

Salesforce

Benutzerhandbuch



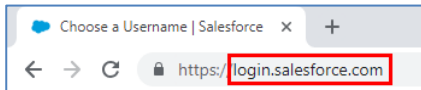
Inhalt

1. Anmeldung.....	3
2. Salesforce for Outlook	4
2.1. Herunterladen	4
2.2. Installieren und Einrichten	5
2.3. E-Mails in Salesforce speichern	8
3. Accounts	9
3.1. Partner anlegen	9
4. Kontakte	11
4.1. Neuen Kontakt anlegen	13
4.2. Neue Kontakt-Beziehung im Account anlegen	16
4.3. Neue Account-Beziehung im Kontakt anlegen	17
5. Aktivitäten	18
5.1. Termine eintragen	18
5.2. Anrufe protokollieren	21
6. Notizen und Anhänge	23
6.1. Neue Notiz anlegen	23
6.2. Neue Datei hochladen	24
7. Opportunities	25
7.1. Neue Opportunity anlegen	25
7.2. Produkte hinzufügen	29
8. Kampagnen	31
8.1. Aktivität mit Kampagne verknüpfen.....	31
8.2. Kontakt mit Kampagne verknüpfen.....	32
9. Briefvorlagen.....	33
9.1. DRF.....	33
9.2. Konsignationsantrag.....	35
9.3. Retourenbegleitschein	37
9.4. Produkt-Erfahrungs-Report (PER).....	39

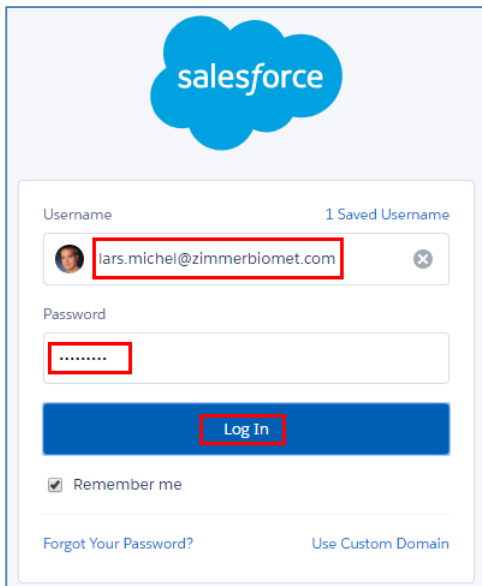
1. Anmeldung

So melden Sie sich an Salesforce an.

- Starten Sie einen Browser. Wir empfehlen Firefox oder Chrome.
- Öffnen Sie die Adresse „https://login.salesforce.com“.



- Füllen Sie die Felder „Username“ und „Password“ aus und klicken Sie auf **Log In**.



- Die Startseite von Salesforce sollte nun angezeigt werden.

2. Salesforce for Outlook

Sie können Outlook mit Salesforce verbinden, sodass Kalendereinträge in Salesforce und Outlook synchronisiert werden. Kalendereinträge sollten grundsätzlich in Salesforce gepflegt werden, da diese dann direkt mit dem entsprechenden Kontakt verknüpft sind. Achten Sie bei privaten Terminen darauf, diese in Outlook entsprechend zu kennzeichnen.

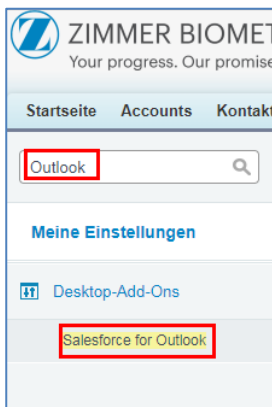
2.1. Herunterladen

Laden Sie die Installationsdatei in Salesforce herunter.

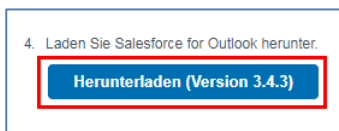
- Gehen Sie zu Ihren persönlichen Einstellungen. Klicken Sie dazu oben rechts in Salesforce auf ihren Namen und dann auf **Meine Einstellungen**.




- Geben Sie im Feld Schnellsuche den Text „Outlook“ ein und klicken Sie dann auf **Salesforce for Outlook**.





- Klicken Sie auf **Herunterladen** und speichern Sie die Installationsdatei.

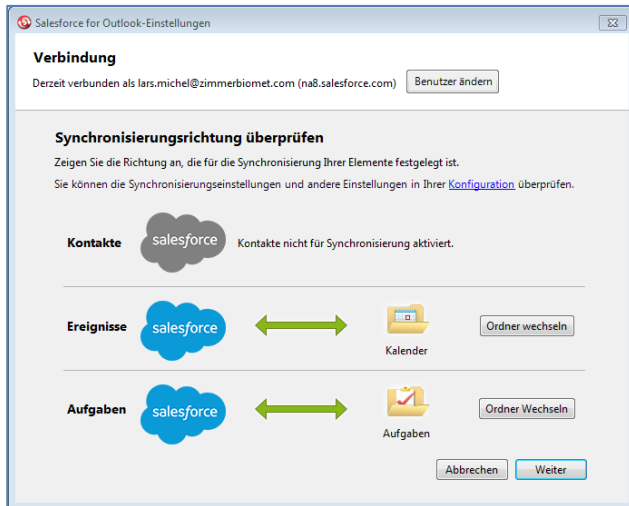


2.2. Installieren und Einrichten

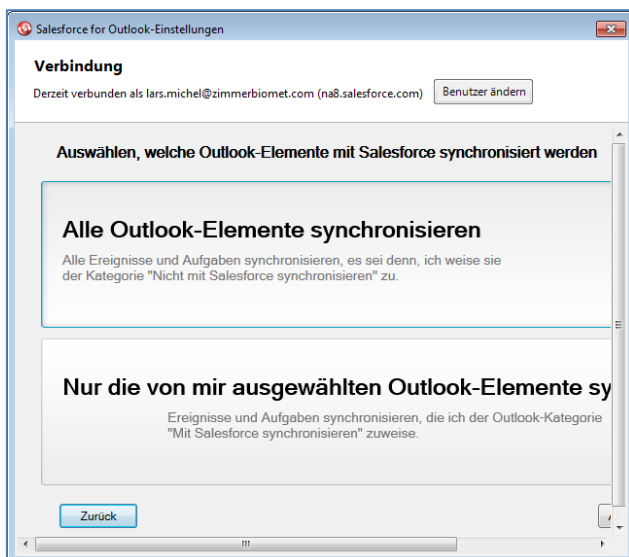
- Schließen Sie Microsoft® Outlook®.
- Falls Sie eine Aktualisierung durchführen wollen, schließen Sie Salesforce for Outlook. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf das Symbol Salesforce for Outlook () in Ihrer Taskleiste und klicken Sie dann auf **Beenden**.
- Wenn Sie von Salesforce for Outlook v2.4 oder einer älteren Version aktualisieren, deinstallieren Sie Ihre derzeit verwendete Version über die Microsoft Windows®-Systemsteuerung. Wenn Sie von Salesforce for Outlook v2.5. oder höher aktualisieren oder Salesforce for Outlook zum ersten Mal installieren, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
- Öffnen Sie die heruntergeladene und gespeicherte Installationsdatei und führen Sie den Installationsassistenten vollständig aus.

Hinweis: Wenn auf Ihrem Computer .NET 4 noch nicht installiert ist, wird es vom Installationsassistenten automatisch installiert. Beachten Sie, dass Sie im Anschluss an die Installation von .NET 4 vom Installationsassistenten aufgefordert werden, Ihren Computer neu zu starten. Anschließend müssen Sie den Installationsassistenten erneut ausführen, um den Installationsvorgang abzuschließen.

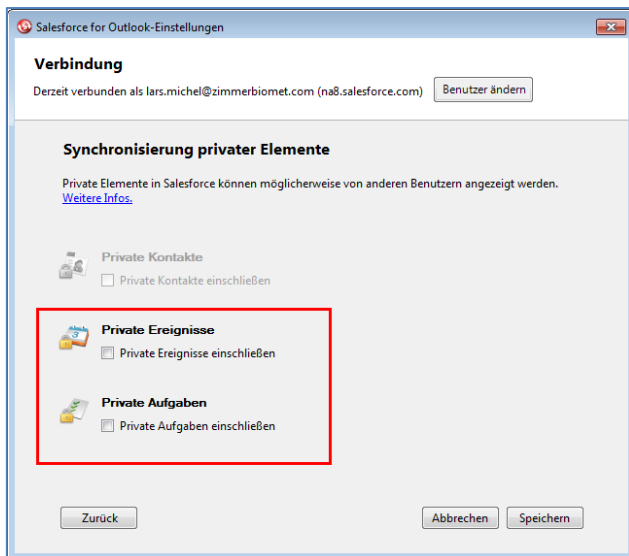
- Öffnen Sie Microsoft® Outlook®. Der Einrichtungs-Assistent wird geöffnet und ein Salesforce for Outlook-Symbol () wird in der Taskleiste angezeigt. Wenn der Assistent nicht geöffnet wird, können Sie ihn manuell starten. Klicken Sie einfach mit der rechten Maustaste auf  und klicken Sie dann auf Einstellungen.
- Geben Sie Ihren Salesforce-Benutzernamen und Ihr Kennwort ein.
- Klicken Sie auf **Genehmigen**. Dadurch wird eine sichere Verbindung zwischen Outlook und Salesforce erstellt. Sofern kein Fehler auftritt, brauchen Sie sich nicht erneut anzumelden.
- Klicken Sie auf **Weiter** und prüfen Sie die durch Ihren Administrator festgelegten Synchronisierungsrichtungen. Wenn Sie andere Ordner auswählen müssen, wo Ihre Outlook-Elemente synchronisiert werden, klicken Sie auf Ordner ändern und wählen Sie Ordner aus, die sich in den Standardordnern oder dem Hauptordner des Postfachs befinden.




- Klicken Sie auf **Weiter** und wählen Sie dann die gewünschte Synchronisierungsmethode aus.
 - Wählen Sie *„Alle Outlook-Elemente synchronisieren“*, wenn alle Termine und Aufgaben synchronisiert werden sollen. Sie können für nicht zu synchronisierende Elemente die Kategorie "Nicht mit Salesforce synchronisieren" in Outlook auswählen.
 - Wählen Sie *„Nur die von mir ausgewählten Outlook-Elemente synchronisieren“*, wenn nur ausgewählte Termine und Aufgaben synchronisiert werden sollen. Sie können für zu synchronisierende Elemente die Kategorie "Mit Salesforce synchronisieren" in Outlook auswählen.



- Klicken Sie auf **Weiter** und wählen Sie die Arten von privaten Elementen aus, die synchronisiert werden sollen.



Hinweis: Wie empfohlen keine privaten Elemente zu synchronisieren.

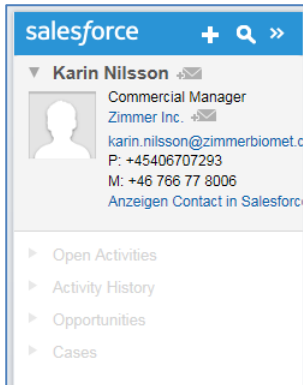
- Klicken Sie auf Speichern. Das Taskleistensymbol () wird nun aktiv.

Hinweis: Die erste Synchronisierung beginnt automatisch. Das Symbol dreht sich während jedes Synchronisierungszyklus.

2.3. E-Mails in Salesforce speichern

Sie haben die Möglichkeit, E-Mails direkt aus Outlook in Salesforce beim entsprechenden Kontakt zu speichern. Dazu wird Ihnen Salesforce als Seitenleiste rechts in Outlook angezeigt.

