



Erste Schritte mit dem Infor CRM Web Client

Wichtige Hinweise

Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Materialien (einschließlich aller ergänzenden Informationen) sind und enthalten vertrauliche und urheberrechtlich geschützte Informationen von Infor. Mit dem Zugriff auf die beiliegenden Materialien erkennen Sie ausdrücklich an, dass diese Materialien (einschließlich jeglicher Änderungen, Übersetzungen oder Anpassungen) und alle Urheberrechte, Betriebsgeheimnisse und andere Rechte, Rechtstitel oder Ansprüche hieran im alleinigen Eigentum von Infor stehen, und dass Sie durch Nutzung dieser Materialien (einschließlich jeglicher Änderungen, Übersetzungen oder Anpassungen) keinerlei Rechte, Rechtstitel oder Ansprüche erwerben, mit Ausnahme des nicht ausschließlichen Rechts, diese Materialien allein im Zusammenhang mit Ihrer Lizenz und Nutzung der auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung Ihrem Unternehmen von Infor zur Verfügung gestellten Software (der "Zweck") zu verwenden. Die Regelungen und Bedingungen dieser gesonderten Vereinbarung sind maßgeblich für Ihre Nutzung dieser und aller weiteren hiermit im Zusammenhang stehenden Materialien.

Darüber hinaus erkennen Sie durch den Zugriff auf die beigelegten Materialien an, dass Sie dazu verpflichtet sind, diese Materialien streng vertraulich zu behandeln, und dass die Materialien nur für den oben beschriebenen Zweck verwendet werden dürfen. Obgleich Infor sich mit der erforderlichen Sorgfalt bemüht hat, sicherzustellen, dass die Materialien in dieser Veröffentlichung korrekt und vollständig sind, übernimmt Infor keine Gewährleistung, dass die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen vollständig sind und keine typographischen oder sonstigen Fehler enthalten oder dass sie Ihren speziellen Anforderungen entsprechen. Daher übernimmt Infor ausdrücklich keinerlei Haftung für Verluste oder Schäden (gleich aus welchem Rechtsgrund und gleich, ob als unmittelbare Folgeschäden oder in anderer Weise entstanden), die durch Fehler oder Auslassungen in dieser Veröffentlichung (einschließlich aller zusätzlichen Informationen) entstehen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz, Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Für Ihre Nutzung dieses Materials gelten ohne Einschränkung das U.S.-Exportrecht und andere einschlägige Export- und Importrechte. Sie stimmen hiermit zu, diese und alle weiteren hiermit im Zusammenhang stehende Materialien oder Informationen weder direkt noch indirekt zu exportieren oder zu reexportieren, wenn dadurch entsprechende Gesetze verletzt werden. Weiterhin stimmen Sie zu, solche Materialien zu keinem Zweck zu verwenden, der durch entsprechende Gesetze verboten ist.

Informationen zur Publikation

Release: 8.1.0,06

Veröffentlichungsdatum: 4. March 2015

Haftungsausschluss

Dieses Dokument beschreibt allgemein die Richtung, die Infor im Hinblick auf die weitere Entwicklung der jeweiligen Produkte, die in diesem Dokument beschrieben sind, einnehmen mag. Diese in vorliegendem Dokument beschriebene Richtung kann von Infor jederzeit nach ihrem freien Ermessen geändert werden. Eine Verpflichtung, Sie über eine solche Änderung zu informieren, besteht für Infor nicht. Das vorliegende Dokument begründet keine Verpflichtung von Infor Ihnen gegenüber. Sie sollten dieses Dokument nicht als Grundlage für irgendeine Entscheidungsfindung heranziehen. Es besteht keinerlei Verpflichtung von Infor, irgendeine Verbesserung, ein Upgrade, ein Produkt oder eine Funktionalität zu entwickeln oder auszuliefern, selbst wenn dies im vorliegenden Dokument so dargestellt sein sollte.

Kontakt zu Infor

Im Falle von Fragen zu Infor-Produkten nutzen Sie bitte das Support-Portal "Infor Xtreme Support" auf www.infor.com/inforxtreme.

Im Falle einer Aktualisierung dieses Dokuments nach der Produktfreigabe wird die neue Version des Dokuments auf dieser Webseite veröffentlicht. Wir empfehlen, diese Webseite periodisch auf aktuelle Dokumente zu überprüfen.

