CRM 2.0 / Allgemeines

1. Allgemein
    1. Keyuser-Übersicht S. 3
    2. Startseite S. 4
    3. Grundeinstellungen S. 5 - 8
2. Adresse S. 9 - 20
3. Todo S. 21 - 34
4. Korrespondenz S. 35 - 61
5. Tracking lesen S. 62 - 70

CRM 2.0 – warum?

- **Unser aktuelles System ist an der Kapazitätsgrenze angelangt (Stabilität, Geschwindigkeit, Datenmenge, Änderungsmöglichkeiten)**
- **Notwendigkeit einer Software auf einer zeitgemäßen Programmplattform (Microsoft)**
- **Volle Kompatibilität zu anderen Programmen (Word, Excel, PP, Qutlook)**
- **Flexibilität durch Programmierung im Haus**
- **Basis für die Realisierbarkeit notwendiger Erweiterungen**
- **Dokumentation der Historie wird verbessert**

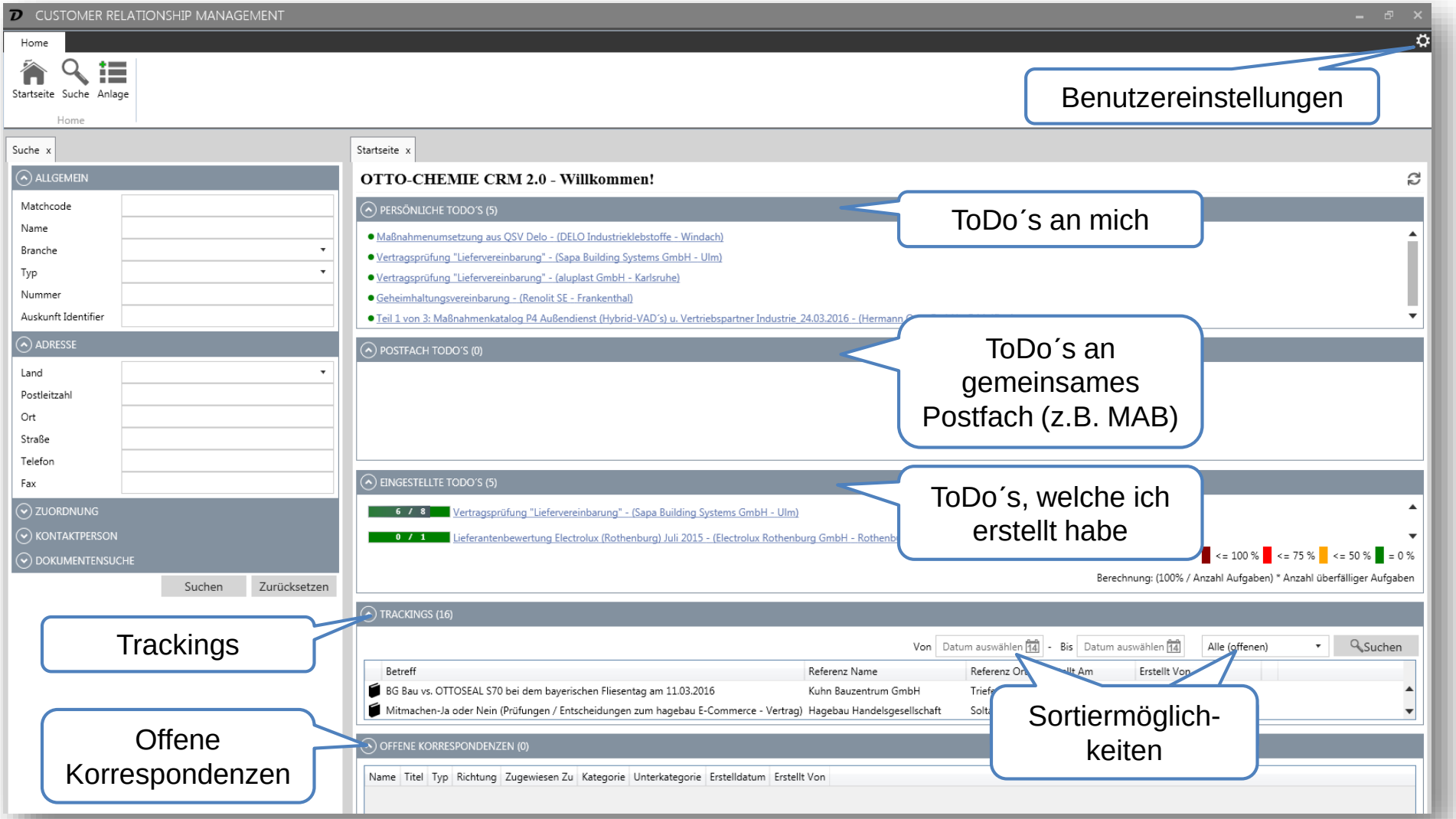
OTTO CHEMIE
Dichtstoffe • Klebstoffe

Key-User
Name/ Abteilung/ Durchwahl

Andreas Falter	CVU	546
Julian Kuchlbauer	CVU	577
Monika Sturm	GLS	304
Johannes Springer	KLR	237
Andrea Schäffer	KKV	232
Marianne Pertl	KPW	227
Sandra Kraus	MAB	327
Wolfgang Frisch	MAB	326
Karin Garschhammer	MAB	316
Albert Mühlberger	OMS	642
Martin Bittner	TAE	472

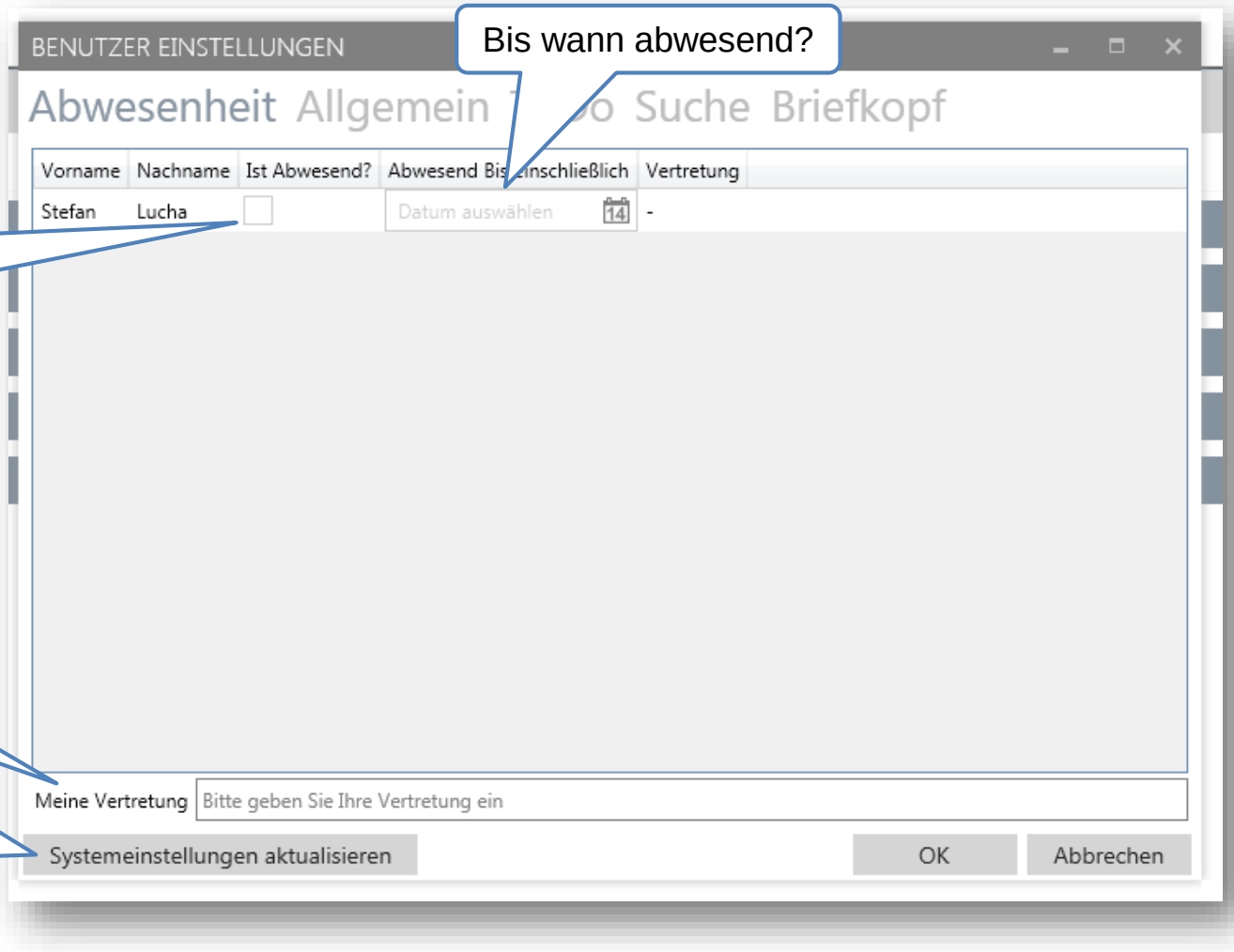
Johannes Parzinger	TLP	420
Karin Rutzner	TSE	455
Helga Helminger	VIB-Int.	536
Monika Wolferstetter	VIB-D	531
Sabine Arndt	VIB-D	532
Christine Enthammer	MLA	305
Sabrina Schönsmaul-Zeif	VII	554
Stefan Lucha	VLI-B	510
Sebastian Terner	VPL	520
Michaela Wagner	VTK	643
Manuela Mayr	WEK	621

CRM 2.0 / Startseite



CRM 2.0 / Grundeinstellungen

Vertretung bei Abwesenheit



z.B. bei Krankheit: anzuhaken von Kollegen/Vorgesetzten

Todo Weiterleitung (Person oder Postfach einmalig festlegen)

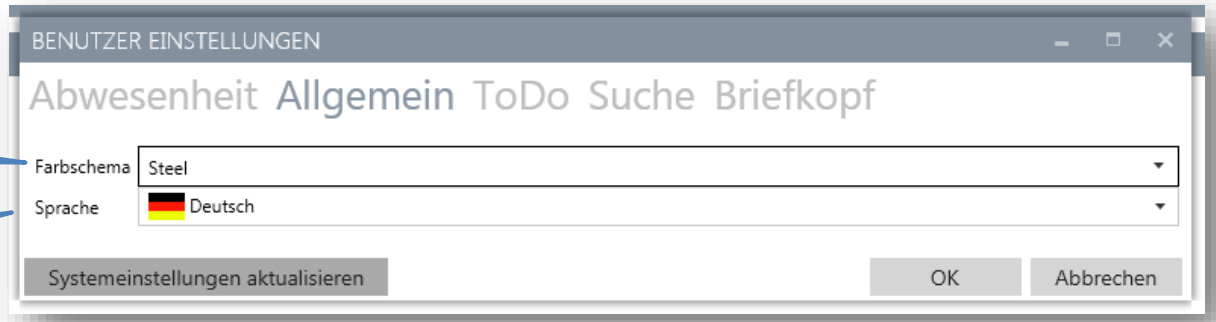
Änderungen übernehmen
→ CRM neu laden

CRM 2.0 / Grundeinstellungen

Individualisierung

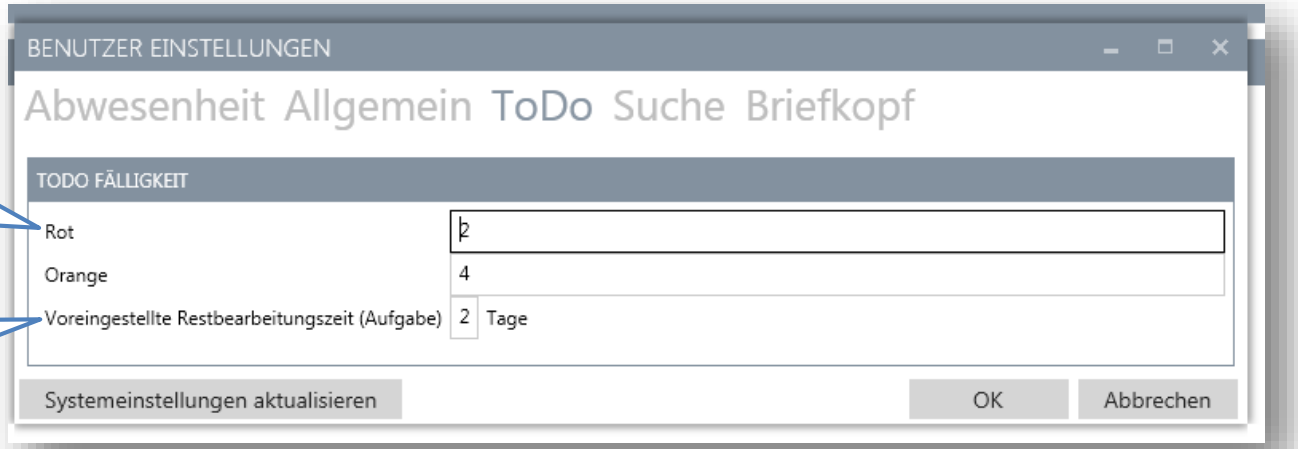
Farbe der Titelleiste

Sprache (DE/GB)



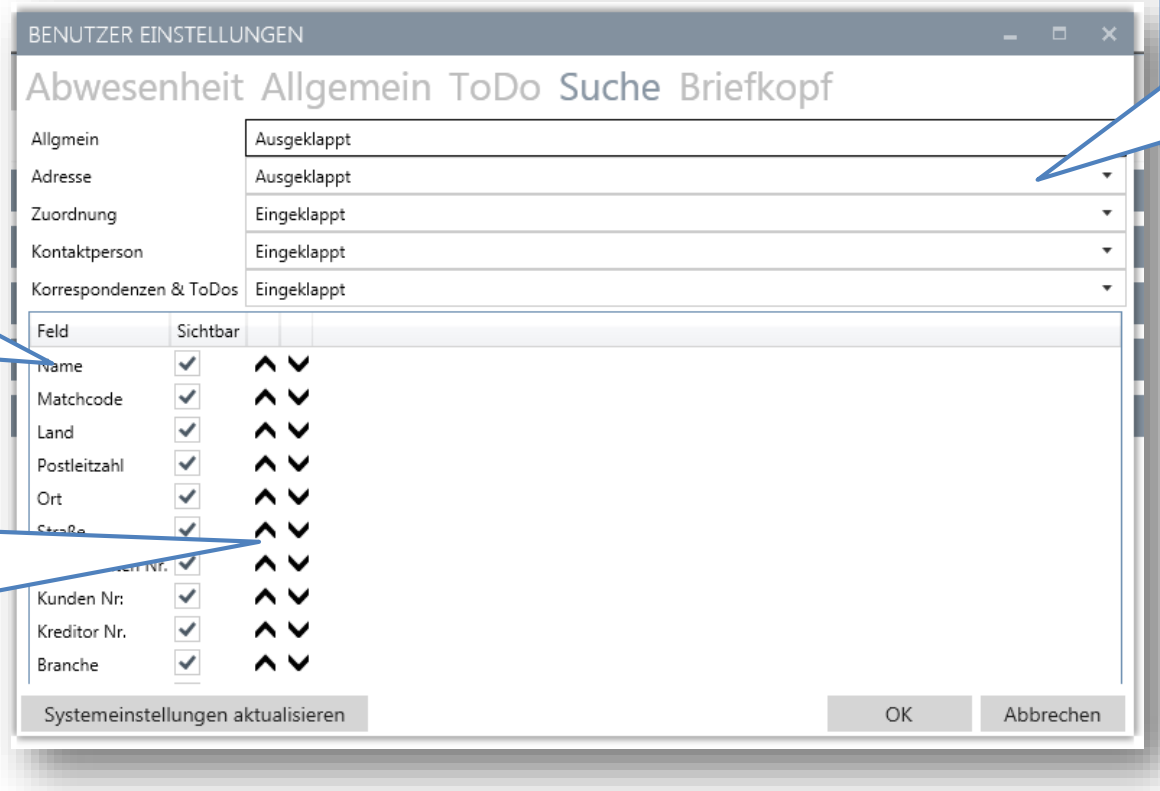
Farbliche Markierung der eigenen ToDo-Aufgaben (Tage bis zur Fälligkeit)

Standardzeitvorgabe zur Bearbeitung einer Aufgabe



CRM 2.0 / Grundeinstellungen

Individualisierung (Suchfunktion)

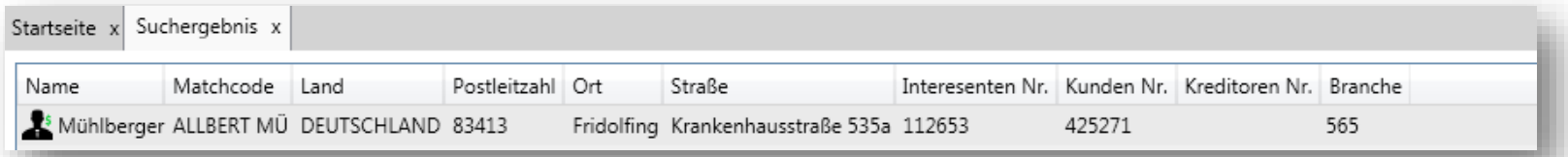


Reiter im Suchmenü ein- bzw. ausgeklappt

Individuelle Anpassung der Suchfelder

Anordnung des Suchergebnisses (angezeigte Felder & Reihenfolge)

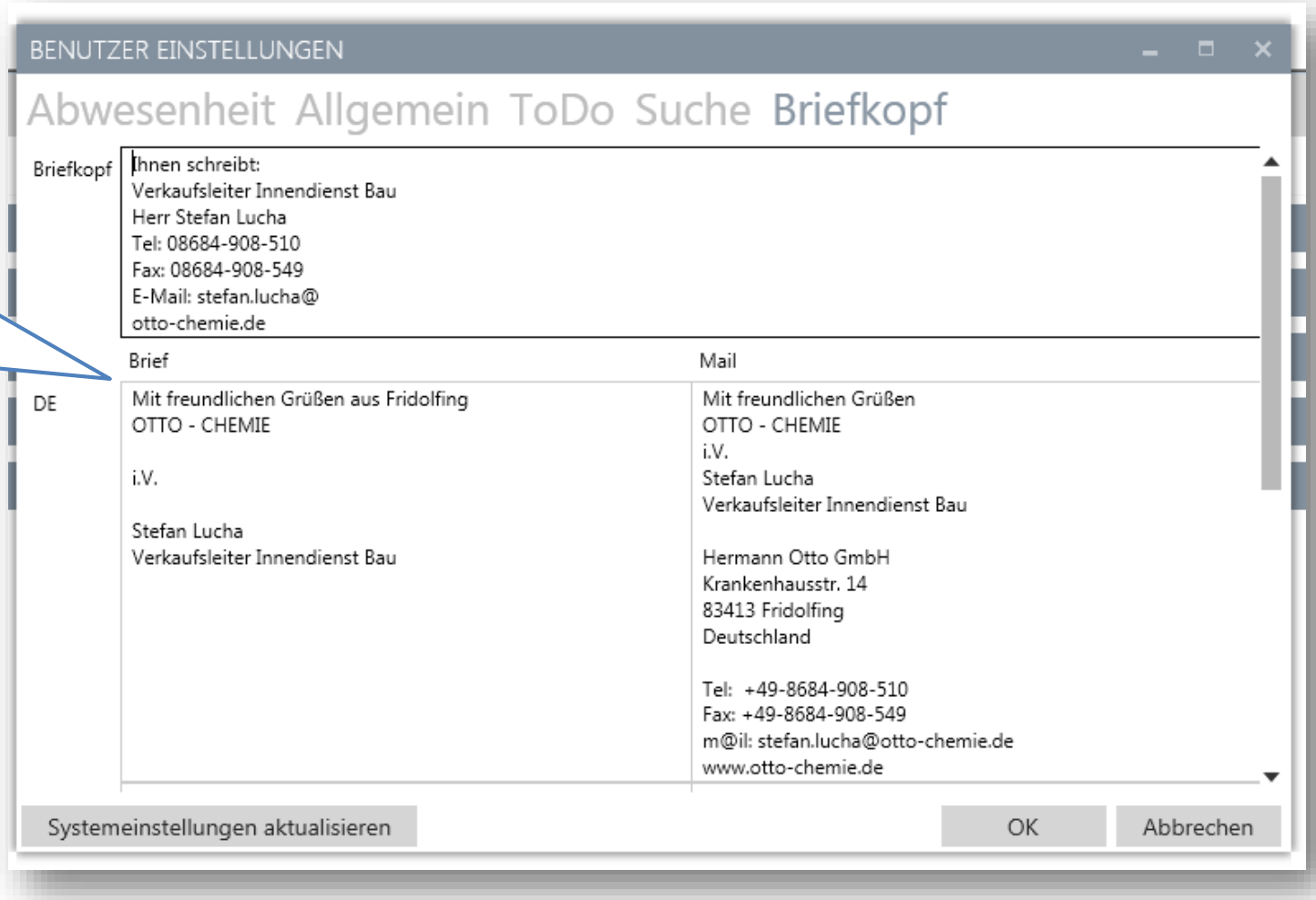
Änderungen sind erst nach Schließen der aktuellen Suche wirksam



CRM 2.0 / Grundeinstellungen

Signatur

DE + GB sind vorbefüllt – Änderungen und weitere Sprachen sind möglich



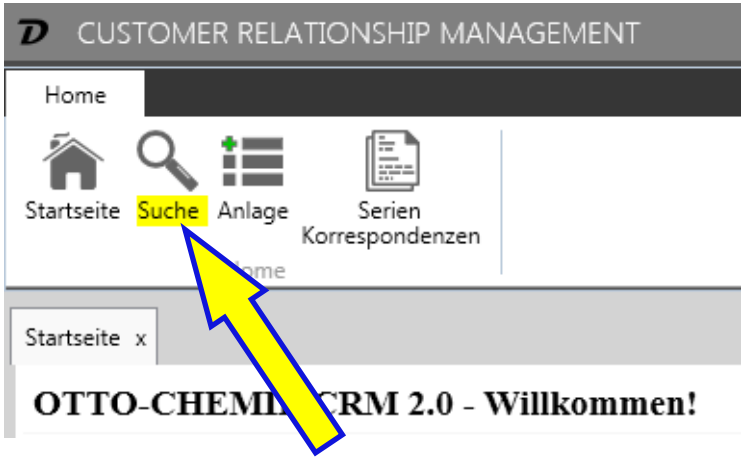
Adressen

Suche und Anlage im CRM 2.0

Unterschied bisheriges CRM – neues CRM

Im Gegensatz zum bisherigen CRM gibt es im neuen CRM keine Gesamtübersicht aller Adressen mehr. Adressen können nun ausschließlich über die Suchfunktion aufgerufen werden.