- Wählen Sie eine E-Mail in Outlook aus und markieren Sie diese. Wenn die E-Mail-Adresse des Absenders oder Empfängers in Salesforce gespeichert ist, wird Ihnen der Kontakt nun in der Seitenleiste angezeigt.



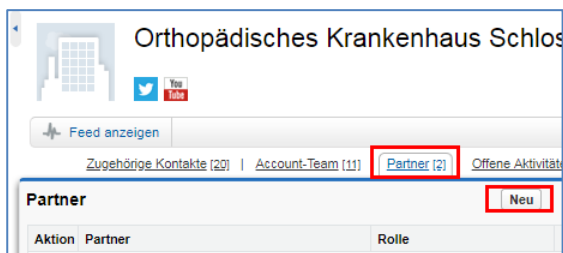
- Klicken Sie auf das Symbol (+) neben dem Kontaktnamen. Die ausgewählte E-Mail wird im Aktivitätsverlauf in Salesforce abgelegt.
- Wenn die E-Mail wieder entfernt werden soll, kann die E-Mail erneut in Outlook markiert werden und durch Anklicken des gleichen Symboles neben dem Namen wieder entfernt werden.

3. Accounts

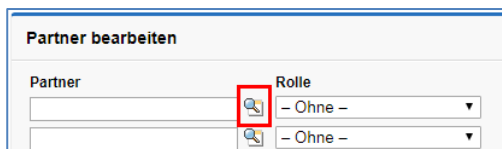
3.1. Partner anlegen

Salesforce bietet die Möglichkeit Partnerschaften zwischen Accounts abzubilden, z.B. um bei einem Krankenhaus eine Apotheke als Versorger anzulegen.

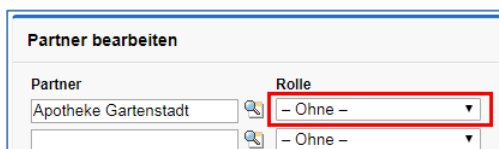
- Öffnen Sie den Account zu dem Sie einen neuen Partner anlegen möchten.
- Klicken Sie in der Liste „Partner“ auf **Neu**.



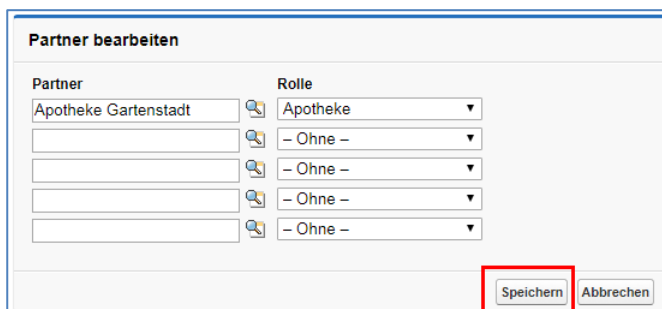
- Geben Sie in der Spalte „Partner“ den Namen des Accounts ein, entweder durch manuelle Eingabe im Feld oder durch Klicken auf das Suchsymbol (🔍).



- Wählen Sie die entsprechende „Rolle“ aus.



- Zum Speichern klicken Sie auf **Speichern**.

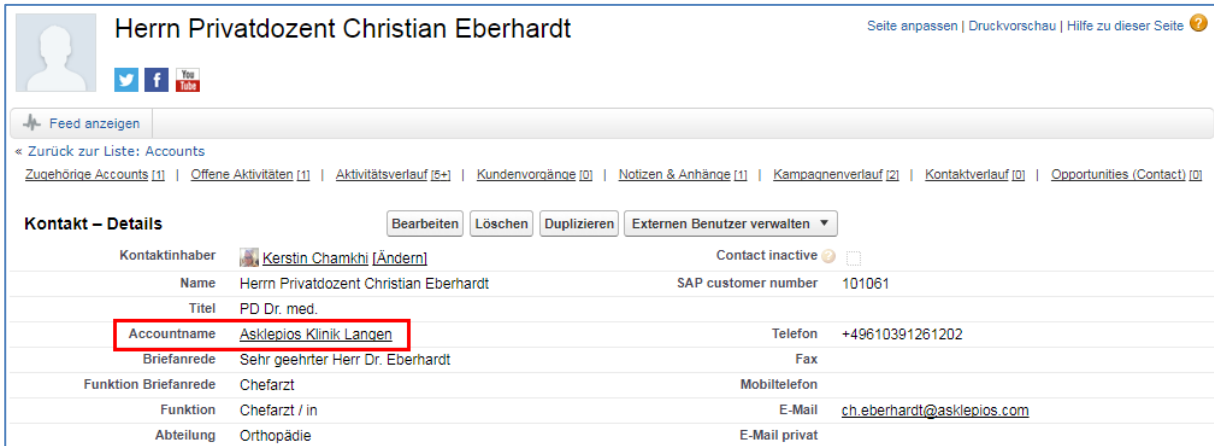


- Der neue Eintrag wird nun in der Liste „Partner“ angezeigt.



4. Kontakte

Ein Kontakt ist in Salesforce immer direkt mit einem Account, z.B. Krankenhaus, verknüpft. Diese direkte Beziehung sieht man in der Kontaktmaske im Feld **Accountname**.



Kontakt – Details Bearbeiten Löschen Duplizieren Externen Benutzer verwalten

Kontakthaber: [Kerstin Chamkhi](#) [Ändern] Contact inactive

Name	Herrn Privatdozent Christian Eberhardt	SAP customer number	101061
Titel	PD Dr. med.		
Accountname	Asklepios Klinik Langen	Telefon	+49610391261202
Briefanrede	Sehr geehrter Herr Dr. Eberhardt	Fax	
Funktion Briefanrede	Chefarzt	Mobiltelefon	
Funktion	Chefarzt / in	E-Mail	ch.eberhardt@asklepios.com
Abteilung	Orthopädie	E-Mail privat	

In der Praxis ist es allerdings häufig notwendig, dass ein Kontakt mit mehreren Accounts verknüpft wird, z.B. um darzustellen, in welchen Krankenhäusern ein Belegarzt operiert.

Dazu können beim Kontakt zusätzliche indirekte Beziehungen zu weiteren Accounts erstellt werden.

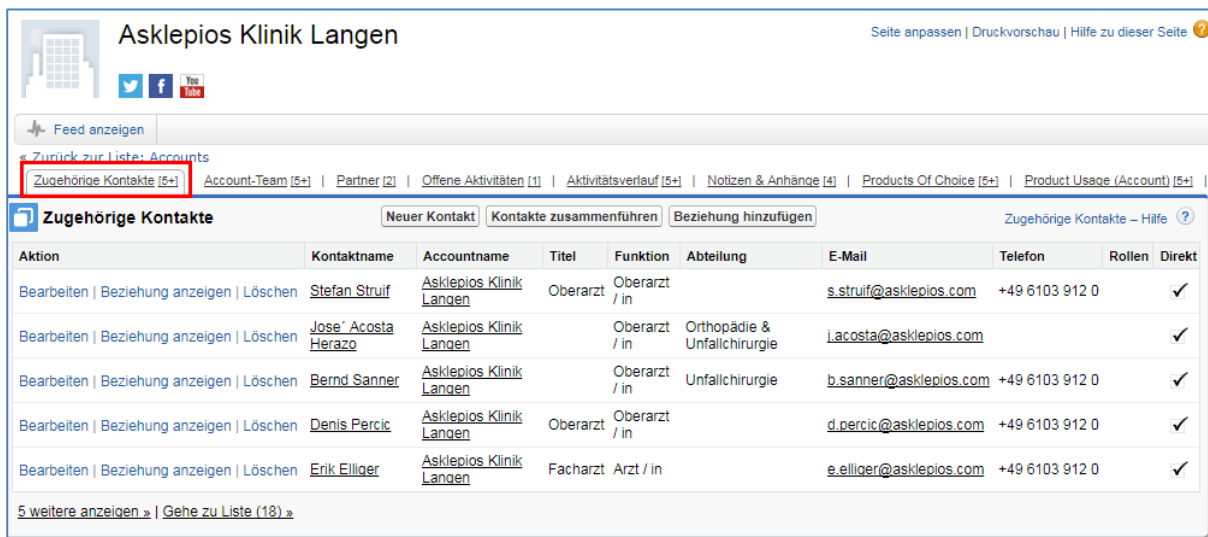
In der Kontaktmaske gibt es die Liste **Zugehörige Accounts**. Diese enthält die Beziehungen zu allen Accounts, direkte oder indirekte.



Zugehörige Accounts Beziehung hinzufügen Zugehörige Accounts – Hilfe

Aktion	Accountname	Rollen	Direkt
Bearbeiten Beziehung anzeigen	Asklepios Klinik Langen		<input checked="" type="checkbox"/>
Bearbeiten Beziehung anzeigen Entfernen	Sportklinik Stuttgart	Other	<input type="checkbox"/>

In der Accountmaske gibt es als Gegenstück die Liste **Zugehörige Kontakte**. Diese enthält alle mit einem Account verknüpften Kontakte, direkte oder indirekte.



Asklepios Klinik Langen

Seite anpassen | Druckvorschau | Hilfe zu dieser Seite

Feed anzeigen

Zurück zur Liste: Accounts

Zugehörige Kontakte (5+) | Account-Team (5+) | Partner (2) | Offene Aktivitäten (1) | Aktivitätsverlauf (5+) | Notizen & Anhänge (4) | Products Of Choice (5+) | Product Usage (Account) (5+)

Zugehörige Kontakte | Neuer Kontakt | Kontakte zusammenführen | Beziehung hinzufügen | Zugehörige Kontakte – Hilfe ?

Aktion	Kontaktname	Accountname	Titel	Funktion	Abteilung	E-Mail	Telefon	Rollen	Direkt
Bearbeiten Beziehung anzeigen Löschen	Stefan Struif	Asklepios Klinik Langen	Oberarzt	Oberarzt / in		s.struif@asklepios.com	+49 6103 912 0		✓
Bearbeiten Beziehung anzeigen Löschen	Jose' Acosta Herazo	Asklepios Klinik Langen	Oberarzt	/ in	Orthopädie & Unfallchirurgie	j.acosta@asklepios.com			✓
Bearbeiten Beziehung anzeigen Löschen	Bernd Sanner	Asklepios Klinik Langen	Oberarzt	/ in	Unfallchirurgie	b.sanner@asklepios.com	+49 6103 912 0		✓
Bearbeiten Beziehung anzeigen Löschen	Denis Percic	Asklepios Klinik Langen	Oberarzt	Oberarzt / in		d.percic@asklepios.com	+49 6103 912 0		✓
Bearbeiten Beziehung anzeigen Löschen	Erik Elliger	Asklepios Klinik Langen	Facharzt	Arzt / in		e.elliger@asklepios.com	+49 6103 912 0		✓

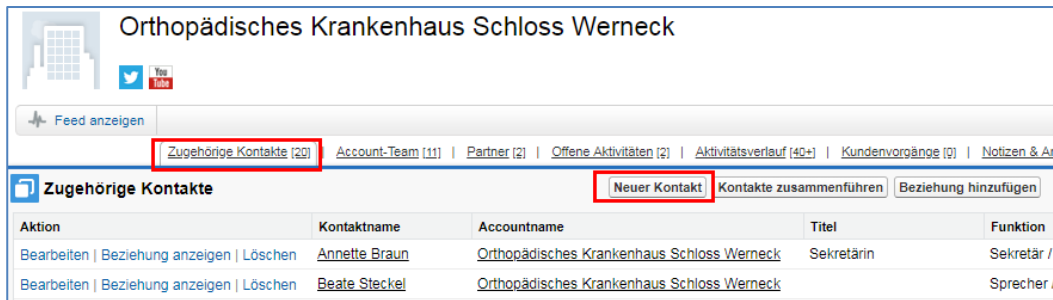
5 weitere anzeigen » | Gehe zu Liste (18) »

In der letzten Spalte **Direkt** wird gekennzeichnet, ob es sich um einen direkten oder indirekten Kontakt handelt.

