# Aktivitäten

Aktivitäten dienen zum Speichern von wichtigen Informationen wie Tätigkeiten oder Kontakte, die aus Geschäftsvorgängen resultieren, welche in einer beliebigen Phase der Kundenbeziehung stattgefunden haben. Beispiele für Aktivitäten sind Telefonanrufe, Kundenbesuche, Aufgaben oder Termine.

Die Struktur bzw. die Kategorisierung der Aktivitäten ist frei parametrierbar und erlaubt somit, das Erstellen von kundenindividuellen Klassierungen und Ablaufverfolgungen.

Es ist möglich, verschiedenste Aufgaben zu erledigen:

* Kontaktmanagement
* Sitzungsplanung
* Kampagnenmanagement
* Einfache Arbeitsabläufe kontrollieren und steuern (Workflow)
* Beschwerdemanagement
* Beratungsplanung
* Und weitere...

Die tragenden Elemente von Aktivitäten sind **Thema**, **Aktion** und **Ergebnis**. Ein Thema kann mehrere Aktionen haben und eine Aktion mehrere Ergebnisse. Das Thema steuert die möglichen Aktionen und eine Aktion steuert die möglichen Ergebnisse. Als weitere Strukturierungsebene steht auch noch die **Kategorie** zur Verfügung, unter welcher mehrere Themen zusammengefasst werden können. Die Kategorie kann, muss aber nicht geführt werden.

Aktivitäten können an zwei Orten zentral verwaltet werden:

* Unter My nest und is-e befindet sich die persönliche Tätigkeitsliste jedes Benutzers. Hier kann jeder Benutzer seine eigenen offenen Aktivitäten bearbeiten und verwalten.
* Die Teilanwendung Aktivitäten unter Basis dient der zentralen Verwaltung von Aktivitäten. Hier können beliebige Aktivitäten gesucht und verwaltet werden.

Generell gilt jedoch, dass ein Benutzer immer nur Aktivitäten suchen und verwalten kann, auf welche er Berechtigung hat. Der Benutzer muss Berechtigung für Aktivitäten und das Thema der Aktivität haben.

## Tätigkeiten

Unter Tätigkeiten erhält der Benutzer eine Übersicht über all seine nicht erledigten Aktivitäten vom Typ „Aufgabe“ und „Termin“. Aktivitäten vom Typ „Information“ werden nicht angezeigt, da dies keine Aktivitäten sind, wo der Verantwortliche etwas zu tun hat. Die Übersicht wird laufend mittels Intervall aktualisiert und auf den aktuellen Stand gebracht (der Intervall kann mittels Einstellung „Tätigkeiten aktualisieren“ unter Gruppe Aktivitäten|document=Documents\Einstellungen.docx;topic=Gruppe Aktivitäten (System- und Benutzereinstellungen) pro Benutzer übersteuert werden).

Die Tätigkeitsliste wird beim Start der Anwendung automatisch angezeigt. Dadurch ist der Benutzer immer gleich über seine offenen Tätigkeiten informiert und die Gefahr wird gemindert, dass etwas vergessen geht. Möchte das ein Benutzer nicht, kann dies mittels Einstellung „Tätigkeiten automatisch anzeigen“ unter Gruppe Aktivitäten|document=Documents\Einstellungen.docx;topic=Gruppe Aktivitäten (System- und Benutzereinstellungen) pro Benutzer gesteuert werden.

Folgende Tätigkeiten werden unterschieden:

Aufgaben

In diesem Bereich werden alle unerledigten Aktivitäten vom Typ „Aufgabe“ angezeigt, bei welchen der angemeldete Benutzer als Empfänger zugewiesen ist (ausser jenen Aktivitäten, wo ein Verantwortlicher ungleich dem eingeloggten Benutzer eingetragen ist). Ebenfalls werden Aktivitäten ohne Empfänger angezeigt, welche vom angemeldeten Benutzer erfasst wurden.

Die Aufgaben werden nach deren Fälligkeit sortiert. Abgelaufene Aufgaben werden in der Auswahl rot markiert.

Neue Aufgaben, welche vom Benutzer noch nicht bearbeitet wurden, werden in der Auswahl fett und mit dem Symbol  angezeigt. Sobald der Benutzer die Aufgabe öffnet oder als gelesen markiert, wird diese nicht mehr fett und ohne Symbol angezeigt. Mit Hilfe der Menüpunkte **Als ungelesen markieren** und **Als gelesen markieren** können Aufgaben fett resp. nicht fett angezeigt werden.

Ist bei einer Aufgabe noch kein Verantwortlicher eingetragen, kann mit Hilfe des Menüpunktes **Aufgabe übernehmen** die Aufgabe übernommen werden. Als Verantwortlicher wird dann der angemeldete Benutzer eingetragen.

Möchte eine Aufgabe nicht weiterverfolgt werden, kann die Aufgabe mittels Menüpunkt **Aufgabe ausblenden** ausgeblendet werden. Ausgeblendete Aufgaben werden in der Liste nicht mehr angezeigt, können aber mit Hilfe des Menüpunktes **Ausgeblendete Aufgaben anzeigen** eingesehen werden. Die ausgeblendeten Aufgaben erkennt man anhand des Symbols . Mittels Menüpunkt **Aufgabe einblenden** erscheint die Aufgabe wieder ohne Symbol in der Liste.

Nachrichten

In diesem Bereich werden Aktivitäts-Nachrichten angezeigt, bei welchen der angemeldete Benutzer Empfänger ist.

Neue Nachrichten, welche vom Benutzer noch nicht bearbeitet wurden, werden in der Auswahl fett und mit dem Symbol  angezeigt. Sobald der Benutzer die Nachricht öffnet oder als gelesen markiert, wird diese nicht mehr fett und ohne Symbol angezeigt. Mit Hilfe der Menüpunkte **Als ungelesen markieren** und **Als gelesen markieren** können Nachrichten fett resp. nicht fett angezeigt werden.

Ist eine Nachricht nicht mehr relevant oder soll nicht mehr weiterverfolgt werden, kann diese mittels Menüpunkt **Nachricht ausblenden** ausgeblendet werden. Ausgeblendete Nachrichten werden in der Liste nicht mehr angezeigt, können aber mit Hilfe des Menüpunktes **Ausgeblendete Nachrichten anzeigen** eingesehen werden. Die ausgeblendeten Nachrichten erkennt man anhand des Symbols . Mittels Menüpunkt **Nachricht einblenden** erscheint die Nachricht wieder ohne Symbol in der Liste.

 Der Bereich **Nachrichten** ist ausgeblendet, wenn keine Nachrichten vorhanden sind oder der eingeloggte Benutzer keine Rechte für Anwendungsobjekt „Nachrichten“ hat.

Termine

In diesem Bereich werden alle unerledigten Aktivitäten vom Typ „Termin“ angezeigt, bei welchen der angemeldete Benutzer als Empfänger zugewiesen ist (ausser jenen Aktivitäten, wo ein Verantwortlicher ungleich dem eingeloggten Benutzer eingetragen ist). Ebenfalls werden Aktivitäten ohne Empfänger angezeigt, welche vom angemeldeten Benutzer erfasst wurden.

Die Termine werden nach deren Fälligkeit sortiert. Abgelaufene Termine werden in der Auswahl rot markiert.

Neue Termine, welche vom Benutzer noch nicht bearbeitet wurden, werden in der Auswahl fett und mit dem Symbol  angezeigt. Sobald der Benutzer den Termin öffnet oder als gelesen markiert, wird dieser nicht mehr fett und ohne Symbol angezeigt. Mit Hilfe der Menüpunkte **Als ungelesen markieren** und **Als gelesen markieren** können Termine fett resp. nicht fett angezeigt werden.

 Der Bereich **Termine** ist ausgeblendet, wenn keine Termine vorhanden sind.

Die Beschreibung der pro Bereich zur Verfügung stehenden Geschäftsfälle finden Sie unter Geschäftsfälle Aktivitäten.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Über die Schaltfläche **Neu** und Untermenü **Mit Aktivitätsvorlage** oder mittels Menüpunkt **Neu mit Aktivitätsvorlage** auf dem Kontextmenü können Aktivitäten mit Hilfe von Aktivitätsvorlagen erstellt werden. Weitere Informationen zu diesem Thema befinden sich unter Spezielle Kontextmenüpunkte für Aktivitäten|document=Documents\Aktivitäten.docx;topic=Spezielle Kontextmenüpunkte für Aktivitäten. |

## Aktivität suchen

Beim Öffnen der Teilanwendung **Aktivitäten** wird das Suchfenster geöffnet, mit welchem mit Hilfe verschiedener Suchkriterien nach Aktivitäten gesucht werden kann.

Referenz-Nr.

Nach der Referenz-Nr kann gesucht werden, sobald ein Referenztyp erfasst ist. Damit kann mit Hilfe der ID nach einer bestimmten Referenz gesucht werden. Für das Subjekt ist dies beispielsweise die ID des Subjekts (Subjekt-Id).

Empfänger

Hier kann nach Aktivitäten gesucht werden, welche den entsprechenden Empfänger zugewiesen haben.

Inkl. untergeordnete Organisationseinheiten

Dieses Kontrollkästchen kann gesetzt werden, sobald ein Empfänger erfasst ist. Damit werden auch alle Aktivitäten gesucht, bei welchen der Empfänger einer untergeordneten Organisationseinheit des gesuchten Empfängers entspricht.

Nachricht

Es kann nach bestimmten Texten innerhalb von Aktivitäts-Nachrichten gesucht werden. Dabei werden alle Nachrichten einer Aktivität berücksichtigt.

Möchte nach Texten innerhalb einer Nachricht gesucht werden, kann vor dem eigentlichen Suchtext das Prozentzeichen eingefügt werden, z.B. „%Rechnung“. Somit werden auch Aktivitäten gefunden, welche Nachrichten wie z.B. „Fehlerhafte Abrechnung“ eingetragen haben.

Statusangaben

Mit den verschiedenen Kontrollkästchen kann nach Aktivitäten mit bestimmtem Status gesucht werden.

Fälligkeit

Hier kann nach Aktivitäten mit bestimmten Fälligkeiten gesucht werden, z.B. alle Aktivitäten welche „Heute“ fällig sind oder Aktivitäten welche „Diese Woche“ fällig sind, usw.

Fristen

Erinnerungsstufe

Mit diesem Datenfeld können alle Aktivitäten gesucht werden, bei welchen die aktuelle Erinnerung die gesuchte Stufe eingetragen hat.

Keine Erinnerung

Ist das Kontrollkästchen „Keine Erinnerung“ gesetzt, werden alle Aktivitäten gesucht, welche im Register „Fristen“ noch keine Erinnerung eingetragen haben.

 Es werden nur Aktivitäten gesucht, auf welchen überhaupt Erinnerungen eingetragen werden können. Dazu muss in der Parametrierung (Teilanwendung „Aktivitätsthemen“) auf dem Thema oder der Aktion das Kontrollkästchen „Erinnerungen“ gesetzt sein. Zudem müssen Erinnerungsstufen parametriert sein.

Maximale Erinnerungsstufe erreicht

Mit „Ja“ werden alle Aktivitäten gesucht, welche die maximale Erinnerungsstufe erreicht haben. Dies ist hilfreich, wenn sich ein Kunde auch nach einer gewissen Anzahl Erinnerungen (z.B. 3 Erinnerungsschreiben) nicht meldet und das Versäumnis an weitere Stellen (z.B. Gemeindepolizei, ENSI, usw.) weitergeleitet werden muss.

Mit „Nein“ werden einerseits alle Aktivitäten gesucht, bei welchen Erinnerungen eingetragen werden können, jedoch noch keine Erinnerungen eingetragen sind und andererseits alle Aktivitäten, welche eine Erinnerung eingetragen haben, aber die maximale Erinnerungsstufe noch nicht erreicht ist.

Kampagne

Suche nach Aktivitäten, welche einer Kampagne resp. einem Kampagnenschritt zugewiesen sind.

Kampagne-Id

Suche mit Hilfe der ID der Kampagne.

Bezeichnung enthält

Suche nach der Bezeichnung der Kampagne.

Kampagnenschritt-Id

Suche mit Hilfe der ID des Kampagnenschrittes.

Bezeichnung enthält

Suche nach der Bezeichnung des Kampagnenschrittes.

Die restlichen Datenfelder, nach denen gesucht werden kann, sind unter Aktivität verwalten beschrieben.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Über die Schaltfläche **Neu** und Untermenü **Mit Aktivitätsvorlage** können Aktivitäten mit Hilfe von Aktivitätsvorlagen erstellt werden. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es können nur Aktivitäten gesucht werden, auf welche der angemeldete Benutzer Berechtigung hat (siehe Register Datenrechte (Thema verwalten)|document=Documents\Aktivitaetsthemen.docx;topic=Register Datenrechte (Thema verwalten), Register Aktivitätsthemen|document=Documents\Datenrechte.docx;topic=Register Aktivitätsthemen). |

## Aktivität auswählen

In diesem Auswahlfenster werden alle gesuchten Aktivitäten angezeigt. Erledigte Aktivitäten werden grau markiert, bereits überfällige Aktivitäten werden rot dargestellt.

Für Aktivitäten stehen verschiedene Geschäftsfälle zur Verfügung. Die Beschreibung der Geschäftsfälle finden Sie unter Geschäftsfälle Aktivitäten.

Beginnt am

Hier wird das Startdatum der Aktivität angezeigt. Bei Terminen sehen sie auch die Startzeit des Termins.

Endet / Fällig am

­In dieser Spalte wird das Enddatum der Aktivität angezeigt. Bei Terminen sehen sie auch die Endzeit des Termins.

Es stehen weitere Spalten zur Verfügung, welche bei Bedarf eingeblendet werden können, unter anderem:

Ersteller

In dieser Spalte ist ersichtlich, welcher Mitarbeiter die Aktivität erfasst hat. Wurde die Aktivität von einem Umsystem (wie z.B. i-web) erfasst, wird die Bezeichnung des Umsystems angezeigt.

