorlage löschen









1. Um eine Textvorlage zu löschen, klicken Sie auf den Auswahlpfeil der Schaltfläche .
2. Wählen Sie bitte die Auswahlmöglichkeit "Textvorlage einfügen".
3. In der Vorlagenvorschau können Sie mit einem Klick die Textvorlage in der Liste markieren, die Sie löschen möchten.













4. Klicken Sie danach auf "Löschen".
5. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".



### Direkt Eintrag aus Vorlage erstellen

1. Möchten Sie einen Eintrag aus einer Vorlage erstellen, öffnen oder erstellen Sie zuerst eine Informationsdatenbank (siehe auch [Informationsdatenbank](#)).
2. Klicken Sie auf den Auswahlpfeil der Schaltfläche  oder im Kontextmenü (rechte Maustaste) auf "Neuen Eintrag aus Vorlage".
3. Wählen Sie per Klick auf die Bezeichnung die Vorlage aus der Liste aus.
4. Sie können hier die in der Liste ausgewählte Vorlage auch Löschen oder Umbenennen. Um die Vorlage in einen neuen Eintrag zu übernehmen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "Übernehmen".
5. Mithilfe der Tastatur können Sie den erstellten Eintrag direkt benennen (siehe auch [Ordner-Struktur bearbeiten](#)). Per Klick auf "ENTER" wird die Bezeichnung gespeichert.

### 18.2.2.2 Textfeldsymbolleiste

	speichert Ihre Eingaben im Textfeld.
	fügt Textvorlagen ein bzw. speichert den Eintrag als persönliche oder gemeinsame Textvorlage
	übergibt den Eintrag direkt an Microsoft Word* bzw. speichert diesen als Word-, RTF-, PDF- oder Text-Dokument sowie als Webseite.
	importiert ein Dokument in den Inhalt.
	Wählen Sie bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor. Mit Klick auf "Drucken" wird der Eintrag ausgedruckt.
	zeigt die Seitenvorschau.
	schneidet markierten Text aus.
	kopiert markierten Text in die Zwischenablage.

	fügt den Inhalt der Zwischenablage an die Stelle des Cursors ein.
	macht Ihre letzten Eingaben rückgängig.
	wiederholt rückgängig gemachte Eingaben.
	<p>hängt ein Dokument an den Eintrag an. Nach Klick auf diese Schaltfläche, wählen Sie eine Datei aus und klicken Sie auf "Öffnen" oder "ENTER".</p> <p>Mit einem Klick auf den Auswahlpfeil, können Sie auswählen, ob Sie einen Anhang hinzufügen, einen Anhang entfernen oder ein Dokument scannen möchten.</p> <p>Für das Scannen muss ein Scanner angeschlossen sein. Bitte schalten Sie Ihren Scanner ein und klicken Sie auf "Scannen".</p> <p>Man sollte nach Möglichkeit in schwarz-weiß scannen, um die Datenbank zu schonen.</p>
	fügt eine Webadresse, eine E-Mail-Verknüpfung, eine Datei-Verknüpfung, eine Ordner-Verknüpfung oder eine Kontakttakte aus der MemoMaster-Wissensdatenbank oder der Office-n-PDF-Dokumentendatenbank ein (siehe <a href="#">Kontaktakten verknüpfen aus MemoMaster oder Office-n-PDF</a> ) bzw. entfernt eine vorhandene Verknüpfung.
	hierüber können Sie eine neue Tabelle erstellen, Tabellenzeilen und -spalten einfügen oder entfernen sowie das Tabellengitter ein- und ausblenden.
	setzt Tabulatoren. Geben Sie mithilfe der Tastatur die Tabulatorposition ein, wählen Sie die Ausrichtung und übernehmen Sie die Einstellung mit Klick auf "OK".
	sperrt/entsperrt die Feldelemente einer Datenmaske, so dass keine Änderungen der Datenmaske mehr vorgenommen werden können, sondern nur die Datenfelder gefüllt werden können (siehe auch <a href="#">Datenmasken erstellen</a> ).
	erstellt ein Kurztextfeld im Eintrag (siehe auch <a href="#">Datenmasken erstellen</a> ).
	erstellt ein Langtextfeld im Eintrag (siehe auch <a href="#">Datenmasken erstellen</a> ).
	erstellt ein Fließtextfeld im Eintrag (siehe auch <a href="#">Datenmasken erstellen</a> ).
	blendet das Lineal ein/aus.

	blendet das Seitenlayout ein/aus.
	zeigt/verbirgt die Anhänge.

\*Microsoft Word ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.








Weitere Informationen erhalten Sie unter:






[Textfunktionsleiste](#)

[Inhalt eines Memo-Eintrags bearbeiten](#)

[Datenmasken erstellen](#)

### 18.2.2.3 Textfunktionsleiste

	Um eine andere Schrift einzustellen, markieren Sie den Text, klicken Sie auf den Pfeil und wählen Sie die gewünschte Schriftart aus.
	Um eine andere Schriftgröße einzustellen, markieren Sie den Text, klicken Sie auf den Pfeil und wählen Sie die gewünschte Größe aus.
	Sie können markierten Text Fett, Kursiv, Unterstrichen oder Durchgestrichen darstellen, indem Sie auf das gewünschte Symbol klicken.
	Hierüber können Sie den markierten Text linksbündig ausrichten.
	Hierüber können Sie den markierten Text zentriert ausrichten.
	Hierüber können Sie den markierten Text rechtsbündig ausrichten.
	Hierüber können Sie den markierten Text zum Blocksatz formatieren.
	Über diese Schaltfläche können Sie markierten Text nummerieren.

	Mithilfe dieser Schaltfläche können Sie für den markierten Text Aufzählungszeichen einfügen.
	Hiermit wird ein Zeitstempel an Stelle des Cursors bzw. am Ende des Inhalts mit Wochentag, Datum, Uhrzeit und Benutzername eingefügt.
	<p><b>Rechtschreibprüfung</b></p> <p>Um die Rechtschreibprüfung für eingegebenen Text in Notizen und Memos zu starten, klicken Sie auf diese Schaltfläche.</p> <p>Wird ein Rechtschreibfehler gefunden, wird Ihnen das falsch geschriebene Wort angezeigt und es werden Änderungsvorschläge angegeben, die Sie per Klick auswählen und mit einem weiteren Klick auf "Ändern" übernehmen können.</p> <p>Möchten Sie keine Korrektur des nicht im Wörterbuch gefundenen Wortes vornehmen, klicken Sie bitte auf "Ignorieren".</p> <p>Um das Fenster zu schließen, klicken Sie dann bitte auf die Schaltfläche "Fertig".</p>
	Hierüber können Sie eine markierte Textpassage farbig hervorheben. Wählen Sie über den Auswahlpfeil eine Farbe aus, mit der der Text unterlegt werden soll.
	Hierüber können Sie für den markierten Text die Schriftfarbe ändern.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Textfeldsymbolleiste](#)

[Inhalt eines Memo-Eintrags bearbeiten](#)

[Datenmasken erstellen](#)


#### 18.2.2.4 Autotext erstellen und einfügen

Autotexte können leicht per Klick in Memo-Einträge oder in Schriftverkehr eingefügt werden. Bereits definiert sind "Datum", "Uhrzeit" und "Text aus der Zwischenablage". Zudem können eigene individuelle Autotexte angelegt werden, welche dann ebenfalls im Autotext-Menü bereitstehen.

#### AUTOTEXTE DEFINIEREN

Im CRM-Plus-Administrationstool können Sie beliebig viele eigene Autotexte generieren, die Sie dann in Ihre Einträge oder in Ihren Schriftverkehr übernehmen können. Alle generierten Autotexte sind in den Informationsdatenbanken, den Stammdaten-Memos, den Memos der Ansprechpartnerdaten und im Schreibassistenten verfügbar.

### AUTOTEXT EINFÜGEN

Bewegen Sie den Mauszeiger über die vertikale Schaltfläche "Autotext" an der rechten Seite des geöffneten Eintrags bzw. im Schreibassistenten über die Schaltfläche  Autotext und Sie können per Klick einen gewünschten Autotext (Datum, Uhrzeit, Text aus der Zwischenablage, eigene Autotexte) aus der Auswahl in Ihr Textfeld einfügen.



## 18.2.3 Datenmasken erstellen

Für die Erstellung einer Datenmaske/eines Formulars können Sie im Textfeld eines Eintrags Datenfelder einfügen. Die Datenmaske wird nach Fertigstellung zur Bearbeitung gesperrt, so dass Sie dann nur noch die Felder in der Datenmaske füllen können.

Drei verschieden große Felder stehen für die Erstellung der Datenmaske in der Textfeldsymbolleiste der Informationsdatenbanken zur Verfügung:



### BEISPIEL FÜR EINE DATENMASKE

Artikelbezeichnung	<input type="text"/>
Artikelnummer	<input type="text"/>
Bestellnummer	<input type="text"/>
Rechnungsnummer	<input type="text"/>
Rechnungsdatum	<input type="text"/>
Bemerkung	<div></div>

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kurztext-, Langtext-, Fließtextfeld einfügen](#)

[Kurztext-, Langtext-, Fließtextfeld verschieben](#)




[Kurztext-, Langtext-, Fließtextfeld verkleinern/vergrößern](#)

[Kurztext-, Langtext-, Fließtextfeld löschen](#)


[Sperren / Entsperren von Feldelementen](#)

### KURZTEXT-, LANGTEXT-, FLIEßTEXTFELD EINFÜGEN

Die Textfelder können an beliebigen Stellen eines Eintrags eingefügt werden.

Setzen Sie zuerst den Cursor an die gewünschte Position. Danach klicken Sie bitte auf  für ein Kurztext-,  für ein Langtext- oder  für ein Fließtextfeld. So können Sie mehrere Textfelder in Ihre Datenmaske einfügen.

Die Textfelder können danach an beliebige Positionen auch direkt unter- oder nebeneinander verschoben werden.

Um die Felder genau unter- oder nebeneinander zu platzieren, können Sie per Klick auf  eine Tabelle einfügen und darin die Datenfelder platzieren.

### KURZTEXT-, LANGTEXT-, FLIEßTEXTFELD VERSCHIEBEN

Sie können die erzeugten Datenfelder per Drag'n Drop verschieben.

Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über den Rand des Textfeldes und halten die Maustaste bei der Anzeige des Kreuzes mit einem Klick fest. Jetzt können Sie das Textfeld an die gewünschte Stelle in der Textansicht ziehen und die Maustaste lösen.



### KURZTEXT-, LANGTEXT-, FLIEßTEXTFELD VERKLEINERN / VERGRÖßERN


Um das eingefügte Kurztext-, Langtext-, Fließtextfeld größer oder kleiner zu ziehen, bewegen Sie bitte den Mauszeiger auf die untere oder obere rechte Ecke des Textfeldes und ziehen das Feld mit gedrückt gehaltener Maustaste größer oder kleiner.

### **KURZTEXT-, LANGTEXT-, FLIEßTEXTFELD LÖSCHEN**


Markieren Sie bitte das zu löschende Textfeld per Klick. Die Markierung wird gelb dargestellt. Um das Feld zu löschen, klicken Sie bitte auf die Symbolschaltfläche "Feld löschen" oder einfach auf die Taste "Entf" Ihrer Tastatur.

Bitte beachten Sie, dass bei Klick auf "Entf" der Fokus auf dem zu löschenden Datenfeld liegt und nicht im Fließtextfeld, da sich sonst das Löschen auf den aktuellen Eintrag der Informationsdatenbank bezieht.

### **SPERREN / ENTSPERREN VON FELDELEMENTEN**

Zum Füllen der eingefügten Datenfelder müssen die Feldelemente in der Datenmaske gesperrt werden. Klicken Sie bitte dafür auf den Umschalter für das Sperren von Feldelementen .

Sind die Feldelemente gesperrt, können Sie den Text außerhalb der Datenfelder nicht mehr bearbeiten. Lediglich die Datenfelder können gefüllt werden.

Um die Datenmaske wieder zu bearbeiten, klicken Sie bitte erneut auf den Umschalter  und entsperren so die Feldelemente.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Einträge / Ordner Informationsdatenbank erstellen](#)

[Inhalt Eintrag Informationsdatenbank bearbeiten](#)

**Teil**



## 19 Datenanalyse

In der Datenanalyse können Sie Ihre Daten z. B. von Kontaktseite, von Benutzerseite oder von Vertriebsseite anhand einer Aufstellung oder einer grafischen Darstellung betrachten.

Für die benutzerübergreifende Datenanalyse benötigen Sie Administratorrechte.

### Beispiel für eine Datenanalyse:

Möchten Sie z. B. wissen, wie viel gebuchten Umsatz (Auftrag) pro Firma bis z. B. 5.000,00 Euro erreicht wurde, so klicken Sie auf "Vertriebsanalyse", dann auf z. B. "Alle Benutzer / Umsatz / Gebuchter Umsatz (Auftrag)" und auf "bis 5.000".

Ihnen werden die Total-Summe der Unter-5000-Euro-Umsätze angezeigt sowie die dazugehörigen Firmen aufgelistet. Sie können sich dann per Klick auf eine Firma im Einzelnen die dazugehörigen Vertriebsvorgänge in der Ergebnisliste ansehen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Datenanalyse öffnen](#)

[Vertriebsanalyse](#)


[Kontakt-Firmenanalyse](#)

[Kontakt-Ansprechpartner-Analyse](#)

[Datenanalyse-Grafik](#)

[Spalten Sortieren und Anpassen](#)

### DATENANALYSE ÖFFNEN

1. Um die Datenanalyse zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie per Klick eine Analysestruktur.
3. Wählen Sie per Klick ein Unterelement aus.

### SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Ergebnisliste z. B. der "Kontakt-Firmenanalyse" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzelle die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

Die Ergebnisliste können Sie individuell gestalten, indem Sie unter "Layout" Spalten hinzufügen, entfernen, verschieben oder gruppieren (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)). Ebenso können Sie für alle geöffneten Spalten die automatische Spaltenbreite einstellen. Klicken Sie dafür in einer Ergebnisliste auf "Layout" und auf "Automatische Spaltenbreite".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsanalyse](#)

[Kontakt-Firmenanalyse](#)

[Kontakt-Ansprechpartneranalyse](#)

[Datenanalyse-Grafik](#)


[Such- und Ergebnislisten](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Drucken](#)

## 19.1 Kontakt-Firmenanalyse

### Kontakt-Firmenanalyse öffnen

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie im Abschnitt auf der linken Seite ganz oben bzw. ganz unten auf "Kontakt-Firmenanalyse"
3. Wählen Sie per Klick eine Analysestruktur unter der Überschrift "Kontakt-Firmenanalyse" .
4. Öffnen Sie per Klick ein Unterelement. Bei erneutem Klick können Sie das Unterelement wieder schließen.

Als Administrator haben Sie die Rechte für eine benutzerübergreifende Datenanalyse.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Branchen](#)

[Firmen](#)

[Orte](#)

[Postleitzahlen](#)

[Stichworte](#)

### BRANCHEN

Unter "Branchen" der "Kontakt-Firmenanalyse" können Sie sich jeweils in einer Ergebnisliste anzeigen lassen, wie viele Firmenkontakte Sie einer Branche zugeordnet haben.

In Klammern wird Ihnen zu jeder angezeigten Branche die Anzahl der vorhandenen Firmenkontakte

mitgeteilt. Per Klick auf die Branche wird die Ergebnisliste geöffnet.

### FIRMEN

Unter "Firmen" der "Kontakt-Firmenanalyse" erhalten Sie alle in CRM-Plus eingetragenen Firmenkontakte aufgelistet. Als erstes wird die Gesamtzahl angezeigt.

### ORTE

Unter "Orte" der "Kontakt-Firmenanalyse" können Sie nach Orten filtern. Die Zahl in Klammern zeigt an, wie viele Firmenkontakte einem bestimmten Ort zugeordnet sind. Sie können sich ebenfalls alle Kontakte ohne eingetragenen Ort anzeigen lassen.

### POSTLEITZAHLEN

Unter "Postleitzahlen" der "Kontakt-Firmenanalyse" können Sie nach Postleitzahlen filtern. Die Zahl in Klammern zeigt an, wie viele Firmenkontakte mit der jeweiligen Postleitzahl vorhanden sind. Sie können sich ebenfalls alle Kontakte ohne eingetragenen Postleitzahl anzeigen lassen.

### STICHWORTE

Sie können nach "Stichworten" in der "Kontakt-Firmenanalyse" filtern. Die Zahl in Klammern zeigt an, wie viele Firmenkontakte mit dem jeweiligen Stichwort versehen sind.

Sie können sich per Klick auf das Stichwort rechts die dazugehörige Liste anzeigen lassen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsanalyse](#)

[Kontakt-Ansprechpartneranalyse](#)

[Datenanalyse-Grafik](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Drucken](#)

## 19.2 Kontakt-Ansprechpartneranalyse

### Kontakt-Ansprechpartneranalyse öffnen

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie im Abschnitt auf der linken Seite ganz oben bzw. ganz unten auf "Kontakt-Ansprechpartneranalyse"
3. Wählen Sie per Klick eine Analysestruktur unter der Überschrift "Kontakt-

Ansprechpartneranalyse" .

4. Öffnen Sie per Klick ein Unterelement. Bei erneutem Klick können Sie das Unterelement wieder schließen.

Als Administrator haben Sie die Rechte für eine benutzerübergreifende Datenanalyse.

### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Anredeformen](#)

[Bankinstitute](#)

[Jahrgang](#)

[Kreditinstitute](#)

[Statuswerte](#)

[Titel des Ansprechpartners](#)

[Zusatzfelder](#)

### **BENUTZERAUSWAHL**

Wählen Sie bitte als erstes aus, ob die Kontakt-Ansprechpartneranalyse alle Benutzer oder einen bestimmten Benutzer umfassen soll.

Nachdem Sie entweder einen bestimmten Benutzer oder "Aller Benutzer" ausgewählt haben, können Sie die Ansprechpartnerdaten nach "Anredeformen", "Bankinstitute", "Jahrgang", "Kreditinstitute", "Statuswerte", "Titel d. Ansprechp". und "Zusatzfelder" analysieren.

### **ANREDEFORMEN**

Unter "Anredeformen" der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" können Sie ablesen, wie viele Kontakte Frauen und wie viele Herren sind. Einen Überblick erhalten Sie auch in der grafischen Darstellung.

### **BANKINSTITUTE**

Unter "Bankinstitute" der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" erhalten Sie die Information, wie viele Ansprechpartnerkontakte mit oder ohne bzw. mit welchem Bankinstitut eingetragen sind.

### **KREDITINSTITUTE**

Unter "Kreditinstitute" der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" erhalten Sie die Information, wie viele Ansprechpartnerkontakte mit oder ohne bzw. mit welchem Kreditinstitut eingetragen sind.

### **JAHRGANG**

Mit Klick auf "Jahrgang" der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" wird Ihnen zuerst anhand eines Säulendiagramms dargestellt, welche Jahrgänge und in welchem Umfang zu den benutzerbezogenen Ansprechpartnerkontakten gehören.

Per Klick auf die einzelnen Jahrgänge wird Ihnen die dazugehörige Ergebnisliste mit den

Ansprechpartnerkontaktdaten angezeigt.

### STATUSWERTE

Unter "Statuswerte" der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" können Sie nach den in den Ansprechpartnerdaten eingetragenen Statuswerten filtern. Die Zahl in Klammern zeigt an, wie viele Ansprechpartner mit dem jeweiligen Statuswert versehen sind.

Sie können sich per Klick auf einen Statuswert rechts die dazugehörige Liste anzeigen lassen.

### TITEL DES ANSPRECHPARTNERS

Unter "Titel d. Ansprechp." der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" können Sie nach eingetragenen Titeln der Ansprechpartner filtern.

Sie können sich per Klick auf einen Statuswert rechts die dazugehörige Liste anzeigen lassen.

### ZUSATZFELDER

Ebenfalls können Sie nach "Zusatzfeldern" in der "Kontakt-Ansprechpartneranalyse" filtern, soweit Sie welche im CRM-Plus-Administrationstool hinterlegt und in den Ansprechpartnerdaten ausgefüllt haben.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsanalyse](#)

[Kontakt-Firmenanalyse](#)

[Datenanalyse-Grafik](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

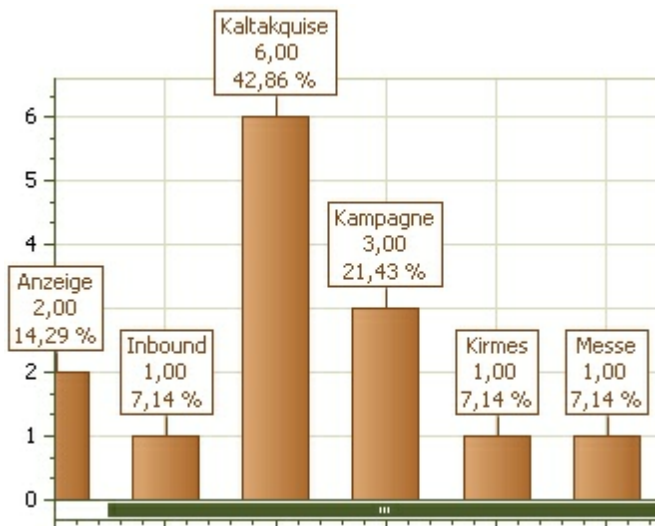
[Drucken](#)

## 19.3 Datenanalyse-Grafik

In der Datenanalyse-Grafik können Sie Ihre Daten z. B. von Kontaktseite, von Benutzerseite oder von Vertriebsseite neben einer Aufstellung auch in einer grafischen Darstellung betrachten.

Für die benutzerübergreifende Datenanalyse benötigen Sie Administratorrechte.

**Datenanalyse-Grafik zum Lead Source:**



### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Datenanalyse öffnen](#)

[Grafik anzeigen](#)



[Säulenmaximum](#)

[Seitenvorschau](#)

[Statistik drucken](#)

[Statistik exportieren](#)

### DATENANALYSE ÖFFNEN

1. Um die Datenanalyse zu öffnen, klicken Sie auf  und dann auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie im Abschnitt links per Klick eine Analysestruktur (Vertriebsanalyse, Kontakt-Firmenanalyse oder Kontakt-Ansprechpartner-Analyse).

### GRAFIK ANZEIGEN



Nachdem Sie in der geöffneten "Datenanalyse" eine Analysestruktur, z. B. "Vertriebsanalyse" ausgewählt haben, können Sie nun weiter den Benutzer eingrenzen und das Unterelement z. B. "Lead Source" öffnen.

Mit Klick auf das Unterelement wird Ihnen die Datenanalyse-Grafik angezeigt.




### GRAFIK EINSTELLEN, AKTUALISIEREN, DRUCKEN UND EXPORTIEREN

Über der Grafikanzeige befindet sich eine Schaltflächenleiste, um die Grafik einzustellen, zu aktualisieren, zu drucken und zu exportieren.




### Säulenmaximum

1. Klicken Sie auf  und dann auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie eine Analysestruktur (Vertriebsanalyse, Kontakt-Firmenanalyse oder Kontakt-Ansprechpartner-Analyse).
3. Klicken Sie auf ein Unterelement in der Baumstruktur.
4. Sie können die grafische Darstellung in der Datenanalyse anpassen, in dem Sie in der Schaltflächenleiste darüber per Klick auf den Auswahlpfeil einstellen, wie viele Säulen maximal angezeigt werden sollen. Somit wird auch die Säulenbreite angepasst.



### Seitenvorschau


1. Klicken Sie auf  und dann auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie eine Analysestruktur.
3. Klicken Sie auf ein Unterelement in der Baumstruktur.
4. Per Klick auf das Symbol  gelangen Sie zur Seitenansicht. So können Sie sehen, wie die Grafik für den Druck aussieht. Aus der Seitenvorschau können Sie direkt "Drucken". Mit "Schließen" kehren Sie zurück zur Datenanalyse-Grafik (siehe auch [Seitenansicht](#)).

### Statistik drucken

1. Klicken Sie auf  und dann auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie eine Analysestruktur (Vertriebsanalyse, Kontakt-Firmenanalyse oder Kontakt-Ansprechpartner-Analyse).
3. Klicken Sie auf ein Unterelement in der Baumstruktur.
4. Um die Datenanalyse-Grafik zu drucken klicken Sie auf .
5. Nehmen Sie danach die gewünschten Druckereinstellungen vor und klicken auf "OK".

### Statistik exportieren

1. Klicken Sie auf  und dann auf  für Datenanalyse.
2. Wählen Sie eine Analysestruktur (Vertriebsanalyse, Kontakt-Firmenanalyse oder Kontakt-Ansprechpartner-Analyse).
3. Klicken Sie auf ein Unterelement in der Baumstruktur.
4. Die Datenanalyse-Grafik können Sie auch als Bild im JPG-Format exportieren. Klicken Sie dafür

auf  und auf "Als Bild exportieren".

5. Danach wählen Sie den Ordner aus, in welchem Sie das Bild speichern möchten und klicken auf "Speichern".

### **Aktualisieren**

Mit "Aktualisieren" bringen Sie die Anzeige der Grafik-Datenanalyse auf den aktuellsten Stand.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsanalyse](#)

[Kontakt-Firmenanalyse](#)

[Kontakt-Ansprechpartneranalyse](#)

**Teil**

---



## 20    **Erweiterte Funktionen**

Unter diesem Kapitel sind übergreifende sowie zusätzliche Funktionen zusammengefasst, wie z. B. die Geburtstagsliste oder die News & Infos.

Des Weiteren erhalten Sie hier Hilfestellung, wie Sie das Benutzerkonto wechseln, Daten im- und exportieren oder eine Dublettenkontrolle durchführen.

Eine weitere Funktion ist der CRM-Plus-Taschenrechner, den Sie auch unabhängig von CRM-Plus verwenden können.

Über "Administrativ / Datensicherung" können Sie eine Sicherung Ihrer Daten durchführen. Es wird empfohlen, die Datenbank regelmäßig zu sichern.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Datenanalyse](#)

[Geburtstagsliste](#)

[Ressourcen-/Projekt-/Urlaubsplaner](#)

[News & Infos](#)

[Datenimport](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Dublettenkontrolle](#)

[Benutzerkonto wechseln](#)

[Online-Update](#)

[Datensicherung](#)

[Einstellungen](#)

[CRM-Plus bestellen](#)


### 20.1    **Ressourcen-/Projekt-/Urlaubsplaner**

Um Urlaub oder Projekte zu planen sowie um Ressourcen, wie Beamer, Firmenfahrzeug oder Konferenzräume zu verwalten, können Sie den in CRM-Plus integrierten Ressourcen-/Projekt-/Urlaubsplaner nutzen.


Sie können einen Zeitraum und einen Benutzer auswählen und die Ressource in eine Zeitskala eintragen. So sehen Sie immer auf einen Blick, wann und an wen z. B. der Beamer ausgeliehen ist oder wer für wann den Konferenzraum gebucht hat. Für Projekte können Sie z. B. Meilensteine für bestimmte Zeiträume eintragen.

Wenn Sie z. B. die Ressource "Urlaub" anlegen, so können Sie z. B. von allen Mitarbeitern Ihrer Abteilung die Urlaubszeiten eintragen und so Überschneidungen vermeiden.



**WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**[Ressource/Projekt/Urlaub in Planer öffnen](#)[Ressource/Projekt/Urlaub in Planer hinzufügen](#)[Ressource/Projekt/Urlaub in Planer löschen](#)[Beschreibung hinzufügen/bearbeiten](#)[Zeitraum für Ressourcen-Verwendung einstellen](#)[Zeitschritte auswählen](#)[Mitarbeiter auswählen](#)**RESSOURCE/PROJEKT/URLAUB ÖFFNEN**

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf den Schriftzug "Hier klicken, um eine Ressource zu wählen/erstellen" bzw. auf die Bezeichnung der Ressource.
3. Klicken Sie in der Nachschlagliste auf die Ressource, die Sie öffnen möchten.

**RESSOURCE/PROJEKT/URLAUB HINZUFÜGEN**



1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf den Schriftzug "Hier klicken, um eine Ressource zu wählen/erstellen" bzw. auf die Bezeichnung der Ressource.
3. Klicken Sie in der Nachschlagliste auf "Bearbeiten", um eine neue Ressource hinzuzufügen.
4. Klicken Sie in das obere Textfeld und geben Sie den Namen der neuen Ressource ein.
5. Bestätigen Sie die Eingabe mit "ENTER".
6. Zum Öffnen einer Ressource schließen Sie den Bearbeitungsmodus mit Klick auf "Zum Listenmodus".

**RESSOURCE/PROJEKT/URLAUB LÖSCHEN**

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf den Schriftzug "Hier klicken, um eine Ressource zu wählen/erstellen" bzw. auf die Bezeichnung der Ressource.
3. Klicken Sie in der Nachschlagliste auf "Bearbeiten".
4. Wählen Sie per Klick eine Ressource aus.
5. Klicken Sie auf .

6. Bestätigen Sie mit Klick auf "Ja".
7. Den Bearbeitungsmodus schließen Sie mit Klick auf "Zum Listenmodus".

### **Beschreibung hinzufügen/bearbeiten**

1. Sie haben die Möglichkeit zu Ihrer Ressource eine Beschreibung zu hinterlegen.
  1. Öffnen Sie dafür die Ressource über den Schriftzug "Hier klicken, um eine Ressource zu wählen/ erstellen" bzw. auf die Bezeichnung der Ressource und wählen die gewünschte Ressource aus.
  2. Um die Beschreibung zu erfassen, klicken Sie rechts oben auf  Bearbeiten.
  2. In dem daraufhin geöffneten Textfenster können Sie beliebigen Text eingeben und per Zeitstempel  den Wochentag, Datum, Uhrzeit und Bearbeiter einfügen.
  3. Per Klick auf "Übernehmen" speichern Sie die Beschreibung.

### **Zeitraum für Ressourcen-Verwendung einstellen**

Sie können in die Felder "Startdatum" und "Enddatum" eine Zeitbegrenzung für die Ansicht des Ressourcenplaners eingeben.

Wird kein Enddatum erfasst, wird im Ressourcenplaner nur der unter "Startdatum" eingetragene Tag angezeigt.

Um den Zeitraum beim nächsten Öffnen dieser Ressource im Ressourcenplaner beizubehalten, setzen Sie per Klick ein Häkchen vor "Zeitraum für diese Ressource merken".

### **Zeitschritte auswählen**

Sie haben die Möglichkeit, die Anzeige der Leiste entweder in Stunden, in Tagen, Wochen oder Monaten anzeigen zu lassen.

Um die Einteilung der Zeitschritte zu ändern, klicken Sie bitte rechts über der Leiste auf den Auswahlpfeil und übernehmen per Klick die gewünschte Einteilung, z. B. nach Stunden.

### **Mitarbeiter auswählen**

Wählen Sie über den Kartei-Reiter "Mitarbeiter-Selektion" per Klick den Benutzer aus, der über die Ressource verfügen wird.

Entweder Sie öffnen die Abteilungen mit Klick auf das kleine Plus-Symbol und haken per Klick einen oder mehrere Benutzer einer Abteilung an. Oder Sie setzen z. B. mit einem Klick ein Häkchen vor die Abteilung und wählen so alle Benutzer der Abteilung aus.

Im Namensfilter können Sie nach einem Namen suchen.

Die ausgewählten Benutzer werden dann unter dem Kartei-Reiter "Benutzer" untereinander links neben der Zeitleiste dargestellt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Zeitleisten-Eintrag für Ressource vornehmen](#)

### 20.1.1 Zeitleisten-Eintrag

Sie können im Ressourcen-/Projekt-/Urlaubsplaner für eine Ressource, ein Projekt oder Urlaub einen Zeitraum bestimmen, Benutzer auswählen und dafür einen Zeitleisten-Eintrag vornehmen.

Mithilfe des Leisten-Eintrages können Sie auf einen Blick sehen, für welchen Zeitraum der zugehörige Benutzer über die Ressource verfügt und wann diese wieder verfügbar ist.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Zeitleisten-Eintrag für Ressource vornehmen](#)


[Zeitleisten-Eintrag für Ressource bearbeiten](#)

[Leistenfarbe ändern](#)

[Zeitleisten-Eintrag/Meilenstein für Ressource verschieben](#)

[Zeitleisten-Eintrag für Ressource löschen](#)

#### ZEITLEISTEN-EINTRAG FÜR RESSOURCE VORNEHMEN

1. Wählen Sie bitte zuerst im geöffneten Ressourcenplaner ( Seitenmenü-Schaltfläche  ) eine Ressource aus.
2. Danach bestimmen Sie bitte den Zeitraum und wählen die Mitarbeiter (siehe auch [Ressourcen-Projekt-Urlaubsplaner](#)).
3. Klicken Sie auf "Neue Leiste" und öffnen das Fenster "Zeitleisten-Eintrag".
4. Übernehmen Sie per Klick auf den Auswahlpfeil den Benutzer, geben eine Beschreibung und die Beginn- und Ende-Zeit für die Nutzung der Ressource ein.
5. Wählen Sie, ob Sie einen Zeitleisten-Eintrag (farbige Anzeige von Beginn-Uhrzeit bis Ende-Uhrzeit) oder einen Meilenstein (Markierung zu einer bestimmten Uhrzeit) in den Ressourcenplaner eintragen möchten.
6. Sie können die Ressource farbig kennzeichnen. Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil unter "Farbe".
7. Mit Klick auf "Übernehmen" wird der Zeitleisten-Eintrag in die Zeitleiste übernommen.

### ZEITLEISTEN-EINTRAG FÜR RESSOURCE BEARBEITEN

1. Möchten Sie einen vorhandenen Zeitleisten-Eintrag im geöffneten Ressourcenplaner bearbeiten, klicken Sie bitte auf den zu bearbeitenden Eintrag und dann auf "Leiste bearbeiten" oder öffnen das Bearbeitungsfenster einfach per Doppelklick.
2. In dem geöffneten Fenster "Zeitleisten-Eintrag" können Sie den Benutzer ändern, eine Beschreibung hinzufügen/bearbeiten, die Beginn- und Ende-Zeit für die Nutzung der Ressource und die Farbe ändern.
3. Mit Klick auf "Übernehmen" wird der geänderte Zeitleisten-Eintrag in die Zeitleiste übernommen.

### Leistenfarbe ändern

1. Möchten Sie die Farbe eines vorhandenen Zeitleisten-Eintrag im geöffneten Ressourcenplaner ändern, klicken Sie bitte auf den zu bearbeitenden Eintrag und dann auf "Leistenfarbe".
2. Wählen Sie die gewünschte Farbe per Klick aus.

### ZEITLEISTEN-EINTRAG/MEILENSTEIN FÜR RESSOURCE VERSCHIEBEN

1. Klicken Sie im geöffneten Ressourcenplaner auf den Zeitleisten-Eintrag/Meilenstein der geöffneten Ressource. Der Mauszeiger verändert sich. Um einen Meilenstein zu verschieben positionieren Sie die Maus so, dass sich der Mauszeiger zu einem Kreuz verändert.
2. Halten Sie die Maustaste gedrückt und verschieben Sie den Zeitleisten-Eintrag.
3. An der richtigen Position lösen Sie die gedrückt gehaltene Maustaste wieder.

### ZEITLEISTEN-EINTRAG FÜR RESSOURCE LÖSCHEN

1. Möchten Sie einen vorhandenen Zeitleisten-Eintrag im geöffneten Ressourcenplaner löschen, klicken Sie bitte auf den zu löschenden Eintrag und dann auf "Leiste entfernen".
2. Bestätigen Sie mit Klick auf "Ja".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ressourcen-Projekt-Urlaubsplaner](#)

## 20.2 Geburtstagsliste

In der Geburtstagsliste erhalten Sie einen Überblick aller in den Kontakten eingetragenen Geburtstage. Sie können die Geburtstage filtern und sich z. B. anzeigen lassen, wer in den nächsten 8 Tagen oder bis zum Monatsende Geburtstag hat.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Geburtstagserinnerung aktivieren](#)

[Geburtstagsliste öffnen](#)

[Geburtstage eines bestimmten Zeitraums anzeigen](#)

[Geburtstageinträge aller Eigentümer anzeigen](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Alarm-Meldung Termin, Aufgabe, Geburtstag](#)

[Drucken](#)

### GEBURTSTAGSLISTE ÖFFNEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .

### GEBURTSTAGE EINES BESTIMMTEN ZEITRAUMS ANZEIGEN

Klicken Sie für den Zeitraum der Anzeige der Geburtstage auf das Feld des Filters mit Auswahlpfeil.

Hierüber können Sie wählen, ob alle Geburtstage eines bestimmten Monats, "bis morgen", "bis Wochenende" oder "individuell" nach Eingabe des von-bis-Datums in der Liste dargestellt werden.

### Geburtstageinträge aller Eigentümer anzeigen

Sie erhalten die Geburtstage der Kontakte aller Eigentümer, wenn Sie zusätzlich zu Ihrem gewählten Ansichtszeitraum vor „aller Eigentümer“ ein Häkchen setzen (nur in der Mehrplatzversion möglich).

Haben Sie die Option "alle Eigentümer" nicht angehakt, werden Ihnen nur Ihre Kontakte angezeigt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Einstellungen](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Alarm-Meldung Termin, Aufgabe, Geburtstag](#)

[Drucken](#)

## 20.3 News & Infos

In den News & Infos können Sie Informationen für ausgewählte Empfänger mit Gültigkeitsdatum, mit Anhang oder mit einem Hyperlink veröffentlichen. Die News & Infos werden dem Benutzer auch in seiner MyDay-Ansicht angezeigt.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[News & Infos öffnen](#)

[News & Infos anzeigen](#)

[Neue Meldung in den News & Infos hinzufügen](#)

[Meldung in den News & Infos bearbeiten](#)


[Empfänger-Abteilungen für die "News & Infos" hinzufügen](#)

[News & Infos als gelesen markieren](#)

[News & Infos löschen](#)

[News & Infos drucken](#)




### NEWS & INFOS ÖFFNEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf  für News & Infos".

### NEWS & INFOS ANZEIGEN

In der Ergebnisliste in der unteren Bildschirmhälfte können Sie sich entweder alle, aktuelle oder abgelaufene News & Infos anzeigen. Klicken Sie die gewünschte Option oben über der Ansicht "News & Infos" an.

### NEUE MELDUNG IN DEN NEWS & INFOS HINZUFÜGEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie oben auf "Neue Meldung".
3. Geben Sie mithilfe der Tastatur im oberen Textfeld einen Titel und eine Nachricht ein. Mit TAB gelangen Sie jeweils zum nächsten Eingabefeld.
4. Mit einem Klick auf  können Sie eine Datei an die Meldung anhängen, welche in der News & Info direkt über  geöffnet werden kann. Wählen Sie die Datei aus dem Ordnerverzeichnis aus und bestätigen Sie mit "ENTER".
5. Im Feld "Webadresse" können Sie eine Internetadresse eingeben, welche direkt über das

Symbol  geöffnet werden kann.


6. In den Feldern "Gültig ab" und "Gültig bis" können Sie einen Gültigkeitszeitrahmen für die Meldung festlegen.
7. Möchten Sie die Priorität "Wichtig" vergeben, dann setzen Sie davor ein Häkchen.
8. Klicken Sie auf "Speichern".

Der neuen Meldung müssen nun noch Empfänger-Abteilungen zugeordnet werden (siehe [Empfänger-Abteilungen für die "News & Infos" hinzufügen](#)).


### Eingaben rückgängig machen

Mithilfe der Schaltfläche "Rückgängig" werden gemachte Eingaben oder eine neu erstellte Meldung wieder verworfen.


## MELDUNG IN DEN NEWS & INFOS BEARBEITEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie in der Ergebnisliste im unteren Bildschirmbereich auf den Eintrag, den Sie bearbeiten möchten.
3. Geben Sie Ihre Änderungen ein und klicken Sie auf "Speichern".

## EMPFÄNGER-ABTEILUNGEN FÜR NEWS & INFOS HINZUFÜGEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Erstellen und Speichern Sie eine neue Meldung oder wählen Sie per Klick eine in der Ergebnisliste aus.
3. Klicken Sie rechts im Bereich "Empfänger-Abteilungen" auf "Hinzufügen".
4. Klicken Sie auf die Empfänger-Abteilung. Falls noch keine in der Nachschlagliste enthalten sind, klicken Sie auf "Bearbeiten" und geben Sie in das oberste Feld die Bezeichnung ein. Übernehmen Sie diese mit "ENTER".


### Empfänger-Abteilungen entfernen

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie per Klick den Eintrag in der Ergebnisliste aus.
3. Klicken Sie in der Liste auf die Empfänger-Abteilung, die Sie entfernen möchten.

4. Klicken Sie auf "Entfernen".


### NEWS & INFOS ALS "GELESEN" MARKIEREN

Sie können eine Meldung in den News & Infos als "gelesen" kennzeichnen.

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie per Klick den Eintrag in der Ergebnisliste aus.
3. Setzen Sie rechts oben per Klick ein Häkchen vor "als persönlich gelesen markiert".

Anhand des Häkchens können Sie in der Ergebnisliste später auf einen Blick unter der Spalte "Gelesen" erkennen, ob Sie die Information gelesen haben.


### NEWS & INFOS LÖSCHEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie per Klick den Eintrag in der Ergebnisliste aus.
3. Klicken Sie oben auf "Meldung löschen".
4. Bestätigen Sie mit "Ja".

#### ACHTUNG

Sie können nur Ihre eigenen News & Infos löschen, außer Sie haben die Rechte eines Administrators.

### NEWS & INFOS DRUCKEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie per Klick den Eintrag in der Ergebnisliste aus.
3. Klicken Sie über der Ergebnisliste auf "Drucken" und auf "Berichtsdruck".
4. Wählen Sie daraufhin den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche Berichte" oder "Gemeinsame Berichte" aus. Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner). Sie können im Berichtsdruck über "Extras" auch vorhandene Berichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern, sowie als E-Mail versenden.
5. Klicken Sie nach der Auswahl des Berichts auf "Drucken".

6. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
7. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr Bericht ausgedruckt.

### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsdruck" auf "Seitenvorschau".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Drucken](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

## 20.4 Benutzerkonto wechseln

Sie können sich jederzeit innerhalb von CRM-Plus - ohne das Programm zu beenden - erneut unter einem anderen Benutzernamen inklusive dessen Benutzerrechte anmelden (in der Personal-Edition nicht möglich).

1. Klicken Sie auf "Extras" und auf die Auswahlmöglichkeit "Benutzerkonto wechseln".
2. Geben Sie bitte in die Login-Maske den Benutzernamen und das dazugehörige Kennwort ein.
3. Klicken Sie auf "ENTER" oder "Anmelden".

Möchten Sie zukünftig automatisch unter diesem Benutzernamen angemeldet werden, dann setzen Sie im Login-Fenster per Klick einen Haken vor "zukünftig automatisch unter diesem Namen anmelden". CRM-Plus wird Sie danach bei Programmstart nicht mehr nach den Zugangsdaten fragen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Login](#)

## 20.5 Datenaustausch

Für den Datenaustausch stehen Ihnen u. a. der Datenimport, der Adressen-Export, die Direktübergabe an Microsoft Excel\* und an Microsoft Outlook zur Verfügung.

CRM-Plus unterstützt dabei eine ganze Reihe von Dateiformaten, z. B. mdb, mde, xls, txt, xml u.v.

m..

---

\*Microsoft Excel ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Datenimport](#)

[Adressen-Export](#)

[Direktübergabe an Excel](#)

[Direktübergabe an Outlook](#)

[Kontakte aus Outlook importieren](#)

[Outlook-Replikation](#)

[Import rückgängig machen](#)

[Importiere Adressen suchen](#)


[Dublettenkontrolle](#)

## 20.6 E-Mail-Komplettarchivierung

Über eine E-Mail-Komplettarchivierung können Sie alle neuen E-Mails aus Microsoft Outlook\* inklusive Anhänge in das E-Mail-Archiv von CRM-Plus übertragen.

Die Aktualisierung des E-Mail-Archivs ist nur möglich, wenn Sie Microsoft Outlook\* (nicht Outlook Express) auf Ihrer Arbeitsstation installiert haben.

### Ansprechpartner in E-Mail-Komplettarchivierung einbeziehen

Die E-Mail-Komplettarchivierung schließt alle E-Mails der Kontakte ein, bei denen der Eigentümer des Kontaktes unter  / "Kontaktfreigabe" in den geöffneten Ansprechpartnerdaten die E-Mail-Komplettarchivierung aktiviert hat. Ebenfalls ist es möglich, bei einem Adressen-Import für alle importierten Adressen eine Komplettarchivierung vorzusehen und voreinzustellen.

#### **HINWEIS**

Allgemein empfehlen wir jedoch nicht die Komplettarchivierung zu verwenden. Denn durch die Komplettarchivierung werden wirklich alle E-Mails der entsprechenden Kontakte archiviert – also auch viele nicht wichtige.

#### **Beispiel für einen typischen E-Mail-Verkehr:**

1. Sie senden Ihrem Geschäftspartner die Anfrage, ob er Mittwoch noch einen Termin frei hat.
2. Er sendet zurück, dass er gerade unterwegs sei, sich aber

später meldet.

3. Sie schreiben zurück, dass dies kein Problem sei.

4. Nun schreibt er gegen Nachmittag, dass er an diesem Tag nicht könne und schlägt einen alternativen Termin vor.

5. Sie antworten, dass Sie an diesem Tag nicht können, ihn jedoch nun zurückrufen und alles telefonisch klären.

6. Abschließend senden Sie ihm die Nachricht, dass Sie den Termin für kommenden Freitag bestätigen.

7. Er antwortet mit einer kurzen Bestätigung.

Das Problem bei der Komplettarchivierung ist somit, dass hierbei 6 E-Mails ohne Nutzwert archiviert werden würden. Dies führt zwangsläufig zu einer Unübersichtlichkeit in Ihrem CRM-Plus-E-Mail-Archiv. Bei der Einzelarchivierung würden Sie hingegen lediglich nur die E-Mail archivieren, in der der letztendliche Termin bestätigt wurde.


### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[E-Mail-Komplettarchivierung durchführen](#)

[E-Mails automatisch als Backup speichern](#)

[Einzelnes E-Mail archivieren](#)

### E-MAIL-KOMPLETTARCHIVIERUNG DURCHFÜHREN

1. Klicken Sie auf  und auf "Datenimport".
2. Wählen Sie die Option "E-Mail-Komplettarchivierung".
3. Nehmen Sie daraufhin in dem geöffneten Fenster "E-Mail Komplettarchivierung für Microsoft Outlook" die Einstellungen für die Archivierung vor.
4. Markieren Sie links die Outlook-Ordner, in denen Sie nach neuen E-Mails für die Archivierung suchen möchten.
5. Wählen Sie rechts unter "Allgemein", wie Sie nach einer erfolgreichen Archivierung vorgehen möchten. Möchten Sie die E-Mails zusätzlich in Outlook belassen oder die archivierten E-Mails automatisch als Backup in Outlook speichern?


#### TIPP

Die Einstellung, dass die archivierten E-Mails als Backup in Microsoft Outlook\* gespeichert werden, wird empfohlen.

6. Geben Sie bitte weiterhin ein, ab welchem Tag Sie E-Mails aus Microsoft Outlook\* archivieren möchten. Das Vorgabedatum ist der Tag ihrer letzten Archivierung und sollte in der Regel unverändert bleiben.
7. Danach können Sie auswählen, bis wann E-Mails berücksichtigt werden sollen.

### Erweiterte Optionen

Unter "Erweiterte Optionen" können Sie aktivieren, dass alle gesendeten, alle empfangenen und auch private E-Mails archiviert werden sowie die E-Mail-Archivierung im Hintergrund ausgeführt wird.

<b>ACHTUNG</b> 	<p>Der Start-Button ist nicht aktiv? Haben Sie den Ordner "angekreuzt", den Sie durchsuchen möchten?</p> <p>Erst, wenn Sie per Klick einen Ordner mit einem Kreuz markiert haben, können Sie die E-Mail-Archivierung ausführen.</p>
--	---

### E-MAILS IN OUTLOOK AUTOMATISCH ALS BACKUP SPEICHERN

Es wird empfohlen, die E-Mails, die archiviert wurden, automatisch in Microsoft Outlook\* als Backup zu speichern.

In Ihrem Microsoft Outlook\* wird dafür ein Ordner "CRM-Plus Backups" mit den Unterordnern "Empfangene Post" und "Gesendete Post" angelegt.

Sie behalten so den Überblick, welche E-Mails aus Outlook archiviert wurden und können diese ebenfalls in Microsoft Outlook\* öffnen.

Bei der ersten E-Mail-Archivierung mit der Speicherung eines Backups erhalten Sie im neu erstellten Ordner "CRM-Plus Backups" eine Nachricht mit folgendem Text:

Informationen zu diesem Sicherungsordner

=====

Sehr geehrte(r) Anwender(in),

CRM-Plus verschiebt archivierte E-Mails nur zu Sicherungszwecke in diesen Ordner.

Um Microsoft Outlook diese Elemente nicht unnötig verwalten zu lassen, sollten Sie die Inhalte der beiden Unterordner ("Empfangene" & "Gesendete") von Zeit zu Zeit löschen.

Für weitere Informationen schauen Sie bitte in ihre CRM-Plus Online-Hilfe.

Ihr CRM-Plus-Team

### EINZELNES E-MAIL ARCHIVIEREN ÜBER MS-OUTLOOK-ADDIN

1. Möchten Sie ein E-Mail in Microsoft Outlook\* auch in CRM-Plus archivieren, öffnen Sie dieses E-Mail in Microsoft Outlook\*.

2. Klicken Sie im geöffneten E-Mail-Formular auf die in Outlook integrierte CRM-Plus-Schaltfläche "Archivieren" (siehe [CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)).

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[E-Mail versenden](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)

## 20.7 Dublettenkontrolle und -zusammenführung

Dubletten sind unerwünschte doppelte Datensätze in der Datenbank.

CRM-Plus warnt Sie, wenn Sie z. B. einen Kontakt doppelt anlegen und speichern wollen.