4.1. Neuen Kontakt anlegen

Sie haben mehrere Möglichkeiten einen neuen Kontakt anzulegen. Wir empfehlen Ihnen die folgende Vorgehensweise.

- Öffnen Sie den Account zu dem Sie einen neuen Kontakt anlegen möchten. Gehen Sie im Schnellzugriff auf die Liste **Zugehörige Kontakte** und klicken „Neuer Kontakt“.



- Die Eingabemaske für einen neuen Kontakt wird angezeigt.
- Als „Kontakthaber“ wird automatisch der Benutzer angezeigt, der den Kontakt anlegt.



Kontakt bearbeiten Speichern

Kontaktinformationen

Kontaktinhaber: Baerbel Gieser

Anrede: – Ohne –

Vorname:

Weiterer Vorname:

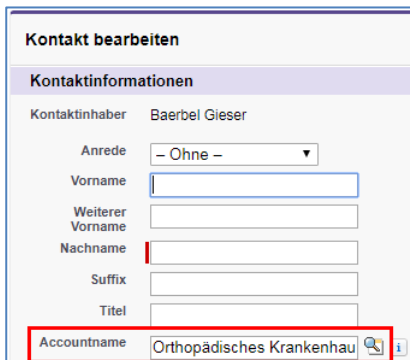
Nachname:

Suffix:

Titel:

Accountname: Orthopädisches Krankenhaus  

- Bei „Accountname“ sollte bereits der richtige Account ausgewählt sein. Falls nicht, klicken Sie bitte auf die Lupe neben dem Feld und suchen den passenden Account raus.



Kontakt bearbeiten

Kontaktinformationen

Kontaktinhaber: Baerbel Gieser

Anrede: – Ohne –



Vorname:

Weiterer Vorname:

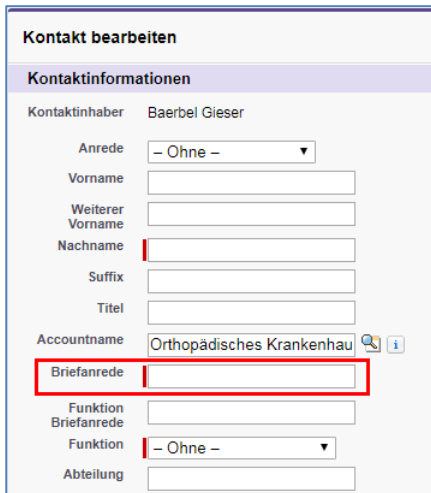
Nachname:

Suffix:

Titel:

Accountname: Orthopädisches Krankenhaus  

- Bei „Briefanrede“ achten Sie bitte auf die richtige Formulierung.
 - Sehr geehrte Frau ...
 - Sehr geehrte Frau Dr. ... (auch bei Privatdozentin)
 - Sehr geehrte Frau Professorin ...
 - Sehr geehrter Herr ...
 - Sehr geehrter Herr Dr. ... (auch bei Privatdozent)
 - Sehr geehrter Herr Professor ...



Kontakt bearbeiten

Kontaktinformationen

Kontaktinhaber Baerbel Gieser

Anrede



Vorname

Weiterer Vorname

Nachname

Suffix

Titel

Accountname  

Briefanrede

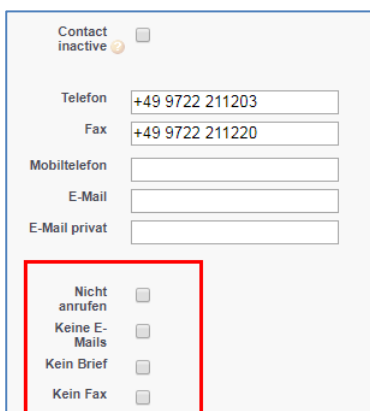
Funktion


Funktion Briefanrede

Funktion

Abteilung

- Bei „Funktion“ wählen Sie bitte einen der vorgeschlagenen Werte aus. Füllen Sie bitte ebenfalls die „Funktion Briefanrede“ aus, damit diese in Briefen verwendet werden kann.
- Wählen Sie bei „Fachbereich“ den zutreffenden Bereich aus. Sie können ggf. auch mehrere Bereiche auswählen, z.B. Orthopädie und Unfallchirurgie.
- Falls der Kontakt nicht angerufen werden möchte, bzw. keine E-Mails, Briefe oder Faxe erhalten möchte, kreuzen Sie bitte zutreffendes an.



Contact inactive 

Telefon

Fax

Mobiltelefon

E-Mail

E-Mail privat

Nicht anrufen ☐

Keine E-Mails ☐

Kein Brief ☐

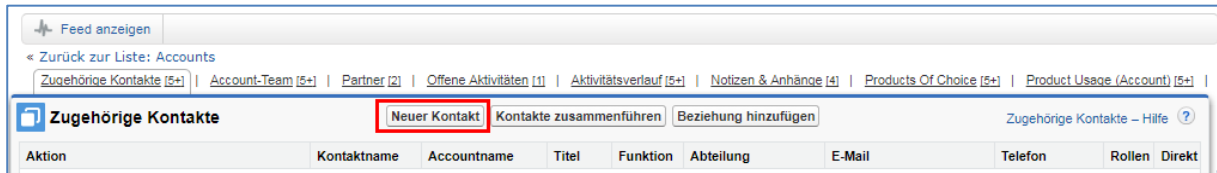
Kein Fax ☐

- Wählen Sie bei „Führungsebene“ die zutreffende Führungsebene aus.

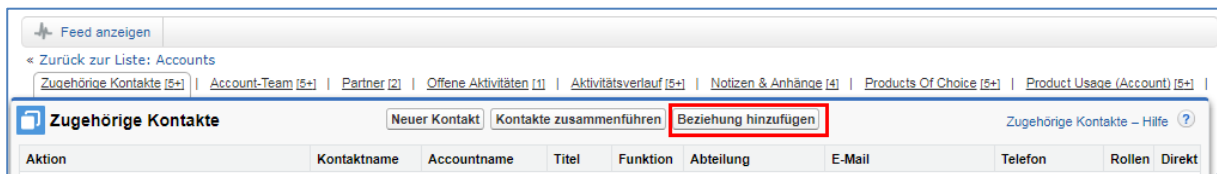
- Bei „Detailinformationen“ wählen Sie bitte die primäre Sprache aus.
- Bei der vorgeschlagenen Vorgehensweise wurde die „Adressinformationen“ bereits aus dem Account übernommen. Andernfalls füllen Sie bitte die Felder „Straße“, „PLZ“, „Stadt“, „Bundesland“ und „Land“ entsprechend aus.
- Sie können ggf. eine weitere abweichende Adresse unter „Geschäftsadresse“ eintragen.
- Sobald Sie alle erforderlichen Daten eingegeben haben, klicken Sie auf **Speichern**.


4.2. Neue Kontakt-Beziehung im Account anlegen

Neue direkte Kontakte werden wie im Punkt [4.1](#) beschrieben über die Schaltfläche **Neuer Kontakt** angelegt.



Neue indirekte Kontakte (z.B. Belegärzte) werden über die Schaltfläche **Beziehung hinzufügen** angelegt.

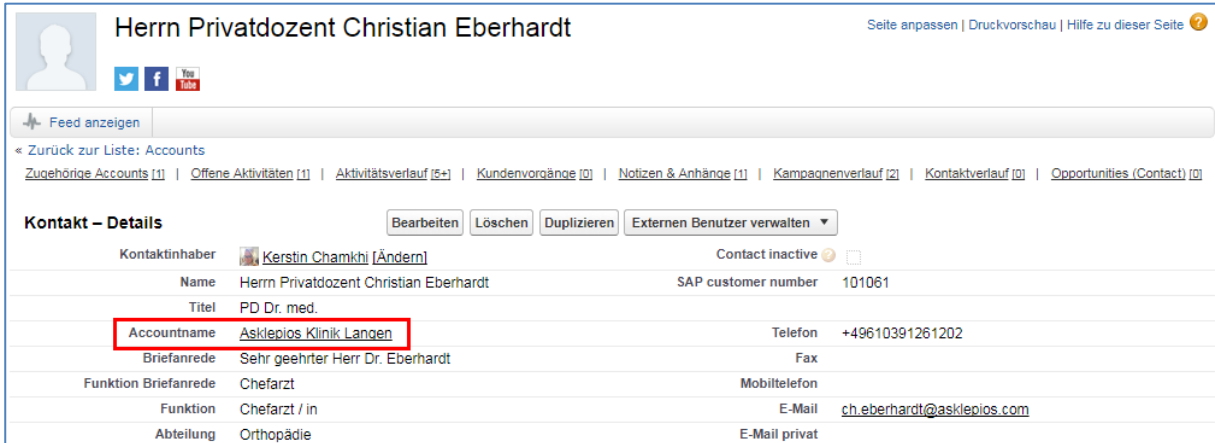


In der Eingabemaske können Sie die Nachschlagefunktion () benutzen, um den neuen **Kontakt** auszuwählen. Außerdem sollten Sie aus der Auswahlliste **Rolle** einen passenden Wert auswählen, z.B. Belegarzt.

Mit der Schaltfläche **Speichern** wird die neue Beziehung angelegt.

4.3. Neue Account-Beziehung im Kontakt anlegen

Die Änderung des direkten Accounts erfolgt wie gehabt über das Feld „Accountname“.



Herr Privatdozent Christian Eberhardt

Seite anpassen | Druckvorschau | Hilfe zu dieser Seite

Feed anzeigen

« Zurück zur Liste: Accounts

Zugehörige Accounts (1) | Offene Aktivitäten (1) | Aktivitätsverlauf (5+) | Kundenvorgänge (0) | Notizen & Anhänge (1) | Kampagnenverlauf (2) | Kontaktverlauf (0) | Opportunities (Contact) (0)

Kontakt – Details Bearbeiten Löschen Duplizieren Externen Benutzer verwalten

Kontaktinhaber Kerstin Chamkhi (Ändern) Contact inactive

Name Herr Privatdozent Christian Eberhardt SAP customer number 101061

Titel PD Dr. med.

Accountname **Asklepios Klinik Langen** Telefon +49610391261202

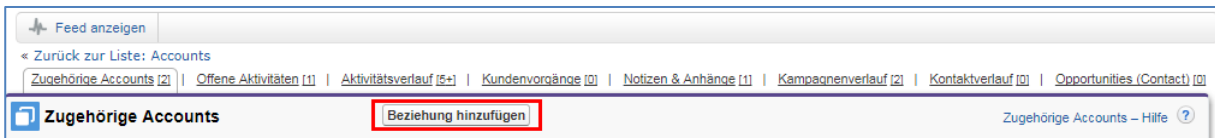
Briefanrede Sehr geehrter Herr Dr. Eberhardt Fax

Funktion Briefanrede Chefarzt Mobiltelefon

Funktion Chefarzt / in E-Mail ch.eberhardt@asklepios.com

Abteilung Orthopädie E-Mail privat

Neue indirekte Beziehungen werden über die Liste **Zugehörige Accounts** mit der Schaltfläche **Beziehung hinzufügen** angelegt.