Suche



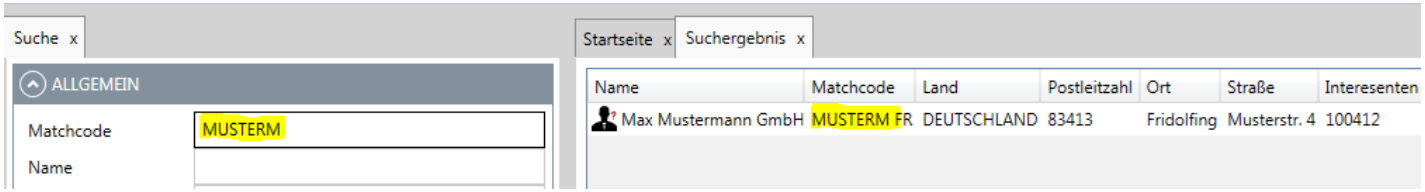
Mit einfachem Klick auf den Button „**Suche**“ in der Startmaske (Home CRM) öffnet sich die Suchmaske.

Die Suchfelder „Allgemein“ und „Adresse“ werden automatisch geöffnet. Alle weiteren Suchfelder lassen sich mit Klick auf die Pfeil-Symbole öffnen oder schließen.

CRM 2.0 / Adressen

Adresssuche

Suche



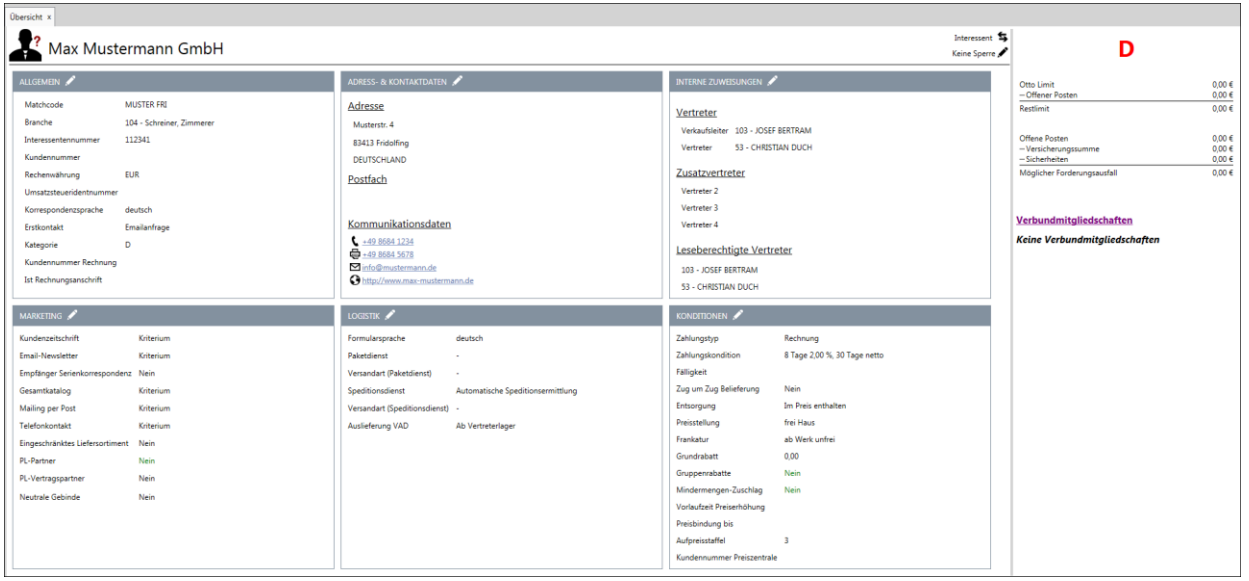
Beispiel:

Wir suchen die Firma „Max Mustermann GmbH in Fridolfing“.
Im Suchfeld für „Matchcode“ geben wir den Matchcode oder einen Teil davon ein. Daraufhin öffnet sich neben der Startseite als eigener Reiter das „Suchergebnis“. Dort werden alle möglichen Suchergebnisse untereinander angezeigt.

Auch alle anderen Felder innerhalb der Maske „Suche“ sind Suchfelder, in denen man gezielt nach einem oder mehreren Kriterien suchen kann.

Mit Doppelklick auf das gewünschte Suchergebnis öffnet sich die Maske mit dem Firmeneintrag.

Bei nur einem Suchergebnis öffnet sich sofort der Firmeneintrag.



Suche

Folgende Blöcke finden sich zum Firmeneintrag.

- Allgemein
- Adress- & Kontaktdaten
- Interne Zuweisungen
- Marketing
- Logistik
- Konditionen
- Limit / offene Posten
- Verbundmitgliedschaften

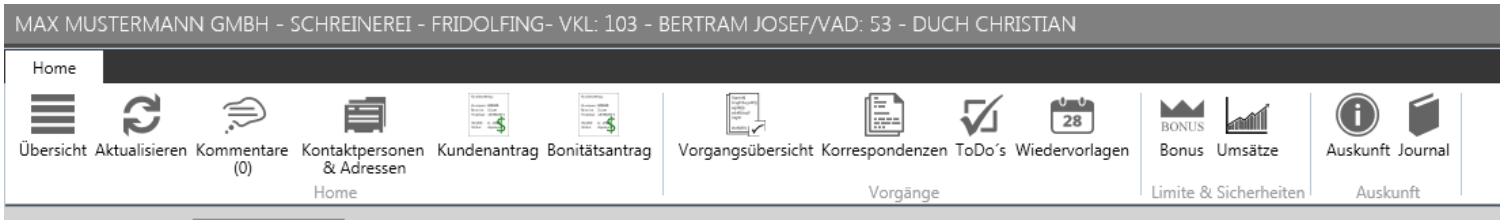
An den Überschriften der einzelnen Blöcke ist erkennbar, welche Informationen sich darin finden lassen.

Lediglich der Block „Allgemein“ setzt sich aus unterschiedlichen Daten zusammen, die in den anderen Unterpunkten themenmäßig nicht unterzuordnen waren.

Um sie auf den ersten Blick erfassen zu können, wurden die „Adress- & Kontaktdaten“ in die Mitte genommen.

Detailsuche

Den bereits beschriebenen Blöcken **übergeordnet**, finden sich weitere Einheiten und Felder zur Detailsuche.



Folgende Einheiten finden sich zur Detailsuche:

- Home
- Vorgänge
- Limit & Sicherheiten
- Auskunft

Die Ansicht der übergeordneten Einheiten ist je nach Abteilung unterschiedlich. Zum Beispiel können die Mitarbeiter im Vertrieb das Feld „Bonus“ einsehen, andere Abteilungen dagegen nicht. Auch unser Wareneinkauf hat andere Zugriffsrechte.

Bei Interessenten ist außerdem das Feld „Kundenantrag“ zu sehen. Bei Kunden nicht mehr.

Detailsuche

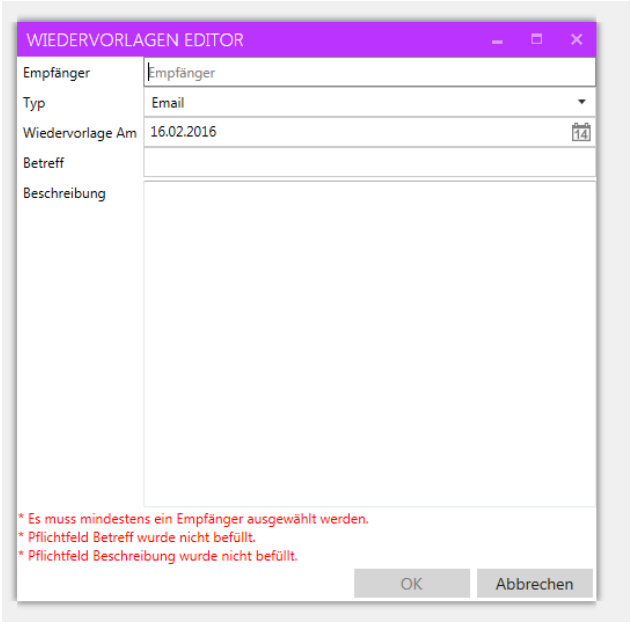
Home

- In der „Übersicht“ finden sich die bereits beschriebenen Informationsblöcke.
- „Aktualisieren“ zur Übernahme kürzlich geänderter Daten.
- „Kommentare“ ersetzt die roten Kopfvermerke, sozusagen als SoKo für Vertrieb.
- In „Kontaktpersonen & Adressen“ finden sich die hinterlegten Ansprechpartner sowie Homeoffices.

Detailsuche

Vorgänge

- Die „Vorgangsübersicht“ ersetzt die bisherige Analyse.
- In den weiteren Reitern „Korrespondenzen“ und „ToDo´s“ werden die Vorgänge aus der Vorgangsübersicht getrennt dargestellt.
- Die Funktion „Wiedervorlagen“ wurde für das neue CRM erweitert.
  Mit dieser Funktion hat man die Möglichkeit, sich oder einen anderen Mitarbeiter per ToDo oder E-Mail an einen noch offenen Vorgang zu erinnern.
- Dokumentenverknüpfungen sind momentan noch nicht möglich. Die Umsetzung ist in Arbeit.

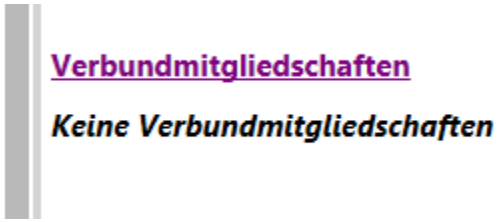


Verbund

„Verbundmitgliedschaften“ werden nur von den Vertriebsinnendiensten und der Abteilung KKV gepflegt.

Die inhaltliche Darstellung erfolgt im Block „Verbundmitgliedschaften“ in der jeweiligen Firmenübersicht an der rechten Seite.

Mit Einführung des neuen CRM werden die Verbundmitgliedschaften angezeigt.



Detailsuche

Auskunft

Unter „Auskunft“ finden sich die Buttons „Auskunft“ und „Journal“.

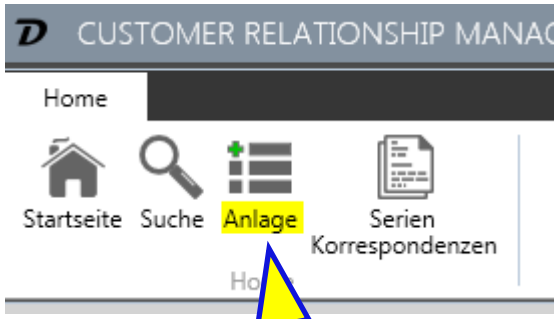
Die „Auskunft“ wurde 1:1 aus dem alten CRM übernommen.
Des Weiteren finden sich darin Bonitäts- und BeDirect-Daten.

Das „Journal“ entspricht der Historie aus dem alten CRM.
Für die erste Übernahme werden hier nur die Daten seit 1. Januar 2015 übernommen.
Ab Anfang Mai 2016 sollten alle anderen Historiendaten aus dem alten CRM übernommen sein.

CRM 2.0 / Adressen

Adressanlage

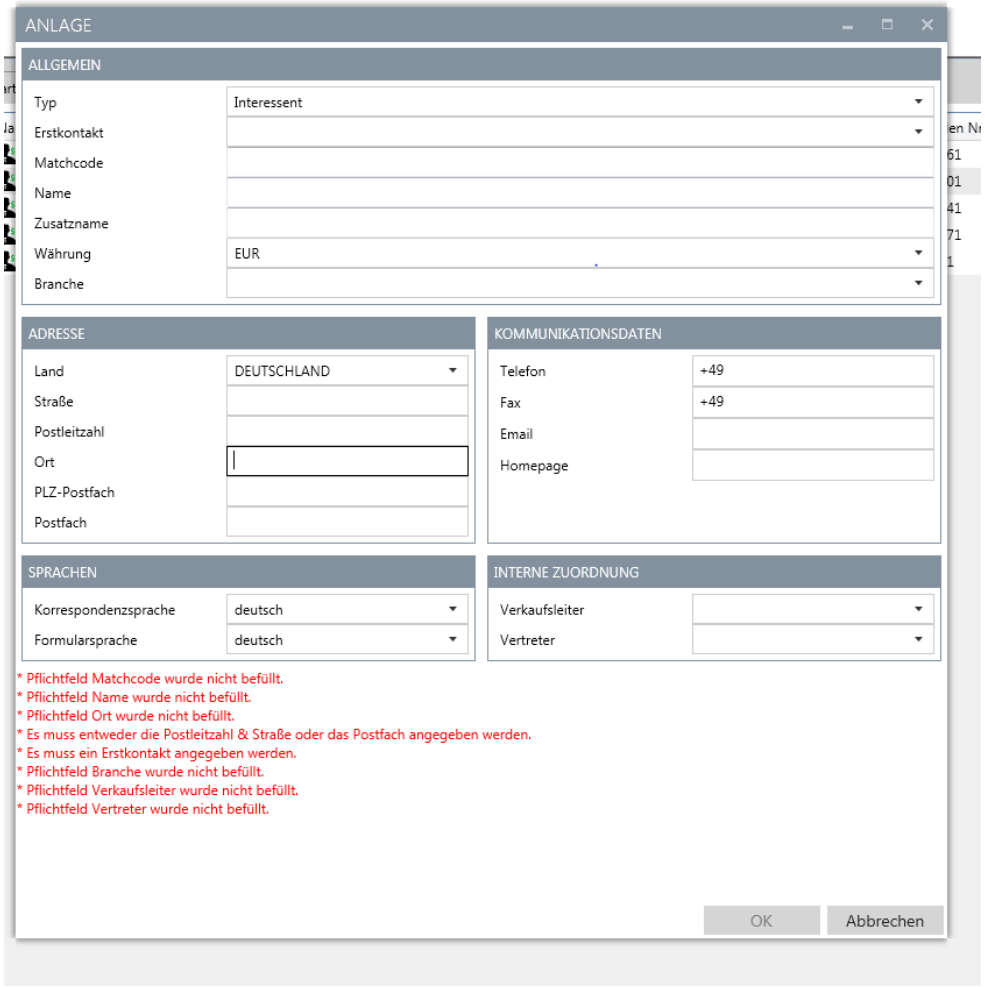
Adresse anlegen:



Startseite: Klick auf **Anlage**

Es öffnet sich die Eingabemaske:

Felder mit den entsprechenden Daten befüllen und die roten Kommentare beachten!

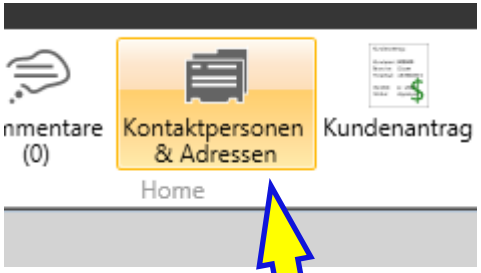


Adresse anlegen - Änderungen gegenüber dem alten CRM

- Erstkontakt: Pflichtfeld! (bitte Auswahl nutzen, manuelles Befüllen nicht möglich).
- Matchcode: Zeichen müssen abgezählt werden (10 Zeichen, siehe dazu PB-6.05-005).
- Name: Bei deutschen Adressen ist die **BeDirect-Suche Pflicht.**
- Zusatzname: entspricht Firma 2. Zeile im alten CRM.
- Branche: Gliederung nach 3stelligen Branchennummern aufsteigend
  (1xx = Handwerk, 2xx = regionaler Handel, 4xx = überregionaler Handel, 5xx = Hersteller, siehe dazu PB-4.05-004-DE).
- Telefon- und Telefaxnummer: Keine Gliederung mehr vorgegeben, eigenständig lt. Beispiel (siehe roter Kommentar) vornehmen.

- Verkaufsleiter: Bei dieser Auswahl finden sich jetzt tatsächlich nur noch Verkaufsleiter.
- Währung, Ländervorwahlen, Korrespondenz- und Formularsprache: Diese Felder werden abhängig vom Land automatisch voreingestellt.
- Beim Speichern (Button OK) öffnet sich sofort der eben angelegte Firmeneintrag.

Kontaktperson anlegen:



Startseite: Klick auf **Kontaktpersonen & Adressen**

Es öffnet sich die Personenübersicht.