Ebenfalls können Sie in der Ergebnisliste "Dublettenkontrolle" vorhandene oder importierte Dubletten mit einem Genauigkeitssensor heraus filtern, Dubletten markieren und alle bestehenden oder neu importierten Duplikate komfortable zusammenführen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Adressen-Duplikat wurde gefunden](#)

[Ergebnisliste Dublettenkontrolle öffnen](#)

[Genauigkeitssensor](#)

[Dubletten-Anzahl](#)

[Dubletten löschen](#)

[Dubletten zusammenführen](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Dublettenkontrolle drucken](#)

### ADRESSEN-DUPLIKAT WURDE GEFUNDEN

Haben Sie einen Kontakt angelegt, dessen Firmenbezeichnung und Ort bzw. dessen zentrale Telefonnummer bereits existieren, wird Ihnen beim Versuch, die Änderungen zu speichern, die Meldung angezeigt, dass ein Adressen-Duplikat gefunden wurde.

Möchten Sie dennoch speichern oder zunächst den vorhandenen Kontakt öffnen?

- Klicken Sie auf "Ja", um zu speichern.
- Klicken Sie auf "Nein", um den gefundenen Kontakt zu öffnen.

- Klicken Sie auf "Abbrechen", wenn Sie nicht speichern möchten.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Dublettenkontrolle Ergebnisliste](#)

[Dubletten zusammenführen](#)

[Datenimport](#)

[Drucken](#)

## 20.8 Online-Update

Über das im Programm integrierte Online-Update können Sie in einfachen, wenigen Schritten Ihr CRM-Plus jederzeit aktualisieren. Somit haben Sie die Möglichkeit, immer mit der neuesten Version des Programms zu arbeiten. Wir empfehlen Ihnen, das Online-Update regelmäßig durchzuführen.

Der Update-Dienst zeigt Ihnen auch Informationen zu Produktneuheiten an und ermöglicht den Zugang zur FAQ-Datenbank. Benötigen Sie technischen Support - hierüber finden Sie unsere Kontaktdaten (Klick auf "techn. Support").

Bereits vergangene Updates, die nicht von Ihnen herunter geladen wurden, erhalten Sie mit jeder Aktualisierung automatisch.

### ONLINE-UPDATE DURCHFÜHREN

1. Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Internet verbunden sind.
2. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Administrativ / Prüfe auf Online-Update".
3. Klicken Sie in dem geöffneten Fenster auf "Verfügbare Updates".

Nach der Durchführung der Update-Suche wird Ihnen mitgeteilt, ob es eine neue Version gibt.

Gibt es eine neue Version, können Sie auch Informationen zur Historie abrufen, d. h. Sie können nachlesen, welche Fehler bereinigt oder welche Funktionen neu eingefügt bzw. geändert wurden. Klicken Sie dafür einfach auf den Hyperlink "hier".


4. Um das verfügbare Update herunter zu laden, klicken Sie bitte unten auf die Schaltfläche "Jetzt aktualisieren".

### NEUIGKEITEN

1. Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Internet verbunden sind.
2. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Administrativ / Prüfe auf Online-Update".
3. Klicken Sie in dem geöffneten Fenster auf "Neuigkeiten".

## 20.9 Einstellungen

Sie können selbstständig benutzerbezogene Einstellungen vornehmen, z. B. festlegen, ob bei Ihrem Programmstart MyDay oder alle Kontakte in einer Übersicht angezeigt werden. Zudem können Sie akustische Signale ein- oder ausschalten, das Kennwort zu ändern und Kalenderberechtigungen für andere Benutzer (nur in Mehrplatzversion möglich) zu vergeben.

Um die Einstellungen vornehmen zu können, öffnen Sie das Seitenmenü über  und klicken auf "Administrativ". Darunter finden Sie die "Einstellungen".

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Einstellungen Allgemein](#)

[Einstellungen Dateipfade](#)

[Einstellungen E-Mail](#)

[Einstellungen Kalender](#)

[Einstellungen Kontaktaktionen](#)

[Einstellungen Anruf an E-Mail](#)

Vorgenommene Einstellungen speichern Sie bitte mit Klick auf "Übernehmen".

## 20.10 CRM-Plus bestellen

### Lizenzinformationen anzeigen

Klicken Sie im Seitenmenü auf "Über CRM-Plus".

### CRM-Plus im Internet

So gelangen Sie direkt zur Internetseite von CRM-Plus:

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Über CRM-Plus".
2. Klicken Sie dann auf den Link "CRM-Plus im Internet".

### CRM-PLUS BESTELLEN

So können Sie CRM-Plus bestellen:

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf "Über CRM-Plus".
2. Klicken Sie auf den Link "Bestellen".
3. Klicken Sie in der geöffneten Webseite auf den Menüpunkt "Kaufen / Online-Bestellung".
4. Geben Sie bitte Ihre Adressdaten ein. Wenn die Adresse des Lizenznehmers nicht mit der

Rechnungsanschrift entspricht, entfernen Sie per Klick das Häkchen vor "entspricht Anschrift des Lizenznehmers" und geben Sie den abweichenden Rechnungsempfänger ein.

5. Im Warenkorb wählen Sie das Produkt, die Bestellart und die Anzahl der gewünschten Lizenzen.
6. Um die Bestellung auszulösen, klicken Sie auf "Jetzt kostenpflichtig bestellen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[AGBs der JBSoftware](#)

**Teil**



## 21 Such- und Ergebnislisten

Alle Ergebnislisten in CRM-Plus sind grundsätzlich gleich aufgebaut und können gleich bearbeitet und angepasst werden.

Selektierte Einträge einer Liste können weiter bearbeitet, einer Aktion zugeordnet oder für den Schriftverkehr genutzt werden.

Über das Filterfeld können Sie direkt in der Ergebnisliste suchen (siehe auch [In Listen suchen](#)).

Per Doppelklick auf einen Listen-Eintrag öffnen Sie jeweils die dazugehörigen Kontaktdaten. Um einen Kontakt zu öffnen, aber die Ergebnisliste nicht zu verlassen, öffnen Sie über die rechte Maustaste das Kontextmenü und klicken auf "In neues Tab laden".

Über die oberen Kartei-Reiter können Sie zwischen allen geöffneten Listen und Kontaktdaten wechseln.

Mit Aktualisieren übernehmen Sie immer den aktuellen Stand aus der Datenbank in die geöffnete Ergebnisliste.

**TIPP**

Über die schnelle Kontaktsuche rechts oben können Sie auch nach Kunden-Nummer und in Langtextfeldern (Bemerkungsfelder) suchen, sofern Sie dies in den "[Einstellungen / Allgemein](#)" aktiviert haben.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Layout](#) einer Liste bearbeiten

[Spalten gruppieren](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Spalten verschieben](#)

[Bearbeitungsmodus](#) der Ergebnisliste öffnen

[Auswahl Listeneinträge](#) (Kontakte, WV, Vertrieb) und weitere Bearbeitung der Selektion

[Schriftverkehr für Auswahl](#) (Berichte, Briefe, Angebote, Aufträge)

[In Listen Suchen](#)

[E-Mail-Archiv zum Kontakteintrag öffnen](#)

[Adresse in Zwischenablage kopieren](#)

---

### Alle Listen in CRM-Plus:

[Dublettenkontrolle](#)

[Wiedervorlage-Liste](#)

[Gruppen](#)

[Vertriebsliste](#)[Beschwerden-Ergebnisliste](#)[Datenanalyse](#)[Listenansicht Kalender](#)[Suchergebnis](#)

## 21.1 Auswahl Listeneinträge

Unter "Auswahl" in einer Ergebnisliste stehen Ihnen mehrere Möglichkeiten zum Bearbeiten von Kontakten zur Verfügung. Markieren Sie zuerst die Datensätze in der Ergebnisliste, die Sie in die Auswahl einbeziehen möchten.

### Kontakte in Liste auswählen

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" oben. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Markieren Sie die Kontakte, die Sie in Ihre Auswahl einbeziehen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Auswahl löschen](#)[Summierung der Selektion](#)[Wiedervorlage ist erledigt](#)[Wiedervorlage verschieben](#)[Wiedervorlage delegieren](#)[Wiedervorlagen erzeugen](#)[Kontaktaktion in Liste erzeugen](#)[Einer Gruppe zuordnen](#)[Gruppenzuordnung aufheben](#)[Einer Kampagne zuordnen](#)[Stammdaten-Nutzwertanalyse](#)[Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)[Adressen-Export](#)[Route berechnen](#)[Kontaktfreigabeassistent bearbeiten](#)

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

### 21.1.1 Auswahl (Kontakte, WV, Vertrieb) Löschen

#### Löschen: Kontakt/Ansprechpartner

1. Um Kontakte/Ansprechpartner aus einer geöffneten Ergebnisliste, z. B. [Suchergebnis](#) oder [Gruppen](#) zu löschen, markieren Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mithilfe der gedrückten Shift-Taste. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Löschen: Kontakt/Ansprechpartner".
3. Bestätigen Sie mit "Ja".

#### HINWEIS

Es können nur Kontakte/ Ansprechpartner gelöscht werden, zu denen keine weiteren Ansprechpartner gehören und bei denen Sie als Eigentümer eingegeben sind (siehe auch [Kontaktfreigabe](#)).

#### Löschen: Vertriebsvorgänge

1. Markieren Sie alle Vertriebsvorgänge der geöffneten [Vertriebsliste](#), die Sie löschen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" und "Löschen: Vertriebsvorgänge".
3. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

#### Löschen: Wiedervorlage

1. Markieren Sie alle Wiedervorlagen der geöffneten [Wiedervorlage-Ergebnisliste](#), die Sie löschen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" und "Löschen: Wiedervorlage".
3. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

### 21.1.2 Summierung der Selektion

#### **Summe der angezeigten Produktmengen und -preise bilden**

1. Markieren Sie alle Vertriebsvorgänge der geöffneten "Vertriebsliste", die Sie in die Summenbildung einbeziehen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" und "Summierung der Selektion".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsliste](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

### 21.1.3 Wiedervorlage ist erledigt

Sie haben die Möglichkeit mehrere Wiedervorlagen als "Erledigt" zu kennzeichnen.

1. Markieren Sie in der geöffneten Wiedervorlage-Liste alle Wiedervorlage, die Sie auf "Erledigt" setzen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".
3. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Wiedervorlage ist erledigt".
4. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:


[Wiedervorlage Ergebnisliste](#)  
[Wiedervorlage delegieren](#)  
[Wiedervorlage verschieben](#)  
[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)  
[Auswahl Listeneinträge](#)

#### 21.1.4 Wiedervorlage verschieben

Sie haben die Möglichkeit Wiedervorlagen um Tage oder zu einem anderen Datum zu verschieben:

1. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".
3. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Wiedervorlage verschieben".
4. Bitte wählen Sie, per Klick, ob Sie die selektierte Wiedervorlage um Tage oder zu einem Datum verschieben möchten.



5. Wählen Sie dann entweder die Anzahl der Tage mithilfe der Hoch-/Runter-Pfeile oder das Datum über den Auswahlkalender aus - klick auf  (siehe auch [Auswahlkalender](#)).
6. Klicken Sie abschließend auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage Ergebnisliste](#)  
[Wiedervorlage delegieren](#)  
[Wiedervorlage ist erledigt](#)  
[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)  
[Auswahl Listeneinträge](#)

### 21.1.5 Wiedervorlage delegieren

Sie haben als Administrator die Möglichkeit, eine vorhandene Wiedervorlage eines beliebigen Benutzers an einen anderen Benutzer zu delegieren. Damit ändert sich der Eigentümer/Bearbeiter der Wiedervorlage.

**ACHTUNG** 

Bitte beachten Sie, dass Sie für das Delegieren von Wiedervorlagen Administrator-Rechte besitzen müssen. Das Delegieren von Wiedervorlagen ist in der Personal-Edition nicht möglich.

**Wie delegieren Sie eine Wiedervorlage?**

1. Öffnen Sie bitte die Wiedervorlage-Liste per Klick auf "Wiedervorlage"
2. Klicken Sie auf "Layout" und auf "Spaltenauswahl".
3. Fügen Sie in der Spaltenauswahl die Spalte "WV-Eigentümer" hinzu (siehe auch [Layout](#)).
4. Klicken Sie auf "Übernehmen". In der Wiedervorlageliste wird eine Spalte "WV Eigentümer" eingefügt, in der Sie erkennen, welchem Benutzer welche Wiedervorlage zugeordnet ist.

**HINWEIS** 

Bitte beachten Sie, dass es in der Spaltenauswahl einmal die Spalte "Eigentümer" und einmal die Spalte "WV-Eigentümer" gibt. Die Spalte "Eigentümer" zeigt Ihnen den Kontakteigentümer an. In der Spalte "WV-Eigentümer" werden Ihnen in der Wiedervorlage-Liste die Eigentümer/Ersteller der Wiedervorlage angezeigt.

5. Markieren Sie die zu delegierende Wiedervorlage, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
6. Klicken Sie auf "Auswahl". (Die Schaltfläche ist erst nutzbar, nachdem Datensätze markiert wurden.)
7. Klicken Sie danach auf "Wiedervorlage delegieren".

8. Wählen Sie über den Auswahlpfeil den neuen Eigentümer der selektierten Wiedervorlage aus.
9. Speichern Sie die Änderung mit Klick auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage Ergebnisliste](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage ist erledigt](#)

[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Drucken](#)

## 21.1.6 Wiedervorlagen erzeugen

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Eine Wiedervorlage bezogen auf einen Kontakt \(Ansprechpartner\) erstellen](#)

[Eine Wiedervorlage für eine Selektion von Kontakten erzeugen](#)

### EINE WIEDERVORLAGE BEZOGEN AUF EINEN KONTAKT (ANSPRECHPARTNER) ERSTELLEN

1. Öffnen Sie die Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes (siehe auch [Kontakte](#) und [Ansprechpartnerdaten](#)).
2. Öffnen Sie den Kartei-Reiter "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten.
3. Klicken Sie in das Feld mit dem Text "Hier klicken, um eine Wiedervorlage zu erstellen".
4. Geben Sie die Bezeichnung der Wiedervorlage ein.

#### Wiedervorlage Datum

1. Um das Wiedervorlage-Datum zu ändern, klicken Sie in das Feld unter der Spalte "Datum".
2. Geben Sie entweder das Datum manuell ein und übernehmen es mit "ENTER" oder wählen Sie per Klick über den Auswahlpfeil ein Datum aus dem [Auswahlkalender](#) aus.

#### Wiedervorlage Uhrzeit

1. Um eine Uhrzeit für die Wiedervorlage einzutragen, klicken Sie in das Feld "Zeit" der Wiedervorlage.
2. Geben Sie die Uhrzeit 4-stellig mit Doppelpunkt getrennt ein, z. B.: 17:10.

### Wiedervorlage Typ

1. Um den Typ der Wiedervorlage festzulegen, klicken Sie bitte in das Feld unter der Spalte "Typ".
2. Über den Auswahlpfeil können Sie den Wiedervorlage-Typ auswählen, z. B. "Akquise", "Schriftlich" oder "Erledigt".

Haben Sie den Typ "Erledigt" ausgewählt, wird die Wiedervorlage durchgestrichen.

Dieser Wiedervorlagetermin wird nicht in der Gesamtübersicht der Wiedervorlagen angezeigt.


Mit einem Klick auf das Kästchen in der 1. Spalte können Sie die Wiedervorlage ebenfalls auf "Erledigt" setzen.

### Wiedervorlage Prioritätskennzeichen

In der 2. Spalte der Ansicht "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten wird das Prioritätskennzeichen der jeweiligen Wiedervorlage angezeigt.

!	Prio Hoch
↓	Prio Niedrig
ohne	Prio Normal

### Prioritätskennzeichen vergeben

Klicken Sie in der Zeile der Wiedervorlage in das Feld unter der Spalte  und wählen mit einem weiteren Klick die gewünschte Priorität der Wiedervorlage aus.



### EINE WIEDERVORLAGE FÜR EINE SELEKTION VON KONTAKTEN ERZEUGEN

Bitte beachten Sie, dass eine Wiedervorlage nur für Kontakte mit Ansprechpartner erzeugt werden kann.

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" oben. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Markieren Sie die Kontakte, die Sie in Ihre Auswahl einbeziehen möchten, indem Sie die

gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

3. Klicken Sie auf "Auswahl / Kalenderereignis" und auf "Wiedervorlage erzeugen".
4. Geben Sie eine Kurztext, das Datum, die Zeit, den Typ und die Priorität ein. Des Weiteren wählen Sie den Eigentümer der Wiedervorlagen.
5. Speichern Sie mit Klick auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage Ergebnisliste](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Wiedervorlage ist erledigt](#)

[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)

### 21.1.7 Kalenderereignis erzeugen

In allen Such- und Ergebnislisten in CRM-Plus können Sie über die Schaltfläche "Auswahl" bzw. über das Kontextmenü über die rechte Maustaste ein Kalenderereignis, d. h. eine Aufgabe, einen Termin oder eine Wiedervorlage (ansprechpartnerbezogen) für selektierte Kontakte erzeugen.

1. Um ein Kalenderereignis für mehrere Kontakte zu erzeugen, öffnen Sie dafür eine Ergebnisliste (z. B. Wiedervorlage oder Suchergebnis).
  2. Markieren Sie die Datensätze, die Sie dem Kalenderereignis als Kontakte hinzufügen möchten einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mithilfe der gedrückten Shift-Taste. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
  3. Klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Kalenderereignis".
  4. Wählen Sie, ob Sie eine Aufgabe, einen Termin oder eine Wiedervorlage (ansprechpartnerbezogen) erstellen möchten.
  5. Füllen Sie die Felder, wie Betreff bzw. Kurztext, Datum, Priorität, Erinnerungszeit, etc.
  6. Klicken Sie abschließend auf "Speichern" bzw. "Übernehmen".
-

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Termine](#)

[Aufgaben](#)

[Wiedervorlage](#)

[Alarm](#)


## 21.1.8 Einer Gruppe zuordnen

### **Ansprechpartner einer Gruppe zuordnen**

1. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" oder öffnen Sie mithilfe der rechten Maustaste das Kontextmenü.
3. Klicken Sie auf "Aktionen und Zuordnung".
4. Klicken Sie auf "Einer Gruppe zuordnen".
5. Bitte treffen Sie in der geöffneten Gruppenübersicht per Klick die Auswahl, zu welcher Gruppe der/ die selektierte/n Ansprechpartner zugeordnet werden soll/en und klicken Sie auf "Übernehmen".
6. Oder erstellen Sie per Klick eine "Neue Gruppe". Nach Eingabe der Bezeichnung können Sie auf "Speichern" klicken und der oder die selektierten Ansprechpartner werden automatisch der neuen Gruppe zugeordnet.

### **Gruppenzuordnung aufheben**



1. Klicken Sie im Seitenmenü auf  und auf "Hier klicken, um eine Gruppe zu wählen/erstellen".
2. Wählen Sie per Klick die Gruppe aus, in der Sie Gruppenzuordnungen entfernen möchten.
3. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
4. Klicken Sie auf "Auswahl".
5. Klicken Sie auf "Gruppenzuordnung aufheben".

6. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "OK".

**HINWEIS** 

Es werden beim Aufheben der Gruppenzuordnung keine Kontakte/Ansprechpartnerdaten gelöscht, sondern lediglich die Gruppenverknüpfung.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Gruppen](#)

[Gruppenzuordnung](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Drucken](#)

### 21.1.9 Einer Kampagne zuordnen

Auch in einer Ergebnisliste, wie z. B. dem Suchergebnis, können Sie Kontakte direkt zu einer bestehenden Kampagne zuordnen.

1. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl" oder öffnen Sie mithilfe der rechten Maustaste das Kontextmenü.
3. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Aktionen und Zuordnung".
4. Klicken Sie auf "Einer Kampagne zuordnen".
5. Wählen Sie per Klick die vorhandene Kampagne aus (siehe auch [Neue Kampagne erstellen](#)).
6. Klicken Sie auf "Übernehmen".
7. Bestätigen Sie die Aktionsmeldung mit der Angabe, wie viele Kontakte mit und ohne Ansprechpartner der Kampagne zugeordnet wurden mit Klick auf "OK".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)  
[Kampagnen-Kontakte](#)  
[Kampagnen-Dateien](#)  
[Kampagnen-Auswertung](#)  
[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)  
[Auswahl Listeneinträge](#)

### 21.1.10 Stammdaten-Nutzwertanalyse

Über die Stammdaten-Nutzwertanalyse können Sie sich auf einen Blick anzeigen lassen, wie viele Stammdaten Sie selektiert haben und wie viele davon für Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing nutzbar sind.

#### AUSWAHL DER KONTAKTE FÜR DIE STAMMDATEN-NUTZWERTANALYSE

1. Öffnen Sie als "Suchergebnis" eine Liste mit mehreren Kontakten, z . B. über die Seitenleiste "Kontakt-Suche" oder über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)). Mit der Eingabe \* als Suchbegriff können Sie sich alle in CRM-Plus verfügbaren Datensätze anzeigen lassen.
2. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".
4. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Nutzwertanalyse".
5. Klicken Sie auf "Stammdaten-Nutzwertanalyse".

#### AUSWERTUNG DER STAMMDATEN-NUTZWERTANALYSE

##### Gesamtmenge innerhalb der Selektion

Unter "Gesamtmenge" in der Stammdaten-Nutzwertanalyse wird Ihnen die Anzahl der selektierten Stammdaten angezeigt.

Klicken Sie auf den blauen Schriftzug, werden Ihnen im Suchergebnis nur die selektierten Datensätze angezeigt.

##### Nutzwert

In der Stammdaten-Nutzwertanalyse wird Ihnen jeweils der Nutzwert des Kontaktes für ein Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing angezeigt, d. h. in wie vielen der selektierten Kontakte sind vollständige Anschriften, E-Mail-Adressen, Telefon- oder Faxnummern vorhanden.

Per Klick auf den blauen Schriftzug werden nur die Datensätze angezeigt, die dem Nutzwert der

jeweiligen Marketing-Aktion entsprechen.

Sie haben danach die Möglichkeit die Datensätze, die Sie in die Marketing-Aktion einbeziehen möchten, einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mithilfe der gedrückten Shift-Taste zu markieren (Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.) und über "Kontaktieren" einen Serienbrief oder ein Serien-E-Mail zu erstellen (siehe auch [Schriftverkehr für Auswahl](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[MS-Word Assistent für Serienbriefe](#)

[E-Mail versenden](#)

[Fax versenden](#)

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)

[Suchergebnis](#)


[Auswahl Listeneinträge](#)

[Drucken](#)

### 21.1.11 Ansprechpartner-Nutzwertanalyse

Über die Ansprechpartner-Nutzwertanalyse können Sie sich auf einen Blick anzeigen lassen, wie viele Ansprechpartner Sie selektiert haben und wie viele davon für Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing nutzbar sind.

#### AUSWAHL DER KONTAKTE FÜR DIE ANSPRECHPARTNER-NUTZWERTANALYSE

1. Öffnen Sie als "Suchergebnis" eine Liste mit mehreren Kontakten, z . B. über die Seitenleiste "Kontakt-Suche" oder über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)). Mit der Eingabe \* als Suchbegriff können Sie sich alle in CRM-Plus verfügbaren Datensätze anzeigen lassen.
2. Setzen Sie im geöffneten "Suchergebnis" per Klick in das vorgesetzte Kontrollkästchen des Datensatzes, den Sie in Ihre Marketing-Aktion einbeziehen möchten, ein Kreuz . Bei Klick in das oberste Kästchen werden automatisch alle Datensätze markiert.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".
4. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Nutzwertanalyse".
5. Klicken Sie auf "Ansprechpartner-Nutzwertanalyse".

#### AUSWERTUNG DER ANSPRECHPARTNER-NUTZWERTANALYSE

##### Gesamtmenge innerhalb der Selektion

Unter "Gesamtmenge" in der Ansprechpartner-Nutzwertanalyse wird Ihnen die Anzahl der selektierten Ansprechpartner angezeigt.

Klicken Sie auf den blauen Schriftzug, werden Ihnen im Suchergebnis nur die selektierten Datensätze angezeigt.

### **Nutzwert**

In der Ansprechpartner-Nutzwertanalyse wird Ihnen jeweils der Nutzwert des Kontaktes für ein Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing angezeigt, d. h. in wie vielen der selektierten Ansprechpartner sind die entsprechenden E-Mail-Adressen, Telefon- oder Faxnummern vorhanden.

Per Klick auf den blauen Schriftzug werden nur die Datensätze angezeigt, die dem Nutzwert der jeweiligen Marketing-Aktion entsprechen.

Sie haben danach die Möglichkeit die Datensätze, die Sie in die Marketing-Aktion einbeziehen möchten, einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mithilfe der gedrückten Shift-Taste zu markieren (Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste. ) und über "Kontaktieren!" einen Serienbrief oder ein Serien-E-Mail zu erstellen (siehe auch [Schriftverkehr für Auswahl](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[MS-Word Assistent für Serienbriefe](#)

[E-Mail versenden](#)

[Fax versenden](#)

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Stammdaten-Nutzwertanalyse](#)

[Suchergebnis](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Drucken](#)

## **21.1.12 Route berechnen**

Sie haben die Möglichkeit, sich für den Ortstermin bei einem oder mehreren Kontakten eine Fahrtroute berechnen zu lassen. Für die Routenberechnung wird eine Verbindung zum Internet benötigt.

### **AUSWAHL DER KONTAKTE UND ROUTENBERECHNUNG STARTEN**

1. Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Internet verbunden sind.
2. Öffnen Sie als "Suchergebnis" eine Liste mit mehreren Kontakten, z . B. über die Seitenleiste "Kontakt-Suche" oder über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)). Mit der Eingabe \* als Suchbegriff können Sie sich alle in CRM-Plus verfügbaren Datensätze anzeigen lassen.

3. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl" oder öffnen Sie mithilfe der rechten Maustaste das Kontextmenü.
5. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Route berechnen".

**HINWEIS** 

Bitte beachten Sie, die Route kann erst berechnet werden, wenn in der CRM-Plus-Administration unter "Konfiguration / Allgemeine Programmeinstellungen / Voreinstellungen" in den "Sonstigen Allgemeinen Einstellungen" Ihre eigene Anschrift hinterlegt wurde.

### 21.1.13 Kontakt-Freigabeassistent

Mithilfe des Kontakt-Freigabeassistenten können Sie mehrere Kontakte einem anderen Eigentümer freigeben.

Bitte beachten Sie, dass Sie nach der Übergabe der Kontakte an einen anderen Benutzer dann keine Rechte mehr zur Eigentümer-Änderung besitzen und somit nur der neue Kontakteigentümer die Freigabe rückgängig machen kann.

1. Öffnen Sie das Suchergebnis z. B. über die schnelle "Kontaktsuche" oben rechts. Setzen Sie dafür den Cursor per Klick in das Feld "Kontaktsuche" und geben Sie über die Tastatur einen Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Um alle in CRM-Plus vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf "Auswahl" oder öffnen Sie mithilfe der rechten Maustaste das Kontextmenü.
4. Klicken Sie auf "Kontakt-Freigabeassistent" (nur in der Mehrplatzversion sichtbar).
5. Folgen Sie den Anweisungen und klicken Sie bitte jeweils auf "Weiter" um zum nächsten Schritt zu gelangen.
6. Um die Übertragung der Freigabe durchzuführen, klicken Sie bitte am Ende auf "Fertig stellen".

**Jegliche Freigabe aufheben**

Im Freigabeassistent gibt es die Möglichkeit bei Auswahl des Eigentümers "<kein Eigentümer zugeordnet>" auszuwählen. Hiermit können Sie jegliche Freigabe aufheben. Die Kontakte sind anschließend ohne Eigentümer mit dem Status "Öffentlich".

**Benutzerdefinierte Freigabe**

Eine benutzerdefinierte Freigabe ermöglicht die individuelle Berechtigung einzelner Benutzer oder ganzer Abteilungen.

In der benutzerdefinierten Freigabe können Sie per Häkchen den Zugriff auf den Ansprechpartner sowie die Memos- und Gesprächsnotizen und den Zugriff auf E-Mails und Dokumentenanhänge einzeln freigeben.

**Recht zur Änderung des Freigabe-Typs**

Der Freigabetyp kann nur bei Kontakten, welche ohne Eigentümer oder deren Eigentümer Sie selbst sind, geändert werden. Kontakte, die bereits einem anderen Eigentümer zugeordnet wurden, bleiben unberücksichtigt.

Nur wenn Sie ADMIN-Rechte besitzen, können Sie ebenfalls die neue Freigabe ausnahmslos auf alle selektierten Kontakte anwenden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:  
[Kontaktfreigabe](#)

## 21.2 Layout

Wenn Sie sich in einer Ergebnisliste befinden, können Sie die Anordnung und Darstellung der Ergebnisliste verändern und an Ihre individuellen Anforderungen anpassen, indem Sie das Layout bearbeiten.

**WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Spaltenauswahl](#)

[Layout öffnen](#)

[Layout speichern](#)

[Layout als Standard-Layout aktivieren](#)

[Automatische Spaltenbreite](#)

[Layout löschen](#)

[Vorschaufunktion Langtextfelder](#)

[Bearbeitungsmodus](#)

## SPALTENAUSWAHL

1. Um das Layout einer Ergebnisliste anzupassen, öffnen Sie zuerst eine Ergebnisliste (z. B. [Wiedervorlage](#)).
2. Klicken Sie auf "Layout".
3. Klicken Sie auf "Spaltenauswahl".

### Nach Spaltenbezeichnung filtern

Klicken Sie in das Textfeld "Spaltenfilter" und geben die gesuchte Spaltenbezeichnung ein. Während der Eingabe wird bereits nach der jeweiligen Buchstabenfolge gefiltert.

### Spalte der Ergebnisliste hinzufügen

Markieren Sie mit einem Klick die gewünschte Spaltenbezeichnung unter der Überschrift "verfügbare Spaltenbezeichnungen" und klicken Sie auf den grünen Pfeil nach rechts. Alternativ können Sie eine Spaltenbezeichnung mit einem Doppelklick übernehmen.

Um mehrere Spalten zum Übernehmen zu markieren, halten Sie für die Einzelauswahl die Strg-Taste und für die Von-bis-Auswahl die Umschalttaste gedrückt und klicken dann auf den grünen Pfeil nach rechts.

Bei folgenden Spalten wird in der Ergebnisliste in der unteren Bildschirmhälfte die Seitenvorschau für das E-Mail angezeigt:

- E-Mail Absender
- E-Mail Betreff
- E-Mail Blindkopie an
- E-Mail Empfänger
- E-Mail Kopie an
- E-Mail Sende- und Empfangsdatum

### Spalte aus der Ergebnisliste entfernen

Markieren Sie mit einem Klick die gewünschte Spaltenbezeichnung unter der Überschrift "verwendete Spaltenbezeichnungen" und klicken Sie auf den roten Pfeil nach links. Alternativ können Sie eine Spaltenbezeichnung mit einem Doppelklick entfernen.

Die entfernte Spaltenbezeichnung wird nun unter der Überschrift "verfügbare Spaltenbezeichnungen" angezeigt.

### Positionen der verwendeten Spaltenbezeichnungen verändern

1. Klicken Sie dafür in den Block der "verwendeten Spaltenbezeichnungen".
2. Jetzt können Sie die blauen Positionspfeile benutzen:
  - Soll die markierte Spaltenbezeichnung in der Ergebnisliste eine Position nach vorn (oben) rücken, klicken Sie auf den blauen Pfeil nach oben.

- Soll die markierte Spaltenbezeichnung in der Ergebnisliste eine Position nach hinten (unten) rücken, klicken Sie auf den blauen Pfeil nach unten.

Um Ihre Spaltenauswahl zu speichern, klicken Sie auf "Übernehmen".

### LANGTEXT-VORSCHAU

Langtextfelder, wie z. B. Felder für Stammdaten- oder Ansprechpartner-Bemerkung sowie die Felder für Ansprechpartner-Geldverkehr und Ansprechpartner-Information können als Vorschau unter dem Kontakt in der Ergebnisliste angezeigt werden.

Über den globalen Suchfilter kann die Vorschau für Langtextfelder auch durchsucht werden (siehe [In Listen suchen](#)).

#### HINWEIS

Die Zeichenlänge bis zu der die Langtext-Vorschau angezeigt und durchsucht werden soll, können Sie unter "Extras/Einstellungen/Allgemein" bestimmen. Es sind 250 Zeichen voreingestellt. Eine höhere Anzahl bzw. die Auswahl "Unbegrenzt" ist nicht empfehlenswert, da sich hierbei eine Kontaktsuche ungünstig verlängert.

Bitte beachten Sie, dass bei der Suche durch den globalen Suchfilter in einer Ergebnisliste nur innerhalb der festgelegten Zeichenlänge der Langtextfelder gesucht wird. Ist die Zeichenlänge z. B. auf 250 Zeichen gesetzt und das gesuchte Wort aber erst nach der 250. Stelle im Text enthalten, so kann der Eintrag so nicht gefunden werden. Dies betrifft aber ausschließlich den globalen Suchfilter für Ergebnislisten. Die reguläre Suche erfolgt ohne diese Einschränkung und findet alle gespeicherten Inhalte.

### Langtext-Vorschau auswählen

1. Öffnen Sie zuerst eine Ergebnisliste (z. B. Wiedervorlage).
2. Klicken Sie auf "Layout".
3. Klicken Sie auf "Spaltenauswahl".
4. Klicken Sie die gewünschte Langtext-Vorschau an:

**Langtext-Vorschau**

☐ Keine Langtext-Vorschau

☐ Stammdaten-Bemerkung

☒ Ansprechpartner-Bemerkung

☐ Ansprechpartner-Geldverkehr

☐ Ansprechpartner-Information

### LAYOUT SPEICHERN

Möchten Sie das Layout, zu dem Sie Spalten hinzugefügt bzw. entfernt haben, speichern, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

1. Nachdem Sie die Spaltenpositionen einer geöffneten Ergebnisliste geändert haben, klicken Sie auf "Layout".
2. Klicken Sie auf "Layout speichern".
3. Geben Sie in dem geöffneten Dialogfenster einen Layout-Namen ein.
4. Um dieses Layout als Standardansicht zu speichern, die Ihnen immer beim Öffnen dieser Ergebnisliste angezeigt wird, setzen Sie per Klick ein Häkchen vor "Als Standardlayout setzen".
5. Klicken Sie auf "Speichern".

### LAYOUT ÖFFNEN

1. Um ein gespeichertes Layout zu öffnen, klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste auf "Layout".
2. Klicken Sie auf "Layout öffnen".
3. Wählen Sie per Klick das Layout, welches Sie öffnen möchten.

In der Auswahl ist das Standardlayout mit einem Häkchen versehen. Sie können stattdessen das geöffnete Layout als Standard definieren.

### LAYOUT ALS STANDARD-LAYOUT AKTIVIEREN

Ein erstelltes oder gespeichertes Layout kann als Standard definiert werden, d. h. dieses Layout wird bei der Anzeige der Ergebnisliste automatisch geöffnet.

1. Um ein gespeichertes Layout zu öffnen, klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste auf "Layout" und "Layout öffnen". Wählen Sie das Layout per Klick aus.
2. Klicken Sie auf "Layout" und auf "Als Standard-Layout aktiviert".

Möchten Sie das Standardlayout wieder ändern, öffnen Sie ein anderes Layout und aktivieren Sie dieses als Standard-Layout.

### AUTOMATISCHE SPALTENBREITE

Um alle Spalten der Ergebnisliste auf Ihrem Bildschirm in der optimalen Breite für Ihre Anzeige darzustellen, klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste auf "Layout" und anschließend auf "Automatische Spaltenbreite".

### LAYOUT LÖSCHEN

1. Öffnen Sie das Layout, welches Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf "Layout".
3. Klicken Sie auf "Layout löschen".
4. Bestätigen Sie mit Klick auf "Ja". (Das <Standard-Layout> kann nicht gelöscht werden.).

Auch unter "Layout / Layout speichern" können Sie ein der Layout-Übersicht ein Layout selektieren und "Löschen".

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Layout](#)

[Spalten gruppieren](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Spalten verschieben](#)

[Bearbeitungsmodus](#)

[Visitenkartenansicht](#)

[Suchergebnis](#)

[In Listen suchen](#)

[Kontextmenü](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

## 21.3 Spalten gruppieren

Eine Ergebnisliste können Sie nach Spalten gruppieren, d. h. Sie können z. B. ein Verzeichnis aller Eigentümer anlegen, in dem alle Kontakte in einem weiteren Unterverzeichnis nach Ort abgelegt sind.



## GRUPPIEREN

1. Ziehen Sie per [Drag and Drop](#) (mit gedrückter Maustaste) die gewünschte Spaltenüberschrift über die Liste und lösen Sie die Maustaste.

Ein roter Pfeil zeigt an, an welcher Stelle die Spaltenüberschrift eingefügt wird.

### Untergruppen

In der Gruppierung können Untergruppen eingerichtet werden, in dem Sie weitere Spaltenüberschriften über die Liste ziehen.

Zuerst wird nach der Spalte gruppiert, die an oberster Stelle steht.

### Änderung der Gruppierung

Eine Änderung der Gruppierung ist möglich, indem Sie die Spaltenüberschriften per [Drag and Drop](#) (mit gedrückter Maustaste) beliebig verschieben und somit neue Gruppierungen erzeugen.

### Inhalt der Gruppierungen ein- und ausblenden (Baum-Ansicht)

Um alle Inhalte der Gruppierungen anzuzeigen oder zu verbergen, klicken Sie auf .

Möchten Sie das Layout der Ergebnisliste speichern, siehe unter [Layout/Layout speichern](#).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Layout](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Spalten verschieben](#)

[Bearbeitungsmodus](#)

[Visitenkartenansicht](#)

[Suchergebnis](#)

[In Listen suchen](#)

[Kontextmenü](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

## 21.4 Spalten verschieben

Innerhalb einer Ergebnisliste können Sie Spalten per [Drag and Drop](#) an eine andere Position verschieben oder entfernen.

### VERSCHIEBEN EINER SPALTE

1. Klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste in den Spaltenkopf der Spalte, die Sie verschieben möchten und halten Sie die Maustaste gedrückt.
2. Ziehen Sie die Spalte an eine andere Stelle in der Kopfzeile und lösen Sie die gedrückt gehaltene Maustaste.

Zwei rote Pfeile zeigen die Position an, an welcher die Spalte eingefügt wird.

### ENTFERNEN EINER SPALTE

1. Klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste in den Spaltenkopf der Spalte, die Sie entfernen möchten und halten Sie die Maustaste gedrückt.
2. Ziehen Sie die Spalte außerhalb der Liste bis diese durchgestrichen ist und lösen Sie die gedrückt gehaltene Maustaste.

Möchten Sie das Layout der Ergebnisliste speichern, siehe unter [Layout/Layout speichern](#).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Layout](#)

[Spalten gruppieren](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Bearbeitungsmodus](#)

[Visitenkartenansicht](#)

[Suchergebnis](#)

[In Listen suchen](#)

[Kontextmenü](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

## 21.5 Spalten sortieren und anpassen

Die Spalten einer geöffneten Ergebnisliste können alphabetisch bzw. numerisch auf- oder abwärts sortiert werden. Ebenfalls können Sie die Spaltenbreite anpassen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Spalten sortieren](#)

[Spaltengröße anpassen](#)**SPALTEN SORTIEREN**

Klicken Sie in einen Spaltenkopf der geöffneten Ergebnisliste.

Die dazugehörige Spalte wird alphabetisch sortiert. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, welche Spalte sortiert ist und wie sortiert wurde. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, absteigend.

**SPALTENGRÖÖE ANPASSEN**

Sie können die Breite der Spalten einer geöffneten Ergebnisliste anpassen.

Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen.

Mit einem Doppelklick auf die Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

Um alle Spalten entsprechend der Größe Ihrer Bildschirmanzeige anzupassen, klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste auf "Layout" und auf "Automatische Spaltenbreite".

Möchten Sie das Layout der Ergebnisliste speichern, siehe unter [Layout/Layout speichern](#).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Layout](#)

[Spalten gruppieren](#)

[Spalten verschieben](#)

[Bearbeitungsmodus](#)

[Visitenkartenansicht](#)

[Suchergebnis](#)

[In Listen suchen](#)

[Kontextmenü](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

## 21.6 Bearbeitungsmodus

Im Bearbeitungsmodus einer Ergebnisliste können Sie die Einträge, die Sie in der Ergebnisliste sehen, direkt bearbeiten.

Es können auch mehrere Zellen auf einmal selektiert werden, so dass in diese gleichzeitig ein neuer, einheitlicher Wert übernommen werden kann.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Bearbeitungsmodus einschalten](#)

[Multi-Update](#)

[Zurück zur Ergebnisliste](#)

### BEARBEITUNGSMODUS EINSCHALTEN

1. Klicken Sie in einer geöffneten Ergebnisliste, z. B. [Suchergebnis](#) auf "Layout" und auf "Bearbeitungsmodus".
2. Klicken Sie in das Feld, welches Sie bearbeiten möchten und geben Ihre Änderungen mithilfe der Tastatur ein.
3. Speichern Sie mit "ENTER".

Sie können im Bearbeitungsmodus Änderungen in den änderbaren Textfeldern vornehmen. Nicht änderbare Felder sind ausgegraut.

Ändern Sie einen Eintrag, der mehrfach vorkommt, z. B. die Firmenbezeichnung, werden alle dazugehörigen Datensätze ebenfalls automatisch geändert.

Mithilfe der Schaltflächen "Ausschneiden", "Kopieren" und "Einfügen" können Sie Inhalte in den Feldern der Ergebnisliste ausschneiden bzw. kopieren und wieder an anderer Stelle einfügen. Mit "ESC" machen Sie die letzte Änderung rückgängig.

### MULTI-UPDATE

Für die Änderung mehrerer Felder und Spalten gleichzeitig steht Ihnen im Bearbeitungsmodus der Ergebnisliste das Multi-Update zur Verfügung.

#### Selektieren der Felder für das Multi-Update

Im eingeschalteten Bearbeitungsmodus (siehe [Bearbeitungsmodus einschalten](#)) können Sie mit gedrückt gehaltener Maustaste mehrere Felder einer Spalte oder mehrere Spalten zusammenhängend markieren, um diese dann per Multi-Update zu ändern.


Möchten Sie Felder von nicht zusammenhängenden Spalten und Zeilen markieren, halten Sie die STRG-Taste gedrückt und markieren Sie die zu bearbeitenden Felder unterschiedlicher Spalten per Klick oder mit gedrückt gehaltener Maustaste.

### Multi-Update durchführen

1. Haben Sie alle Felder in der Ergebnisliste selektiert, die Sie pro Spalte einheitlich ändern möchten, klicken Sie auf "Multi-Update".
2. Geben Sie unten in der farbig markierten Multi-Update-Zeile in der jeweiligen Spalte die Änderung ein, die einheitlich für die Selektion übernommen werden soll.
3. Per Klick auf die kleine Speichern-Schaltfläche übernehmen Sie Ihre Änderung (Grau unterlegte Zellen können nicht geändert werden.).
4. Um den Modus "Multi-Update" wieder zu verlassen, klicken Sie erneut auf "Multi-Update".

### ZURÜCK ZUR ERGEBNISLISTE

Um den Bearbeitungsmodus zu beenden, klicken Sie bitte links über der Ergebnisliste auf "Zurück zum Listenmodus".

<b>ACHTUNG</b> 	Der Bearbeitungsmodus ist nicht möglich, wenn Sie die Option "alle Eigentümer" markiert haben.
--	--

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Layout](#)

[Spalten gruppieren](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Spalten verschieben](#)

[Visitenkartenansicht](#)

[Suchergebnis](#)

[In Listen suchen](#)

[Kontextmenü](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

## 21.7 Visitenkartenansicht

Die Visitenkartenansicht des Suchergebnisses zeigt Ihnen alle Informationen eines Kontaktes im Überblick an.

### VISITENKARTENANSICHT ÖFFNEN

1. Öffnen Sie das Suchergebnis über die schnelle "Kontaktsuche" rechts oben. Geben Sie über die Tastatur einen Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Oder klicken Sie auf die vertikale Schaltfläche "Kontaktsuche" am rechten Bildschirmrand. Geben Sie den Suchbegriff ein und klicken Sie auf "Suche starten".
2. Markieren Sie mit einem Klick den Kontakt in der Ergebnisliste.
3. Klicken Sie auf "V-Ansicht".

Unterhalb des Suchergebnisses wird Ihnen die Visitenkartenansicht des markierten Kontaktes angezeigt.

### Inhalt Visitenkartenansicht

Bei allen Kontakten ohne zugehörigem Ansprechpartner werden nur die Stammdaten (Firma, PLZ, Ort) angezeigt. Bei allen Kontakten mit zugehörigem Ansprechpartner werden alle vorhandenen Informationen angezeigt. Telefonnummern, E-Mails und Hyperlinks sind farblich hervorgehoben und können per Klick direkt angewählt, versendet bzw. geöffnet werden.

### Visitenkartenansicht vergrößern/verkleinern

Um die Visitenkartenansicht zu vergrößern oder zu verkleinern, bewegen Sie den Mauszeiger auf die graue Trennlinie.

Klicken Sie bitte auf die Trennlinie, halten Sie die Maustaste gedrückt und ziehen Sie das Fenster auf die gewünschte Größe.

### Visitenkartenansicht im Suchergebnis vor und zurück blättern

Um zum nächsten Datensatz des Suchergebnisses zu blättern, klicken Sie rechts an der Seite auf die kleinen Dreieckspfeile nach oben oder nach unten.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Layout](#)

[Spalten gruppieren](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Spalten verschieben](#)

[Bearbeitungsmodus](#)

[Suchergebnis](#)

[In Listen suchen](#)

[Kontextmenü](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

## 21.8 Suchergebnis

Das Suchergebnis ist eine Ergebnisliste, die alle Kontakte enthält, nach denen Sie entweder über die schnelle "Kontaktsuche" rechts oben oder über die "Seitenleiste Kontaktsuche" gesucht haben.

### SUCHERGEBNIS ANZEIGEN

1. Setzen Sie entweder den Cursor per Klick in das Feld "Kontaktsuche" rechts oben und geben Sie über die Tastatur einen Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER".
2. Oder klicken Sie auf die vertikale Schaltfläche "Kontaktsuche" am rechten Bildschirmrand. Geben Sie den Suchbegriff ein und klicken Sie auf "Suche starten".

### Alle CRM-Plus-Kontakte anzeigen

Um alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.

### Kontakte öffnen

Per Doppelklick auf einen Datensatz oder per Klick auf "Öffnen" gelangen Sie direkt zu den Kontaktdaten. Über die oberen Kartei-Reiter können Sie immer wieder zur Ergebnisliste oder anderen geöffneten Kontaktdaten wechseln.

Um einen Kontakt zu öffnen, aber die Ergebnisliste nicht zu verlassen, öffnen Sie über die rechte Maustaste das [Kontextmenü](#) und klicken auf "In neues Tab laden".

### Aktualisieren

Um aktuell geänderte Daten in die Ergebnisliste zu übernehmen, klicken Sie auf "Aktualisieren".

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Layout](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Visitenkartenansicht](#)

[Statistik](#)

[Spalten gruppieren](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Spalten verschieben](#)


[In Listen suchen](#)

[Drucken](#)

## 21.9 In Listen suchen

### GLOBALEN SUCHFILTER FÜR DIE GESAMTE LISTE VERWENDEN

Der globale Suchfilter, der sich oberhalb jeder Ergebnisliste befindet, ermöglicht die spaltenübergreifende Suche in sämtlichen Ergebnislisten.

Klicken Sie in das Textfeld neben dem Filtersymbol  und geben Sie den gesuchten Inhalt ein.

#### Filter für gesamte Liste leeren bzw. zurücksetzen

Um den Filter zurück zu setzen, klicken Sie direkt auf das Filtersymbol .


#### Vom Filter zur Ergebnisliste wechseln

Befinden Sie sich im Textfeld des globalen Filters, können Sie nach Drücken der Cursor-Abwärtstaste den Fokus auf Ergebnisliste wechseln.

### FILTERZEILE FÜR SPALTENFILTER VERWENDEN

In jeder Ergebnisliste befindet sich direkt unter der Kopfzeile eine farbig markierte Filterzeile.

Klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste in die erste Zeile unter der Kopfzeile, z. B. in die Spalte "Produktbezeichnung", d geben Ihren Suchbegriff ein und starten die Suche mit ENTER.

Bei erneutem Klick in das Filterfeld und auf  wird der Spaltenfilter zurückgesetzt.

#### Filtern nach Werten, die größer bzw. kleiner als ein bestimmter Wert sind

Weiterhin ist eine Spaltenfilterung mit den Vorzeichen "<" und ">" möglich. Geben Sie dafür in die Filterzeile erst das entsprechende Zeichen ein und dann den Wert, so dass jeweils nach den kleineren oder größeren Werten gesucht wird und nur noch diese in der Ergebnisliste dargestellt werden, z. B. in die Spalte "Produktmenge" oder "Produktpreis".

### INGEGEBENE FILTERKRITERIEN LEEREN

In einigen Ergebnislisten, wie z. B. der Vertriebsliste haben Sie diverse Auswahlmöglichkeiten für das Filtern der Ergebnisliste.

Um alle eingegebenen Filterkriterien auf einmal zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Leeren". Die Eingaben in allen Feldern, außer im "Filter", den Datumsfeldern und die gesetzten Häkchen, werden wieder entfernt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Suchen](#)[Such- und Ergebnislisten](#)[Suchergebnis](#)

## 21.10 Kontextmenü

In einer Ergebnisliste wird Ihnen per Klick auf die rechte Maustaste ein ausführliches Kontextmenü angeboten, über das Sie folgende Aktionen für die selektierten Kontakte vornehmen können:

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Öffnen](#)[In neues Tab laden](#)[Kontakt-Quickinfo anzeigen](#)[Spaltenauswahl für Ergebnisliste ändern](#)[Alle Zeilen auswählen](#)[Zeilenauswahl umkehren](#)[Auswahl löschen](#)[E-Mail-Archiv dieses Kontaktes öffnen](#)[Adresse in Zwischenablage kopieren](#)[Zellenwert in Zwischenablage kopieren](#)[Kalenderereignis erzeugen](#)[Kontaktaktionen in Liste erzeugen](#)[Einer Gruppe zuordnen](#)[Einer Kampagne zuordnen](#)[Stammdaten-Nutzwertanalyse erstellen](#)[Ansprechpartner-Nutzwertanalyse erstellen](#)[Adressen-Export](#)[Route berechnen](#)[Kontaktfreigabeassistent bearbeiten](#)

### ÖFFNEN

Um den Kontakt zu einem Eintrag in der [Such- und Ergebnisliste](#) direkt zu öffnen, markieren Sie die Zeile in der geöffneten Liste und öffnen per Klick auf die rechte Maustaste das Kontextmenü. Im Kontextmenü klicken Sie auf "Öffnen".