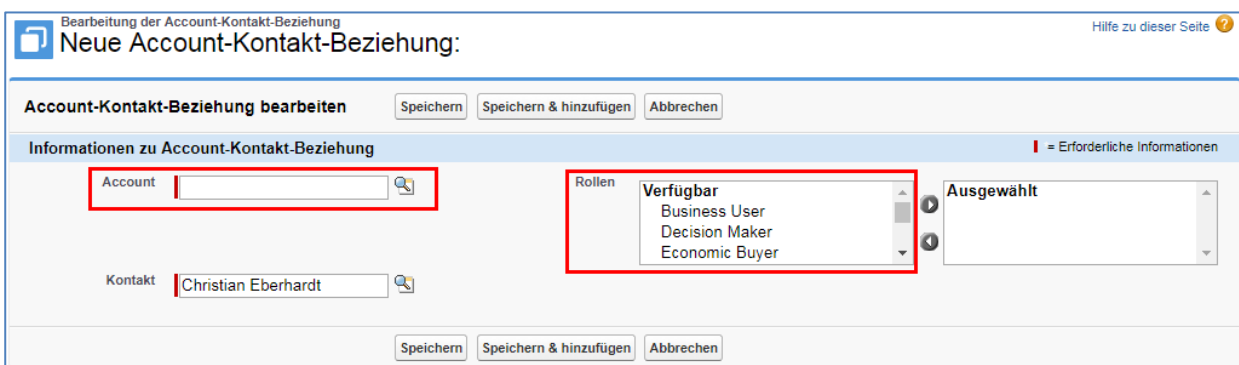
Feed anzeigen

« Zurück zur Liste: Accounts

Zugehörige Accounts (2) | Offene Aktivitäten (1) | Aktivitätsverlauf (5+) | Kundenvorgänge (0) | Notizen & Anhänge (1) | Kampagnenverlauf (2) | Kontaktverlauf (0) | Opportunities (Contact) (0)

Zugehörige Accounts Beziehung hinzufügen Zugehörige Accounts – Hilfe

In der Eingabemaske können Sie die Nachschlagefunktion () benutzen, um den neuen **Account** auszuwählen. Außerdem sollten Sie aus der Auswahlliste **Rolle** einen passenden Wert auswählen, z.B. Belegarzt.




Bearbeitung der Account-Kontakt-Beziehung

Hilfe zu dieser Seite

Neue Account-Kontakt-Beziehung:


Account-Kontakt-Beziehung bearbeiten Speichern Speichern & hinzufügen Abbrechen

Informationen zu Account-Kontakt-Beziehung | = Erforderliche Informationen

Account 

Rollen Verfügbar Business User Decision Maker Economic Buyer

Ausgewählt

Kontakt 

Speichern Speichern & hinzufügen Abbrechen

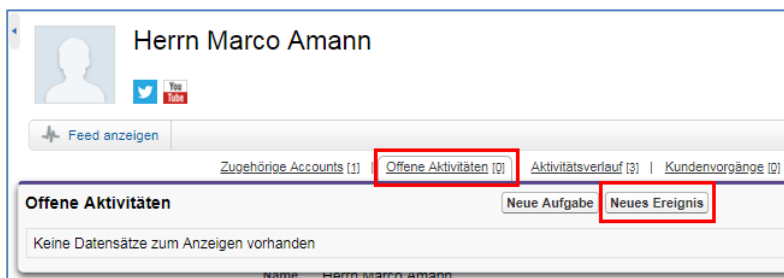
Mit der Schaltfläche **Speichern** wird die neue Beziehung angelegt.

5. Aktivitäten

5.1. Termine eintragen

Sie haben mehrere Möglichkeiten einen neuen Termin anzulegen. Wir empfehlen Ihnen die folgende Vorgehensweise.

- Öffnen Sie den Kontakt/Account zu dem Sie einen neuen Termin anlegen möchten. Gehen Sie im Schnelzugriff auf die Liste „Offene Aktivitäten“ und klicken **Neues Ereignis**.



- Die Eingabemaske für ein neues Ereignis wird angezeigt.
- Bei „Zugeordnet zu“ wird automatisch der Benutzer angezeigt, der das Ereignis anlegt.
- Bei „Typ“ wählen Sie bitte einen passenden Eintrag aus der Liste aus.
- Bei „Produkt“ müssen Sie nicht unbedingt etwas eingegeben. Wenn es sich um einen Kundentermin handelt und dieser produktbezogen ist, können Sie das passende Produktsegment aus der Liste auswählen.
- Bei „Thema“ geben Sie den Betreff ein, also um was für einen Termin es sich handelt, z.B. „Inventur“ oder „OP UniWallis“. Das „Thema“ wird im Kalender als Terminüberschrift angezeigt. Dies erlaubt eine einfache Übersicht.

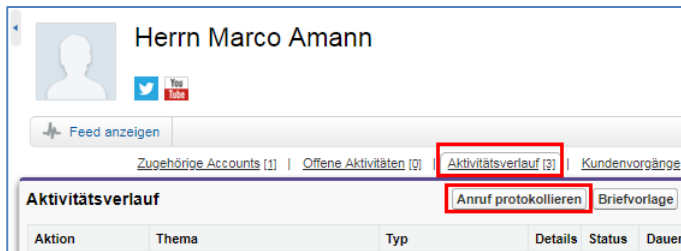
Oktober, 2012 ◀ ▶ 📅 Diesen Monat						
Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	
1 15:30 - 16:30 UniWallis	2 09:00 - 10:00 Angebot TM-S 11:00 - 12:00 PathfinderNXT und TM Ardis OPT	3 Ganztägig —	4 15:00 - 16:00 Einsatz TM	5 12:00 - 16:00 PathfinderNXT OP plus Ardis	6	
8 10:00 - 12:00 TM-S 13:00 - 14:00 Auflösung Konsilager TM300 14:30 - 15:30 TM Ardis/Kiva	9 09:00 - 10:00 Einrichtung Konsilager TM 300 10:00 - 11:00 Konsilager TM 300 13:30 - 14:30 Inventur	10 09:00 - 10:00 Inventur	11 15:00 - 16:00 Portfolio Spine	12 10:00 - 12:00 Kiva	13	
15 Ganztägig Universal Clamp Hospitation	16 19:30 - 20:30 TM Ardis	17 10:00 - 11:00 PathfinderNXT	18 13:00 - 14:00 Produktportfolio 16:30 - 17:30 Produktportfolio	19 12:00 - 15:00 PathfinderNXT/TM Ardis	20	
22 13:00 - 17:00 Kiva Meeting Stuttgart	23 Ganztägig Inventur Ulm, Konsi Schweinfurt	24 Ganztägig Auslieferung TM 400 Göppingen	25	26	27	
29	30	31	1	2	3	

- „Bezug zu“ kann optional ausgewählt werden. Bei „Bezug zu“ können Sie zwischen den unten aufgeführten Optionen wählen.
- Falls Sie einen Account oder eine Opportunity wählen, können Sie in dem Feld nebendran, indem Sie auf die „Lupe“ klicken, einen Bezug zu dem entsprechenden Account oder der Opportunity herstellen.
- Bei „Start“ und „Ende“ geben Sie den Beginn und das Ende des Termins ein.
- Bei „Ereignisstatus“ muss der Status des Termins ausgewählt werden, Sie können zwischen den unten aufgeführten Optionen wählen.
- Achten Sie darauf, dass Sie den Status des Termins auf „erledigt“ setzen, sobald der Termin vorbei ist. Falls Sie einen Termin haben, zudem es einen Salesforce Kontakt gibt, müssen Sie diesen anhand der „Lupe“ an diesen Termin hängen.
- Geben Sie nach dem Termin entweder in dem Feld „Beschreibung“ oder in dem Feld „Notizen Besuch“ einen Kommentar zu dem Termin ein.
- SER eintragen
- Die Daten für den „Significant Event Report“ müssen im Kalender in den entsprechenden Termin eingetragen werden.
- Die vier Felder „General Trends“, „CA-Wechsel“, „PM Market Needs Products“ und „Competitor Information“ sind hierfür vorgesehen. Tragen Sie die entsprechenden Informationen in das dafür bestimmte Feld ein.

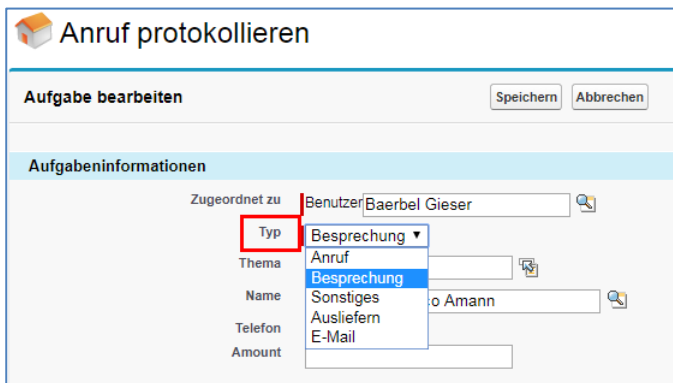
5.2. Anrufe protokollieren

Sie haben mehrere Möglichkeiten einen Anruf in Salesforce zu protokollieren. Wir empfehlen Ihnen die folgende Vorgehensweise.

- Öffnen Sie den Kontakt/Account zu dem Sie einen neuen Anruf protokollieren möchten. Gehen Sie im Schnellzugriff auf die Liste „Aktivitätsverlauf“ und klicken **Anruf protokollieren**.



- Die folgenden Masken sind für alle Eingabemöglichkeiten dieselben.
- Bei „Typ“ können Sie zwischen unten aufgeführten Optionen wählen.

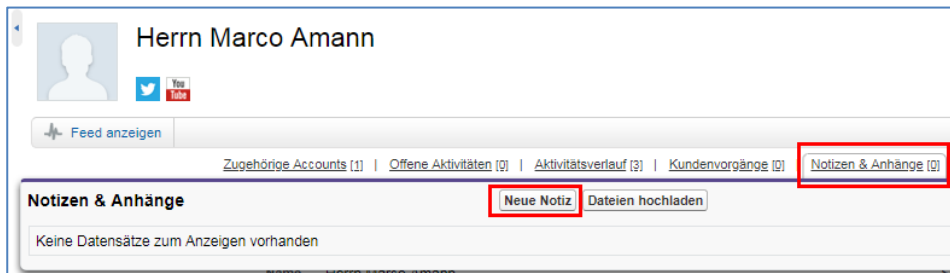


- Im Feld „Thema“ geben Sie bitte den Betreff ein.
- Bei „Kontakt“ können Sie nach dem entsprechenden Kontakt durch das Klicken auf die Nachschlagefunktion (🔍) suchen und diesen verknüpfen.
- Bei „Fälligkeitsdatum“ können Sie ein entsprechendes Datum auswählen.
- Bei „Bezug zu“ können Sie zwischen unten aufgeführten Optionen wählen.
- Bei „Anmerkungen“ und Details können Sie sich gegebenenfalls eine Notiz hinterlegen.
- Bei „Purpose“ und Result“ können Sie entsprechend den unten aufgeführten Optionen wählen.
- Sobald alle wichtigen Daten eingepflegt sind, klicken Sie auf „Speichern“.