Erstelldatum

Hier ist ersichtlich, wann die Aktivität erfasst wurde.

Letzte Frist

Hier wird die letzte Frist (Fristverlängerungen, Aufforderung, Erinnerungen) einer Aktivität angezeigt (siehe Register Fristen).

Max. Erinnerungsstufe erreicht

Diese Spalte zeigt an, ob bei der Aktivität die maximale Erinnerungsstufe erreicht wurde (Ja) oder nicht (Nein).

„Ja“ oder „Nein“ wird nur bei jenen Aktivitäten angezeigt, bei welchen Fristen erfasst werden können.

Nachrichten

Diese Spalte zeigt die ersten 200 Zeichen der Nachrichten an, welche auf der Aktivität erfasst wurden. Dargestellt wird ausserdem der Ersteller der Nachricht mit dem Erstelldatum.

Die Erklärung der restlichen Spalten finden Sie unter Aktivität verwalten.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Für die Bearbeitung eigener unerledigter Aktivitäten benutzen Sie bitte die Teilanwendung **Tätigkeiten** unter My nest und is-e. |

### Spezielle Kontextmenüpunkte für Aktivitäten

Das Kontextmenü für Aktivitäten stellt spezielle Funktionen zur Verfügung, welche nachfolgend erläutert werden:

Neu mit Aktivitätsvorlage …

Hier erstellen Sie eine Aktivität aufgrund einer Aktivitätsvorlage. Wählen Sie diesen Menüpunkt aus, erscheinen mögliche Aktivitätsvorlagen (auf welche Sie Schreibrechte haben). Sind keine Aktivitätsvorlagen verfügbar, erscheint eine entsprechende Hinweismeldung. Wählen Sie eine Vorlage aus, öffnet nest/is-e eine neue Aktivität. Die Daten der Vorlage werden vorbelegt.

 Speichern und Schliessen Sie die Aktivität, schliesst nest/is-e automatisch auch das Auswahlfenster mit möglichen Aktivitätsvorlagen.

Nachführen …

Mit Hilfe dieses Menüpunktes können mehrere Aktivitäten zusammen nachgeführt werden. Das Nachführen von Aktivitäten ist im Kapitel Aktivitäten nachführen|document=Documents\Kampagnen.docx;topic=Aktivitäten nachführen beschrieben.

## Aktivität verwalten

Mit Hilfe dieses Fensters lassen sich alle Aktivitäten mit dem Kunden festhalten. Telefongespräche, Briefe, Kundenbesuche, etc. können für jeden Kunden erfasst werden. Beteiligte Personen können ebenso wie Dokumente auf der Aktivität hinterlegt werden. Aktivitäten eines Geschäftsfalles können einander zugeordnet werden.

Folgende Typen von Aktivitäten stehen zur Auswahl:

* Aufgabe
* Termin
* Information

Für Aktivitäten stehen verschiedene Geschäftsfälle zur Verfügung. Die Beschreibung der Geschäftsfälle finden Sie unter Geschäftsfälle Aktivitäten.

Aktivität-Id

Eindeutige ID der Aktivität.

Typ

Die Aktivität muss zwingend typisiert werden:

* als **Aufgabe**, wenn jemand eine bestimmte Tätigkeit ausführt oder ausführen soll.
* als **Termin**, wenn mehrere Personen zusammenkommen, z.B. für eine Sitzung oder bei Kundenbesuchen.
* als **Information**, wenn ein wichtiger Hinweis, z.B. bei einem Kunden, hinterlegt werden möchte. Sie hat keine auszuführenden Tätigkeiten zur Folge.

 Eine bestehende Aktivität kann auch von einer Aufgabe in einen Termin umgewandelt werden.

Empfänger

In diesem Datenfeld können all jene Empfänger (Organisationseinheiten) zugewiesen werden, welche die Aktivität in ihrer Tätigkeitsliste erhalten sollen.

Wird eine Abteilung (z.B. Einwohnerdienste), welche weitere Organisationseinheiten untergeordnet hat, als Empfänger eingetragen, ist die Aktivität bei allen untergeordneten Organisationseinheiten in der Tätigkeitsliste ersichtlich.

Die Aktivität ist nur bei berechtigten Organisationseinheiten (Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) in der Tätigkeitsliste ersichtlich. Wird ein nicht berechtigter Empfänger zugewiesen, erscheint eine entsprechende Meldung.

 Als Empfänger stehen nur Organisationseinheiten zur Verfügung, welche folgende Bedingungen erfüllten:

* Organisationseinheit oder eine ihr untergeordnete Organisationseinheit muss aktiv sein
* Organisationseinheit oder eine ihr untergeordnete Organisationseinheit muss einen Benutzernamen zugewiesen haben
* Organisationseinheit oder eine ihr untergeordnete Organisationseinheit muss Rechte auf Anwendungsobjekt für Aktivitäten haben
* Organisationseinheit oder eine ihr untergeordnete Organisationseinheit muss Rechte auf das Thema der Aktivität haben (gilt nur, wenn die Aktivität ein Thema zugewiesen hat)

 Die Bedienung des Empfänger-Auswahlfeldes ist unter Fensterobjekte|document=Documents\Allgemein.docx;topic=Fensterobjekte beschrieben.

Verantwortlicher

Als Verantwortlicher wird jene Organisationseinheit (Mitarbeiterin oder Mitarbeiter) zugewiesen, welche für diese Aktivität die Verantwortung trägt. Zur Auswahl stehen alle Empfänger und deren untergeordneten, berechtigten Organisationseinheiten.

Betreff

Mit dem Betreff wird grob beschrieben, um was es bei dieser Aktivität geht.

Referenztyp

Mit dem Referenztyp wird bestimmt, mit welchem Detaildatensatz, z.B. „Subjekt“, „Objekt“, „Vertrag“, „Vertragspartner“, usw. die Aktivität verknüpft werden soll.

Möchte die Aktivität für ein Subjekt erstellt werden, muss der Referenztyp „Subjekt“ zugewiesen werden. Wenn die Aktivität für ein Objekt erstellt werden möchte, muss der Referenztyp „Objekt“ ausgewählt werden. Geht es um einen Vertrag, muss der Referenztyp „Vertrag“ gewählt werden.

Eine Aktivität kann auch ohne Verknüpfung zu einem Detaildatensatz erfasst werden.

 Wird eine Aktivität aus einem Detaildatensatz (z.B. aus dem Fenster „Subjekt verwalten“) erstellt, wird der Referenztyp inkl. Referenz automatisch vorbelegt. Wird die Aktivität aus der Tätigkeitsliste oder dem Auswahlfenster erstellt, stehen „nur“ Referenztypen zur Auswahl, bei welchem über die Referenz ein Detaildatensatz gesucht und zugewiesen werden kann.

Referenz

Hier kann die Referenz (Subjekt, Vertrag, Objekt, usw.) zugewiesen werden, mit welcher die Aktivität verknüpft werden soll.

 Um eine Referenz zuweisen zu können, muss zwingend vorher ein Referenztyp ausgewählt werden.

 Durch Doppelklick auf das Feld **Referenz** kann direkt in die Stammdaten der Referenz eingetaucht werden.

Kategorie

Die Kategorie der Aktivität kann in diesem Kombinationsfeld erfasst werden, z.B. „Marketing“. Die Kategorie bestimmt zusammen mit dem Thema **um was es geht**. Mit der Kategorie besteht die Möglichkeit mehrere Themen zusammenzufassen, so dass die Struktur noch genauer abgebildet werden kann. Das Datenfeld muss aber nicht zwingend geführt werden.

Im Kombinationsfeld werden mögliche Kategorien erst angezeigt, wenn der Referenztyp ausgewählt wurde und Kategorien parametriert sind (siehe Register Kategorien|document=Documents\Aktivitaetsthemen.docx;topic=Register Kategorien unter Thema verwalten). Sind keine Kategorien parametriert, ist das Datenfeld gesperrt und kann nicht verwaltet werden.

 Es werden nur diejenigen Kategorien angezeigt, welche mit Referenztyp und Thema in Kombination stehen.

Thema

Das Thema der Aktivität kann in diesem Kombinationsfeld erfasst werden, z.B. „Reklamation“, „Offertwesen“, „Marketing“, „Öko-Kampagne“ usw. Das Thema bestimmt **um was es geht** und muss beim Erstellen einer Aktivität zwingend angegeben werden.

Auf jedem Thema kann definiert werden, welche Aktionen dieses beinhalten soll (siehe Einstellungen Aktivitätsthemen|document=Documents\Aktivitaetsthemen.docx;topic=Aktivitätsthemen). Wird ein Thema ausgewählt, werden die möglichen Aktionen angezeigt.

 Es werden nur diejenigen Themen angezeigt, welche mit dem Referenztyp in Kombination stehen und auf welche der angemeldete Benutzer Berechtigung hat (siehe Register Aktivitätsthemen|topic=Register Aktivitätsthemen, Register Datenrechte (Thema verwalten)|document=Documents\Aktivitaetsthemen.docx;topic=Register Datenrechte (Thema verwalten)).

Aktion

Dieses Datenfeld beschreibt die Handlung, die hinter dieser Aktivität steht, z.B. „Begrüssungsschreiben“, „Marktbearbeitung“, usw. Die Aktion definiert **was gemacht wird**.

Pro Aktion kann bestimmt werden, welche Ergebnisse bei dieser Aktion möglich sind (siehe Einstellungen Aktivitätsthemen|document=Documents\Aktivitaetsthemen.docx;topic=Aktivitätsthemen). Wird eine Aktion ausgewählt, werden die möglichen Ergebnisse angezeigt.

Aktionen können erst ausgewählt werden, wenn ein Thema erfasst ist.

Ergebnis

Hier wird das Ergebnis der Aktion eingetragen, z.B. „Unterlagen versendet“, „Teilnahme an Veranstaltung“, „Absage“, usw. Das Ergebnis zeigt, **was sich** aus einer Aktion **ergeben hat**.

 Ergebnisse können erst ausgewählt werden, wenn eine Aktion erfasst ist.

Beginnt am

Bei Aktivitäten vom Typ

* **Aufgabe** wird das Datum eingetragen, ab wann die Aufgabe gestartet werden kann.
* **Termin** wird das Datum und die Zeit eingetragen, an welchem der Termin startet.
* **Information** steht dieses Datenfeld nicht zur Verfügung.

 Bei Aktivitäten mit Typ „Aufgabe“ wird das Beginnt am-Datum mit dem Tagesdatum vorbelegt, wenn auf dem Thema resp. der Aktion Fristtage parametriert wurden.

Werden über Einwohner-Geschäftsfälle (Zuzug, Wegzug, Umzug, …) automatisch Einwohner-Aktivitäten erstellt (z.B. Krankenkassen- oder Konfessions-Aktivitäten), wird das Beginnt am-Datum wie folgt vorbelegt:

* Liegt das Ereignisdatum in der Vergangenheit, wird das Meldedatum verwendet.
* Liegt das Ereignisdatum in Zukunft, wird das Ereignisdatum verwendet.

Endet am / Fällig am

Bei Aktivitäten vom Typ

* **Aufgabe** wird das Datum eingetragen, bis wann die Aktivität zu erledigen ist / fällig ist.
* **Termin** wird das Datum und die Zeit eingetragen, an welchem der Termin beendet wird.
* **Information** steht dieses Datenfeld nicht zur Verfügung.

 Bei Aktivitäten mit Typ „Aufgabe“ wird das Fällig am-Datum vorbelegt, wenn auf dem Thema resp. der Aktion Fristtage parametriert wurden. Das Datum wird mit Beginnt am-Datum + Anzahl Fristtage berechnet und vorbelegt. Wird das Beginnt am-Datum geändert, wird das Fällig am-Datum neu berechnet.

 **Ganztägige Termine**

Aktivitäten vom Typ „Termin“ gelten als ganztägige Termine, wenn keine Start- und Endzeit erfasst wurde (nur das Start- und Enddatum sind erfasst). Bei der Synchronisation des Termins mit Outlook wird im Outlook das Kontrollkästchen „ganztägiges Ereignis“ gesetzt.

Fristtage

Sobald auf einer Aktivität ein "Beginnt am"- und ein "Fällig am"-Datum erfasst sind, wird in diesem Datenfeld die Differenz der beiden Daten in Tagen angezeigt. Wird das "Beginnt am"-Datum oder werden die "Fristtage" verändert, wird das "Fällig am"-Datum neu berechnet. Wird das "Fällig am"-Datum verändert, werden die Fristtage neu berechnet.

Ist auf einer Aktivität kein "Beginnt am"-Datum erfasst oder sind Fristen im Register **Fristen** eingetragen, ist das Datenfeld "Fristtage" leer und gesperrt.

 Dieses Datenfeld ist nur bei Aktivitäten vom Typ **Aufgabe** ersichtlich.

Priorität

Hier kann die Priorität der Aktivität bestimmt werden. Zur Auswahl stehen „Hoch“, „Mittel“ und „Niedrig“.

Status

Zeigt den Status der Aktivität. Zur Auswahl stehen

* **Offen** – die Aktivität wurde noch nicht bearbeitet
* **In Bearbeitung** – die Aktivität wird aktuell bearbeitet
* **Erledigt** – die Aktivität ist abgeschlossen
* **Zurückgestellt** – die Aktivität kann zur Zeit nicht bearbeitet werden (z.B. fehlende Unterlagen)
* **Info** – die Aktivität dient zur Info, es müssen keine Aufgaben ausgeführt werden

Der Status „Info“ ist nur beim Aktivitätstyp „Information“ sichtbar. Ist eine Information nicht mehr relevant, kann die Aktivität auf Status „Erledigt“ geändert werden.