### IN NEUES TAB LADEN

Über diese Auswahlmöglichkeit im Kontextmenü einer [Such- und Ergebnisliste](#) können Sie den Kontakt öffnen ohne ihn direkt anzuzeigen.

Es wird ein neues Tab (Kartei-Reiter) für den Kontakt geöffnet.

So können Sie noch ein weitere Kontakte öffnen und bei Bedarf per Klick auf den jeweiligen Kartei-Reiter die Kontaktdaten sehen.

### KONTAKT-QUICKINFO

In einer geöffneten Ergebnisliste können Sie sich ohne das Kontaktformular zu öffnen, die Kontaktdetails im Überblick anzeigen lassen.

Klicken Sie dafür in einer geöffneten Liste auf die Zeile des gewünschten Kontaktes und öffnen per rechte Maustaste das Kontextmenü. Wählen Sie anschließend "Kontakt-Quickinfo".

Den Kontakt öffnen, können Sie per Doppelklick.

### SPALTENAUSWAHL

Über das Kontextmenü in der Ergebnisliste können Sie Spalten hinzufügen oder entfernen. Klicken Sie dafür in der geöffneten Ergebnisliste auf die rechte Maustaste und die Auswahlmöglichkeit "Spaltenauswahl" (siehe [Layout/Spaltenauswahl](#)).

### ALLE ZEILEN AUSWÄHLEN

Um alle Zeilen in einer geöffneten Such-/Ergebnisliste zu markieren, öffnen Sie das Kontextmenü oder klicken Sie auf Auswahl und danach auf die Auswahlmöglichkeit "Alle Zeilen auswählen".

Haben Sie alle Zeilen ausgewählt, können Sie per Klick wieder bestimmte Zeilen aus der Auswahl entfernen. Klicken Sie dafür die entsprechenden Zeilen nacheinander an.

### ZEILENAUSWAHL UMKEHREN

Haben Sie entweder alle oder bestimmte Zeilen in einer geöffneten Such-/Ergebnisliste markiert, können Sie die Zeilenauswahl umkehren, d. h. die Markierung der Zeilen wird entfernt und die nicht markierten Zeilen werden markiert. Öffnen Sie dafür das Kontextmenü oder klicken Sie auf "Auswahl" und anschließend auf "Zeilenauswahl umkehren".

### E-MAIL ARCHIV DIESES KONTAKTES ÖFFNEN

Über das Kontextmenü können Sie sich die versendeten oder empfangenen E-Mails des gesamten ausgewählten Kontaktes oder nur dieses Ansprechpartners im E-Mail-Archiv anzeigen lassen.

1. Klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste auf den Kontakt, dessen empfangene oder versendete E-Mails Sie sehen möchten.
2. Öffnen Sie per Klick auf die rechte Maustaste das Kontextmenü und klicken auf "E-Mail-Archiv dieses Kontaktes".
3. Wählen Sie nun, welche E-Mails Sie von diesem Kontakt sehen möchten, z. B. "Empfangene des gesamten Kontaktes".

### ADRESSE IN ZWISCHENABLAGEN KOPIEREN

1. Klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste auf den Kontakt, dessen Adresse Sie in die Zwischenablage kopieren möchten.
2. Öffnen Sie per Klick auf die rechte Maustaste das Kontextmenü und klicken auf "Adresse in Zwischenablage kopieren".
3. Öffnen Sie das Dokument/Formular, in welches Sie die Adresse einfügen möchten und fügen die Adresse mit der Tastenverbindung Strg+V ein.

#### **ZELLENWERT (INHALT EINER ZELLE) IN ZWISCHENABLAGE KOPIEREN**

1. Klicken Sie in der geöffneten [Ergebnisliste](#) auf die Zelle, deren Inhalt Sie in die Zwischenablage kopieren möchten.
2. Öffnen Sie per Klick auf die rechte Maustaste das Kontextmenü und klicken auf "Zellenwert in Zwischenablage kopieren".
3. Öffnen Sie das Dokument/Formular, in welches Sie den Zelleninhalt einfügen möchten und fügen diesen dort mit der Tastenverbindung Strg+V ein.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Layout](#)

[Spalten gruppieren](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Spalten verschieben](#)

**Teil**



## 22 Suchen

Sie haben die Möglichkeit, in Ihrem Datenbestand nach Ansprechpartnern, Kontaktadressen, E-Mails und nach Notizen oder Memos zu suchen.

Für die Suche nach Firma, Name und Vorname steht Ihnen oben die [Schnelle Kontaktsuche](#) zur Verfügung. Die "schnelle Kontaktsuche" unterstützt auch die Suche nach Kunden-Nummer sowie Bemerkungs- bzw. Langtextfelder. Diese Suchoptionen lassen sich im Seitenmenü unter "Administrativ / Einstellungen / Allgemein" aktivieren (siehe auch [Einstellungen Allgemein](#)).

Eine detaillierte Suche können Sie über die Seitenleisten am rechten Bildschirmrand durchführen. In den Seitenleisten können Sie Suchkriterien auswählen und Suchwörter eingeben.

Des Weiteren steht Ihnen in der Seitenleiste "Kontaktsuche" eine Expertensuche zur Verfügung, mithilfe dieser Sie Ihre Suche eingrenzen und verfeinern können.

Die gefundenen Datensätze werden Ihnen in einer Ergebnisliste - dem "Suchergebnis" - angezeigt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

[Expertensuche](#)

[Suchergebnis](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)

### 22.1 Seitenleiste Kontaktsuche

Für die Suche nach Kontakten steht Ihnen entweder die schnelle Kontaktsuche mithilfe direkter Texteingabe am oberen Bildschirmrand oder die Seitenleiste "Kontaktsuche" zur Verfügung.

Mithilfe der Seitenleiste "Kontaktsuche" können Sie nach einem beliebigen Suchbegriff, nach bestimmten Kriterien in den Ansprechpartner- bzw. Stammdaten, nach den zuletzt geöffneten Ansprechpartnern, nach Stichworten oder mit Datumseingrenzung und Ähnlichkeitsfilter suchen.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Schnelle Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste "Kontaktsuche" öffnen und feststellen](#)

[Suchen nach beliebigem Suchwort und alle Kontakte anzeigen](#)

[Gezielte Suche ohne beliebiges Suchwort \(Stammdaten, AP, Geldverkehr, Zusatztexte\)](#)

[Kombinierbare Suchfunktionen \(Stichworte, Kontaktaktionen, Gruppen, Dokumente\)](#)

[Datumseingrenzung\)](#)

[Suchmuster erstellen und verwenden](#)



[Felder leeren für gesamte "Kontaktsuche"](#)

[Die letzten 20 Ansprechpartner anzeigen](#)

[Nur Kontaktadressen ohne Ansprechpartner anzeigen](#)

### **SEITENLEISTE "KONTAKTSUCHE" ÖFFNEN UND FESTSTELLEN**

Um die Seitenleiste "Kontaktsuche" zu öffnen, klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Kontaktsuche".

Mit einem Klick auf  können Sie die Seitenleiste feststellen bzw. mit einem weiteren Klick auf  wieder lösen.

### **FELDER LEEREN FÜR GESAMTE "KONTAKTSUCHE"**

Möchten Sie alle Eingaben in der Seitenleiste "Kontaktsuche" - auch in den Detailansichten - wieder entfernen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder leeren".

### **DIE LETZTEN 20 ANSPRECHPARTNER ANZEIGEN**

Möchten Sie sich die 20 zuletzt geöffneten Kontakte im Suchergebnis anzeigen lassen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Die letzten 20".

### **NUR KONTAKTADRESSEN OHNE ANSPRECHPARTNER**

Sie haben die Möglichkeit, sich im Suchergebnis alle in CRM-Plus vorhandenen Adressen anzeigen zu lassen, denen kein Ansprechpartner zugeordnet ist. Setzen Sie dafür im Kontrollkästchen vor "Keine Ansprechpartner suchen" ein Häkchen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Suchen](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

[Expertensuche](#)

[Suchergebnis](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)



## 22.2 Seitenleiste E-Mail-Suche

Für die Suche nach einem ein- oder ausgegangenen E-Mail, steht Ihnen die Seitenleiste "E-Mail-Suche" zur Verfügung.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

### – SEITENLEISTE "E-MAIL-SUCHE" ÖFFNEN UND FESTSTELLEN

Um die Seitenleiste "E-Mail-Suche" zu öffnen, klicken Sie bitte am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "E-Mail-Suche".

Mit einem Klick auf die Schaltfläche  können Sie die Seitenleiste feststellen bzw. mit einem weiteren Klick auf  wieder lösen.

### – SUCHEN NACH BELIEBIGEM SUCHWORT UND ALLE KONTAKTE ANZEIGEN

1. Geben Sie in dem Feld "Beliebiges Suchwort" bitte den Suchbegriff oder die gesuchte Buchstabenfolge (z. B. Anfangsbuchstaben) ein.
2. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### **Alle Kontakte anzeigen**

Bei der Eingabe von \* werden Ihnen alle in CRM-Plus gespeicherten E-Mails (je nach Auswahl: empfangene oder gesendete) angezeigt.

### – SUCHEN NACH... BETREFF, NACHRICHTENTEXT, E-MAIL-ADRESSE


1. Soll nach dem beliebigen Suchwort speziell im Betreff, im Nachrichtentext oder der E-Mail-Adresse gesucht werden, klicken Sie bitte auf "Suche nach...".
2. Geben Sie den Suchbegriff in die entsprechende Zeile ein.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".


### – SUCHEN MIT KONTAKTEINGRENZUNG

Haben Sie einen Kontakt geöffnet, ist die "Kontakteingrenzung" für diesen Kontakt aktiviert. Sie können nun per Klick in das entsprechende Optionsfeld auswählen, ob Sie in den E-Mails aller Ansprechpartner oder nur des aktuell geöffneten Ansprechpartners nach E-Mails suchen möchten.

### – SUCHEN MIT DATUMSEINGRENZUNG

Mit der Datumseingrenzung können Sie ein "von-Datum" und ein "bis-Datum" eingeben, so dass nach E-Mails gesucht wird, die in diesem Zeitraum empfangen bzw. gesendet wurden.

1. Suchen Sie nach E-Mails mit Datumseingrenzung, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "E-Mail-Suche" und die Detailansicht "Datumseingrenzung" mit einem Klick auf .

2. Geben Sie für den gesuchten Zeitraum das "von-Datum" und das "bis-Datum" ein oder wählen dieses nach Klick auf das Kalendersymbol  aus.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### **– ZUSÄTZLICHE FILTEROPTIONEN (EMPFANGENE, VERSENDETE)**

##### **Empfangene**

Ist die Option "Empfangene" aktiviert, so wird die Suche nach Ihren eingegebenen Kriterien automatisch nur in den eingegangenen E-Mails durchgeführt.

##### **Versendete**

Ist die Option "Versendete" aktiviert, so wird die Suche nach Ihren eingegebenen Kriterien automatisch nur in den gesendeten E-Mails durchgeführt.

#### **– FELDER LEEREN FÜR GESAMTE E-MAIL-SUCHE**

Möchten Sie alle Eingaben in der gesamten Seitenleiste wieder entfernen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder leeren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[E-Mail versenden](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

## **22.3 Seitenleiste Dokumentensuche**

Für die Suche nach einem archivierten oder verknüpften Dokument, steht Ihnen die Seitenleiste "Dokumentensuche" zur Verfügung.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

#### **– SEITENLEISTE "DOKUMENTENSUCHE" ÖFFNEN UND FESTSTELLEN**

Um die Seitenleiste "Dokumentensuche" zu öffnen, klicken Sie bitte am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Dokumentensuche".

Mit einem Klick auf die Schaltfläche  können Sie die Seitenleiste feststellen bzw. mit

einem weiteren Klick auf  wieder lösen.

#### **SUCHEN NACH BELIEBIGEM SUCHWORT UND ALLE DOKUMENTE IN ÜBERSICHT ANZEIGEN**

1. Geben Sie in dem Feld "Beliebiges Suchwort" bitte den Suchbegriff oder die gesuchte Buchstabenfolge (z. B. Anfangsbuchstaben) ein.
2. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### **Alle Dokumente anzeigen**



Bei der Eingabe von \* werden Ihnen alle in CRM-Plus gespeicherten Dokumente (je nach Auswahl: archivierte oder verknüpfte) angezeigt.

#### **SUCHEN NACH... DATEINAME/VERKNÜPFUNGSPFAD UND NACH DATEIBESCHREIBUNG**

1. Soll nach dem beliebigen Suchwort speziell im Dateinamen/Verknüpfungspfad oder in der Dateibeschreibung gesucht werden, klicken Sie bitte auf "Suche nach...".
2. Geben Sie den Suchbegriff in die entsprechende Zeile ein.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### **SUCHEN MIT DATUMSEINGRENZUNG**

Mit der Datumseingrenzung können Sie ein "von-Datum" und ein "bis-Datum" eingeben, so dass nach Dokumenten gesucht wird, die in diesem Zeitraum archiviert bzw. verknüpft wurden.

1. Suchen Sie nach Dokumenten mit Datumseingrenzung, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "Dokumentensuche" und die Detailansicht "Datumseingrenzung" mit einem Klick auf .
2. Geben Sie für den gesuchten Zeitraum das "von-Datum" und das "bis-Datum" ein oder wählen dieses nach Klick auf das Kalendersymbol  aus.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### **ZUSÄTZLICHE FILTEROPTIONEN (ARCHIVIERTE/VERKNÜPFTE)**

##### **Archivierte**

Ist die Option "Archivierte" aktiviert, so wird die Suche nach Ihren eingegebenen Kriterien automatisch nur in den archivierten Dokumenten E-Mails durchgeführt.

##### **Verknüpfte**

Ist die Option "Verknüpfte" aktiviert, so wird die Suche nach Ihren eingegebenen Kriterien

automatisch nur in den verknüpften Dokumenten durchgeführt.

– FELDER LEEREN FÜR GESAMTE DOKUMENTENSUCHE

Möchten Sie alle Eingaben in der gesamten Seitenleiste wieder entfernen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder leeren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Dokumente Ansprechpartner](#)

[Dokumente archivieren](#)

[Dokument einscannen und archivieren](#)

[Dokumente verknüpfen](#)

## 22.4 Seitenleiste Notiz-/Memosuche



Suchen Sie nach einer in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten abgelegten Notiz/Memo, dann finden Sie diese mithilfe der Seitenleiste "Notiz-/Memosuche".

Sie können u. a. nach einem beliebigen Suchbegriff im Titel, Inhalt einer Notiz/Memo oder nach der Firmenbezeichnung, dem Ansprechpartnernamen, dem die Notiz/Memo zugeordnet ist, suchen.

Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:

– SEITENLEISTE "NOTIZ-/MEMOSUCHE" ÖFFNEN UND FESTSTELLEN

Um die Seitenleiste "Notiz-/Memosuche" zu öffnen, klicken Sie bitte am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "Notiz-/Memosuche".

Mit einem Klick auf die Schaltfläche  können Sie die Seitenleiste feststellen bzw. mit einem weiteren Klick auf  wieder lösen.


– SUCHEN NACH BELIEBIGEM SUCHWORT UND ALLE KONTAKTE MIT NOTIZEN/MEMOS ANZEIGEN

1. Geben Sie in dem Feld "Beliebiges Suchwort" bitte den Suchbegriff oder die gesuchte Buchstabenfolge (z. B. Anfangsbuchstaben) ein.
2. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

**Alle Kontakte mit Notizen/Memos anzeigen**

Bei der Eingabe von \* werden Ihnen im Suchergebnis alle Kontakte mit vorhandenen Notizen oder Memos (je nach Auswahl) angezeigt.

– SUCHEN NACH... TITEL, INHALT, FIRMA, ANSPRECHPARTNER

Zum Öffnen der Detailansicht "Suche nach..." in der geöffneten Seitenleiste "Notiz-/Memosuche" klicken Sie bitte auf .

Hier können Sie Begriffe eingeben, nach denen Sie im Memo-Titel, im Inhalt, in der Firmenbezeichnung sowie im Vorname und Nachname des Ansprechpartners suchen möchten.

#### ZUSÄTZLICHE FILTEROPTIONEN (STAMMDATEN, ANSPRECHPARTNER, ART, DATUM)

##### **Stammdaten-Memos**

Ist diese Option aktiviert, so wird die Suche nur in den Stammdaten-Memos durchgeführt.

##### **Ansprechpartner-Memos**

Ist diese Option aktiviert, so wird die Suche nur in den Memos der Ansprechpartnerdaten durchgeführt.

##### **Ansprechp.-Gesprächsnotizen**



Ist diese Option aktiviert, so wird die Suche nur in den Gesprächsnotizen der Ansprechpartnerdaten durchgeführt.

##### **Ansprechp. Memos & Notizen**

Ist diese Option aktiviert, so wird die Suche gleichzeitig in den Memos und in den Notizen der Ansprechpartnerdaten durchgeführt.

##### **Datumseingrenzung**

Mit der Datumseingrenzung können Sie ein "von-Datum" und ein "bis-Datum" eingeben, so dass nach Notizen/Memos gesucht wird, die in diesem Zeitraum erstellt bzw. bearbeitet wurden.

1. Suchen Sie nach Notizen/Memos mit Datumseingrenzung, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "Notiz-/Memosuche" und die Detailansicht "Datumseingrenzung" mit einem Klick auf .
2. Geben Sie für den gesuchten Zeitraum das "von-Datum" und das "bis-Datum" ein oder wählen dieses nach Klick auf das Kalendersymbol  aus.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### FELDER LEEREN FÜR GESAMTE NOTIZ-/MEMOSUCHE

Möchten Sie alle Eingaben in der gesamten Seitenleiste wieder entfernen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder leeren".

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Informationsdatenbanken](#)

## 22.5 Expertensuche

In Zusammenhang mit der "Seitenleiste Kontaktsuche" steht Ihnen zusätzlich eine "Expertensuche" zur Verfügung.

Im Expertenmodus können Sie Filterregeln und Bedingungen in Ihre Suche integrieren, nach ähnlich klingenden Einträgen suchen und Ihre erstellten Suchmuster abspeichern.

Kontaktsuche (Expertenmodus)

☒ Kontakte anzeigen, welche **alle die** nachfolgende(n) Bedingung(en) erfüllen

☒ ... **Stammdaten.Ort** enthält den Wert -> **Frankfurt**

 ☒ ... **Stammdaten.Branche** enthält den Wert -> **Softw arentw icklung**

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Expertensuche öffnen](#)

[Filteroptionen in Expertensuche festlegen](#)

[Experten-Suche starten](#)

[Suchmuster speichern, öffnen, löschen](#)

[Ähnlich klingende Einträge finden \(Fuzzi-Suche\)](#)

[Expertensuche schließen](#)

### EXPERTENSUCHE ÖFFNEN

1. Öffnen Sie die "Seitenleiste Kontaktsuche" mit Klick auf die vertikale Schaltfläche am rechten Bildschirmrand.
2. Klicken Sie in der geöffneten Seitenleiste auf die Symbolschaltfläche "Expertensuche".


### FILTEROPTIONEN IN EXPERTENSUCHE FESTLEGEN

Beim Öffnen des Expertenmodus zeigt CRM-Plus die erste Filterregel an.




1. Sie aktivieren die Filterregel, wenn Sie davor per Klick ein Häkchen setzen.
2. Mit einem Klick auf den blau markierten Text öffnet sich eine Auswahl. Sie können eine Möglichkeit auswählen, um zu bestimmen, welche Bedingung(en) in den Kontakten enthalten sein soll(en).

Beispiel:

alle die ... einer der ... keiner der ... nicht alle die ...	Wählen Sie z. B. "keinen der" aus. So werden alle nachfolgenden Bedingungen ausgeschlossen.
--	---

3. Mit einem Klick auf das Symbol  können Sie eine neue Bedingung oder Filterregel hinzufügen, eine vorhandene Bedingung oder Filterregel entfernen oder eine Bedingung oder Filterregel um eine Position nach unten oder oben verschieben.

### Bedingung hinzufügen

1. Klicken Sie in der geöffneten "Expertensuche" der "Seitenleiste Kontaktsuche" auf das Symbol .
2. Klicken Sie auf "Bedingung hinzufügen".
3. Mit einem Klick auf  in der neu zur Expertensuche hinzugefügten Zeile können Sie wählen, auf was sich die nachfolgende Bedingung beziehen soll, z. B. auf Stammdaten/Branche.
4. Mit einem Klick auf den blau markierten Text werden Ihnen Auswahlmöglichkeiten (z. B. "beginnt mit folgendem Wert", "entspricht exakt dem Wert" usw.) angezeigt, die Sie wählen können, um zu bestimmen, welche Bedingung(en) enthalten sein soll(en).
5. Per Klick auf das nächste  öffnet sich ein Textfeld. In dieses können Sie beliebigen Text eingeben, z. B. eingeben, auf welche Branche sich die Bedingung bezieht. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit "ENTER".


### Filterregel hinzufügen

Eingerückte Bedingungen beziehen sich auf die darüber stehende nicht eingerückte Bedingung oder Filterregel.


1. Per Klick auf die Auswahlmöglichkeit "Filterregel hinzufügen" wird eine neue Filterregel hinzugefügt.
2. Mit einem Klick auf den blau markierten Text öffnet sich eine Auswahl. Sie können auswählen, welche Bedingung(en) in den Kontakten enthalten sein soll(en).

Eingerückte Filterregeln beziehen sich auf die darüber stehende nicht eingerückte Bedingung oder Filterregel.

### Zeile entfernen

Um eine Zeile aus den Bedingungen und Filterregeln zu entfernen, klicken Sie vor die Zeile, die Sie entfernen möchten, dann auf das Symbol  und wählen Sie "Zeile entfernen".

### Zeile um eine Position verschieben

Um eine Zeile um eine Position zu verschieben, klicken Sie vor die Zeile, dann auf das Symbol  und auf die Auswahlmöglichkeit "Zeile um eine Position nach unten/oben verschieben".

Diese Auswahlmöglichkeit steht nur zur Verfügung, wenn mindestens 2 Bedingungen vorhanden sind und die zu verschiebende Zeile mindestens über einer Bedingung steht.

#### TIPP

Wird das Fenster im oberen Bildschirmbereich zu klein, dann bewegen Sie den Mauszeiger auf die graue Trennlinie unter der "Expertensuche".

Klicken Sie bitte auf die Trennlinie, halten Sie die Maustaste gedrückt und ziehen Sie das Fenster auf die gewünschte Größe.

### Experten-Suche starten

Haben Sie alle Filterregeln und Bedingungen in der "Expertensuche", nach denen Sie suchen möchten eingegeben, klicken Sie rechts auf "Suche starten".

### Neue Expertensuche

Möchten Sie alle eingegebenen Bedingungen und Filterregeln in der "Expertensuche" entfernen, dann klicken Sie auf "Neu" unter der Überschrift "Suchmuster".

## SUCHMUSTER SPEICHERN, ÖFFNEN, LÖSCHEN

### Suchmuster speichern

1. Um das Suchmuster in der "Expertensuche" der "Seitenleiste Kontaktsuche" zu speichern, klicken Sie auf "Speichern" unter der Überschrift "Suchmuster".
2. Geben Sie bitte in das daraufhin geöffnete Fenster einen Namen für Ihr Suchmuster ein und klicken auf "Speichern".

### Suchmuster öffnen

1. Um ein gespeichertes Suchmuster in der "Expertensuche" der "Seitenleiste Kontaktsuche" zu öffnen, klicken Sie auf "Öffnen" unter der Überschrift "Suchmuster".
2. Klicken Sie in der Auswahl auf das Suchmuster, welches Sie öffnen und bearbeiten möchten.

### Suchmuster löschen

1. Klicken Sie in der geöffneten "Expertensuche" der "Seitenleiste Kontaktsuche" auf "Öffnen".
2. Klicken Sie in der Auswahl auf das Suchmuster, welches Sie löschen möchten.

3. Klicken Sie danach auf "Löschen" unter der Überschrift "Suchmuster".
4. Bestätigen Sie mit Klick auf "Ja".

### ÄHNLICH KLINGENDE EINTRÄGE FINDEN (FUZZI-SUCHE)

Um zu Firmenname, Hausanschrift, Ansprechpartner-Vorname oder Ansprechpartner-Nachname auch ähnlich klingende Einträge zu finden, setzen Sie bitte ein Häkchen vor dem Bezugswort, z. B. "Firmenname" um die zusätzliche Filteroption zu aktivieren.

auch ähnlich klingende Einträge finden zu:

<input checked="" type="checkbox"/> Firmenname	<input type="checkbox"/> Ansprechpartner-Vorname
<input type="checkbox"/> Hausanschrift	<input type="checkbox"/> Ansprechpartner-Nachname

### Expertensuche schließen

Die geöffnete Expertensuche wird im oberen Bildschirmbereich angezeigt und bleibt bei allen Anzeigemöglichkeiten (Kontaktformular, Ergebnisliste, Datenanalyse usw.) geöffnet.

Um die Expertensuche zu schließen, klicken Sie auf **X** rechts oberhalb der Expertensuche.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

[Suchergebnis](#)

[Importierte Adressen suchen](#)

[In Listen suchen](#)

## 22.6 Suchergebnis

Das Suchergebnis ist eine Ergebnisliste, die alle Kontakte enthält, nach denen Sie entweder über die schnelle "Kontaktsuche" rechts oben oder über die "Seitenleiste Kontaktsuche" gesucht haben.

### SUCHERGEBNIS ANZEIGEN

1. Setzen Sie entweder den Cursor per Klick in das Feld "Kontaktsuche" rechts oben und geben Sie über die Tastatur einen Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER".
2. Oder klicken Sie auf die vertikale Schaltfläche "Kontaktsuche" am rechten Bildschirmrand. Geben Sie den Suchbegriff ein und klicken Sie auf "Suche starten".

### Alle CRM-Plus-Kontakte anzeigen

Um alle CRM-Plus-Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das

Zeichen \* ein.

### Kontakte öffnen

Per Doppelklick auf einen Datensatz oder per Klick auf "Öffnen" gelangen Sie direkt zu den Kontaktdaten. Über die oberen Kartei-Reiter können Sie immer wieder zur Ergebnisliste oder anderen geöffneten Kontaktdaten wechseln.

Um einen Kontakt zu öffnen, aber die Ergebnisliste nicht zu verlassen, öffnen Sie über die rechte Maustaste das [Kontextmenü](#) und klicken auf "In neues Tab laden".

### Aktualisieren

Um aktuell geänderte Daten in die Ergebnisliste zu übernehmen, klicken Sie auf "Aktualisieren".

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Layout](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Visitenkartenansicht](#)

[Statistik](#)

[Spalten gruppieren](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)


[Spalten verschieben](#)

[In Listen suchen](#)

[Drucken](#)

## 22.7 Importierte Adressen suchen

Ihren letzten Adressen-Import können Sie sich, wie folgt, anzeigen lassen:

1. Öffnen Sie am rechten Bildschirmrand mit einem Klick auf "Kontaktsuche" die dazugehörige Seitenleiste.
2. Öffnen Sie die Detailansicht unter der Überschrift "Datumseingrenzung" mit Klick auf .
3. Unter der Überschrift "Datumseingrenzung" können Sie den Zeitraum eingeben, in dem Sie den Adressen-Import durchgeführt haben.

▼ \* Datumseingrenzung

Angelegt/Importiert-Zeitraum

Von: Do 30.05.2019 

Bis: Do 18.07.2019 

5. In das Feld "Beliebiges Suchwort" geben Sie das Zeichen \* ein.

6. Klicken Sie abschließend auf "Suche starten".

Alle Datensätze, die zum eingegebenen Zeitraum importiert wurden, werden Ihnen im Suchergebnis angezeigt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Adressen-Import](#)

[Import rückgängig machen](#)


[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Suchergebnis](#)

## 22.8 In Listen suchen

### GLOBALEN SUCHFILTER FÜR DIE GESAMTE LISTE VERWENDEN

Der globale Suchfilter, der sich oberhalb jeder Ergebnisliste befindet, ermöglicht die spaltenübergreifende Suche in sämtlichen Ergebnislisten.

Klicken Sie in das Textfeld neben dem Filtersymbol  und geben Sie den gesuchten Inhalt ein.

#### Filter für gesamte Liste leeren bzw. zurücksetzen

Um den Filter zu zurück zu setzen, klicken Sie direkt auf das Filtersymbol .


#### Vom Filter zur Ergebnisliste wechseln

Befinden Sie sich im Textfeld des globalen Filters, können Sie nach Drücken der Cursor-Abwärtstaste den Fokus auf Ergebnisliste wechseln.

### FILTERZEILE FÜR SPALTENFILTER VERWENDEN

In jeder Ergebnisliste befindet sich direkt unter der Kopfzeile eine farbig markierte Filterzeile.

Klicken Sie in der geöffneten Ergebnisliste in die erste Zeile unter der Kopfzeile, z. B. in die Spalte "Produktbezeichnung", d geben Ihren Suchbegriff ein und starten die Suche mit ENTER.

Bei erneutem Klick in das Filterfeld und auf  wird der Spaltenfilter zurückgesetzt.

### **Filtern nach Werten, die größer bzw. kleiner als ein bestimmter Wert sind**

Weiterhin ist eine Spaltenfilterung mit den Vorzeichen "<" und ">" möglich. Geben Sie dafür in die Filterzeile erst das entsprechende Zeichen ein und dann den Wert, so dass jeweils nach den kleineren oder größeren Werten gesucht wird und nur noch diese in der Ergebnisliste dargestellt werden, z. B. in die Spalte "Produktmenge" oder "Produktpreis".

### **INGEGEBENE FILTERKRITERIEN LEEREN**

In einigen Ergebnislisten, wie z. B. der Vertriebsliste haben Sie diverse Auswahlmöglichkeiten für das Filtern der Ergebnisliste.

Um alle eingegebenen Filterkriterien auf einmal zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Leeren". Die Eingaben in allen Feldern, außer im "Filter", den Datumsfeldern und die gesetzten Häkchen, werden wieder entfernt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Suchen](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)


[Suchergebnis](#)

**Teil**



## 23 Kommunikation

Zur modernen Kommunikation gehören unter anderem der E-Mail-Versand und die Computertelefonie.

Klicken Sie in CRM-Plus auf das Symbol  neben einer E-Mail-Adresse öffnet sich mithilfe Ihres E-Mail-Programms ein E-Mail-Formular. Die Adresse ist bereits eingetragen. Sie müssen nur noch den Nachrichtentext eingeben und die E-Mail versenden.

CRM-Plus gibt Ihnen die Möglichkeit, versendete und empfangene E-Mails aus Microsoft Outlook\* zu archivieren. Diese werden dann im E-Mail-Archiv gespeichert und können z. B. über die E-Mail-Suche wieder angezeigt werden.

Mithilfe von Quick-Phone können Sie direkt über Ihren PC telefonieren. Voraussetzung ist eine TAPI-Schnittstelle. Ebenso unterstützt CRM-Plus das Telefonieren mit VoIP durch Skype (siehe [Skype nutzen](#)).

In Ergebnislisten stehen Ihnen über die Schaltfläche "Kontaktieren" die entsprechenden Kontaktoptionen zur Verfügung. Bei einer Kontaktauswahl sind dies z. B. die Erstellung von Serienbriefen, der Druck von Berichten und der Versand von Serien-E-Mails (siehe [Schriftverkehr für Auswahl](#)). An einzeln ausgewählte Kontakte können Sie darüber hinaus über die "Kontaktieren"-Schaltfläche direkt ein Fax versenden, die Telefonnummer wählen oder den Kontakt online besuchen.

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail](#)

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Fax versenden](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen für MS Outlook](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Drucken](#)

### 23.1 Auswahl Listeneinträge

Unter "Auswahl" in einer Ergebnisliste stehen Ihnen mehrere Möglichkeiten zum Bearbeiten von Kontakten zur Verfügung. Markieren Sie zuerst die Datensätze in der Ergebnisliste, die Sie in die Auswahl einbeziehen möchten.

#### Kontakte in Liste auswählen

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" oben. Um alle vorhandenen Kontakte im

Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.

2. Markieren Sie die Kontakte, die Sie in Ihre Auswahl einbeziehen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

### ALLE ZEILEN AUSWÄHLEN

Um alle Zeilen in einer geöffneten Such-/Ergebnisliste zu markieren, klicken Sie auf Auswahl und danach auf die Auswahlmöglichkeit "Alle Zeilen auswählen".

Haben Sie alle Zeilen ausgewählt, können Sie per Klick wieder bestimmte Zeilen aus der Auswahl entfernen. Klicken Sie dafür die entsprechenden Zeilen nacheinander an.

### ZEILENAUSWAHL UMKEHREN

Haben Sie entweder alle oder bestimmte Zeilen in einer geöffneten Such-/Ergebnisliste markiert, können Sie die Zeilenauswahl umkehren, d. h. die Markierung der Zeilen wird entfernt und die nicht markierten Zeilen werden markiert. Klicken Sie dafür auf "Auswahl" und anschließend auf "Zeilenauswahl umkehren".

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Auswahl löschen](#)

[Summierung der Selektion](#)

[Wiedervorlage ist erledigt](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Wiedervorlagen erzeugen](#)

[Kontaktaktion in Liste erzeugen](#)

[Einer Gruppe zuordnen](#)

[Gruppenzuordnung aufheben](#)

[Einer Kampagne zuordnen](#)

[Stammdaten-Nutzwertanalyse](#)

[Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)

[Adressen-Export](#)

[Route berechnen](#)

[Kontaktfreigabeassistent bearbeiten](#)

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

### 23.1.1 Auswahl (Kontakte, WV, Vertrieb) Löschen

#### Löschen: Kontakt/Ansprechpartner

1. Um Kontakte/Ansprechpartner aus einer geöffneten Ergebnisliste, z. B. [Suchergebnis](#) oder [Gruppen](#) zu löschen, markieren Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Löschen: Kontakt/Ansprechpartner".
3. Bestätigen Sie mit "Ja".

#### HINWEIS

Es können nur Kontakte/ Ansprechpartner gelöscht werden, zu denen keine weiteren Ansprechpartner gehören und bei denen Sie als Eigentümer eingegeben sind (siehe auch [Kontaktfreigabe](#) ).

#### Löschen: Vertriebsvorgänge

1. Markieren Sie alle Vertriebsvorgänge der geöffneten [Vertriebsliste](#), die Sie löschen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" und "Löschen: Vertriebsvorgänge".
3. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

#### Löschen: Wiedervorlage

1. Markieren Sie alle Wiedervorlagen der geöffneten [Wiedervorlage-Ergebnisliste](#), die Sie löschen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" und "Löschen: Wiedervorlage".
3. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

### 23.1.2 Summierung der Selektion

#### **Summe der angezeigten Produktmengen und -preise bilden**

1. Markieren Sie alle Vertriebsvorgänge der geöffneten "Vertriebsliste", die Sie in die Summenbildung einbeziehen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" und "Summierung der Selektion".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsliste](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

### 23.1.3 Wiedervorlage ist erledigt

Sie haben die Möglichkeit mehrere Wiedervorlagen als "Erledigt" zu kennzeichnen.

1. Markieren Sie in der geöffneten Wiedervorlage-Liste alle Wiedervorlage, die Sie auf "Erledigt" setzen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".
3. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Wiedervorlage ist erledigt".
4. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage Ergebnisliste](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)


[Auswahl Listeneinträge](#)

### 23.1.4 Wiedervorlage verschieben

Sie haben die Möglichkeit Wiedervorlagen um Tage oder zu einem anderen Datum zu verschieben:

1. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückter STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".
3. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Wiedervorlage verschieben".
4. Bitte wählen Sie, per Klick, ob Sie die selektierte Wiedervorlage um Tage oder zu einem Datum verschieben möchten.



5. Wählen Sie dann entweder die Anzahl der Tage mithilfe der Hoch-/Runter-Pfeile oder das Datum über den Auswahlkalender aus - klicken auf  (siehe auch [Auswahlkalender](#)).
6. Klicken Sie abschließend auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage Ergebnisliste](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Wiedervorlage ist erledigt](#)

[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

### 23.1.5 Wiedervorlage delegieren

Sie haben als Administrator die Möglichkeit, eine vorhandene Wiedervorlage eines beliebigen Benutzers an einen anderen Benutzer zu delegieren. Damit ändert sich der Eigentümer/Bearbeiter der Wiedervorlage.

**ACHTUNG** 

Bitte beachten Sie, dass Sie für das Delegieren von Wiedervorlagen Administrator-Rechte besitzen müssen.  
Das Delegieren von Wiedervorlagen ist in der Personal-Edition nicht möglich.

**Wie delegieren Sie eine Wiedervorlage?**

1. Öffnen Sie bitte die Wiedervorlage-Liste per Klick auf "Wiedervorlage"
2. Klicken Sie auf "Layout" und auf "Spaltenauswahl".
3. Fügen Sie in der Spaltenauswahl die Spalte "WV-Eigentümer" hinzu (siehe auch [Layout](#)).
4. Klicken Sie auf "Übernehmen". In der Wiedervorlageliste wird eine Spalte "WV Eigentümer" eingefügt, in der Sie erkennen, welchem Benutzer welche Wiedervorlage zugeordnet ist.

**HINWEIS** 

Bitte beachten Sie, dass es in der Spaltenauswahl einmal die Spalte "Eigentümer" und einmal die Spalte "WV-Eigentümer" gibt.  
Die Spalte "Eigentümer" zeigt Ihnen den Kontakteigentümer an.  
In der Spalte "WV-Eigentümer" werden Ihnen in der Wiedervorlage-Liste die Eigentümer/Ersteller der Wiedervorlage angezeigt.

5. Markieren Sie die zu delegierende Wiedervorlage, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
6. Klicken Sie auf "Auswahl". (Die Schaltfläche ist erst nutzbar, nachdem Datensätze markiert wurden.)
7. Klicken Sie danach auf "Wiedervorlage delegieren".
8. Wählen Sie über den Auswahlpfeil den neuen Eigentümer der selektierten Wiedervorlage aus.
9. Speichern Sie die Änderung mit Klick auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage Ergebnisliste](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage ist erledigt](#)

[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Drucken](#)

### 23.1.6 Wiedervorlagen erzeugen

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Eine Wiedervorlage bezogen auf einen Kontakt \(Ansprechpartner\) erstellen](#)

[Eine Wiedervorlage für eine Selektion von Kontakten erzeugen](#)

#### EINE WIEDERVORLAGE BEZOGEN AUF EINEN KONTAKT (ANSPRECHPARTNER) ERSTELLEN

1. Öffnen Sie die Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes (siehe auch [Kontakte](#) und [Ansprechpartnerdaten](#)).
2. Öffnen Sie den Kartei-Reiter "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten.
3. Klicken Sie in das Feld mit dem Text "Hier klicken, um eine Wiedervorlage zu erstellen".
4. Geben Sie die Bezeichnung der Wiedervorlage ein.

#### Wiedervorlage Datum

1. Um das Wiedervorlage-Datum zu ändern, klicken Sie in das Feld unter der Spalte "Datum".
2. Geben Sie entweder das Datum manuell ein und übernehmen es mit "ENTER" oder wählen Sie per Klick über den Auswahlpfeil ein Datum aus dem [Auswahlkalender](#) aus.

#### Wiedervorlage Uhrzeit

1. Um eine Uhrzeit für die Wiedervorlage einzutragen, klicken Sie in das Feld "Zeit" der Wiedervorlage.
2. Geben Sie die Uhrzeit 4-stellig mit Doppelpunkt getrennt ein, z. B.: 17:10.

#### Wiedervorlage Typ

1. Um den Typ der Wiedervorlage festzulegen, klicken Sie bitte in das Feld unter der Spalte "Typ".
2. Über den Auswahlpfeil können Sie den Wiedervorlage-Typ auswählen, z. B. "Akquise", "Schriftlich" oder "Erledigt".

Haben Sie den Typ "Erledigt" ausgewählt, wird die Wiedervorlage durchgestrichen.

Dieser Wiedervorlagetermin wird nicht in der Gesamtübersicht der Wiedervorlagen angezeigt.

Mit einem Klick auf das Kästchen in der 1. Spalte können Sie die Wiedervorlage ebenfalls auf "Erledigt" setzen.

### Wiedervorlage Prioritätskennzeichen

In der 2. Spalte der Ansicht "Wiedervorlage" in den Ansprechpartnerdaten wird das Prioritätskennzeichen der jeweiligen Wiedervorlage angezeigt.

!	Prio Hoch
↓	Prio Niedrig
ohne	Prio Normal

### Prioritätskennzeichen vergeben

Klicken Sie in der Zeile der Wiedervorlage in das Feld unter der Spalte  und wählen mit einem weiteren Klick die gewünschte Priorität der Wiedervorlage aus.



### EINE WIEDERVORLAGE FÜR EINE SELEKTION VON KONTAKTEN ERZEUGEN

Bitte beachten Sie, dass eine Wiedervorlage nur für Kontakte mit Ansprechpartner erzeugt werden kann.

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" oben. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Markieren Sie die Kontakte, die Sie in Ihre Auswahl einbeziehen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder

mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

3. Klicken Sie auf "Auswahl" und auf "Wiedervorlage erzeugen".
4. Geben Sie eine Kurztext, das Datum, die Zeit, den Typ und die Priorität ein. Des Weiteren wählen Sie den Eigentümer der Wiedervorlagen.
5. Speichern Sie mit Klick auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Wiedervorlage Ergebnisliste](#)

[Wiedervorlage verschieben](#)

[Wiedervorlage delegieren](#)

[Wiedervorlage ist erledigt](#)


[Wiedervorlage Ansprechpartner](#)

## 23.1.7 Einer Gruppe zuordnen

### **Ansprechpartner einer Gruppe zuordnen**

1. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf "Auswahl" oder öffnen Sie mithilfe der rechten Maustaste das Kontextmenü.
3. Klicken Sie auf "Aktionen und Zuordnung".
4. Klicken Sie auf "Einer Gruppe zuordnen".
5. Bitte treffen Sie in der geöffneten Gruppenübersicht per Klick die Auswahl, zu welcher Gruppe der/die selektierte/n Ansprechpartner zugeordnet werden soll/en und klicken Sie auf "Übernehmen".
6. Oder erstellen Sie per Klick eine "Neue Gruppe". Nach Eingabe der Bezeichnung können Sie auf "Speichern" klicken und der oder die selektierten Ansprechpartner werden automatisch der neuen Gruppe zugeordnet.

### **Gruppenzuordnung aufheben**

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf  und auf "Hier klicken, um eine Gruppe zu wählen/erstellen".
2. Wählen Sie per Klick die Gruppe aus, in der Sie Gruppenzuordnungen entfernen möchten.

3. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
4. Klicken Sie auf "Auswahl".
5. Klicken Sie auf "Gruppenzuordnung aufheben".
6. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "OK".

**HINWEIS** 

Es werden beim Aufheben der Gruppenzuordnung keine Kontakte/Ansprechpartnerdaten gelöscht, sondern lediglich die Gruppenverknüpfung.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Gruppen](#)

[Gruppenzuordnung](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Drucken#](#)

### 23.1.8 Einer Kampagne zuordnen

Auch in einer Ergebnisliste, wie z. B. dem Suchergebnis, können Sie Kontakte direkt zu einer bestehenden Kampagne zuordnen.

1. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl" oder öffnen Sie mithilfe der rechten Maustaste das Kontextmenü.
3. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Aktionen und Zuordnung".
4. Klicken Sie auf "Einer Kampagne zuordnen".
5. Wählen Sie per Klick die vorhandene Kampagne aus (siehe auch [Neue Kampagne erstellen](#)).
6. Klicken Sie auf "Übernehmen".

7. Bestätigen Sie die Aktionsmeldung mit der Angabe, wie viele Kontakte mit und ohne Ansprechpartner der Kampagne zugeordnet wurden mit Klick auf "OK".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen-Dateien](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

### 23.1.9 Stammdaten-Nutzwertanalyse

Über die Stammdaten-Nutzwertanalyse können Sie sich auf einen Blick anzeigen lassen, wie viele Stammdaten Sie selektiert haben und wie viele davon für Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing nutzbar sind.

#### AUSWAHL DER KONTAKTE FÜR DIE STAMMDATEN-NUTZWERTANALYSE

1. Öffnen Sie als "Suchergebnis" eine Liste mit mehreren Kontakten, z . B. über die Seitenleiste "Kontakt-Suche" oder über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)). Mit der Eingabe \* als Suchbegriff können Sie sich alle in CRM-Plus verfügbaren Datensätze anzeigen lassen.
2. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".
4. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Nutzwertanalyse".
5. Klicken Sie auf "Stammdaten-Nutzwertanalyse".

#### AUSWERTUNG DER STAMMDATEN-NUTZWERTANALYSE

##### Gesamtmenge innerhalb der Selektion

Unter "Gesamtmenge" in der Stammdaten-Nutzwertanalyse wird Ihnen die Anzahl der selektierten

Stammdaten angezeigt.

Klicken Sie auf den blauen Schriftzug, werden Ihnen im Suchergebnis nur die selektierten Datensätze angezeigt.

### Nutzwert

In der Stammdaten-Nutzwertanalyse wird Ihnen jeweils der Nutzwert des Kontaktes für ein Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing angezeigt, d. h. in wie vielen der selektierten Kontakte sind vollständige Anschriften, E-Mail-Adressen, Telefon- oder Faxnummern vorhanden.

Per Klick auf den blauen Schriftzug werden nur die Datensätze angezeigt, die dem Nutzwert der jeweiligen Marketing-Aktion entsprechen.

Sie haben danach die Möglichkeit die Datensätze, die Sie in die Marketing-Aktion einbeziehen möchten, einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mithilfe der gedrückten Shift-Taste zu markieren (Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.) und über "Kontaktieren" einen Serienbrief oder ein Serien-E-Mail zu erstellen (siehe auch [Schriftverkehr für Auswahl](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[MS-Word Assistent für Serienbriefe](#)

[E-Mail versenden](#)

[Fax versenden](#)

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)

[Suchergebnis](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

[Drucken](#)

## 23.1.10 Ansprechpartner-Nutzwertanalyse

Über die Ansprechpartner-Nutzwertanalyse können Sie sich auf einen Blick anzeigen lassen, wie viele Ansprechpartner Sie selektiert haben und wie viele davon für Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing nutzbar sind.

### AUSWAHL DER KONTAKTDATEN FÜR DIE ANSPRECHPARTNER-NUTZWERTANALYSE

1. Öffnen Sie als "Suchergebnis" eine Liste mit mehreren Kontakten, z . B. über die Seitenleiste "Kontakt-Suche" oder über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)). Mit der Eingabe \* als Suchbegriff können Sie sich alle in CRM-Plus verfügbaren Datensätze anzeigen lassen.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis

markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".
4. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Ansprechpartner-Nutzwertanalyse".

### AUSWERTUNG DER ANSPRECHPARTNER-NUTZWERTANALYSE

Um nur die ausgewählten Datensätze im Suchergebnis anzuzeigen, klicken Sie auf den entsprechenden Link unter "Gesamtmenge".

#### Nutzwert

In der Ansprechpartner-Nutzwertanalyse wird Ihnen jeweils der Nutzwert des Kontaktes für ein Brief-, E-Mail-, Telefon- oder Telefax-Marketing angezeigt, d. h. in wie vielen der selektierten Ansprechpartner sind die entsprechenden E-Mail-Adressen, Telefon- oder Faxnummern vorhanden.

Per Klick auf den blauen Schriftzug werden nur die Datensätze angezeigt, die dem Nutzwert der jeweiligen Marketing-Aktion entsprechen.

Sie haben danach die Möglichkeit, die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mehrere mithilfe der gedrückten Shift-Taste zu markieren ( Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste) und z. B. über "Kontaktieren" eine Seriennachricht zu erstellen (siehe auch [Schriftverkehr für Auswahl](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[MS-Word Assistent für Serienbriefe](#)

[E-Mail versenden](#)

[Fax versenden](#)

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Stammdaten-Nutzwertanalyse](#)

[Suchergebnis](#)

## 23.1.11 Route berechnen

Sie haben die Möglichkeit, sich für den Ortstermin bei einem oder mehreren Kontakten eine Fahrtroute berechnen zu lassen. Für die Routenberechnung wird eine Verbindung zum Internet benötigt.

### AUSWAHL DER KONTAKTE UND ROUTENBERECHNUNG STARTEN

1. Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Internet verbunden sind.
2. Öffnen Sie als "Suchergebnis" eine Liste mit mehreren Kontakten, z. B. über die Seitenleiste

"Kontakt-Suche" oder über die "Kontaktsuche" ganz rechts oben (siehe auch [Kontakte](#)). Mit der Eingabe \* als Suchbegriff können Sie sich alle in CRM-Plus verfügbaren Datensätze anzeigen lassen.

3. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl" oder öffnen Sie mithilfe der rechten Maustaste das Kontextmenü.
5. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Route berechnen".

**HINWEIS** 

Bitte beachten Sie, die Route kann erst berechnet werden, wenn in der CRM-Plus-Administration unter "Konfiguration / Allgemeine Programmeinstellungen / Voreinstellungen" in den "Sonstigen Allgemeinen Einstellungen" Ihre eigene Anschrift hinterlegt wurde.

### 23.1.12 Kontakt-Freigabeassistent

Mithilfe des Kontakt-Freigabeassistenten können Sie mehrere Kontakte einem anderen Eigentümer freigeben.

Bitte beachten Sie, dass Sie nach der Übergabe der Kontakte an einen anderen Benutzer dann keine Rechte mehr zur Eigentümer-Änderung besitzen und somit nur der neue Kontakteigentümer die Freigabe rückgängig machen kann.

1. Öffnen Sie das Suchergebnis z. B. über die schnelle "Kontaktsuche" oben rechts. Setzen Sie dafür den Cursor per Klick in das Feld "Kontaktsuche" und geben Sie über die Tastatur einen Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Um alle in CRM-Plus vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Klicken Sie auf "Auswahl" oder öffnen Sie mithilfe der rechten Maustaste das Kontextmenü.

4. Klicken Sie auf "Kontakt-Freigabeassistent" (nur in der Mehrplatzversion sichtbar).
5. Folgen Sie den Anweisungen und klicken Sie bitte jeweils auf "Weiter" um zum nächsten Schritt zu gelangen.
6. Um die Übertragung der Freigabe durchzuführen, klicken Sie bitte am Ende auf "Fertig stellen".