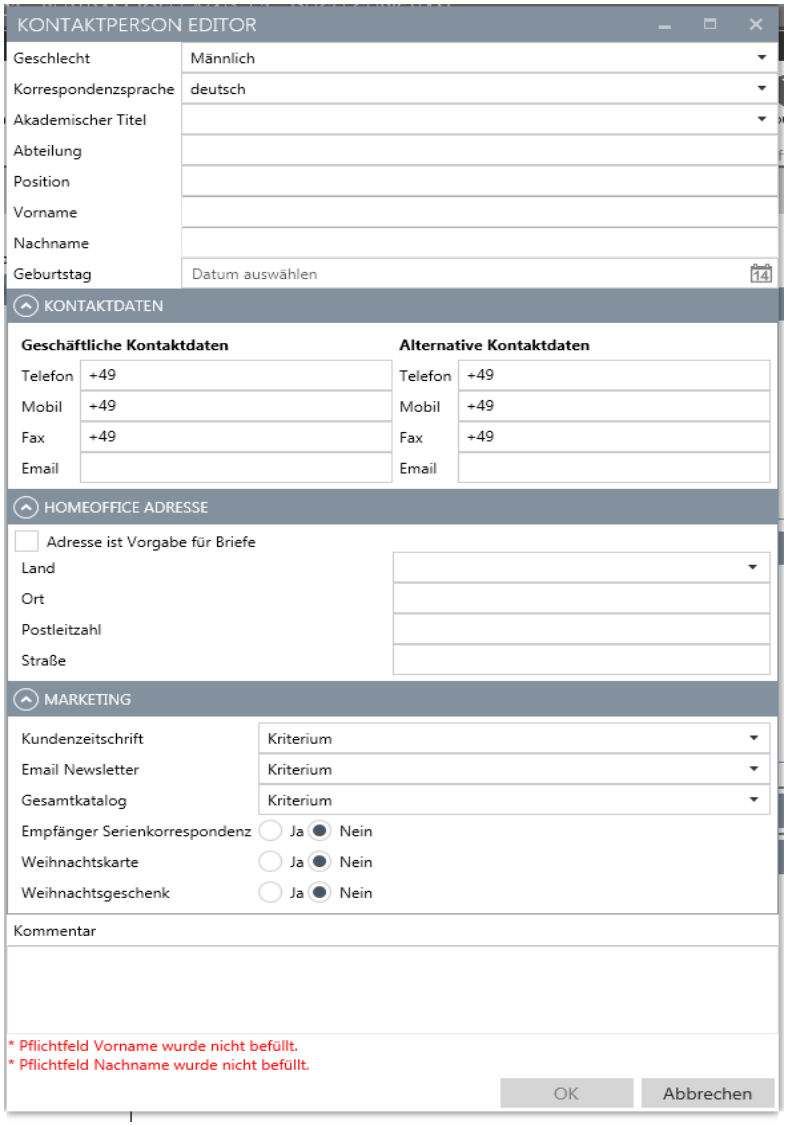
Mit Klick auf Plus

öffnet sich eine neue Eingabemaske.

Felder mit den entsprechenden Daten befüllen und die roten Kommentare beachten!

Mit Klick auf OK werden die eingegebenen Daten übernommen.

NEU: Vorname ist jetzt Pflichtfeld!



OTTO CHEMIE
Dichtstoffe • Klebstoffe

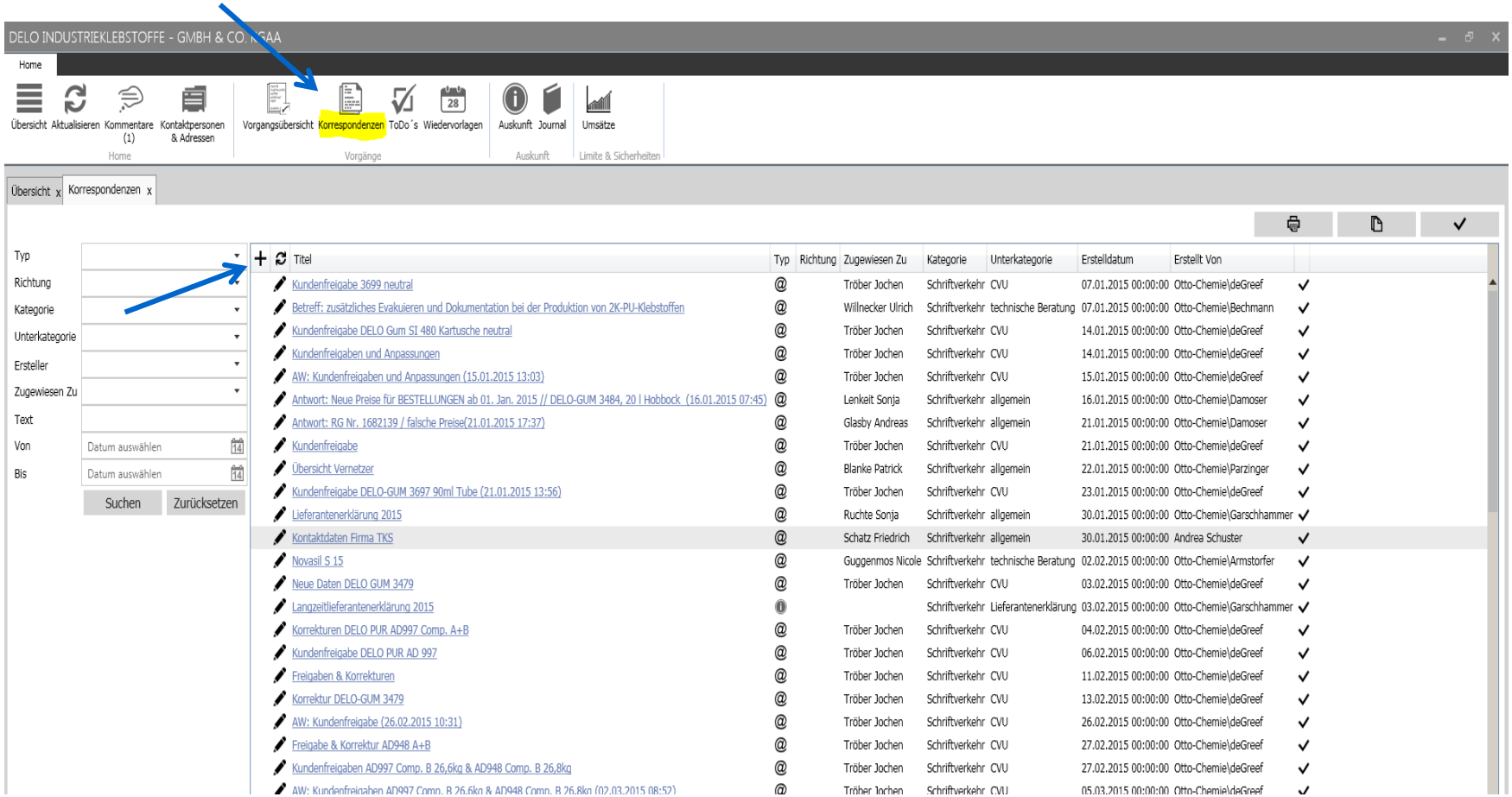
Korrespondenz

Erstellung und Bearbeitung im CRM 2.0

CRM 2.0 / Korrespondenzen

Erstellen

Firma auswählen, Schaltfläche Korrespondenzen und „+“ anklicken

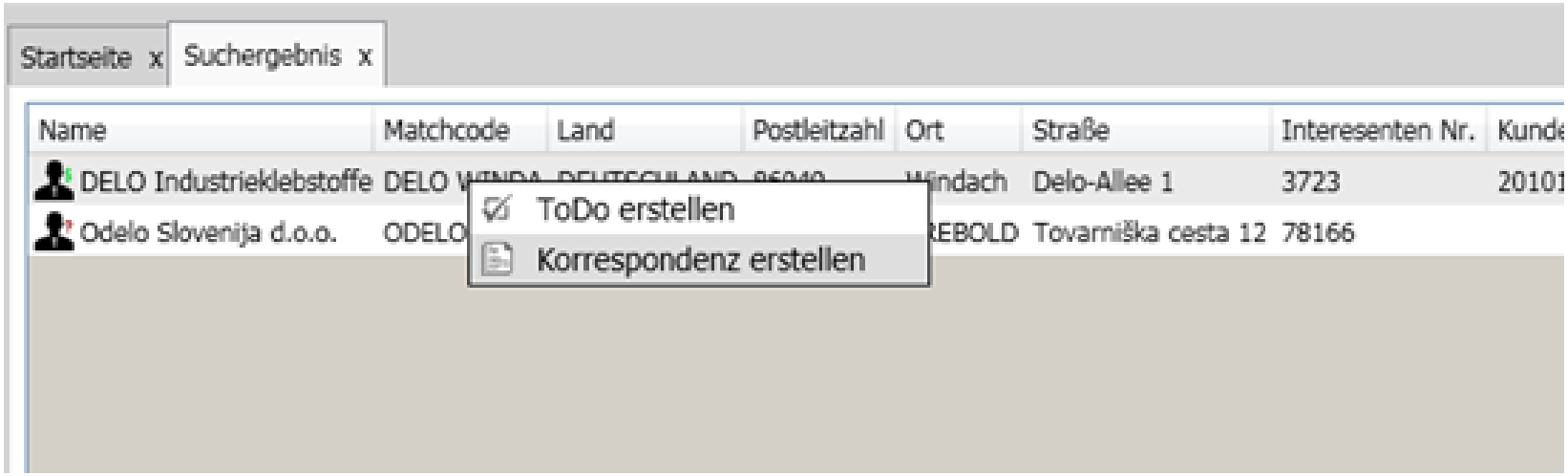


CRM 2.0 / Korrespondenzen

Erstellen

ODER

Adresse in der Suchmaske mit der rechten Maustaste anklicken und Korrespondenz erstellen auswählen



CRM 2.0 / Korrespondenzen

Erstellen

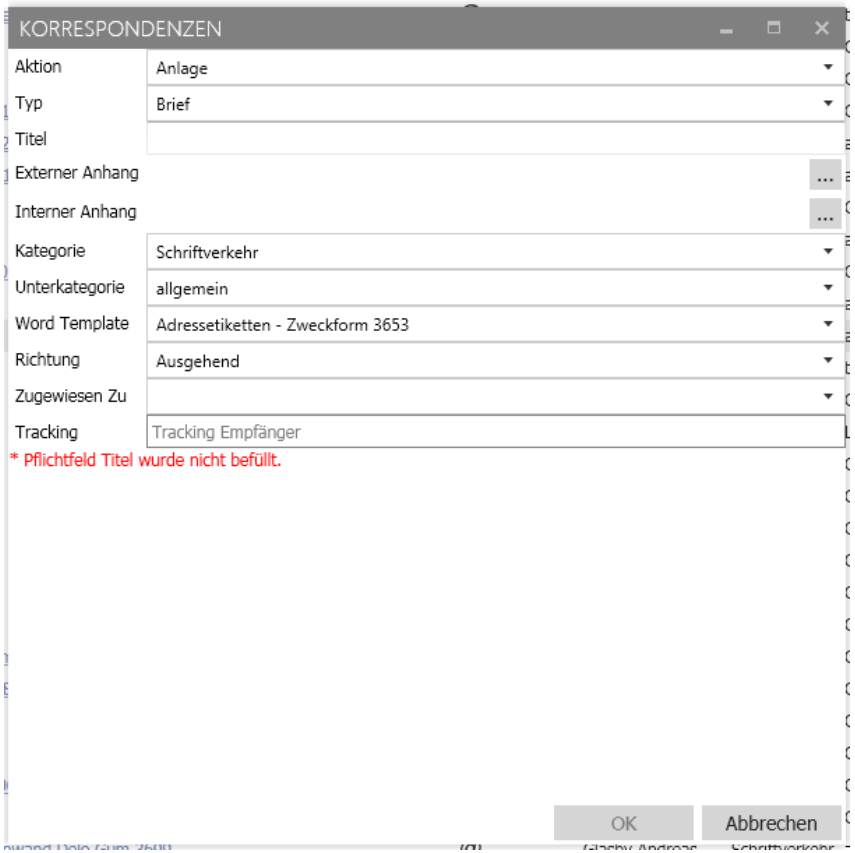
ODER

Kontaktperson auswählen, über das „+“ Schaltfläche Korrespondenz erstellen auswählen.

CRM 2.0 / Korrespondenzen

Erstellen

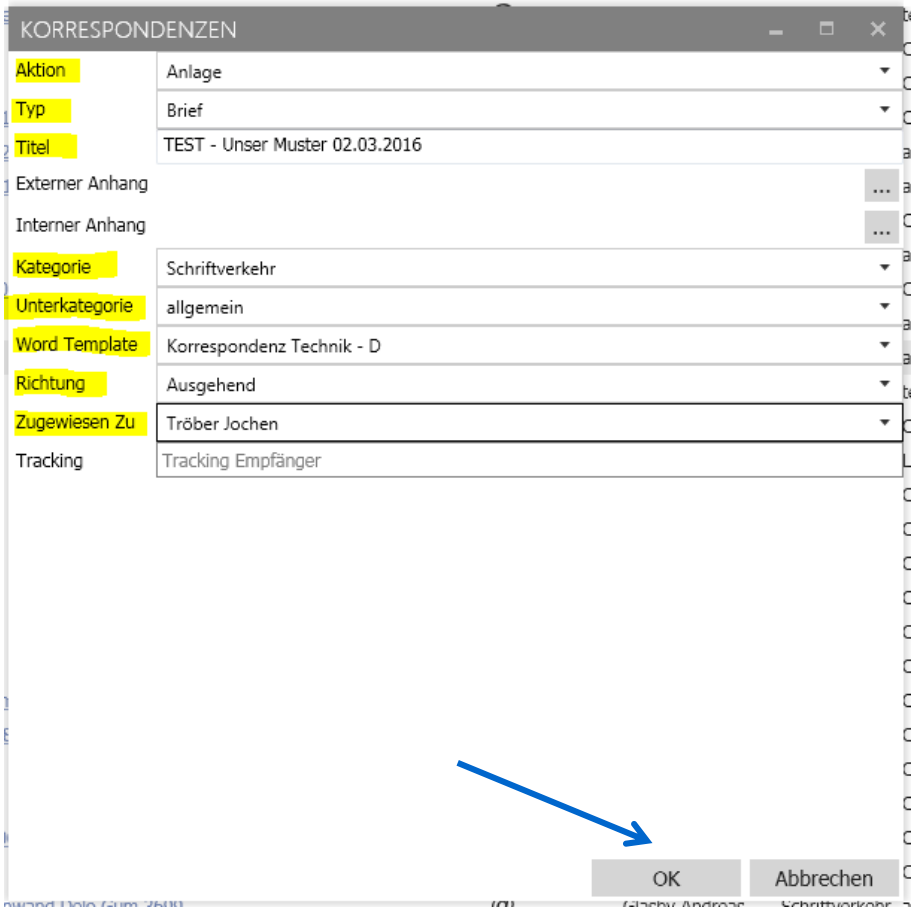
Es wird die folgende Maske zur Erstellung einer Korrespondenz geöffnet:



CRM 2.0 / Korrespondenzen

Brief schreiben

Maske entsprechend der Markierungen befüllen, auf OK klicken

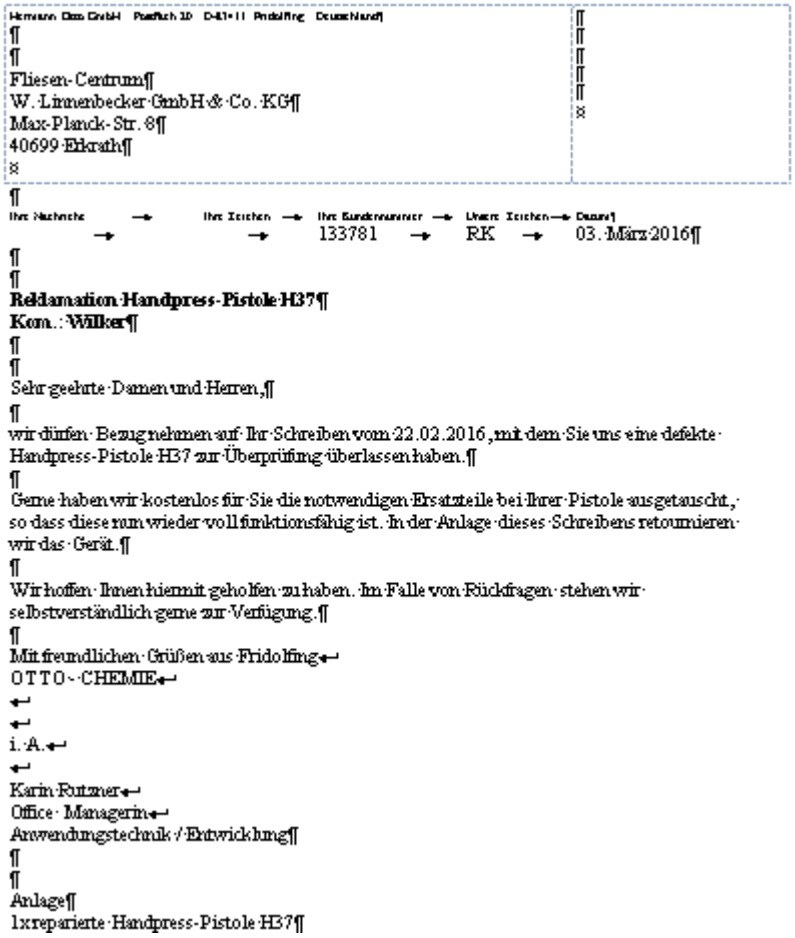


CRM 2.0 / Korrespondenzen

Brief schreiben

Vorlage öffnet sich, Brief verfassen.

Word-Template kann direkt geschlossen werden, nicht mehr über CRM notwendig!



Hermann Otto GmbH · Postfach 10 · D-51711 Fridolfing · Deutschland

Fliesen-Centrum
W. Linnenbecker GmbH & Co. KG
Max-Planck-Str. 8
40699 Erkrath

Ihre Nachricht	Ihre Zeichen	Ihre Kundennummer	Unsere Zeichen	Datum
		133781	RK	03. März 2016

Reklamation Handpress-Pistole H37
Kom.: Wilker

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir dürfen Bezug nehmen auf Ihr Schreiben vom 22.02.2016, mit dem Sie uns eine defekte Handpress-Pistole H37 zur Überprüfung überlassen haben.

Gerne haben wir kostenlos für Sie die notwendigen Ersatzteile bei Ihrer Pistole ausgetauscht, so dass diese nun wieder vollfunktionsfähig ist. In der Anlage dieses Schreibens retournieren wir das Gerät.

Wir hoffen Ihnen hiermit geholfen zu haben. Im Falle von Rückfragen stehen wir selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen aus Fridolfing

OTTO-CHEMIE

i.A.