 Werden Aktivitäten aus einem Projekt oder einem Vertrag im Vertragsmanagement, die in einem Projekt-Prozess oder Vertragsmanagement-Prozess verwendet werden, erledigt, beachten sie bitte die Hinweise aus dem Register Prozesse (Projekt)|document=Documents\Projekt- und Prozessmanagement.docx;topic=Register Projektprozesse (Projekt) oder Register Prozesse (Vertragsmanagement).

Statusdatum

Hier wird jenes Datum eingetragen, an welchem der Status geändert hat. Bei jeder Änderung des Status wird das Statusdatum automatisch mit dem Tagesdatum nachgeführt.

Es besteht aber auch die Möglichkeit das Statusdatum manuell zu ändern, falls z.B. nach einem Kundenbesuch die Aktivität erst am nachfolgenden Tag aktualisiert wird.

Kommunikationsmittel

Das Kommunikationsmittel sagt aus, wie mit dem Kunden kommuniziert wurde. Zur Auswahl stehen

* **Telefon** – mit dem Kunden wird via Telefon kommuniziert
* **E-Mail** – mit dem Kunden wird via Mail kommuniziert
* **Brief** – mit dem Kunden wird via Brief kommuniziert
* **Fax** – mit dem Kunden wird via Fax kommuniziert
* **Besuch/Persönlich** – der Kunde ist am Schalter bedient worden

 Wurde eine Aktivität durch die Anwendung erstellt, steht im Kommunikationsmittel „System“. Eine Aktivität, welche durch eine andere Anwendung (z.B. von einem Online-Portal) geschrieben wurde, enthält als Kommunikationsmittel „Anderes System“.

Richtung

Dieses Datenfeld zeigt die Kommunikationsrichtung an:

* **Eingehend** bedeutet, der Kunde ist mit uns in Kontakt getreten, z.B. durch ein Telefonat.
* **Ausgehend** heisst, dass wir mit dem Kunden in Kontakt getreten sind, z.B. durch das Senden eines Briefes oder eines E-Mails.

 Die Richtung kann bei den Kommunikationsmitteln „Besuch/Persönlich“, „System“ und „Anderes System“ nicht erfasst werden.

Persönlich

Setzen Sie bei einer Aktivität dieses Kontrollkästchen, können nur Sie die Aktivität sehen und bearbeiten. Alle anderen Mitarbeiter sehen diese Aktivität nicht.

 Sie können nur Aktivitäten persönlich setzen, bei welchen Sie als Verantwortlicher eingetragen sind. Setzen Sie eine Aktivität persönlich, bei welcher ein anderer Mitarbeiter verantwortlich ist, trägt Sie das System automatisch als Empfänger und Verantwortlicher ein.

***Aktivitäten ins Outlook übernehmen***

Aktivitäten mit Typ „Aufgabe“ und „Termin“ können mit Outlook synchronisiert werden. Zudem können aus Aktivitäten mit Kommunikationsmittel „E-Mail“ direkt E-Mails versendet werden (siehe E-Mail schreiben). Ist die Option „Elektronisches Reporting“ lizenziert, wird das E-Mail nach dem Senden in der Aktivität als Dokument abgelegt.

Wird eine neue Aktivität mit Typ „Aufgabe“ oder „Termin“ erfasst, bei welcher der angemeldete Benutzer auch der Verantwortliche ist, wird beim Speichern der Aktivität gefragt, ob sie eine Aufgabe oder ein Termin im Outlook erstellen möchten. Wenn sie die Frage mit „Ja“ beantworten, wird das Outlookelement direkt geöffnet und mit den Aktivitätsdaten vorbelegt (siehe Aufgabe eintragen resp. Termin eintragen).

Ändern sie eine Aktivität, für welche sie verantwortlich sind, wird das Outlookelement direkt geöffnet und die Änderungen im Outlookelement vorbelegt.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Mit Hilfe der Einstellung „Outlookobjekt automatisch erstellen“ unter Gruppe Aktivitäten|document=Documents\Einstellungen.docx;topic=Gruppe Aktivitäten (System- und Benutzereinstellungen) kann pro Benutzer eingestellt werden, ob die Frage beim Speichern von neuen Aktivitäten erscheinen soll oder nicht. |

### Einzelbriefe aus Aktivitäten erstellen

Aus einer CRM-Aktivität kann direkt ein Einzelbrief erstellt werden.

**Statusfrage zum Nachführen des Status**

Ist der Report vom Typ „ISAG Reports“ oder „officeatwork“, erscheint nach dem Drucken die Frage, ob die Aktivität auf Status „In Bearbeitung“ gesetzt werden soll. Wird die Frage mit „Ja“ beantwortet, wird die Aktivität automatisch nachgeführt.

Ist der Report vom Typ „Word Serienbrief (Auswertungstabelle)“ erscheint nach dem Schliessen des Reports ebenfalls die Frage, ob der Status der Aktivität nachgeführt werden soll.

**Sichtbarkeitseinschränkung**

Mit Hilfe der Sichtbarkeitseinschränkung kann pro Report bestimmt werden, welcher Referenztyp, welches Thema, welche Aktion und/oder welches Ergebnis die Aktivität haben muss, damit der Report aus der Aktivität gestartet werden kann (auch Kombinationen sind möglich). Dazu muss das entsprechende Attribut und der Hardcode des Wertebereichs eingetragen werden.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Beispiel für Einzelbrief mit Referenztyp „Subjekt“:**  In diesem Beispiel möchte man einen Brief nur starten können, wenn es sich bei der Aktivität um eine Subjekt-Aktivität handelt.  Dazu muss im Report folgende Sichtbarkeit eingetragen werden: Teilanwendung: **Aktivitäten** Anwendungsobjekt: **Aktivitäten**  Weiter muss die Sichtbarkeitseinschränkung für den Referenztyp erfasst werden: Attribut: **Aktivitaet.Referenztyp** Wert: **Hardcode des Referenztyps „Subjekt“** (Wertebereich Systemrolle.Referenztyp) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Beispiel für Einzelbrief mit Referenztyp „Vertrag“ und Thema „Dienstleistung“:**  In diesem Beispiel möchte man einen Brief nur starten können, wenn es sich bei der Aktivität um eine Vertrags-Aktivität handelt und diese das Thema „Dienstleistung“ zugewiesen hat.  Dazu muss im Report folgende Sichtbarkeit eingetragen werden: Teilanwendung: **Aktivitäten** Anwendungsobjekt: **Aktivitäten**  Weiter muss die Sichtbarkeitseinschränkung für den Referenztyp erfasst werden: Attribut: **Aktivitaet.Referenztyp** Wert: **Hardcode des Referenztyps „Vertrag“** (Wertebereich Systemrolle.Referenztyp)  Ebenfalls muss die Sichtbarkeitseinschränkung für das Thema erfasst werden: Attribut: **Aktivitaet.Thema** Wert: **Hardcode des Themas „Dienstleistung“** (Wertebereich Aktivitaet.Thema) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Beispiel für Einzelbrief mit Referenztyp „Einwohner“, Thema „Aufforderung an Einwohner“ und Aktion „Konfession“:**  In diesem Beispiel möchte man einen Brief nur starten können, wenn es sich bei der Aktivität um eine Einwohner-Aktivität handelt und diese das Thema „Aufforderung an Einwohner“ und die Aktion „Konfession“ zugewiesen hat.  Dazu muss im Report folgende Sichtbarkeit eingetragen werden: Teilanwendung: **Aktivitäten** Anwendungsobjekt: **Aktivitäten**  Weiter muss die Sichtbarkeitseinschränkung für den Referenztyp erfasst werden: Attribut: **Aktivitaet.Referenztyp** Wert: **Hardcode des Referenztyps „Einwohner“** (Wertebereich Systemrolle.Referenztyp)  Ebenfalls muss die Sichtbarkeitseinschränkung für das Thema erfasst werden: Attribut: **Aktivitaet.Thema** Wert: **Hardcode des Themas „Aufforderung an Einwohner“** (Wertebereich Aktivitaet.Thema)  Auch für die Aktion muss die Sichtbarkeitseinschränkung erfasst werden: Attribut: **Aktivitaet.Aktion** Wert: **Hardcode der Aktion „Konfession“** (Wertebereich Aktivitaet.Aktion) |

Weitere Informationen befinden sich unter: Register Sichtbar in|document=Documents\Reporte.docx;topic=Register Sichtbar in, Wertebereich Sichtbarkeiterweiterung.Attribut

### Register Nachrichten

In diesem Register können Nachrichten zu einer Aktivität erfasst werden. Im oberen Bereich stehen je nach Konstellation die drei Schaltflächen «Neue Nachricht», «Antworten» und «Allen Antworten» zur Verfügung:

* **Neue Nachricht** (Ctrl + Insert): Öffnet das Fenster zur Erfassung einer neuen Nachricht. Nach dem Betätigen der Schaltfläche «Senden» werden die erfassten Daten gespeichert.
* **Antworten** (Ctrl + R): Öffnet das Fenster zur Erfassung einer neuen Nachricht an den Ersteller der letzten Nachricht. Diese Schaltfläche ist nur sichtbar, wenn die letzte Nachricht nicht vom eingeloggten Benutzer erfasst wurde.
* **Allen Antworten** (Ctrl + Shift + R): Öffnet das Fenster zur Erfassung einer neuen Nachricht an den Ersteller und die Empfänger der letzten Nachricht. Diese Schaltfläche ist nur sichtbar, wenn die letzte Nachricht nicht vom eingeloggten Benutzer gesendet wurde und wenn mehr als ein Empfänger vorhanden sind.

Im unteren Bereich werden die bereits erfassten Nachrichten angezeigt. Die Nachrichten sind nach Erstelldatum sortiert. Die neuste Nachricht ist zu Oberst, so dass die aktuellsten Nachrichten schnell ersichtlich sind. Vom eingeloggten Benutzer erstellte Nachrichten werden auf der rechten Seite angezeigt, Nachrichten aller anderen Benutzer (auch Nachrichten, welche vom System erstellt wurden) auf der linken Seite.

Nachrichten können durch Klick auf die Schaltfläche  geändert oder auf die Schaltfläche  gelöscht werden. Nachrichten ohne Empfänger (Notizen) können von allen Benutzern jederzeit geändert oder gelöscht werden. Nachrichten mit Empfänger können nicht geändert oder gelöscht werden. Ausser es handelt sich um die aktuellste Nachricht. Diese kann vom Ersteller der Nachricht geändert oder gelöscht werden. Nachrichten, welche von einem Umsystem erstellt und an nest/is-e gesendet werden, können nicht geändert resp. gelöscht werden.

Neue Nachrichten versenden Sie mit Klick auf „Senden“ (Ctrl + S). Änderungen an Nachrichten speichern Sie mit Klick auf „Speichern“ (Ctrl + S).

Nachfolgende Felder stehen beim Erfassen und Bearbeiten von Nachrichten zur Auswahl:

Nachricht

Im mehrzeiligen Textfeld erfassen Sie die Nachricht. Eine Nachricht müssen Sie zwingend erfassen.

Empfänger

In diesem Datenfeld können Sie Mitarbeiter (Organisationseinheiten) als Empfänger auswählen. Sie können auch Abteilungen als Empfänger zuweisen. In diesem Fall erhalten alle untergeordneten Mitarbeiter dieser Abteilung die Nachricht.

Alle Organisationseinheiten, die aktiv sind und mindestens Leserechte auf das Thema und das Anwendungsobjekt «Nachrichten» haben, erscheinen im Kombinationsfeld.

**Umsystem als Empfänger**

Wurde die Aktivität aus einem Umsystem (z.B. Portal) erstellt, kann auch das Umsystem als Empfänger zugewiesen werden. Das Umsystem wird neben dem Empfänger-Datenfeld als Kontrollkästchen angezeigt.

 Das Umsystem können Sie nur als Empfänger auswählen, wenn das Umsystem den Austausch von Nachrichten ermöglicht.

Dokumente

Hier fügen Sie Dokumente hinzu, welche Sie mit der Nachricht versenden möchten. Es stehen einerseits alle Dokumente aus dem Dokument-Register der Aktivität zur Verfügung. Andererseits haben Sie die Möglichkeit, mit Drag&Drop oder via „…“-Schaltfläche neue Dokumente aus dem Filesystem hinzuzufügen.

Beim Senden resp. Speichern der Nachricht werden neu zugewiesene Dokumente aus dem Filesystem automatisch im Dokument-Register der Aktivität gespeichert.

Kommunikationsmittel

Das Kommunikationsmittel sagt aus, wie mit dem Kunden kommuniziert wurde. Zur Auswahl stehen

* **Telefon** – mit dem Kunden wird via Telefon kommuniziert
* **E-Mail** – mit dem Kunden wird via Mail kommuniziert
* **Brief** – mit dem Kunden wird via Brief kommuniziert
* **Fax** – mit dem Kunden wird via Fax kommuniziert
* **Besuch/Persönlich** – der Kunde ist am Schalter bedient worden

Richtung

Dieses Datenfeld zeigt die Kommunikationsrichtung an:

* **Eingehend** bedeutet, der Kunde ist mit uns in Kontakt getreten, z.B. durch ein Telefonat.
* **Ausgehend** heisst, dass wir mit dem Kunden in Kontakt getreten sind, z.B. durch das Senden eines Briefes oder eines E-Mails.

 Die Richtung kann beim Kommunikationsmittel „Besuch/Persönlich“ nicht erfasst werden.