### **Jegliche Freigabe aufheben**

Im Freigabeassistent gibt es die Möglichkeit bei Auswahl des Eigentümers "<kein Eigentümer zugeordnet>" auszuwählen. Hiermit können Sie jegliche Freigabe aufheben. Die Kontakte sind anschließend ohne Eigentümer mit dem Status "Öffentlich".

### **Benutzerdefinierte Freigabe**

Eine benutzerdefinierte Freigabe ermöglicht die individuelle Berechtigung einzelner Benutzer oder ganzer Abteilungen.

In der benutzerdefinierten Freigabe können Sie per Häkchen den Zugriff auf den Ansprechpartner sowie die Memos- und Gesprächsnotizen und den Zugriff auf E-Mails und Dokumentenanhänge einzeln freigeben.

### **Recht zur Änderung des Freigabe-Typs**

Der Freigabetyp kann nur bei Kontakten, welche ohne Eigentümer oder deren Eigentümer Sie selbst sind, geändert werden. Kontakte, die bereits einem anderen Eigentümer zugeordnet wurden, bleiben unberücksichtigt.

Nur wenn Sie ADMIN-Rechte besitzen, können Sie ebenfalls die neue Freigabe ausnahmslos auf alle selektierten Kontakte anwenden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontaktfreigabe](#)

## **23.2 Schriftverkehr für Auswahl**

Der "Schriftverkehr" ist einmal möglich, wenn Sie eine Ergebnisliste, z. B. das "Suchergebnis", geöffnet und die ausgewählten Kontakte einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mehrere mithilfe der gedrückten Shift-Taste markiert haben. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

Des Weiteren können Sie Serienbriefe auch aus dem Kontaktformular starten. So kann auch der geöffnete Kontakt als formatierter Bericht in Microsoft Word\* ausgegeben werden.

Um Anschriften oder diverse Autotexte in Briefvorlagen einzufügen, können Sie den [Schreibassistenten](#) oder den [MS-Word-Schreibassistenten](#) nutzen. Für die Erstellung von

Serienbriefen steht Ihnen der [MS-Word-Assistent für Serienbriefe](#) zur Verfügung.

#### **Kontakte in Liste auswählen**

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" ganz oben rechts. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

---

\*Microsoft Word ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Berichte drucken](#)

[Schreibassistent](#)

[MS-Word-Adressassistent](#)

[MS-Word-Assistent für Serienbriefe](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

[Fax versenden](#)

[Angebot und Auftrag](#)

[Drucken](#)

[Such- und Ergebnislisten](#)

### **23.2.1 Berichte drucken**

Sie können ausgewählte Datensätze einer geöffneten Ergebnisliste in Form eines Berichtes ausdrucken.

#### **Kontakte in Liste auswählen**

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" am oberen Bildschirmrand. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

**BERICHTSDRUCK**

1. Klicken Sie nach der Kontaktauswahl auf "Kontaktieren / Schreiben verfassen / Berichtsdruck".
2. Wählen Sie daraufhin den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche Berichte" oder "Gemeinsame Berichte" aus. Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner). Sie können im Berichtsdruck über "Extras" auch vorhandene Berichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern, sowie als E-Mail versenden.
3. Klicken Sie nach der Auswahl des Berichts auf "Drucken".
4. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
5. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr Bericht ausgedruckt.

**Seitenvorschau**

Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsdruck" auf "Seitenvorschau".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Termine drucken](#)

[Aufgaben drucken](#)

[Berichte exportieren](#)

[Seitenansicht](#)

### 23.2.2 Schreibassistent

Mit dem Schreibassistenten können Sie eine oder mehrere Kontaktadressen in eine Vorlage einfügen.

**WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Kontakte in Liste auswählen](#)

[Schreibassistent öffnen](#)

[Mit/ohne Briefanrede](#)

[Adresse per Schreibassistent einfügen](#)

[Zur nächsten/vorherigen Adresse blättern](#)

[Schreibassistent verkleinern](#)

### KONTAKTE IN LISTE AUSWÄHLEN

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" oben. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

### SCHREIBASSISTENT ÖFFNEN

1. Nachdem Sie die Ergebnisliste geöffnet und die Kontakte in der Liste ausgewählt haben, klicken Sie in CRM-Plus auf "Kontaktieren".
2. Klicken Sie danach auf "Schreiben verfassen / Schreibassistent", der anschließend als kleines Fenster auf Ihrem Bildschirm geöffnet wird.

### Mit/ohne Briefanrede

Sie können im geöffneten Schreibassistenten wählen, ob Sie die Adressen der ausgewählten Kontakte zuzüglich einer neutralen Briefanrede oder keiner Briefanrede einfügen möchten.

Möchten Sie eine Briefanrede einfügen, setzen Sie bitte vor "Briefanrede" ein Häkchen. Möchten Sie keine Briefanrede, sondern ausschließlich die Adresse einfügen, entfernen Sie das Häkchen.


### ADRESSE PER SCHREIBASSISTENT EINFÜGEN

1. Markieren Sie in einer geöffneten Ergebnisliste die Kontakte (siehe [Kontakte in Liste auswählen](#)), deren Adressen Sie in Ihre Vorlage einfügen möchten und klicken auf "Kontaktieren/Schreiben verfassen/Schreibassistent". Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Starten Sie, falls noch nicht geschehen, Ihr Textverarbeitungsprogramm.
3. Positionieren Sie den Cursor an die Stelle in Ihrer Vorlage, an der Sie die Adresse einfügen möchten.
4. Klicken Sie im Schreibassistenten auf "Einfügen".

### Zur nächsten/vorherigen Adresse blättern

Per Klick auf die grünen Dreieckspfeile nach rechts oder links blättern zum nächsten oder vorherigen in der Ergebnisliste markierten Kontaktdatensatz.

### Schreibassistent verkleinern

Um die Anzeige des Schreibassistenten auf die Kopfzeile zu reduzieren, klicken Sie auf .

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aktionsvermerk](#)

[Berichte drucken](#)

[MS-Word-Adressassistent](#)

[MS-Word-Assistent für Serienbriefe](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

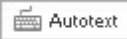
### 23.2.2.1 Autotext erstellen und einfügen

Autotexte können leicht per Klick in Memo-Einträge oder in Schriftverkehr eingefügt werden. Bereits definiert sind "Datum", "Uhrzeit" und "Text aus der Zwischenablage". Zudem können eigene individuelle Autotexte angelegt werden, welche dann ebenfalls im Autotext-Menü bereitstehen.

#### AUTOTEXTE DEFINIEREN

Im CRM-Plus-Administrationstool können Sie beliebig viele eigene Autotexte generieren, die Sie dann in Ihre Einträge oder in Ihren Schriftverkehr übernehmen können. Alle generierten Autotexte sind in den Informationsdatenbanken, den Stammdaten-Memos, den Memos der Ansprechpartnerdaten und im Schreibassistenten verfügbar.

#### AUTOTEXT EINFÜGEN

Bewegen Sie den Mauszeiger über die vertikale Schaltfläche "Autotext" an der rechten Seite des geöffneten Eintrags bzw. im Schreibassistenten über die Schaltfläche  und Sie können per Klick einen gewünschten Autotext (Datum, Uhrzeit, Text aus der Zwischenablage, eigene Autotexte) aus der Auswahl in Ihr Textfeld einfügen.



### 23.2.3 MS-Word Adressassistent

Mit dem MS-Word Adressassistenten können Sie eine Kontaktadresse in ein neues Dokument oder ein Vorlagedokument in Microsoft Word\* einfügen.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kontakte in Liste auswählen](#)

[MS-Word Adressassistent öffnen](#)

[Brieferstellung mit/ohne Briefanrede](#)

[Angezeigte Kontaktadresse in Briefvorlage einfügen](#)

[Autotext einfügen](#)

[Zur nächsten/vorherigen Adresse blättern](#)

[MS-Word-Adressassistent verkleinern](#)

[Aktionsvermerk](#)

#### KONTAKTE IN LISTE AUSWÄHLEN

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" oben. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

#### MS-WORD ADRESSASSISTENT ÖFFNEN

1. Nachdem Sie die Ergebnisliste geöffnet und die Kontakte in der Liste ausgewählt haben (siehe [Kontakte in Liste auswählen](#)), klicken Sie auf "Kontaktieren".
2. Klicken Sie danach auf "Schreiben verfassen / MS-Word Adressassistent" für das Einfügen in ein Dokument oder auf "MS-Word Adressassistent (aus Vorlage)" für das Einfügen in eine Dokumentenvorlage.

Ihr Textverarbeitungsprogramm Microsoft Word\* wird geöffnet und der MS-Word Adressassistent wird als kleines Fenster eingeblendet.

#### Mit/ohne Briefanrede

Sie können im geöffneten MS-Word Adressassistenten wählen, ob Sie die Adressen der ausgewählten Kontakte zuzüglich einer neutralen Briefanrede oder keiner Briefanrede einfügen möchten.

Möchten Sie eine Briefanrede einfügen, setzen Sie bitte vor "Briefanrede" ein Häkchen. Möchten Sie keine Briefanrede, sondern ausschließlich die Adresse einfügen, entfernen Sie das Häkchen.

### ADRESSE PER MS-WORD ADRESSASSISTENT EINFÜGEN

1. Markieren Sie in einer geöffneten Ergebnisliste die Kontakte, deren Adressen Sie in Ihre Vorlage einfügen möchten (siehe [Kontakte in Liste auswählen](#)) und klicken auf "Kontaktieren" und auf "Schreiben verfassen / MS-Word Adressassistent". Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" können sie die gesamte Liste markieren
2. Positionieren Sie den Cursor an die Stelle in Ihrer Vorlage, an der Sie die Adresse einfügen möchten.
3. Klicken Sie im MS-Word Adressassistenten auf "Einfügen".

### AUTOTEXT EINFÜGEN


1. Markieren Sie in einer geöffneten Ergebnisliste die Kontakte, deren Adressen Sie in Ihre Vorlage einfügen möchten (siehe [Kontakte in Liste auswählen](#)) und klicken auf "Kontaktieren" und auf "Schreiben verfassen / MS-Word Adressassistent". Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Positionieren Sie den Cursor an die Stelle in Ihrer Vorlage, an der Sie die Adresse einfügen möchten.
3. Klicken Sie im MS-Word Adressassistenten auf "Autotext".
4. Wählen Sie in der Liste per Klick den Autotext aus, den Sie einfügen möchten, z. B. Datum, Uhrzeit, Angebotstext.

Die Autotexte werden im CRM-Plus-Administrationstool hinterlegt.

### Zur nächsten/vorherigen Adresse blättern

Per Klick auf die grünen Dreieckspfeile nach rechts oder links blättern zum nächsten oder vorherigen in der Ergebnisliste markierten Kontaktdatensatz.

### MS-Word Adressassistent verkleinern

Um die Anzeige des MS-Word Adressassistenten auf die Kopfzeile zu reduzieren, klicken Sie auf .

---

\*Microsoft Word ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aktionsvermerk](#)

[Berichte drucken](#)

[Schreibassistent](#)

[MS-Word-Assistent für Serienbriefe](#)


[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

### 23.2.4 MS-Word Assistent für Serienbriefe

Mit dem MS-Word Assistent für Serienbriefe können Sie unkompliziert in wenigen Schritten einen kompletten Serienbrief erstellen, welcher in ein neues Dokument oder in eine Dokumentenvorlage eingefügt wird.

#### MS-WORD ASSISTENT FÜR SERIENBRIEFE AUS KONTAKTFORMULAR NUTZEN

Sie haben die Möglichkeit, den MS-Word Assistent für Serienbriefe auch direkt im Kontaktpflegeformular für einen Kontakt zu starten.

1. Öffnen Sie dafür das entsprechende Kontaktformular (siehe auch [Schnelle Kontaktsuche](#)).
2. Klicken Sie danach auf  und auf MS-Word Assistent für Serienbriefe.
3. Danach können Sie die Druckfelder per Klick in das geöffnete Word-Dokument übernehmen (siehe auch [Dritter Schritt - Seriendruckfelder einfügen](#)).

#### SERIENBRIEF FÜR MEHRERE KONTAKTE ERSTELLEN

##### ➤ Erster Schritt - Kontakte in Liste auswählen

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" oben. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

##### ➤ Zweiter Schritt - MS-Word Assistent für Serienbriefe starten

1. Nachdem Sie die Ergebnisliste geöffnet und die Kontakte in der Liste ausgewählt haben, klicken Sie auf "Kontaktieren".
2. Klicken Sie danach auf "Schreiben verfassen / MS Word Assistent für Serienbriefe" für das Einfügen in ein Dokument oder auf "MS Word Assistent für Serienbriefe (aus Vorlage)" für das Verwenden einer Dokumentenvorlage.

Ihr Textverarbeitungsprogramm Microsoft Word\* wird automatisch geöffnet. Der Assistent für

Serienbriefe wird nach einem Klick in das Microsoft Word-Dokument in Form eines separaten Fensters eingeblendet.

➤ **Dritter Schritt - Seriendruckfelder einfügen**

Im MS-Word Serienbrief-Assistent steht Ihnen eine Auswahl von Seriendruckfeldern zur Verfügung, z. B. Anschrift, Briefanrede, persönliche Grußformel und alle weiteren Firmendaten, die Sie in den Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten hinterlegen können.

1. Positionieren Sie bitte den Cursor und wählen Sie per Klick ein Seriendruckfeld aus der Liste des Serienbrief-Assistenten aus, z. B. die komplette Anschrift (inkl. Anrede).
2. Das Seriendruckfeld wird in das Microsoft Word\*-Dokument an die Stelle des Cursors eingefügt.


Anzeigen des Serienbriefs in der Vorschau

Sie können sich über die Schaltfläche "ABC" die Seiten in der Vorschau anzeigen lassen.

Um die Seiten mit den eingefügten Kontaktdaten in ihrer Reihenfolge zu betrachten, klicken Sie auf die Pfeilschaltflächen.

Die Zahl im Textfeld zeigt an, wie viele Seiten der ganze Serienbrief enthält.

➤ **Vierter Schritt - Fertigstellen des Serienbriefs**

Nachdem Sie Seriendruckfelder, Betreff und Text in Ihre Serienbriefvorlage eingefügt haben, klicken Sie auf .

---

\*Microsoft Word ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aktionsvermerk](#)

[Berichte drucken](#)

[Schreibassistent](#)

[MS-Word-Adressassistent](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

## 23.2.5 Angebot und Auftrag

Zum Ansprechpartner eines Kontaktes können Sie einen Vertriebsvorgang erfassen und ein Angebot oder einen Auftrag erstellen, drucken oder gleich per E-Mail versenden.

**WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Vertrieb in Ansprechpartnerdaten öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Neuen Vertriebsvorgang hinzufügen](#)

[Angebot / Auftrag versenden](#)

## VERTRIEB IN ANSPRECHPARTNERDATEN ÖFFNEN

Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unten auf den Kartei-Reiter "Vertrieb".

## ANSICHT VERGRÖßERN/VERKLEINERN

Um die Ansicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, klicken Sie auf .

## ANGEBOT / AUFTRAG VERSENDEN

Um einen Vertriebsvorgang, wie ein Angebot oder eine Auftragsbestätigung zu versenden, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Klicken Sie in den geöffneten Ansprechpartnerdaten auf den Reiter "Vertrieb".
2. Wählen Sie per Klick in der Baumstruktur unter Angebote oder unter Aufträge einen bereits erstellten Eintrag oder legen Sie über "Hinzufügen" einen neuen an (siehe hierzu [neuen Vertriebsvorgang hinzufügen](#)).
3. Klicken Sie in der Detailansicht rechts auf die Zeile des Angebots oder Auftrags, den Sie versenden möchten und auf "Schriftverkehr".
4. Wählen Sie per Klick, wie Sie versenden möchten, als Berichtsdruck, als E-Mail oder als Fax.  
Für das Angebot ist bereits eine Berichtsvorlage erstellt. Ihre eigene Firmenanschrift wird in den Briefkopf übernommen, wenn Sie diese im CRM-Plus-Administrationstool hinterlegt haben. Sie können per Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" weitere Berichte erstellen oder bearbeiten (siehe Onlinehilfe für den Berichtsgenerator).
  - Möchten Sie per E-Mail versenden und sind mehrere E-Mail-Adressen zu dem Ansprechpartner eingetragen, treffen Sie per Klick auf die jeweilige Zeile Ihre Auswahl und klicken auf "Übernehmen".
  - Für den Versand per Fax muss im CRM-Plus-Administrationstool das Fax-Programm hinterlegt sein, welches Sie verwenden.
5. Wählen Sie die Berichtsvorlage aus, z. B. unter Gemeinsame Berichte "Angebot" bzw. "Auftragsbestätigung".
6. Klicken Sie je nach dem, welche Versandart Sie gewählt haben, auf "Drucken" bzw. beim E-Mail-Versand "Als Nachricht" oder "Als Anhang" bzw. "Als Fax versenden".
7. Wählen Sie beim Druck den Drucker aus und klicken nochmals auf "Drucken".

**ACHTUNG** 

Möchten Sie das Angebot per E-Mail versenden und stellen dabei fest, dass der Text im E-Mail-Body nicht richtig formatiert ist, muss das E-Mail-Format geändert werden.

CRM-Plus kann nur im RTF-Format den Text formatiert anzeigen. Die Einstellung (RTF) kann im Administrationstool durch Ihren Administrator vorgenommen werden.

Alternativ empfehlen wir, den Auftrag als PDF-Dokument an die E-Mail anzuhängen. Acrobat Reader ist ein sicheres Format, um Angebote oder andere nicht veränderbare Dokumente zu versenden (Klicken Sie dafür in der Berichtsauswahl auf "Extras / Als Anhang / Als PDF-Dokument anhängen").

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertrieb \(Ansprechpartner\)](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

[Produktpflege](#)

[Vertriebsstatistik](#)

[Vertriebsliste](#)

## 23.3 E-Mail

Gesendete und empfangene E-Mails können synchron zu den E-Mail-Adressen, die in den Ansprechpartnerdaten gespeichert sind, in CRM-Plus übernommen werden.

Für die Synchronisation der E-Mails muss auf der Arbeitsstation Microsoft Outlook\* (nicht Outlook Express) installiert sein.

Ihre synchronisierten E-Mails werden in das [E-Mail-Archiv](#) von CRM-Plus aufgenommen.

### E-MAIL-ARCHIV ÖFFNEN

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "E-Mail-Suche" (siehe auch [Seitenleiste E-Mail-Suche](#)).
2. Um das gesamte Archiv zu öffnen, geben Sie bitte als Suchbegriff \* ein und klicken auf "Suche starten" oder "ENTER".

### E-MAIL DRUCKEN

Sie haben die Möglichkeit ausgewählte E-Mails auszudrucken.

1. Wählen Sie dafür im geöffneten E-Mail-Archiv in der linken Seite per Klick das zu druckenden E-Mail aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "E-Mail drucken".
3. Wählen Sie danach den entsprechenden Drucker aus und nehmen Sie die gewünschten Druckeinstellungen vor.
4. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr E-Mail ausgedruckt.

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[E-Mail versenden](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

[Einstellungen E-Mail](#)

[E-Mails Ansprechpartner](#)



[Kontakt-E-Mails](#)

### 23.3.1 E-Mail-Archiv

Das E-Mail-Archiv beinhaltet alle aus Microsoft Outlook\* synchronisierten E-Mails.

Links oben im geöffneten E-Mail-Archiv können Sie per Klick auf den entsprechenden Kartei-Reiter zwischen "Empfangene E-Mails" und "Versendete E-Mails" wechseln.

Unter "Empfangene E-Mails" sind alle eingegangenen E-Mails enthalten, die von Ihnen aus Microsoft Outlook\* in CRM-Plus übernommen wurden. Unter "Versendete E-Mails" sind alle gesendeten E-Mails gespeichert, die Sie aus CRM-Plus versandt und archiviert haben.

Einstellungen zur Archivierung können Sie unter " / Administrativ / Einstellungen / E-Mail" sowie unter " / Datenimport / E-Mail-Komplettarchivierung" vornehmen. Im CRM-Plus-Administrationstool wird die MS-Outlook-Unterstützung und das E-Mail-Sendeformat ausgewählt.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[E-Mail-Archiv öffnen](#)

[E-Mail im E-Mail-Archiv öffnen](#)

[E-Mail aus dem CRM-Plus-E-Mail-Archiv in Microsoft Outlook öffnen](#)

[E-Mail im E-Mail-Archiv suchen](#)  
[E-Mail aus E-Mail-Archiv drucken](#)  
[Antworten/Allen antworten/Weiterleiten](#)  
[Kontakt zur E-Mail öffnen](#)  
[Weiteren Ansprechpartner mit der E-Mail verknüpfen](#)  
[E-Mails im E-Mail-Archiv löschen](#)  
[E-Mail-Anhang](#)  
[Einzelnes E-Mail archivieren](#)

#### **E-MAIL-ARCHIV ÖFFNEN**

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "E-Mail-Suche" (siehe auch [Seitenleiste E-Mail-Suche](#)).
2. Um das gesamte Archiv zu öffnen, geben Sie bitte als Suchbegriff \* ein und klicken auf "Suche starten" oder "ENTER".

#### **E-MAIL IM E-MAIL-ARCHIV ÖFFNEN**

1. Wählen Sie per Klick im geöffneten E-Mail-Archiv (siehe [E-Mail-Archiv öffnen](#)) die Kategorie über die Kartei-Reiter "Empfangene E-Mails" oder Versendete E-Mails".
2. Klicken Sie die E-Mail in der Liste an, deren Inhalt Sie sehen möchten.
3. Rechts in der Detailansicht wird der Inhalt der E-Mail angezeigt.
4. Um angehängte Bilder direkt sehen zu können, klicken Sie dafür auf die jeweilige Anlage. Bildanhänge können im E-Mail-Archiv direkt im E-Mail-Browser angezeigt werden.

#### **E-MAIL AUS DEM CRM-PLUS-E-MAIL-ARCHIV IN MICROSOFT OUTLOOK ÖFFNEN**

1. Wählen Sie per Klick im geöffneten E-Mail-Archiv (siehe [E-Mail-Archiv öffnen](#)) die Kategorie über die Kartei-Reiter "Empfangene E-Mails" oder Versendete E-Mails".
2. Klicken Sie die E-Mail in der Liste an, die Sie öffnen möchten, so dass markiert ist.
3. Klicken Sie danach auf "E-Mail öffnen".

Befindet sich diese E-Mail nicht mehr in Ihrem Outlook, wird diese von CRM-Plus reproduziert.

#### **E-MAIL IM E-MAIL-ARCHIV SUCHEN**

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "E-Mail-Suche" (siehe auch [Seitenleiste E-Mail-Suche](#)).
2. Geben Sie einen Suchbegriff für das gesuchte E-Mail ein. Um das gesamte Archiv zu öffnen,

geben Sie bitte als Suchbegriff \* ein und klicken auf "Suche starten" oder "ENTER".

3. Im geöffneten E-Mail-Archiv können Sie über das Feld "Textfilter" Ihre Suche eingrenzen. Geben Sie die gesuchte Buchstabenfolge der E-Mail-Adresse im Feld "Textfilter" ein.

#### **E-MAIL AUS E-MAIL-ARCHIV DRUCKEN**

1. Klicken Sie im geöffneten E-Mail-Archiv (siehe [E-Mail-Archiv öffnen](#)) auf die zu druckende E-Mail.
2. Klicken Sie auf "E-Mail drucken".
3. Wählen Sie den Drucker aus und nehmen die Druckeinstellungen vor.
4. Klicken Sie auf "Drucken".

#### **ANTWORTEN / ALLEN ANTWORTEN / WEITERLEITEN**

Um die angezeigte E-Mail im E-Mail-Archiv zu beantworten oder weiterzuleiten, klicken Sie im geöffneten E-Mail-Archiv (siehe [E-Mail-Archiv öffnen](#)) entweder auf "Antworten", "Allen antworten", wenn diese E-Mail an mehrere Empfängeradressen ging und auch wieder beantwortet werden soll, oder auf "Weiterleiten", wenn Sie diese E-Mail an einen anderen Empfänger weiterleiten möchten.

Geben Sie bei Bedarf den entsprechenden Text bzw. beim "Weiterleiten" eine Empfängeradresse ein und klicken auf "Senden".

Möchten Sie diese E-Mail ebenfalls archivieren, klicken Sie auf "Senden/Archiv".

#### **KONTAKT ZUM E-MAIL ÖFFNEN**

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "E-Mail-Suche" (siehe auch [Seitenleiste E-Mail-Suche](#)).
2. Um das gesamte Archiv zu öffnen, geben Sie bitte als Suchbegriff \* ein und klicken auf "Suche starten" oder "ENTER".
3. Klicken Sie auf die E-Mail, zu der Sie den dazugehörigen Kontakt öffnen möchten.
4. Klicken Sie auf "Kontakt öffnen".

Links über der Liste der E-Mails wird angezeigt, mit welchen Kontakten die markierte E-Mail verknüpft ist. Per Doppelklick auf eine Kontaktinformation können Sie ebenfalls die dazugehörigen Ansprechpartnerdaten öffnen.

#### **ANSPRECHPARTNER-VERKNÜPFUNG**

Sie haben die Möglichkeit zu einem E-Mail weitere Ansprechpartner zu verknüpfen, so dass diese E-Mail auch in den Kontaktdaten von dem verknüpften Ansprechpartner archiviert ist.

1. Klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "E-Mail-Suche" (siehe auch [Seitenleiste E-Mail-Suche](#)).
2. Um das gesamte Archiv zu öffnen, geben Sie bitte als Suchbegriff \* ein und klicken auf "Suche starten" oder "ENTER".
3. Öffnen Sie den Kontakt bzw. die Kontakte, die Sie zusätzlich mit der E-Mail verknüpfen möchten, z. B. über die schnelle Kontaktsuche ganz oben rechts.
4. Wechseln Sie per Klick auf den oberen Kartei-Reiter wieder zum E-Mail-Archiv.
5. Klicken Sie auf die E-Mail, mit der Sie weitere Ansprechpartner verknüpfen möchten.
6. Klicken Sie auf "Ansprechpartner-Verknüpfung" und auf "Mit weiterem Ansprechpartner verknüpfen".
7. Wählen Sie per Klick einen Ansprechpartner aus.

### **Ansprechpartner-Verknüpfung aufheben**

Die verknüpften E-Mails werden links oben im E-Mail-Archiv unter "Verknüpft mit: Firma" aufgelistet.

1. Um eine Verknüpfung zu einer E-Mail wieder zu entfernen, klicken Sie im geöffneten E-Mail-Archiv auf die verknüpfte Firma/Ansprechpartner.
2. Klicken Sie danach auf "Ansprechpartner-Verknüpfung" und auf "Verknüpfung mit ... aufheben".

### **E-MAILS IM E-MAIL-ARCHIV LÖSCHEN**

Um eine markierte E-Mail aus dem Archiv zu entfernen, klicken Sie im geöffneten E-Mail-Archiv auf "Löschen".

### **Mehrere E-Mails löschen**

1. Möchten Sie mehrere oder alle E-Mails zum Löschen markieren, klicken Sie die erste E-Mail in der Liste des E-Mail-Archivs an.
2. Mit Klick auf "STRG" und eine weitere E-Mail wird diese ebenfalls markiert. Halten Sie die Shift-Taste gedrückt und klicken auf eine weitere E-Mail werden alle E-Mails dazwischen markiert.
3. Klicken Sie danach in der Symbolleiste auf "Löschen".
4. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".


### **E-MAILS SORTIEREN**

Um die E-Mails im E-Mail-Archiv zu sortieren, klicken Sie im geöffneten E-Mail-Archiv links in einen Spaltenkopf der E-Mail-Liste.

Die dazugehörige Spalte wird alphabetisch sortiert. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, welche Spalte sortiert ist und wie sortiert wurde.

Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, absteigend.

### E-MAIL-ANHANG

Enthält ein E-Mail einen Anhang ist das E-Mail mit dem Symbol  gekennzeichnet.

#### Um den Anhang zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in dem geöffneten E-Mail-Archiv auf die E-Mail mit dem Anhang.
2. In der Detailansicht werden zu diesem E-Mail ganz oben der Betreff, "von:", "an:" und "Anlagen:" angezeigt. Klicken Sie doppelt auf die fett geschriebene Bezeichnung der Anlage.
3. Klicken Sie danach auf "Öffnen" um den E-Mail-Anhang zu öffnen. Möchten Sie den E-Mail-Anhang speichern, klicken Sie auf "Speichern" und können danach den Speicherort auswählen.

Um angehängte Bilder direkt sehen zu können, klicken Sie dafür auf die jeweilige Anlage. Bildanhänge können im E-Mail-Archiv direkt im E-Mail-Browser angezeigt werden.

### EINZELNES E-MAIL ARCHIVIEREN

1. Möchten Sie ein E-Mail in Microsoft Outlook\* auch in CRM-Plus archivieren, öffnen Sie dieses E-Mail in Microsoft Outlook\*.
2. Klicken Sie im geöffneten E-Mail-Formular auf "Archivieren" (siehe auch [CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)).

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[E-Mail versenden](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)

### 23.3.2 E-Mail-Komplettarchivierung

Über eine E-Mail-Komplettarchivierung können Sie alle neuen E-Mails aus Microsoft Outlook\* inklusive Anhänge in das E-Mail-Archiv von CRM-Plus übertragen.

Die Aktualisierung des E-Mail-Archivs ist nur möglich, wenn Sie Microsoft Outlook\* (nicht Outlook Express) auf Ihrer Arbeitsstation installiert haben.

Die E-Mail-Komplettarchivierung schließt alle E-Mails der Kontakte ein, bei denen der Eigentümer unter Freigabe in den Ansprechpartnerdaten die E-Mail-Komplettarchivierung aktiviert hat. Ebenfalls ist es möglich, bei einem Adressen-Import für alle importierten Adressen eine Komplettarchivierung vorzusehen und voreinzustellen.

#### HINWEIS


Allgemein empfehlen wir jedoch nicht die Komplettarchivierung zu verwenden. Denn durch die Komplettarchivierung werden wirklich alle E-Mails der entsprechenden Kontakte archiviert – also auch viele nicht wichtige.

#### **Beispiel für einen typischen E-Mail-Verkehr:**

1. Sie senden Ihrem Geschäftspartner die Anfrage, ob er Mittwoch noch einen Termin frei hat.
2. Er sendet zurück, dass er gerade unterwegs sei, sich aber später meldet.
3. Sie schreiben zurück, dass dies kein Problem sei.
4. Nun schreibt er gegen Nachmittag, dass er an diesem Tag nicht könne und schlägt einen alternativen Termin vor.
5. Sie antworten, dass Sie an diesem Tag nicht können, ihn jedoch nun zurückrufen und alles telefonisch klären.
6. Abschließend senden Sie ihm die Nachricht, dass Sie den Termin für kommenden Freitag bestätigen.
7. Er antwortet mit einer kurzen Bestätigung.

Das Problem bei der Komplettarchivierung ist somit, dass hierbei 6 E-Mails ohne Nutzwert archiviert werden würden. Dies führt zwangsläufig zu einer Unübersichtlichkeit in Ihrem CRM-Plus-E-Mail-Archiv. Bei der Einzelarchivierung würden Sie hingegen lediglich nur die E-Mail archivieren, in der der letztendliche Termin bestätigt wurde.

**WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**[E-Mail-Komplettarchivierung durchführen](#)[E-Mails automatisch als Backup speichern](#)[Es wurden E-Mail-Dubletten gefunden](#)[Einzelnes E-Mail archivieren](#)**E-MAIL-KOMPLETTARCHIVIERUNG DURCHFÜHREN**

1. Klicken Sie auf  und auf "Datenimport".
2. Wählen Sie die Option "E-Mail-Komplettarchivierung".
3. Nehmen Sie daraufhin in dem geöffneten Fenster "E-Mail Komplettarchivierung für Microsoft Outlook" die Einstellungen für die Archivierung vor.
4. Markieren Sie die Outlook-Ordner, in denen Sie nach neuen E-Mails für die Archivierung suchen möchten.
5. Wählen Sie, wie Sie nach einer erfolgreichen Archivierung vorgehen möchten. Möchten Sie die E-Mails zusätzlich in Outlook belassen oder die archivierten E-Mails automatisch als Backup in Outlook speichern?

**TIPP** 

Die Einstellung, dass die archivierten E-Mails als Backup in Microsoft Outlook\* gespeichert werden, wird empfohlen.

6. Geben Sie bitte ein, ab welchem Tag Sie E-Mails aus Microsoft Outlook\* archivieren möchten. Das Vorgabedatum ist der Tag ihrer letzten Archivierung und sollte in der Regel unverändert bleiben.
7. Danach können Sie auswählen, bis wann E-Mails berücksichtigt werden sollen.

**Weitere Optionen**

Unter "Weitere Optionen" können Sie aktivieren, dass alle gesendeten, alle empfangenen und auch private E-Mails archiviert werden sowie dass die E-Mail-Archivierung im Hintergrund ausgeführt wird.

**ACHTUNG** 

Der Start-Button ist nicht aktiv? Haben Sie den Ordner "angekreuzt", den Sie durchsuchen möchten?

Erst, wenn Sie per Klick einen Ordner mit einem Kreuz markiert haben, können Sie die E-Mail-Archivierung starten.

### E-MAILS IN OUTLOOK AUTOMATISCH ALS BACKUP SPEICHERN

Es wird empfohlen, die E-Mails, die archiviert wurden, automatisch in Microsoft Outlook\* als Backup zu speichern.

In Ihrem Microsoft Outlook\* wird dafür ein Ordner "CRM-Plus Backups" mit den Unterordnern "Empfangene Post" und "Gesendete Post" angelegt.

Sie behalten so den Überblick, welche E-Mails aus Outlook archiviert wurden und können diese ebenfalls in Microsoft Outlook\* öffnen.

Bei der ersten E-Mail-Archivierung mit der Speicherung eines Backups erhalten Sie im neu erstellten Ordner "CRM-Plus Backups" eine Nachricht mit folgendem Text:

Informationen zu diesem Sicherungsordner

=====

Sehr geehrte(r) Anwender(in),

CRM-Plus verschiebt archivierte E-Mails nur zu Sicherungszwecke in diesen Ordner.

Um Microsoft Outlook diese Elemente nicht unnötig verwalten zu lassen, sollten Sie die Inhalte der beiden Unterordner ("Empfangene" & "Gesendete") von Zeit zu Zeit löschen.

Für weitere Informationen schauen Sie bitte in ihre CRM-Plus Online-Hilfe.

Ihr CRM-Plus-Team´

### ES WURDEN E-MAIL-DUBLETTEN GEFUNDEN

Bitte beachten Sie, dass die Archivierung nur bei der eindeutigen Zuordnung zu einem Kontaktformular oder zu einem Ansprechpartner möglich ist.

Erhalten Sie nach dem Start der E-Mail-Archivierung die Meldung, dass die Archivierung nicht durchgeführt werden konnte, da eine E-Mail-Adresse bei mehreren Ansprechpartnern hinterlegt ist, heißt das, dass in der Datenbank in mindestens zwei Kontakt- oder Ansprechpartnerdaten die gleiche E-Mail-Adresse eingegeben ist.

Nach Klick auf "Details" wird Ihnen angezeigt, um welche E-Mail-Adresse es sich handelt.

Um die Kontakte zu öffnen, bei denen die E-Mail-Adresse eingetragen ist, öffnen Sie über die [Seitenleiste Email-Suche](#) und der Eingabe "\*" das gesamte [E-Mail-Archiv](#).

Im geöffneten E-Mail-Archiv können Sie über den obigen Textfilter nach der E-Mail-Adresse filtern. Über die Schaltfläche "Kontakt öffnen" können Sie jeweils den dazugehörigen Kontakt öffnen und die Ansprechpartner durchblättern, um die E-Mail-Adresse bei dem nicht zutreffenden Ansprechpartner zu entfernen.

Bitte beachten Sie hierbei, dass es Ansprechpartner geben kann, deren Daten Sie nicht lesen können und Sie somit nicht erkennen können, ob bei diesen die gesuchte E-Mail-Adresse enthalten ist. Diese Ansprechpartnerdaten sind nicht freigegeben und können nur von den Eigentümern gelesen und bearbeitet werden (siehe [Kontaktfreigabe](#)).

### EINZELNES E-MAIL ARCHIVIEREN ÜBER MS-OUTLOOK-ADDIN

1. Möchten Sie ein E-Mail in Microsoft Outlook\* auch in CRM-Plus archivieren, öffnen Sie dieses E-Mail in Microsoft Outlook\*.
2. Klicken Sie im geöffneten E-Mail-Formular auf die in Outlook integrierte CRM-Plus-Schaltfläche "Archivieren" (siehe [CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)).

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[E-Mail versenden](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)



### 23.3.3 Seitenleiste E-Mail-Suche

Für die Suche nach einem ein- oder ausgehenden E-Mail, steht Ihnen die Seitenleiste "E-Mail-Suche" zur Verfügung.

**Per Klick auf , erfahren Sie mehr über:**

#### **– SEITENLEISTE "E-MAIL-SUCHE" ÖFFNEN UND FESTSTELLEN**

Um die Seitenleiste "E-Mail-Suche" zu öffnen, klicken Sie bitte am rechten Bildschirmrand auf die vertikale Schaltfläche "E-Mail-Suche".

Mit einem Klick auf die Schaltfläche  können Sie die Seitenleiste feststellen bzw. mit einem weiteren Klick auf  wieder lösen.

#### **– SUCHEN NACH BELIEBIGEM SUCHWORT UND ALLE KONTAKTE ANZEIGEN**

1. Geben Sie in dem Feld "Beliebiges Suchwort" bitte den Suchbegriff oder die gesuchte Buchstabenfolge (z. B. Anfangsbuchstaben) ein.
2. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### **Alle Kontakte anzeigen**

Bei der Eingabe von \* werden Ihnen alle in CRM-Plus gespeicherten E-Mails (je nach

Auswahl: empfangene oder gesendete) angezeigt.

#### – SUCHEN NACH... BETREFF, NACHRICHTENTEXT, E-MAIL-ADRESSE



1. Soll nach dem beliebigen Suchwort speziell im Betreff, im Nachrichtentext oder der E-Mail-Adresse gesucht werden, klicken Sie bitte auf "Suche nach...".
2. Geben Sie den Suchbegriff in die entsprechende Zeile ein.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### – SUCHEN MIT KONTAKTEINGRENZUNG

Haben Sie einen Kontakt geöffnet, ist die "Kontakteingrenzung" für diesen Kontakt aktiviert. Sie können nun per Klick in das entsprechende Optionsfeld auswählen, ob Sie in den E-Mails aller Ansprechpartner oder nur des aktuell geöffneten Ansprechpartners nach E-Mails suchen möchten.

#### – SUCHEN MIT DATUMSEINGRENZUNG

Mit der Datumseingrenzung können Sie ein "von-Datum" und ein "bis-Datum" eingeben, so dass nach E-Mails gesucht wird, die in diesem Zeitraum empfangen bzw. gesendet wurden.

1. Suchen Sie nach E-Mails mit Datumseingrenzung, öffnen Sie bitte die Seitenleiste "E-Mail-Suche" und die Detailansicht "Datumseingrenzung" mit einem Klick auf .
2. Geben Sie für den gesuchten Zeitraum das "von-Datum" und das "bis-Datum" ein oder wählen dieses nach Klick auf das Kalendersymbol  aus.
3. Um die Suche durchzuführen, klicken Sie bitte auf "Suche starten".

#### – ZUSÄTZLICHE FILTEROPTIONEN (EMPFANGENE, VERSENDETE)

##### **Empfangene**

Ist die Option "Empfangene" aktiviert, so wird die Suche nach Ihren eingegebenen Kriterien automatisch nur in den eingegangenen E-Mails durchgeführt.

##### **Versendete**

Ist die Option "Versendete" aktiviert, so wird die Suche nach Ihren eingegebenen Kriterien automatisch nur in den gesendeten E-Mails durchgeführt.

#### – FELDER LEEREN FÜR GESAMTE E-MAIL-SUCHE

Möchten Sie alle Eingaben in der gesamten Seitenleiste wieder entfernen, dann klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder leeren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[E-Mail versenden](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)

[Seitenleiste Kontaktsuche](#)

[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

### 23.3.4 E-Mail versenden


Sie können ein E-Mail direkt aus dem Kontaktformular an den Ansprechpartner versenden. An mehrere ausgewählte Ansprechpartner senden Sie ein E-Mail aus einer geöffneten Such- oder Ergebnisliste über "Kontaktieren / E-Mail senden" (siehe [E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)).

Des Weiteren können Sie im geöffneten E-Mail-Archiv eine E-Mail versenden, beantworten oder weiterleiten (siehe [E-Mail-Archiv](#)).

Die E-Mail-Archivierung erfolgt über Microsoft Outlook\*. Beim Versand von E-Mails aus CRM-Plus werden aber auch alle anderen E-Mail-Clients unterstützt.

Zudem können Sie in MS Outlook persönliche Kontakte aus CRM-Plus mit E-Mail suchen, um deren E-Mail-Adresse in eine neue E-Mail zu übernehmen. Klicken Sie hierfür in Outlook auf die Schaltfläche "Kontakte CRM-Plus" (siehe auch [CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)).

#### E-MAIL AUS DEM KONTAKTFORMULAR VERSENDEN

1. Öffnen Sie den gewünschten Kontakt/Ansprechpartner, dem Sie ein E-Mail senden möchten, z.  
B. über die schnelle "Kontaktsuche" oben rechts. Geben Sie über die Tastatur einen Suchbegriff ein und bestätigen Sie bitte mit "ENTER".
2. Per Doppelklick auf die Zeile eines Kontaktes öffnen Sie dessen Kontaktformular.
3. Klicken Sie auf das Symbol  neben einer eingetragenen E-Mail-Adresse.
4. Wählen Sie im sich daraufhin geöffneten Auswahlménü per Klick die gewünschte Option:

[Neue leere E-Mail](#)

[Neue E-Mail mit Briefanrede](#)

[Neue E-Mail mit Berichtsdruck](#)

[Öffne E-Mail-Archiv, Versendete](#)

[Öffne E-Mail-Archiv, Empfangene](#)

**ACHTUNG** 

Die Optionen "Neue E-Mail mit Berichtsdruck", "Neue E-Mail

mit Briefanrede" und "Neue leere E-Mail" stehen nur zur Verfügung, wenn eine E-Mail-Adresse im Textfeld eingegeben ist.

### **Neue leere E-Mail**

Hierüber können Sie ein E-Mail-Formular Ihres E-Mail-Programms öffnen, in das bereits die E-Mail-Adresse eingefügt ist.

### **Neue E-Mail mit Briefanrede**

Über diese Auswahlmöglichkeit können Sie ein E-Mail-Formular Ihres E-Mail-Programms öffnen, in das bereits die E-Mail-Adresse und die Anrede sowie der Name des Ansprechpartners eingefügt sind.

### **Neue E-Mail mit Berichtsdruck**

Nachdem Sie diese Auswahl getroffen haben, können Sie in der Berichtsauswahl einen vorhandenen Bericht anklicken und mit Klick "Als E-Mail-Nachricht versenden".

Die Begrüßungszeile, der Name des Ansprechpartners sowie die Grußformel inklusive des Benutzernamen werden automatisch angepasst.

Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner). Sie können unter "Berichtsdruck / Extras" auch vorhandene Berichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern oder als E-Mail-Anhang versenden. Klicken Sie dafür in der Berichtsauswahl auf "Extras / Als E-Mail-Anhang versenden".

### **Öffne E-Mail Archiv, Versendete**

Hierüber können Sie das E-Mail-Archiv der versendeten Nachrichten für die eingetragene E-Mail-Adresse öffnen und eine neue E-Mail versenden oder eine E-Mail weiterleiten.

E-Mails einiger Ansprechpartner unterliegen bestimmten Berechtigungen. Falls keine E-Mails im Archiv vorhanden sind, stellen Sie bitte sicher, dass Sie über die notwendigen Berechtigungen verfügen (siehe [Kontaktfreigabe](#)).

### **Öffne E-Mail Archiv, Empfangene**

Hierüber können Sie das E-Mail-Archiv der empfangenen Nachrichten für die eingetragene E-Mail-Adresse öffnen und eine neue E-Mail versenden, eine E-Mail beantworten oder weiterleiten.

E-Mails einiger Ansprechpartner unterliegen bestimmten Berechtigungen. Falls keine E-Mails im Archiv vorhanden sind, stellen Sie bitte sicher, dass Sie über die notwendigen Berechtigungen verfügen (siehe [Kontaktfreigabe](#)).

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[E-Mail an selektierte Kontakte versenden](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[Suchergebnis](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

### 23.3.5 E-Mail an selektierte Kontakte versenden

Sie haben die Möglichkeit, an ausgewählte Kontakte einen Serienbrief per E-Mail zu versenden.

Der E-Mail-Erstellungsassistent ist auch für die Direktübergabe für E-Mail-Programme zum Newsletterversand geeignet. Hierfür wird auch die Anrede übertragen.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kontakte in Liste auswählen](#)

[E-Mail-Versand durchführen](#)

[E-Mail-Versand über externes E-Mail-Programm zum Newsletterversand](#)

#### KONTAKTE IN LISTE AUSWÄHLEN

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" am oberen Bildschirmrand. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
3. Um alle Kontakte einer Liste auszuwählen, klicken Sie auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen". Automatisch werden alle Kontakte dieser Liste markiert. Bei einem weiteren Klick wird die Markierung wieder aufgehoben.

#### E-MAIL-VERSAND DURCHFÜHREN

1. Nachdem Sie die Kontakte für den E-Mail-Versand ausgewählt haben, klicken Sie auf "Kontaktieren".

**TIPP** 


Sie können vor dem E-Mail-Versand auch eine Firmen- oder Ansprechpartner-Nutzwertanalyse vornehmen.

So finden Sie heraus, wie viele der Kontakte, die Sie ausgewählt haben z. B. mit einer E-Mail-Adresse ausgestattet und können die Auswahl für den Versand entsprechend reduzieren (siehe auch [Stammdaten-Nutzwertanalyse](#) und [Ansprechpartner-Nutzwertanalyse](#)).


2. Klicken Sie auf "Kontaktieren" und auf "E-Mail senden" und dann auf "E-Mail an selektierte Kontakte versenden".

**ACHTUNG** 

Ausgewählte Kontakte, bei denen keine E-Mail-Adresse hinterlegt ist, sind rot markiert. Bitte beachten Sie, dass diese Kontakte nicht in den Versand einbezogen werden können.

3. Wählen Sie jeweils per Klick auf den Auswahlpfeil, welchen bevorzugten E-Mail-Typ Sie als erstes, zweites, drittes und viertes verwenden möchten.
4. Per Klick auf  können Sie für den einzelnen Empfänger manuell eine andere E-Mail-Adresse auswählen, wenn für diesen Kontakt mindestens eine weitere E-Mail-Adresse hinterlegt ist.
5. Wählen Sie nun per Klick über die Empfängergruppe, ob die E-Mail sichtbar an alle E-Mail-Adressen der Empfänger "An" (Allgemein) oder "CC" (Kopie an) oder "BCC" (Blindkopie - für andere Empfänger nicht sichtbar) versandt werden soll.
6. Haben Sie alle Einstellungen für Ihren E-Mail-Versand vorgenommen, klicken Sie auf "E-Mail erstellen".
7. Nach Eingabe Ihrer E-Mail-Nachricht können Sie die E-Mail mit Klick auf "Senden" an alle ausgewählten Kontakte versenden.

**E-Mail-Versand über externes E-Mail-Programm zum Newsletterversand**

1. Wählen Sie bitte, wie oben erklärt, die Kontakte für den E-Mail-Versand aus, klicken auf "Kontaktieren / E-Mail senden / E-Mail an selektierte Kontakte versenden" und nehmen Sie die Einstellungen zu den bevorzugten E-Mail-Adressen vor.
2. Per Klick auf  können Sie für den einzelnen Empfänger manuell eine andere E-Mail-Adresse auswählen, wenn für diesen Kontakt mindestens eine weitere E-Mail-Adresse hinterlegt ist.

3. Zur Verwendung in einem externen E-Mail-Versandprogramm exportieren Sie die Empfänger per Klick auf "Excel-Direktübergabe" inklusive persönlicher Anrede und in den Ansprechpartnerdaten hinterlegter "individueller Briefanrede" als Excel-Tabelle.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aktionsvermerk](#)

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)

[E-Mail versenden](#)

[CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook](#)

### 23.3.6 CRM-Plus-Schaltflächen in MS Outlook

CRM-Plus verfügt über eine Funktion, mit welcher Sie ab der Version Windows XP in Ihrem Microsoft Outlook\* zusätzliche Schaltflächen in Verbindung mit CRM-Plus - sogenannte AddIns - nutzen können.

Über diese Schaltflächen ist es z. B. möglich, in MS Outlook die E-Mail-Adressen Ihrer CRM-Plus-Kontakte in eine neue E-Mail zu übernehmen, die Kontakte direkt in CRM-Plus zu öffnen sowie einzelne E-Mails direkt zu archivieren.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Schaltfläche "Kontakte": Persönliche Kontakte mit E-Mail suchen](#)

[Schaltflächen "Archivieren" und "Senden/Archiv": E-Mails archivieren](#)

#### SCHALTFLÄCHE "KONTAKTE": PERSÖNLICHE KONTAKTE MIT E-MAIL SUCHE

In der Symbolschaltflächenleiste in Ihrem geöffneten Microsoft Outlook\* steht Ihnen mithilfe von CRM-Plus die zusätzliche Schaltfläche "Kontakte" zur Verfügung. Über diese Schaltfläche können Sie nach Ihren Kontakten in CRM-Plus suchen und so die dazugehörige E-Mail-Adresse in eine neue E-Mail übernehmen.

Dabei werden alle E-Mail-Adressen angezeigt, die zum gesuchten Ansprechpartner gehören sowie auch die, welche in den dazugehörigen Stammdaten hinterlegt sind.




1. Öffnen Sie Microsoft-Outlook\*.
2. Klicken Sie auf die CRM-Plus-Schaltfläche "Kontakte" .
3. Geben Sie bitte im Feld "Firma oder Name:" den Suchbegriff (Namen) ein und starten Sie die Suche per Klick auf "ENTER".

4. Markieren Sie die gewünschte E-Mail-Adresse, an die Sie eine E-Mail senden möchten und klicken Sie auf die unteren Schaltflächen "An" für direkter Empfänger, "Cc" für Kopie oder "Bcc" für Blindkopie.
5. Setzen Sie per Klick vor "Mit Briefanrede" ein Häkchen, wenn Sie die Briefanrede mit übernehmen möchten. Hierbei können Sie zusätzlich auswählen, ob Sie die "Du-Anrede" verwenden möchten.
6. Mit Klick auf "OK" wird eine neue E-Mail mit der entsprechenden Empfänger-Adresse geöffnet.