Haben Sie Anmerkungen zu Infor-Dokumentationen, wenden Sie sich bitte an documentation@infor.com.

Inhalt

Einführung	1
Was spricht für Infor CRM?	1
Wichtige Funktionen	1
Dieses Handbuch	2
Weitere Dokumentation	2
Kontaktaufnahme mit Infor	3
Kapitel 1 Der Arbeitsbereich von Infor CRM Web Client	5
Anmelden beim Infor CRM Web Client	5
Arbeiten mit Infor CRM Web Client	6
Die Elemente des Arbeitsbereichs	6
Verwenden von Listenansichten	8
Verwenden von Detailansichten	9
Grundlegendes zu den verfügbaren Schaltflächen	9
Aufrufen der Hilfe	11
Grundlegendes zur Infor CRM-Desktopintegration	12
Installieren der Desktopintegration	12
Konfigurieren von Outlook Integration	14
Kapitel 2 Verwalten von Kontakten und Firmen	15
Hinzufügen eines Kontakts und einer Firma	15
Grundlegendes zu Zugriffsberechtigungen für Firmen	15
Hinzufügen einer Firmenbeziehung	18
Arbeiten mit der Bibliothek	19
Anfordern von Literatur für einen Kontakt	19
Planen einer Folgeaktivität	20
Hinzufügen einer Notiz	21
Kapitel 3 Verwalten Ihrer Vertriebsaktivitäten	23
Verwenden von Aktivitäten und Ereignissen	23
Verwenden von Warnungen	23
Warnungen – Registerkarte "Alarme"	24
Warnungen – Registerkarte "Unbestätigt"	25
Abschließen einer ungeplanten Aktivität	25
Einladen anderer Benutzer zu einem Meeting	26
Verwenden des Kalenders	27
Verwenden der Ansicht "Aktivitäten"	28
Anzeigen der Interaktionshistorie einer Firma	29

Kapitel 4 Kommunizieren mit Kontakten und Interessenten	31
Arbeiten mit Vorlagen	31
Erstellen einer neuen Vorlage	32
Verwenden der Seriendruckfunktion	32
Verwenden der Outlook-Integration	33
Kapitel 5 Verwalten von Verkaufschancen für den Vertrieb	35
Hinzufügen einer neuen Verkaufschance	35
Verwenden von Verkaufschancenstatistiken	36
Abschließen einer Verkaufschance	37
Kapitel 6 Verwalten von Interessenten und Kampagnen	39
Arbeiten mit Interessenten	39
Hinzufügen eines Interessenten	39
Importieren von Interessenten	40
Qualifizieren eines Interessenten	42
Arbeiten mit Kampagnen	43
Hinzufügen einer Kampagne	43
Hinzufügen von Zielen	44
Hinzufügen von Kampagnenphasen und -aufgaben	45
Hinzufügen von Produkten zu einer Kampagne	45
Starten einer Kampagne	46
Verfolgen von Kampagnenantworten	46
Kapitel 7 Arbeiten mit Kundendienst und Support	49
Arbeiten mit Verträgen	49
Vertragstypen	49
Hinzufügen eines Vertrags	50
Arbeiten mit Tickets	51
Hinzufügen eines Tickets	51
Hinzufügen von Ticket-Aktivitäten	52
Starten und Stoppen eines Ticket	54
Abschließen eines Tickets	54
Arbeiten mit Retouren	55
Hinzufügen einer Retoure	55
Hinzufügen von Produkt- und Lieferdetails zu einer Retoure	56
Abschließen von Retouren	57
Arbeiten mit Fehlern	57
Hinzufügen eines Fehlers zu einem vorhandenen Ticket	57
Abschließen eines Fehlers	58
Kapitel 8 Verwenden der Web Reporting- und Analysefunktionen	59
Verwenden der Berichtsansicht	59

Anzeigen, Drucken und Speichern von Berichten	60
Arbeiten mit Cockpits	61
Anpassen Ihres Cockpits	61
Verwenden von Widgets	62
Verwenden von Widgets	62
Kapitel 9 Festlegen von Benutzeroptionen	65
Allgemeine Optionen	65
Gruppenoptionen	66
Aktivitätenoptionen	67
Festlegen von Kalenderoptionen	68
Warnungsoptionen	69
Verkaufschancenoptionen	70
Ändern des Passworts	71
Index	73



Infor CRM ist eine führende Lösung für das Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management, CRM), mit der kleine und mittlere Unternehmen mit Hilfe integrierter Automatisierungslösungen für Vertrieb, Marketing, Kundendienst und Support profitable Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen können.