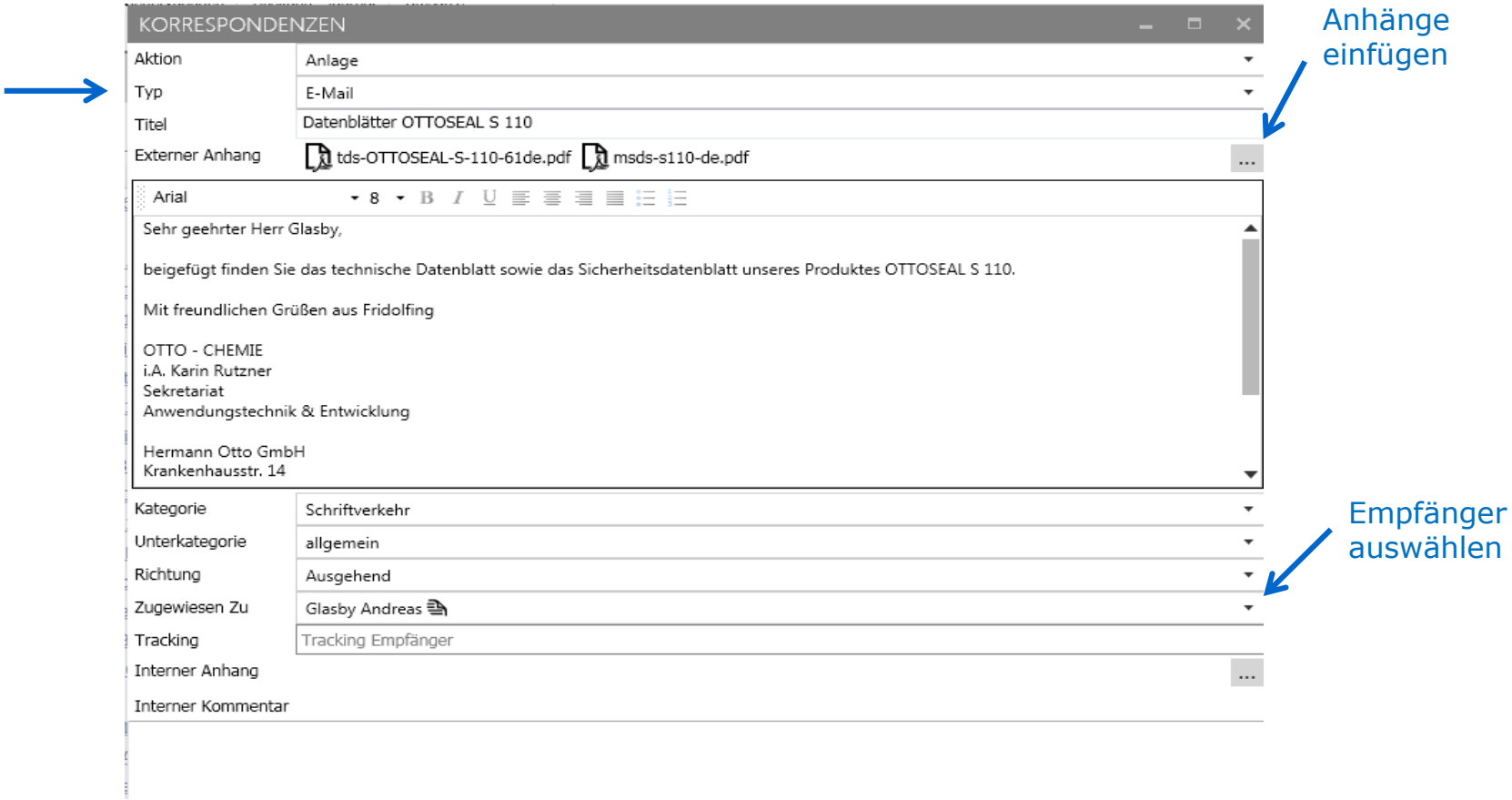
Karin Rutzner
Office - Managerin
Anwendungstechnik / Entwicklung

Anlage
1x reparierte Handpress-Pistole H37

CRM 2.0 / Korrespondenzen

E-Mail schreiben

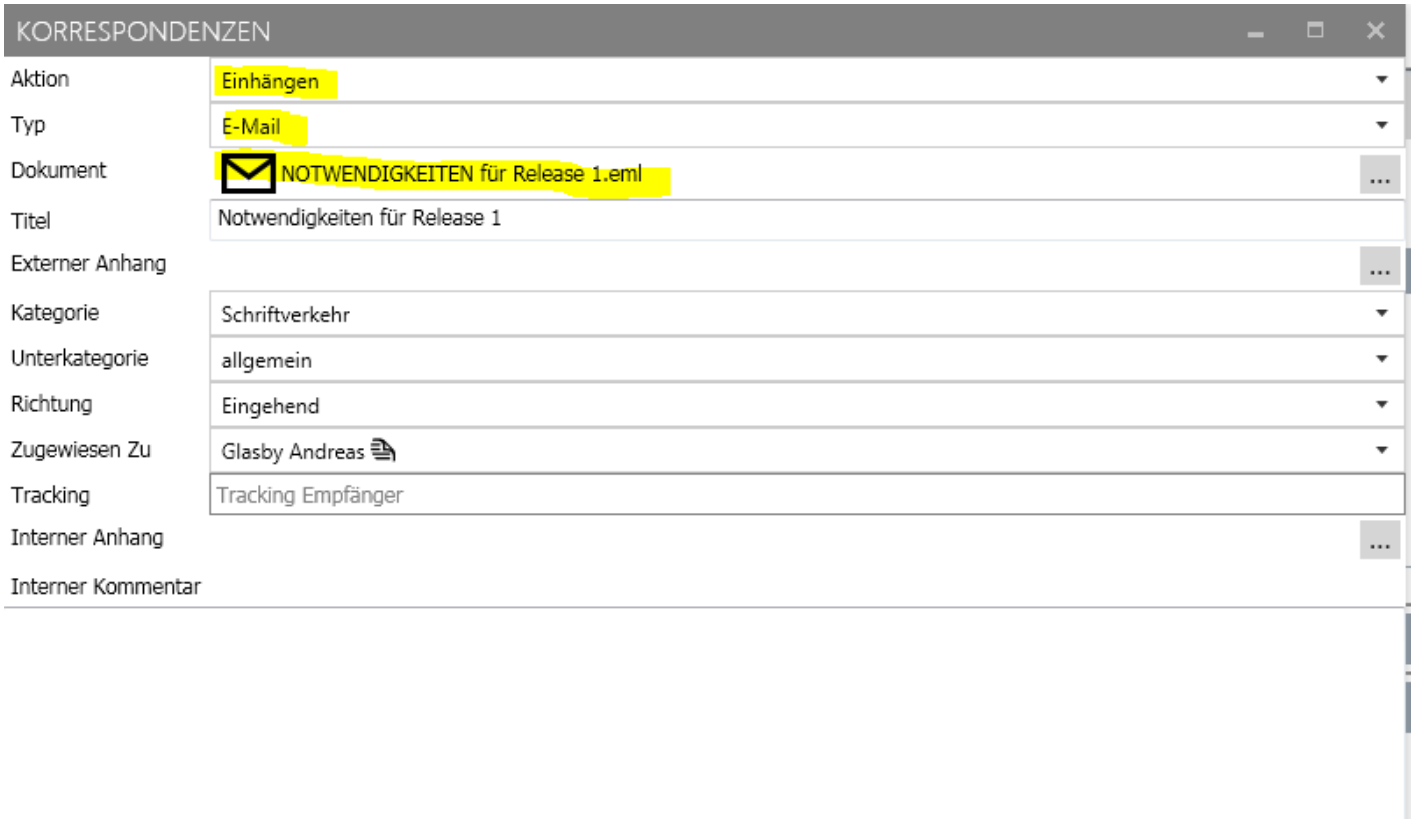
Firma auswählen, Schaltfläche Korrespondenzen und „+“ anklicken (Vorgehensweise wie bei Brief schreiben), E-Mail auswählen



CRM 2.0 / Korrespondenzen

E-Mail einfügen

Eine neue Korrespondenz öffnen und Maske entsprechend ausfüllen. Im nächsten Schritt die betroffene E-Mail mit Drag and Drop vom Lotus Notes auf den Desktop ziehen und anschließend ins CRM 2.0 einfügen.

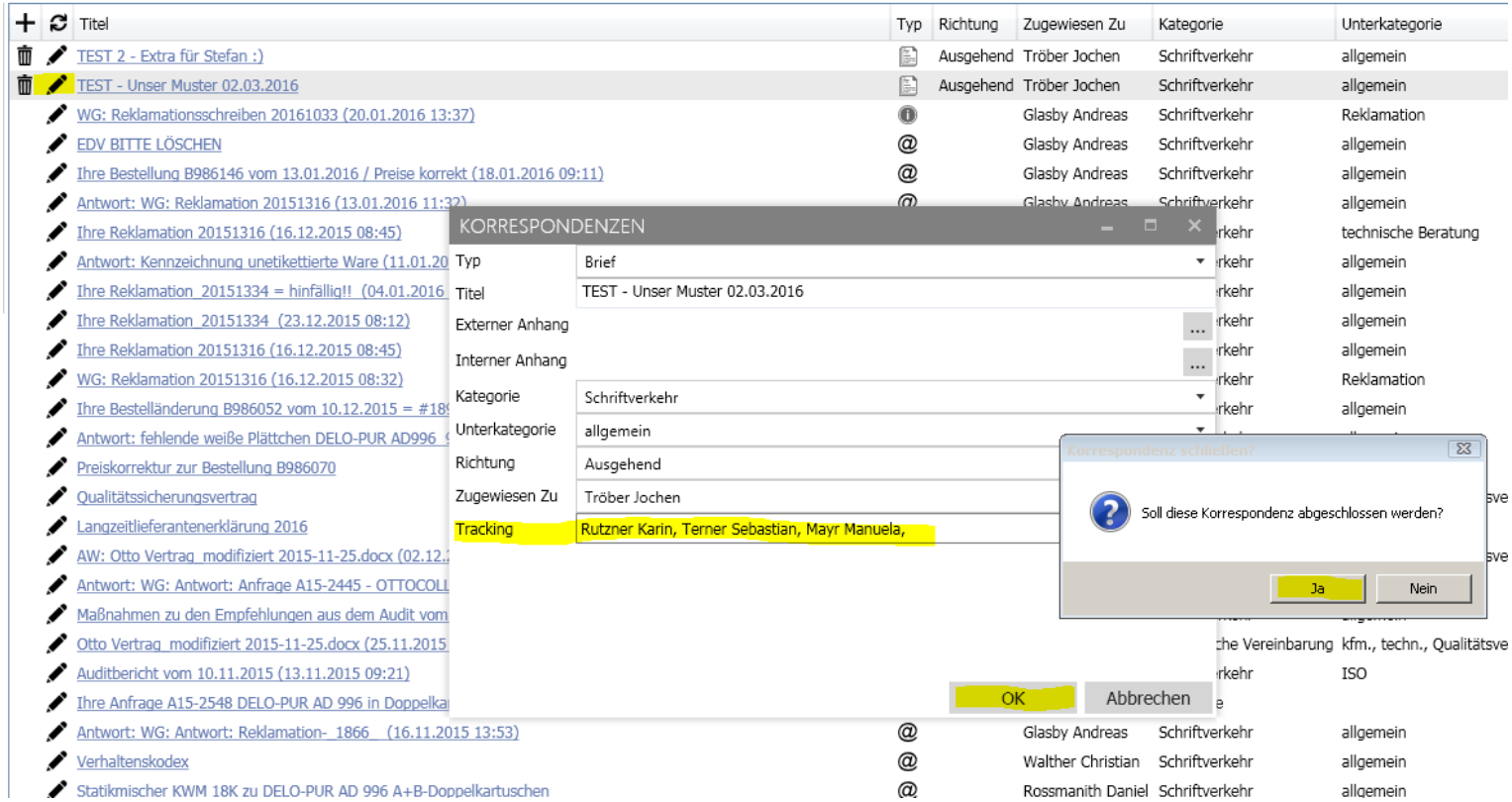


CRM 2.0 / Korrespondenzen

Abschließen

Um eine Korrespondenz abzuschließen, gibt es mehrere Möglichkeiten:

1. Mit Symbol „Stift“ erneut öffnen, optional Tracking erstellen möglich, „OK“ und Frage nach Abschluss der Korrespondenz beantworten.



CRM 2.0 / Korrespondenzen

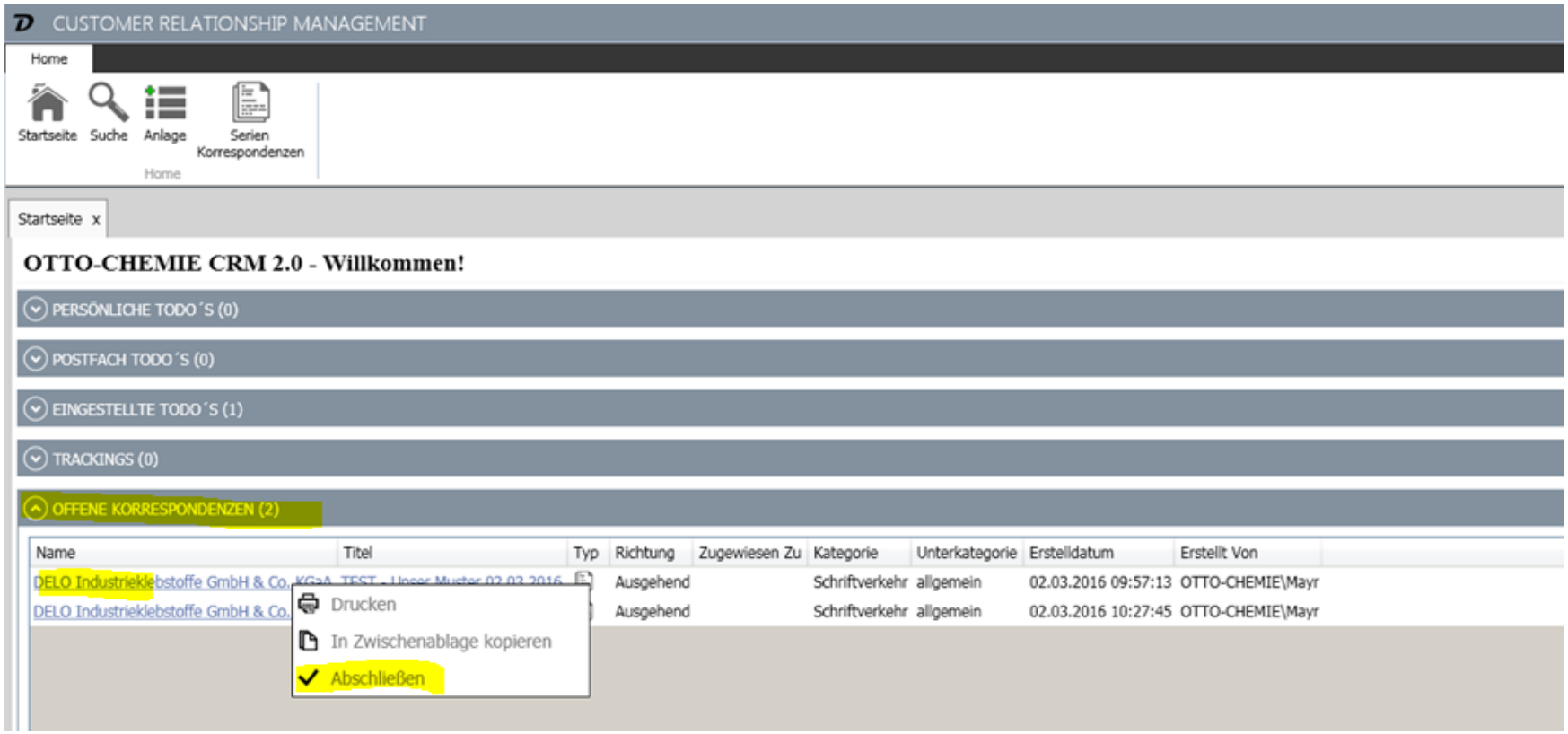
Abschließen

2. Entsprechende Korrespondenz auswählen, mit der rechten Maustaste anklicken und „Abschließen“ wählen

CRM 2.0 / Korrespondenzen

Abschließen

3. Auf der Startseite die „Offenen Korrespondenzen“ aufklappen, Korrespondenz mit der rechten Maustaste anklicken und „Abschließen“



CRM 2.0 / Korrespondenzen

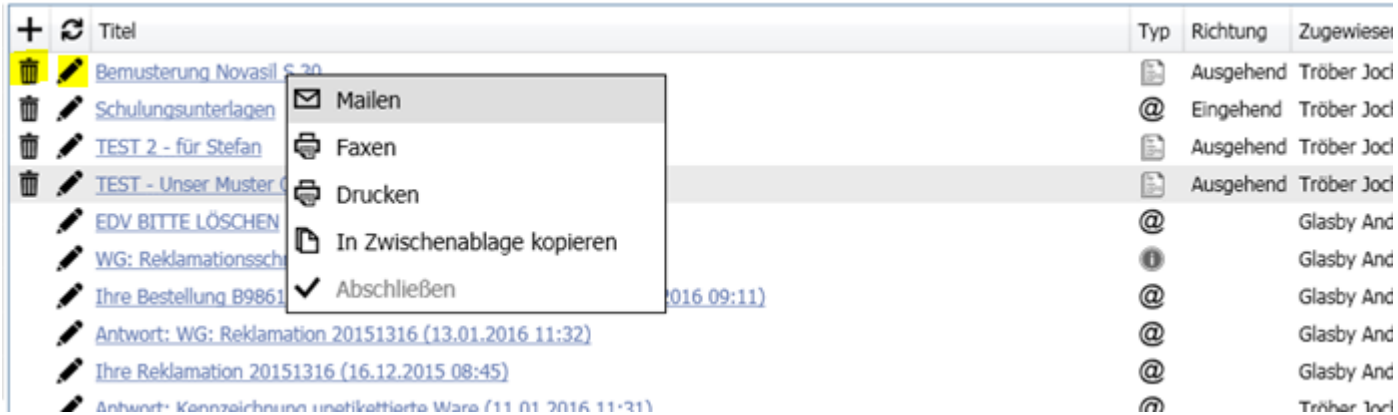
Symbolik

Mülltonne → Korrespondenz kann gelöscht werden!
(nur durch den Ersteller möglich, bis einen Tag nach Abschluss)

Stift → Dokument bearbeiten, z.B. Tracking ergänzen, Titel überarbeiten, Anhänge einfügen

Titel → Dokument wird geöffnet

Wenn man ein Dokument mit der rechten Maustaste anklickt, hat man folgende Auswahlmöglichkeiten: Mailen, Faxen, Drucken, In Zwischenablage kopieren und Abschließen

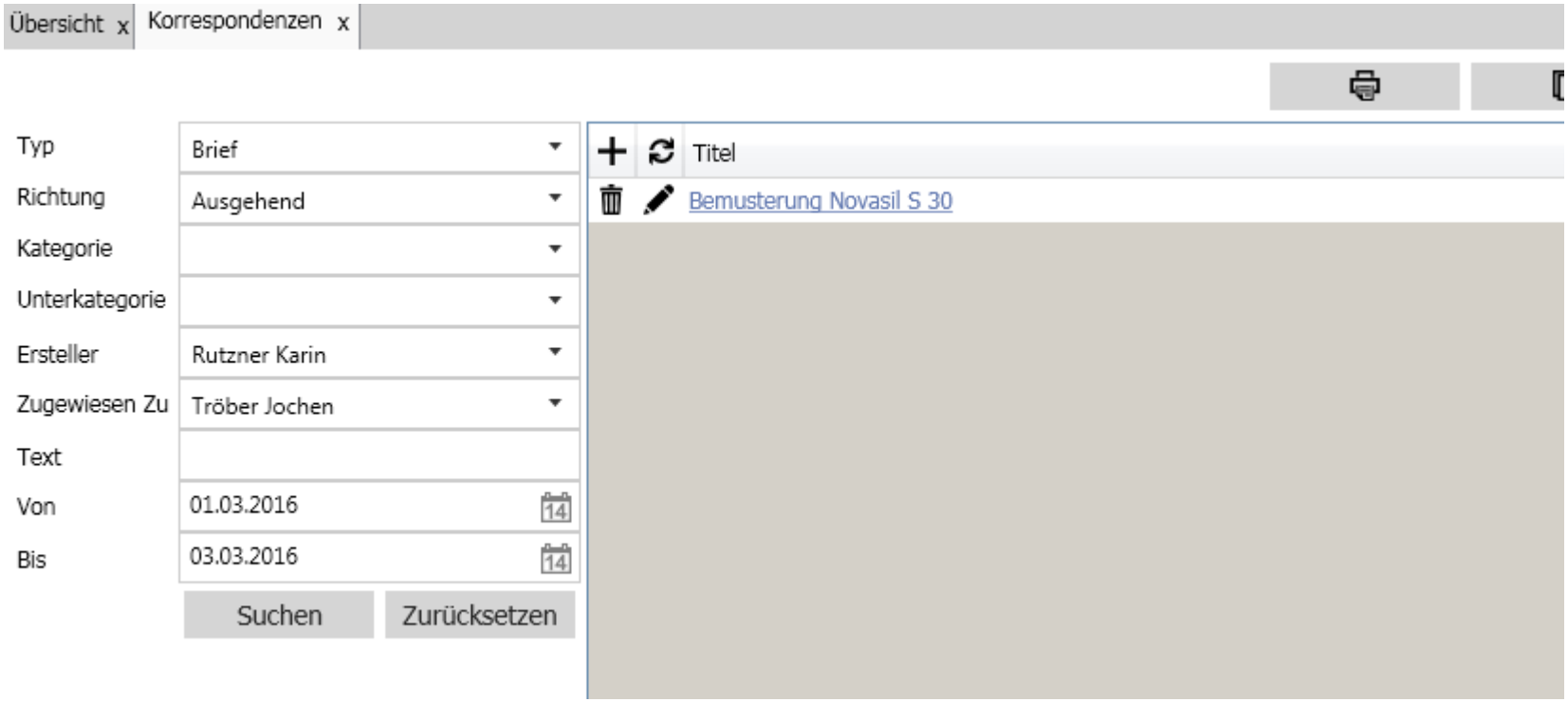


CRM 2.0 / Korrespondenzen

Suchen

Suchfunktion unter Korrespondenzen

Maske mit vorhandenen Informationen befüllen und Button Suchen betätigen.
Ergebnis wird rechts angezeigt.