Nachrichten können für verschiedene Zwecke verwendet werden:

* **Nachrichten als Notizen**: Wird eine Nachricht ohne Empfänger erfasst, gilt sie als „Notiz“. In diesem Fall ist die Nachricht nur in der Aktivität ersichtlich. Solche Nachrichten werden erfasst, wenn z.B. der Verantwortliche der Aktivität irgendwelche Informationen im Zusammenhang mit der Aktivität festhalten möchte. Diese Nachrichten können von jedem Benutzer bearbeitet und gelöscht werden.
* **Austausch von Nachrichten zwischen Mitarbeitern**: Wird eine Nachricht mit einem oder mehreren Empfängern erfasst, ist die Nachricht nicht nur in der Aktivität, sondern auch bei allen Empfängern in der Tätigkeitsliste im Bereich „Nachrichten“ ersichtlich. Solche Nachrichten werden erfasst, wenn z.B. der Verantwortliche der Aktivität eine Rückfrage an den Ersteller der Aktivität hat oder wenn andere Mitarbeiter über den aktuellen Stand informiert werden sollen.
* **Austausch von Nachrichten zwischen nest/is-e und Umsystemen**: Wird eine Aktivität von einem Umsystem (z.B. Portal) erfasst, kann mittels Nachrichten mit dem Kunden auf dem Portal kommuniziert werden. Beispielsweise erfasst ein Kunde eine Anfrage via Portal der Gemeinde. Das Portal (Umsystem) erfasst aufgrund der Anfrage eine Aktivität in nest/is-e. Hat der Mitarbeiter eine Rückfrage an den Kunden, kann er eine Nachricht mit Empfänger „Umsystem“ erfassen. Der Kunde sieht die Nachricht im Portal und kann darauf eine Antwort geben, welche wiederum als weitere Nachricht in der Aktivität ersichtlich ist.  
    
   Für den Austausch von Nachrichten mit Portalen stehen Webservices zur Verfügung, mit welchen pro Aktivität Nachrichten erstellt und ermittelt werden können. Nachrichten können aber nur ausgetauscht werden, wenn das Umsystem dies zur Verfügung stellt. Damit nest/is-e dies weiss und die entsprechenden Funktionen in den Nachrichten zur Verfügung stellen kann, muss das Umsystem dies einmalig mit Webservice „WillReceiveCrmMessages“ angeben.

### Register Beteiligte

In diesem Register können Beteiligte dieser Aktivität erfasst werden. Beteiligte können Personen (Subjekte, Einmaladressen), Verbindungen oder auch Mitarbeiter (Organisationseinheiten) sein, welche mit der Aktivität in Verbindung stehen. Beispielsweise können das alle Teilnehmer eines Sitzungstermins oder Kontaktpersonen einer Firma sein.

Subjekte, Einmaladressen, Organisationseinheiten und Verbindungen können bei allen Aktivitäten unabhängig vom Referenztyp zugewiesen werden.

Bei den Referenztypen **Subjekt**, **Einwohner**, **Unternehmen** und **Vertragspartner** ist es zusätzlich möglich, die eigenen Verbindungen der Referenz (Subjekt) zuzuweisen – sofern solche vorhanden sind.

Beim Referenztyp **Objekt** können auch noch der Eigentümer und Objektansprechpartner zugewiesen werden.

Bei **Vertragsmanagement**-Aktivitäten können Personen dieses Vertragsmanagements zugewiesen werden.

Bei Aktivitäten mit Referenztyp **Projekte** können zusätzlich **Projekt Beteiligte** (Rollen der Beteiligten des Projektes) und **Projekt Auswertung** (priorisierte Rollen der Beteiligten des Projektes) zugewiesen werden. Bei den zugewiesenen Rollen von **Projekt Beteiligte** und **Projekt Auswertung** werden die Adressen nach jeder Aktualisierung des Registers neu ermittelt.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Wenn eine **Organisationseinheit** als Beteiligter zugewiesen wird, so erscheint diese Aktivität nicht in der Tätigkeitsliste jener Organisationseinheit. Um dies zu erreichen muss die Organisationseinheit der Aktivität als Empfänger zugewiesen werden. |

Beteiligte

Hier sind die zugewiesenen Beteiligten mindestens mit Namen und Vornamen ersichtlich.

 Bei Mitarbeitern (Organisationseinheiten) ist die Bezeichnung der Organisationseinheit ersichtlich, wenn dieser der Mitarbeiter nicht als Subjekt zugewiesen ist.

 Sie erfassen auf einer unerledigten Aktivität einen Beteiligten vom Typ "Eigene Verbindung". Ist die Aktivität einem unerledigten Kampagnenschritt zugewiesen, wird der Beteiligte im Kampagnenschritt angezeigt.

Typ

Der Typ zeigt, um welche Art von Beteiligten es sich handelt (Subjekt, Verbindung oder Mitarbeiter).

Gültig von / Gültig bis

Bestimmte Typen, wie z.B. Verbindungen oder Eigentümer, sind nicht dauerhaft gültig und haben deshalb ein Gültig von- und Gültig bis-Datum. Die beiden Daten werden zur Information angezeigt. Somit ist ersichtlich, wenn z.B. eine Verbindung oder Eigentümer nicht mehr gültig ist.

Korrespondenzempfänger

In dieser Spalte kann angegeben werden, ob der Beteiligte Korrespondenzempfänger ist oder nicht. Das Häkchen kann direkt im Register bei den betroffenen Beteiligten gesetzt werden.

 Von einer Firma sind mehrere Kontaktpersonen als Beteiligte zugewiesen, weil alle am Gespräch teilgenommen haben. Man möchte die Korrespondenz jedoch nur einer Person dieser Firma zustellen. Somit wird nur diese Person als Korrespondenzempfänger gekennzeichnet, die anderen Kontaktpersonen der gleichen Firma nicht.

Mit Hilfe von Selektionskriterien kann so gewährleistet werden, dass nur Korrespondenzempfänger Post erhalten.

 Nicht mehr gültige Beteiligte werden bei der Aufbereitung für die Korrespondenz nicht ermittelt, auch wenn sie als Korrespondenzempfänger eingetragen sind.

### Register Zugehörige Aktivitäten

In diesem Register werden alle Aktivitäten des gleichen Geschäftsfalles angezeigt. Also alle Aktivitäten, welche mit der geöffneten Aktivität in Verbindung stehen. Mit Hilfe des Kontextmenus kann über die Schaltfläche „Neu…“ direkt eine neue zugehörige Aktivität erfasst werden. Mit der Schaltfläche „Neu mit Aktivitätsvorlage…“ können zugehörige Aktivitäten mit Hilfe von Aktivitätsvorlagen erstellt werden.

Die Beschreibung der Spalten befindet sich unter Aktivität verwalten.

### Register Fristen

In diesem Register können Fristen (Fristverlängerungen, Erinnerungen) für die jeweilige Aktivität erfasst werden. Die Einträge werden in der Reihenfolge gemäss ihrer Fälligkeit angezeigt. Die aktuellste Frist wird zuoberst angezeigt und ist schwarz markiert. Alle anderen Fristen werden grau markiert und sind aufgrund ihrer Fälligkeit absteigend geordnet.

Typ

Diese Spalte zeigt an, ob es sich bei dem Eintrag um eine Frist vom Typ „Frist“ (Initial-Frist), „Aufforderung“ (Initial-Frist bei Aufforderungen), „Erinnerung“ oder „Fristverlängerung“ handelt.

Einen Eintrag vom Typ „Frist“ (Initial-Frist) kann nicht über die Benutzeroberfläche erstellt werden, stattdessen wird dieser generiert, sobald die erste Frist mit dem Typ „Erinnerung“ oder „Fristverlängerung“ erfasst wird. Diese Initial-Frist dient dazu, die Daten („Beginnt am“ und „Fällig am“) der Aktivität zu sichern und darzustellen.  
Der Typ „Frist“ (Initial-Frist) wird nur eingetragen, wenn ein „Fällig am“-Datum auf der Aktivität erfasst ist.

Auf diese Weise sind alle Schritte der Fristen ersichtlich und im Falle, dass Fristen gelöscht werden, kann so der ursprüngliche Zustand wiederhergestellt werden.

Einen Eintrag vom Typ „Aufforderung“ (Initial-Frist bei Aufforderungen) erfüllt dieselbe Funktion, wie der Eintrag vom Typ „Frist“ (Initial-Frist). Dieser Eintrag erscheint, wenn eine Fristverlängerung für eine Aktivität eingetragen wird, welche über das Thema oder die Aktion als Aufforderung gekennzeichnet ist.

Erstelldatum

In dieser Spalte ist ersichtlich, wann die Frist erfasst wurde. Das Erstelldatum kann nicht verwaltet werden, es wird automatisch beim Erfassen der Frist mit Tagesdatum gespeichert.

Beginnt am

Dieses Datum zeigt an, ab wann die Fristtage gerechnet werden.

Tage

In dieser Spalte sind die gewährten Fristtage ersichtlich.

Fällig am

Diese Kolonne zeigt, bis wann der Kunde jeweils Zeit hatte, die versäumte Tätigkeit zu erledigen.

Das Datum wird aufgrund des Beginnt am-Datums und der Fristtage automatisch errechnet (<Beginnt am-Datum> + <Fristtage> = <Fällig am-Datum>).

Kampagne(n) / Kampagnenschritt(e)

Wurde das Erinnerungsschreiben mittels Kampagne erstellt, steht in dieser Spalte mit welcher Kampagne und welchem Kampagnenschritt dies gemacht wurde.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Fristen können nur hinzugefügt werden, wenn der Aktivitätstyp „Aufgabe“ ist und das zugewiesene Thema oder die Aktion das Erfassen von Fristen zulässt (siehe Thema verwalten). Andernfalls wird das Register **Fristen** ausgeblendet. |

#### Frist verwalten

In diesem Fenster können Fristen für die jeweilige Aktivität erfasst resp. bearbeitet werden. Dabei wird zwischen verschiedenen Typen unterschieden:

* Eine **Aufforderung** wird eingetragen, wenn dem Kunden ein Aufforderungsschreiben zugestellt wird. Im Aufforderungsschreiben wird dem Kunden mitgeteilt, welche Aufgabe bis wann zu erledigen ist.

Fristen vom Typ „Aufforderung“ können auf einer Aktivität nur eingetragen werden, wenn dies auf dem Thema oder der Aktion parametriert ist (Kontrollkästchen „Aufforderung“). Zudem darf das Fällig am-Datum der Aktivität nicht abgelaufen sein. Pro Aktivität kann nur eine Aufforderung eingetragen werden.

**Aufforderungsschreiben mit Kampagnen**

Aufforderungsschreiben können mit Hilfe von Kampagnen erstellt werden. Damit können Aufforderungsschreiben für alle Kunden gemeinsam erstellt und zentral verwaltet werden. Die Aufforderung wird für die jeweiligen Aktivitäten automatisch eingetragen.

* Eine **Fristverlängerung** wird eingetragen, wenn die Frist vor Ablauf der Fälligkeit verlängert wird. Dies geschieht in den meisten Fällen dann, wenn sich der Kunde vor Ablauf der Frist meldet und mitteilt, dass er die Frist nicht einhalten kann. Eine allfällige Begründung kann als Notiz hinterlegt werden.

 Ein Kunde telefoniert drei Tage vor Ablauf der Fälligkeit und meldet, dass er die nötigen Informationen erst ein paar Tagen zustellen kann. Auf der Aktivität kann nun eine neue Frist vom Typ „Fristverlängerung“ eingetragen werden, mit welcher dem Kunden zusätzlich 15 Tage bis zur Erledigung der Aufgabe gegeben werden kann.

* Eine **Erinnerung** wird eingetragen, wenn die Aufgabe nicht fristgerecht erledigt wurde (Die Fälligkeit der Aktivität ist bereits verstrichen) und der Kunde mittels Schreiben auf die noch nicht erledigte Tätigkeit aufmerksam gemacht werden möchte.

 Ein Kunde vergisst, ein Dokument vorbeizubringen. Nach Ablauf der Frist wird dem Kunden ein Erinnerungsschreiben zugestellt, mit der Bitte, die noch nicht erledigte Aufgabe möglichst bald zu erledigen.

Fristen vom Typ „Erinnerung“ können auf einer Aktivität nur eingetragen werden, wenn für das Thema oder die Aktion der Aktivität Erinnerungen (Stufen) parametriert sind. Die parametrierten Fristtage und Kosten werden beim Erfassen von neuen Erinnerungen vorbelegt. Zudem können nur so viele Erinnerungen eingetragen werden, wie Erinnerungen (Stufen) erfasst sind. Sind auf einer Aktivität so viele Erinnerungen erfasst wie Stufen parametriert sind, ist die maximale Erinnerungsstufe erreicht. Weitere Hinweise zur Parametrierung der Erinnerungsstufen erfahren Sie unter Register Erinnerungen (Thema verwalten) und Register Erinnerungen (Aktion verwalten).

 In der Parametrierung wurden auf der Aktion „Anmeldung“ unter Thema „Aufforderung an Einwohner“ zwei Erinnerungsstufen erfasst:

1. Stufe: 20 Fristtage, 10 Franken
2. Stufe: 10 Fristtage, 15 Franken

Wird auf einer Aktivität mit Thema „Aufforderung an Einwohner“ und Aktion „Anmeldung“ die erste Erinnerung eingetragen, werden die Fristtage mit 20 und die Kosten mit 10.- vorbelegt. Wird die zweite Erinnerung eingetragen, werden die Fristtage mit 10 und die Kosten mit 15.- vorbelegt. Nach dem Eintragen der zweiten Erinnerung ist die maximale Erinnerungsstufe erreicht. Eine dritte Erinnerung kann nicht erfasst werden, da in der Parametrierung zwei Stufen parametriert sind.

**Erinnerungsschreiben mit Kampagnen**

Erinnerungsschreiben können mit Hilfe von Kampagnen erstellt werden. Damit können Erinnerungsschreiben für alle säumigen Kunden gemeinsam erstellt und zentral verwaltet werden. Die Erinnerungen werden für die jeweiligen Aktivitäten automatisch eingetragen.