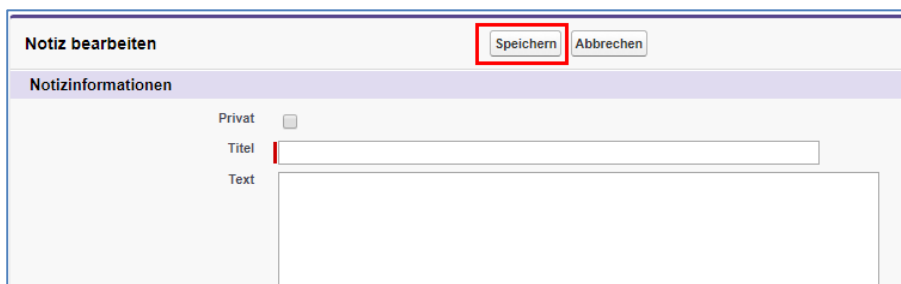
6. Notizen und Anhänge

6.1. Neue Notiz anlegen

- Öffnen Sie den Datensatz zu dem Sie eine neue Notiz erstellen wollen.
- Klicken Sie in der Liste „Notizen & Anhänge“ auf **Neue Notiz**.



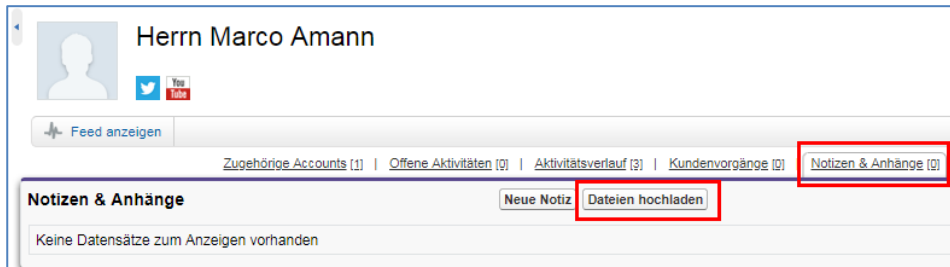
- Die Eingabemaske für eine neue Notiz wird angezeigt.
- Bitte geben Sie eine Kurzbeschreibung bei „Titel“ und die eigentliche Notiz bei „Text“ ein. Anschließend klicken Sie bitte auf **Speichern**.



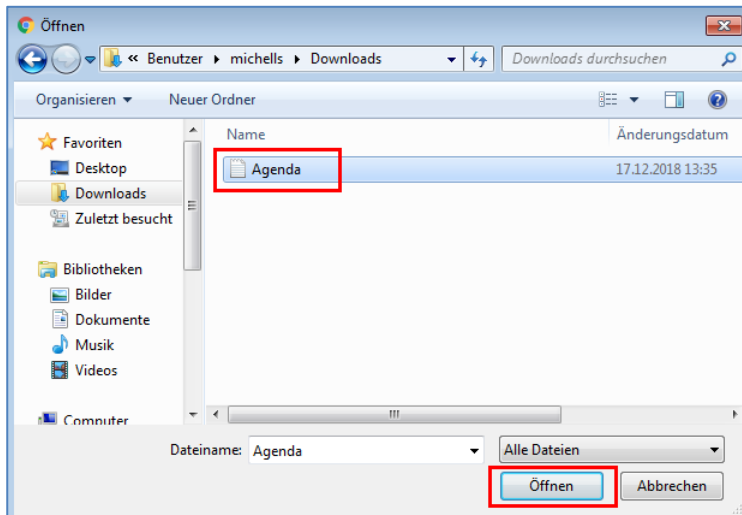
- Die erstellte Notiz sollte nun in der Liste „Notizen & Anhänge“ angezeigt werden.

6.2. Neue Datei hochladen

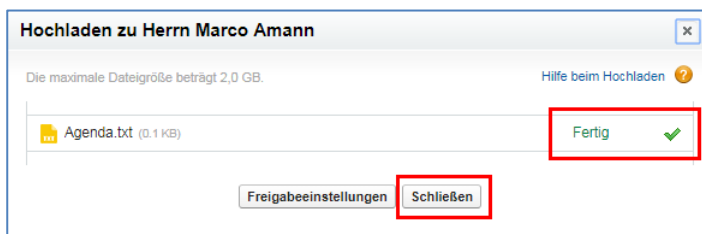
- Öffnen Sie den Datensatz zu dem Sie eine neue Datei hochladen wollen.
- Klicken Sie in der Liste „Notizen & Anhänge“ auf **Datei hochladen**.



- Es wird der „Öffnen“ Dialog angezeigt. Wählen Sie eine Datei aus und klicken Sie auf **Öffnen**.



- Die Datei wird hochgeladen. Bitte warten Sie bis „Fertig“ erscheint und klicken dann auf **Schließen**.



- Die hochgeladene Datei sollte nun in der Liste „Notizen & Anhänge“ angezeigt werden.

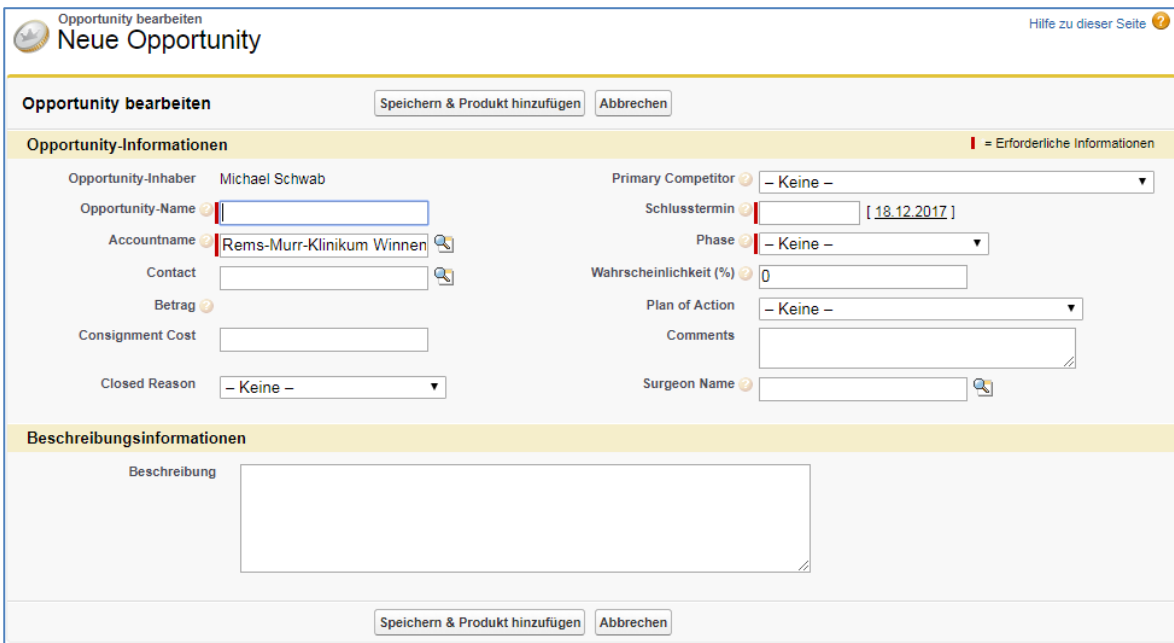
7. Opportunities

7.1. Neue Opportunity anlegen

- Öffnen Sie den Account, für den Sie eine neue Opportunity anlegen möchten.
- Gehen Sie in die Liste „Opportunities“ und klicken Sie auf **Neue Opportunity**.



- In der Eingabemaske gibt es Pflichtfelder (rot markiert) und optionale Felder.

The screenshot shows the 'Neue Opportunity' form in Salesforce. The form is divided into two main sections: 'Opportunity-Informationen' and 'Beschreibungsinformationen'. The 'Opportunity-Informationen' section contains fields for Opportunity-Inhaber (Michael Schwab), Opportunity-Name (red border), Accountname (Rems-Murr-Klinikum Winnenden), Contact (red border), Betrag (red border), Consignment Cost, Closed Reason (Keine), Primary Competitor (Keine), Schlusstermin (18.12.2017), Phase (Keine), Wahrscheinlichkeit (%) (0), Plan of Action (Keine), Comments, and Surgeon Name (red border). The 'Beschreibungsinformationen' section contains a large text area for the description. The form includes buttons for 'Speichern & Produkt hinzufügen' and 'Abbrechen'.


- Geben Sie bei **Opportunity-Name** bitte den Namen der Opportunity ein. Dieser setzt sich grundsätzlich wie folgt zusammen:

Produkt-/Segmentname - Ort – Krankenhausname

Beispiel: Alloclassic - Winnenden - Rems-Murr




The screenshot shows the Salesforce Opportunity form. The 'Opportunity-Inhaber' field is filled with 'Michael Schwab'. The 'Opportunity-Name' field is highlighted with a red rectangle. Below it, the 'Accountname' field is filled with 'Rems-Murr-Klinikum Winnen'. Other fields like 'Contact', 'Betrag', 'Consignment Cost', and 'Closed Reason' are also visible.

- Bei **Accountname** steht der Name des Krankenhauses. Hier können Sie die Nachschlagefunktion () benutzen, um den Account auszuwählen.



The screenshot shows the Salesforce Opportunity form. The 'Opportunity-Inhaber' field is filled with 'Michael Schwab'. The 'Opportunity-Name' field is empty. The 'Accountname' field is highlighted with a red rectangle and contains the text 'Rems-Murr-Klinikum Winnen'. Other fields like 'Contact', 'Betrag', 'Consignment Cost', and 'Closed Reason' are also visible.

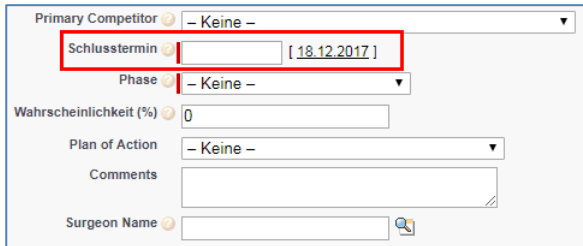
- Bei **Contact** können Sie einen primären Ansprechpartner für diese Opportunity hinterlegen. Hier können Sie die Nachschlagefunktion () benutzen, um den **Kontakt** auszuwählen. Dies ist kein Pflichtfeld.



The screenshot shows the Salesforce Opportunity form. The 'Opportunity-Inhaber' field is filled with 'Michael Schwab'. The 'Opportunity-Name' field is empty. The 'Accountname' field is filled with 'Rems-Murr-Klinikum Winnen'. The 'Contact' field is highlighted with a red rectangle. Other fields like 'Betrag', 'Consignment Cost', and 'Closed Reason' are also visible.

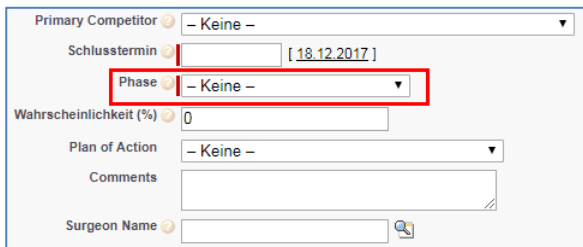
- Bei **Betrag** erscheint der Mehrumsatz/Verlust, der für das komplette Kalenderjahr zu erwarten ist. Dieser wird auf Basis der hinzugefügten Produkte automatisch berechnet.

- Bei **Primary Competitor** können Sie zwischen den aufgeführten Wettbewerbern wählen. Dies ist kein Pflichtfeld.
- Bei **Schlusstermin** geben Sie bitte das Datum ein, an dem der regelmäßige Umsatz beginnt (Umsätze für Test-OPs gelten nicht als regelmäßiger Umsatz).