OTTO CHEMIE
Dichtstoffe • Klebstoffe

ToDo's
Erstellen und Bearbeiten im CRM 2.0

CRM 2.0 / ToDo‘s

Gliederung

1. Erstellung

a) der Weg zum ToDo

b) Erfassung eines ToDos

c) Wiedervorlage als ToDo

2. Bearbeitung

a) Startseite ToDo‘s (bearbeiten / löschen / drucken / Journal / etc.)

b) Bearbeitungswege

3. Suche

a) ToDo‘s auf Startseite

b) ToDo‘s finden über Suche

c) Weg zum ToDo über Kunde (ToDo‘s / Korrespondenzen)

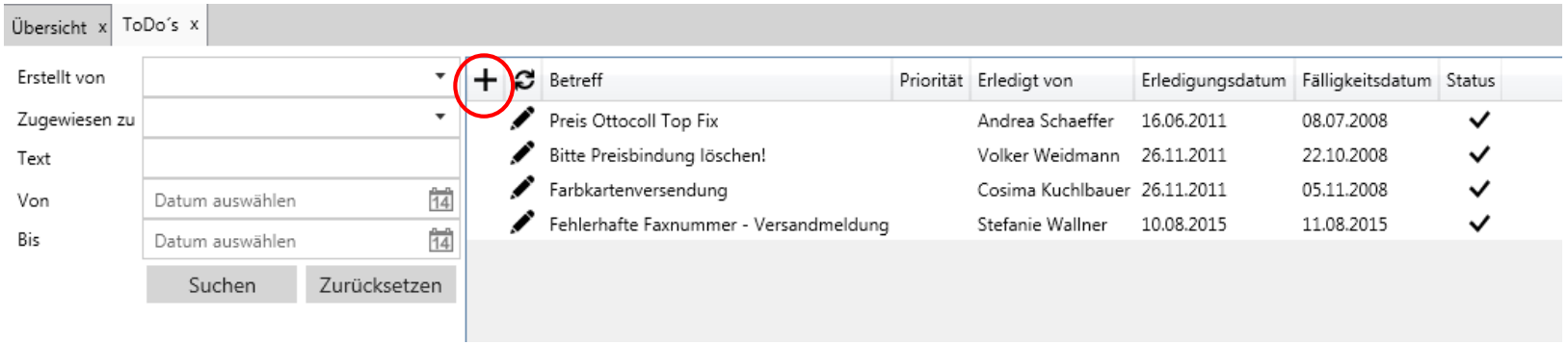
CRM 2.0 / ToDo‘s

Erstellung – über Firma

1. Adressdatensatz auswählen

2.

3. Folgende Ansicht öffnet sich:



4. „+“ drücken

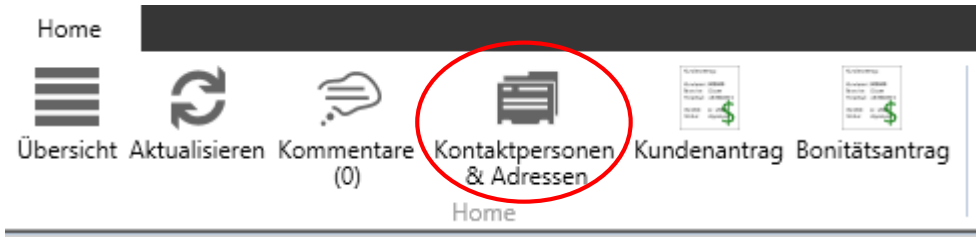
CRM 2.0 / ToDo‘s

Erstellung – über Person

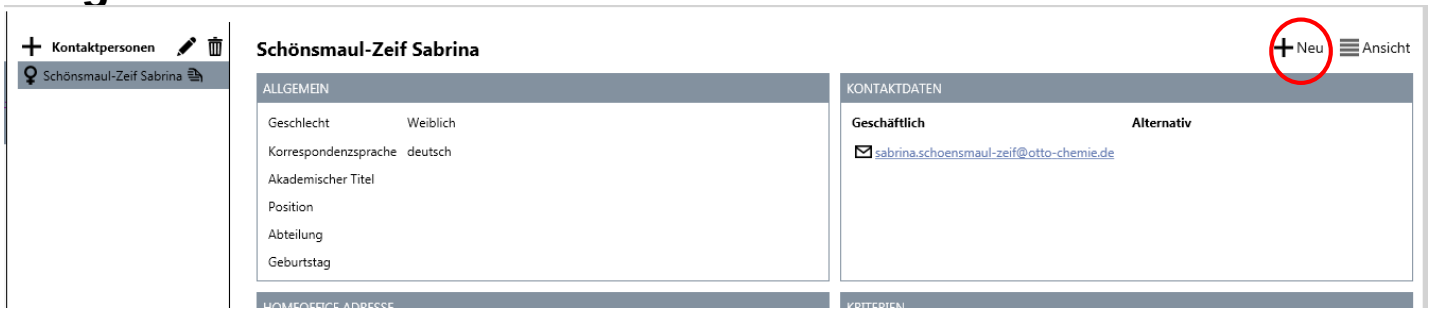
ODER

1. Adressdatensatz auswählen

2.



3. Folgende Ansicht öffnet sich

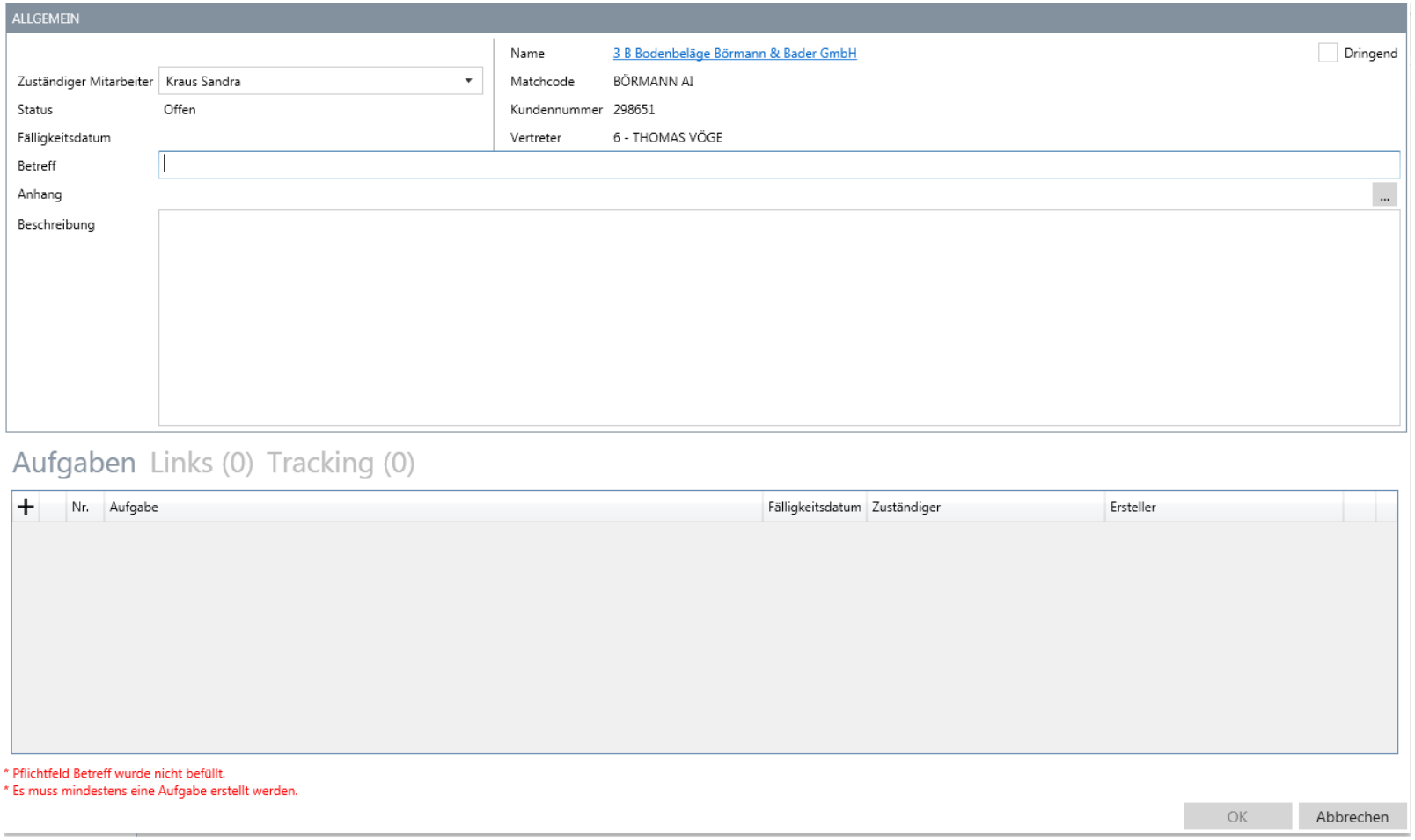


4. Neu / ToDo auswählen

CRM 2.0 / ToDo‘s

Erstellung

Folgende Ansicht öffnet sich:



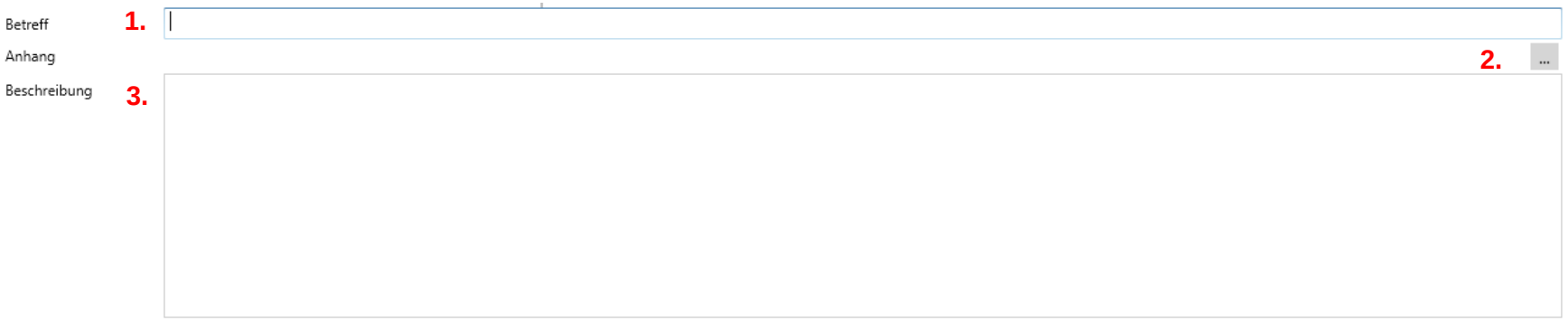
CRM 2.0 / ToDo‘s

Erstellung

1. ToDo Id: Jedes Dokument im CRM erhält ab sofort eine ID. Mit dieser können Verlinkungen erstellt werden.
2. Zuständiger Mitarbeiter: standardmäßig befüllt mit Ersteller
3. Kontaktperson: Person unter der das ToDo erstellt bzw. gespeichert ist
   (per Dropdown können hier alle unter der Firma gespeicherten Personen ausgewählt werden)
3. Status: Dieser ändert sich, je nach Bearbeitungsstatus der Aufgaben (offen oder erledigt)
4. Fälligkeitsdatum befüllt sich automatisch mit längster Fälligkeit der Teilaufgaben
5. Firmendaten
6. Hier kann das ToDo als „dringend“ markiert werden
   → Fälligkeit muss selbst auf den heutigen Tag gesetzt werden.

CRM 2.0 / ToDo‘s

Erstellung

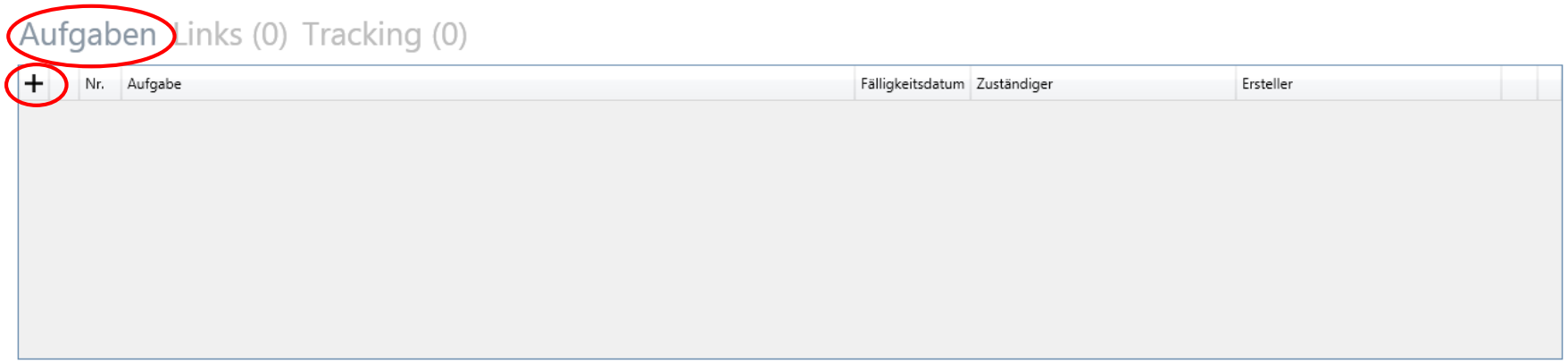


1. Betreff: Hier Titel des ToDo‘s einfügen
2. Anhang: Hier kann Anhang von der Festplatte eingefügt werden
3. Beschreibung: Hier eine allgemeine Beschreibung einfügen

CRM 2.0 / ToDo‘s

Erstellung - Aufgaben

Bei den Feldern „Links“ und „Tracking“ wird in Klammern jeweils die vorhandene Anzahl angezeigt



Die Bearbeitung bis hierhin unterscheidet sich nicht, egal ob Gruppen- oder Einzel-ToDo!
Bei Gruppen-ToDo werden mehrere Aufgaben hinzugefügt, bei Einzel-ToDo eine Aufgabe

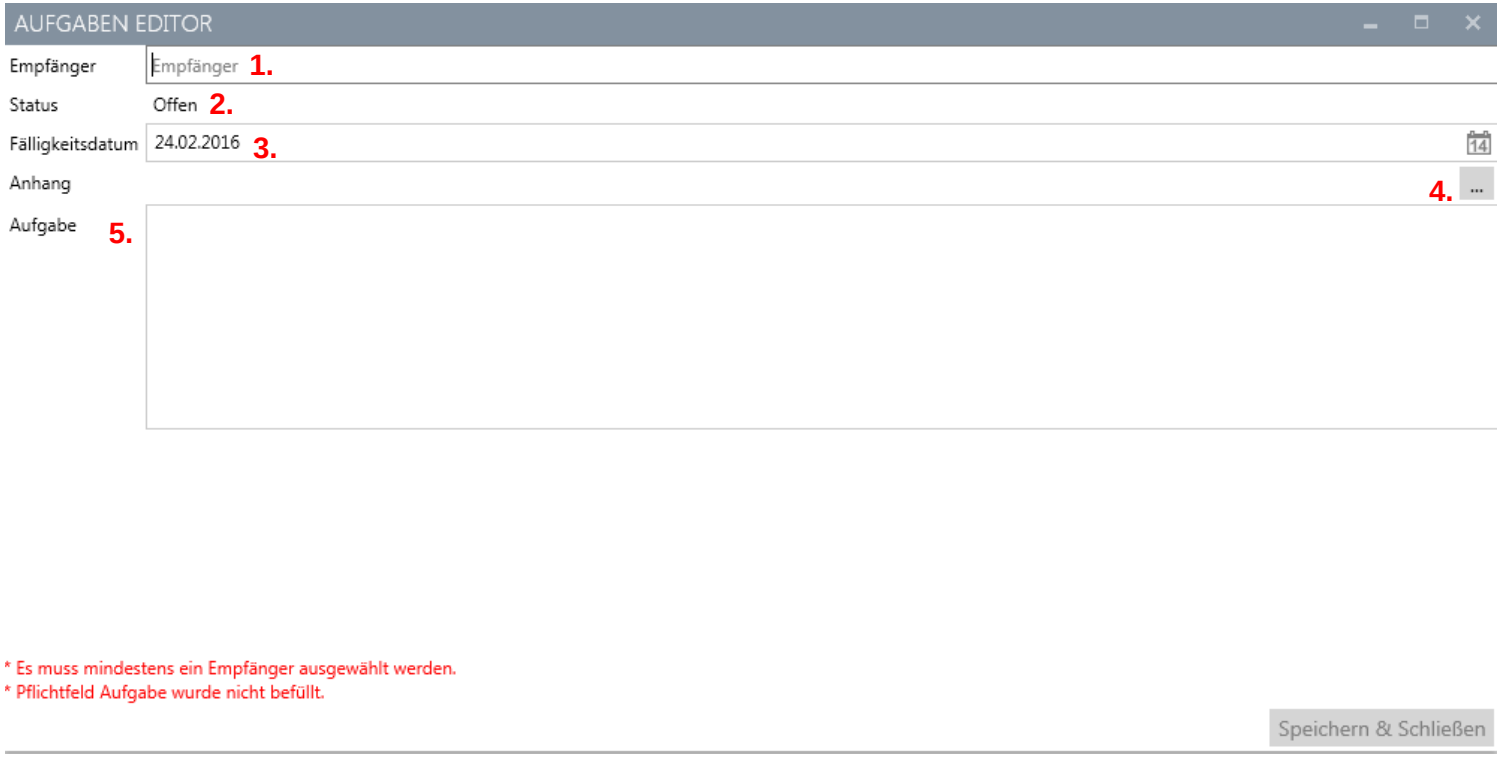
Mit Klick auf „+“ kann eine Aufgabe erstellt werden

Da mehrere Aufgaben erstellt werden können, können die ToDo‘s gut verwendet werden zum Protokoll schreiben.