Beim Hinzufügen einer neuen Frist wird der Typ vorbelegt. Ist das Fällig am-Datum der Aktivität kleiner als das Tagesdatum, wird der Typ mit „Erinnerung“ vorbelegt. Andernfalls wird der Typ „Fristverlängerung“ verwendet. Der Typ kann wahlweise geändert werden.

Typ

Dieses Datenfeld zeigt an, um welchen Typ („Fristverlängerung“ oder „Erinnerung“) es sich handelt.

Der Typ kann nur beim Erstellen von neuen Fristen geändert werden. Beim Ändern von bestehenden Fristen ist der Typ gesperrt und kann nicht verändert werden.

Beginnt am

Mit diesem Datum gibt man an, ab wann eine Frist läuft.

Tage/Fällig am

Mit diesen beiden Datenfeldern kann bestimmt werden, bis wann der Kunde Zeit hat, die Aufgabe zu erledigen. Es können entweder eine bestimmte Anzahl an Tagen oder ein bestimmtes Fälligkeitsdatum eingetragen werden.

Die beiden Datenfelder beeinflussen sich gegenseitig. Werden Tage erfasst, wird das Fällig am-Datum automatisch errechnet (<Beginnt am-Datum> plus <Tage>). Wird das Fällig am-Datum erfasst, werden die Tage automatisch errechnet (<Fällig am-Datum> minus <Beginnt am-Datum>).

Kosten

Hier werden die Kosten eingetragen, welche der Kunde für den Aufwand zu berappen hat.

Notiz

Mit Hilfe dieses Datenfelds können Notizen zu den jeweiligen Fristen erfasst werden, z.B. bei Fristverlängerungen die Begründung des Kunden, weshalb er die vorgegebene Frist nicht einhalten kann.

Kampagne

Wurde das Erinnerungsschreiben mittels Kampagne erstellt, ist in diesem Datenfeld die entsprechende Kampagne ersichtlich. Mittels Doppelklick oder über das Kontextmenu kann direkt in die Kampagne eingetaucht werden. Dabei werden die Kampagne und der entsprechende Kampagnenschritt geöffnet.

 Das Datenfeld ist nur sichtbar, wenn es sich bei der Frist um eine „Erinnerung“ handelt.

### Register Dokumente (Aktivitäten)

Liegen Informationen in Schriftform oder als Akten vor, so können sie in diesem Register hinterlegt werden.

Weitere Informationen siehe Dokument verwalten

### Register Zusätze (Aktivitäten)

In diesem Register können weitere benutzerdefinierte Datenfelder für Aktivitäten erfasst werden. Die Zusatzfelder können vom Administrator über die Teilanwendung **Zusätze (Infoparam)** erfasst werden.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es besteht die Möglichkeit, gewisse Zusatzfelder nur bei bestimmten Themen anzuzeigen. Dies kann beim Erfassen des Zusatzes in der Teilanwendung **Zusätze (Infoparam)** definiert werden.  Wird keine Einschränkung auf bestimmte Themen gemacht, wird das Zusatzfeld immer angezeigt. |

Weitere Informationen siehe Inforeferenz (Zusatz verwalten)

### Register Kampagnen

In diesem Register werden alle Kampagnen und Kampagnenschritte angezeigt, in welcher die Aktivität zugewiesen ist.

Mit Doppelklick oder mit Hilfe des Kontextmenus kann direkt in die Kampagne eingetaucht werden. Dabei wird die Kampagne und der entsprechende Kampagnenschritt geöffnet.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Das Register ist nur ersichtlich, wenn die Aktivität einer Kampagne zugewiesen ist. |

### Register Geschäftsfallnachweis

In diesem Register sind alle Änderungen der Aktivität ersichtlich, welche aufgrund von Geschäftsfallregeln mit Definitionen für Abhängige Aktivitäten ausgelöst wurden (siehe Aufgabenmanager|document=Documents\Aufgabenmanager.docx;topic=Aufgabenmanager (Auswahlfenster)).

Ausführungszeit

In dieser Spalte ist ersichtlich, wann der Geschäftsfall ausgeführt wurde.

Aktivität

Hier wird angezeigt, ob die Aktivität neu erstellt oder geändert wurde.

Geschäftsfall

In dieser Spalte sieht man den auslösenden Geschäftsfall, aufgrund dessen die Aktivität entweder neu erstellt oder geändert wurde.

Alter Status

Wurde die Aktivität durch einen Geschäftsfall geändert, ist hier der alte Status vor der Änderung ersichtlich.

Neuer Status

Wurde die Aktivität durch einen Geschäftsfall geändert, ist hier der Status nach der Änderung ersichtlich.

Altes Ergebnis

Wurde die Aktivität durch einen Geschäftsfall geändert, ist hier das alte Ergebnis vor der Änderung ersichtlich.

Neues Ergebnis

Wurde die Aktivität durch einen Geschäftsfall geändert, ist hier das Ergebnis vor der Änderung ersichtlich.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Das Register ist nur ersichtlich, wenn ein Geschäftsfallnachweis vorhanden ist. |

### Mail-Benachrichtigung von Aktivitäten / Nachrichten

Möchten Sie über Aktivitäten / Nachrichten, bei welchen Sie neu Empfänger sind, per E-Mail informiert werden? nest/is-e bietet die Möglichkeit, über solche Aktivitäten/Nachrichten benachrichtigt zu werden.

**Jobdefinition einrichten**

Dazu wechseln Sie in die Teilanwendung „Jobdefinitionen“ und kopieren die Jobdefinition **88 /** **E-Mailbenachrichtigung Aktivitäten / Nachrichten**.

Öffnen Sie die Jobdefinitionsposition und führen Sie folgende Schritte aus:

1. Überprüfen Sie im **Register „Parameter“** die Einstellungen. Passen Sie diese gegebenenfalls an. Die Einstellungen sind unter Einstellungen für Service PlugIn Aktivität Benachrichtigung|document=Documents\Jobdefinitionen.docx;topic=Einstellungen für Service PlugIn Aktivität Benachrichtigung beschrieben.
2. Fügen Sie im **Register „Versanddefinitionen“** für jene Organisationseinheiten eine Versanddefinition ein, welche über Aktivitäten/Nachrichten per Mail informiert werden möchten.
3. Mittels Zeitplan bestimmen Sie im **Register „Zeitpläne“**, in welchem Intervall (stündlich, täglich, usw.) die Organisationseinheiten über Aktivitäten/Nachrichten informiert werden sollen.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Mitarbeiter A und B möchten stündlich, Mitarbeiter Z jedoch „nur“ täglich über Aktivitäten/Nachrichten informiert werden.  Richten Sie dazu zwei Jobdefinitionspositionen ein. In der 1. Jobdefinitionsposition mit Zeitplan „stündlich“ erfassen Sie je eine Versanddefinition für Mitarbeiter A und B. In der 2. Jobdefinitionsposition mit Zeitplan „täglich“ erfassen Sie eine Versanddefinition für Mitarbeiter Z. |

**Verarbeitung**

Der Mailversand erfolgt mit Hilfe eines Jobs. Der Job wird aufgrund der Jobdefinitionsposition und des Zeitplans automatisch erstellt. Das PlugIn „Aktivität Benachtigung-PlugIn“ verarbeitet den erstellten Job automatisch.

Pro Organisationseinheit wird ein E-Mail versendet, in welchem ersichtlich ist, bei wie vielen Aktivitäten und wie vielen Nachrichten die Organisationseinheit neu Empfänger ist. Wurde das E-Mail versandt, erhalten alle Jobpositionen dieser Organisationseinheit den Status „**Verarbeitet**“. In der Job-Meldung ist ersichtlich, an welche E-Mailadresse das E-Mail gesendet wurde.

Tritt ein Fehler auf, z.B. die E-Mailadresse kann nicht ermittelt werden, erhalten die betroffenen Positionen den Status „**Fehler**“. In der Job-Meldung ist der Fehler ausgewiesen. Haben Sie das Problem korrigiert, können Sie die fehlerhaften Positionen via Kontextmenü „Jobposition zurücksetzen“ auf Status „Vorbereitet“ zurücksetzen. Haben Sie alle Positionen zurückgesetzt, können Sie anschliessend den Job ebenfalls auf Status „Vorbereitet“ zurücksetzen (Schaltfläche „Job zurücksetzen im Menüband). Nun werden diese Positionen nochmals verarbeitet.

Konnten alle Positionen erfolgreich verarbeitet werden, wird der Job automatisch archiviert und nach einem Monat aus dem Archiv entfernt.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Voraussetzungen:**   * PlugIn "AktivitaetBenachrichtigun\_PlugIn" muss installiert sein (inkl. aller Einstellungen) * Benutzer hat mind. Leserechte für Anwendungsobjekt "Aktivität" |

## Register Aktivitäten (in Teilanwendungen)

Dieses Register zeigt alle unerledigten Aktivitäten des geöffneten Datensatzes an und ist in allen Teilanwendungen integriert, bei welchen Aktivitäten erfasst werden können. Es besteht die Möglichkeit, neue Aktivitäten zu erfassen und bestehende Aktivitäten zu bearbeiten oder zu löschen. Solange einem Datensatz unerledigte Aktivitäten zugewiesen sind, kann der Datensatz nicht gelöscht werden. Die unerledigten Aktivitäten müssen zuerst erledigt werden (Status „Erledigt“) oder gelöscht werden.

Erledigte Aktivitäten werden grau markiert, bereits überfällige Aktivitäten werden rot dargestellt.

Sind wichtige unerledigte Aktivitäten vorhanden, wird das Register mit einem Ausrufezeichen markiert. Die wichtigen Aktivitäten sind in der Auswahl ebenfalls mit einem Ausrufezeichen dargestellt. Weitere Informationen zur Parametrierung von wichtigen Aktivitäten finden Sie unter Thema verwalten und Aktion verwalten (Feld „Anzeige“).

Erledigte Aktivitäten anzeigen

Ist das Kontrollkästchen nicht gesetzt, werden nur Aktivitäten angezeigt, welche nicht erledigt sind. Mit dem Aktivieren dieses Kontrollkästchens werden alle Aktivitäten angezeigt.

Vernetzte Aktivitäten anzeigen

Ist das Kontrollkästchen gesetzt, werden vernetzte Aktivitäten zu diesem Datensatz angezeigt, sie werden blau markiert.

Vernetzte Aktivitäten, sind Aktivitäten aus anderen Teilanwendungen, welche zum bestehenden Datensatz in irgendeiner Form eine Verbindung haben, z.B. Aktivitäten des Objekts auf welchem das Subjekt Eigentümer ist.