#### Details zum Kontakt und zu den E-Mail-Adressen

Unter "Details" erhalten Sie die Adress-Informationen zum markierten Kontakt. Über den Hyperlink können Sie den Kontakt direkt in CRM-Plus öffnen. Per Klick auf eine Telefonnummer können Sie den Kontakt direkt über Quick-Phone anwählen (Voraussetzung ist eine TAPI-Schnittstelle, siehe auch [Telefonieren mit Quick-Phone](#)).

#### ACHTUNG

Per Symbol  vor der E-Mail-Adresse wird angezeigt, dass diese Stammdaten-E-Mail-Adresse in keiner Alias-Zuteilung zu einem Ansprechpartner existiert.  
Bitte beachten Sie, dass E-Mails mit dieser E-mail-Adresse nicht archiviert werden. ([Alias E-Mail-Adressen](#)).

Über die Schaltfläche "Zurück" gelangen Sie zur "E-Mail-Adressen-Auswahl" zurück.

#### SCHALTFLÄCHEN "ARCHIVIEREN" UND "SENDEN/ARCHIV": E-MAILS ARCHIVIEREN



1. Öffnen Sie Microsoft-Outlook\*.
2. Öffnen Sie ein gesendetes oder eingegangenes E-Mail, welches Sie in CRM-Plus archivieren möchten.
3. Per Klick auf "Archivieren" können Sie diese E-Mail auf den Ansprechpartner bezogen in das E-Mail-Archiv von CRM-Plus übertragen.



Eine neue E-Mail können Sie direkt per Klick auf "Senden/Archiv" versenden und gleichzeitig in das E-Mail-Archiv von CRM-Plus übergeben.

Sie können über die Schaltflächen "Archivieren" und "Senden/Archiv" auch E-Mails von Ansprechpartnern archivieren, zu denen Sie im E-Mail-Archiv der Ansprechpartnerdaten keine Leseberechtigung haben.

---

\*Microsoft Outlook ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kommunikation](#)


[E-Mail](#)

[E-Mail-Archiv](#)

[E-Mail-Komplettarchivierung](#)

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

## 23.4 Fax versenden

Aus dem Kontaktformular können Sie über die Schaltfläche  an die eingegebene Fax-Nummer ein Fax mit Berichtsdruck, mit Briefanrede oder ein leeres Fax-Formular öffnen, bearbeiten und versenden.

Um ein Fax versenden zu können, muss zuvor in der CRM-Plus-Administration die Fax-Funktion konfiguriert werden und angegeben werden, welches Fax-Programm Sie verwenden.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?


[Fax aus dem Kontaktformular versenden](#)

[Neues Fax mit Berichtsdruck](#)

[Neues Fax mit Briefanrede oder leer](#)

[Autotext für Fax verwenden](#)

### FAX AUS DEM KONTAKTFORMULAR VERSENDEN

1. Öffnen Sie den gewünschten Kontakt/Ansprechpartner, dem Sie ein Fax senden möchten (siehe [Kontakte](#)).
2. Klicken Sie neben der eingetragenen Fax-Nummer auf .
3. Wählen Sie per Klick, ob Sie ein neues Fax mit Berichtsdruck, mit Briefanrede oder ein neues leeres Fax versenden möchten.

### Neues Fax mit Berichtsdruck

Wählen Sie den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche Berichte" oder "Gemeinsame Berichte" aus.

Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner). Sie können auch vorhandene Berichte

bearbeiten, z. B. eine Fax-Vorlage mit Anrede, Namensfeld und Grußformel vorbereiten.

Je nach dem, bei welchem Ansprechpartner Sie oder ein anderer Benutzer (öffentliche Berichte) die Vorlage öffnen, werden die Begrüßung, der Name des Ansprechpartners sowie die Grußformel inkl. des Benutzernamens gleich in das Fax-Formular eingefügt.

#### Seitenvorschau

Bevor Sie faxen, können Sie sich den Bericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsdruck" auf "Seitenvorschau".

#### **Neues Fax mit Briefanrede oder leer**

Über die Auswahlmöglichkeiten "Neues Fax mit Briefanrede" oder "Neues leeres Fax" öffnen Sie den Fax-Editor.

Sie können das Fax nun erstellen, in einem beliebigen Format speichern, Text einfügen und bearbeiten.

#### Autotext verwenden

Für die Erstellung des Faxbriefes können Sie mit Autotexten arbeiten. Im CRM-Plus-Administrationstool können beliebig viele Autotexte hinterlegt werden.

Sie können u. a. das heutige Datum, die momentane Uhrzeit oder Text aus der Zwischenablage einfügen.

Um einen vorhandenen Autotext auszuwählen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "Autotext" am rechten Rand des Fax-Editors und auf die gewünschte Auswahlmöglichkeit, z. B. "heutiges Datum" oder "Text aus der Zwischenablage".

Um zu Faxen, klicken Sie bitte auf "Fax versenden".

#### **ACHTUNG**

Bitte beachten Sie, dass Sie nur ein Fax senden können, wenn ein Faxprogramm installiert ist (siehe [Fax-Unterstützung](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kommunikation](#)

[Textfeldsymbolleiste](#)

[Fax-Unterstützung](#)

## 23.5 Telefonieren mit Quick-Phone

Mithilfe von Quick-Phone können Sie Rufnummern direkt über Ihren PC anwählen. Voraussetzung ist eine TAPI-Schnittstelle.

Sie haben die Möglichkeit, entweder z. B. in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eingetragene Telefonnummern zu übernehmen oder über die Tastatur Telefonnummern einzugeben und anzuwählen.

Ihnen steht eine Anrufliste über bis zu 600 ein- und ausgegangenen Telefonaten sowie ein Anruf-Monitoring zur Verfügung.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Quick-Phone öffnen](#)

[Wählen](#)

[Auflegen](#)



[Telefonnummer hat weniger als 4 Stellen](#)

[Feld Telefonnummer leeren](#)

[Letzte gewählte Rufnummer übernehmen](#)

[Rufnummer aus Zwischenablage übernehmen](#)

### QUICK-PHONE ÖFFNEN

1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  und auf "Quick-Phone".
2. Oder klicken Sie auf das Symbol  in den Kontaktdaten neben einer eingetragenen Telefonnummer.


### WÄHLEN

Bevor Sie eine Rufnummer über Quick-Phone anwählen können, müssen Sie zunächst in den Quick-Phone-Optionen die Einstellungen zur PC-Telefonwahl vornehmen (siehe [Quick-Phone-Optionen](#)).

1. Geben Sie im geöffneten Quick-Phone-Fenster die Telefonnummer entweder per Klick über den Ziffernblock von Quick-Phone oder über Ihre Tastatur ein.

2. Um die Verbindung herzustellen, klicken Sie bitte auf "ENTER" oder auf .

### Auflegen

Kommt die Telefonverbindung zustande, steht Ihnen im Quick-Phone-Fenster anstatt der Schaltfläche  an der gleichen Stelle die Schaltfläche zum Auflegen zur Verfügung.

Möchten Sie das Telefonat beenden, klicken Sie bitte auf  für Auflegen.

### Telefonnummer hat weniger als 4 Stellen

**ACHTUNG** 


Es ist standardmäßig voreingestellt, dass bei Anwahl einer von Ihnen eingegebenen Telefonnummer mit weniger als 4 Stellen automatisch ein interner Teilnehmer angewählt wird.

Haben Sie interne Durchwahlnummern mit 4 Stellen, kann die Voreinstellung durch den Administrator im Administrationstool unter Konfiguration / Voreinstellungen / Sonstige allgemeine Einstellungen" geändert werden.


**Feld "Telefonnummer" leeren**

Klicken Sie im geöffneten Quick-Phone-Fenster auf den Radiergummi, um das Feld "Telefonnummer" zu leeren.

**LETZTE GEWÄHLTE RUFNUMMER ÜBERNEHMEN**

Klicken Sie im geöffneten Quick-Phone-Fenster auf , um die zuletzt gewählte Rufnummer wieder zu übernehmen.

**RUFNUMMER AUS ZWISCHENABLAGER ÜBERNEHMEN**

Um eine Rufnummer zu übernehmen, die Sie zuvor in die Zwischenablage kopiert haben, klicken Sie im geöffneten Quick-Phone-Fenster auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Quick-Phone-Optionen](#)

[Quick-Phone-Anrufliste](#)

[Tipps zur Computer-Telefonie](#)

[Eingehende/Ausgehende Telefonate](#)

[Skype nutzen](#)

### 23.5.1 Quick-Phone-Optionen

Bevor Sie über Quick-Phone automatisch eine Rufnummer anwählen können, müssen Sie zunächst die Einstellungen zur PC-Telefonwahl vornehmen. Die Einstellungen zur automatischen Telefonwahl sind PC-bezogen.

**WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Quick-Phone-Optionen öffnen](#)

[Automatische Telefonwahl](#)

[TAPI-Anrufmonitor aktivieren](#)

[Amtskennziffer hinterlegen](#)




[Stellen Durchwahlnummern](#)

[Com-Port einstellen](#)

[TAPI-Gerät auswählen und Treiber konfigurieren](#)

[Quick-Phone-Optionen speichern](#)




### QUICK-PHONE-OPTIONEN ÖFFNEN

1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  und auf "Quick-Phone" oder öffnen Sie Quick-Phone über das Symbol  in den Kontaktdaten.
2. Klicken Sie auf .




### QUICK-PHONE-OPTIONEN EINSTELLEN

In den Quick-Phone-Optionen können Sie die automatische Telefonwahl, das Anrufmonitoring, die Amtskennziffern und die PC-Ports einstellen.

#### Automatische Telefonwahl




1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  und auf "Quick-Phone" oder öffnen Sie Quick-Phone über das Symbol  in den Kontaktdaten.
2. Klicken Sie auf .
3. Wählen Sie in den Quick-Phone-Optionen bitte aus, ob eine serielle Schnittstelle oder ob ein TAPI-Gerät (z. B. ISDN-Karte) verwendet wird.

#### TAPI-Anrufmonitor aktivieren

1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  und auf "Quick-Phone" oder öffnen Sie Quick-Phone über das Symbol  in den Kontaktdaten.
2. Klicken Sie auf .
3. Haben Sie unter "Automatische Telefonwahl" in den Quick-Phone-Optionen "TAPI-Gerät" gewählt, können Sie per Klick den TAPI-Anrufmonitor aktivieren.

Mithilfe des Anrufmonitors wird Ihnen bei Ein- oder Ausgang eines Telefonates die Telefonnummer des Teilnehmers und dessen Name, sofern er in CRM-Plus gespeichert ist, in einer Meldung unten rechts angezeigt.

#### Amtskennziffer hinterlegen




1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  und auf "Quick-Phone" oder öffnen Sie Quick-Phone über das Symbol  in den Kontaktdaten.
2. Klicken Sie auf .
3. Falls bei Ihrer Telefonanlage eine Amtskennziffer vorgeschaltet ist, geben Sie diese "Amtskennziffer" in den Quick-Phone-Optionen ein (z. B.: 0).

### Stellen Durchwahlnummern

#### ACHTUNG

Die Anzahl der Stellen der internen Durchwahlnummern muss in der CRM-Plus-Administration hinterlegt werden.

### Com-Port einstellen

1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  und auf "Quick-Phone" oder öffnen Sie Quick-Phone über das Symbol  in den Kontaktdaten.
2. Klicken Sie auf .
3. Haben Sie unter "Automatische Telefonwahl" entweder "Keine / deaktiviert" oder "Serielle Schnittstelle" gewählt, stellen Sie bitte noch ein, sofern verfügbar, an welchem Port sich das Telefon bzw. sich eine über den seriellen Bus angeschlossene Kommunikationseinheit befindet.




## TAPI-GERÄT AUSWÄHLEN UND TREIBER KONFIGURIEREN

### Was ist TAPI?

Telephony Application Programming Interface ist eine Windows-Programmierschnittstelle für PC-Telefonie. Jeder Telefonhersteller, der eine Verbindung seiner Telefonanlage mit dem PC vorsieht, sollte einen TAPI-Treiber mitliefern.




Mit Quick-Phone ist es möglich, jede TAPI-fähige Telefonanlage oder TAPI-Adapter anzusteuern. Sie benötigen lediglich die TAPI-Treiber Ihres TK-Anbieters. Im Handbuch Ihrer TK-Anlage erfahren Sie nähere Informationen über dessen Installation.

### TAPI-Gerät auswählen




1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  und auf "Quick-Phone" oder öffnen Sie Quick-Phone über das Symbol  in den Kontaktdaten.
2. Klicken Sie auf .
3. Haben Sie unter "Automatische Telefonwahl" in Quick-Phone die Option "TAPI-Gerät" aktiviert,

wählen Sie bitte rechts aus der angezeigten Liste Ihr TAPI-Gerät aus.

### **TAPI-Treiber konfigurieren**

1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  und auf "Quick-Phone" oder öffnen Sie Quick-Phone über das Symbol  in den Kontaktdaten.
2. Klicken Sie auf .
3. Legen Sie bitte die Wählparameter fest und fügen Sie die "Treiber-Konfiguration" hinzu.
4. Über die Schaltfläche "Treibereinstellung" können Sie sich die Daten zum TAPI-Treiber anzeigen lassen.
5. Über die Schaltfläche "Liste aktualisieren" wird die TAPI-Geräteliste ausgelesen.

### **QUICK-PHONE-OPTIONEN SPEICHERN**

1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  und auf "Quick-Phone" oder öffnen Sie Quick-Phone über das Symbol  in den Kontaktdaten.
2. Klicken Sie auf .
3. Haben Sie alle Einstellungen zu Ihrer Telefonanlage vorgenommen, klicken Sie auf "Übernehmen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Quick-Phone-Anrufliste](#)

[Tipps zur Computer-Telefonie](#)

## **23.5.2 Quick-Phone-Anrufliste**

Im Speicher von Quick-Phone wird die Anrufliste für bis zu 600 ein- und ausgehenden Telefonaten vorgehalten.

### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE**




[Quick-Phone-Anrufliste öffnen](#)

[Darstellung der Quick-Phone-Anrufliste](#)

[Textfilter](#)

[Wählen aus der Anrufliste](#)

### QUICK-PHONE-ANRUFHISTORIE ÖFFNEN

1. Klicken Sie auf das Taskleistensymbol  und auf "Quick-Phone" oder öffnen Sie Quick-Phone über das Symbol  in den Kontaktdaten.
2. Klicken Sie auf .

### Darstellung der Quick-Phone-Anruflhistorie

In der Anruflhistorie werden Ihnen alle zuletzt ein- oder ausgegangenen Telefonate nach Zeitraum angezeigt (heute, gestern, letzten Monat). Sie können die Spalten per Klick in die Kopfzeile umgekehrt sortieren.

Sie können über die Kartei-Reiter oben zwischen "Eingehende Telefonate" und "Ausgehende Telefonate" wechseln.

<u>Anrufe mit Rufnummer anzeigen</u>	Wenn Sie sich nur ein- oder ausgegangene Anrufe mit angezeigter Rufnummer (Rufnummernübertragung) in Ihrer geöffneten Quick-Phone-Anruflhistorie anzeigen lassen möchten, so setzen Sie bitte per Klick ein Häkchen vor "Mit Rufnummer".
<u>Anrufe ohne Rufnummer anzeigen</u>	Wenn Sie sich nur ein- oder ausgegangene Anrufe ohne angezeigter Rufnummer (Rufnummernübertragung) in Ihrer geöffneten Quick-Phone-Anruflhistorie anzeigen lassen möchten, so setzen Sie bitte per Klick ein Häkchen vor "Ohne Rufnummer".
<u>Interne Gespräche anzeigen</u>	Sie können auswählen, ob in Ihrer geöffneten Quick-Phone-Anruflhistorie z. B. nur interne Telefonate enthalten sein sollen. Setzen Sie dafür bitte per Klick in ein Häkchen vor "Interne Gespräche".
<u>Externe Gespräche anzeigen</u>	Sie können auswählen, ob in Ihrer geöffneten Quick-Phone-Anruflhistorie z. B. nur externe Gespräche enthalten sein sollen. Setzen Sie dafür bitte per Klick in ein Häkchen vor "Externe Gespräche".

### Textfilter

Suchen Sie nach einem bestimmten Anruf, können Sie im Feld "Textfilter" der geöffneten Quick-Phone-Anruflhistorie einen Suchbegriff eingeben. Bestätigen Sie bitte mit "ENTER". Der gesuchte Begriff wird farbig markiert.

### Textfilter entfernen

Um das Feld "Textfilter" zu leeren, klicken Sie auf den Radiergummi.


### WÄHLEN AUS DER ANRUFHISTORIE

Bevor Sie eine Rufnummer über Quick-Phone anwählen können, müssen Sie zunächst in den Quick-Phone-Optionen die Einstellungen zur PC-Telefonwahl vornehmen (siehe [Quick-Phone-Optionen](#)). Voraussetzung für die Nutzung von Quick-Phone ist eine TAPI-Schnittstelle.

1. Klicken Sie auf den Eintrag in der geöffneten Quick-Phone-Anrufliste.

2. Klicken Sie bitte auf .

### Auflegen

Kommt die Telefonverbindung zustande, steht Ihnen anstatt der Schaltfläche  an der gleichen Stelle die Schaltfläche zum Auflegen zur Verfügung.

Möchten Sie das Telefonat beenden, klicken Sie bitte auf  für Auflegen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Quick-Phone-Optionen](#)

[Tipps zur Computer-Telefonie](#)

[Eingehende/ausgehende Telefonate](#)

## 23.5.3 Tipps zur Computer-Telefonie

Das computergestützte Telefonieren macht am meisten Spaß, wenn die Sprachqualität einwandfrei ist.

Für einen einzelnen Arbeitsplatz kann ein ISDN-Telefon gute Dienste leisten.

In einer professionellen Umgebung (z. B. im Callcenter) ist entweder die Anbindung an die Systemtelefone oder der TAPI-Server eine elegante Lösung. Modems oder ISDN-Karten sind keine optimalen CTI-Geräte, da die Sprachqualität meist nicht zufrieden stellend oder die Installation aufwendig ist.

### MÖGLICHKEITEN DER COMPUTER-TELEFONIE

[Analoge Modems](#)

[ISDN-Karten/ISDN-Modems](#)

[ISDN-Telefone mit USB-Ausgang - Empfehlung für wenige Arbeitsplätze](#)

[Systemtelefone an einer Telefonanlage - Empfehlung für mehrere Arbeitsplätze](#)

[Installation eines TAPI-Servers \(Third-Party\) - Empfehlung für sehr große Benutzergruppen](#)

[Probleme mit TAPI-Treibern](#)

### ANALOGUE MODEMS

Die wahrscheinlich kostengünstigste Variante ist es, den Computer mittels Modem an das Telefonnetz anzuschließen. Allerdings ist dies die aufwendigste und in Bezug auf die Sprachqualität die schlechteste Möglichkeit.

Es gibt nur wenige handelsübliche Modems, die sich für das computergestützte Telefonieren eignen. Zudem ist es ratsam eine entsprechende Soundkarte mit einer Full-Duplex-Fähigkeit zu installieren, damit die Sprachqualität einigermaßen akzeptabel wird.

### ISDN-KARTEN/ISDN-MODEMS

Die ISDN-Karten bzw. -Modems bieten eine gute Möglichkeit, um CTI für einen einzelnen Arbeitsplatz zu realisieren.

ISDN-Hardware unterstützt viele Merkmale, wie z. B. Rufannahme und Rufnummern-Übermittlung (CallerID) bereits standardmäßig.

Die Installation ist allerdings etwas aufwendiger, wenn in Verbindung mit einer Sound-Karte telefoniert werden soll.

Eine bessere Sprachqualität kann durch eine Full-Duplex Sound-Karte mit entsprechendem Treiber erreicht werden. Je nach Hardware variiert die Sprachqualität.

Bei der Treiberinstallation ist darauf zu achten, dass ein sogenannter Bridge Driver (Brückentreiber) installiert wird, der die CAPI-Funktionen an TAPI „weiterleitet“.

Die Treiber werden von fast allen Herstellern angeboten und können auf deren Websites heruntergeladen werden. Sollte ein Hersteller keinen TAPI-Treiber anbieten, lässt sich das Problem auch mittels Software von Drittanbietern lösen.

### ISDN-TELEFONE MIT USB AUSGANG



#### **empfohlene Vorgehensweise für wenige Arbeitsplätze**

Die einfachste Art CTI professionell zu lösen, sind stationäre ISDN-Telefone, die einen USB-Ausgang bieten.

Das Telefon kann mittels USB sehr einfach an den PC angeschlossen werden. Nach Installation des Treibers kann das computergestützte Telefonieren sofort eingesetzt werden.

Dieses Vorgehen eignet sich für das Home-Office genauso gut, wie für kleinere Callcenter. Die Installation ist einfach und selbst wenn der PC abgeschaltet ist, kann telefoniert werden.

### SYSTEMTELEFONE AN EINER TELEFONANLAGE



#### **empfohlene Vorgehensweise für mehrere Arbeitsplätze**

Je nachdem, welche Telefonanlage verwendet wird, ist eine direkte Anbindung der Systemtelefone an den Computer entweder durch eine V.24-Schnittstelle oder einen USB-Anschluss möglich.

Am besten berät Sie das Telekommunikationsunternehmen, das Ihnen die Telefonhardware installiert hat, ob eine CTI-Anbindung möglich ist.

Oftmals sind nur kleine Erweiterungen an den Systemtelefonen nötig, um die Telefone in Verbindung mit dem Computer zu nutzen.

Mit Systemtelefonen, in Verbindung mit einer Telefonanlage, kann das computergestützte Telefonieren auch einer größeren Anzahl von Anwendern zugänglich gemacht werden.

## INSTALLATION EINES TAPI-SERVERS (THIRD-PARTY)



### **empfohlene Vorgehensweise für sehr große Benutzergruppen**

Mit Hilfe eines TAPI-Servers können auch sehr große Benutzergruppen mit CTI versorgt werden.

Der TAPI-Server wird mit der Telefonanlage verbunden und verteilt die TAPI-Funktionen dann mittels TCP/IP Protokoll über ein lokales Netzwerk (LAN).

Jeder Teilnehmer, der mit dem Netzwerk verbunden ist, kann dann die Telefon-Funktionen nutzen. Dem TAPI-Server liegen entsprechende TAPI-Client-Treiber bei, die installiert werden müssen, um die TAPI-Funktionen zu nutzen.

Bei der Planung größerer Netzwerke ist die Abstimmung der Serverhardware mit einer entsprechenden Telefonanlage wichtig, deshalb sollte die Installation von erfahrenen Kommunikationstechnikern durchgeführt werden.

## PROBLEME MIT TAPI-TREIBERN

Einige Hersteller von Modems oder Telefonhardware entwickeln keine eigenen Treiber für ihre Hardware, sondern passen lediglich den Standard-TAPI-Treiber von Microsoft auf ihre Hardware an. Die Folge daraus kann sein, dass der Treiber Merkmale unterstützt, die jedoch von der Hardware nicht unterstützt werden oder umgekehrt.

Dieses Problem kann nur mit einem entsprechenden Treiber-Update beseitigt werden. Wenden Sie sich bitte an den Hersteller Ihrer Telefonhardware.

---


Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Quick-Phone-Optionen](#)

## 23.6 Kampagnen und Projekte



Unter dem Menüpunkt auf  für "Kampagnen und Projekte" können Sie Kampagnen und Projekte für Werbung, Promotion und Umfragen erstellen, bearbeiten und verwalten. In den Details zu einer Kampagne / eines Projekts legen Sie alle Parameter für die Durchführung der Kampagne / des Projekts fest. Ebenso können Sie Aufgaben anlegen, Kontakte zuordnen, Dateien importieren und auswerten.

In den Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes können Sie die erfolgten Reaktionen erfassen (siehe auch [Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)).

### **ACHTUNG**

Voraussetzung, um eine Kampagne oder ein Projekt bearbeiten zu können, ist, dass Sie Zugriffsberechtigung zur Kampagne haben (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen-Dateien](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

### 23.6.1 Kampagnen-Übersicht

In der Kampagnen-Übersicht können Sie neue Kampagnen erstellen, vorhandene bearbeiten, filtern, drucken oder löschen.

Aus der Übersicht ist zu jeder eingetragenen Kampagne die Priorität (↑ = hoch, ↓ = niedrig, "ohne Kennzeichen" = normal), die Bezeichnung, der Ersteller, der Beginn, das Ende, der Typ und der Status der Kampagne ersichtlich.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kampagnen-Übersicht öffnen](#)

[Neue Kampagne erstellen](#)

[Kampagne bearbeiten](#)

[Kampagne löschen](#)


[Aktualisieren der Kampagnen-Übersicht](#)

[Filtern der Kampagnen-Übersicht](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)


[Drucken der Kampagnen-Übersicht](#)

#### KAMPAGNEN-ÜBERSICHT ÖFFNEN


1. Um die Kampagnen-Übersicht zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Sind bereits Kampagnen angelegt, werden diese untereinander unter dem Kartei-Reiter "Übersicht" angezeigt.
3. Möchten Sie eine Kampagne aus dieser Übersicht öffnen, klicken Sie die entsprechende Zeile bitte doppelt an. Bitte beachten Sie, dass Sie nur Kampagnen öffnen können, für die Ihnen eine Berechtigung durch die für diese Kampagne berechtigte Person erteilt wurde (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

Nach dem Öffnen einer Kampagne befinden Sie sich unter dem Kartei-Reiter "Details" (siehe auch [Kampagnen-Details](#)). Per Klick auf den Kartei-Reiter "Übersicht" gelangen Sie wieder zur Kampagnen-Übersicht und haben u. a. die Möglichkeit, z. B. eine andere Kampagne zu öffnen oder eine neue Kampagne zu erstellen.


### NEUE KAMPAGNE ERSTELLEN

1. Um eine neue Kampagne zu erstellen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte in der "Übersicht" auf "Neue Kampagne" (siehe weiter unter [Kampagnen-Details](#)).

### KAMPAGNE BEARBEITEN

1. Um eine Kampagne zu bearbeiten, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte in der Übersicht auf die zu bearbeitende Kampagne.
3. Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder auf den Kartei-Reiter "Details" (siehe weiter [Kampagnen-Details](#)).

### KAMPAGNE LÖSCHEN

1. Um eine Kampagne zu löschen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie bitte in der Übersicht auf die zu löschende Kampagne.
3. Klicken Sie auf "Löschen".
4. Klicken Sie danach in der Löschbestätigung auf "Ja".

#### HINWEIS

Es werden beim Löschen einer Kampagne keine Kontakte/ Ansprechpartnerdaten gelöscht, sondern lediglich die Kampagnenverknüpfung.

### Aktualisieren

Wurden Änderungen zur Kampagne vorgenommen, werden alle nach Klick auf "Aktualisieren" übernommen und angezeigt.

### Filtern der Kampagnen-Übersicht

Um nur Datensätze in der Kampagnen-Übersicht anzuzeigen, die einen bestimmten Inhalt

enthalten, geben Sie im Feld "Filter" den gesuchten Inhalt ein.


Wenn Sie das Feld "Filter" leeren, wird der Filter wieder entfernt und alle Kampagnen werden angezeigt.

### **Spalten sortieren und anpassen**

Sie haben in der geöffneten Liste "Kampagnen-Übersicht" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzeile die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzeile können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

### **DRUCKEN DER KAMPAGNEN-ÜBERSICHT**

1. Klicken Sie in der geöffneten Kampagnen-Übersicht auf .
2. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
3. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihre Kampagnen-Übersicht ausgedruckt.

### **Seitenvorschau**

Bevor Sie drucken, können Sie sich die Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen-Dateien](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

## 23.6.2 Kampagnen-Details

In den Kampagnen-Details können Sie alle Parameter für die Kampagne festlegen und bearbeiten, wie die Bezeichnung, Beschreibung, Beginn und Ende, Status, Kosten, Priorität, Zugriffsberechtigungen, Reaktionsvorgaben oder u. a. die Soll-Erfolgsquote bestimmen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kampagnen-Details öffnen](#)

[Kampagnen-Details eingeben](#)

[Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)

[Reaktionsvorgaben für Kampagne hinterlegen](#)


[Umsatzplanung für Kampagnen](#)

[Kampagnenbeschreibung und Bemerkung](#)


[Kampagnen-Details speichern, löschen, rückgängig machen und aktualisieren](#)

[Drucken der Kampagnen-Details](#)

### KAMPAGNEN-DETAILS ÖFFNEN

1. Um Kampagnen-Details zu erfassen oder zu ändern, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Öffnen Sie die Kampagne, die Sie bearbeiten möchten per Doppelklick oder markieren diese per Klick und wechseln zum Kartei-Reiter "Details". Bitte beachten Sie, dass Sie nur Kampagnen öffnen können, für die Ihnen eine Berechtigung durch die für diese Kampagne berechnete Person erteilt wurde (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

### KAMPAGNEN-DETAILS EINGEBEN.

1. Um Kampagnen-Details zu erfassen oder zu ändern, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Öffnen Sie die Kampagne, die Sie bearbeiten möchten per Doppelklick oder markieren diese per Klick und wechseln zum Kartei-Reiter "Details".


<b>BEZEICHNUNG</b>	Hier geben Sie die Bezeichnung der Kampagne ein. Um diese zu ändern, überschreiben Sie einfach die Zeile und klicken auf "Speichern". Die Bezeichnung ist ein Pflichteingabefeld. Dies erkennen Sie an dem kleinen roten Dreieck links unten.
<b>BEGINNT AM</b>	Hier geben Sie das Datum für den Beginn der Kampagne ein. Dieses Feld ist ein Pflichteingabefeld (siehe rotes Dreieck). Das aktuelle Datum ist bereits eingetragen und kann geändert werden (per Tastatur oder über den <a href="#">Auswahlkalender</a> ).

<b>ENDET AM</b>	Im Feld "Endet am" ist "Unendlich" voreingetragen. Auch hier können Sie ein Datum eintragen, entweder per Tastatureingabe oder über den <a href="#">Auswahlkalender</a> .
<b>STATUS</b>	Geben Sie bitte hier den Status der Kampagne ein. Zur Auswahl stehen "Pausiert", "Geplant", "Aktiv", "Erledigt" und "Storniert". Der Status zur Kampagne wird Ihnen auch in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten angezeigt. Dort und auch in der Kampagnen-Übersicht können Sie nach dem Status aller vorhandenen Kampagnen sortieren (siehe auch <a href="#">Spalten sortieren und anpassen</a> ).
<b>TYP</b>	Der "Typ" der Kampagne sagt aus, welcher Kommunikationsweg für die Kampagne genutzt wird.
<b>FIXKOSTEN</b>	Hier können Sie für Auswertungszwecke und für die Kalkulation feste Kosten der Kampagne eingeben.
<b>KOSTEN JE KONTAKT</b>	Hier können Sie für Auswertungszwecke und für die Kalkulation die Kosten je Kontakt eingeben.
<b>BUDGET</b>	Hier können Sie für Auswertungszwecke und für die Kalkulation ein Budget eingeben.
<b>PRIORITÄT</b>	Wählen Sie hier per Klick auf den Auswahlpfeil die Priorität für die Kampagne aus.  <div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="margin-right: 10px;">↓</span> <span>Prio niedrig</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="margin-right: 10px;">!</span> <span>Prio hoch</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="margin-right: 10px;">○</span> <span>Prio normal</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="margin-right: 10px;">e</span> </div>

### ZUGRIFFSBERECHTIGUNGEN FÜR KAMPAGNEN


Als Zugriffsberechtigter für die Pflege der Kampagne ist der Ersteller bereits eingetragen, kann aber auch als Zugriffsberechtigter entfernt werden.

#### Zugriffsberechtigte zur Pflege der Kampagne hinzufügen

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie per Klick eine Kampagne aus und wechseln dann zum Kartei-Reiter "Details".
3. Danach können Sie unter dem Feld "Zugriffsberechtigte zur Pflege der Kampagne" auf "Hinzufügen" klicken.
4. Wählen Sie per Klick einen weiteren Benutzer aus und bestätigen mit "Übernehmen".
5. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf, um weitere Benutzer hinzuzufügen.

Nur alle hier hinzugefügten Benutzer können die Kampagnen-Details öffnen, bearbeiten, löschen oder Aufgaben anlegen sowie die Kontakte zur Kampagne einsehen.

### **Zugriffsberechtigte zur Pflege der Kampagne entfernen**

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wählen Sie per Klick eine Kampagne aus und wechseln dann zum Kartei-Reiter "Details".
3. Klicken Sie in der Liste unter der Überschrift "Zugriffsberechtigte zur Pflege der Kampagne" auf den Benutzer, dessen Zugriffsberechtigung Sie entfernen möchten.
4. Danach klicken Sie auf "Entfernen".

Es muss mindestens ein Berechtigter existieren.

### **Dürfen alle Benutzer die Kampagne beantworten?**

Unabhängig von der Zugriffsberechtigung zur Pflege, können Sie aktivieren, dass alle Benutzer von CRM-Plus diese Kampagne beantworten, d. h. Reaktionen in den Kontaktdaten erfassen können.

Dann wird die Kampagne auch den nicht Zugriffsberechtigten in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten angezeigt.

Setzen Sie bitte dafür per Klick ein Häkchen vor diese Option unter dem Menüpunkt "Kampagnen" und dem Kartei-Reiter "Details".

Wenn es nicht erwünscht ist, dass alle Benutzer in CRM-Plus die Kampagne beantworten dürfen, entfernen Sie hier per Klick das Häkchen. Dann können nur die hinzugefügten Zugriffsberechtigten die Kampagnen in den Stamm-Ansprechpartnerdaten sehen und Reaktionen erfassen.

### **REAKTIONSVORGABEN FÜR KAMPAGNE HINTERLEGEN**

Das Hinterlegen von Reaktionsvorgaben ist erst möglich, wenn die Bezeichnung der Kampagne gespeichert wurde.



1. Um Reaktionsvorgaben für eine Kampagne zu hinterlegen, klicken Sie im Seitenmenü auf
2. Wählen Sie per Klick eine Kampagne aus und wechseln dann zum Kartei-Reiter "Details".
3. Danach können Sie unter dem Feld "Reaktionsvorgaben für diese Kampagne" auf "Hinzufügen" klicken.
4. Bitte geben Sie daraufhin eine Reaktionsvorgabe ein: Wie könnte ein Kontakt auf Ihre Umfrage antworten?
5. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit "OK".

Nun können Sie weitere Reaktionsvorgaben hinterlegen oder diese umbenennen oder wieder entfernen.

Eine der eingegebenen Reaktionsvorgaben wird der befragte Kontakt antworten. Diese Antwort kann dann in den Stamm-/Ansprechpartnerdaten zu der Kampagne als Reaktion erfasst werden.

### UMSATZPLANUNG FÜR KAMPAGNEN

Die Umsatzplanung ist erst möglich, wenn die Bezeichnung der Kampagne gespeichert wurde.

Im unteren Bereich in den Kampagnen-Details können Sie zu Auswertungs- und Kalkulationszwecken den geplanten Umsatz je Kontakt und bei Reaktionswert, die erwartete Antwortquote und die Soll-Erfolgsquote erfassen (siehe auch [Kampagnen-Auswertung](#)).

### KAMPAGNENBESCHREIBUNG UND BEMERKUNG

Auf der rechten Bildschirmhälfte in den Kampagnen-Details haben Sie die Möglichkeit, eine Kampagnenbeschreibung und Bemerkungen per Tastatur zu erfassen (siehe auch [Zusatztextfenster](#)).

### KAMPAGNEN-DETAILS SPEICHERN, LÖSCHEN, RÜCKGÄNGIG MACHEN UND AKTUALISIEREN

#### Kampagnen-Details Speichern

Um Ihre Eingaben in den Kampagnen-Details zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche "Speichern".

#### Kampagnen-Details löschen

Möchten Sie eine Kampagne löschen, klicken Sie unter dem Menüpunkt im Seitenmenü auf



Wählen Sie eine Kampagne aus und wechseln zum Kartei-Reiter "Details".

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Löschen" und bestätigen die Abfrage mit Klick auf "Ja".

**HINWEIS**

Es werden beim Löschen einer Kampagne keine Kontakte/ Ansprechpartnerdaten gelöscht, sondern lediglich die Kampagnenverknüpfung.


**Rückgängig machen**

Mit Klick auf die Schaltfläche "Rückgängig" werden die nicht gespeicherten Eingaben/ Änderungen in den Kampagnen-Details wieder verworfen.

**Aktualisieren**

Wurden zwischenzeitlich Änderungen zur Kampagne vorgenommen, werden alle nach Klick auf "Aktualisieren" übernommen und angezeigt.

**DRUCKEN DER KAMPAGNEN-DETAILS**

1. Klicken Sie in den geöffneten Kampagnen-Details auf .
2. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
3. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihre Kampagnen-Übersicht ausgedruckt.

**Seitenvorschau**

Bevor Sie drucken, können Sie sich die Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen-Dateien](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

### 23.6.3 Kampagnen-Typ Projekt

Beim Kampagnen-Typ "Projekte" können unter den Stamm- und Ansprechpartnerdaten auch die Kampagnen-Aufgaben bearbeitet sowie die involvierten Kontakte eingesehen werden, wenn die Zugriffsberechtigung vorhanden ist (siehe auch [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

The screenshot shows a web interface with a tabbed menu at the top containing 'Details', 'Aufgabenliste', 'Involvierte Kontakte', and 'Dateien'. The 'Details' tab is active. Below the tabs, there are two main sections: 'Reaktion:' with a dropdown menu, and 'Beschreibung:' with a text area containing the text 'Das ist ein Projekt' and a small upward-pointing arrow icon.

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Aufgabenliste Projekt in Stamm- / Ansprechpartnerdaten bearbeiten](#)

[Involvierte Kontakte eines Projektes in Stamm- / Ansprechpartnerdaten anzeigen](#)

[Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)

[Reaktion des Kontaktes zur Kampagne erfassen](#)

#### AUFGABENLISTE PROJEKT IM KONTAKT BEARBEITEN

Haben Sie eine Kampagne mit Typ "Projekt" erstellt (siehe [Neue Kampagne erstellen](#)) können Sie die Aufgaben in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten unter dem Reiter "Kampagnen" sehen und bearbeiten.

1. Öffnen Sie den Reiter "Kampagnen" unter den jeweiligen Stamm- / Ansprechpartnerdaten.
2. Wählen Sie in der Liste die entsprechende Kampagne mit dem Typ "Projekt".
3. Klicken Sie rechts auf den Reiter "Aufgabenliste".
4. Per Klick auf "Für eine neue Aufgabe, hier klicken" legen Sie eine neue Aufgabe an, indem Sie einen Betreff eingeben, den Verantwortlichen definieren, das Fälligkeitsdatum und den Status festlegen.



Ebenso können bereits zum Projekt erstellte Aufgaben per Doppelklick geöffnet und bearbeitet werden.

Mit Klick auf "Filter" können die Aufgaben nach Status gefiltert werden. Außerdem können Sie hierüber die Aufgabenliste drucken sowie vorab die Seitenansicht anzeigen.

#### INVOLVIERTE KONTAKTE EINES PROJEKTES IM KONTAKT ANZEIGEN

Haben Sie eine Kampagne mit Typ "Projekt" erstellt (siehe [Neue Kampagne erstellen](#)) können Sie die involvierten Kontakte in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten unter dem Reiter "Kampagnen"

sehen und öffnen.

1. Klicken Sie in den Stamm- / Ansprechpartnerdaten unten auf den Reiter "Kampagnen".
2. Wählen Sie in der Liste die entsprechende Kampagne mit dem Typ "Projekt".
3. Klicken Sie rechts auf den Reiter "Involvierte Kontakte".
4. Per Doppelklick können Sie einen involvierten Kontakt öffnen.
5. Per Klick auf "Quickinfo" können Sie weitere Kontaktdaten anzeigen, ohne den Kontakt zu öffnen.
6. Per Klick auf  können Sie die Liste der involvierten Kontakte drucken und per Klick auf  vorab in der Seitenansicht anzeigen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

## 23.6.4 Kampagnen-Aufgaben

Für eine Kampagne können Aufgaben erstellt und bearbeitet werden. Diese werden unter dem Menüpunkt "Kampagnen" und dem Kartei-Reiter "Aufgaben" aufgelistet und können gefiltert, bearbeitet und gedruckt werden.

Aus der Übersicht ist zu jeder eingetragenen Kampagnen-Aufgabe der Bearbeitungsstatus, die Priorität, die Bezeichnung, der Ersteller und die Fälligkeit ersichtlich.

### TIPP

In der Aufgabenliste können Sie nach einem einfachen Klick auf das leere Feld in der Spalte "Aufgabenblock" auch direkt den Betreff der Aufgabe eintragen, ohne das Aufgabenfenster zu öffnen. Nun können Sie noch Ersteller, Fälligkeit und Status wählen und eingeben.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kampagnen-Aufgaben öffnen](#)

[Kampagnen-Aufgabe erstellen/bearbeiten](#)

[Kampagnen-Aufgabe löschen](#)

[Aktualisieren der Kampagnen-Aufgaben](#)


[Filtern der Kampagnen-Aufgaben](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)

[Drucken der Kampagnen-Aufgaben](#)

## KAMPAGNEN-AUFGABEN ÖFFNEN




1. Um sich die Kampagnen-Aufgaben anzeigen zu lassen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Wechseln Sie zum Kartei-Reiter "Aufgaben" (ist nur möglich, wenn Sie Zugriffsberechtigung zur Kampagne haben - siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagne](#)).

Ebenfalls werden Ihnen Ihre erstellten Kampagnen-Aufgaben auch in der Aufgabenliste im Kalender und in der Seitenleiste "Erledigungen" angezeigt.

## KAMPAGNEN-AUFGABE LÖSCHEN



1. Um eine Kampagnen-Aufgabe zu löschen, klicken Sie im Seitenmenü auf  und auf den Kartei-Reiter "Aufgaben".
2. Klicken Sie bitte in der Übersicht auf die zu löschende Kampagnen-Aufgabe.
3. Klicken Sie auf "Löschen".
4. Klicken Sie danach in der Löschbestätigung auf "Ja".

## AKTUALISIEREN DER KAMPAGNEN-AUFGABEN

Wurden Änderungen in den Kampagnen-Aufgaben vorgenommen, werden alle nach Klick auf "Aktualisieren" übernommen und angezeigt.

## FILTERN DER KAMPAGNEN-AUFGABEN

Um nur Datensätze anzuzeigen, die einen bestimmten Inhalt enthalten, geben Sie im Feld "Filter" den gesuchten Inhalt ein.


Wenn Sie das Feld "Filter" leeren, wird der Filter wieder entfernt.

## SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Liste "Kampagnen-Aufgaben" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzelle die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

## DRUCKEN DER KAMPAGNEN-AUFGABEN

1. Klicken Sie in den geöffneten Kampagnen-Aufgaben auf .
2. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
3. Mit Klick auf "Drucken" werden Ihre Kampagnen-Aufgaben im Überblick ausgedruckt.

### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich die Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Aufgabe erstellen/bearbeiten](#)

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)


[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen-Dateien](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

### 23.6.4.1 Kampagnen-Aufgabe erstellen/bearbeiten

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie in der Übersicht eine Kampagne an und wechseln dann zum Kartei-Reiter "Aufgaben".
3. Klicken Sie einmal auf "Für neue Aufgabe hier klicken" und Sie können schnell Betreff, Ersteller, Fälligkeit und Status erfassen und mit "ENTER" die Aufgabe speichern. Klicken Sie doppelt auf "Für eine neue Aufgabe, hier klicken" öffnen Sie das Aufgabenfenster für das Erfassen weiterer Kriterien, z. B. einer Erinnerung.
4. Geben Sie in das separate Fenster den Betreff, Notizen, Kontakte, Beginn und Fälligkeit, den Status sowie die Priorität der Kampagnen-Aufgabe ein. Erstellen Sie sich bei Bedarf noch eine Erinnerung mit Alarm-Meldung.
5. Klicken Sie auf "Speichern" um die Eingaben zu übernehmen und das Fenster zu schließen.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Prioritätenkennzeichen für Kampagnen-Aufgaben](#)

[Status einer Kampagnen-Aufgabe](#)



[Kontakte mit Kampagnen-Aufgabe verknüpfen](#)

[Erinnerung/Alarm für eine Kampagnen-Aufgabe erstellen](#)


[Speichern einer Kampagnen-Aufgabe](#)

[Löschen einer Kampagnen-Aufgabe](#)

#### PRIORITÄTENKENNZEICHEN FÜR KAMPAGNEN-AUFGABEN

	Prio Hoch
	Prio Niedrig
ohne	Prio Normal

#### STATUS EINER AUFGABE

<b>NICHT BEGONNEN</b>	Mit der Bearbeitung wurde noch nicht begonnen, obwohl der Termin der Fälligkeit vorbei ist (Anzeige: rote Schrift).
<b>BEARBEITET</b>	Die Aufgabe wird bearbeitet (Anzeige: schwarze Schrift).
<b>ERLEDIGT</b>	Die Aufgabe ist erledigt (Anzeige: durchgestrichen).  Mit einem Klick auf das Kontrollkästchen in der Spalte  wird die Aufgabe ebenfalls auf erledigt gesetzt.
<b>ZURÜCK GESTELLT</b>	Die Bearbeitung wurde zurückgestellt, obwohl der Termin der Fälligkeit vorbei ist (Anzeige: rote Schrift).

#### KONTAKTE MIT KAMPAGNEN-AUFGABE VERKNÜPFEN

1. Öffnen Sie per Doppelklick eine Kampagnen-Aufgabe in der "Aufgaben"-Übersicht der "Kampagnen und Projekte".
2. Klicken Sie rechts neben dem Feld "Kontakte" auf den Pfeil.
3. Wählen Sie in der Liste der aktuell geöffneten Kontakte per Klick den Ansprechpartner aus, der mit der Kampagnen-Aufgabe verknüpft werden soll.

Die Kampagnen-Aufgabe wird Ihnen nun auch unter dem Kartei-Reiter "ToDo" in den Ansprechpartnerdaten des zugeordneten Kontaktes angezeigt (siehe [Erledigungen Ansprechpartner](#)).

#### ERINNERUNG / ALARM FÜR EINE KAMPAGNEN-AUFGABE ERSTELLEN

1. Öffnen Sie per Doppelklick die Aufgabe, für die Sie einen Alarm erstellen möchten.
2. Setzen Sie per Klick vor "Erinnerung" ein Häkchen und geben den Erinnerungstag sowie die Alarmzeit ein.

#### Fälligkeit einer Aufgabe

##### ACHTUNG

Die Fälligkeit der Aufgabe kann nicht vor dem Beginn der Aufgabe liegen, deshalb wird das Datum "Fällig am", falls notwendig, an das Datum "Beginn am" angepasst.

#### SPEICHERN EINER KAMPAGNEN-AUFGABE

Mit "Speichern" übernehmen Sie Ihre Eingaben und schließen das Aufgabenfenster.

#### LÖSCHEN EINER KAMPAGNEN-AUFGABE

Öffnen Sie per Klick mit der rechten Maustaste auf die Kampagnen-Aufgabe in der Übersicht das Kontextmenü und klicken auf "Löschen".

Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "OK".

Oder öffnen Sie per Doppelklick die Aufgabe und klicken auf "Löschen".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Erledigungen Ansprechpartner](#)

[Aufgabe drucken](#)

### 23.6.5 Kampagnen-Kontakte

Haben Sie eine Kampagne erstellt, können Sie dieser Kontakte hinzuordnen, die Sie z. B. befragen möchten.


#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kampagnen-Kontakte öffnen](#)


[Der Kampagne Kontakte hinzufügen](#)

[Reaktionswert setzen](#)  
[Aktualisieren der Kampagnen-Kontakte](#)  
[Spalten sortieren und anpassen](#)  
[Such- und Ergebnislisten](#)  
[Auswahl Listeneinträge](#)  
[Schriftverkehr für Auswahl](#)  
[In Listen suchen](#)

## KAMPAGNEN-KONTAKTE ÖFFNEN

1. Um die Kampagnen-Kontakte zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Sind bereits Kampagnen angelegt, werden diese untereinander unter dem Kartei-Reiter "Übersicht" angezeigt.
3. Markieren Sie per Klick die Kampagne, der Sie Kontakte hinzuordnen möchten bzw. deren Kontakte Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Kontakte". Bitte beachten Sie, dass Sie nur Kampagnen öffnen und bearbeiten können, für die Ihnen eine Berechtigung durch die für diese Kampagne berechtigte Person erteilt wurde (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).


## DER KAMPAGNE KONTAKTE HINZUFÜGEN

1. Öffnen Sie die "Kampagnen" per Klick auf , wählen per Klick eine Kampagne aus und klicken auf den Kartei-Reiter "Kontakte".
2. Um der Kampagne Kontakte hinzuzufügen, starten Sie die Kontaktsuche, indem Sie entweder
  - eine Suche über die [Seitenleiste Kontaktsuche](#) starten oder
  - in das obige Feld "Kontaktsuche" das Suchwort eingeben und mit "ENTER" bestätigen.
  - Um alle in CRM-Plus vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein und klicken auf "ENTER".
3. Markieren Sie im Suchergebnis die Kontakte, die Sie für die Kampagne verwenden möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
4. Klicken Sie nach der Selektion der Kontakte auf "Auswahl / Aktionen und Zuordnung" und auf "Einer Kampagne zuordnen".
5. Wählen Sie per Klick die entsprechende Kampagne im Auswahlfenster aus und speichern mit Klick auf "Übernehmen".

6. Um die zugeordneten Kontakte gleich sehen zu können, klicken Sie unter dem Kartei-Reiter "Kontakte" in der Kampagne auf "Aktualisieren".

### REAKTIONSWERT SETZEN




Unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Kontakte" können Sie für mehrere ausgewählte Kontakte, die der Kampagne zugeordnet sind, einen einheitlichen Reaktionswert erfassen.

1. Markieren Sie die Kontakte, bei denen Sie einen einheitlichen Reaktionswert setzen möchten, indem Sie die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis auswählen. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Reaktionswert setzen...". Daraufhin werden Ihnen alle Reaktionsvorgaben für diese Kampagne angezeigt (siehe auch [Reaktionsvorgaben für Kampagne hinterlegen](#)).
3. Wählen Sie per Klick die entsprechende Reaktion, die Sie allen selektierten Kontakten zuordnen möchten und bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".