Hier öffnet sich folgende Ansicht:

CRM 2.0 / ToDo‘s

Erstellung - Aufgaben

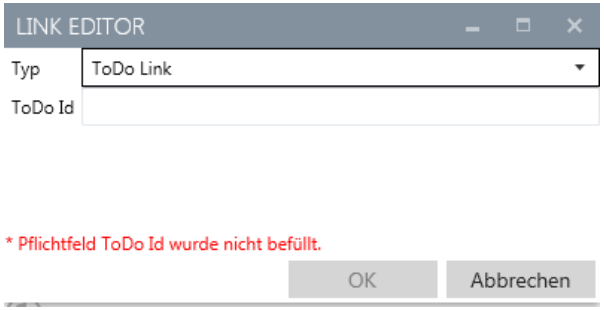


1. Empfänger: Hier kann der Zuständige der Aufgabe ausgewählt werden (Alternativ Abteilung eingeben z.B. „MAB“ → G-ORG-MAB)
2. Status: Bei Erstellung der Aufgabe „Offen“
3. Fälligkeitsdatum: wird automatisch mit in Default Fälligkeit eingetragenem Datum befüllt, kann geändert werden
4. Anhang: Hier kann Anhang von der Festplatte einfügt werden (Anhang dann nur in dieser Teilaufgabe)
5. Aufgabe: Hier kann die detaillierte Aufgabenbeschreibung für den zuständigen Mitarbeiter eingefügt werden

CRM 2.0 / ToDo‘s

Erstellung – Links & Dateipfade

Folgende Ansicht öffnet sich:

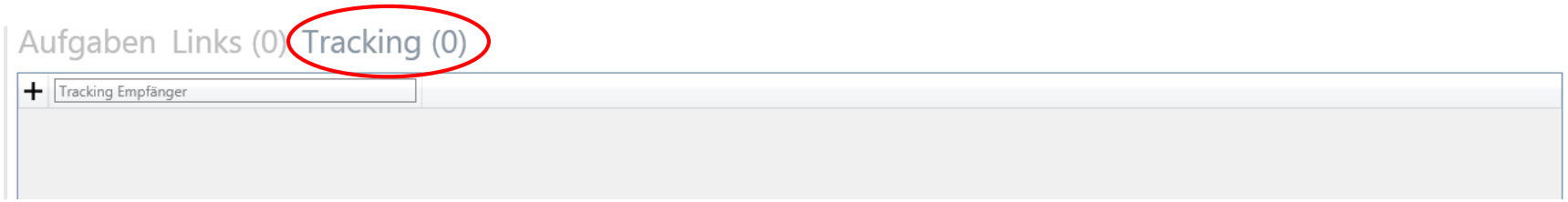


Hier können folgende Möglichkeiten gewählt werden:

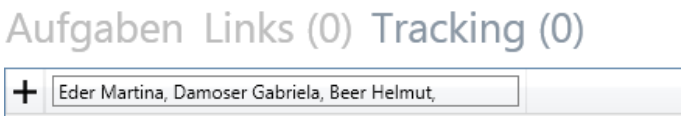
1. ToDo Link → ToDo‘s können über die jeweiligen ToDo Id‘s verlinkt werden.
2. Korrespondenz Link → Korrespondenzen können über die jeweiligen Korrespondenz Id‘s verlinkt werden.
3. Datei Link → Hier kann ein Dateipfad eingefügt werden (Link auf Festplatte)

CRM 2.0 / ToDo‘s

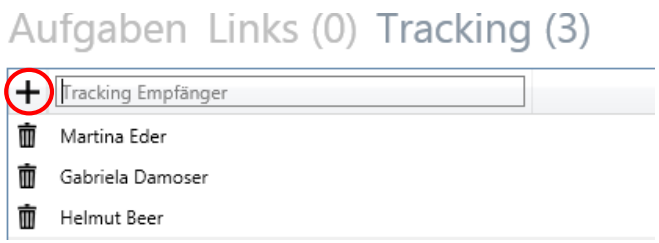
Erstellung – Tracking



In dem Feld „Tracking Empfänger“, rechts neben dem „+“ können die Namen der Mitarbeiter eingegeben werden, die ein Tracking erhalten sollen (auch mehrere hintereinander)

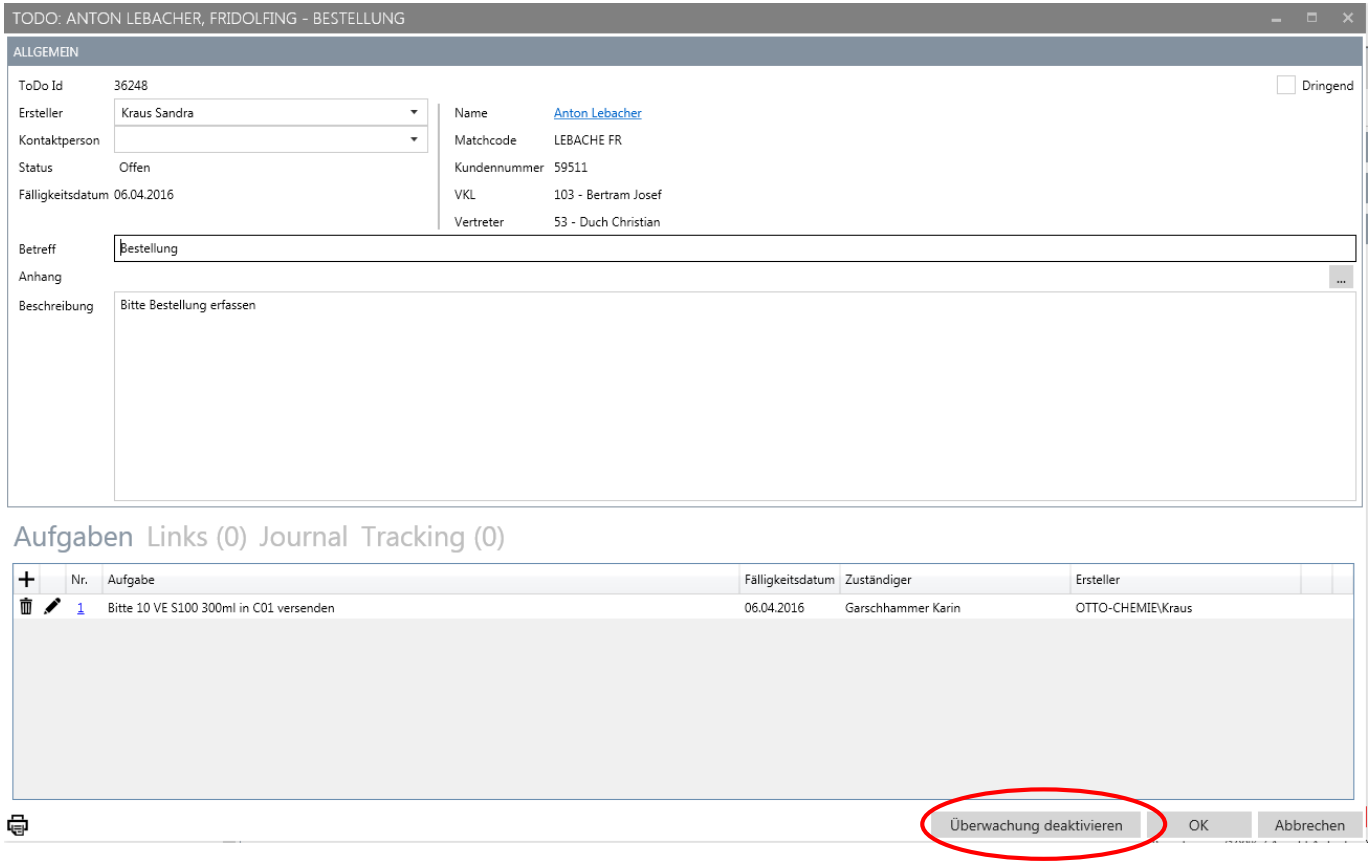


Mit Klick auf „+“ werden diese zur Liste hinzugefügt.



CRM 2.0 / ToDo‘s

Erstellung – Überwachung



Nach Erstellung eines ToDo‘s kann man die Überwachung auf der Startseite (unter „Eingestellte ToDo‘s“) deaktivieren, indem man das ToDo öffnet und „Überwachung deaktivieren“ auswählt.
Dann erscheint das ToDo nicht mehr auf der Startseite unter „Eingestellte ToDo‘s“.

CRM 2.0 / ToDo‘s

Startseite - Bearbeitung

Persönliche ToDo‘s: Aufgaben, die direkt an dich gestellt werden
(Ansicht bei Abwesenheit eines Kollegen: ToDo‘s fett markiert – siehe kleines Bild rechts.
In Zukunft wird auch der Name des abwesenden Kollegen dahinter stehen)

Postfach ToDo‘s: Aufgaben, die an deine Gruppe (z.B. MAB-Postfach/VID-Postfach) gestellt werden

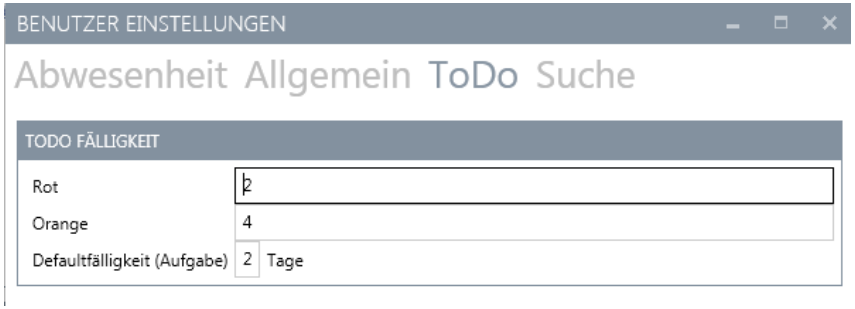
Eingestellte ToDo‘s: Selbst erstellte ToDo‘s, die du an einen Kollegen gestellt hast

CRM 2.0 / ToDo‘s

Startseite - Bearbeitung

Fälligkeiten:

- Dunkelrot → DRINGEND!
- Rot → siehe Benutzereinstellungen
- Orange → siehe Benutzereinstellungen
- Grün → siehe Benutzereinstellungen



CRM 2.0 / ToDo‘s

Startseite - Bearbeitung

Status der eingestellten ToDo‘s
(anstatt Tracking)

- Erledigte Aufgaben (x / x)
- Farbe zeigt Fälligkeit (Erklärung siehe rechts unten)

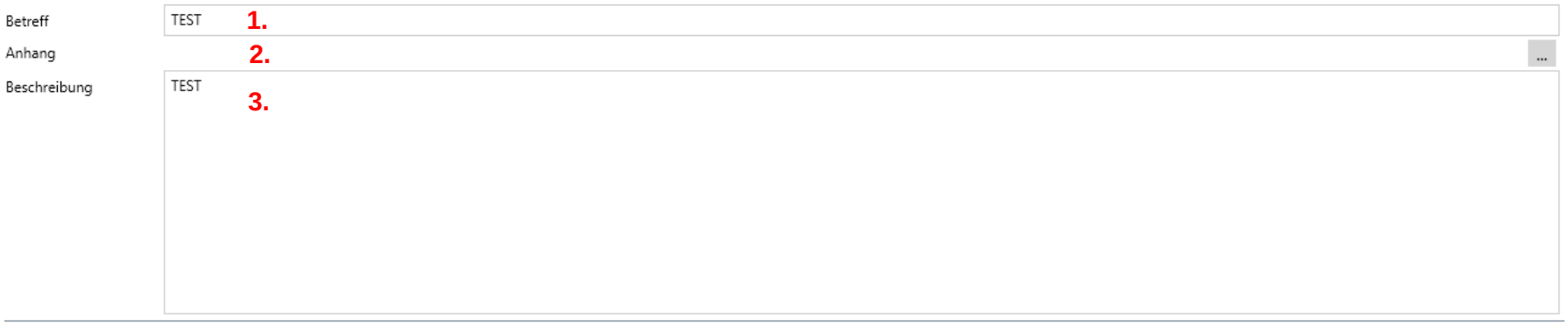
Eingestellte ToDo‘s sind hier nur solange zu sehen bis alle Teilaufgaben abgeschlossen sind. Eingestellte Aufgaben in einem ToDo das von einem anderen Mitarbeiter erstellt wurde, werden hier nicht angezeigt.

Persönliche ToDo‘s

1. Zuständiger Mitarbeiter = Ersteller
2. Kontaktperson: Wird bei Erstellung unter Person automatisch vorbelegt. Bei Erstellung unter Firma, kann Kontaktperson per Dropdown ausgewählt werden.
3. Status: Ist der Status des Gesamttodo‘s. – Status solange offen bis alle Teilaufgaben erledigt
4. Fälligkeitsdatum: Ist das Fälligkeitsdatum des Gesamttodo‘s. – Wird nach der längsten Fälligkeit befüllt.
5. Dringend: Hier kann das ToDo als dringend markiert werden.

CRM 2.0 / ToDo‘s

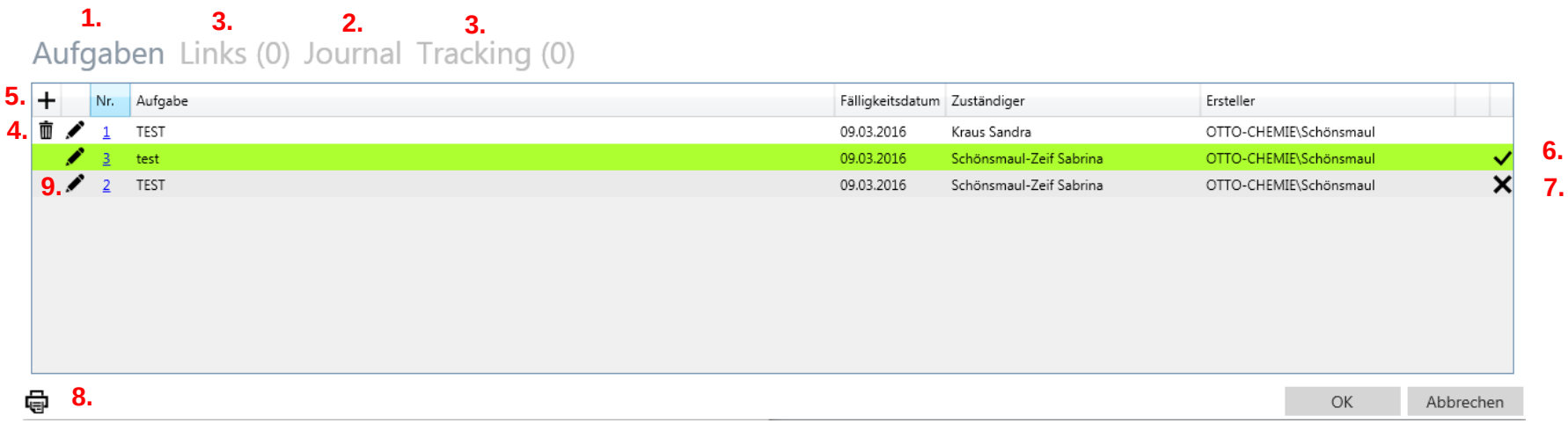
Bearbeitung – persönliche ToDo‘s



1. Betreff: Titel des ToDo‘s
2. Anhang: Hier ist der Anhang eingefügt
3. Beschreibung: Beschreibung des ToDo‘s

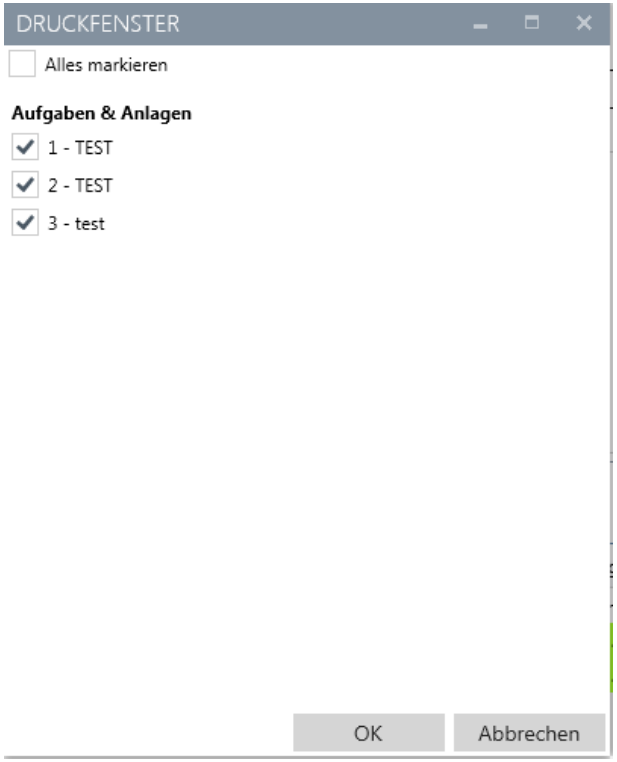
CRM 2.0 / ToDo‘s

Bearbeitung – persönliche ToDo‘s



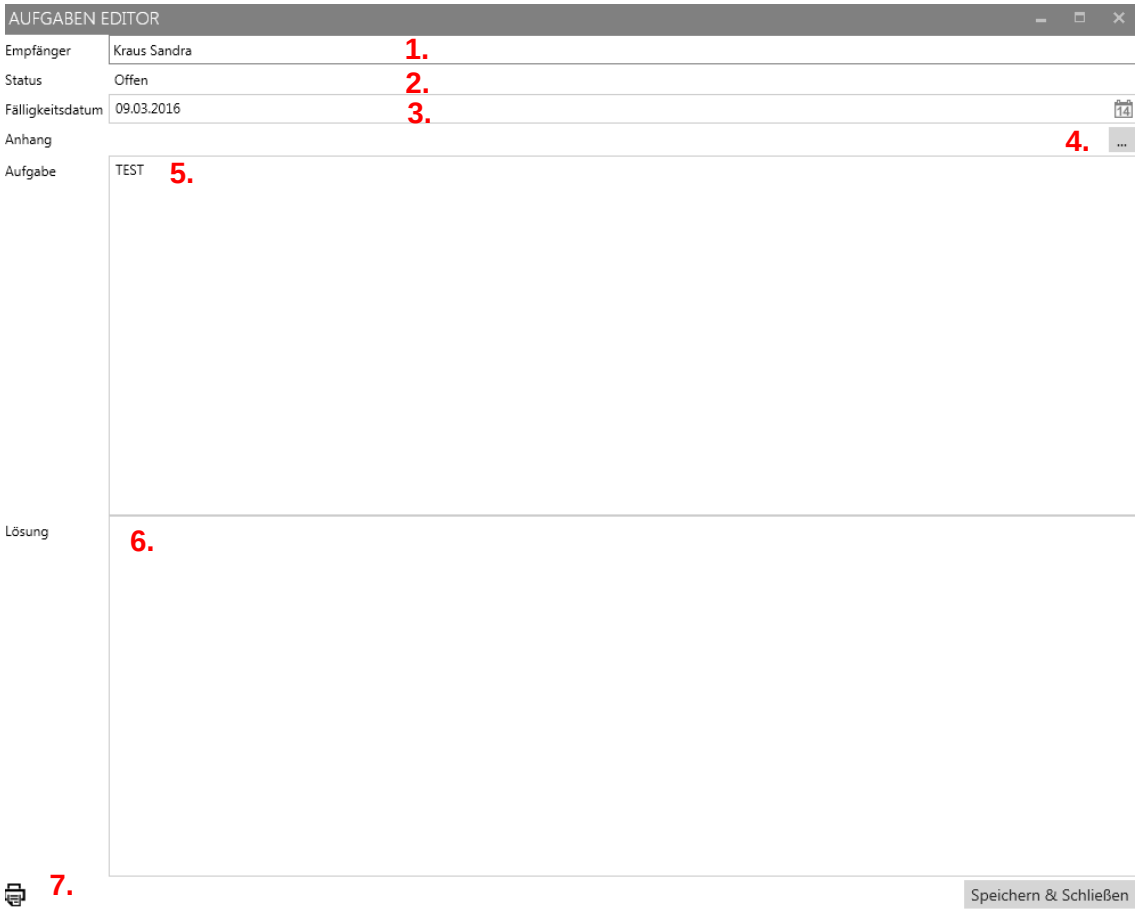
1. Aufgaben: Hier sind die Aufgaben für die zuständigen Personen aufgeführt.
   (Eigene Aufgaben in grün)
2. Journal: Hier ist eine Historie des ToDo‘s hinterlegt.
3. Links & Trackings: siehe oben
4. Löschen: Nur als Ersteller möglich und nur bei Aufgaben die noch nicht bearbeitet wurden.
5. Mit Klick auf Plus kann eine neue Teilaufgabe erstellt werden
6. Der Haken markiert eine abgeschlossene Teilaufgabe
7. Das X markiert eine abgebrochene Teilaufgabe
8. Drucken: Siehe nächste Seite
9. Bearbeiten: Siehe nächste Seite

8. Drucken:

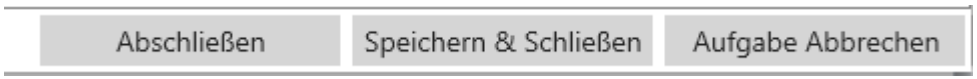


Hier kann das gesamte ToDo ausgedruckt werden.
Es besteht außerdem die Möglichkeit nur
Einzelne Teilaufgaben oder Anhänge auszudrucken.
Aufgaben oder Anhänge die mit einem
Haken markiert wurden werden ausgedruckt.