Folgende vernetzte Aktivitäten werden je Teilanwendung angezeigt:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Teilanwendung | Vernetzte Aktivitäten | **Beschreibung** |
| **Subjekt** | Einwohner | Einwohner-Aktivitäten, falls das Subjekt auch als Einwohner in den Einwohnerdiensten erfasst ist. |
|  | Unternehmen | Unternehmens-Aktivitäten, falls das Subjekt auch als Unternehmen in den Einwohnerdiensten erfasst ist. |
|  | Objekt (Eigentümer) | Objekt-Aktivitäten jener Objekte, auf welchen das Subjekt Eigentümer ist. |
|  | Objekt (Adresse) | Objekt-Aktivitäten des Objekts, welches auf der aktuellen Hauptadresse des Subjekts zugewiesen ist. |
|  | Vertrag | Vertrags-Aktivitäten der Verträge, bei welchen dieses Subjekt zugewiesen ist. |
|  | Vertragspartner | Vertragspartner-Aktivitäten jener Verträge, bei welchen dieses Subjekt als Vertragspartner zugewiesen ist. |
|  | Gerätestandort | Aktivitäten jener Installationen, welche zu Verträgen dieses Subjekts gehören |
|  | Vertragsmanagement | Aktivitäten des Vertragsmanagements, auf welchem das Subjekt als Person zugewiesen ist. |
|  | Projekte | Projekt-Aktivitäten jener Projekte, auf welchen das Subjekt als Beteiligter zugewiesen ist. |
|  | Messpunkt | Messpunkt-Aktivitäten auf jenen Installationen, welche zu Verträgen dieses Subjekt gehören. |
|  | Beteiligter | Aktivitäten, wo das Subjekt als Beteiligter vom Typ „Subjekt“ zugewiesen ist. |
| Gegenstand | Aktivitäten jenes Gegenstandes, welcher dem Subjekt zugewiesen ist. |
| Anlage | Aktivitäten, wo das Subjekt als Anlage Ansprechpartner vom Typ „Subjekt“ zugewiesen ist. |
| **Objekt** | Subjekt (Eigentümer) | Subjekt-Aktivitäten des aktuellen Eigentümers. |
| Subjekt (Objektadresse) | Subjekt-Aktivitäten aller Subjekte, welche dieses Objekt in der aktuellen Hauptadresse zugewiesen haben. |
| Vertrag | Vertrags-Aktivitäten jener Verträge, welche dieses Objekt zugewiesen haben. |
| Vertragspartner | Vertragspartner-Aktivitäten jener Verträge, welche dieses Objekt zugewiesen haben. |
| Gerätestandort | Aktivitäten jener Installationen, welche zu Verträgen mit diesem Objekt gehören. |
| Vertragsmanagement | Aktivitäten des Vertragsmanagements, auf welchen das Objekt als Gegenstand eingetragen ist. |
| Projekte | Projekt-Aktivitäten jener Projekte, welche zu diesem Objekt gehören. |
| Messpunkt | Messpunkt-Aktivitäten jener Messpunkte, welche auf Gerätestandorten aller Verträge dieses Objekts zugewiesen sind. |
| Anlage | Aktivitäten der Anlage, auf welcher das Objekt zugewiesen ist. |
| Objekt | Aktivitäten von über- und untergeordneten Objekten |
| **Vertrag** | Subjekt | Subjekt-Aktivitäten jenes Subjekts, welches als aktueller Vertragspartner erfasst ist. |
| Objekt | Objekt-Aktivitäten jenes Objekts, welches dem Vertrag zugewiesen ist. |
| Gerätestandort | Aktivitäten jener Installationen, welche zum Vertrag gehören. |
| Vertragsmanagement | Aktivitäten des Vertragsmanagements, bei welchen dieser Vertrag als Abrechnungsvertrag zugewiesen ist. |
| Messpunkt | Messpunkt-Aktivitäten jener Messpunkte, welche auf Gerätestandorten des Vertrages zugewiesen sind. |
| Gegenstand | Aktivitäten jenes Gegenstandes, welcher dem Vertrag zugewiesen ist. |
| Sammelrechnung Zustellsubjekt | Aktivitäten des Subjekts, das auf der aktuellen Sammelrechnung als aktuelle Zustelladresse zugewiesen ist. |
| Sammelrechnung | Aktivitäten der aktuellen Sammelrechnung des Vertrages |
| **Gerätestandort** | Vertrag | Vertrags-Aktivitäten jener Verträge, welche zu dieser Installation gehören. |
|  | Vertragspartner | Vertragspartner-Aktivitäten jener Verträge, welche zu dieser Installation gehören. |
|  | Objekt | Objekt-Aktivitäten jener Objekte, welche auf Verträgen zugewiesen sind, die zu dieser Installation gehören. |
|  | Messpunkt | Messpunkt-Aktivitäten jenes Messpunktes, welcher auf dem Gerätestandort zugewiesen ist. |
|  | Anlage | Aktivitäten der Anlage, auf welcher die Messung / Installation zugewiesen ist. |
| **Messpunkt** | Vertrag | Vertrags-Aktivitäten jener Verträge, welche eine Installation mit diesem Messpunkt zugewiesen haben. |
|  | Vertragspartner | Vertragspartner-Aktivitäten jener Verträge, welche eine Installation mit diesem Messpunkt zugewiesen haben. |
|  | Gerätestandort | Aktivitäten jener Installationen, welche diesen Messpunkt zugewiesen haben. |
|  | Objekt | Objekt-Aktivitäten jener Objekte, welche auf Verträgen zugewiesen sind und einen Gerätestandort mit diesem Messpunkt zugewiesen haben. |
|  | Anlage | Aktivitäten jener Anlage, welche diesen Messpunkt über die Messung / Installation zugewiesen hat. |
| **Vertragsmanagement** | Subjekt | Subjekt-Aktivitäten jener Subjekte, welche als Personen zugewiesen sind. |
|  | Objekt | Objekt-Aktivitäten jener Objekte, welche als Gegenstände verwendet werden. |
|  | Vertrag | Vertrags-Aktivitäten jener Verträge, welche als Abrechnungsverträge zugewiesen sind. |
|  | Vertragspartner | Vertragspartner-Aktivitäten jener Verträge, welche als Abrechnungsverträge zugewiesen sind. |
|  | Gegenstand | Gegenstands-Aktivitäten jener Gegenstände, welche im Register „Gegenstände“ des Vertragsmanagements zugewiesen sind. |
| Anlage | Anlage-Aktivitäten jener Anlagen, welche im Register „Gegenstände“ des Vertragsmanagements zugewiesen sind. |
| **Projekt** | Subjekt | Subjekt-Aktivitäten jener Subjekte, welche als Beteiligte zugewiesen sind. |
|  | Objekt | Objekt-Aktivitäten jener Objekte, welche zu diesem Projekt gehören. |
|  | Anlage | Anlage-Aktivitäten jener Anlagen, welche zu diesem Projekt als Referenzen zugewiesen sind. |
| **Einwohner** | Subjekt | Subjekt-Aktivitäten des Einwohners. |
|  | Stimmberechtigter | Stimmberechtigte-Aktivitäten des Einwohners |
|  | Objekt (Eigentümer) | Objekt-Aktivitäten jener Objekte, auf welchen das Subjekt Eigentümer ist. |
|  | Objekt (Adresse) | Objekt-Aktivitäten des Objekts, welches auf der aktuellen Hauptadresse des Subjekts zugewiesen ist. |
|  | Vertrag | Vertrags-Aktivitäten der Verträge, bei welchen dieses Subjekt zugewiesen ist. |
|  | Vertragspartner | Vertragspartner-Aktivitäten jener Verträge, bei welchen dieses Subjekt als Vertragspartner zugewiesen ist. |
|  | Gerätestandort | Aktivitäten jener Installationen, welche zu Verträgen dieses Subjekts gehören. |
|  | Vertragsmanagement | Aktivitäten des Vertragsmanagements, auf welchem das Subjekt als Person zugewiesen ist. |
|  | Projekte | Projekt-Aktivitäten jener Projekte, auf welchen das Subjekt als Beteiligter zugewiesen ist. |
|  | Messpunkt | Messpunkt-Aktivitäten auf jenen Installationen, welche zu Verträgen dieses Einwohners gehören. |
|  | Beteiligter | Aktivitäten, wo der Einwohner als Beteiligter vom Typ „Einwohner“ zugewiesen ist. |
| **Unternehmen** | Einwohner | Subjekt-Aktivitäten des Unternehmens. |
|  | Objekt (Eigentümer) | Objekt-Aktivitäten jener Objekte, auf welchen das Subjekt Eigentümer ist. |
|  | Objekt (Adresse) | Objekt-Aktivitäten des Objekts, welches auf der aktuellen Hauptadresse des Subjekts zugewiesen ist. |
|  | Vertrag | Vertrags-Aktivitäten der Verträge, bei welchen dieses Subjekt zugewiesen ist. |
|  | Vertragspartner | Vertragspartner-Aktivitäten jener Verträge, bei welchen dieses Subjekt als Vertragspartner zugewiesen ist. |
|  | Gerätestandort | Aktivitäten jener Installationen, welche zu Verträgen dieses Subjekts gehören. |
|  | Vertragsmanagement | Aktivitäten des Vertragsmanagements, auf welchem das Subjekt als Person zugewiesen ist. |
|  | Projekte | Projekt-Aktivitäten jener Projekte, auf welchen das Subjekt als Beteiligter zugewiesen ist. |
|  | Messpunkt | Messpunkt-Aktivitäten auf jenen Installationen, welche zu Verträgen dieses Unternehmens gehören. |
| **Gegenstand** | Vertrag | Vertrags-Aktivitäten jener Verträge, bei welchem der Gegenstand zugewiesen ist. |
|  | Vertragspartner | Vertragspartner-Aktivitäten jener Verträge, bei welchen der Gegenstand zugewiesen ist. |
|  | Vertragsmanagement | Aktivitäten des Vertragsmanagements, auf welchem der Gegenstand im Register „Gegenstände“ zugewiesen ist. |
| **Anlage** | Anlage Ansprechpartner | Subjekt-Aktivitäten des Anlage Ansprechpartners. |
| Subjekt Eigentum | Subjekt-Aktivitäten des Eigentümers. |
| Objekt | Objekt-Aktivitäten jenes Objektes, welches der Anlage zugewiesen ist. |
| Projekt | Projekt-Aktivitäten jener Projekte, auf welchen die Anlage als Referenz zugewiesen ist. |
| Vertragsmanagement | Aktivitäten des Vertragsmanagements, auf welchem die Anlage als Gegenstand zugewiesen ist. |
| Messung / Installation | Messung / Installation -Aktivitäten jener Messung / Installationen, welche der Anlage zugewiesen sind. |
| Messpunkt | Messpunkt-Aktivitäten auf jenen Installationen, welche der Anlage zugewiesen sind. |
| Vertrag | Vertrags-Aktivitäten der Verträge, bei welchen über die zugewiesene Messung / Installation ermittelt werden. |
| Vertragspartner | Vertragspartner-Aktivitäten der Verträge, bei welchen über die zugewiesene Messung / Installation ermittelt werden. |
| **Stimmberechtigter** | Subjekt | Subjekt-Aktivitäten des Stimmberechtigten. |
| Einwohner | Einwohner-Aktivitäten des Stimmberechtigten. |

Es besteht die Möglichkeit, jede einzelne oben beschriebene Kombination auszublenden. Wenden Sie sich dafür an Ihren Vertriebspartner.

 In den Teilanwendungen **Einwohner**, **Unternehmen**, **Auftrag erfassen/erteilen** und **Auftrag erledigen** können keine vernetzten Aktivitäten angezeigt werden.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Mittels Menüpunkt **Neu mit Aktivitätsvorlage** auf dem Kontextmenü können Aktivitäten mit Hilfe von Aktivitätsvorlagen erstellt werden. Weitere Informationen zu diesem Thema befinden sich unter Spezielle Kontextmenüpunkte für Aktivitäten|document=Documents\Aktivitäten.docx;topic=Spezielle Kontextmenüpunkte für Aktivitäten. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Filtereinstellungen können mittels rechter Maustaste gespeichert werden. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Das Ändern der Spalten sowie das Speichern der Filtereinstellungen gelten jeweils für alle Teilanwendungen. |

## Geschäftsfälle Aktivitäten

Für Aktivitäten stehen folgende Geschäftsfälle zur Auswahl:

Generelle Hinweise zu den Outlook-Geschäftsfällen

Es besteht die Möglichkeit, Aktivitäten mit Aktivitätstyp „Termin“ oder „Aufgabe“ mit dem lokalen Outlookclient zu verknüpfen.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es ist aber zu beachten, dass der Outlook-Termin resp. die Outlook-Aufgabe immer im lokalen Outlookclient des Benutzers gespeichert wird. Somit können diese Outlookobjekte nur von jenem Benutzer angesehen werden, welcher diese in seinem Outlookclient hat. Andere Benutzer können diese Outlookobjekte nicht öffnen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ist der lokale Outlookclient nicht gestartet, wird dieser beim Ausführen eines Geschäftsfalles automatisch gestartet. |

### E-Mail schreiben

Mit diesem Geschäftsfall können sie bei Aktivitäten mit Kommunikationsmittel „E-Mail“ direkt über die Aktivität Outlook-E-Mails an die Referenz sowie alle Beteiligten versenden. Wird das E-Mail versendet, wird dieses automatisch in der Aktivität im Register **Dokumente** gespeichert (nur wenn Option „Elektronisches Reporting“ lizenziert ist). Sie können auch mehrere Mails in einer Aktivität versenden.

Nach Auswahl der Schaltfläche **E-Mail schreiben** erscheint das Fenster **E-Mail-Daten auswählen**.

Im oberen Bereich «Empfänger auswählen» werden alle Mailaderessen der Referenz sowie aller Beteiligten angezeigt. Es besteht pro Empfänger die Möglichkeit, mittels Kontextmenu bestehende Mailadressen zu ändern oder neue Mailadressen zu erstellen.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die E-Mailadressen der Empfänger werden aus dem Register **Kommunikation** des Subjekts resp. der Verbindung ermittelt. Sind bei einem Empfänger keine E-Mailadressen erfasst, wird der Empfänger ohne Mailadresse angezeigt und sie können direkt im Fenster **E-Mail-Empfänger auswählen** mittels Kontextmenu eine neue Mailadresse erfassen. |

Je nach Aktivitäts-Referenztyp werden für die Referenz folgende E-Mailadressen ermittelt:

|  |  |
| --- | --- |
| **Referenztyp** | **Mailadresse(n) von** |
| Alle Referenztypen | **Aktivität-Beteiligte** (Subjekt, Verbindung, Organisationseinheit\*)  **Aktivität-Empfänger**\*\*  \* Mailadresse(n) der Organisationseinheit wird nur ermittelt, wenn Organisationseinheit ein Subjekt zugewiesen hat  \*\* Mailadresse(n) eines Empfängers wird nur ermittelt, wenn Organisationseinheit gültig ist, einen Benutzernamen, Rechte für Aktivitäten und das Thema hat sowie ein Subjekt zugewiesen ist |
| Subjekt, Einwohner, Unternehmen | **Subjekt** |
| Objekt | **Eigentümer** (Ansprechpartner, Separate Zustellung) |
| Vertrag, Vertragspartner | **Vertragspartner** |
| Auftrag | **Verantwortlicher**, **Auftraggeber** |
| Auftragstapel | **Auftragnehmer** |
| Lead | **Lead** (Lead ist nicht Subjekt)  **Subjekt** (Lead ist Subjekt ohne Kontaktperson)  **Verbindung, Subjekt** (Lead ist Subjekt mit Kontaktperson) |

In den Spalten **An**, **Cc** und **Bcc** geben sie durch Aktivieren der Häkchen an, wer das E-Mail und mit welcher Mailadresse erhält. Diese Einstellung wird automatisch gespeichert, so dass die Häkchen beim Schreiben eines weiteren Mails vorbelegt werden.

Wenn sie keinen Empfänger auswählen (kein Häkchen wurde aktiviert), wird das Outlook-Mail auch geöffnet, jedoch werden keine E-Mailadressen vorbelegt.

Im unteren Bereich «Anhang auswählen» werden alle Dokumente aufgelistet, welche dieser Aktivität zugewiesen sind. Durch das Anwählen des Kontrollkästchens «Auswahl» wird die Datei der E-Mail als Anhang hinzugefügt.

Um nun das Mail zu senden, drücken sie die Schaltfläche **E-Mail**. Damit wird das Outlook-Mail geöffnet und mit folgenden Informationen vorbelegt:

E-Mail-Adressen (Outlook)

Die E-Mail-Adressen werden gemäss der Einstellung im Fenster **E-Mail-Empfänger auswählen** vorbelegt. Wurden keine Empfänger markiert, werden keine E-Mail-Adressen vorbelegt.

Betreff (Outlook)

Im Feld **Betreff** des Outlook-Mails wird die Referenz, der Betreff, das Thema, die Aktion und das Ergebnis der Aktivität vorbelegt. Zudem wird die Aktivität-Id in Klammern angezeigt.