### AKTUALISIEREN



Wurden Änderungen zu einer Kampagne vorgenommen, werden diese unter  und Klick auf "Aktualisieren" übernommen und angezeigt.

### SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Ergebnisliste "Kampagnen-Kontakte" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzeile die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzeile können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

Die Ergebnisliste können Sie individuell gestalten, indem Sie unter "Layout" Spalten hinzufügen, entfernen, verschieben oder gruppieren (siehe auch [Such- und Ergebnislisten](#)). Ebenso können Sie für alle geöffneten Spalten die automatische Spaltenbreite einstellen. Klicken Sie dafür in einer Ergebnisliste auf "Layout" und auf "Automatische Spaltenbreite".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Dateien](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

### 23.6.5.1 Einer Kampagne zuordnen

Auch in einer Ergebnisliste, wie z. B. dem Suchergebnis, können Sie Kontakte direkt zu einer bestehenden und nicht pausierten Kampagne zuordnen.

1. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze in einer geöffneten Ergebnisliste einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl".
3. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Aktionen und Zuordnung".
4. Klicken Sie auf "Einer Kampagne zuordnen".
5. Wählen Sie per Klick die vorhandene Kampagne aus (siehe auch [Neue Kampagne erstellen](#)).
6. Klicken Sie auf "Übernehmen".
7. Bestätigen Sie die Aktionsmeldung mit der Angabe, wie viele Kontakte mit und ohne Ansprechpartner der Kampagne zugeordnet wurden mit Klick auf "OK".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen-Dateien](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

### 23.6.6 Kampagnen-Dateien

Im Seitenmenü unter dem Menüpunkt "Kampagnen und Projekte" können zu einer Kampagne auch Dateien unterschiedlicher Formate importiert und so für die Kampagne hinterlegt werden.

Ebenfalls können Kampagnen-Dateien auch in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unter dem Reiter "Kampagnen" hinzugefügt, umbenannt, kommentiert, gedruckt, gelöscht sowie direkt per E-Mail an den Kontakt versandt werden (siehe [Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)).

#### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kampagnen-Dateien öffnen](#)

[Datei zur Kampagne importieren](#)

[Datei zur Kampagne umbenennen](#)


[Datei-Kommentar erfassen](#)

[Datei zur Kampagne löschen](#)

[Spalten sortieren und anpassen](#)


[Drucken Kampagnen-Übersicht](#)

#### KAMPAGNEN-DATEIEN IN "KAMPAGNEN UND PROJEKTE" ÖFFNEN

1. Um Kampagnen-Dateien zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie in der Kampagnen-Übersicht auf eine Kampagne und den Kartei-Reiter "Dateien".  
Bitte beachten Sie, dass Sie nur Kampagnen öffnen können, für die Ihnen eine Berechtigung durch die für diese Kampagne berechtigte Person erteilt wurde (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).

Ebenfalls können Dateien auch in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unter dem Reiter "Kampagnen" geöffnet werden (siehe [Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)).


#### Datei zur Kampagne importieren

1. Um eine Datei zur Kampagne zu importieren, klicken Sie unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Dateien" auf "Datei importieren".
2. Übernehmen Sie die gewünschte Datei per Doppelklick.

Ebenfalls können Dateien auch in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unter dem Reiter "Kampagnen" importiert / hinzugefügt werden (siehe [Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)).

#### Datei zur Kampagne umbenennen




1. Klicken Sie unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Dateien" auf die Datei, die umbenannt werden soll.
2. Klicken Sie auf "Datei umbenennen".
3. Tragen Sie in dem separaten Fenster den neuen Dateinamen ein und bestätigen Sie mit Klick auf "OK".

Ebenfalls können Dateien auch in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unter dem Reiter "Kampagnen" umbenannt werden (siehe [Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)).

### Datei-Kommentar erfassen




1. Klicken Sie unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Dateien" auf die Datei, zu der ein Kommentar erfasst werden soll.
2. Klicken Sie auf "Datei-Kommentar".
3. Tragen Sie in dem separaten Fenster Ihren Kommentar zur Datei ein und bestätigen Sie mit Klick auf "OK".

Ebenfalls können Dateien auch in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes unter dem Reiter "Kampagnen" kommentiert werden (siehe [Kampagnen-Dateien hinzufügen oder als E-Mail-Anhang versenden](#)).

### Datei zur Kampagne löschen



1. Klicken Sie unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Dateien" auf die Datei, die entfernt werden soll.
2. Klicken Sie auf "Datei löschen".
3. Bestätigen Sie die Abfrage mit Klick auf "Ja".



## SPALTEN SORTIEREN UND ANPASSEN

Sie haben in der geöffneten Liste "Kampagnen-Dateien" die Möglichkeit, per Klick in eine Kopfzelle die dazugehörige Spalte alphabetisch zu sortieren. Mithilfe eines kleinen Dreiecks in der Kopfzelle können Sie erkennen, nach welcher Spalte und in welche Richtung Sie sortiert haben. Zeigt die Dreiecksspitze nach oben, ist die Spalte aufsteigend sortiert, zeigt sie nach unten, ist sie absteigend sortiert.

Des Weiteren können Sie die Spaltengröße anpassen. Bewegen Sie dafür bitte den Mauszeiger

über die Begrenzungslinie des Spaltenkopfes. Die Anzeige des Mauszeigers ändert sich in zwei auseinander zeigende Pfeile. Mit gedrückt gehaltener Maustaste können Sie nun die Spalte breiter oder schmaler ziehen. Mit einem Doppelklick auf der Begrenzungslinie passt sich die Spaltenbreite automatisch an.

## DRUCKEN DER KAMPAGNEN-ÜBERSICHT

1. Klicken Sie unter dem Menüpunkt  und dem Kartei-Reiter "Dateien" auf .
2. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
3. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihre Kampagnen-Übersicht ausgedruckt.

### Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich die Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür auf .

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen-Auswertung](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

## 23.6.7 Kampagnen-Auswertung

Unter "Auswertung" einer Kampagne können Sie sehen, welche Reaktionen gegeben wurden und wie viele Kontakte bereits eine Antwort gaben und welche noch offen sind. Sie können die Kontakte mit einem einheitlichen Reaktionswert an eine Folgekampagne übergeben.

Sie erhalten hier die erzielte Erfolgsquote sowie die Information, wie viele der Aufgaben schon erledigt wurden und welches Restbudget noch für die Kampagne zur Verfügung steht.

Der Status zu den Reaktionen, der Effektivität und den Aufgaben wird ebenfalls grafisch dargestellt.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?


[Kampagnen-Auswertung öffnen](#)

[Reaktionswert an Folgekampagne übergeben](#)


[Aktualisieren](#)

[Drucken](#)

## KAMPAGNEN-AUSWERTUNG ÖFFNEN

1. Um die Kampagnen-Auswertung zu öffnen, klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie in der Kampagnen-Übersicht auf eine Kampagne und den Kartei-Reiter "Auswertung".  
Bitte beachten Sie, dass Sie nur Kampagnen öffnen können, für die Ihnen eine Berechtigung durch die für diese Kampagne berechtigte Person erteilt wurde (siehe [Zugriffsberechtigungen für Kampagnen](#)).



## REAKTIONSWERT AN FOLGEKAMPAGNE ÜBERGEBEN

1. Klicken Sie auf  und markieren die entsprechende Kampagne.
2. Klicken Sie auf den Kartei-Reiter "Auswertung".
3. Wählen Sie den Reaktionswert aus, dessen Kontaktanzahl an die Folgekampagne übergeben werden soll.
4. Klicken Sie auf "An Folgekampagne übergeben".
5. Wählen Sie aus der Liste per Klick eine Folgekampagne aus oder erstellen eine neue Kampagne, geben eine Bezeichnung ein und klicken auf "OK".

## AKTUALISIEREN

Wurden Änderungen zur Kampagne vorgenommen, werden alle unter  und nach Klick auf "Aktualisieren" übernommen und angezeigt.

## DRUCKEN DER KAMPAGNEN-AUSWERTUNG

1. Klicken Sie unter  und dem Kartei-Reiter "Auswertung" auf .
2. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
3. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihre Kampagnen-Übersicht ausgedruckt.

## Seitenvorschau

Bevor Sie drucken, können Sie sich die Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür auf .

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kampagnen-Übersicht](#)

[Kampagnen-Details](#)

[Kampagnen-Aufgaben](#)

[Kampagnen-Kontakte](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

## 23.7 Kontaktaktionen / AP-Aktionen

Sie können zu den Stammdaten oder zu den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes Aktionen hinterlegen, mithilfe dieser Sie später nachvollziehen können, welche Schreiben an die Firma oder den Ansprechpartner versandt wurden bzw. welche Aktionen mit diesem Kontakt durchgeführt wurden.

Ebenso können Sie zu den Kontakt- bzw. Ansprechpartner-Aktionen Dateien anhängen oder Kontaktakten aus der Wissensdatenbank MemoMaster und der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF verknüpfen.

Nach Erstellung eines Serienbriefes werden Sie automatisch gefragt, ob ein Aktionsvermerk in die Übersicht der Kontakt- bzw. AP-Aktionen hinterlegt werden soll.

Im Seitenmenü unter "Administrativ / Einstellungen / Kontaktaktionen" können Sie festlegen, ob und an welcher Stelle CRM-Plus automatisch fragt, ob ein Aktionsvermerk erstellt werden soll (siehe [Einstellungen Kontaktaktionen](#)).

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner öffnen](#)

[Ansicht vergrößern/verkleinern](#)

[Kontaktaktion Firmen/Ansprechpartner hinzufügen](#)

[Kontaktakten verknüpfen aus MemoMaster oder Office-n-PDF](#)

[Aktionsdaten bearbeiten](#)

[Aktionszuordnung für diese/n Kontaktadresse/Ansprechpartner entfernen](#)

[Aktionsvermerk](#)

### KONTAKTAKTIONEN FIRMEN/ANSPRECHPARTNER ÖFFNEN

#### Stammdaten

Klicken Sie in den geöffneten Stammdaten eines Kontaktes (siehe auch [Stammdaten](#) und [Kontakte](#)) in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen".

#### Ansprechpartner



Klicken Sie im geöffneten Ansprechpartner eines Kontaktes (siehe auch [Ansprechpartnerdaten](#) und

[Kontakte](#)) in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "AP-Aktionen".

### **Ansicht vergrößern/verkleinern**

Um die Übersicht zu vergrößern bzw. wieder zu verkleinern, haben Sie die Möglichkeit rechts außen auf die oben gezeigte Schaltfläche ganz rechts zu klicken.

### **NEUE AKTION HINZUFÜGEN**

1. Um eine neue Aktion in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten des geöffneten Kontaktes hinzuzufügen, klicken Sie dort auf den ersten Kartei-Reiter und auf "Neue Aktion".
2. Um eine neue Kontaktaktion mit neuem Namen zu erzeugen, klicken Sie in das Feld "Kontaktaktion" (Pflichteingabefeld) und auf <Eine neue Kontaktaktion erzeugen>. Geben Sie dann die Bezeichnung ein. Um den Aktionsvermerk für eine vorhandene Aktion zu erstellen, klicken Sie ebenfalls in das Feld "Kontaktaktion" und wählen eine vorhandene Aktion aus.
3. Geben Sie unter "Aktionsbeschreibung" weitere Details zur Aktion ein.
4. Wählen Sie bei Bedarf per Klick auf den Auswahlpfeil ein Kennzeichen aus.
5. Über  können Sie einen Dateianhang auswählen.
6. Über  können Sie eine Kontaktakte in den Datenbanken "MemoMaster" oder "Office-n-PDF" wählen (siehe auch [Kontaktakten-Assistent](#)).
7. Zum Speichern Ihrer Eingaben und Schließen des Aktionsvermerks, klicken Sie bitte auf "Übernehmen".

Als Zeitpunkt wird das aktuelle Datum übernommen.

Eine Stammdaten-Kontaktaktion kann nicht auf einen Ansprechpartner bezogen werden.

### **AKTIONSDATEN BEARBEITEN**

Sie können die vorhandenen Aktionsdaten bearbeiten oder löschen.

1. Klicken Sie zum Bearbeiten in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" bzw. "AP-Aktionen" im geöffneten Kontaktformular.
2. Klicken Sie in die Zeile der Aktion, die Sie bearbeiten möchten und danach auf "Bearbeiten".
3. Geben Sie Ihre Änderungen ein und Speichern Sie mit Klick auf "Übernehmen". Hier können Sie ebenfalls den kompletten Aktionsvermerk mit Klick auf "Löschen" entfernen.

Bitte beachten Sie, dass sich eine Änderung oder Löschung auf alle Kontakte auswirkt, die mit diesem Aktionsvermerk zu dem angezeigten Datum verknüpft wurden.

### **AKTIONSZUORDNUNG ENTFERNEN**

1. Möchten Sie eine Aktionszuordnung ausschließlich für den geöffneten Kontakt/Ansprechpartner entfernen, klicken Sie in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten unter "Kontaktaktion" bzw. "AP-Aktion" in die Zeile der zu entfernenden Kontaktaktion.
2. Klicken Sie auf "Entfernen".
3. Bestätigen Sie die Abfrage, ob der Aktionsvermerk für alle verknüpften Kontakte entfernt werden soll.
4. Falls nicht, bestätigen Sie anschließend nochmals das Entfernen ausschließlich für diesen Kontakt / Ansprechpartner.

### AKTIONEN FILTERN

Suchen Sie in den geöffneten Kontaktdaten nach einer bestimmten Kontakt- oder AP-Aktion, können Sie dafür den Filter nutzen.

1. Klicken Sie in der unteren Bildschirmhälfte im geöffneten Kontaktformular auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" bzw. "AP-Aktionen".
2. Geben Sie im Filter die gesuchte Buchstabenfolge ein, so dass Ihnen nur die noch dazu passenden Aktionen angezeigt werden.

### ANZEIGE AKTUALISIEREN

Um die Anzeige zu aktualisieren, klicken Sie bitte auf "Aktualisieren".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aktionsvermerk](#)

[Stammdaten-Memos](#)

[Kontaktbeziehungen](#)

[Kampagnen Stamm-/AP-Daten](#)

[Vertrieb \(Stammdaten\)](#)

## 23.7.1 Kontaktakten verknüpfen


Sie haben die Möglichkeit zu den Stamm- oder den Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes Kontaktakten aus der Wissensdatenbank MemoMaster und / oder der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF zu verknüpfen. Ziel ist es, in der Kontaktakte weitere Informationen abzulegen und anwendungsübergreifend an einer Stelle zu verwalten.

Es ist möglich, einen vorhandenen Ordner aus MemoMaster oder Office-n-PDF zu verknüpfen oder beim Verknüpfen der Kontaktakte einen neuen Ordner zu erstellen.


Der Kontaktaktionen-Assistent begleitet Sie Schritt für Schritt zur Verknüpfung eines Kontaktes mit

der Wissensdatenbank "MemoMaster" oder der Dokumentenverwaltung "Office-n-PDF".

### – WIE KONTAKTAKTEN VERKNÜPFEN

1. Öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes.
2. Klicken Sie in den geöffneten Stamm- oder Ansprechpartnerdaten in der unteren Bildschirmhälfte auf den Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" bzw. "AP-Aktionen".
3. Erstellen Sie eine Kontaktaktion per Klick auf "Neue Aktion" oder ändern Sie eine vorhandene mit Klick auf "Bearbeiten".
4. Erstellen Sie die Kontaktaktion bzw. wählen Sie eine vorhandene aus der Liste aus (siehe auch [Kontaktaktionen / AP-Aktionen](#))
5. Klicken Sie rechts neben dem Feld "Dateianhang oder Kontaktakte" auf .
6. Im geöffneten Kontaktaktionen-Assistenten gelangen Sie mit "Weiter" jeweils zum nächsten Schritt.

#### **Schritt 1/3: Wahl der Zieldatenbank**

1. Klicken Sie auf "Datenbank hinzufügen".
2. Wählen Sie die gewünschte Datenbank (Voraussetzung ist, dass die entsprechende Datenbank auf Ihrem System installiert ist.).
3. Klicken Sie anschließend auf "Weiter".
4. Klicken Sie auf  und wählen die Datenbank aus.
5. Klicken Sie auf "Weiter".

#### **Schritt 2/3: Kontaktordner wählen oder erstellen**

1. Klicken Sie den gewünschten Ordner an, wenn dieser in der Datenbank vorhanden ist.
2. Möchten Sie einen neuen Ordner erstellen, der verknüpft werden soll, klicken Sie auf "Neuen Ordner erstellen", geben eine Bezeichnung ein und übernehmen diesen mit "OK".
3. Klicken Sie auf "Weiter".

#### **Schritt 3/3: Der Assistent hat nun alle benötigten Informationen**

In der Zusammenfassung wird nochmals zur Überprüfung angezeigt, welches Produkt, welche Zieldatenbank und welchen Kontaktordner Sie für die Verknüpfung ausgewählt haben.

Für Korrekturen klicken Sie auf "Zurück".

Um die Verknüpfung vorzunehmen, klicken Sie auf "Fertig stellen2".

#### **Aktionsvermerk speichern**

Um den Aktionsvermerk inklusive der Verknüpfung zu speichern, klicken Sie auf "Übernehmen".

#### — VERKNÜPFTE KONTAKTAKTE ÖFFNEN

Um eine zu den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes verknüpfte Kontakte aus der Wissensdatenbank MemoMaster oder der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF aus CRM-Plus heraus zu öffnen, öffnen Sie die Stamm- oder Ansprechpartnerdaten des Kontaktes und die Kontaktaktionen bzw. die AP-Aktionen.

Oder suchen Sie über die Seitenleiste "Kontaktsuche", dem Kriterium "Kontaktaktionen" und der Auswahl der Aktionsbezeichnung nach der Kontaktaktion.

Per Klick selektieren Sie eine vorhandene Kontaktaktion bzw. AP-Aktion.

Auf der rechten Seite wird Ihnen der Ersteller der Aktion, der Ansprechpartner des Kontaktes, der Name der Aktion, der Anhang der Aktion, die gespeicherten Notizen und das ausgewählte Kennzeichen angezeigt.

#### **Anhang der Aktion öffnen**

Um den Anhang der Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zu öffnen, der neben einem Dateianhang auch eine Verknüpfung zu der Wissensdatenbank MemoMaster oder der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF sein kann, klicken Sie in den Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten unter Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zu der jeweiligen Kontaktaktion rechts auf den Link neben "Anhang".

#### **Alle Kontakte zu der Aktion anzeigen**

Um alle Kontakte in einer Ergebnisliste anzuzeigen, welcher der Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zugeordnet sind, klicken Sie in den Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten unter Kontaktaktion bzw. AP-Aktion zu der jeweiligen Kontaktaktion rechts auf den Link neben "Aktion".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aktionsvermerk](#)

[Kontaktaktionen / AP-Aktionen](#)

### **23.7.2 Aktionsvermerk**

Mithilfe eines Aktionsvermerks können Sie zu den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten einen Vermerk zu einer durchgeführten Kontaktaktion, z. B. zum Versand eines Serienbriefes speichern.

Im Seitenmenü unter Administrativ / Einstellungen / Kontaktaktionen" können Sie festlegen, ob und an welcher Stelle CRM-Plus automatisch fragen soll, ob ein Aktionsvermerk erstellt werden soll (siehe [Einstellungen Kontaktaktionen](#)).

Sie haben die Möglichkeit über die "Seitenleiste Kontaktsuche" nach Kontaktaktionen zu suchen. Im Suchergebnis werden Ihnen daraufhin alle Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten zu einer Aktion angezeigt.

### **WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?**

[Aktionsvermerk für selektierte Kontakte hinterlegen](#)

[Aktionsvermerk für selektierte Kontakte erstellen](#)

[Aktionsvermerk löschen](#)

### **AKTIONSVERMERK FÜR SELEKTIERTE KONTAKTE HINTERLEGEN**

Bei Aktionen mit mehreren Kontakten/Ansprechpartnern, wie z. B. dem Berichtsdruck oder der Erstellung eines Serienbriefs, werden Sie nach Abschluss der Aktion gefragt, ob Sie einen Aktionsvermerk hinterlegen möchten.

Sie können die Aktion betiteln und eine beliebige Aktionsbeschreibung eingeben. Diese Informationen werden dann mit den jeweiligen Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten aller beteiligten Kontakte verknüpft.

Möchten Sie einen Aktionsvermerk an alle beteiligten Kontakte/Ansprechpartner anhängen, bestätigen Sie die Abfrage "Aktionsvermerk für selektierte Kontakte?" mit "Ja".

### **AKTIONSVERMERK FÜR SELEKTIERTE KONTAKTE ERSTELLEN**

#### **Bezeichnung Kontaktaktion**

Nachdem Sie die Abfrage "Aktionsvermerk für selektierte Kontakte?" mit "Ja" bestätigt haben, gelangen Sie zum "Aktionsvermerk".

Geben Sie für die letzte Kontaktaktion eine Bezeichnung ein (Pflichteingabefeld), nach welcher Sie später in der "Seitenleiste Kontaktsuche" suchen können.

Um eine neue Kontaktaktion mit neuem Namen zu erzeugen, klicken Sie in das Feld "Kontaktaktion" (Pflichteingabefeld) und auf <Eine neue Kontaktaktion erzeugen>. Geben Sie dann die Bezeichnung ein. Um den Aktionsvermerk für eine vorhandene Aktion zu erstellen, klicken Sie ebenfalls in das Feld "Kontaktaktion" und wählen eine vorhandene Aktion aus.

#### **Kennzeichen**


Um verschiedene Kontaktaktionen unterschiedlich zu kennzeichnen, können Sie bei Bedarf ein Kennzeichen aus der Auswahlliste auswählen, z. B.: "OK" oder ein farbiges Fähnchen.


#### **Aktionsbeschreibung**

Hier können Sie bei Bedarf einen beliebigen mehrzeiligen Text als Beschreibung bzw. Erläuterung

zur Kontaktaktion eingeben.

### Dateianhang oder Kontakte verknüpfen

Mit Klick auf  können Sie eine Datei wählen, welche mit dem Aktionsvermerk verknüpft werden soll.

Mit Klick auf  können Sie eine Kontakte aus der Wissensdatenbank MemoMaster oder der Dokumentenverwaltung Office-n-PDF zu verknüpfen (siehe auch [Kontakten verknüpfen](#))

### Aktionsvermerk speichern

Um den Aktionsvermerk zu speichern, klicken Sie auf "Übernehmen".

### AKTIONSVERMERK LÖSCHEN

1. Um einen Aktionsvermerk zu löschen, öffnen Sie die verknüpften Stammdaten bzw. die Ansprechpartnerdaten, je nach dem, ob es sich um eine Kontaktaktion oder eine Ansprechp.-Aktion handelt.
2. Klicken Sie auf den entsprechenden Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" oder "AP-Aktionen".
3. Klicken Sie in die Zeile der Aktion, die Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie auf "Entfernen".
5. Bestätigen Sie die Abfrage mit "Ja", wenn Sie diese Aktionsverknüpfung für alle Kontakte aufheben möchten. Möchten Sie nur die Aktionszuordnung für diesen Kontakt entfernen, klicken Sie auf "Nein" und "OK".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Kontaktaktionen / AP-Aktionen](#)

[Kontaktaktion in Liste erzeugen](#)

[Kontakten aus MemoMaster und Office-n-PDF verknüpfen](#)

## 23.7.3 Kontaktaktion in Liste erzeugen

Kontaktaktionen können Sie zu Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eines Kontaktes erzeugen.

Kontaktaktionen werden in den Stamm- bzw. Ansprechpartnerdaten unter dem Kartei-Reiter "Kontaktaktionen" bzw. "AP-Aktionen" hinterlegt. So können Sie immer nachvollziehen, welche Aktion für welchen Kontakt durchgeführt wurde und auch danach suchen (siehe [Seitenleiste Kontaktsuche](#)).

Auch in einer Ergebnisliste, wie z. B. dem Suchergebnis, können Sie zu einem oder mehreren Kontakten direkt eine Kontaktaktion zu erzeugen.

1. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick

und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Auswahl" oder öffnen Sie mithilfe der rechten Maustaste das Kontextmenü.
3. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "Aktionen und Zuordnung".
4. Bitte wählen Sie, per Klick, ob Sie eine "Firmen-Kontaktaktion" oder eine "Ansprechpartner-Kontaktaktion" erzeugen möchten.
5. Geben Sie in den Aktionsvermerk für selektierte Kontakte die erforderlichen Angaben ein (siehe [Aktionsvermerk für selektierte Kontakte erstellen](#)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Aktionsvermerk](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

[Auswahl Listeneinträge](#)

## 23.8 Drucken

Sie können ganze Listen bzw. ausgewählte Datensätze aus Listen, Memos, Aufgaben, Termine oder Wiedervorlagen drucken oder in ein anderes Format exportieren.

Für jeden Druckbereich werden Ihnen bereits erstellte Berichte angeboten. Sie haben die Möglichkeit, vorhandene Berichte zu bearbeiten und unter anderem Namen zu speichern.

Des Weiteren können Sie mithilfe des Berichtsdesigners mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner) neue Druckberichte erstellen.

Sie können die Berichte unter den Kategorien "Persönliche Berichte" oder "Öffentliche Berichte" speichern. Öffentliche Berichte sind für alle Benutzer zugänglich. Ihre persönlichen Berichte werden nur Ihnen zur Auswahl angeboten.

### **Berichte erstellen und bearbeiten**

Sie haben die Möglichkeit neue Berichte oder Layouts zum Drucken oder Exportieren zu erstellen und diese zu bearbeiten.

Um einen Bericht in der Auswahl zu bearbeiten, markieren Sie diesen bitte im Auswahlfenster unter den Kategorien "Öffentliche Berichte" oder "Private Berichte" und klicken dann hier auf "Extras" und auf "Berichtsvorlage bearbeiten".

Neue Berichte können Sie im Auswahlfenster unter "Extras / Neue Berichtsvorlage" erstellen.

Weitere Informationen und Hilfe zur Erstellung und Bearbeitung von Berichten erhalten Sie in der separaten Onlinehilfe für den Berichtsdesigner.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Berichte drucken](#)

[Berichte exportieren](#)

[Termine drucken](#)

[Aufgabe drucken](#)

[Seitenansicht](#)

### 23.8.1 Berichte drucken

Sie können ausgewählte Datensätze einer geöffneten Ergebnisliste in Form eines Berichtes ausdrucken.

#### Kontakte in Liste auswählen

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" am oberen Bildschirmrand. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können jetzt die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

#### BERICHTSDRUCK

1. Klicken Sie nach der Kontaktauswahl auf "Kontaktieren / Schreiben verfassen / Berichtsdruck".
2. Wählen Sie daraufhin den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche Berichte" oder "Gemeinsame Berichte" aus. Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner). Sie können im Berichtsdruck über "Extras" auch vorhandene Berichte bearbeiten, löschen oder exportieren, z. B. im Acrobat-Reader-Format speichern, sowie als E-Mail versenden.

3. Klicken Sie nach der Auswahl des Berichts auf "Drucken".
4. Wählen Sie danach bitte den entsprechenden Drucker aus und nehmen die gewünschten Druckeinstellungen vor.
5. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr Bericht ausgedruckt.

### **Seitenvorschau**

Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsdruck" auf "Seitenvorschau".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Termine drucken](#)

[Aufgaben drucken](#)

[Berichte exportieren](#)

[Seitenansicht](#)

## **23.8.2 Berichte exportieren**

Sie können ausgewählte Datensätze einer geöffneten Ergebnisliste in Form eines Berichtes in ein anderes Format, z. B. in ein PDF-Dokument umwandeln oder direkt nach Microsoft Word\* exportieren.

### **Kontakte in Liste auswählen**

1. Öffnen Sie eine Ergebnisliste, z. B. das Suchergebnis über die Schaltfläche in der Seitenleiste "Kontaktsuche" oder die schnelle "Kontaktsuche" am oberen Bildschirmrand. Um alle vorhandenen Kontakte im Suchergebnis zu erhalten, geben Sie bitte als Suchbegriff das Zeichen \* ein.
2. Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

### **ALS DOKUMENT SPEICHERN**

1. Klicken Sie nach der Kontaktauswahl auf "Kontaktieren/Schreiben verfassen" und auf "Berichtsdruck".
2. Wählen Sie daraufhin den gewünschten Bericht per Klick unter den Rubriken "Persönliche

Berichte" oder "Gemeinsame Berichte" aus. Sind noch keine Berichte vorhanden, können Sie mit Klick auf "Extras / Neue Berichtsvorlage" welche erstellen (siehe Onlinehilfe für den Berichtsdesigner).

3. Klicken Sie nach der Auswahl des Berichts auf "Extras" und auf "Als Dokument speichern".
4. Wählen Sie per Klick aus, in welchem Format Sie das Dokument speichern möchten oder ob Sie dieses direkt an Microsoft Word\* oder die Zwischenablage übergeben möchten.
5. Wählen Sie das Verzeichnis, wohin Sie das Dokument speichern möchten und ändern im Bedarfsfall den Dateinamen.
6. Klicken Sie auf "Speichern".

### Seitenvorschau

Bevor Sie exportieren, können Sie sich den Bericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür im Fenster "Berichtsauswahl" auf "Seitenvorschau".

### AKTIONSVERMERK FÜR SELEKTIERTE KONTAKTE?

Nachdem Sie Ihre Daten in das von Ihnen gewählte Format exportiert und die Datei gespeichert haben, werden Sie von CRM-Plus gefragt, ob Sie für die selektierten Kontakte einen Aktionsvermerk hinterlegen möchten.

Im Seitenmenü unter "Administrativ / Einstellungen / Kontaktaktionen" können Sie festlegen, ob und an welcher Stelle CRM-Plus automatisch fragen soll, ob ein Aktionsvermerk erstellt werden soll (siehe [Einstellungen Kontaktaktionen](#)).

Mithilfe eines Aktionsvermerks können Sie später nachvollziehen, welche Aktivitäten Sie für einen bestimmten Kontakt unternommen haben.

Sie können die Aktion betiteln, eine beliebige Aktionsbeschreibung eingeben oder eine Datei anhängen. Diese Informationen werden dann mit allen selektierten Kontakten verknüpft (siehe auch [Aktionsvermerk](#)).

---

\*Microsoft Word ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Berichte drucken](#)

[Termin drucken](#)

[Aufgabe drucken](#)

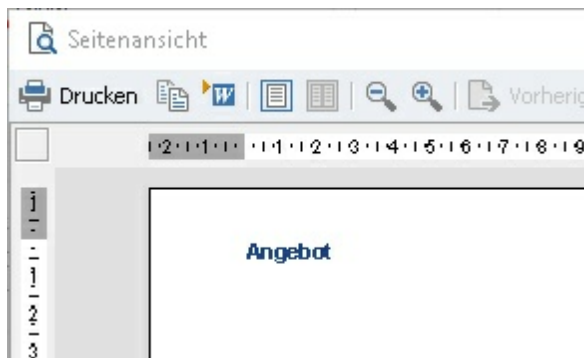
[Seitenansicht](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

### 23.8.3 Seitenansicht


Die Seitenansicht zeigt Ihre Dokumente oder Objekte so an, wie sie gedruckt aussehen. So werden beispielsweise Elemente wie Kopfzeilen, Fußnoten, Spalten und Textfelder in ihren tatsächlichen Positionen angezeigt.

In der Seitenansicht können Sie sich mehrere Seiten eines Dokuments in verringerter Größe anzeigen lassen, die angezeigte Seite verkleinern oder vergrößern. Sie können zur nächsten oder zur vorherigen Seite springen.



#### ZUR SEITENANSICHT WECHSELN





##### In Memos und Einträgen von Informationsdatenbanken




Wenn Sie in einem geöffneten Memo bzw. Eintrag einer Informationsdatenbank zur Seitenansicht wechseln möchten, klicken Sie bitte über dem Detail-Bereich auf die Schaltfläche .

##### Seitenvorschau vorm Drucken

Bevor Sie drucken, können Sie sich den Druckbericht in der Seitenvorschau ansehen. Klicken Sie dafür in der Berichtsauswahl auf "Seitenvorschau" (siehe auch [Drucken](#)).

#### IN DER SEITENVORSCHAU KÖNNEN SIE ...

 Drucken	den Druck starten
	den Seiteninhalt in die Zwischenablage kopieren
	alles an Microsoft Word* übergeben
	eine Seite auf dem Bildschirm anzeigen lassen

	mehrere Seiten nebeneinander auf dem Bildschirm anzeigen lassen
	den Bericht vergrößern
	den Bericht verkleinern

**Vorherige Seite/Nächste Seite**

Per Klick können Sie auf "Vorherige Seite" zur Seite davor und per Klick auf "Nächste Seite" zur Seite danach wechseln.

**Drucken**

1. Um von der Seitenvorschau aus das Dokument auszudrucken, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "Drucken".
2. Wählen Sie danach bitte den gewünschten Drucker aus und nehmen Sie die gewünschten Druckeinstellungen vor.
3. Mit Klick auf "Drucken" wird Ihr Bericht ausgedruckt.

**Seitenvorschau schließen**

Mit Klick auf "Schließen" beenden Sie die Seitenvorschau.

---

\*Microsoft Word ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Deutschland GmbH.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Berichte drucken](#)

**Teil**

---



## 24 Ressourcen-/Projekt-/Urlabsplaner

Um Urlaub oder Projekte zu planen sowie um Ressourcen, wie Beamer, Firmenfahrzeug oder Konferenzräume zu verwalten, können Sie den in CRM-Plus integrierten Ressourcen-/Projekt-/Urlabsplaner nutzen.

Sie können einen Zeitraum und einen Benutzer auswählen und die Ressource in eine Zeitskala eintragen. So sehen Sie immer auf einen Blick, wann und an wen z. B. der Beamer ausgeliehen ist oder wer für wann den Konferenzraum gebucht hat. Für Projekte können Sie z. B. Meilensteine für bestimmte Zeiträume eintragen.

Wenn Sie z. B. die Ressource "Urlaub" anlegen, so können Sie z. B. von allen Mitarbeitern Ihrer Abteilung die Urlaubszeiten eintragen und so Überschneidungen vermeiden.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Ressource/Projekt/Urlaub in Planer öffnen](#)

[Ressource/Projekt/Urlaub in Planer hinzufügen](#)

[Ressource/Projekt/Urlaub in Planer löschen](#)


[Beschreibung hinzufügen/bearbeiten](#)

[Zeitraum für Ressourcen-Verwendung einstellen](#)


[Zeitschritte auswählen](#)

[Mitarbeiter auswählen](#)

### RESSOURCE/PROJEKT/URLAUB ÖFFNEN



1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf den Schriftzug "Hier klicken, um eine Ressource zu wählen/erstellen" bzw. auf die Bezeichnung der Ressource.
3. Klicken Sie in der Nachschlagliste auf die Ressource, die Sie öffnen möchten.

### RESSOURCE/PROJEKT/URLAUB HINZUFÜGEN



1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf den Schriftzug "Hier klicken, um eine Ressource zu wählen/erstellen" bzw. auf die Bezeichnung der Ressource.
3. Klicken Sie in der Nachschlagliste auf "Bearbeiten", um eine neue Ressource hinzuzufügen.
4. Klicken Sie in das obere Textfeld und geben Sie den Namen der neuen Ressource ein.
5. Bestätigen Sie die Eingabe mit "ENTER".
6. Zum Öffnen einer Ressource schließen Sie den Bearbeitungsmodus mit Klick auf "Zum

Listenmodus".

### RESSOURCE/PROJEKT/URLAUB LÖSCHEN

1. Klicken Sie im Seitenmenü auf .
2. Klicken Sie auf den Schriftzug "Hier klicken, um eine Ressource zu wählen/erstellen" bzw. auf die Bezeichnung der Ressource.
3. Klicken Sie in der Nachschlagliste auf "Bearbeiten".
4. Wählen Sie per Klick eine Ressource aus.
5. Klicken Sie auf .
6. Bestätigen Sie mit Klick auf "Ja".
7. Den Bearbeitungsmodus schließen Sie mit Klick auf "Zum Listenmodus".

### Beschreibung hinzufügen/bearbeiten

1. Sie haben die Möglichkeit zu Ihrer Ressource eine Beschreibung zu hinterlegen.
1. Öffnen Sie dafür die Ressource über den Schriftzug "Hier klicken, um eine Ressource zu wählen/erstellen" bzw. auf die Bezeichnung der Ressource und wählen die gewünschte Ressource aus.
2. Um die Beschreibung zu erfassen, klicken Sie rechts oben auf  Bearbeiten.
2. In dem daraufhin geöffneten Textfenster können Sie beliebigen Text eingeben und per Zeitstempel  den Wochentag, Datum, Uhrzeit und Bearbeiter einfügen.
3. Per Klick auf "Übernehmen" speichern Sie die Beschreibung.

### Zeitraum für Ressourcen-Verwendung einstellen

Sie können in die Felder "Startdatum" und "Enddatum" eine Zeitbegrenzung für die Ansicht des Ressourcenplaners eingeben.

Wird kein Enddatum erfasst, wird im Ressourcenplaner nur der unter "Startdatum" eingetragene Tag angezeigt.

Um den Zeitraum beim nächsten Öffnen dieser Ressource im Ressourcenplaner beizubehalten, setzen Sie per Klick ein Häkchen vor "Zeitraum für diese Ressource merken".

### Zeitschritte auswählen

Sie haben die Möglichkeit, die Anzeige der Leiste entweder in Stunden, in Tagen, Wochen oder Monaten anzeigen zu lassen.

Um die Einteilung der Zeitschritte zu ändern, klicken Sie bitte rechts über der Leiste auf den Auswahlpfeil und übernehmen per Klick die gewünschte Einteilung, z. B. nach Stunden.

### Mitarbeiter auswählen

Wählen Sie über den Kartei-Reiter "Mitarbeiter-Selektion" per Klick den Benutzer aus, der über die Ressource verfügen wird.

Entweder Sie öffnen die Abteilungen mit Klick auf das kleine Plus-Symbol und haken per Klick einen oder mehrere Benutzer einer Abteilung an. Oder Sie setzen z. B. mit einem Klick ein Häkchen vor die Abteilung und wählen so alle Benutzer der Abteilung aus.

Im Namensfilter können Sie nach einem Namen suchen.

Die ausgewählten Benutzer werden dann unter dem Kartei-Reiter "Benutzer" untereinander links neben der Zeitleiste dargestellt.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Zeitleisten-Eintrag für Ressource vornehmen](#)

## 24.1 Zeitleisten-Eintrag für Ressource vornehmen

Sie können im Ressourcen-/Projekt-/Urlaubsplaner für eine Ressource, ein Projekt oder Urlaub einen Zeitraum bestimmen, Benutzer auswählen und dafür einen Zeitleisten-Eintrag vornehmen.

Mithilfe des Leisten-Eintrages können Sie auf einen Blick sehen, für welchen Zeitraum der zugehörige Benutzer über die Ressource verfügt und wann diese wieder verfügbar ist.

### WOBEI BENÖTIGEN SIE HILFE?

[Zeitleisten-Eintrag für Ressource vornehmen](#)


[Zeitleisten-Eintrag für Ressource bearbeiten](#)

[Leistenfarbe ändern](#)

[Zeitleisten-Eintrag/Meilenstein für Ressource verschieben](#)

[Zeitleisten-Eintrag für Ressource löschen](#)

### ZEITLEISTEN-EINTRAG FÜR RESSOURCE VORNEHMEN

1. Wählen Sie bitte zuerst im geöffneten Ressourcenplaner ( Seitenmenü-Schaltfläche  ) eine Ressource aus.
2. Danach bestimmen Sie bitte den Zeitraum und wählen die Mitarbeiter (siehe auch [Ressourcen-](#)

[Projekt-Urlaubsplaner](#)).

3. Klicken Sie auf "Neue Leiste" und öffnen das Fenster "Zeitleisten-Eintrag".
4. Übernehmen Sie per Klick auf den Auswahlpfeil den Benutzer, geben eine Beschreibung und die Beginn- und Ende-Zeit für die Nutzung der Ressource ein.
5. Wählen Sie, ob Sie einen Zeitleisten-Eintrag (farbige Anzeige von Beginn-Uhrzeit bis Ende-Uhrzeit) oder einen Meilenstein (Markierung zu einer bestimmten Uhrzeit) in den Ressourcenplaner eintragen möchten.
6. Sie können die Ressource farblich kennzeichnen. Klicken Sie dafür auf den Auswahlpfeil unter "Farbe".
7. Mit Klick auf "Übernehmen" wird der Zeitleisten-Eintrag in die Zeitleiste übernommen.

#### **ZEITLEISTEN-EINTRAG FÜR RESSOURCE BEARBEITEN**

1. Möchten Sie einen vorhandenen Zeitleisten-Eintrag im geöffneten Ressourcenplaner bearbeiten, klicken Sie bitte auf den zu bearbeitenden Eintrag und dann auf "Leiste bearbeiten" oder öffnen das Bearbeitungsfenster einfach per Doppelklick.
2. In dem geöffneten Fenster "Zeitleisten-Eintrag" können Sie den Benutzer ändern, eine Beschreibung hinzufügen/bearbeiten, die Beginn- und Ende-Zeit für die Nutzung der Ressource und die Farbe ändern.
3. Mit Klick auf "Übernehmen" wird der geänderte Zeitleisten-Eintrag in die Zeitleiste übernommen.

#### **Leistenfarbe ändern**

1. Möchten Sie die Farbe eines vorhandenen Zeitleisten-Eintrag im geöffneten Ressourcenplaner ändern, klicken Sie bitte auf den zu bearbeitenden Eintrag und dann auf "Leistenfarbe".
2. Wählen Sie die gewünschte Farbe per Klick aus.

#### **ZEITLEISTEN-EINTRAG/MEILENSTEIN FÜR RESSOURCE VERSCHIEBEN**

1. Klicken Sie im geöffneten Ressourcenplaner auf den Zeitleisten-Eintrag/Meilenstein der geöffneten Ressource. Der Mauszeiger verändert sich. Um einen Meilenstein zu verschieben positionieren Sie die Maus so, dass sich der Mauszeiger zu einem Kreuz verändert.
2. Halten Sie die Maustaste gedrückt und verschieben Sie den Zeitleisten-Eintrag.
3. An der richtigen Position lösen Sie die gedrückt gehaltene Maustaste wieder.

**ZEITLEISTEN-EINTRAG FÜR RESSOURCE LÖSCHEN**

1. Möchten Sie einen vorhandenen Zeitleisten-Eintrag im geöffneten Ressourcenplaner löschen, klicken Sie bitte auf den zu löschenden Eintrag und dann auf "Leiste entfernen".
2. Bestätigen Sie mit Klick auf "Ja".

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Ressourcen-Projekt-Urlaubsplaner](#)

**Teil**

---



## 25 Was ist ... ?

In diesem Kapitel werden Ihnen diverse in CRM-Plus verwendete Begriffe erläutert:

[Was ist ein Lead Source?](#)

[Was ist ein Quick-Alarm?](#)

[Was ist ein Quick-Menü?](#)

[Was ist eine FAQ-Datenbank?](#)

[Was ist eine Ergebnisliste?](#)

[Was ist eine phonetische Suche?](#)

[Was ist eine Seitenleiste?](#)

[Was ist Quick-Phone?](#)

[Was ist TAPI?](#)

[Was ist Outbound?](#)

[Was ist eine Wissensdatenbank?](#)

[Was ist eine Kontaktgruppe?](#)

[Was ist CRM?](#)

[Was ist Replikation?](#)

### 25.1 ... ein Lead-Source?

Der Lead Source gibt den Ursprung bzw. die Herkunft des entstandenen Vertriebsvorgangs wider.

Unter Lead Source kann nachvollzogen werden, wie der Vertriebsvorgang ursprünglich zustande kam, z. B. durch einen Messekontakt, durch eine durchgeführte Kampagne oder durch Telefonakquise.

Mit dem Lead Source kann somit ausgewertet werden, welche Vertriebsmöglichkeiten erfolgreich waren.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Produkte](#)

[Vertrieb](#)

[Vertriebsliste](#)

[Datenanalyse](#)

### 25.2 ... ein Quick-Alarm?

Möchten Sie sich gleich erinnern lassen? Dann erstellen Sie einen Quick-Alarm und Sie werden am gewünschten Tag zur gewünschten Uhrzeit erinnert.

In Fenster Quick-Alarm können Sie per Klick einen bereits gespeicherten Quick-Alarm aktivieren/deaktivieren, diesen täglich ausführen lassen oder sich die Erinnerungsmeldung auch anzeigen lassen, wenn Zeitpunkt überschritten wurde.

#### QUICK-ALARM HINZUFÜGEN/ BEARBEITEN

1. Klicken Sie in der Symbolschaltflächenleiste auf "Neu".
2. Wählen Sie "Quick-Alarm" aus.
3. Klicken Sie in der geöffneten Quick-Alarm-Übersicht auf "Neu", um einen neuen Quick-Alarm zu erstellen bzw. auf "Bearbeiten", um einen vorhandenen Quick-Alarm zu verändern.
4. Mithilfe der Hoch-/Runter-Pfeile können Sie beim Datum jeweils einen Tag vor bzw. zurück gehen. Die Alarmzeit können Sie mithilfe des Pfeilreglers oder auch über die Hoch-/Runter-Pfeile einstellen. Die Minuten können Sie zudem manuell eingeben.
5. Speichern Sie den Quick-Alarm mit Klick auf "Bestätigen".

---


Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Quick-Alarm](#)

[Alarm-Meldung Termin, Aufgabe, Geburtstag](#)

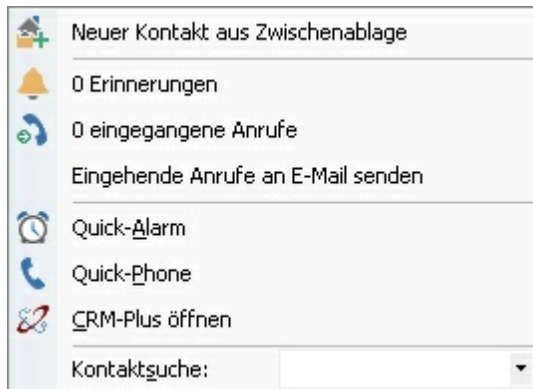
[Geburtstagserinnerung aktivieren](#)

## 25.3 ... ein Quick-Menü?

Das Quick-Menü können Sie ohne CRM-Plus geöffnet zu haben, über ein auf Ihrem Desktop hinterlegtes Icon oder mithilfe des CRM-Plus-Taskleistensymbols  starten.

Nach Klick auf das CRM-Plus-Taskleistensymbol gelangen Sie in das CRM-Plus-Quick-Menü.

Das Quick-Menü beinhaltet wichtige Funktionen, wie das Einfügen eines Kontaktes aus der Zwischenablage, das Anzeigen von Erinnerungen und eingegangenen Anrufen, das Erstellen eines Quick-Alarms und die Kontaktsuche auf kleinem Raum.



Per Klick außerhalb des Quick-Menüs wird dieses wieder ausgeblendet.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Quick-Menü](#)

[Quick-Alarm](#)

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

## 25.4 ... eine FAQ-Datenbank?

Die Abkürzung FAQ bedeutet Frequently Asked Questions, zu Deutsch „häufig gestellte Fragen“.

Die Abkürzung wurde ins Deutsche als „Fragen, Antworten, Quintessenzen“ übertragen. Eine andere Übertragung lautet „Fragen-Antworten-Quelle“.

Es handelt sich dabei um eine Zusammenstellung von oft gestellten Fragen und den dazugehörigen Antworten zu einem Thema. Bekannt geworden sind FAQ insbesondere im IT-Bereich.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Online-Update](#)

## 25.5 ... eine Such- und Ergebnisliste?

Unter dem Begriff Such- bzw. Ergebnisliste versteht CRM-Plus eine Ergebnisliste (wie z. B. Wiedervorlage oder Suchergebnis), in der Sie auch Spalten gruppieren, sortieren oder verschieben können.

Eine Ergebnisliste kann direkt für Schriftverkehr, Druck und Export verwendet werden.

Sie können in der geöffneten Ergebnisliste die gewünschten Datensätze einzeln per Mausklick und gedrückt gehaltener STRG-Taste auswählen oder mithilfe der gedrückten Shift-Taste alle Datensätze von/bis markieren. Per Klick auf "Auswahl" und "Alle Zeilen auswählen" markieren Sie die gesamte Liste.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Such- und Ergebnislisten](#)

## 25.6 ... eine phonetische Suche?

Unter "Phonetischer Suche" versteht man die Suche nach allen Worten, die akustisch gleich klingen, die aber auch unterschiedliche Schreibweisen aufweisen können, wie z. B. Mayer, Maier oder Meier.

Da also die Schreibweise bei einer phonetischen Duplikatssuche keine Rolle spielt, werden auch falsch geschriebene Duplikate gefunden und somit alle vorhandenen Duplikate heraus gefiltert.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Suchen](#)

## 25.7 ... eine Seitenleiste?

Nach dem Programmstart wird automatisch - wenn Nachrichten oder Terminvorschläge vorhanden sind - die Seitenleiste für Erledigungen am rechten Bildschirmrand geöffnet.

Die Seitenleiste wird am rechten Bildschirmrand eingeblendet und kann festgestellt werden. Wird die Seitenleiste nicht mehr benötigt, kann sie wieder ausgeblendet werden.

Zum Öffnen der Seitenleisten "Erledigungen", Kontaktsuche", "E-Mail-Suche" und "Notiz-/Memosuche" stehen am rechten Bildschirmrand vertikale Schaltflächen zur Verfügung.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Seitenleisten Erledigen/Suchen](#)

[Seitenleiste Themenbaum](#)  
[Seitenleiste Kontaktsuche](#)  
[Seitenleiste E-Mail-Suche](#)  
[Seitenleiste Notiz-/Memosuche](#)

## 25.8 ... Quick-Phone?

Mithilfe von Quick-Phone können Sie Rufnummern direkt über Ihren PC anwählen. Voraussetzung ist eine TAPI-Schnittstelle.

Sie haben die Möglichkeit, entweder z. B. in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eingetragene Telefonnummern zu übernehmen oder über die Tastatur Telefonnummern einzugeben und anzuwählen.