9. Bearbeiten:



1. Empfänger der Teilaufgabe
2. Status der Teilaufgabe
3. Fälligkeitsdatum (kann verändert werden)
4. Anhang zur Teilaufgabe
5. Beschreibung der Aufgabe
6. Hier muss die Lösung der Aufgabe eingetragen werden.
7. Drucken der Teilaufgabe



Sobald eine Lösung eingetragen wurde kann das ToDo Abgeschlossen, Abgebrochen oder nur gespeichert werden.

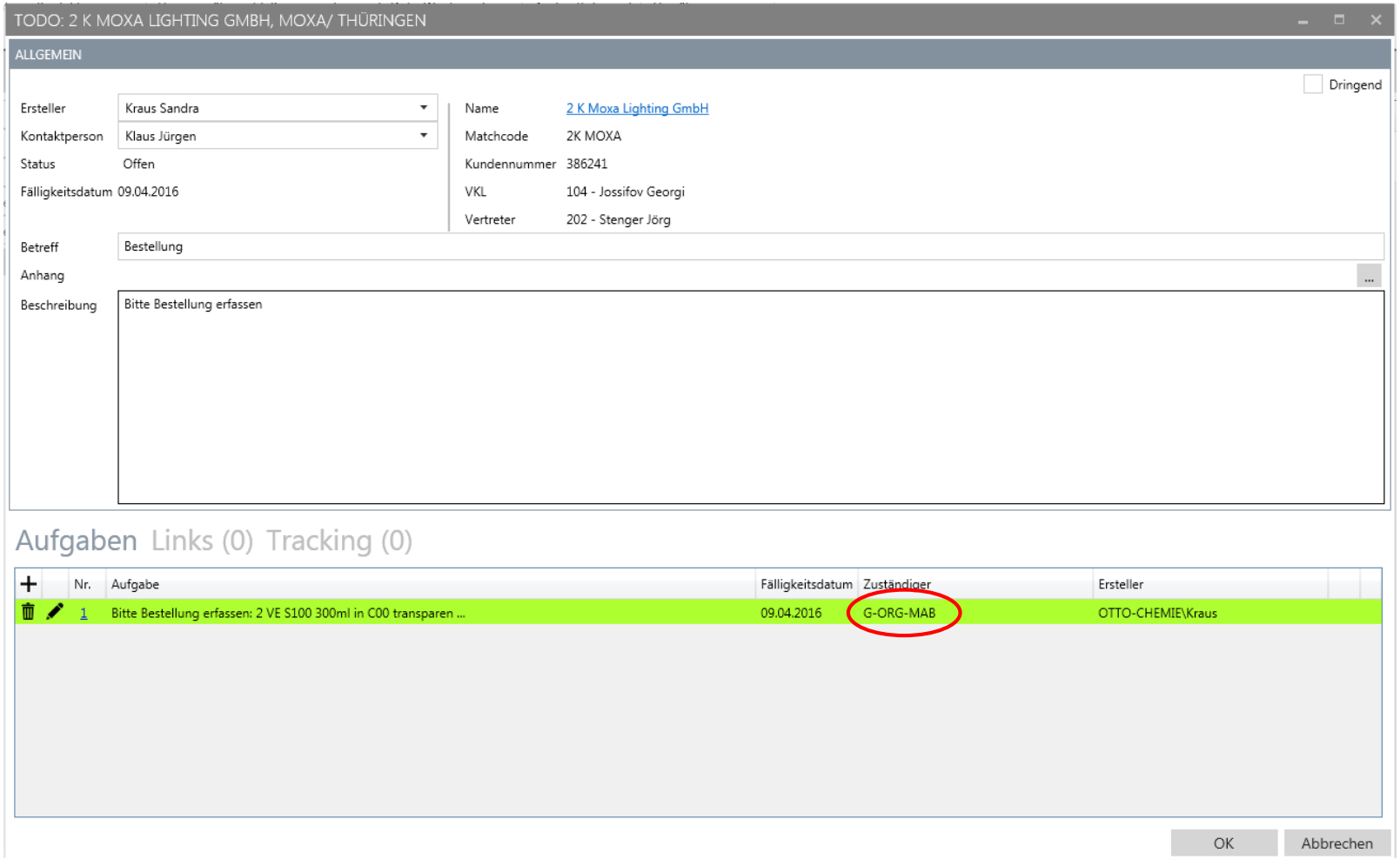
CRM 2.0 / ToDo‘s

Historie

Bei Bearbeitung der Aufgabe erstellt sich automatisch wie im alten System eine Historie.

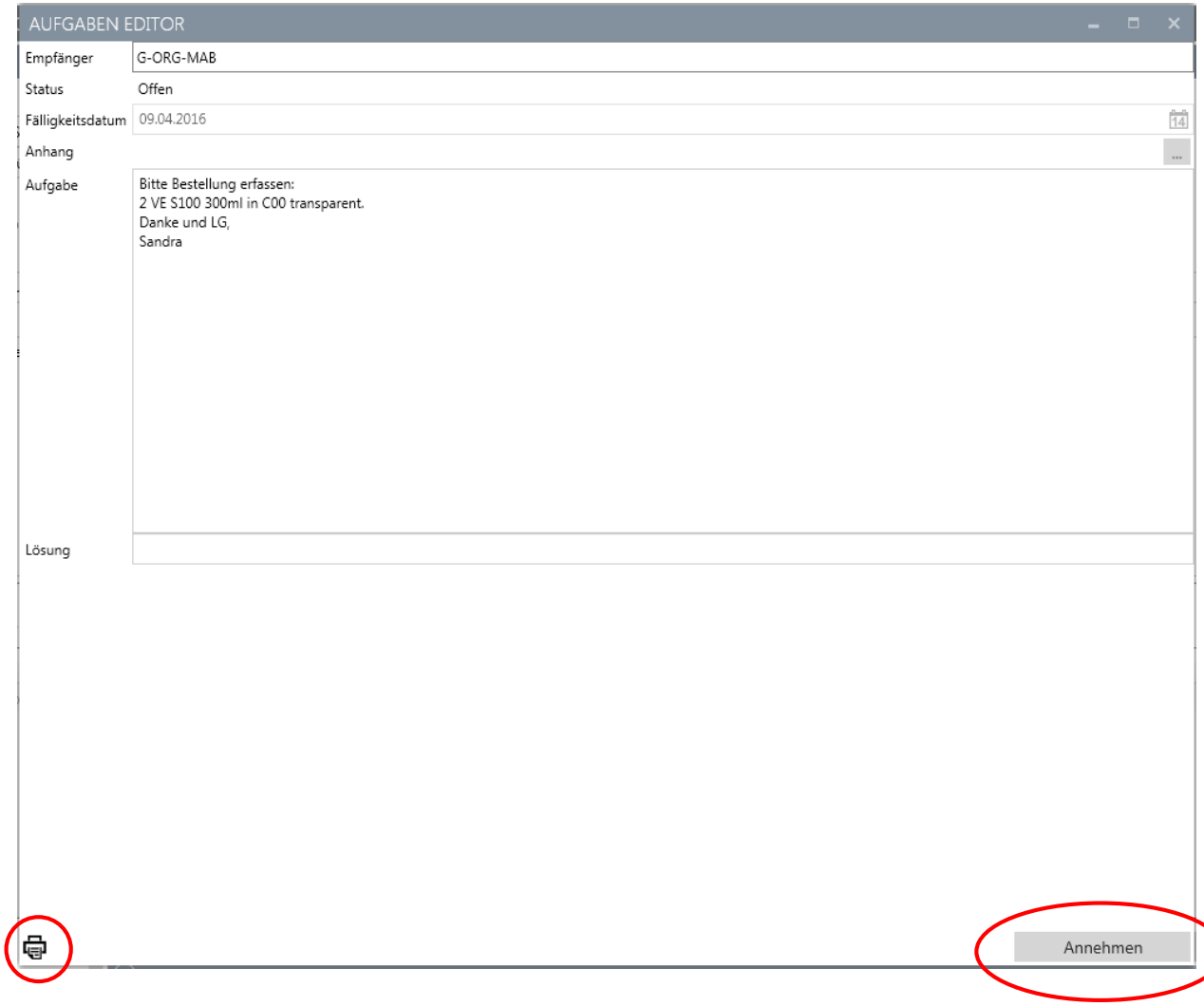
CRM 2.0 / ToDo‘s

Bearbeitung – Postfach-ToDo‘s



CRM 2.0 / ToDo‘s

Bearbeitung – Postfach-ToDo‘s



ToDo ist bei allen Mitgliedern der jeweiligen Gruppe auf der Start-seite zu finden.

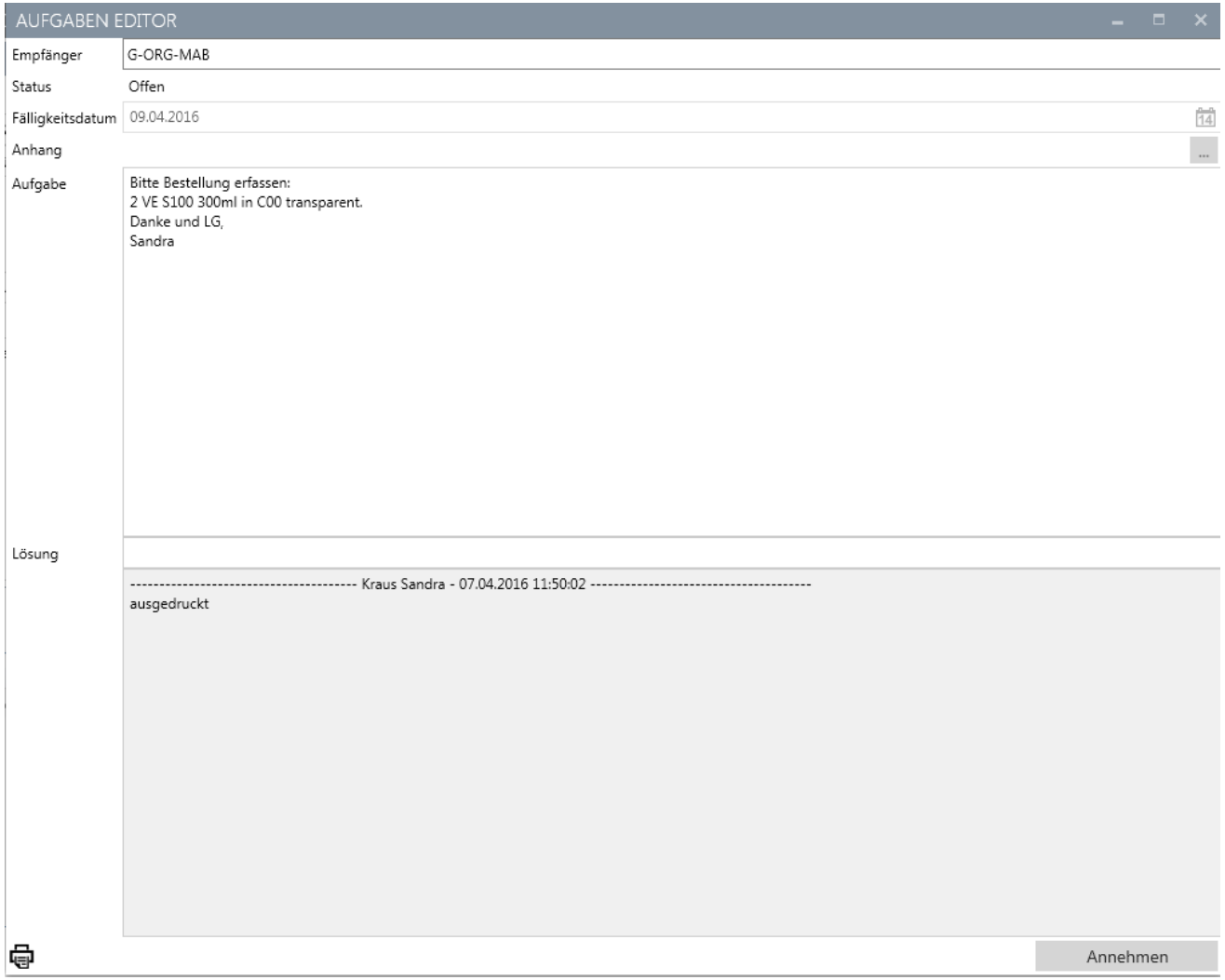
Sobald in das ToDo unter Lösung etwas eingetragen wird, ist der Status des ToDo‘s „in Arbeit“.

Wird die Aufgabe von einem Mitarbeiter der Gruppe angenommen,
so wird das ToDo auf den Mitarbeiter umgestellt und ist nicht mehr für die Gruppe sichtbar.

MAB: Wenn eine Aufgabe ausgedruckt wird, wird automatisch bei Lösung eine Historie eingetragen, siehe nächste Folie

CRM 2.0 / ToDo‘s

Bearbeitung – Postfach-ToDo‘s

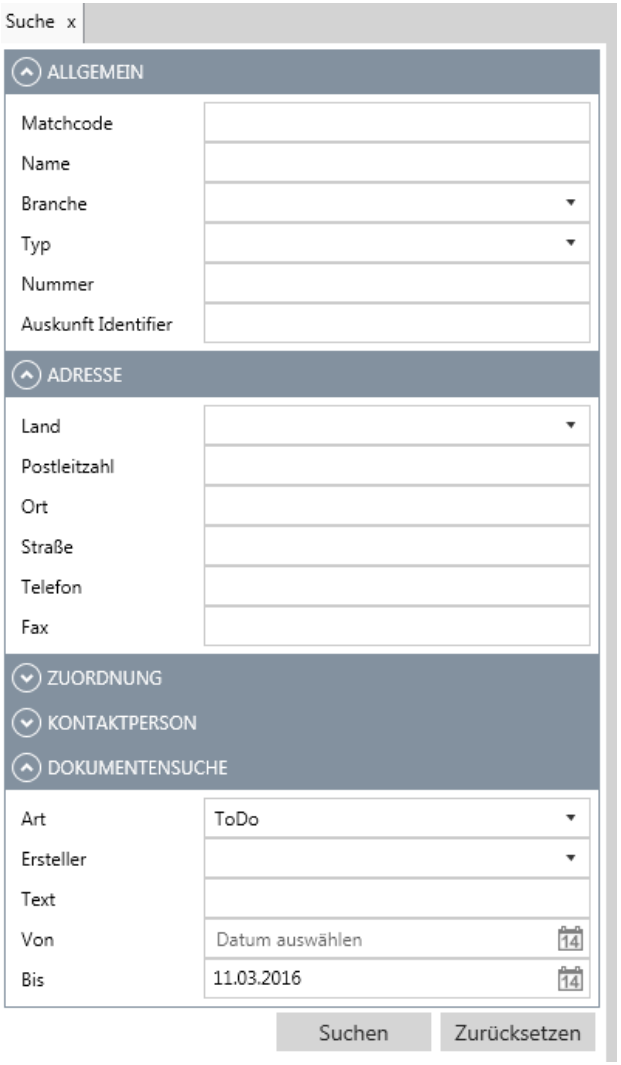


Durch das Auswählen des „Drucken“-Zeichens wird die Historie automatisch befüllt. Das ToDo bleibt weiterhin offen und bleibt in der Gruppe „MAB“.

Möchte ein Mitarbeiter dieses ToDo nun abschließen oder selbst bearbeiten, muss man das ToDo annehmen. Dann wird es auf den jeweiligen Mitarbeiter umgestellt.

CRM 2.0 / ToDo‘s

Suche - Dokumentensuche



Über die Dokumentensuche auf der Startseite kann auch nach ToDo‘s gesucht werden.

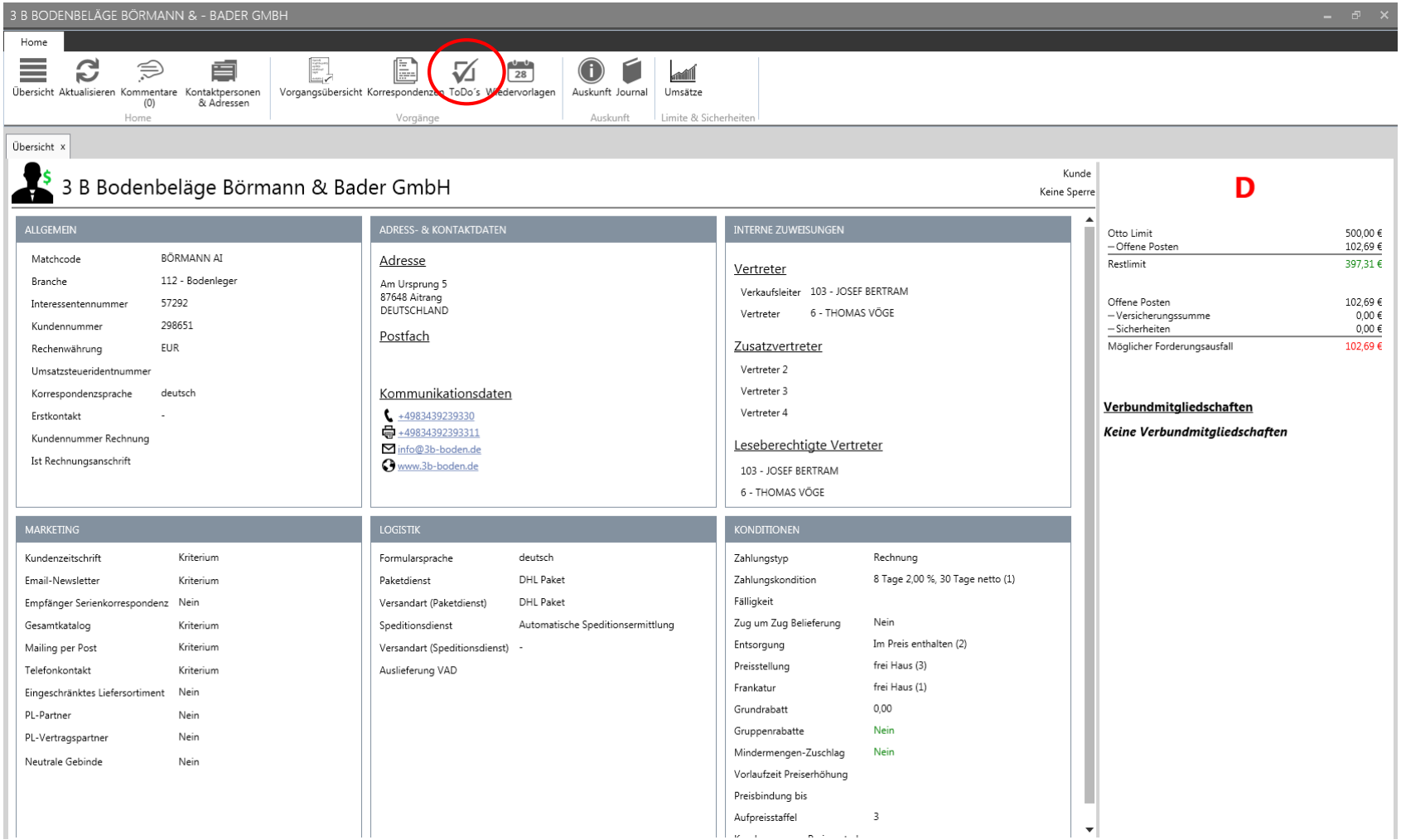
Die Suche ist gekoppelt mit allen weiteren Suchkriterien die eingegeben werden können.