 Beispiel-Betreff:

*Peter Muster, Musterweg 12, 9999 Musterdorf - Mein Betreff, Offertwesen, Energie-Liefervertrag (Aktivität-Id: 555)*

Angefügt (Outlook)

Im Feld **Angefügt** wird der Dokumentname des angefügten Dokuments angezeigt.

Mailtext (Outlook)

Im Feld **Mailtext** werden die Nachrichten der Aktivität angezeigt. Ist keine Nachricht erfasst, bleibt der Mailtext leer.

 Beispiel-Mailtext:

*Muster Peter | 25.05.2015: Wie ist der Stand? Hat der Kunde den Vertrag akzeptiert?*

*Keller Hans | 16.05.2015: Termin mit Kunde steht*

*Muster Peter | 15.05.2015: Achtung! Kunde wünscht möglichst schnellen Vertragsabschluss.*

Bei Aktivitäten mit Referenztyp Vertrag oder Vertragspartner werden nebst den Nachrichten auch noch die Objektdaten angezeigt.

 Beispiel-Mailtext mit Objektdaten:

*Muster Peter | 25.05.2015: Wie ist der Stand? Hat der Kunde den Vertrag akzeptiert?*

*Keller Hans | 16.05.2015: Termin mit Kunde steht*

*Muster Peter | 15.05.2015: Achtung! Kunde wünscht möglichst schnellen Vertragsabschluss.*

*Gebäude: EFH (Einfamilienhaus)  
Musterstrasse 12c  
9000 St. Gallen*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Mit Hilfe der kundenindividuellen Prozedur „AktivitaetOutlookMailtext\_PF“ kann der Betreff und der Mailtext (Body) aufgrund der Aktivität-Id individuell zusammengestellt werden.  Dazu muss die Prozedur „AktivitaetOutlookMailtext\_PF“ in der Tabelle „Kunde“ mit folgenden Parametern erstellt werden:  [dbo].[AktivitaetOutlookMailtext\_PF] @ID\_Aktivitaet int = NULL, @Betreff nvarchar(500) = NULL output,  @Body nvarchar(4000) = NULL output  Somit kann z.B. für ein bestimmtes Thema und Aktion ein entsprechender Betreff und Mailtext zusammengestellt werden. Ist die Prozedur nicht vorhanden oder es konnte kein kundenindividueller Mailtext ermittelt werden, erscheinen Betreff und Mailtext gemäss Standard-Definition.  **Beispiel:** Bei Thema „Aufforderung an Einwohner“ soll ein individueller Mailtext zusammengestellt werden:    Es besteht auch die Möglichkeit, im Betreff und Mailtext weitere Daten der Aktivität oder z.B. Daten der Aktivitäts-Referenz, usw. hinzuzufügen. |

Nach dem Versenden des Mails wird das E-Mail automatisch im Register **Dokumente** der entsprechenden Aktivität abgelegt (nur wenn Option „Elektronisches Reporting“ lizenziert ist) und kann jederzeit von den berechtigten Benutzer angesehen werden.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Der Geschäftsfall **E-Mail schreiben** kann nur ausgeführt werden, wenn auf der Aktivität das Kommunikationsmittel „E-Mail“ mit Richtung „Ausgehend“ eingetragen hat. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Der Geschäftsfall kann nur von jenen Benutzern ausgeführt werden, welche Schreibrechte für Aktivitäts-Dokumente haben. |

### Aufgabe eintragen

Bei Aktivitäten vom Typ „Aufgabe“ können sie mit diesem Geschäftsfall eine Outlook-Aufgabe mit der Aktivität verknüpfen.

Durch Drücken der Schaltfläche **Aufgabe eintragen** wird die Outlook-Aufgabe geöffnet und mit folgenden Informationen aus der Aktivität vorbelegt:

Betreff (Outlook)

Im Feld **Betreff** der Outlook-Aufgabe wird die Referenz, der Betreff, das Thema, die Aktion und das Ergebnis der Aktivität vorbelegt. Zudem wird die Aktivität-Id in Klammern angezeigt.

 Beispiel-Betreff:

*Peter Muster, Musterweg 12, 9999 Musterdorf - Mein Betreff, Offertwesen, Energie-Liefervertrag (Aktivität-Id: 555)*

Aufgabentext (Outlook)

Im Feld **Aufgabentext** werden die Nachrichten der Aktivität angezeigt. Am Ende des Aufgabentextes kann mittels Link die Aktivität in nest/is-e geöffnet werden (dazu muss der isag-Protokollhandler installiert sein).

 Beispiel-Aufgabentext:

*Muster Peter | 25.05.2015: Wie ist der Stand? Hat der Kunde den Vertrag akzeptiert?*

*Keller Hans | 16.05.2015: Termin mit Kunde steht*

*Muster Peter | 15.05.2015: Achtung! Kunde wünscht möglichst schnellen Vertragsabschluss.*

*Link auf Aktivität*

Bei Aktivitäten mit Referenztyp Vertrag oder Vertragspartner werden nebst den Nachrichten auch noch die Objektdaten angezeigt.

 Beispiel-Aufgabentext mit Objektdaten:

*Muster Peter | 25.05.2015: Wie ist der Stand? Hat der Kunde den Vertrag akzeptiert?*

*Keller Hans | 16.05.2015: Termin mit Kunde steht*

*Muster Peter | 15.05.2015: Achtung! Kunde wünscht möglichst schnellen Vertragsabschluss.*

*Gebäude: EFH (Einfamilienhaus)  
Musterstrasse 12c  
9000 St. Gallen*

*Link auf Aktivität*

Beginnt am (Outlook)

Das Datumsfeld **Beginnt am** wird mit dem „Beginnt am“-Datum der Aktivität vorbelegt.

Fällig am (Outlook)

Das Datumsfeld **Fällig am** wird mit dem „Fällig am“-Datum der Aktivität vorbelegt.

Status (Outlook)

Das Feld **Status** wird mit dem Status der Aktivität wie folgt vorbelegt:

|  |  |
| --- | --- |
| Status (Aktivität) | Status (Outlook) |
| Offen | Nicht begonnen |
| In Bearbeitung | In Bearbeitung |
| Zurückgestellt | Zurückgestellt |
| Erledigt | Erledigt |

Priorität (Outlook)

Die Feld **Priorität** unter Details wird mit der Priorität der Aktivität wie folgt vorbelegt:

|  |  |
| --- | --- |
| Priorität (Aktivität) | Priorität (Outlook) |
| - | Normal |
| Niedrig | Niedrig |
| Mittel | Normal |
| Hoch | Hoch |

Erledigt am (Outlook)

Ist der Status der Aktivität „Erledigt“, wird in der Outlook-Aufgabe unter Details das Datumsfeld **Erledigt am** mit dem Statusdatum der Aktivität vorbelegt.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Der Geschäftsfall **Aufgabe eintragen** kann nur ausgewählt werden, wenn die Aktivität vom Typ „Aufgabe“ ist, als Verantwortlicher der eingeloggte Benutzer eingetragen ist und noch keine Outlook-Aufgabe verknüpft ist. |

### Aufgabe öffnen

Ist eine Aktivität bereits mit einer Outlook-Aufgabe verknüpft, kann die Outlook-Aufgabe mit diesem Geschäftsfall geöffnet und bearbeitet werden. Änderungen in der Outlook-Aufgabe werden automatisch in die Aktivität übernommen (siehe Aktivitäten abgleichen).

Es ist zu beachten, dass die Outlook-Aufgabe nur von jenem Benutzer geöffnet werden kann, welcher die Outlook-Aufgabe in seinem lokalen Outlookclient eingetragen hat.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Der Geschäftsfall **Aufgabe öffnen** kann nur ausgewählt werden, wenn die Aktivität vom Typ „Aufgabe“ ist, als Verantwortlicher der eingeloggte Benutzer eingetragen ist und eine Outlook-Aufgabe verknüpft ist. |

### Termin eintragen

Bei Aktivitäten vom Typ „Termin“ können sie mit diesem Geschäftsfall ein Outlook-Termin mit der Aktivität verknüpfen.

Durch Drücken der Schaltfläche **Termin eintragen** wird der Outlook-Termin geöffnet und mit folgenden Informationen aus der Aktivität vorbelegt:

Betreff (Outlook)

Im Feld **Betreff** des Outlook-Termins wird die Referenz, der Betreff, das Thema, die Aktion und das Ergebnis der Aktivität vorbelegt. Zudem wird die Aktivität-Id in Klammern angezeigt.

 Beispiel-Betreff:

*Peter Muster, Musterweg 12, 9999 Musterdorf - Mein Betreff, Offertwesen, Energie-Liefervertrag (Aktivität-Id: 555)*

Termintext (Outlook)

Im Feld **Termintext** werden die Nachrichten der Aktivität angezeigt. Am Ende des Termintextes kann mittels Link die Aktivität in nest/is-e geöffnet werden (dazu muss der isag-Protokollhandler installiert sein).

 Beispiel-Termintext:

*Muster Peter | 25.05.2015: Wie ist der Stand? Hat der Kunde den Vertrag akzeptiert?*

*Keller Hans | 16.05.2015: Termin mit Kunde steht*

*Muster Peter | 15.05.2015: Achtung! Kunde wünscht möglichst schnellen Vertragsabschluss.*

*Link auf Aktivität*

Bei Aktivitäten mit Referenztyp „Vertrag“ oder „Vertragspartner“ werden nebst den Nachrichten auch noch die Objektdaten vorbelegt.

 Beispiel-Termintext mit Objektdaten:

*Muster Peter | 25.05.2015: Wie ist der Stand? Hat der Kunde den Vertrag akzeptiert?*

*Keller Hans | 16.05.2015: Termin mit Kunde steht*

*Muster Peter | 15.05.2015: Achtung! Kunde wünscht möglichst schnellen Vertragsabschluss.*

*Gebäude: EFH (Einfamilienhaus)  
Musterstrasse 12c  
9000 St. Gallen*

*Link auf Aktivität*

Beginnt am (Outlook)

Das Datumsfeld **Beginnt am** und die Zeit werden mit dem „Beginnt am“-Datum der Aktivität vorbelegt.

Endet am (Outlook)

Das Datumsfeld **Endet am** und die Zeit werden mit dem „Endet am“-Datum der Aktivität vorbelegt.

Ganztägiges Ereignis (Outlook)

Das Kontrollkästchen **Ganztägiges Ereignis** wird gesetzt, wenn in der Aktivität keine Zeiten erfasst sind.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Der Geschäftsfall **Termin eintragen** kann nur ausgewählt werden, wenn die Aktivität vom Typ „Termin“ ist, als Verantwortlicher der eingeloggte Benutzer eingetragen ist und noch kein Outlook-Termin verknüpft ist. |

### Termin öffnen

Ist eine Aktivität bereits mit einem Outlook-Termin verknüpft, kann der Outlook-Termin mit diesem Geschäftsfall geöffnet und bearbeitet werden. Änderungen am Outlook-Termin werden automatisch in die Aktivität übernommen (siehe Aktivitäten abgleichen).

Es ist zu beachten, dass der Outlook-Termin nur von jenem Benutzer geöffnet werden kann, welcher den Outlook-Termin in seinem lokalen Outlookclient eingetragen hat.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Der Geschäftsfall **Termin öffnen** kann nur ausgewählt werden, wenn die Aktivität vom Typ „Termin“ ist, als Verantwortlicher der eingeloggte Benutzer eingetragen ist und ein Outlook-Termin verknüpft ist. |

### Aktivitäten abgleichen

Werden Outlook-Aufgaben und / oder Outlook-Termine, welche mit Aktivitäten verknüpft sind, direkt im Outlook geändert, werden diese Daten nicht automatisch in den jeweiligen Aktivitäten nachgeführt. Dazu dient dieser Geschäftsfall.

Ändert ein Benutzer im Outlook entsprechende Aufgaben resp. Termine, kann er diese Schaltfläche anwählen. Damit werden die Aktivitäten und die verknüpften Outlookelemente (Aufgabe resp. Termin) des angemeldeten Benutzers gegenseitig abgeglichen.

Das Outlookelement wird mit den Aktivitätsdaten aktualisiert, wenn die Aktivität als letztes geändert wurde. Die Aktivität wird mit den Outlookelement-Daten aktualisiert, wenn das Outlookelement als letztes geändert wurde.