The screenshot shows a Salesforce form with the following fields: 'Primary Competitor' (dropdown menu with '- Keine -'), 'Schlusstermin' (date field with a red box around it and the date '[18.12.2017]'), 'Phase' (dropdown menu with '- Keine -'), 'Wahrscheinlichkeit (%)' (text field with '0'), 'Plan of Action' (dropdown menu with '- Keine -'), 'Comments' (text area), and 'Surgeon Name' (text field with a magnifying glass icon).

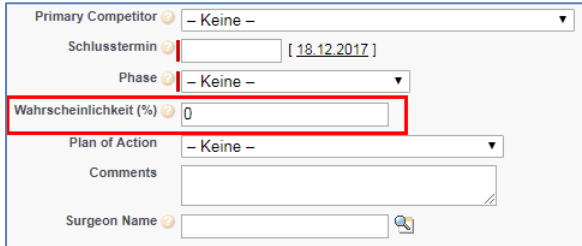
- Bei **Phase** wählen Sie bitte zwischen den verfügbaren Optionen aus.



The screenshot shows the same Salesforce form as above, but with the 'Phase' dropdown menu highlighted by a red box. The date in the 'Schlusstermin' field is still '[18.12.2017]'.

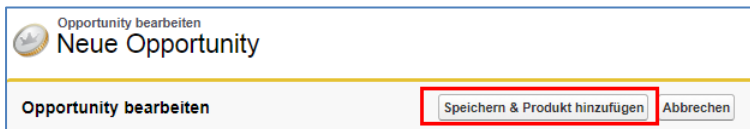
- Identification/Qualification
Das Klinikum bzw. der Operateur sind identifiziert und es besteht Interesse an unseren Produkten, Wahrscheinlichkeit 20%
- Angebot/Bewertung
Unsere Produkte wurden präsentiert, es besteht weiterhin Interesse und es wurde ein Angebot abgegeben, Wahrscheinlichkeit 30%
- Training/Test OP
Der Interessent wird an einer Trainingsmaßnahme, Workshop oder Veranstaltung teilnehmen bzw. es wird eine Test OP durchgeführt, Wahrscheinlichkeit 50%
- Verhandlungsphase/Zusage
Die Opportunity ist vertraglich untermauert, Wahrscheinlichkeit 60-90%

- Die **Wahrscheinlichkeit** wird anhand der Phase prozentual gesetzt.



The screenshot shows a Salesforce form titled 'Opportunity bearbeiten'. The form contains several fields: 'Primary Competitor' (dropdown menu with '- Keine -'), 'Schlusstermin' (date field with '[18.12.2017]'), 'Phase' (dropdown menu with '- Keine -'), 'Wahrscheinlichkeit (%)' (text field with '0'), 'Plan of Action' (dropdown menu with '- Keine -'), 'Comments' (text area), and 'Surgeon Name' (text field with a search icon). The 'Wahrscheinlichkeit (%)' field is highlighted with a red rectangular box.

- Bei **Plan of Action** können Sie die nächsten Schritte aus den unten aufgeführten Optionen wählen. Dies ist kein Pflichtfeld.
- Bei Comments und Beschreibung können Sie ggf. zusätzliche Informationen oder Bemerkungen eintragen. Dies ist kein Pflichtfeld.
- Sobald Sie alle Daten eingeben haben, klicken Sie bitte auf **Speichern & Produkt hinzufügen**.



The screenshot shows the bottom section of the 'Opportunity bearbeiten' form. It includes a header 'Opportunity bearbeiten' and 'Neue Opportunity'. Below this, there is a bar with the text 'Opportunity bearbeiten' and two buttons: 'Speichern & Produkt hinzufügen' and 'Abbrechen'. The 'Speichern & Produkt hinzufügen' button is highlighted with a red rectangular box.

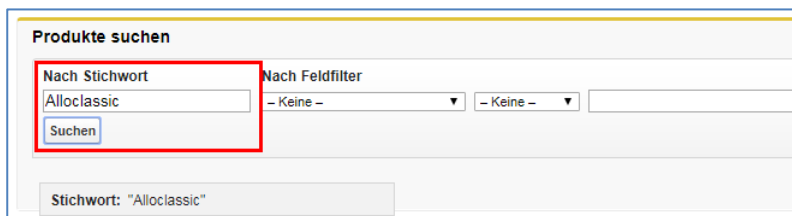
7.2. Produkte hinzufügen

Wenn Sie eine neue Opportunity erstellen, gelangen Sie automatisch in die Produktauswahl. Sie können die Produktauswahl aber auch noch später manuell starten.

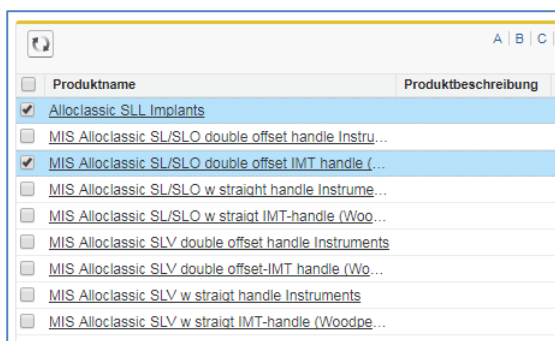
- Dazu gehen Sie in der Opportunity bitte zur Liste „Produkte“ und klicken auf **Produkt hinzufügen**.



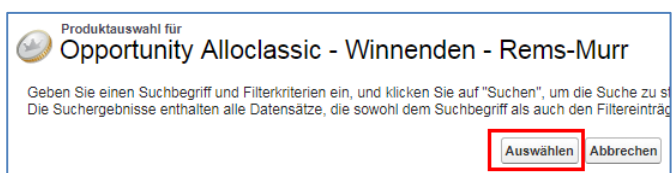
- Im Feld **Nach Stichwort** können Sie ein beliebigen Suchbegriff eingeben, um das Produkt zu suchen.



- Bitte wählen Sie aus der Ergebnisliste ein oder mehrere Produkte aus, in dem Sie vor dem Produktnamen das **Häkchen setzen**.



- Haben Sie alle relevanten Produkte ausgewählt, klicken Sie bitte auf **Auswählen**.



- Im nächsten Schritt geben Sie bitte den Verkaufspreis pro Stück und die Menge ein. Sie können im Feld **Beschreibung des Belegpostens** ggf. noch zusätzliche Informationen zum Produkt eingeben, z.B. für das Demand Management.


Speichern Speichern & Mehr Abbrechen			
Produkt	Verkaufspreis	Menge	Beschreibung des Belegpostens
Alloclassic SLL Implants	<input type="text" value="1,00"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
MIS Alloclassic SL/SLO double offset IMT handle (Woodpecker) Instruments	<input type="text" value="1,00"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

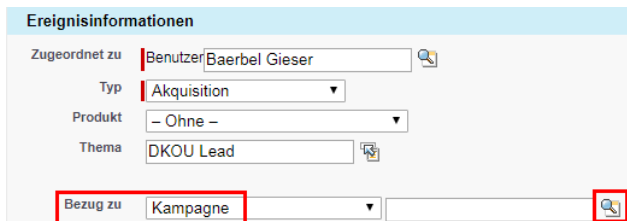
- Haben Sie alle erforderlichen Felder ausgefüllt, klicken Sie bitte auf **Speichern**.
- Die ausgewählten Produkte erscheinen nun in der Opportunity und der Betrag wird automatisch berechnet.

Opportunity – Details		Bearbeiten Löschen Duplizieren ▼ Fr
Opportunity-Inhaber	Michael Schwab [Ändern]	
Opportunity-Name	Alloclassic - Winnenden - Rems-Murr	
Accountname	Rems-Murr-Klinikum Winnenden	
Contact	W	
Betrag	<input type="text" value="EUR 3.750,00"/>	
Consignment Cost		
Closed Reason		
Erstellt von	Michael Schwab , 18.12.2017 08:44	
Opp		
Beschreibung	Bearbeiten Löschen Duplizieren ▼ Fr	
Produkte (EU-Product-PB) Produkt hinzufügen Alle bearbeiten Preis		
Aktion	Produkt	
Bearbeiten Ent	Alloclassic SLL Implants	
Bearbeiten Ent	MIS Alloclassic SL/SLO double offset IMT handle (Woodpecker) Instruments	


8. Kampagnen

8.1. Aktivität mit Kampagne verknüpfen

- Wählen Sie bei „Bezug zu“ **Kampagne** aus und benutzen Sie die Nachschlagefunktion () , um die passenden Kampagne auszuwählen.





Ereignisinformationen

Zugeordnet zu: Benutzer Baerbel Gieser 

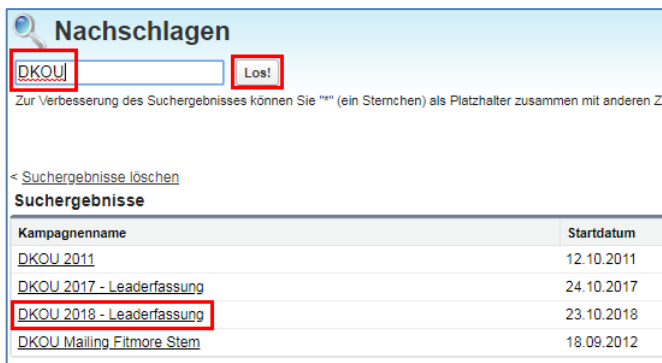
Typ: Akquisition

Produkt: – Ohne –

Thema: DKOU Lead 

Bezug zu: Kampagne 

- Geben Sie den Namen der Kampagne ein und klicken Sie auf **Los**. Wählen Sie die entsprechende Kampagne aus dem Suchergebnis aus und klicken Sie auf den Kampagnennamen.



Nachschlagen

Los!

Zur Verbesserung des Suchergebnisses können Sie "*" (ein Sternchen) als Platzhalter zusammen mit anderen Z

[Suchergebnisse löschen](#)

Suchergebnisse

Kampagnenname	Startdatum
DKOU 2011	12.10.2011
DKOU 2017 - Leaderfassung	24.10.2017
DKOU 2018 - Leaderfassung	23.10.2018
DKOU Mailing Fitmore Stem	18.09.2012

8.2. Kontakt mit Kampagne verknüpfen

- Öffnen Sie den Kontakt, den Sie mit einer Kampagne verknüpfen möchten.
- Gehen Sie zur Liste „Kampagnenverlauf“ und klicken Sie auf **Zu Kampagne hinzufügen**.



- Es öffnet sich eine Nachschlagemaske, um die Kampagne auszuwählen.
- Bitte wählen Sie „Alle aktiven Kampagnen“ aus, geben einen Suchbegriff im Suchfeld ein und klicken Sie auf **Los**. Wählen Sie die entsprechende Kampagne aus dem Suchergebnis aus und klicken Sie auf den Kampagnennamen.



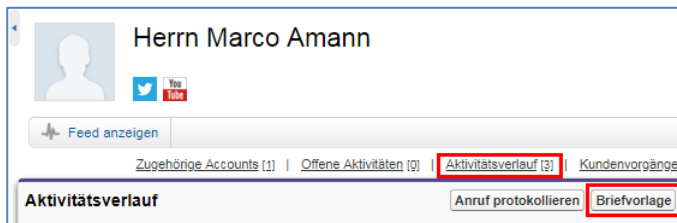
- Wählen Sie den passenden „Status“ aus und klicken Sie auf **Speichern**.