Hier kann dann zum Beispiel gesucht werden nach:

Firmenname: Solarworld
Nachname Kontaktperson: Tatum
Dokumentenart: ToDo
Erstellungsdatum bis: 11.03.2016

CRM 2.0 / ToDo‘s

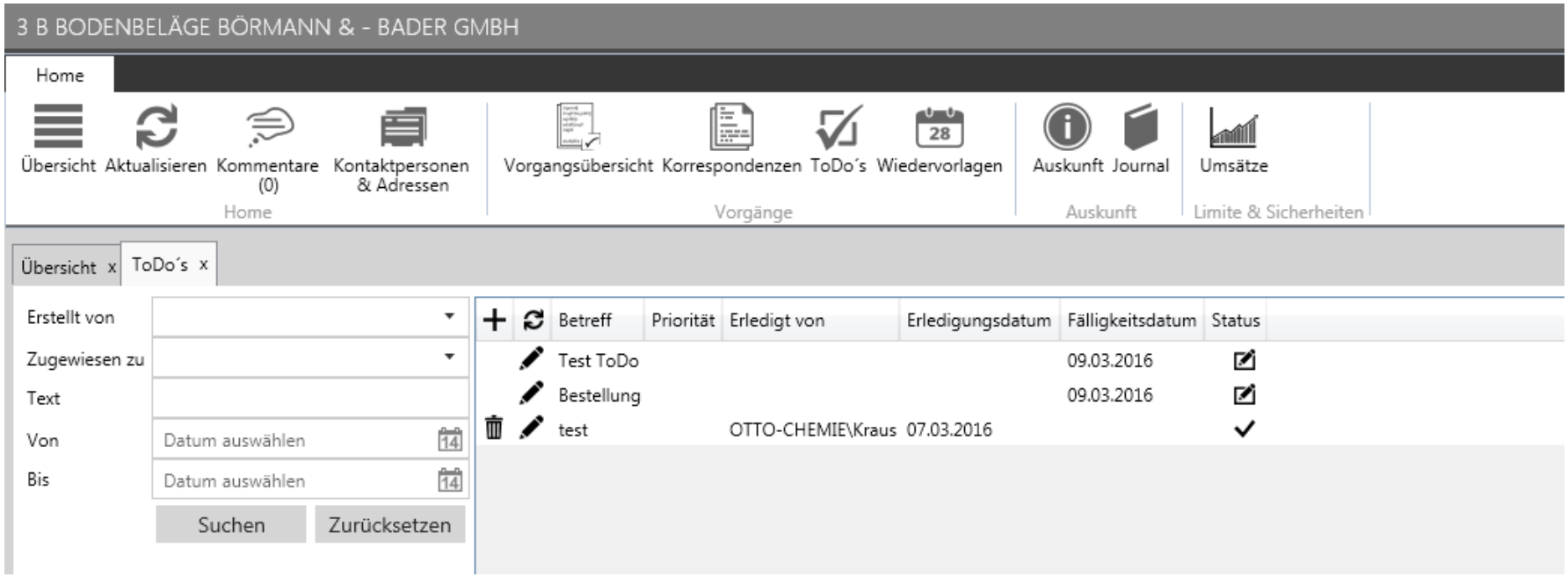
Suche - Dokumentensuche



Mit Klick auf ToDo‘s öffnet sich folgende Ansicht →

CRM 2.0 / ToDo‘s

Suche - Dokumentensuche



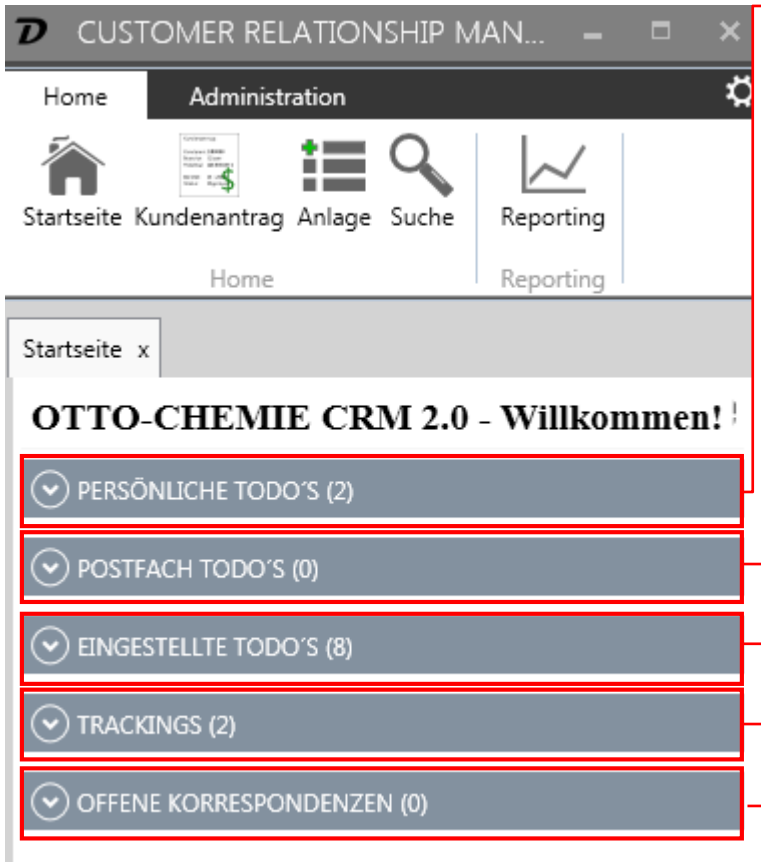
OTTO CHEMIE
Dichtstoffe • Klebstoffe

Trackings

Bearbeiten und abschließen im CRM 2.0

CRM 2.0 / TRACKINGS

Begriffsdefinition auf der Startseite



Aufgaben die direkt an einen Ansprechpartner gestellt wurden.

Aufgaben die an ein Gruppenpostfach gestellt wurden. (z.B. MAB-Postfach)

Selbst erstellte und verteilte Aufgaben zur Überwachung des Status.

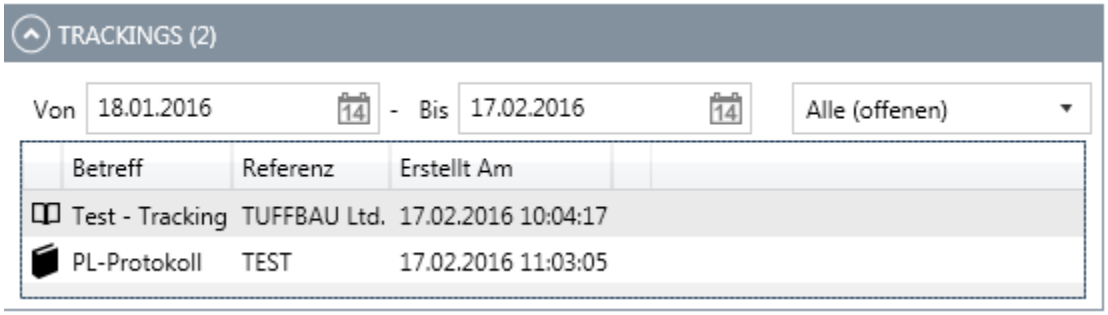
Trackings sind als „Kopien“ zu sehen und sind damit nur als Info gedacht. Aufgaben sollen daher per ToDo delegiert werden.

Offen Korrespondenzen ist selbst erstellter Schriftverkehr, welcher noch nicht fertig abgeschlossen wurde.

Auf der Startseite erhält der Benutzer einen ersten Überblick über den Stand der aktuell zu bearbeitenden TODO’s,
den Korrespondenzen, sowie über die erhaltenen Trackings.
Durch jeweiliges Klicken auf den „Dropdown-Pfeil“ werden weitere Details ersichtlich und es kann in die Bearbeitung eingestiegen werden.

CRM 2.0 / TRACKINGS

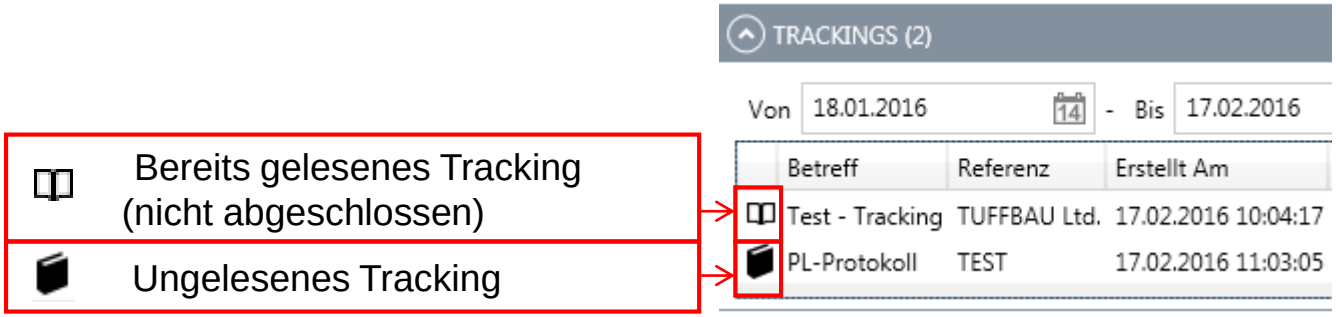
Filter setzen



Um eine einfachere Sortierung zu gewährleisten, kann ein Filter über die anzuzeigenden Trackings gesetzt werden.

CRM 2.0 / TRACKINGS

Symbolik



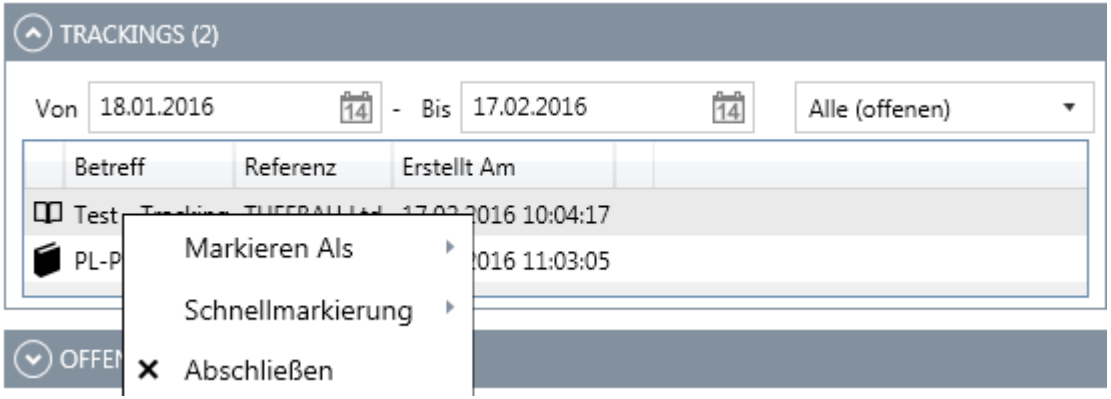
Abgeschlossene Trackings erscheinen in dieser Ansicht natürlich nicht mehr.
Hier kann nur zwischen ungelesen und gelesen unterschieden werden, sollte man sich z.B. bereits über den Vorgang durch lesen des Trackings informiert haben, jedoch das Tracking noch nicht abschließen wollen um den Vorgang weiter zu verfolgen.

CRM 2.0 / TRACKINGS

Bearbeiten von Trackings

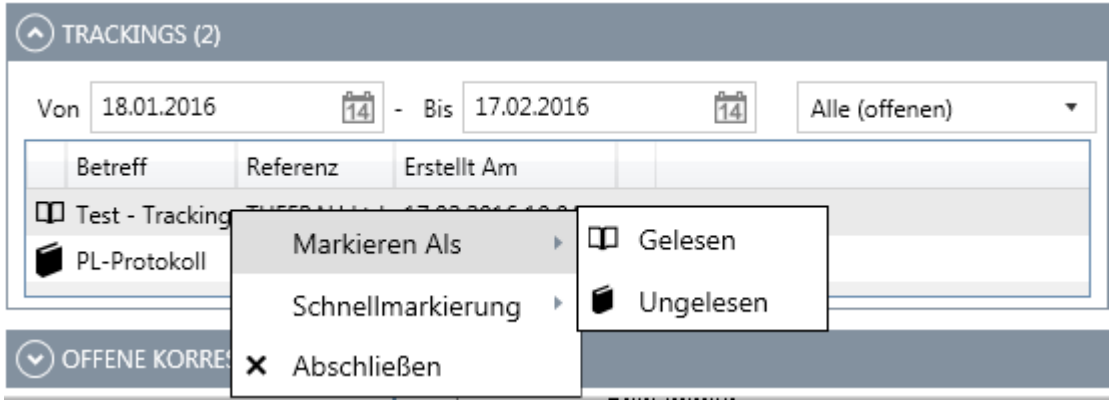
Durch einen „**Doppelklick“** wird die Korrespondenz geöffnet. Somit kann man sich über den Vorgang nochmals informieren.

Durch **einen** „**Rechtsklick**“ öffnet sich ein Bearbeitungsmenü



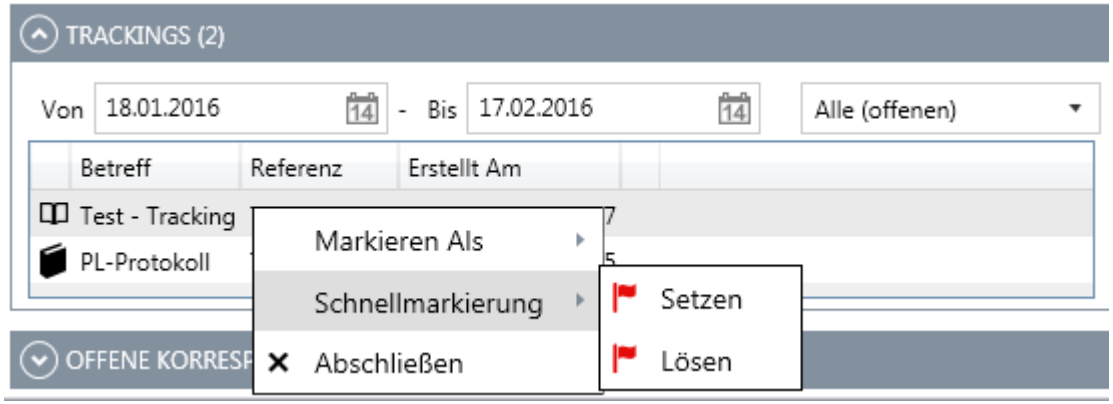
Menüpunkt „Markieren als“:

Hier kann der Status manuell von gelesen auf ungelesen bzw. umgekehrt gesetzt werden.



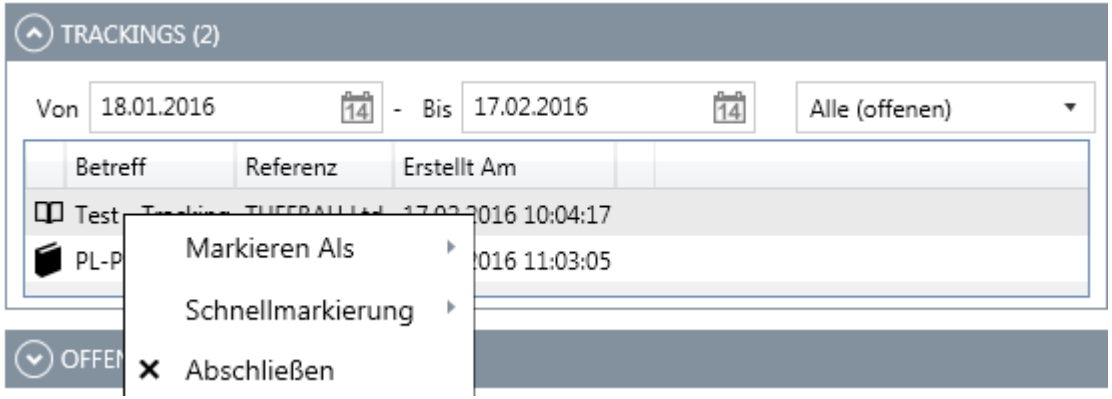
Menüpunkt „Schnellmarkierung“:

Hier kann eine sehr wichtige Korrespondenz hervorgehoben werden



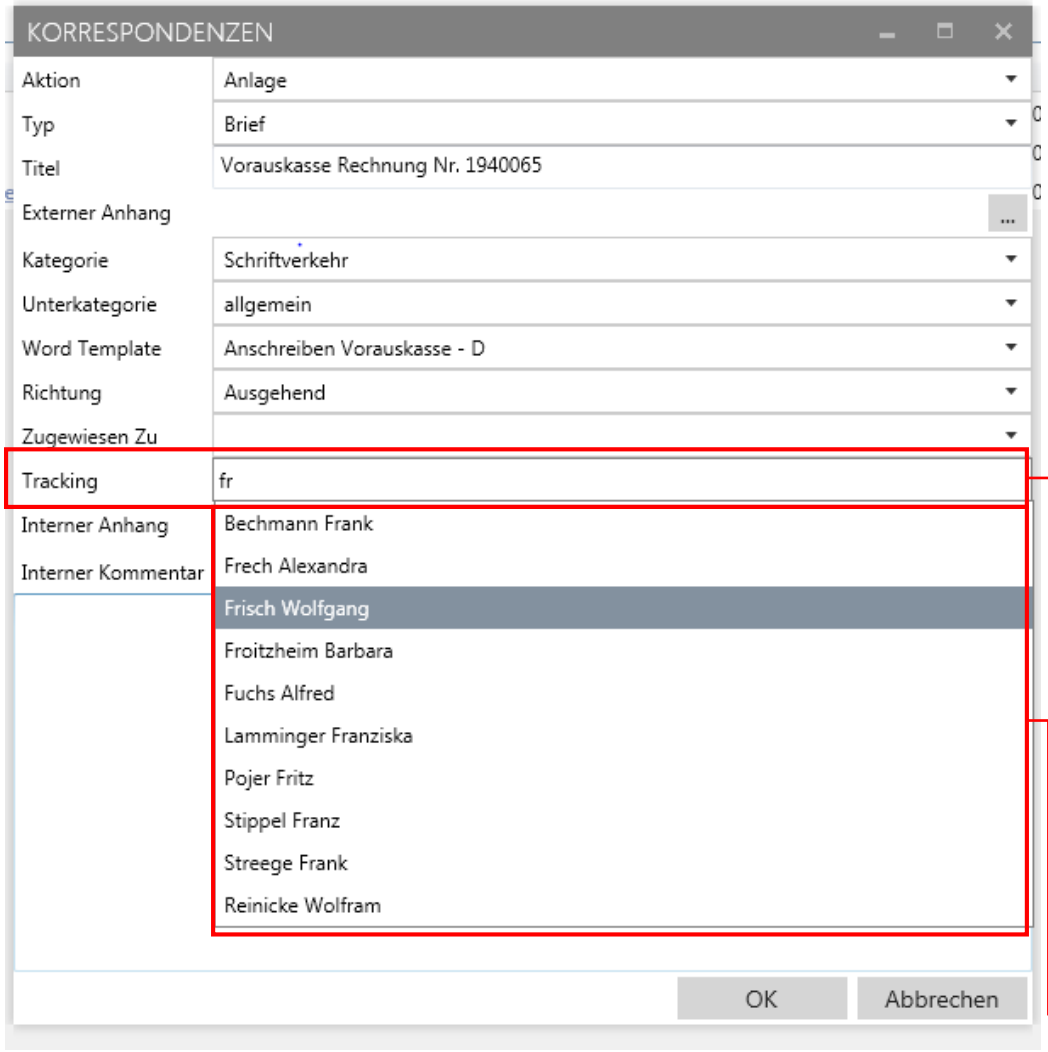
Menüpunkt „Abschließen“:

Hier kann das Tracking nach Durchsicht abgeschlossen werden.



CRM 2.0 / TRACKINGS

Trackings verteilen



Beim Erstellen einer Korrespondenz oder eines Todos gibt es die Möglichkeit einzelne Personen oder Personengruppen (ORG-Verteiler) ein Tracking des Vorgangs zu geben.

Diese Möglichkeit soll genutzt werden um beteiligte Personen über entsprechende Vorgänge zu informieren, ohne dass diese aktiv tätig werden müssen (ausschließlich Informationsgehalt).

Trackings sind als „Kopien“ zu sehen und sind damit nur als Info gedacht. Aufgaben sollen daher per ToDo delegiert werden.

Auswahlfeld zur Eingabe des Trackings

Suchergebnisse Auswahlmöglichkeiten nach Texteingabe