***Abgleich von Aufgaben***

Wird die Outlook-Aufgabe geändert, wird die Aktivität mit folgenden Daten nachgeführt:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Outlook-Aufgabe** | **Aktivität** | **Beschreibung** |
| Beginnt am | Beginnt am |  |
| Fällig am | Fällig am |  |
| Status | Status | Der Status aus der Outlook-Aufgabe wird in der Aktivität wie folgt abgeglichen:   |  |  | | --- | --- | | **Status Outlook-Aufgabe** | **Status Aktivität** | | Nicht begonnen | Offen | | In Bearbeitung | In Bearbeitung | | Zurückgestellt | Zurückgestellt | | Erledigt | Erledigt | | Wartet auf jemand anderen | *keine Änderung* | |
| Priorität | Priorität | Die Priorität aus der Outlook-Aufgabe wird in der Aktivität wie folgt abgeglichen:   |  |  | | --- | --- | | **Status Outlook-Aufgabe** | **Status Aktivität** | | Normal | *keine Änderung* | | Niedrig | Niedrig | | Hoch | Hoch | |
| Erledigt am | Statusdatum | Ist der Status der Outlook-Aufgabe „Erledigt“, wird das Statusdatum der Aktivität mit dem „Erledigt am“-Datum der Outlook-Aufgabe abgeglichen. |

Wird die Aktivität geändert, wird die Outlook-Aufgabe mit folgenden Daten nachgeführt:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivität** | **Outlook-Aufgabe** | **Beschreibung** |
| Beginnt am | Beginnt am |  |
| Fällig am | Fällig am |  |
| Status | Status | Der Status aus der Aktivität wird in der Outlook-Aufgabe wie folgt abgeglichen:   |  |  | | --- | --- | | **Status Aktivität** | **Status Outlook-Aufgabe** | | Offen | Nicht begonnen | | In Bearbeitung | In Bearbeitung | | Zurückgestellt | Zurückgestellt | | Erledigt | Erledigt | |
| Priorität | Priorität | Die Priorität aus der Aktivität wird in der Outlook-Aufgabe wie folgt abgeglichen:   |  |  | | --- | --- | | **Status Aktivität** | **Status Outlook-Aufgabe** | | Niedrig | Niedrig | | Mittel | Normal | | Hoch | Hoch | | - | Normal | |
| Statusdatum | Erledigt am | Ist der Status der Aktivität „Erledigt“, wird das „Erledigt am“-Datum in der Outlook-Aufgabe mit dem Statusdatum der Aktivität abgeglichen. |

***Abgleich von Terminen***

Wird der Outlook-Termin geändert, wird die Aktivität mit folgenden Daten nachgeführt:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Outlook-Termin** | **Aktivität** | **Beschreibung** |
| Beginnt am | Beginnt am | Ist im Outlook das Kontrollkästchen „Ganztägiges Ereignis“ gesetzt, wird in der Aktivität die Zeit des „Beginnt am“-Datums nicht erfasst. |
| Endet am | Endet am | Ist im Outlook das Kontrollkästchen „Ganztägiges Ereignis“ gesetzt, wird in der Aktivität die Zeit des „Endet am“-Datums nicht erfasst. |

Wird die Aktivität geändert, wird der Outlook-Termin mit folgenden Daten nachgeführt:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivität** | **Outlook-Termin** | **Beschreibung** |
| Beginnt am | Beginnt am | Ist auf der Aktivität beim „Beginnt am“-Datum keine Zeit erfasst, wird im Outlook das Kontrollkästchen „Ganztägiges Ereignis“ gesetzt. |
| Endet am | Endet am | Ist auf der Aktivität beim „Beginnt am“-Datum keine Zeit erfasst, wird im Outlook das Kontrollkästchen „Ganztägiges Ereignis“ gesetzt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Beim Abgleichen der Outlookelemente werden standardmässig nur Aufgaben und Termine berücksichtigt, welche bis 365 Tage in Zukunft und bis 365 Tage in die Vergangenheit liegen.  Mit Hilfe der Einstellungen „Outlooksynchronisation – Tage Zukunft“ und „Outlooksynchronisation – Tage Vergangenheit“ unter Gruppe Aktivitäten|document=Documents\Einstellungen.docx;topic=Gruppe Aktivitäten (System- und Benutzereinstellungen) kann pro Benutzer die Anzahl Tage definiert werden. |

### Aktivitäten nachführen

Mit diesem Geschäftsfall führen Sie alle markierten Aktivitäten in Globo nach. So können Sie z.B. bei allen Aktivitäten den Status auf „In Bearbeitung“ setzen.

Alle markierten Aktivitäten überträgt das System ins Fenster **Aktivitäten nachführen**. Geben Sie nun im unteren Teil mit Hilfe der Datenfelder die gewünschten Änderungen an. Ihre Änderungen werden Ihnen direkt oben in der Auswahl bei allen Aktivitäten angezeigt. So sehen Sie, wie die einzelnen Aktivitäten nachgeführt werden.

Haben Sie alle Angaben gemacht, drücken Sie **Fertigstellen**. Das System führt nun alle Aktivitäten gemäss Ihren Angaben nach. Alle erfolgreich nachgeführten Aktivitäten erhalten ein grünes Häkchen-Symbol. Sind alle Aktivitäten erfolgreich nachgeführt, wird das Fenster automatisch geschlossen. Konnte das System eine Aktivität nicht nachführen, wird diese mit einem roten X gekennzeichnet. Den Grund sehen Sie in der Spalte „Fehler“.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Neue Fristverlängerung**  Verwenden Sie das Datenfeld **Fristtage**, erfasst das System für jede Aktivität eine Fristverlängerung mit z.B. 10 Tagen. Das Fällig am-Datum jeder Aktivität wird dadurch um 10 Tage erhöht:   * Aktivität 1: Fällig am-Datum = 15.05.20xx  🡪 Neues Fällig am-Datum: 25.05.20xx (15.05.20xx + 10 Tage) 🡪 Neue Fristverlängerung: 10 Tage bis 25.05.20xx * Aktivität 2: Fällig am-Datum = 10.06.20xx  🡪 Neues Fällig am-Datum: 20.06.20xx (10.06.20xx + 10 Tage) 🡪 Neue Fristverlängerung: 10 Tage bis 20.06.20xx * Aktivität 3: Fällig am-Datum = leer 🡪 Neues Fällig am-Datum: 12.05.20xx (Tagesdatum, z.B. 02.05.20xx + 10 Tage) 🡪 Neue Fristverlängerung: 10 Tage bis 12.05.20xx   Verwenden Sie das Datenfeld **Fällig am-Datum**, trägt das System bei jeder Aktivität dieses Datum als Fällig am-Datum z.B. 25.05.20xx ein. Die Fristtage auf der neuen Fristverlängerung variieren je nach Aktivität:   * Aktivität 1: Fällig am-Datum = 10.05.20xx  🡪 Neues Fällig am-Datum: 25.05.20xx 🡪 Neue Fristverlängerung: 15 Tage bis 25.05.20xx * Aktivität 2: Fällig am-Datum = 18.05.20xx  🡪 Neues Fällig am-Datum: 25.05.20xx 🡪 Neue Fristverlängerung: 7 Tage bis 25.05.20xx * Aktivität 3: Fällig am-Datum = leer 🡪 Neues Fällig am-Datum: 25.05.20xx 🡪 Neue Fristverlängerung: 20 Tage (= 25.05.20xx – Tagesdatum, z.B. 05.05.20xx) bis 25.05.20xx |

### Kampagne

Mit diesem Geschäftsfall erstellen Sie eine neue Kampagne. Dabei stehen Ihnen zwei Varianten zur Auswahl:

**Neue Kampagne ohne Vorlage**

Mit Menüpunkt **Neu** erfassen Sie eine Kampagne von Grund auf neu. Erfassen Sie die Kampagne aus der Teilanwendung „Subjekte“ können Sie nur Aktivitätsvorlagen mit Referenztyp „Subjekt“ verwenden, erfassen Sie die Kampagne aus der Teilanwendung „Verträge“ können Sie nur Aktivitätsvorlagen mit Referenztyp „Vertragspartner“ verwenden, usw.

Als erstes geben Sie der Kampagne eine Bezeichnung und speichern diese. Danach startet automatisch der Geschäftsfall zum Erfassen des Kampagnenschrittes. Am Ende des Geschäftsfalles können Sie direkt neue Aktivitäten generieren, erstellen oder weisen bestehende Aktivitäten zu. Anschliessend können Sie die Serienbriefe drucken oder Massenmails versenden.

**Neue Kampagne mit Vorlage**

Mit Menüpunkt **Neu mit Vorlage** erfassen Sie eine Kampagne aufgrund einer Vorlage. Zuerst erscheinen mögliche Kampagnenvorlagen. Gibt es keine, erscheint ein Hinweis. Wählen Sie nun die gewünschte Vorlage aus. Das System erstellt anhand der Vorlage eine neue Kampagne. Dabei können Sie je nach Vorlage neue Aktivitäten generieren oder bestehende Aktivitäten zuweisen. Anschliessend können Sie die Serienbriefe drucken oder Massenmails versenden.

**Generell gilt:** Wenn Sie die Kampagne aus einem Auswahlfenster (z.B. Subjekte, Verträge, usw.) erstellen, fragt Sie das System, ob Sie alle Datensätze aus der Auswahl für die Kampagne verwenden möchten.

Beantworten Sie die Frage mit „Nein“, erstellen sie eine neue Kampagne unabhängig der Datensätze im Auswahlfenster. Bei „Neu mit Vorlage“ erscheinen alle Kampagnenvorlagen, welche zur Teilanwendung passen.

Beantworten Sie die Frage mit „Ja“, generiert das System Aktivitäten für alle Datensätze aus der Auswahl. Markieren Sie vor Ausführung des Geschäftsfalles mehr als einen Datensatz in der Auswahl, nutzt die Kampagne automatisch die markierten Datensätze. Bei „Neu mit Vorlage“ erscheinen alle Kampagnenvorlagen, welche zur Teilanwendung passen und bei welcher der erste Kampagnenschritt die Art „Generieren“ hat.

Erstellen Sie eine Kampagne aus der Tätigkeitsliste oder aus dem Auswahlfenster „Aktivitäten“, fragt Sie das System ebenfalls, ob Sie alle Aktivitäten aus der Auswahl für die Kampagne verwenden möchten.

Beantworten Sie die Frage mit „Nein“, erstellen Sie eine neue Kampagne unabhängig der Datensätze im Auswahlfenster. Bei „Neu mit Vorlage“ erscheinen alle Kampagnenvorlagen.

Beantworten Sie die Frage mit „Ja“, weist das System alle Aktivitäten aus dem Auswahlfenster der neuen Kampagne zu. Markieren Sie vor Ausführung des Geschäftsfalles mehr als eine Aktivität in der Auswahl, nutzt die Kampagne automatisch die markierten Aktivitäten. Bei „Neu mit Vorlage“ erscheinen alle Kampagnenvorlagen, welche zum Referenztyp der Aktivitäten passen und bei welcher der erste Kampagnenschritt die Art „Zuweisen“ hat. Wichtig: Alle Aktivitäten müssen dabei den gleichen Referenztyp haben.

Weitere Informationen finden Sie in den Kapiteln:

Aktivitäten generieren|topic=Aktivitäten generieren

Dokument erstellen|topic=Dokument erstellen

Aktivitäten nachführen|document=Documents\Kampagnen.docx;topic=Aktivitäten nachführen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Der Geschäftsfall **Kampagne** steht im Auswahlfenster **Aktivitäten**, in der Tätigkeitsliste **Tätigkeiten** und in den Such- und Auswahlfenstern der Teilanwendungen   * Subjekte * Objekte * Projekte * Vertragsmanagement * Gegenstände * Leads * Einwohner * Betrieb * Verträge   zur Verfügung und ist nur sichtbar, wenn der Sachbearbeiter Schreibrechte für die Teilanwendung **Kampagne** hat.  Im Zusammenhang mit Hundeverträgen können Kampagnenvorlagen mit Recht „Hundewesen, Hund“ auch aus der Teilanwendung Verträge gestartet werden. |

### Geschäftsfall starten

Mit Hilfe dieses Geschäftsfalles können abhängige Geschäftsfälle wie z.B. EWD-Ereignisse (Zuzug, Wegzug, Namensänderung, usw.) oder Marktkommunikations-Ereignisse und weitere gestartet werden. Ein Geschäftsfall kann nur gestartet werden, wenn der Benutzer über entsprechende Rechte verfügt und die Aktivität noch nicht erledigt ist.

Wurde der Geschäftsfall bereits durchgeführt oder wird gerade von einem anderen Benutzer ausgeführt, erscheint eine entsprechende Meldung beim Starten des Geschäftsfalles.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Beim Starten des Geschäftsfalles „Zuzug“ erscheint die Meldung, dass der Geschäftsfall schon durch einen anderen Benutzer ausgeführt wurde. Jedoch wurde der Geschäftsfall noch gar nicht durchgeführt.  In diesem Fall kann dieser Geschäftsfall via Teilanwendung „Workflow Monitor“ zurückgesetzt werden. Und zwar wie folgt: In der Auswahlliste via Spalte „Aktivität-Id“ nach der Id der Aktivität suchen. Die entsprechende Zeile markieren und mit Hilfe des Kontextmenüs den Menüpunkt „Status zurücksetzen“ auswählen. Anschliessend kann der Geschäftsfall „Zuzug“ auf der Aktivität wieder gestartet werden.  Hinweis: Die Teilanwendung "Workflow Monitor" ist nur ersichtlich, wenn sich der Systemadministrator anmeldet. |

### Link öffnen

Ist einer Aktivität eine Internetadresse zugewiesen, kann diese mit Hilfe der Schaltfläche  aufgerufen werden. Wurde eine Aktivität z.B. aus einem Portal erstellt, kann die Adresse des Portals verlinkt werden. Somit kann aus der entsprechenden Aktivität direkt auf das Portal zugegriffen werden.

Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn ein Link auf einer Aktivität verknüpft ist.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Bezeichnung der Schaltfläche sowie der Gruppe ist abhängig von den Aktivitätsdaten. |

### Erinnerung und Aufforderung

Mit den Geschäftsfällen „Erinnerung“ und „Aufforderung“ erstellen Sie eine Aufforderung/Erinnerung und starten direkt das Aufforderungs- resp. Erinnerungsschreiben.

Beim Starten der Geschäftsfälle öffnet sich das Fenster „Frist verwalten“. Die Daten werden gemäss Parametrierung vorbelegt. Der Typ wird auf „Erinnerung“ bzw. „Aufforderung“ gesetzt und gesperrt. Nach dem Speichern der Aufforderung/Erinnerung wird das Fenster „Auswertungen“ geöffnet. Wenn der Benutzer eine der Auswertungen startet, werden die Daten der aktuellen Aktivität angezeigt. Nach dem Schliessen der Auswertung ist die Aufforderung/Erinnerung im Register «Fristen» ersichtlich.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es können nur Auswertungen ausgewählt werden, welche in der zugehörigen Selektion das Selektionskriterium „Aktivität-Id“ zugewiesen habe. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Diese Geschäftsfälle werden nur angezeigt, wenn das Register „Fristen“ sichtbar ist. Nur wenn auch im Register Fristen eine Erinnerung/Aufforderung ausgewählt werden kann, ist der jeweilige Geschäftsfall aktiv. |