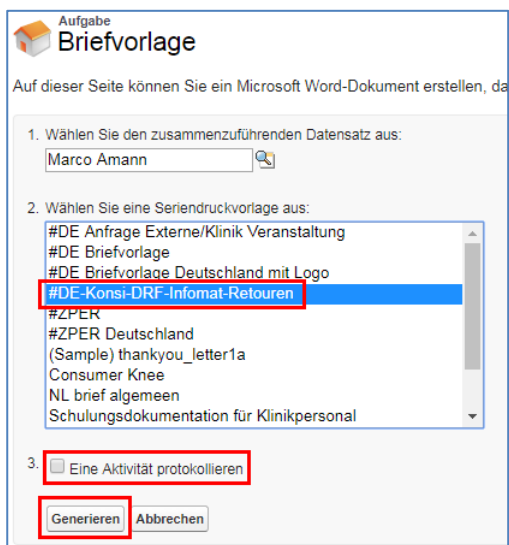
9. Briefvorlagen

9.1. DRF

- Öffnen Sie den Kontakt, zu dem Sie ein DRF erstellen möchten. Gehe Sie zur Themenliste „Aktivitätsverlauf“ und klicken auf **Briefvorlage**.



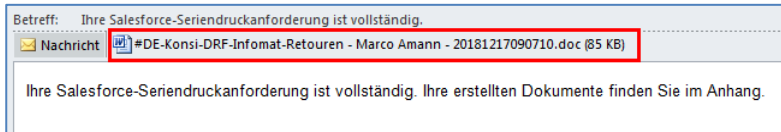
- Klicken Sie auf **#DE-Konsi-DF-Infomat-Retouren**. Wenn Sie möchten, dass die Erstellung des Dokuments im Aktivitätsverlauf des Kontaktes zu sehen ist, setzen Sie den Haken bei „Eine Aktivität protokollieren“. Klicken Sie abschließend auf **Generieren**.



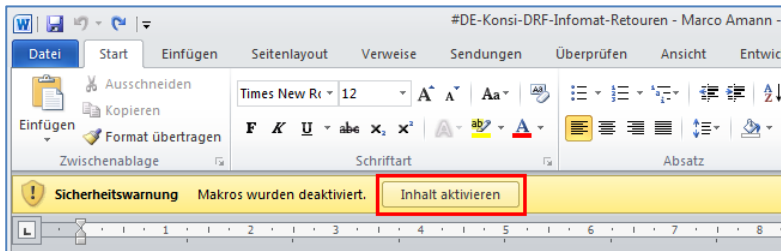
- Sie erhalten automatisch eine E-Mail von Salesforce mit dem gewünschten Word-Dokument als Anhang zugeschickt. Die Generierung und der Versand kann ggf. einige Minuten dauern.

✓ Sie erhalten eine E-Mail mit Ihren erstellten Seriendruckdokumenten. Anzahl der zusammenzuführenden Datensätze: 1

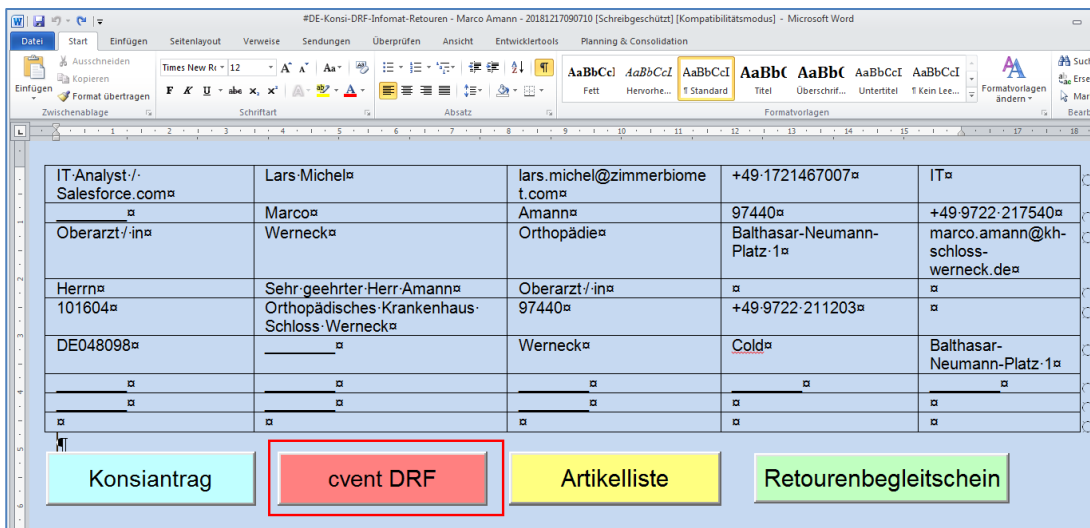
- Öffnen Sie das Word-Dokument aus der E-Mail.



- Bitte klicken Sie ggf. auf **Inhalt aktivieren**.

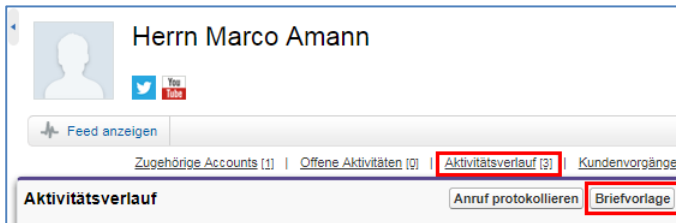


- Im Word-Dokument klicken Sie bitte auf **cvent DRF**.

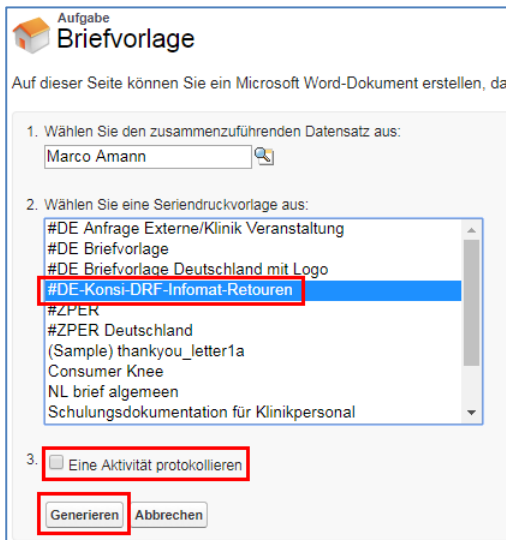


9.2. Konsignationsantrag

- Öffnen Sie den Account/Kontakt, zu dem Sie ein DRF erstellen möchten. Gehe Sie zur Themenliste „Aktivitätsverlauf“ und klicken Sie auf **Briefvorlage**.



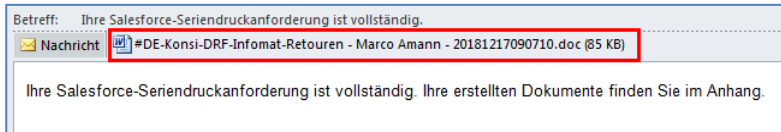
- Klicken Sie auf **#DE-Konsi-DF-Infomat-Retouren**. Wenn Sie möchten, dass die Erstellung des Dokuments im Aktivitätsverlauf des Kontaktes zu sehen ist, setzen Sie den Haken bei „Eine Aktivität protokollieren“. Klicken Sie abschließend auf **Generieren**.



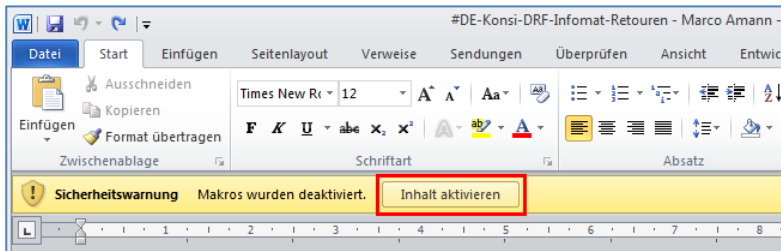
- Sie erhalten automatisch eine E-Mail von Salesforce mit dem gewünschten Word-Dokument als Anhang zugeschickt. Die Generierung und der Versand kann ggf. einige Minuten dauern.

✓ Sie erhalten eine E-Mail mit Ihren erstellten Seriendruckdokumenten. Anzahl der zusammenzuführenden Datensätze: 1

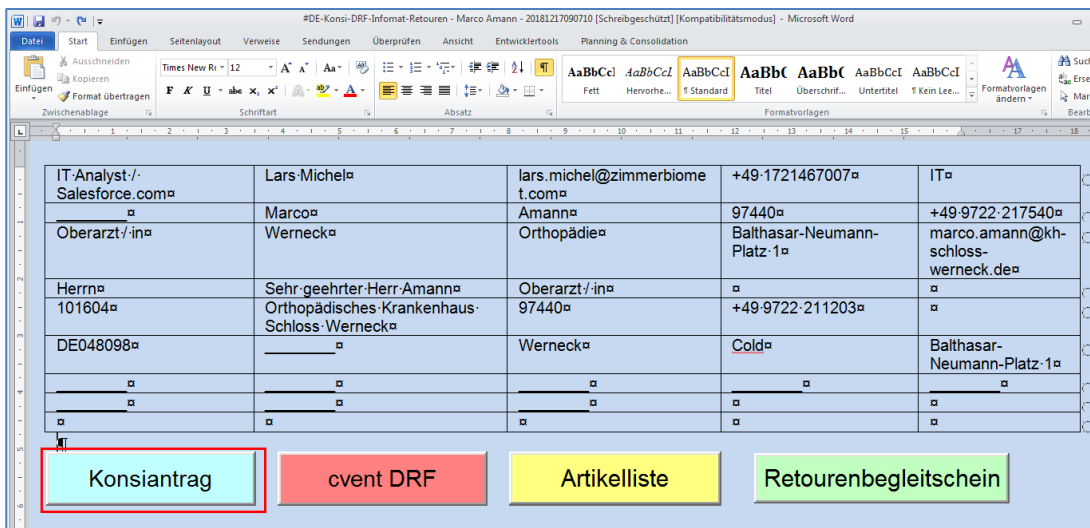
- Öffnen Sie das Word-Dokument aus der E-Mail.



- Bitte klicken Sie ggf. auf **Inhalt aktivieren**.

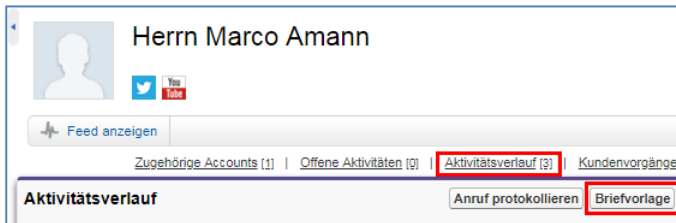


- Im Word-Dokument klicken Sie bitte auf **Konsiantrag**.

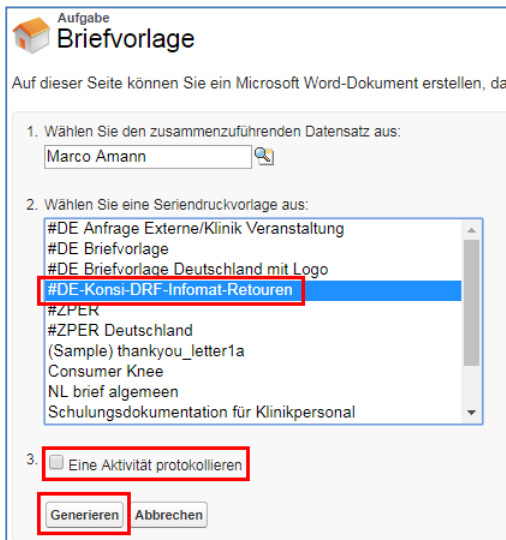


9.3. Retourenbegleitschein

- Öffnen Sie den Account/Kontakt, zu dem Sie ein Retourenbegleitschein erstellen möchten. Gehe Sie zur Themenliste „Aktivitätsverlauf“ und klicken Sie auf **Briefvorlage**.