Ihnen stehen eine Anrufliste über bis zu 600 ein- und ausgehenden Telefonaten sowie ein Anruf-Monitoring zur Verfügung.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)  
[Quick-Phone-Optionen](#)  
[Quick-Phone-Anrufliste](#)  
[Tipps zur Computer-Telefonie](#)  
[Eingehende/ausgehende Telefonate](#)

## 25.9 ... TAPI?

Telephony Application Programming Interface ist eine Windows-Programmierschnittstelle für PC-Telefonie.

Jeder Telefonhersteller, der eine Verbindung seiner Telefonanlage mit dem PC vorsieht, sollte einen TAPI-Treiber mitliefern.

Mit CRM-Plus ist es möglich, jede TAPI-fähige Telefonanlage oder TAPI-Adapter vom PC aus anzusteuern, d. h. Sie können z. B. die angezeigte Telefonnummer in den geöffneten Kontaktdaten mit einem Klick anwählen.

Sie benötigen lediglich die TAPI-Treiber Ihres TK-Anbieters. Im Handbuch zur TK-Anlage erfahren Sie nähere Informationen über dessen Installation.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Quick-Phone-Optionen](#)

[Tipps zur Computer-Telefonie](#)

## 25.10 ... Outbound?

Outbound bezeichnet im Callcenter-Bereich diejenigen Callcenter, bei denen die Agenten die Kunden anrufen, z. B. für Befragungen, Telefonverkauf, Akquise usw.

### CRM-PLUS - IN- UND OUTBOUND

CRM-Plus ist nicht nur umfassende Kontaktpflege und Wissensdatenbank sondern auch für In- und Outbound geeignet.

Mit CRM-Plus können Sie Kontaktgruppen zusammenfassen. Kontaktaktionen, wie Schriftverkehr, E-Mailing oder Telefonmarketing können durchgeführt, vermerkt und nachgefasst werden. Sie können in CRM-Plus Wiedervorlagen und Vertriebsvorgänge erstellen, verwalten und bearbeiten.

Mithilfe von Quick-Phone können Sie Rufnummern direkt über Ihren PC anwählen (Voraussetzung TAPI-Schnittstelle).

Sie haben die Möglichkeit, entweder z. B. in den Stamm- oder Ansprechpartnerdaten eingetragene Telefonnummern zu übernehmen oder über die Tastatur Telefonnummern einzugeben und anzuwählen.

Ihnen stehen eine Anrufliste über bis zu 600 ein- und ausgehenden Telefonaten sowie ein Anruf-Monitoring zur Verfügung.

Weiterhin bietet Ihnen CRM-Plus umfangreiche Statistik- und Analysemöglichkeiten.

### CallAdviser - professionelle Callcenter-Software

Für den professionellen Outbound inklusive der Erstellung von individuellen Befragungslisten bietet die Firma JBS Software speziell die Software CallAdviser an.

Der CallAdviser ist grundsätzlich für alle Einsatzorte geeignet, an denen professionell telefoniert werden soll. Dies können Inhouse-Callcenter ebenso sein, wie externe Callcenter-Dienstleister, aber auch Direktmarketingfirmen, Telemarketing-Unternehmen usw.

Da der CallAdviser weder in der Anzahl der zu bearbeitenden Adressen, noch in der Anzahl der Projekte oder in der Anzahl der Fragestellungen begrenzt ist, können Sie kleine überschaubare Aktionen mit wenigen hundert Adressen genauso professionell abwickeln, als auch Aktionen mit zehn- oder hunderttausenden von Adressen.

Der CallAdviser wurde seit Ende 1998 zeitgleich zur Entwicklung in einem Callcenter eingesetzt und somit ausführlich auf Praxiserfahrungen hin getestet und hat auch aus diesen Erfahrungen heraus

einen Prozess ständiger Qualitätssteigerung erfahren ([www.CallAdviser.de](http://www.CallAdviser.de)).

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Telefonieren mit Quick-Phone](#)

[Schriftverkehr für Auswahl](#)

[Kontaktaktionen Firmen/Ansprechpartner](#)

[Gruppen](#)

[Wiedervorlage](#)

[Vertrieb](#)

[Statistik](#)

[Datenanalyse](#)

## 25.11 ... eine Wissensdatenbank?

Eine Wissensdatenbank ermöglicht Ihnen, eine Vielzahl kurzer Textfragmente strukturiert zusammenzufassen.

Alle Einträge werden in einer übersichtlichen Baumstruktur angeordnet und können jederzeit per Volltextsuche wieder aufgefunden werden.

Die Anwendung einer Wissens- oder Informationsdatenbank eignet sich somit zum Aufbau und zur Pflege von Wissenssammlungen vielfältigster Art, wie z. B. Tipps-&-Tricks-Sammlungen, Support-Datenbanken, Dokumentationen usw. — oder ganz einfach als elektronischer Zettelkasten.

Die Einträge und Notizen in CRM-Plus vereinen ein einfaches aber umfangreiches Konzept mit einer klaren und einfachen Bedienung.

Während eines Telefonats möchten Sie Gesprächsnotizen mitschreiben, in Sekundenschnelle Kontaktdaten auffinden oder sich alle Aktivitäten, die mit einem Kontakt verknüpft sind, auflisten lassen.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Informationsdatenbanken](#)

## 25.12 ... eine Kontaktgruppe?

Das Wiederfinden von Kontakten wird erleichtert, da die Kontakte aufgrund von einer Gemeinsamkeit zu einer Kontaktgruppe zusammengefasst und so über den Gruppennamen als Ergebnisliste angezeigt werden können.

Die Verwendung von Gruppen ist z. B. bei Kampagnen sehr nützlich, da die relevanten Datensätze nur einmal recherchiert und der Gruppe/Kampagne zugeordnet werden müssen. Ein späteres "Nachfassen" ist dadurch sehr leicht möglich.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Gruppen](#)

## 25.13 ... CRM-Plus?

Customer Relationship Management - zu deutsch: Kundenbeziehungsmanagement - bezeichnet die Verwaltung von Kundenbeziehungen.

CRM ist eine bereichsübergreifende, IT-unterstützte Geschäftsstrategie, die auf den systematischen Aufbau und die Pflege dauerhafter und profitabler Kundenbeziehungen zielt.

Die Ziele des CRM decken sich weitgehend mit den Unternehmenszielen:

- Marktanteil erhöhen
- Kundenzufriedenheit steigern
- Segmentierung des Kundenstamms
- Kostenreduzierung durch zentrale Erfassung
- Service verbessern mit geringem Aufwand
- Ausschöpfung des Kundenpotenzials

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Was ist CRM-Plus?](#)

## 25.14 ... Forecast?

Unter Forecast wird der Ausblick auf den weiteren Vertriebsverlauf bzw. eine Prognose des zu erwartenden Umsatzes verstanden.

---

Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[Vertriebsanalyse](#)

## **Weiterführende Informationen**

Weiterführende Informationen finden auch Online, unter [www.CRM-Plus.de](http://www.CRM-Plus.de).

# Index

- \* -

\*-Suche 332

- A -

- ABC-Register 452, 469
- Abgleich leeres Outlook 105, 275
- Abgleich mit Outlook 102, 103, 104, 272, 273, 274
- Ablage aller E-Mails 497
- Abrufen von Lizenzen 422
- Absatzmengen auswerten 352
- AddIn für Outlook 511
- Addition der Selektion 428, 475
- Administration CRM-Plus 12
- Adress-Duplikat gefunden 88, 420
- Adresse in Word-Dokument einfügen 491
- Adresse in Zwischenablage kopieren 453
- Adresse per Schreibassistent einfügen 488
- Adresse übernehmen 114
- Adressen anderen Benutzern freigeben 208
- Adressen einlesen 73
- Adressen Export-Assistent 97
- Adressen importieren 72, 73
- Adressen löschen 12, 427, 474
- Adressen öffnen/anzeigen 109
- Adressen ohne Ansprechpartner suchen 56, 221, 457
- Adressen zuletzt importiert 83, 468
- Adressen zweimal vorhanden 88, 420
- Adressen-Export 96
- Adressen-Export Schritt 1 98
- Adressen-Export Schritt 2 98
- Adressen-Export Schritt 3 99
- Adressen-Import 73
- Adressen-Import anzeigen 81
- Adressen-Import rückgängig 82
- Adressen-Import Schritt 1 75
- Adressen-Import Schritt 2 75
- Adressen-Import Schritt 3 76
- Adressen-Import Schritt 4 79
- Adressen-Import-Dateipfad 75
- Adressfunde zusammenführen 91
- Ähnlichkeitssuche 464
- Akte aus MemoMaster verknüpfen 125
- Akte aus Office-n-PDF verknüpfen 125
- Aktion für Kontakte erzeugen 551
- Aktionen 472
- Aktionen filtern/suchen 123, 157
- Aktionen öffnen 123, 157
- Aktionen suchen 61
- Aktionsbeschreibung hinzufügen 213
- Aktionsdaten bearbeiten 123, 157
- Aktionsvermerk 213, 554
- Aktionszuordnung entfernen 123, 157
- Aktive Kampagne 138
- Aktualisieren des E-Mail-Archivs 502
- Aktualisierung Kalender 258
- Aktuelle Erledigungen 230
- Aktueller Tag im Kalender 243
- Alarm für Aufgabe erstellen 265
- Alarm für Termin erstellen 254
- Alarm-Meldung aktivieren 277
- Alarmton einstellen 33
- Alias E-Mail-Adressen 155
- Alias E-Mail-Adressen erfassen 149
- Alias E-Mail-Adressen zuordnen 155
- Alle Adressen anzeigen 33
- Alle Anrufe an E-Mail 42
- Alle Anrufe in Quick-Phone 519
- Alle archivierten E-Mails 497
- Alle Benutzer Kampagne beantworten 527
- Alle Benutzer Kampagne bearbeiten 301
- Alle Beschwerden 374
- Alle CRM-Plus-Benutzer anzeigen 238
- Alle CRM-Plus-Kontakte anzeigen 58, 451, 467
- Alle Dubletten 89
- Alle eingetragenen Geburtstage 412
- Alle E-Mails im Archiv anzeigen 497
- Alle Ergebnislisten 47
- Alle löschen 12, 427, 474
- Alle markieren 453
- Alle Mitarbeiter-Termine 249
- Alle Schaltflächen anzeigen 43
- Alle Spalten automatisch einstellen 446
- Alle Themen im Überblick 47
- Alle Vertriebsvoränge anzeigen 332

- Alle Vertriebsvorgänge anzeigen 329  
 Alle Vertriebsvorgänge zum Kontakt 143, 349  
 Alle Vorgänge zum Kontakt 145  
 Alle Vorgänge/Aktionen beim Ansprechpartner 206  
 Alle Zeilen auswählen 453  
 Alles auf einen Blick in MyDay 230  
 Allgemeine Einstellungen 33  
 Alphabetisch Sortieren 446  
 Alphabet-Register 452, 469  
 Als Dokument speichern unter 554  
 Als E-Mail-Anhang versenden 554  
 Als erledigt kennzeichnen 428, 475  
 Als Standard-Layout übernehmen 440  
 Als Wochenliste anzeigen 234  
 Amtskennziffer hinterlegen 516  
 An E-Mail weiterleiten 42  
 An Folgekampagne übergeben 543  
 An Microsoft Word übergeben 556  
 An neue Firma übergeben 149  
 An Zwischenablage übergeben 554  
 Analoge Modems für Telefonieren 521  
 Analyse aller Ansprechpartner 356, 400  
 Analyse aller Kontakte 354, 399  
 Analyse des Ansprechpartner-Nutzwertes 211, 483  
 Analyse Stammdaten-Nutzwert 147  
 Analytische Darstellung 357, 402  
 Andere Kurzbeschreibung 134  
 Andere Symbole im Menü 43  
 Anderen Benutzer Aufgabe zuordnen 268  
 Anderen Benutzer Termin zuordnen 260  
 Anderen Benutzer Wiedervorlage zuordnen 295  
 Anderen Kalender nutzen 40  
 Anderes Benutzerkonto anmelden 416  
 Anderes Datum für Wiedervorlage 294  
 Ändern Export-Daten 98  
 Ändern Spaltengröße 446  
 Ändern Zielkontakt 91  
 Änderungen für Gruppentermin 258  
 Änderungen in Zellen vornehmen 448  
 Änderungskonflikt bei Replikation 102, 272  
 Änderungsmodus Listenansicht 448  
 Angebot an E-Mail anhängen 223, 507  
 Angebot per E-Mail 204, 347, 494  
 Angebot per Fax 204, 347, 494  
 Angebot versenden 204, 347, 494  
 Angliederung Stichworte 121  
 Anhang an Aktionsvermerk 213  
 Anhang an Memo 390  
 Anhang einer E-Mail öffnen 497  
 Anhang öffnen 497  
 Ankreuzen der Kontakte 426, 472  
 Anlagen öffnen 497  
 Anlegen eines Kontaktes 113  
 Anmelden der Benutzer 12  
 Anmelden in CRM-Plus 13  
 Anmeldung des Benutzers anzeigen 238  
 Anrede bei Import ermitteln 79  
 Anrede in E-Mail übertragen 223, 507  
 Anredeformen auswerten 356, 400  
 Anruf an E-Mail 42  
 Anrufanzeige aktivieren 516  
 Anrufe in Abwesenheit weiterleiten 42  
 Anrufen mit Quick-Phone 515  
 Anrufliste einsehen 519  
 Anrufmonitor aktivieren 516  
 Anschrift in Briefvorlage einfügen 488  
 Anschrift in Word-Dokument einfügen 491  
 Anschrift kopieren 116  
 Ansicht der Seite 556  
 Ansicht vergrößern/verkleinern 181, 269  
 Ansichten im Kalender 243  
 Ansprechp.-Gruppenzuordnung Outlook-Kontakte 84  
 Ansprechpartner an andere Firma übergeben 149  
 Ansprechpartner Aufgaben & Termine 181, 269  
 Ansprechpartner einer Gruppe zuordnen 434, 480  
 Ansprechpartner E-Mail-Adressen 149  
 Ansprechpartner E-Mail-Adressen zuordnen 155  
 Ansprechpartner freigeben 208  
 Ansprechpartner geht zu anderer Firma 149  
 Ansprechpartner hinzufügen 149  
 Ansprechpartner Historie 206  
 Ansprechpartner importieren 76  
 Ansprechpartner löschen 109, 119  
 Ansprechpartner Navigation 148  
 Ansprechpartner Quick-Note erstellen 149  
 Ansprechpartner sperren 228  
 Ansprechpartner suchen 56, 58, 221, 457  
 Ansprechpartner wechselt Firma 149  
 Ansprechpartner zuletzt geöffnet 56, 221, 457  
 Ansprechpartner zur Kampagne hinzufügen 537, 540

Ansprechpartner-Aktion	123, 157	Artikelliste extern überarbeiten	202
Ansprechpartner-Analyse	356, 400	Artikelliste im- und exportieren	202
Ansprechpartner-Berechtigung/-Freigabe	208	Artikelvorschlagliste	200
Ansprechpartnerdaten	148	Assistent für Adressimport	73
Ansprechpartnerdaten als vCard senden	149	Assistent für Export	97
Ansprechpartnerdaten auswerten	356, 400	Assistent für Serienbriefe starten	493
Ansprechpartnerdaten kopieren/duplizieren	149	auch die Stammdaten-E-Mail-Adressen	155
Ansprechpartner-E-Mails	165	Auf erledigt setzen	178, 286, 428, 475
Ansprechpartner-Gruppen	184, 215	Auf MemoMaster Datenbank zugreifen	381
Ansprechpartner-Kampagnen	138	Auf Office-n-PDF Datenbank zugreifen	381
Ansprechpartner-Memos suchen	68, 462	Aufgabe auf privat setzen	265
Ansprechpartner-Nutzwertanalyse	211, 483	Aufgabe bearbeiten	265
Ansprechpartner-Suche	59	Aufgabe delegieren	268
Ansprechpartner-Symbole	109	Aufgabe drucken	267
Ansprechpartner-Verknüpfung zu E-Mail	497	Aufgabe für Kampagne	533
Ansprechpartner-Wiedervorlage	178, 286	Aufgabe für Kontaktauswahl	263
Ansprechpartner-Zusatzinformationen suchen	59	Aufgabe für mehrere Kontakte erstellen	263
Antwort zur Kampagne eingeben	138	Aufgabe im Kalender erstellen	263
Antworten auf E-Mails	497	Aufgabe Kampagne erstellen	309
Antworten E-Mails	130	Aufgabe zur Kampagne erstellen	535
Antworten/Allen antworten/Weiterleiten	165	Aufgaben & Termine an Outlook übertragen	102, 104, 272, 274
Antwortvorgaben erfassen	537	Aufgaben & Termine in Ansprechpartnerdaten	181, 269
Antwortvorgaben für Kampagne	527	Aufgaben als Liste anzeigen	250
Anwahl der Telefonnummer	515	Aufgaben an Outlook übertragen	102, 104, 272, 274
Anzeige Bildschirm	4	Aufgaben existieren nicht	105, 275
Anzeige der nächsten Geburtstage	412	Aufgaben im Kalender	243
Anzeige des letzten Imports	83, 468	Aufgaben in Kampagnen-Reiter	306, 532
Anzeige Dubletten	89	Aufgaben mit Outlook abgleichen	102, 104, 272, 274
Anzeige Monitor	4	Aufgaben nicht gefunden	105, 275
Anzeige Startbildschirm	4	Aufgaben sortieren	230
Anzeigen aller CRM-Plus-Kontakte	58	Aufgaben/Termine existieren nicht	105, 275
Anzeigen des Serienbriefs	493	Aufgaben/Termine in Listenansicht	250
Anzeigen mehrerer Gruppen	217	Aufgabenabgleich Besonderheiten	102, 272
Arbeitsplatz wechseln	13	Aufgabenerinnerung	277
Archiv aller E-Mails	497	Aufgabenliste drucken	267
Archivieren von Dokumenten	173	Aufgabenliste filtern	243
Archivieren von E-Mails komplett	502	Aufgabenliste im Kalendertag	243
Archivieren von gesendeten E-Mails	511	Aufgabenstatus Kampagne	543
Archivierte Dokumente suchen	67, 460	Aufgabentext abgeschnitten	102, 272
Archiviertes Dokument bearbeiten	173	Aufheben einer Gruppenzuordnung	434, 480
Archiviertes Dokument öffnen	173	Aufhebung Kontaktbeziehung	134
Archiviertes Dokument versenden	173	Auflegen nach Telefonat	515
Archivierungseinstellungen E-Mail	38	Aufnahme Beschwerde	372
Artikel duplizieren	200		
Artikel für Vertrieb hinzufügen	200		
Artikel löschen	200		

Auftrag versenden 204, 347, 494  
Auftragsbestätigung versenden 204, 347, 494  
Auftragsinformationen 198  
Aus Kampagne entfernen 138  
Aus selektierter Gruppe entfernen 184, 215  
Aus Zwischenablage übernehmen 114  
Ausblenden bereits importierter Kontakte 84  
Auschecken von Dokumenten 173, 178  
Auscheckvorgang verwerfen 173  
Ausgabeformat für Adressen-Export 98, 99  
Auskunft über Replikation 103, 273  
Ausschneiden von Inhalten in Listenansicht 448  
Auswahl Ergebnislisten 47  
Auswahl für Datenexport in Berichtsform 554  
Auswahl für Import aus Outlook 84  
Auswahl für Multi-Update 448  
Auswahl für Schriftverkehr 486  
Auswahl Listeneinträge 426, 472  
Auswahl löschen 12, 427, 474  
Auswahl mehrerer Gruppen 217  
Auswahl Ressourcen für Planung 407, 559  
Auswahl Standard-Datenpfad 37  
Auswahl Zeitraum Vertrieb 143, 349  
Auswahlkalender verwenden 281  
Auswahllisten 29  
Auswertung aller Daten 351, 398  
Auswertung aller Kontakte 354, 399  
Auswertung aller Vertriebsvorgänge 352  
Auswertung Ansprechpartnerdaten 211, 356, 400, 483  
Auswertung Stammdaten-Nutzwert 147  
Auswertung zur Kampagne 543  
Automatisch Anmelden 13  
Automatisch Speichern Memo-Wechsel 33  
Automatische Spaltenbreite 440  
Automatische Spaltengröße 446  
Automatische Telefonwahl einstellen 516  
Automatisches E-Mail-Backup 502  
Automatisches Login 13, 33  
Autotext bearbeiten 393  
Autotext einfügen 393  
Autotext erstellen 393  
Autotext für Fax verwenden 225, 513  
Autotext in Briefvorlagen einfügen 491  
Autotext in Memos/Notizen einfügen 388

## - B -

Backup CRM-Plus-Daten 19  
Backup E-Mail-Archiv in Outlook 502  
Balken-Diagramm 360  
Bankinstitute auswerten 356, 400  
Basis für Programmstart 12  
Baumansicht in Liste einstellen 444  
BCC E-Mail-Empfängergruppe 509  
Beanstandung Kunde 372  
Beantworten E-Mails 130  
Beantworten von E-Mails 497  
Bearbeiten Alarm-Meldung 277  
Bearbeiten der Wiedervorlage 289  
Bearbeiten einer Kampagne 524  
Bearbeiten einer Kontaktaktion 123, 157  
Bearbeiten Export-Daten 98  
Bearbeiten von Vertriebsvorgängen 193, 339  
Bearbeiter Beschwerde 372  
Bearbeitungsmodus Listen 448  
Bearbeitungsmodus Nachschlagliste 29  
Bedingungen Expertensuche 464  
Bedingungen für Programmstart 12  
Beenden Bearbeitungsmodus 448  
Beenden von Quick-Start 23  
Befragung 298, 523  
Begriffssuche in Onlinehilfe 14  
Bei Programmstart öffnen 33  
Beidseitige Kontaktbeziehung 134  
Beispiel-Adressen löschen 12  
Beliebiges Suchwort eingeben 58  
Bemerkung zur Kampagne 527  
Bemerkungen zum Gruppentermin 258  
Bemerkungsfelder durchsuchen 33, 457  
Benutzer eine E-Mail senden 238  
Benutzer für Kalender berechtigen 40  
Benutzer für Ressource auswählen 407, 559  
Benutzer telefonisch anwählen 238  
Benutzer-Analyse 351, 398  
Benutzeranmeldung 12  
Benutzerdefinierte Freigabe 208  
Benutzer-Informationen sehen 238  
Benutzerinfos in MyDay anzeigen 238  
Benutzerkarten öffnen 238  
Benutzerkennwort ändern 33

Benutzerkennwort entfernen 33  
 Benutzerkonten einrichten 12  
 Benutzerkonto wechseln 13, 416  
 Benutzer-Login 13  
 Benutzername "N.N." 143, 349  
 Benutzerübergreifende Datenanalyse 351, 398  
 Berechtigung für Kalender 40  
 Berechtigung für Kampagne 301, 527  
 Berechtigung für Kontakte 208  
 Bereinigung Dubletten 91  
 Bereits importierte Kontakte ausblenden 84  
 Bericht an E-Mail anhängen 223, 507  
 Berichte drucken 487, 553  
 Berichte exportieren 554  
 Berichtsdruck unerledigte Aufgaben 267  
 Berichtsvorlage bearbeiten 554  
 Beschreibung Beschwerde 377  
 Beschreibung für Aktion vermerken 213  
 Beschreibung für Dokumentenverknüpfung 170  
 Beschreibung zur Kampagne 527  
 Beschwerde bearbeiten 372  
 Beschwerde drucken 372  
 Beschwerde erfassen 372  
 Beschwerde löschen 372  
 Beschwerde Pflichtfeld 372  
 Beschwerde suchen 372  
 Beschwerde-Details 377  
 Beschwerde-Ergebnisliste 374  
 Beschwerdekategorie 377  
 Beschwerden aller Eigentümer 374  
 Beschwerden Bearbeiter 374  
 Beschwerden übergreifend 374  
 Beschwerdenliste 374  
 Besonderheiten beim Aufgabenabgleich 102, 272  
 Besonderheiten beim Terminabgleich 102, 272  
 Bestellung CRM-Plus-Lizenzen 422  
 Bestimmte Ergebnislisten 47  
 Bestimmte Kontakte bei Programmstart 33  
 Bestimmte Vertriebsvorgänge anzeigen 332  
 Bezeichnungen Zusatztextfelder 149  
 Beziehung zwischen Kontakten 134  
 Bezug von Kontakten 134  
 Bild Ansprechpartner 149  
 Bildanhänge E-Mail-Archiv 497  
 Bilder aus E-Mail direkt anzeigen 497  
 Bilder im E-Mail-Browser anzeigen 497

Bildschaltflächen in CRM-Plus 27  
 Bildschirmanzeige 4  
 Bildung einer Summe zur Selektion 428, 475  
 Blättern Ansprechpartner 148  
 Blättern im Jahreskalender 252  
 Blog Webseite hinterlegen 149  
 Branchen-Analyse 354, 399  
 Brauchbare Stammdaten 147  
 Breite der Spalten anpassen 446  
 Brief an Gruppe versenden 219  
 Briefanrede in E-Mail übertragen 223, 507  
 Briefanrede in Vorlage einfügen 488, 491  
 Brieferstellung mit/ohne Briefanrede 488, 491  
 Brief-Kampagne 301  
 Buchstabenleiste 452, 469  
 Budget Kampagne 301  
 Budgetplanung Kampagne 527

## - C -

CallCenter-Software 570  
 CC E-Mail-Empfängergruppe 509  
 Chance für Vertrieb vorgeben 198  
 Checkout/-in 178  
 Com-Port für Telefonwahl 516  
 Computersystem 10  
 Computer-Telefonie 521  
 CRM-Plus bestellen 422  
 CRM-Plus findet Outlook-Einträge nicht 105, 275  
 CRM-Plus Neuigkeiten 421  
 CRM-Plus-Schaltfläche Outlook 502  
 CRM-Plus-Schaltflächen in Outlook 511

## - D -

Darstellung Datenanalyse 357, 402  
 Darstellung Gesprächsnotizen 161  
 Darstellung Kontaktstatistik 361  
 Darstellung Vertriebsstatistik 335, 364  
 Datei an Aktionsvermerk anhängen 213  
 Datei für Kontaktaktion 125, 159, 547  
 Datei Kampagne importieren 138  
 Datei Kampagne versenden 138  
 Datei mit Kontakt verknüpfen 125, 159, 547  
 Datei zur Kampagne öffnen 138  
 Dateien Projekt an Kontakt versenden 306, 532

- Dateien speichern unter ... (Datenpfad) 37  
Dateien zur Kampagne importieren 541  
Dateiformate für Datenaustausch 72, 416  
Datei-Kommentar erfassen 541  
Dateinamen für Adressen-Export 98  
Dateipfad für Adress-Importe 75  
Datei-Verknüpfung in Memos 390  
Datei-Versand an Kontakt 306, 532  
Daten an Excel übergeben 101  
Daten für Export ändern 98  
Daten importieren 72, 73  
Daten löschen 12, 427, 474  
Datenanalyse aller Eigentümer 351, 398  
Datenanalyse Ansprechpartner 356, 400  
Datenanalyse Kontakte 354, 399  
Datenanalyse-Grafik 357, 402  
Datenaustausch 72, 416  
Datenbank für Fragen und Antworten 421  
Datenbank MemoMaster verknüpfen 381  
Datenbank Office-n-PDF verknüpfen 381  
Datenbeschreibung Import 75  
Datenexport in andere Datenbank 96  
Datenexport in Form eines Berichts 554  
Datenimport aus Outlook 84  
Daten-Import zurücksetzen 82  
Datenmasken erstellen 394  
Datenmenge Kontaktstatistik 361  
Datenmenge Vertriebsstatistik 335, 364  
Datenpfade als Standard hinterlegen 37  
Datensatz sperren 228  
Datensätze exportieren 96  
Datensicherung 19  
Datenübergabe an Excel 101  
Datum aus Kalender übernehmen 281  
Datum einfügen 393  
Datum für Vertriebsvorgang ändern 193, 339  
Datum für Wiedervorlage ändern 294  
Datumseingrenzung für Dokumentensuche 67, 460  
Datumseingrenzung für E-Mail-Suche 65, 459, 505  
Datumseingrenzung für Kontaktsuche 61  
Datumseingrenzung Notiz-/Memosuche 68, 462  
Dauer Refresh Kalender 258  
Deaktivieren Kennwortschutz 13  
Definition Eigentümer Outlook-Kontakte 84  
Definition Replikation 103, 273  
Delegieren einer Aufgabe 268  
Delegieren eines Termins 260  
Delegieren von Wiedervorlagen 295  
Der Kampagne Kontakte hinzufügen 537  
Detailansicht für Kontakt in Liste 449  
Details Beschwerden 377  
Details einer Kampagne 527  
Details Kampagne 301  
Details zum Kontakt anzeigen 453  
Diagramm Datenanalyse 357, 402  
Diagramm für Statistik erstellen 360  
Diagramm Kontaktstatistik 361  
Diagramm Vertriebsstatistik 335, 364  
Die letzten 20 Ansprechpartner 56, 221, 457  
Direkt Bilder sehen 497  
Direkt E-Mail aus Kontakt senden 223, 507  
Dokument an Memo anhängen 390  
Dokument aus Archiv entfernen 173  
Dokument scannen 390  
Dokument zur Kampagne importieren 541  
Dokumente einscannen 176  
Dokumente in Ansprechpartnerdaten 169  
Dokumente scannen 176  
Dokumente suchen 61  
Dokumente verknüpfen 170  
Dokumentenarchiv 173  
Dokumentensuche 67, 460  
Dokumentenverknüpfung aufheben 170  
Dokumentenverwaltung verknüpfen 125, 159, 547  
Doppelte Adresse 88, 420  
Doppelte Adressen nach Import 79  
Doppelte Kontakte gefunden 88, 89, 420  
Doppelte Kontakte zusammenführen 91  
Drag and Drop 14  
Druck Beschwerde 372  
Druck-Auswahl für Berichte 487, 553  
Drucken 552  
Drucken aus E-Mail-Archiv 497  
Drucken der Geburtstagsliste 412  
Drucken eines Kontaktes 109  
Drucken von Berichten 487, 553  
Drucken von E-Mails 497  
Drucken von Memos 385  
Drucken von MyDay 230  
Druckvorschau an Word übergeben 556  
Dubletten bereinigen 91  
Dubletten zusammenführen 91

Dublettenabgleich während Import 79  
 Dublettenkontrolle 88, 89, 420  
 Dublizieren Ansprechpartnerdaten 149  
 Duplikat gefunden 88, 420  
 Duplikate Ergebnisliste 89  
 Duplikate zusammenführen 91  
 Duplikatssuche nach Import 79  
 Duplizieren eines Termins 254  
 Duplizieren von Stammdaten 119  
 Duplizieren von Vertriebsartikeln 200  
 Durchsuchen von Langtextfeldern 33  
 Durchwahlnummern intern einstellen 515  
 Durchwahlnummern Stellenanzahl 516

## - E -

Effekt für Popup 33  
 Eigenes Layout für Liste öffnen 440  
 Eigentümer des Kontaktes festlegen 208  
 Eigentümer Outlook-Kontakte 84  
 Eigentümer Wiedervorlage 289  
 Eigentümer-Info 208  
 Einblendeffekt 33  
 Einblenden Menü 43  
 Einchecken von Dokumenten 173, 178  
 Eine Woche in MyDay 234  
 Einer Gruppe zuordnen 184, 215, 434, 480  
 Einer Kampagne zuordnen 138, 219, 537, 540  
 Einfügen eines Kontaktes 114  
 Einfügen Kontaktadresse in Vorlage 488  
 Einfügen von Adressen in Dokumente 491  
 Eingabe Kommentar zur Datei 541  
 Eingabe Suchwort 58  
 Eingaben rückgängig 119  
 Eingegangene Alarm-Meldung bearbeiten 277  
 Eingegangene Anrufe 23  
 Eingegangene E-Mails 65, 459, 505  
 Eingehende Telefonate anzeigen 235  
 Eingelesene Adressen suchen 83, 468  
 Einladen zum Termin 258  
 Einleitung 9  
 Einlesen von Adressen 73  
 Einlesen von Daten 72  
 Einloggen 13  
 Einrichten von MyDay 230  
 Einscannen von Dokumenten 176  
 Einseitige Kontaktbeziehung 134  
 Einspielen des Backups 19  
 Einstellen Alarm-Meldung 277  
 Einstellen eines Quick-Alarms 279  
 Einstellung Zeitraum Ressourcenplanung 407, 559  
 Einstellungen 33, 422  
 Einstellungen der WV im Kalender 178, 286  
 Einstellungen Erinnerungen 33  
 Einstellungen Fax-Unterstützung 33  
 Einstellungen für Zeitplan 247  
 Einstellungen Meldungen 33  
 Einstellungen Programmstart 33  
 Einstellungen Seitenmenü 43  
 Einstellungen Telefonieren 33  
 Einstellungen zur Telefonwahl 516  
 Eintrag aus Vorlage erstellen 388  
 Eintrag Informationsdatenbank suchen 388  
 Eintrag Zeitleiste Ressourcen vornehmen 410, 561  
 Einträge Nachschlagliste bearbeiten 29  
 Einzelheiten Beschwerde 377  
 Einzelnes E-Mail archivieren 130, 502  
 Elektronische Visitenkarten versenden 149  
 Element in MyDay verschieben 230  
 Elemente als Liste anzeigen 250  
 Elemente existieren nicht 105, 275  
 Elemente in CRM-Plus 25  
 Elemente nicht gefunden 105, 275  
 E-Mail als Backup in Outlook speichern 502  
 E-Mail an anderen Benutzer senden 238  
 E-Mail an Gruppe versenden 219  
 E-Mail an Kontakt senden 116  
 E-Mail an selektierte Kontakte versenden 509  
 E-Mail Archiv 497  
 E-Mail aus Archiv löschen 497  
 E-Mail aus Archiv senden 497  
 E-Mail aus Kontaktformular senden 223, 507  
 E-Mail aus Outlook archivieren 502  
 E-Mail der Stammdaten öffnen 130  
 E-Mail drucken 496  
 E-Mail mit Anhang versenden 223, 507  
 E-Mail mit Ansprechpartner verknüpfen 497  
 E-Mail mit Bericht versenden 223, 507  
 E-Mail öffnen 497  
 E-Mail senden und parallel archivieren 511  
 E-Mail suchen 497  
 E-Mail suchen im Archiv 497

- E-Mail-Adresse bei mehreren Ansprechpartnern 502
- E-Mail-Adresse nach Outlook übernehmen 511
- E-Mail-Adressen zusätzlich erfassen 149
- E-Mail-Anhang öffnen 497
- E-Mail-Anhänge öffnen 497
- E-Mail-Archiv 497
- E-Mail-Archiv aktualisieren 502
- E-Mail-Archivierung Einstellungen 38
- E-Mail-Archivierung für Outlook-Kontakte 84
- E-Mail-Archivierung Stammdaten-E-Mails 155
- E-Mail-Archivierungsparameter 208
- E-Mail-Dubletten 502
- E-Mail-Einstellungen 38
- E-Mail-Empfängergruppe (CC/BCC) 509
- E-Mail-Kampagne 301
- E-Mail-Komplettarchivierung 502
- E-Mail-Marketing-Nutzwert 211, 483
- E-Mails Ansprechpartnerdaten 165
- E-Mails archivieren 38
- E-Mails in den Stammdaten löschen 130
- E-Mails kontaktbezogen 130
- E-Mails sortieren 130, 497
- E-Mail-Signatur eingeben 38
- E-Mail-Signatur importieren 38
- E-Mail-Suche 65, 459, 505
- E-Mail-Verknüpfung in Memos 390
- E-Mail-Versand Kampagnen-Datei 138
- E-Mail-Verwaltung 497
- E-Mail-Signatur aus Outlook importieren 38
- Empfangene E-Mails anzeigen 497
- Empfangene E-Mails suchen 65, 459, 505
- Empfänger für News & Infos 413
- Empfehlung zur Computer-Telefonie 521
- Entfernen Adressen 12
- Entfernen Aktionszuordnung 123, 157
- Entfernen Beispiel-Adressen 12
- Entfernen einer Dokument-Verknüpfung 170
- Entfernen einer Spalte 445
- Entfernen eines Quick-Alarms 279
- Entfernen einer Gruppenzuordnung 434, 480
- Entfernen Importvorlage 75
- Entfernen Layout 440
- Entfernen letzten Import 82
- Entfernen von Dubletten 89
- Entfernung Dubletten 91
- Erfassen Beschwerde 372
- Erfassen Datei-Kommentar 541
- Erfassen eines neuen Kontaktes 113
- Erfassen mehrere E-Mail-Adressen 149
- Erfolgsquote Kampagne 543
- Erfolgsquote zur Kampagne 527
- Erforderliche Terminteilnehmer 258
- Erfordernis für Programmstart 12
- Ergebnis der Suche 451, 467
- Ergebnisliste filtern 425, 452, 469
- Ergebnislisten im Themenbaum 47
- Erhebung durchführen 523
- Erinnerung an Geburtstage 155
- Erinnerung Aufgabe Kampagne 309
- Erinnerung für Aufgabe erstellen 265
- Erinnerung für Termin setzen 254
- Erinnerungen anzeigen 23
- Erinnerungszeit für Alarm einstellen 277
- Erklärung Replikation 103, 273
- Erläuterung Replikation 103, 273
- Erledigte Kampagne 138
- Erledigte Wiedervorlage 428, 475
- Erledigung Wiedervorlagen 178, 286
- Erledigungen 47
- Erledigungen Ansprechpartner 181, 269
- Ersetzen von Kontakten in Outlook 99
- Erstellen einer Kampagne 524
- Erstellen einer Kampagnen-Aufgabe 535
- Erstellen einer vCard der Kontaktdaten 149
- Erstellen einer Wiedervorlage 284
- Erstellen eines Serienbriefs 493
- Erstellen von Gruppen 217
- Erster Ansprechpartner 149
- Erster Tag der Woche 33, 243
- Erwartete Antwortquote Kampagne 543
- Erwartete Antwortquote zur Kampagne 527
- Erweiterte Funktionen 407
- Erwiderungsvorgaben für Kampagne 527, 537
- Erzeugen einer Kontaktaktion 551
- Erzielte Antwortquote Kampagne 543
- Event-Kampagne 301
- Excel Dokumente mit Kontakt verknüpfen 170
- Excel-Datenübergabe 101
- Expertensuche 464
- Export Datensätze 98
- Export Kontakt-Diagramm 361
- Export Vertriebsstatistik 335, 364

Export von Adressen 96  
 Export-Assistent 97  
 Export-Auswahl für Berichte 554  
 Exportieren in anderes Datenformat 554  
 Exportieren nach Excel 101  
 Externe Datenbanken verknüpfen 381  
 Externe Kontakttakten verknüpfen 125  
 Extras 407

## - F -

Facebook Link hinterlegen 149  
 Fähnchen-Kennzeichnung Vertrieb 198  
 Fahrtroute erstellen 116  
 Fälligkeit der Aufgabe 265  
 Fälligkeit der Kampagne 543  
 Fälligkeit einer Wiedervorlage 289  
 FAQ-Datenbank öffnen 421  
 Fax aus Kontaktformular senden 225, 513  
 Fax für Kontakt senden 116  
 Fax versenden 225, 513  
 Fax-Kampagne 301  
 Fax-Marketing-Nutzwert 211, 483  
 Fax-Unterstützung 33  
 Feldauswahl für Kontaktsuche 33  
 Feldauswahl Spalten Listenansicht 250  
 Feld-Elemente in Einträgen sperren 394  
 Felder für Ansprechpartnerdaten-Import 76  
 Felder für Serienbrief einfügen 493  
 Felder für Stammdaten-Import 76  
 Felder in Liste bearbeiten 448  
 Felder Kontaktsuche leeren 56, 221, 457  
 Feldnamen-Zuordnung Adressen-Import 76  
 Feld-Zuordnung für Kontaktübertragung 99  
 Feldzuordnung Outlook-Import 84  
 Fertiger Import 79  
 Fertigstellen Adressen-Export 99  
 Fertigstellen des Serienbriefs 493  
 Feste Textfelder in Einträgen 394  
 Feststellen Menü 43  
 Feststellen Seitenleiste 47  
 Filter Beschwerde 372  
 Filter entfernen 332  
 Filtern der Vertriebsliste 332  
 Filtern in Aufgabenliste 243  
 Filtern in Beschwerdeliste 374

Filtern in Liste 425  
 Filtern in Listen 452, 469  
 Filtern in Listenansicht Kalender 250  
 Filtern nach ... 425  
 Filtern nach E-Mails im Archiv 497  
 Filtern nach Ersteller Vertrieb 143, 349  
 Filtern/Suchen Vertriebsvorgang 193, 339  
 Filterregeln in Expertensuche 464  
 Filterzeile 425  
 Firma zur Kampagne hinzufügen 540  
 Firmen nutzbar für Marketing 147  
 Firmen zur Kampagne hinzufügen 537  
 Firmenansicht im Kalender 249  
 Firmen-Auswertung 354, 399  
 Firmendatensätze anzeigen 33  
 Firmen-Memos suchen 68, 462  
 Firmen-News & Infos 413  
 Firmen-Nutzwertanalyse 147  
 Firmwechsel des Ansprechpartners 149  
 Fixieren Menü 43  
 Fixkosten der Kampagne 527  
 Flächen-Diagramm 360  
 Folgekampagne erstellen 543  
 Forecast 572  
 Formatierter Word-Bericht zum Kontakt 109  
 Formatierung Memo-Inhalt 392  
 Formular-Kartei-Reiter 25  
 Fortlaufende Kundennummer 116  
 Foto Ansprechpartner 149  
 Fotos im E-Mail-Archiv 497  
 Fragen und Antworten Datenbank 421  
 Freigabe des Kalenders 40  
 Freigabe Outlook-Kontakte 84  
 Freigabeberechtigung für Kampagne 527  
 Freigabe-Einstellungen Ansprechpartner 208  
 Freigabesymbole in Ansprechpartnerdaten 109  
 Funktionen in CRM-Plus 9  
 Funktionen Startbildschirm 4  
 Funktionsleiste Kontaktdaten 109  
 Für mehrere Kontakte Reaktion setzen 537  
 Für mehrere Wiedervorlage erstellen 284  
 Fuzzi-Suche 464, 568

## - G -

Ganztagestermin erstellen 254

Gebuchten Umsatz auswerten 351, 398  
 Geburtstagserinnerung 33, 155, 277  
 Geburtstagsliste 412  
 Geldverkehr Ansprechpartner 149  
 Geldverkehr-Merkmale suchen 59  
 Gelesene News & Infos 413  
 Gelöschte Aufgaben 102, 272  
 Gelöschte Termine 102, 272  
 Gemeinsame Informationsdatenbanken 381  
 Genauigkeit Dublettenkontrolle 89  
 Genehmigte Werbung suchen 59  
 Geplante Kampagne 138  
 Geplanter Umsatz der Kampagne 527  
 Geräusche ein- und ausschalten 33  
 Gesamtes E-Mail-Archiv anzeigen 497  
 Gesamtliste filtern 452, 469  
 Gesamtsumme der Selektion 428, 475  
 Gesamtwochenansicht MyDay 234  
 Gesendete E-Mails anzeigen 497  
 Gesendete E-Mails suchen 65, 459, 505  
 Gespeichertes Layout öffnen 440  
 Gesprächsnotiz/Memo erstellen 161  
 Gesprächsnotizen Darstellung 161  
 Gesprächsnotizen suchen 68, 462  
 Gestalten von MyDay 230  
 Gestaltung der Listenansicht 440  
 Gesuchte Kontakte 451, 467  
 Gesuchter Begriff 58  
 Getrennte Angebote 193, 339  
 Getrennte Aufträge 193, 339  
 Getrennte Vertriebsvorgänge 193, 339  
 Gleiche Firma anlegen 88, 420  
 Gleiche Stichworte zuordnen 121  
 Gleichzeitig mehrere Felder ändern 448  
 Globaler Suchfilter 452, 469  
 Globalfilter 452, 469  
 Google Maps öffnen 116  
 Google+ Link hinterlegen 149  
 Grafik Vertriebsstatistik 335, 364  
 Grafik zur Datenanalyse 357, 402  
 Größe der Spalten anpassen 446  
 Größer als 332  
 Größer-als-Suche 332, 425  
 Größere Werte anzeigen 332  
 Gruppe öffnen 184, 215  
 Gruppe Testadressen 12

Gruppe zuordnen 434, 480  
 Gruppen des Ansprechpartners 184, 215  
 Gruppen erstellen/bearbeiten 217  
 Gruppen löschen 217  
 Gruppen öffnen 212  
 Gruppen suchen 61  
 Gruppen zusammen anzeigen 217  
 Gruppenliste 217  
 Gruppentermin ändern 258  
 Gruppentermin bestätigen/ablehnen 258  
 Gruppentermin erstellen 258  
 Gruppentermine replizieren 102, 272  
 Gruppen-Übersicht 217  
 Gruppenzuordnung aufheben 434, 480  
 Gruppenzuordnung Outlook-Kontakte 84  
 Gruppieren von Spalten 444

## - H -

Händeschütteln Ansprechpartner 109  
 Hauptansicht im Kalender 243  
 Hauptansprechpartner 149  
 Hauptdatensicherung 19  
 Heute im Kalender 243  
 Heute-Übersicht 230  
 Heutige Geburtstage 230  
 Hilfe durch FAQ-Datenbank 421  
 Hilfe verwenden 14  
 Hilfe zur Einrichtung Computer-Telefonie 521  
 Hinterlegen eines Standard-Datenpfades 37  
 Hinzufügen einer Kontaktkarte 123, 157  
 Hinzufügen eines Quick-Alerts 279  
 Hinzufügen Kontaktbeziehung 134  
 Hinzufügen von Stammdaten 119  
 Hinzufügen von Stichworten 121  
 Hinzufügen zur Kampagne 540  
 Historie aller Ansprechpartner 145  
 Historie aller Kontaktvorgänge 145  
 Historie Anrufe Quick-Phone 519  
 Historie Ansprechpartner übergreifend 145  
 Historie Ansprechpartnerdaten 206  
 Historie Kontakt 145  
 Historie Stammdaten 145  
 Historie Terminorte 254  
 Historie Vertriebsvorgänge Kontakt 143, 349

## - I -

ICQ hinterlegen 149  
 Identische Einträge nicht gefunden 105, 275  
 Identischen Eintrag erstellen 134  
 Im- und Export einer Artikelliste 202  
 Import 72  
 Import anzeigen 81  
 Import E-Mail-Signatur 38  
 Import entfernen 82  
 Import in Memo-Inhalt 390  
 Import löschen 82  
 Import Outlook-Kontakte 84  
 Import Outlook-Kontakte starten 84  
 Import rückgängig machen 82  
 Import von Adressen 73  
 Import von Dateien zur Kampagne 541  
 Import zurücksetzen 82  
 Import-Dublettenkontrolle 79  
 Importieren mehrerer Ansprechpartner 76  
 Importierte Adressen suchen 83, 468  
 Importierte Adressen zeigen 81  
 Importierte Kontakte anzeigen 81  
 Importierte Kontakte ausblenden 84  
 Importparameter als Vorlage speichern 76  
 Import-Vorlage löschen 75  
 Import-Vorlage öffnen 75  
 Import-Vorlage speichern 76  
 Import-Zusammenfassung 79  
 In Bemerkungsfeldern suchen 33, 457  
 In CRM-Plus einfügen 114  
 In Liste Kontaktaktion erzeugen 551  
 In Listen suchen 452, 469  
 In MyDay sortieren 230  
 In neue Kampagne übergeben 543  
 In neues Tab laden 453  
 In Outlook automatisches E-Mail-Backup 502  
 In Outlook CRM-Plus-Kontakte speichern 99  
 In Zwischenablage speichern 554  
 Information zur Replikation 103, 273  
 Informationen für alle Benutzer 413  
 Informationen zu anderen Benutzern 238  
 Informationsdatenbank 381  
 Informationsdatenbank durchsuchen 388  
 Informationseinträge 385

Inhalt einer Zelle kopieren 453  
 Inhalt Gruppierungen ein-/ausblenden 444  
 Inhalt Memos/Notizen bearbeiten 390  
 Inhalte von Listen bearbeiten 448  
 Installation eines TAPI-Servers 521  
 Installationsgrundlage 10  
 Internet-Telefonie 33  
 Involvierte Kontakte Projekt 306, 532  
 ISDN-Karte 516

## - J -

Jahr im Auswahlkalender auswählen 281  
 Jahreskalender 252  
 Jahrgangs-Auswertung Ansprechpartner 356, 400  
 Jeder darf Kampagne beantworten 527

## - K -

Kalender 241  
 Kalender anderer Benutzer öffnen 271  
 Kalender freigeben 40  
 Kalender mit Outlook abgleichen 102, 272  
 Kalenderansichten 243  
 Kalender-Berechtigung 40  
 Kalenderereignis für Kontaktauswahl 254, 263  
 Kalenderrefresh 258  
 Kalendertag aus dem Jahreskalender öffnen 252  
 Kalender-Zugriff erteilen 40  
 Kampagne 298, 523  
 Kampagne aus Kontaktformular öffnen 138  
 Kampagne bearbeiten 524  
 Kampagne erstellen 219  
 Kampagne Kontakte hinzufügen 312  
 Kampagne löschen 524  
 Kampagne nicht änderbar 138  
 Kampagne nicht sichtbar 138  
 Kampagnen ausgegraut 301  
 Kampagnen Bearbeitung nicht möglich 301  
 Kampagnen eines Kontaktes 138  
 Kampagnen kein Zugriff 301  
 Kampagnen keine Berechtigung 301  
 Kampagnen öffnen 123, 157  
 Kampagnen suchen 61  
 Kampagnen-Aufgaben 533  
 Kampagnen-Aufgaben erstellen 535