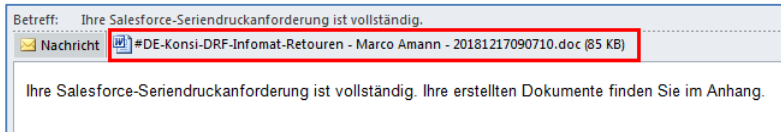
- Klicken Sie auf **#DE-Konsi-DF-Infomat-Retouren**. Wenn Sie möchten, dass die Erstellung des Dokuments im Aktivitätsverlauf des Kontaktes zu sehen ist, setzen Sie den Haken bei „Eine Aktivität protokollieren“. Klicken Sie abschließend auf **Generieren**.



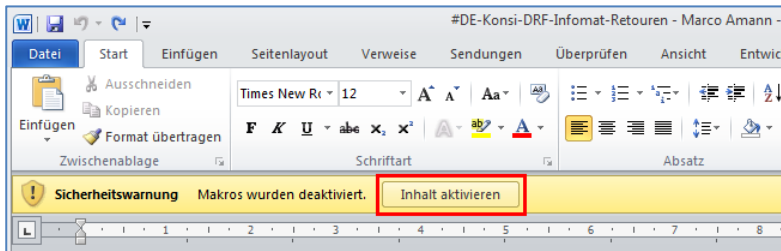
- Sie erhalten automatisch eine E-Mail von Salesforce mit dem gewünschten Word-Dokument als Anhang zugeschickt. Die Generierung und der Versand kann ggf. einige Minuten dauern.

✓ Sie erhalten eine E-Mail mit Ihren erstellten Seriendruckdokumenten. Anzahl der zusammenzuführenden Datensätze: 1

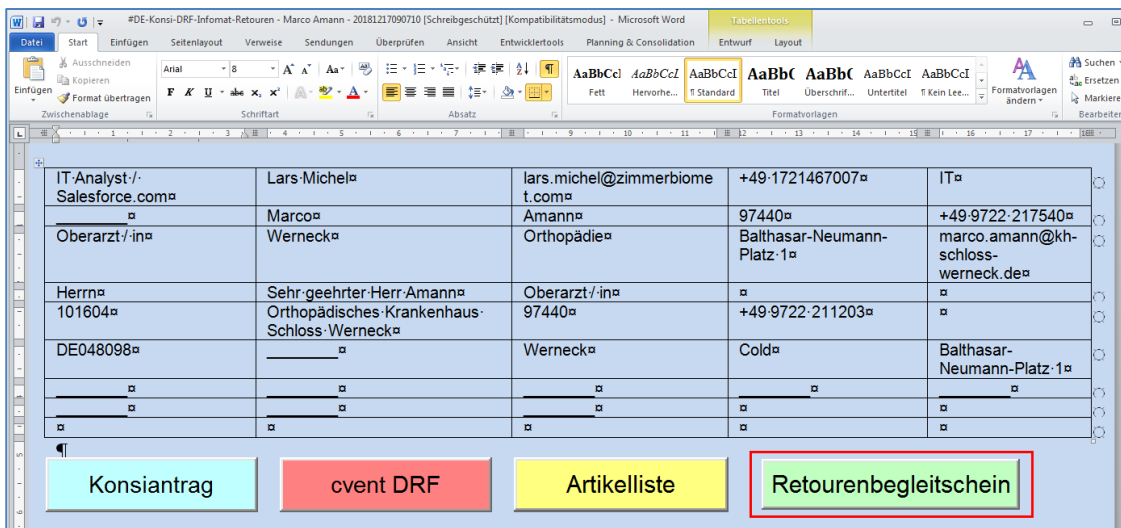
- Öffnen Sie das Word-Dokument aus der E-Mail.



- Bitte klicken Sie ggf. auf **Inhalt aktivieren**.



- Im Word-Dokument klicken Sie bitte auf **Konsiantrag**.

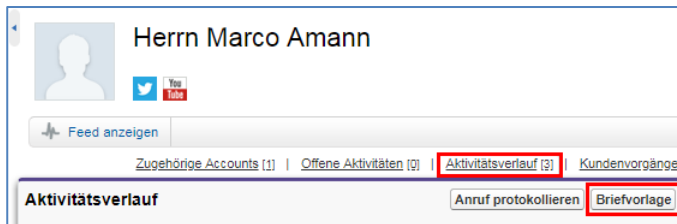


- Füllen Sie den Retourenbegleitschein entsprechend aus und senden ihn mit der Retoure nach Eschbach. Bitte laden Sie den ausgefüllten Retourenbegleitschein bei dem entsprechenden Account in Salesforce als Datei hoch (siehe 6.2).

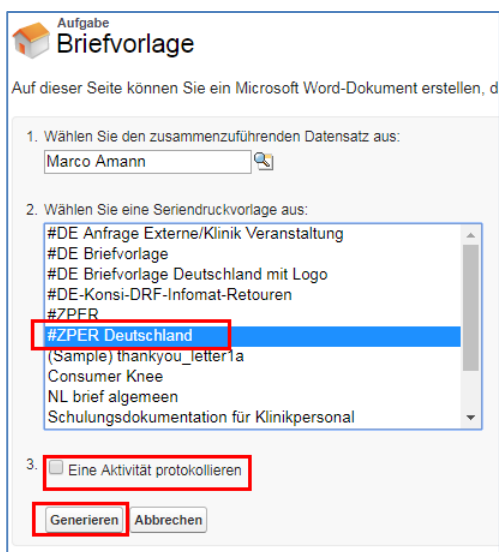
9.4. Produkt-Erfahrungs-Report (PER)

Sie können den Produkt-Erfahrungs-Report (PER) direkt in Salesforce erstellen und damit bereits die Kontaktdaten in das Dokument übernehmen.

- Öffnen Sie den Account/Kontakt, zu dem Sie ein PER erstellen möchten. Gehe Sie zur Themenliste „Aktivitätsverlauf“ und klicken Sie auf **Briefvorlage**.



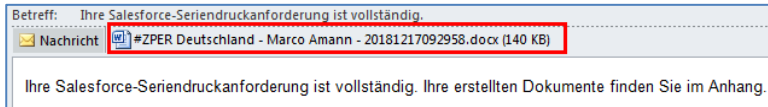
- Klicken Sie auf **#ZPER Deutschland**. Wenn Sie möchten, dass die Erstellung des Dokuments im Aktivitätsverlauf des Kontaktes zu sehen ist, setzen Sie den Haken bei „Eine Aktivität protokollieren“. Klicken Sie abschließend auf **Generieren**.



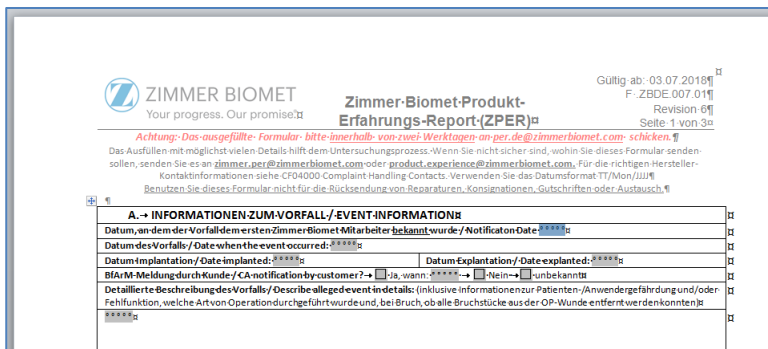
- Sie erhalten automatisch eine E-Mail von Salesforce mit dem gewünschten Word-Dokument als Anhang zugeschickt. Die Generierung und der Versand kann ggf. einige Minuten dauern.

✓ Sie erhalten eine E-Mail mit Ihren erstellten Seriendruckdokumenten. Anzahl der zusammenzuführenden Datensätze: 1

- Öffnen Sie das Word-Dokument aus der E-Mail.



- Bitte füllen Sie den PER so detailliert wie möglich aus; dies verringert die Anzahl der Rückfragen vom Hersteller. Bitte beachten Sie, dass es sich bei den blau markierten Bereichen um Pflichtfelder handelt. Leiten Sie den PER innerhalb von 3 Werktagen nachdem Sie das erste Mal von der Reklamation erfahren haben per Email an: per.de@zimmer.com.



ZIMMER BIOMET
Your progress. Our promise.

Zimmer-Biomet-Produkt-Erfahrungs-Report (ZPER)

Gültig ab: 03.07.2018
F: ZBDE.007.01
Revision: 6
Seite: 1 von 3

Achtung: Das ausgefüllte Formular bitte innerhalb von zwei Werktagen an per.de@zimmerbiomet.com schicken.
Das Ausfüllen mit möglichst vielen Details hilft dem Untersuchungsprozess. Wenn Sie nicht sicher sind, wohin Sie dieses Formular senden sollen, senden Sie es an zimmer_per@zimmerbiomet.com oder product_experience@zimmerbiomet.com. Für die richtigen Hersteller-Kontaktinformationen siehe CF04000 Complaint-Handling Contacts. Verwenden Sie das Datumsformat TT/Mon/JJJJ.
Benutzen Sie dieses Formular nicht für die Rücksendung von Reparaturen, Konsignationen, Gutschriften oder Austausch.

A. → INFORMATIONEN ZUM VORFALL / EVENT INFORMATION	
Datum, an dem der Vorfall dem ersten Zimmer-Biomet-Mitarbeiter bekannt wurde / Notification Date	TT/MM/JJ
Datum des Vorfalls / Date when the event occurred	TT/MM/JJ
Datum Implantation / Date implanted	TT/MM/JJ
Datum Explantation / Date explanted	TT/MM/JJ
BfArM-Meldung durch Kunde / CA-notification by customer?	Ja, wann: TT/MM/JJ → Nein → unbekannt
Detaillierte Beschreibung des Vorfalls / Describe alleged event in details: (inklusive Informationen zur Patienten-/Anwendergefahr und/oder Fehlfunktion, welche Art von Operation durchgeführt wurde und, bei Bruch, ob alle Bruchstücke aus der OP-Wunde entfernt werden konnten)	
TT/MM/JJ	

- Sorgen Sie vor dem Versand der Produkte dafür, dass diese dekontaminiert/sterilisiert sind. Ist dies nicht möglich (z.B. bei Explantaten), so fordern Sie eine Biobottle bei QM an.
- Verpacken Sie die Produkte so, dass sie keine Gefahr für den Transporteur und Empfänger darstellen und die Produkte beim Transport nicht weiter beschädigt werden können. Verwenden Sie kein Verpackungsmaterial aus dem OP-Bereich.
- Fügen Sie der Sendung immer eine Kopie des vorab per Email verschickten PERs bei. So können die Produkte den richtigen Reklamationen zugeordnet werden.
- Die Produktrücksendungen richten Sie bitte ausschließlich an das Repaircenter in Eschbach (z. Hd. Frank Michowski). Bitte kennzeichnen Sie klar auf dem Paket, dass es sich um eine Reklamation handelt.
- Bitte laden Sie den ausgefüllten PER bei dem entsprechenden Account in Salesforce als Datei hoch (siehe 6.2).

Autor:	Michel, Lars
Version:	1.0
Datum:	17.12.2018