- Kampagnen-Auswertung 543
- Kampagnen-Datei versenden 138
- Kampagnen-Dateien 541
- Kampagnen-Dateien öffnen 138
- Kampagnen-Kontakte 537
- Kampagnen-Nutzwert 147, 211, 483
- Kampagnen-Suche 61
- Kampagnen-Typ Projekt 306, 532
- Kampagnen-Übersicht 524
- Kampagnenzuordnung 540
- Kartei-Reiter in CRM-Plus 25
- Kaufen von CRM-Plus 422
- Kein Eigentümer zugeordnet 208
- Kein Muster geladen 64
- Kein Passwort vergeben 33
- Kein Zugriff Kampagnen 301
- Keine Bearbeitung Kampagne möglich 301
- Keine Datensätze importiert 79
- Keine Einträge gefunden 105, 275
- Keine identischen Einträge gefunden 105, 275
- Keine passenden Einträge gefunden 105, 275
- Keine/Serielle Schnittstelle einstellen 516
- Keinen Kennwortschutz 33
- Kennwort ändern 33
- Kennwort Informationsdatenbank 381
- Kennwortschutz deaktivieren 33
- Kennzeichen für Kontaktaktion auswählen 213
- Kennzeichen für Vertriebsvorgang 198
- Kennzeichen innerhalb Gruppe 184, 215
- Kennzeichnen von Kontakten 184, 215
- Kennzeichnung Vertriebsvorgang 198
- Kennzeichnung Wiedervorlage erledigt 428, 475
- Kleiner als 332
- Kleiner-als-Suche 332, 425
- Kleinere Werte anzeigen 332
- Kleines Schnellmenü 23
- Kollege Kalenderzugriff erteilen 40
- Kollegen eine E-Mail senden 238
- Kollegen über CRM-Plus anrufen 238
- Kombination von Suchmerkmalen 59
- Kombinierbare Suchfunktionen 61
- Kommentar für Kampagnen-Kontakte 541
- Kommunikation 472
- Komplettarchivierung E-Mails 208, 502
- Komprimierung der Daten 19
- Konfiguration 33, 422
- Konfiguration vor Programmstart 12
- Konfigurieren Menü 43
- Konflikte bei Replikation 102, 272
- Kontakaktion in Liste erzeugen 551
- Kontakt anlegen 113
- Kontakt anrufen 116
- Kontakt aus Kampagne entfernen 138
- Kontakt aus Zwischenablage 114
- Kontakt Beschwerde 372
- Kontakt einer Kampagne zuordnen 138
- Kontakt einfügen 114
- Kontakt in neues Tab laden 453
- Kontakt löschen 109, 119
- Kontakt öffnen/anzeigen 109
- Kontakt Ordner extern 125
- Kontakt sperren 228
- Kontakt übernehmen 114
- Kontakt Verknüpfung Aufgabe Kampagne 309
- Kontakt zu Kampagne hinzufügen 312
- Kontakt zum eingehenden Telefonat 235
- Kontakt zum E-Mail öffnen 497
- Kontakt zum Gruppen-Eintrag öffnen 219
- Kontakt zur E-Mail-Verknüpfung öffnen 130, 165
- Kontakt zur Kampagne hinzufügen 540
- Kontakt zur Kontaktbeziehung öffnen 134
- Kontaktadresse in Word-Dokument einfügen 491
- Kontaktadressen in eine Vorlage einfügen 488
- Kontakttakte öffnen 125, 159, 547
- Kontakttakte verknüpfen 125, 159, 547
- Kontaktaktion erzeugen 551
- Kontaktaktion für Gruppe 219
- Kontaktaktion Verknüpfung 125, 159, 547
- Kontaktaktionen 123, 157
- Kontaktaktionen suchen 61
- Kontakt-Anhang 125, 159, 547
- Kontakt-Ansprechpartneranalyse 356, 400
- Kontakt-Ationsvermerk vergeben 554
- Kontaktauswahl Aufgabe erstellen 263
- Kontaktauswahl löschen 12, 427, 474
- Kontaktauswahl Termin erstellen 254
- Kontaktauswertung Kampagne 543
- Kontaktbericht 109
- Kontaktbeziehung 134
- Kontaktbezogene Kampagnen 138
- Kontaktbezogene Wiedervorlage öffnen 178, 286
- Kontaktdaten Anrufer an E-Mail 42

- 
- Kontaktdaten importieren 73
  - K Kontaktdetails anzeigen 453
  - K Kontakt-Diagramm exportieren 361
  - K Kontakt-Duplikat gefunden 88, 420
  - K Kontakte an Folgekampagne 543
  - K Kontakte an Outlook übertragen 99
  - K Kontakte anhaken 184, 215
  - K Kontakte anlegen 113
  - K Kontakte aus Outlook importieren 84
  - K Kontakte aus Outlook selektieren 84
  - K Kontakte drucken 109
  - K Kontakte einer Kampagne 312
  - K Kontakte einer Kampagne zuordnen 537, 540
  - K Kontakte freigeben 208
  - K Kontakte für Serienbrief auswählen 493
  - K Kontakte hinzufügen/entfernen 109
  - K Kontakte importieren 72, 73
  - K Kontakte in Gruppe kennzeichnen 184, 215
  - K Kontakte in Liste auswählen 426, 472
  - K Kontakte in Outlook ersetzen 99
  - K Kontakte löschen 12
  - K Kontakte mit Aufgabe verknüpfen 265
  - K Kontakte mit Termin verknüpfen 254
  - K Kontakte nach Import anzeigen 81
  - K Kontakte nach Outlook übertragen 99
  - K Kontakte ohne Ansprechpartner suchen 56, 221, 457
  - K Kontakte suchen 56, 58, 221, 457
  - K Kontakte zum Termin hinzufügen 254
  - K Kontakte zur Kampagne zuordnen 537
  - K Kontakte zusammenführen 91
  - K Kontakte zweimal vorhanden 88, 420
  - K Kontakteingrenzung für E-Mail-Suche 65, 459, 505
  - K Kontakt-E-Mails 116, 130
  - K Kontakt-E-Mails für Ansprechpartner 155
  - K Kontakt-Firmenanalyse 354, 399
  - K Kontaktformular E-Mail senden 223, 507
  - K Kontaktformular Fax-Versand 225, 513
  - K Kontaktgruppe bei Programmstart 33
  - K Kontaktgruppen 212
  - K Kontakt-Gruppen erstellen/bearbeiten 217
  - K Kontaktgruppen suchen 61
  - K Kontakthistorie 145
  - K Kontaktieren 472, 486
  - K Kontaktkennzeichen 184, 215
  - K Kontaktliste bei Start anzeigen 33
  - K Kontakt-Nutzwertanalyse 147
  - K Kontaktordner verknüpfen 125
  - K Kontaktordnerverknüpfen 159, 547
  - K Kontakt-Quickinfo 453
  - K Kontakt-Schnellsuche 23
  - K Kontaktschnellsuche Einstellungen 33
  - K Kontaktstatistik drucken 361
  - K Kontaktstatistik erstellen 361
  - K Kontaktsuche 56, 58, 221, 457
  - K Kontakt-Verknüpfung 125, 159, 547
  - K Kontaktwechsel Ansprechpartner 149
  - K Kontextmenü 453
  - K Kontakte für Kampagne 537
  - K Konto des Benutzers wechseln 416
  - K Kontrollansicht exportierende Datensätze 98
  - K Kontrolle auf Dubletten 88, 89, 420
  - K Koordination Ressourcenplanung 407, 559
  - K Kopfzeile Adressen-Import 75
  - K Kopien von Adressen gefunden 88, 89, 420
  - K Kopieren eines Zellenwertes 453
  - K Kopieren von Ansprechpartnerdaten 149
  - K Kopieren von Daten nach Excel 101
  - K Kopieren von Inhalten in Listenansicht 448
  - K Kopieren/Einfügen Stammdaten 113
  - K Koppelung von Kontakten 134
  - K Korrekturmodus Listenansicht 448
  - K Kosten Kampagne 301
  - K Kostenauswertung Kampagne 543
  - K Kostenplanung Kampagne 527
  - K Kreditinstitute auswerten 356, 400
  - K Kreis-Diagramm 360
  - K Kreuz setzen für Auswahl 426, 472
  - K Kriterien Beschwerde 377
  - K Kriterien einer Kampagne 527
  - K Kriterien für Suche wieder verwenden 64
  - K Kuchendiagramm 360
  - K Kundenerwartung Beschwerde 377
  - K Kundennummer eingeben 116
  - K Kunden-Nummer suchen 33, 457
- L -
- Langtextfeld für Suche 33
  - Langtextfelder Vorschau 33
  - Lauffähigkeit 10
  - Layout als Standard definieren 440
-

Layout für Liste bearbeiten 440  
 Layout löschen 440  
 Layout-Spaltenauswahl öffnen 440  
 Lead-Source 565  
 Lead-Source auswerten 352  
 Lead-Source eingeben 198  
 Leere E-Mail senden 223, 507  
 Leeres Outlook 105, 275  
 Letzte 20 Ansprechpartner 47  
 Letzte Ansprechpartner öffnen 56, 221, 457  
 Letzte gewählte Ruf-Nr. 515  
 Letzten Adressen-Import suchen 83, 468  
 Letzten Import zurücksetzen 82  
 Lieferart suchen 59  
 Linien-Diagramm 360  
 Link zu Social Network-Seiten 149  
 Liste aller Geburtstageinträge 412  
 Liste aller Gruppen 217  
 Liste Aufgaben 250  
 Liste einer Gruppe öffnen 212  
 Liste mit Dubletten 89  
 Liste mit ToDo-Typen anzeigen 181, 269  
 Liste Suchergebnis 451, 467  
 Liste Termine 250  
 Listen zur Auswahl bearbeiten 29  
 Listenansicht CRM-Plus 425  
 Listenansicht im Kalender 250  
 Listen-Bearbeitungsmodus 448  
 Listeneinträge suchen 425  
 Listeneinträge filtern 425  
 Listenfelder bearbeiten 448  
 Listeninhalte bearbeiten 448  
 Listensuche 452, 469  
 Lizenz-Informationen 422  
 Login 13  
 Login ändern 33  
 Login automatisch 33  
 Login automatisieren 33  
 Login wechseln 13  
 Löschen Adressen 12  
 Löschen Ansprechpartner 109  
 Löschen Aufgaben/Termine in Kalenderliste 250  
 Löschen Beispiel-Adressen 12  
 Löschen einer Gruppe 217  
 Löschen einer Informationsdatenbank 381  
 Löschen einer Kampagne 524

Löschen einer Kontaktauswahl 12, 427, 474  
 Löschen eines Aktionsvermerkes 213  
 Löschen eines Ansprechpartners 149  
 Löschen eines Quick-Alarms 279  
 Löschen eines Termins 254  
 Löschen Import-Vorlage 75  
 Löschen Kontakt 109  
 Löschen Layout 440  
 Löschen letzten Import 82  
 Löschen Memos/Ordner 387  
 Löschen Suchmuster 64  
 Löschen Vertriebsvorgänge 427, 474  
 Löschen von Dubletten 89  
 Löschen von E-Mails 497  
 Löschen von News & Infos 413  
 Löschen von Wiedervorlagen 289, 427, 474

## - M -

Mail-Archiv 497  
 Mail-Archivierung Einstellungen 38  
 Mail-Suche 65, 459, 505  
 Mail-Verwaltung 497  
 MAPI für E-Mail-Versand erzwingen 38  
 Maps in Google öffnen 116  
 Marketing per E-Mail 509  
 Marketingnutzen 147  
 Marketing-Nutzwert für Ansprechpartner 211, 483  
 Markieren für Multi-Update 448  
 Markieren von Kontakten 184, 215  
 Marktanalyse 298, 523  
 Mehr E-Mail-Adressen erfassen 149  
 Mehrere Angebote 193, 339  
 Mehrere Anschriften einfügen 491  
 Mehrere Ansprechpartner Aufgabe 263  
 Mehrere Ansprechpartner importieren 73, 76  
 Mehrere Ansprechpartner für Termin 254  
 Mehrere Aufträge 193, 339  
 Mehrere E-Mail-Adressen Trennzeichen 38  
 Mehrere E-Mails löschen 130, 497  
 Mehrere Empfänger für E-Mail 509  
 Mehrere Felder bearbeiten 448  
 Mehrere Gruppen-Kontakte 217  
 Mehrere Kontakte für Wiedervorlage 284  
 Mehrere Kontakte löschen 12, 427, 474  
 Mehrere löschen 427, 474

- Mehrere Produkte pro Vertriebsvorgang 198
- Mehrere Suchmerkmale 59
- Mehrere Vertriebsvorgänge 193, 339
- Mehrere Vertriebsvorgänge löschen 427, 474
- Mehrfach Angebote 193, 339
- Mehrfach Auftragserstellung 193, 339
- Mehrfachselektion Gruppen 217
- Meilenstein für Ressource verschieben 410, 561
- Mein Tag heute 230
- Memo als Dokument speichern 390
- Memo aus Vorlage erstellen 385
- Memo automatisch speichern 33
- Memo drucken 385
- Memo erstellen 385
- Memo in den Stammdaten erstellen 127
- Memo verschieben 127
- Memo-Datenbank übergreifend 381
- Memo-Eintrag Stammdaten 163
- Memo-Inhalt bearbeiten 390
- MemoMaster Datenbank einbinden 381
- MemoMaster Ordner verknüpfen 125
- MemoMaster verknüpfen 125, 159, 547
- MemoMaster Verknüpfung 381
- Memo-Ordner erstellen 127, 161, 385
- Memo-Ordner Stammdaten erstellen 163
- Memo-Ordner verknüpfen 125, 159, 547
- Memos für Stammdaten 127
- Memos suchen 68, 462
- Menü 4
- Menü einblenden 43
- Menü immer offen 43
- Menü rechte Maustaste 453
- Menü rechts unten 23
- Menüleiste fixieren 43
- Menüs in CRM-Plus 25
- Merkmale Suche wieder verwenden 64
- Microsoft Excel Dokumente verknüpfen 170
- Microsoft Outlook E-Mail-Archiv 502
- Microsoft Outlook Übertragung Aufgaben/Termine 102, 104, 272, 274
- Microsoft Outlook Übertragung Kontakte 99
- Microsoft Word Datenexport 554
- Microsoft Word Dokumente verknüpfen 170
- Microsoft Word-Schreibassistent 491
- Microsoft-Outlook-Replikation 102, 103, 272, 273
- Microsoft-Outlook-Replikation starten 104, 274
- Mit neuem Namen anmelden 13
- Mitarbeiter eine E-Mail senden 238
- Mitarbeiter Kalenderzugriff erteilen 40
- Mitarbeiter über CRM-Plus anrufen 238
- Mitarbeiter-Informationen 413
- Mitarbeitersymbole in Firmenansicht 249
- Modus Expertensuche 464
- Modus zur Bearbeitung von Listen 448
- Monat im Auswahlkalender auswählen 281
- Monat vor und zurück blättern 252
- Monatlicher Termin 254
- Monatsüberblick im Kalender 241
- Monitoranzeige 4
- Monitoring 516
- MS Excel Dokumente verknüpfen 170
- MS Outlook E-Mail-Komplettarchivierung 208
- MS Outlook-Kontakte-Übertragung 99
- MS Outlook-Schaltflächen 511
- MS Word Assistent für Serienbriefe 493
- MS Word Berichtsexport 554
- MS Word Dokumente verknüpfen 170
- MS Word-Schreibassistent 491
- MS-Excel-Datenübergabe 101
- Multi-Update 448
- Muster für Suche 64, 464
- MyDay 230
- MyDay - Die Woche 234
- MyDay bei Programmstart 33
- MyDay-Elemente sortieren 230
- MyDay-Übersicht 230

## - N -

- N.N. für unbekannter Benutzer 143, 349
- Nach Datum suchen 61
- Nach E-Mail-Dubletten suchen 502
- Nach Firma filtern 332
- Nach importierten Adressen suchen 83, 468
- Nach Merkmalen suchen 59
- Nach Ort filtern 332
- Nach Produkt filtern 332
- Nach Stichworten in Kontakten suchen 61
- Nach Werten filtern 332
- Nach Zeitraum filtern 332
- Nachschlagliste verwenden 29
- Nächster Ansprechpartner 148

Nachträgliche Termin-Änderungen 258  
 Namen-Zuordnung Adressen-Import 76  
 Navigation Ansprechpartner 148  
 Neu anmelden 13  
 Neue Aktion hinzufügen 123, 157  
 Neue Aufgabe erstellen 263  
 Neue Berichtsvorlage 554  
 Neue Dokumentenverknüpfung 170  
 Neue E-Mail mit Berichtsdruck 223, 507  
 Neue E-Mail mit Briefanrede 223, 507  
 Neue Erinnerungszeit für Alarm 277  
 Neue Expertensuche 464  
 Neue Gruppe erzeugen 217  
 Neue Kampagne erstellen 524  
 Neue Kampagnen-Aufgabe erstellen 535  
 Neue Kontaktaktion hinzufügen 123, 157  
 Neue Kontaktsuche 56, 221, 457  
 Neue leere E-Mail versenden 223, 507  
 Neue Leiste Ressource 410, 561  
 Neue Produktgruppen 201  
 Neue Ressource erstellen 407, 559  
 Neue Stammdaten hinzufügen 119  
 Neue Stichworte hinzufügen 121  
 Neue Versionen herunterladen 421  
 Neuen Artikel zur Artikelliste hinzufügen 200  
 Neuen Kontakt anlegen 113  
 Neuen Termin im Kalender erstellen 254  
 Neuen Vertriebsvorgang hinzufügen 193, 339  
 Neuer Quick-Alarm 279  
 Neues Dokument archivieren 173  
 Neues Fax mit Berichtsdruck 225, 513  
 Neues Fax mit Briefanrede 225, 513  
 Neues Fax versenden 225, 513  
 Neues über CRM-Plus 421  
 Neues, leeres Outlook 105, 275  
 Neuinstallation 19  
 News & Infos firmmentern 413  
 News&Infos sortieren 230  
 nicht kompletter Text übertragen 102, 272  
 Nicht möglich Kampagnen Bearbeitung 301  
 Nichtangenommene Anrufe an E-Mail 42  
 Nichts in Outlook gefunden 105, 275  
 Notizdetails anzeigen 250  
 Notizen & Memos für Ansprechpartner 161  
 Notizen suchen 68, 462  
 Notiztext wird abgeschnitten 102, 272

Nur Kontakte ohne Ansprechpartner 56, 221, 457  
 Nur Telefonate vorhandener Kontakte 235  
 Nutzbarkeit Ansprechpartnerdaten 211, 483  
 Nutzbarkeit der Stammdaten 147  
 Nutzung der Onlinehilfe 14  
 Nutzwert für Vertrieb eingeben 198  
 Nutzwert Stammdaten 147  
 Nutzwertanalyse übergreifend 352

## - O -

OCR-Texterkennung 176  
 Öffentliche Kontakte 208  
 Öffentliche Outlook-Kontakte 84  
 Öffentlichkeitsarbeit 298, 523  
 Office-n-PDF Datenbank einbinden 381  
 Office-n-PDF Ordner verknüpfen 125  
 Office-n-PDF verknüpfen 125, 159, 547  
 Office-n-PDF Verknüpfung 381  
 Öffnen aller CRM-Plus-Kontakte 58  
 Öffnen bei Programmstart 33  
 Öffnen der Benutzerkarten 238  
 Öffnen einer Informationsdatenbank 381  
 Öffnen einer Kampagnen-Datei 138  
 Öffnen von E-Mails 497  
 Ohne Passwort arbeiten 33  
 Ohne Suchwort suchen 59  
 Onlinehilfe verwenden 14  
 Online-Kampagne 301  
 Online-Präsenzen 149  
 Online-Recherche in MyDay 230  
 Online-Update durchführen 421  
 Optionale Terminteilnehmer 258  
 Optionen 33, 422  
 Optische Darstellung Datenanalyse 357, 402  
 Ordner aus MemoMaster verknüpfen 125  
 Ordner aus Office-n-PDF verknüpfen 125  
 Ordner/Memo/Notiz löschen 387  
 Ordner/Memo/Notiz suchen 387  
 Ordner/Memo/Notiz umbenennen 387  
 Ordner-Struktur in Memos/Notizen 385  
 Ordner-Verknüpfung in Memos 390  
 Orts-Analyse 354, 399  
 Outbound 570  
 Outlook - Aufgaben übertragen 102, 104, 272, 274  
 Outlook - CRM-Plus-Kontakte übertragen 99

Outlook - Termine übertragen	102, 104, 272, 274	Planung von Ressourcen/Projekten/Urlaub	407, 559
Outlook E-Mail-Komplettarchivierung	208	Plus- und Minus-Schaltflächen nutzen	181, 269
Outlook Kontaktübertragung	99	Popup-Effekt	33
Outlook Schaltflächen	511	Popup-Einblendeffekt	33
Outlook-Abgleich	102, 103, 272, 273	Positionen der Spalten in Liste ändern	440
Outlook-Abgleich starten	104, 274	Postanschrift kopieren	116
Outlook-AddIn zum E-Mail archivieren	502	Postleitzahlen-Analyse	354, 399
Outlook-E-Mail-Archiv	502	Preise summieren	428, 475
Outlook-E-Mail-Signatur importieren	38	Print-Kampagne	301
Outlook-Import starten	84	Priorität Beschwerde	377
Outlook-Kontakte freigeben	84	Priorität der Kampagne	527
Outlook-Kontakte Gruppe zuordnen	84	Priorität der Wiedervorlage festlegen	178, 286
Outlook-Kontakte importieren	84	Private Aufgabe erstellen	265
Outlook-Kontakte selektieren	84	Private Kontakte	208
Outlook-Replikation	102, 103, 272, 273	Private Outlook-Kontakte	84
Outlook-Replikation durchführen	104, 274	Privaten Termin erstellen	254
Outlook-Replikation keine Einträge gefunden	105, 275	Privater Ansprechpartner	149
Outlook-Schaltfläche "Archivieren"	502	Privatkontakte	149
Outlook-Übertragung Aufgaben/Termine	102, 104, 272, 274	Privatpersonen	149
		Problem bei Replikation	102, 272
		Problem Kunde	372
		Probleme mit TAPI-Treibern	521
		Produktdaten erfassen	198
		Produktgruppen	201
		Produktliste extern überarbeiten	202
		Produktliste im- und exportieren	202
		Produktmengen-Summe	428, 475
		Produktpflege	198
		Programmeinstellungen	33, 422
		Programm-Einstellungen allgemein	33
		Programmstart	4
		Programmstart-Einstellungen	33
		Projekt	298
		Projekt Details	301
		Projekt-Kampagne	301
		Projekt-Planung	407, 559
		Promotion	298
		Promotion Aktionen	523
		Prozentangaben in Kontaktstatistik	361
		Publizieren von News & Infos	413

## - P -

Paralleles Archivieren von gesendeten E-Mails	511	Quell-Datei für Import wählen	75
Passende Feldnamen Adressen-Import	76	Quick-Alarm einstellen	279
Passwort ändern	33	Quickinfo Kontaktdaten	453
Passwort entfernen	33		
Passwort Informationsdatenbank	381		
Pausierte Kampagne	138		
PC-Port einstellen	516		
PC-Telefonwahl Einstellungen vornehmen	516		
PDF einscannen	176		
PDF scannen	176		
PDF-Datei archivieren	176		
Per E-Mail Anrufe erhalten	42		
Personalisieren von MyDay	230		
Personensymbole	109		
Persönliche Informationsdatenbank	381		
Persönliche Wiedervorlage anzeigen	178, 286		
Persönliches Benutzerkennwort ändern	33		
Pfeile für 3-dimensionale Statistik	360		
Pflege der Kampagne	527		
Phonetische Suche	568		
Piepton ein- und ausschalten	33		
Planen der WV im Kalender	178, 286		

## - Q -

Quell-Datei für Import wählen	75
Quick-Alarm einstellen	279
Quickinfo Kontaktdaten	453

Quick-Menü verwenden 23  
 Quick-Note aus einer Memo 390  
 Quick-Note mit Ansprechpartnerdaten 149  
 Quick-Note mit Stammdaten 119  
 Quick-Note zum Kontakt 109  
 Quick-Note zum Kontakt erstellen 109  
 Quick-Phone Einstellungen 516  
 Quick-Phone Speicher 519  
 Quick-Start beenden 23  
 Quoten und Status zur Kampagne 543

## - R -

Reaktion Kampagne erfassen 312  
 Reaktion zur Kampagne eingeben 138  
 Reaktionsauswertung Kampagne 543  
 Reaktionsvorgaben für Kampagne 301, 527  
 Reaktionswert setzen 312  
 Reaktionswerte setzen 537  
 Rechte Maustaste 453  
 Rechtschreibprüfung für Memo/Notiz 392  
 Refresh Kalender 258  
 Registrieren in CRM-Plus 13  
 Reklamation Kunde 372  
 Replikation keine Einträge gefunden 105, 275  
 Replikation mit Outlook 102, 103, 272, 273  
 Replikation mit Outlook starten 104, 274  
 Replizierung mit Outlook 102, 103, 272, 273  
 Replizierung mit Outlook starten 104, 274  
 Resonanz für Kampagne übernehmen 537  
 Resonanzvorgaben für Kampagne 527  
 Ressourcen-Planung 407, 559  
 Ring-Diagramm 360  
 Routenplan erstellen 116  
 Rückgängig machen 119  
 Rückgängig machen Adressen-Import 82  
 Rücksicherung aller Daten 19  
 Ruf-Nr. aus Zwischenablage 515  
 Rufnummer anwählen 515

## - S -

Säulen-Diagramm 360  
 ScanIt 176  
 Scannen mit Texterkennung 176  
 Scannen von Dokumenten 176

Schaltflächen 4  
 Schaltflächen in CRM-Plus 25, 27  
 Schaltflächen in Outlook 511  
 Schaltflächen der Seitenleisten 47  
 Schlagworte vergeben 121  
 Schloss Symbol grau 289  
 Schloss-Symbol Ansprechpartner 109  
 Schnelldatensicherung 19  
 Schnelldruck Aufgabenliste 267  
 Schnelle Datensicherung 19  
 Schnelle Kontaktsuche 58  
 Schnellhilfe für Schreibassistent 491  
 Schnellmenü 23  
 Schreibassistent verwenden 488  
 Schriftverkehr an Gruppe versenden 219  
 Schriftverkehr für Auswahl 486  
 Schriftverkehr für Kontakt 109  
 Schriftverkehr mit MS-Word-Schreibassistent 491  
 Schritt 1 - Adressen-Export 98  
 Schritt 1 - Adressen-Import 75  
 Schritt 2 - Adressen-Export 98  
 Schritt 2 - Adressen-Import 75  
 Schritt 3 - Adressen-Export 99  
 Schritt 3 - Adressen-Import 76  
 Schritt 4 - Adressen-Import 79  
 Schutz Informationsdatenbank 381  
 Seitenansicht an Word übergeben 556  
 Seitenansicht/-vorschau 556  
 Seitenleiste feststellen 47  
 Seitenleiste Themenbaum 47  
 Seitenleisten 25, 47  
 Seitenmenü ausblenden 43  
 Seitenmenü eingeblendet lassen 43  
 Seitenmenü fixieren 43  
 Selektieren für Multi-Update 448  
 Selektierte Kontakte importieren 84  
 Selektion Dubletten 91  
 Selektion für Import aus Outlook 84  
 Selektion für Schriftverkehr 486  
 Selektion für Wiedervorlage 284  
 Selektion Listeneinträge 426, 472  
 Selektion mehrerer Gruppen 217  
 Selektion von Kontakten 212  
 Senden von E-Mails 497  
 Serielle Schnittstelle einstellen 516  
 Serienbrief erstellen 219, 493

Serienbrief per E-Mail	509	Sperrung von Daten	228
Seriendruck für einen Kontakt	493	Spezifikation Dateibeschreibung Import	75
Seriendruckfelder einfügen	493	Stammdaten anlegen	113
Serientermin	254	Stammdaten eingeben	116
Serientermine replizieren	102, 272	Stammdaten hinzufügen	119
Sich deckende Einträge fehlen	105, 275	Stammdaten kopieren/einfügen	113
Sicherungsordner für E-Mail-Backup	502	Stammdaten mit mehreren Ansprechpartnern	76
Signatur aus Outlook importieren	38	Stammdaten nutzbar für Marketing	147
Signatur für E-Mail eingeben	38	Stammdaten öffnen	116
Signatur für E-Mail importieren	38	Stammdaten speichern	119
Skype Link hinterlegen	149	Stammdaten zur Kampagne hinzufügen	537, 540
Skype-Telefonie	33	Stammdaten-E-Mail-Adressen zuordnen	155
Smbolschaltflächen links anzeigen	33	Stammdaten-E-Mails archivieren	155
Smileys als Diagrammtyp für Statistik	360	Stammdatenhistorie	145
SMS-Kampagne	301	Stammdaten-Kampagnen	138
SMS-Marketing-Nutzwert	211, 483	Stammdaten-Memo erstellen	163
Social-Network Verlinkung	149	Stammdaten-Memos	127
Soll-Erfolgsquote Kampagne	543	Stammdaten-Nutzwertanalyse	147
Soll-Erfolgsquote zur Kampagne	527	Stammdaten-Suche	59
Sonstige Funktionen	407	Stammdatenwechsel Ansprechpartner	149
Sortieren in Spalten	446	Standard-Datenpfade hinterlegen	37
Sortieren MyDay-Elemente	230	Standard-Layout für Liste definieren	440
Sortierung der E-Mails	497	Startbildschirm	4
Sortierung Gesprächsnotizen	161	Start-Button E-Mail-Komplettarchivierung	502
Soziale Netzwerke Links hinterlegen	149	Starten Outlook-Import	84
Spalten einfügen/entfernen	250	Statistik für Kontaktauswahl	361
Spalten filtern	425	Statistik für Vertriebsvorgänge	335, 364
Spalten größer ziehen	446	Statistiken aller Daten	351, 398
Spalten gruppieren	444	Statistiken aller Kontakte	354, 399
Spalten in Liste hinzufügen/bearbeiten	440	Statistiken aller Vertriebsvorgänge	352
Spalten sortieren	446	Statistiken erstellen	360
Spalten verschieben	445	Status Beschwerde	372, 377
Spaltenauswahl Listenansicht Kalender	250	Status der Kampagne	527
Spaltenbreite anpassen	440	Status einer Aufgabe	263
Spaltenbreite automatisch	446	Status einer Kampagne	138
Spaltenfilterung	425	Status Kampagne	301
Spaltengröße anpassen	446	Status Outlook-Kontakte	84
Spaltensuche in Listen	452, 469	Status Vertrieb	143, 349
Spaltenüberschriften Adressen-Import	75	Statuswerte Ansprechpartner analysieren	356, 400
Speichern des erstellten Layouts	440	Stellen Durchwahlnummern	516
Speichern in Excel	101	Stellvertreterzeichen Filter	332
Speichern in Zwischenablage	116	Sternchensuche	332
Speichern Suchmuster	64	Steuerelemente	25
Speichern unter hinterlegtem Datenpfad	37	Stichworte für Kontaktauswahl	121
Speichern von Kontakten in Outlook	99	Stichworte vergeben	121
Speicherpfade hinterlegen	37	Stichworte zuordnen	109

Stichwörter-Analyse 354, 399  
 Stichwortsuche 61  
 Stornierte Kampagne 138  
 Streckenplan erstellen 116  
 Suchbegriff/-wort 58  
 Suche Beschwerde 372  
 Suche Dokumente 61  
 Suche E-Mail-Dubletten 502  
 Suche E-Mails 65, 459, 505  
 Suche in Informationsdatenbank 388  
 Suche in Langtextfeldern 33  
 Suche in Liste 452, 469  
 Suche Kontaktaktionen 61  
 Suche Kontaktgruppen 61  
 Suche letzte Ansprechpartner 56, 221, 457  
 Suche Mails 65, 459, 505  
 Suche Memos/Notizen 68, 462  
 Suche mit Datumseingrenzung 61  
 Suche nach Ansprechpartnerdaten 59  
 Suche nach Dokumenten 61, 67, 460  
 Suche nach E-Mails 65, 459, 505  
 Suche nach E-Mails im Archiv 497  
 Suche nach genehmigter Werbung 59  
 Suche nach Gruppen 61  
 Suche nach importierten Adressen 83, 468  
 Suche nach Kampagnen 61  
 Suche nach Kundennummer 33  
 Suche nach Lieferart 59  
 Suche nach Memos/Notizen 68, 462  
 Suche nach Merkmalen 59  
 Suche nach Stammdaten 59  
 Suche nach Stichworten 61  
 Suche nach Zahlungsmoral u. -art 59  
 Suche Notizen 68, 462  
 Suche über Quick-Menü 23  
 Suchen in Aufgabenliste 243  
 Suchen in Beschwerdeliste 374  
 Suchen in Liste 425  
 Suchen Memos/Ordner 387  
 Suchen nach ... 425  
 Suchen nach E-Mails 65, 459, 505  
 Suchen nach Kontakten 56, 58, 221, 457  
 Suchen nach Listeneinträgen 425  
 Suchen nach Memos/Notizen 68, 462  
 Suchen von Dubletten 89  
 Suchergebnis 451, 467

Suchergebnis filtern 425  
 Suchergebnis öffnen 58  
 Suchergebnis Themenbaum 47  
 Suchmerkmale speichern 64  
 Suchmuster Expertensuche 464  
 Suchmuster löschen 64  
 Suchmuster speichern/laden 64  
 Summierung der Selektion 329, 428, 475  
 Symbol Fälligkeit 289  
 Symbol graues Schloss 289  
 Symbol Schloss Ansprechpartner 109, 289  
 Symbole im CRM-Plus 27  
 Symbole in CRM-Plus 25  
 Symbole männlich/weiblich 109  
 Symbole mit Beschriftung einblenden 33  
 Symbole Stammdaten 116  
 Symbolschaltflächen 4  
 Symbolschaltflächen einblenden 43  
 Synchronisation mit Outlook 102, 103, 272, 273  
 Synchronisation mit Outlook starten 104, 274  
 Systemanforderungen 10  
 Systemtelefone für Telefonanlage 521  
 Systemunterstützung 10

## - T -

Tabellen in Memos erstellen 390  
 Tag im Auswahlkalender auswählen 281  
 Tagesansicht Kalender 243  
 Tagesübersicht 230  
 Täglicher Termin 254  
 TAPI - Was ist das? 516  
 TAPI-Gerät auswählen 516  
 Taskleistensymbol 23  
 Tätigkeit Beschwerde 372  
 Teamkalender 249  
 Teilnehmer zum Termin einladen 258  
 Telefax-Versand 225, 513  
 Telefonanruf an E-Mail 42  
 Telefonat Beschwerde 372  
 Telefonate vorhandener Kontakte 235  
 Telefonie-Einstellungen 33  
 Telefonieren mit dem Kontakt 116  
 Telefonieren mit Quick-Phone 515  
 Telefonieren mit Skype 33  
 Telefon-Kampagne 301

Telefon-Marketing-Nutzwert Ansprechpartner 211, 483  
 Telefon-Nr. aus Zwischenablage 515  
 Telefon-Nr. wählen/eingeben 515  
 Telefon-Nr. weniger als 4 Stellen 515  
 Telefonwahl-Optionen 516  
 Termin ändern 258  
 Termin bestätigen/ablehnen 258  
 Termin delegieren 260  
 Termin erstellen 254  
 Termin für Kontaktauswahl 254  
 Termin für mehrere Kontakte erstellen 254  
 Termin verschieben 254  
 Terminabgleich Besonderheiten 102, 272  
 Termine aller Mitarbeiter im Kalender 249  
 Termine als Liste anzeigen 250  
 Termine an Outlook übertragen 102, 104, 272, 274  
 Termine des Ansprechpartners 181, 269  
 Termine drucken 261  
 Termine einer Woche drucken 261  
 Termine eines Monats drucken 261  
 Termine eines Tages drucken 261  
 Termine existieren nicht 105, 275  
 Termine nicht gefunden 105, 275  
 Termine sortieren 230  
 Termine/Aufgaben existieren nicht 105, 275  
 Termine/Aufgaben in Listenansicht 250  
 Terminerinnerung 277  
 Termin-Notizen-Vorschau in Kalenderliste 250  
 Terminplan öffnen 254  
 Terminserie 254  
 Terminteilnehmer hinzufügen 258  
 Termentext wird abgeschnitten 102, 272  
 Testadressen löschen 12  
 Text als Notiz ablegen 571  
 Text aus Zwischenablage einfügen 393  
 Texterkennung beim Scannen 176  
 Textfeld Memos/Notizen bearbeiten 390  
 Textfelder in Einträgen einfügen 394  
 Textformatierung Memos/Notizen 392  
 Textvorlage erstellen/einfügen 388  
 Themenbaum 47  
 Themensuche in der Onlinehilfe 14  
 Themenüberblick 47  
 Tipps zur Computer-Telefonie 521  
 ToDo-Typ in Liste ausblenden/anzeigen 181, 269

Ton für Alarm 33  
 Töne ein- und ausschalten 33  
 Tooltips in Kontaktstatistik 361  
 Tray-Icon entfernen/schließen 23  
 Treiber für TAPI konfigurieren 516  
 Twitter Link hinterlegen 149

## - U -

Über Outlook nach E-Mail-Adressen suchen 511  
 Überbegriff für Produkte 201  
 Überblick MyDay 230  
 Übereinstimmende Einträge nicht gefunden 105, 275  
 Übergabe in neue Kampagne 543  
 Übergabe Seitenansicht an Word 556  
 Übergabe von Adressen in Dokumente 491  
 Übergabe von Daten nach Excel 101  
 Übergeben einer Aufgabe 268  
 Übergeben eines Termins 260  
 Übergeben von Wiedervorlagen 295  
 Übernehmen der Reaktionswerte 537  
 Übernehmen des Layouts als Standard 440  
 Übernehmen eines Kontaktes 114  
 Übernehmen letzte Ruf-Nr. 515  
 Überschriften Adressen-Import 75  
 Übersicht aller Geburtstageinträge 412  
 Übersicht aller Gruppen 217  
 Übersicht Aufgaben 250  
 Übersicht Beschwerden 374  
 Übersicht Historie Ansprechpartner 206  
 Übersicht Kampagnen 524  
 Übersicht Kampagnen zum Kontakt 138  
 Übersicht Kontaktaktionen 123, 157  
 Übersicht Kontaktbeziehungen 134  
 Übersicht Termine 250  
 Übersicht Vertriebsvorgänge Kontakt 143, 349  
 Übertrag Ansprechpartner an anderen Kontakt 149  
 Übertragung Aufgaben & Termine an Outlook 102, 104, 272, 274  
 Übertragung Kontakte nach Outlook 99  
 Uhrzeit einfügen 393  
 Umbenennen einer Informationsdatenbank 381  
 Umbenennen Memos/Ordner 387  
 Umfrage 298  
 Umfragen erstellen 523

Umkehr Zeilenauswahl 453  
 Ummelden Benutzerkonto 416  
 Umsatzanalyse übergreifend 352  
 Umsatzauswertung Kampagne 543  
 Umsatzplanung Kampagne 527  
 Umschalten zum Bearbeitungsmodus 448  
 Umschalten zur Listenansicht 448  
 Unabhängige Vertriebsvorgänge 193, 339  
 Unerledigte Aufgaben drucken 267  
 Unter anderem Benutzer anmelden 416  
 Unter neuem Namen anmelden 13  
 Untergruppen in Listen erstellen 444  
 Unternehmensdatensicherung 19  
 Unternehmenskalender 249  
 Unterstützung Dateiformate 72, 416  
 Untersuchung 298, 523  
 Update durchführen 421  
 Update für Listenfelder 448  
 URL zu Social Network-seiten 149  
 Urlaubsplanung 407, 559  
 USB Ausgang 521

## - V -

vCard Kontaktdaten versenden 149  
 Verband von Kontakten 212  
 Verbindung zwischen Kontakten 134  
 Verfügbarkeit anderer Benutzer 238  
 Verfügbarkeit Outlook-Kontakte 84  
 Verfügen über Ressourcen 407, 559  
 Vergabe Feldnamen Adressen-Import 76  
 Vergabe von Stichworten 121  
 Vergangene Aktionen Ansprechpartner 206  
 Vergrößern/Verkleinern der Ansicht 181, 269  
 Verhältnis von Kontakten 134  
 Verkleinern des Schreibassistenten 488  
 Verknüpfte Dokumente suchen 67, 460  
 Verknüpftes Dokument versenden 170  
 Verknüpfung E-Mail mit Ansprechpartner 497  
 Verknüpfung MemoMaster 125, 159, 547  
 Verknüpfung mit einer Gruppe 434, 480  
 Verknüpfung Office-n-PDF 125, 159, 547  
 Verknüpfung von Dokumenten 170  
 Verknüpfung von Stichworten 121  
 Verknüpfung zu anderem Kontakt 134, 497  
 Verknüpfung zu MemoMaster 381  
 Verknüpfung zu Office-n-PDF 381  
 Vermerk für Kontaktaktionen 554  
 Vermerk zu einer Aktion 213  
 Veröffentlichen von News & Infos 413  
 Versand Kampagnen-Datei 138  
 Verschieben einer Wiedervorlage 294  
 Verschieben von Spalten 445  
 Verschiedene Gruppen zusammen 217  
 Versenden eines Faxes 225, 513  
 Versendete E-Mails anzeigen 497  
 Versendete E-Mails suchen 65, 459, 505  
 Version aktualisieren 421  
 Verteilen von News & Infos 413  
 Verteiler E-Mail-Versand 509  
 Vertrieb ohne Benutzername ("N.N.") 193, 339  
 Vertrieb Vorgangsdatum ändern 193, 339  
 Vertrieb-ID ändern 193, 339  
 Vertriebsanalyse 352  
 Vertriebsartikel eingeben 200  
 Vertriebschance vorgeben 198  
 Vertriebshistorie 143, 349  
 Vertriebskennzeichen 198  
 Vertriebsliste drucken 329  
 Vertriebsliste filtern 332  
 Vertriebsmerkmale erfassen 198  
 Vertriebsnummer ändern 193, 339  
 Vertriebsstatistik erstellen 335, 364  
 Vertriebsstatus 143, 349  
 Vertriebsstatus anzeigen 193, 339  
 Vertriebsvorgang bearbeiten/ändern 193, 339  
 Vertriebsvorgang erfassen 198  
 Vertriebsvorgang Ersteller und -Datum ändern 193, 339  
 Vertriebsvorgang mit gleichem Datum 193, 339  
 Vertriebsvorgänge 329  
 Vertriebsvorgänge aller Kontakte 332  
 Vertriebsvorgänge Ansprechpartner 193, 339  
 Vertriebsvorgänge filtern/suchen 143, 349  
 Vertriebsvorgänge löschen 329, 427, 474  
 Verwendbare Stammdaten 147  
 Verwenden eines Suchmusters 64  
 Verwendung der Ansprechpartnerdaten 211, 483  
 Verwendung der Onlinehilfe 14  
 Verwendung der Stammdaten 147  
 Visitenkarten (vCard) elektronisch versenden 149  
 Visitenkartenansicht eines Kontaktes 449

Voice over IP 33  
 Vor Programmstart 12  
 Voraussetzung Datensicherung 19  
 Voraussetzung für Adressen-Export 96  
 Voraussetzung für Datensicherung 19  
 Voraussetzung für Faxversand 225, 513  
 Voraussetzung für Programmstart 12  
 Voraussetzung zur Installation 10  
 Vorbehalt-Termin erstellen 254  
 Vorblättern im Jahreskalender 252  
 Vorgang Beschwerde 372  
 Vorgänge in Vertriebsliste löschen 427, 474  
 Vorhandene Kontakte in Outlook ersetzen 99  
 Vorlage für Importparameter speichern 76  
 Vorlagen für Import löschen 75  
 Vorlagen für Memo/Notiz erstellen 388  
 Vorschau auf die Seite 556  
 Vorschau für Quick-Alarm 279  
 Vorschau für Serienbrief 493  
 Vorschau Termin-Notizen in Kalenderliste 250  
 Vorschauanzeige begrenzen 33  
 Vorschaufelder durchsuchen 33

## - W -

Wählen aus der Anrufliste 519  
 Wählen mit Quick-Phone 515  
 Wahlwiederholung 515  
 Was ist Auschecken? 178  
 Was ist CRM-Plus? 2, 9  
 Was ist ein Lead-Source? 565  
 Was ist ein Quick-Alarm? 565  
 Was ist ein Quick-Menü? 566  
 Was ist Einchecken? 178  
 Was ist eine Kontaktgruppe? 572  
 Was ist eine Listenansicht? 567  
 Was ist eine phonetische Suche? 568  
 Was ist eine Seitenleiste? 568  
 Was ist eine vCard? 149  
 Was ist FAQ? 567  
 Was ist Quick-Phone? 569  
 Was ist Replikation? 103, 273  
 Webadresse in Memo einfügen 390  
 Wechseln des Benutzerkontos 416  
 Wechseln zum Ansprechpartner 148  
 Weiter im Adressen-Import 76

weitere Alias E-Mail-Adressen 155  
 Weitere E-Mail-Adressen Ansprechpartner 155  
 Weitere E-Mail-Adressen erfassen 149  
 Weitere Gruppe zuordnen 184, 215  
 Weitere Stichworte hinzufügen 121  
 Weitere Terminteilnehmer einladen 258  
 Weitere Vertriebsvorgänge 193, 339  
 Weiteren Ansprechpartner mit E-Mail verknüpfen 130  
 Weiterleiten einer Aufgabe 268  
 Weiterleiten einer Wiedervorlage 295  
 Weiterleiten eines Termins 260  
 Weiterleiten E-Mails 130  
 Weiterleiten von E-Mails 497  
 Weiterleitung an E-Mail 42  
 Welche Ansprechpartner hat Kontakt 109  
 Weniger als 4 Ziffern (Telefon-Nr.) 515  
 Wer hat angerufen 42  
 Werbung 298, 523  
 Wert der Stammdaten 147  
 Wichtigster Ansprechpartner 149  
 Wie viele Ansprechpartner hat Kontakt 109  
 Wiederkehrende Terminorte 254  
 Wiederkehrender Termin 254  
 Wiederverwendung Suchkriterien 64  
 Wiedervorlage Ansprechpartner 178, 286  
 Wiedervorlage auf erledigt setzen 428, 475  
 Wiedervorlage bei Programmstart 33  
 Wiedervorlage delegieren 295  
 Wiedervorlage erledigt 178, 286  
 Wiedervorlage erstellen 284  
 Wiedervorlage für Kontakt öffnen 178, 286  
 Wiedervorlage für Kontaktselektion 284  
 Wiedervorlage für mehrere Kontakte 284  
 Wiedervorlage ist erledigt 428, 475  
 Wiedervorlage Liste 289  
 Wiedervorlage löschen 178, 286, 289  
 Wiedervorlage mehrere Kontakte 284  
 Wiedervorlage verschieben 294  
 Wiedervorlageliste im Kalendertag 243  
 Wiedervorlagen aller Eigentümer 289  
 Wiedervorlagen im Kalender 243  
 Wiedervorlagen löschen 427, 474  
 Wiedervorlagen sortieren 230  
 Willkommen bei CRM-Plus 2  
 Wissensdatenbank 381, 571

Wissensdatenbank verknüpfen 125, 159, 547  
 Wochenansicht in MyDay 234  
 Wochenbeginn ändern 33, 243  
 Wöchentlicher Termin 254  
 Word-Assistent für Serienbriefe 493  
 Word-Bericht zum Kontakt 109  
 Word-Direktübergabe 554  
 Word-Dokumente mit Kontakt verknüpfen 170  
 Word-Schreibassistent 491  
 Word-Seriendruck Symbolleiste 493  
 WV erledigt 428, 475

## - X -

Xing Link hinterlegen 149  
 XML-Datei exportieren 96

## - Z -

Zahlungsmoral Ansprechpartner 149  
 Zahlungsmoral u. -art suchen 59  
 Zeichen für selektierte Kontakte 184, 215  
 Zeichen für Vorschau einstellen 33  
 Zeilenauswahl 453  
 Zeilenauswahl umkehren 453  
 Zeitbereich Zeitplan Kalender 247  
 Zeiteingrenzung für Suche 61  
 Zeiteingrenzung Notiz-/Memosuche 68, 462  
 Zeiteinteilung für Zeitplan Kalender 247  
 Zeiten für Termin ändern 258  
 Zeitleiste für Gruppentermin bearbeiten 258  
 Zeitleisten Eintrag für Ressourcen 410, 561  
 Zeitplan im Kalender 247  
 Zeitpunkt Quick-Alarm 279  
 Zeitraum für Kampagne 527  
 Zeitraum für Ressourcenplanung 407, 559  
 Zeitraum für WV-Anzeige wählen 178, 286  
 Zeitraum Wiedervorlage in Liste 289  
 Zeitraumeingrenzung für Dokumentensuche 67, 460  
 Zeitraumeingrenzung für E-Mail-Suche 65, 459, 505  
 Zellenwert kopieren 453  
 Zieldatum für Vertriebsvorgang vorgeben 198  
 Zielkontakt-Ergebnis 91  
 Zu einer Kampagne hinzufügen 138, 537, 540  
 Zu Heute wechseln 241  
 Zu kurzer Text 102, 272

Zugehörigkeit in Gruppen 184, 215  
 zugeordnete Stichworte 109  
 Zugeordneter Bearbeiter 377  
 Zugeordneter Bearbeiter Beschwerden 374  
 Zugriff auf Kalender erteilen 40  
 Zugriff auf MemoMaster 381  
 Zugriff auf Office-n-PDF 381  
 Zugriffsberechtigung Ansprechpartnerkontakte 208  
 Zugriffsberechtigung Kampagne 527  
 Zuletzt eingegangene Telefonate 235  
 Zuletzt geöffnete Ansprechpartner 56, 221, 457  
 Zuletzt importierte Adressen löschen 82  
 Zuletzt importierte Adressen suchen 83, 468  
 Zuordnen einer Gruppe 434, 480  
 Zuordnen zur Kampagne 540  
 Zuordnung der Aktion für Kontakt entfernen 123, 157  
 Zuordnung einer Gruppe Outlook-Kontakte 84  
 Zuordnung Felder Outlook-Import 84  
 Zuordnung Feldnamen Adressen-Import 76  
 Zuordnung Stichworte 121  
 Zuordnung zu einer Kontaktgruppe 219  
 Zur Kampagne hinzufügen 540  
 Zur Seitenansicht wechseln 556  
 Zurück zur Listenansicht 448  
 Zurückblättern im Jahreskalender 252  
 Zurückrufen 235  
 Zurücksetzen Adressen-Import 82  
 Zurückspielen Datensicherung 19  
 Zusammenfassen der Beträge 428, 475  
 Zusammenfassung für Export 99  
 Zusammenführung Dubletten 91  
 zusammengehörende Kontakte 212  
 Zusatzfelder auswerten 356, 400  
 Zusatzinformationen Ansprechpartner 149  
 Zusatzinformationen Ansprechpartner suchen 59  
 Zusätzliche E-Mail-Adressen erfassen 149  
 Zusatztextfelder Ansprechpartnerdaten 149  
 Zusatztextfenster 221  
 Zuweisung Stichworte 121  
 Zwischenablage Kontakt übernehmen 114  
 Zwischenablage-Assistent 114