Saleslogix heißt jetzt Infor CRM. Achten Sie auf das neue Branding in dieser und künftigen Versionen.

Alle Verweise auf das Produkt CRM Core, CRM Clients, Web Client, Windows Client, Administrator und Datenbank finden Sie in Saleslogix-Versionen zwischen 8.0 und 8.1 Update 03, sofern nicht anders angegeben.

Was spricht für Infor CRM?

Mit Infor CRM Web Client können Sie alle Aspekte des Vertriebszyklus und der Kundenbeziehungen über das Internet verwalten. Sie können nicht nur Kontakte, Firmen, Verkaufschancen, Tickets und Aktivitäten verfolgen, sondern haben auch Zugriff auf Tools für Berichte, die Prozess-Automatisierung und die Erstellung von Serien-E-Mails, -Faxen, und -Briefen.

Wichtige Funktionen

Die folgenden Hauptfunktionen beschreiben, wie Sie den Infor CRM Web Client einsetzen können:

Kontakt-, Firmen- und Verkaufschancenansichten: Mit diesen Ansichten verwalten Sie detaillierte Informationen zu Ihren Kontakten, Firmen und Verkaufschancen.

Kalender und Aktivitäten: Zeigen Sie mit dem Kalender offene und abgeschlossene Aktivitäten und Ereignisse an. Verwenden Sie die Ansicht Aktivitäten, um Ihre täglichen Aktivitäten zu verwalten und beispielsweise Anrufe, Meetings und Ereignisse zu planen.

Suchen: Verwenden Sie Suchfunktionen, um nach Datensätzen zu suchen oder Gruppen einzurichten. Mit Hilfe von Suchen können Sie Ihre Datensatzliste filtern und anschließend die Ergebnisse als neue Gruppe speichern. Die Suchoptionen sind je nach Datensatztyp unterschiedlich.

Gruppen: Organisieren Sie mit Hilfe von Gruppen Ihre Kontakte, Firmen, Verkaufschancen, Tickets und andere Daten auf der Grundlage gemeinsamer Eigenschaften. Gruppen können für Berichte, Seriendrucke und vieles mehr verwendet werden.

Kampagnen und Interessenten: Mit Hilfe von Interessenten können Sie neue Kontakte und Firmen entwickeln und auswerten. Mit der Kampagnenfunktion kombinieren Sie Aktivitäten im Bereich Werbung, Öffentlichkeitsarbeit, Verkaufsförderung und Vertrieb, um Absatz- oder Marketingziele zu erreichen.

Seriendruck: Verwenden Sie die Seriendruckfunktion, wenn Sie mit einer Gruppe von Kontakten, Firmen, Verkaufschancen oder Interessenten kommunizieren möchten.

Berichte und Analysen: Mit Berichten und Analysen können Sie Informationen über Kontakte, Firmen, Verkaufschancen, Verträge und Tickets zusammenfassen. In der Cockpit-Ansicht von Infor CRM können Sie Leistungs- und Analysedaten in einem Cockpit-Format anzeigen.

Kundendienst und Support: Mit Hilfe von Tickets können Sie Fragen und Probleme von Kunden nachverfolgen, auswerten und lösen. Mit Hilfe der Funktion **Zeitmessung für Ticket aktivieren/deaktivieren** können Sie die Zeit nachverfolgen, die Sie auf ein Ticket verwenden. Ferner können Sie die Ticket-Aktivitäten erstellen, die dem Servicevertrag des Kunden angerechnet werden, und Kalenderaktivitäten planen. Die Kundendienst- und Support-Funktionen bieten auch die Möglichkeit, Fehler in Produkten oder Leistungen zu verfolgen, und beinhalten ein Verfahren für Retouren.

Literaturanfragen: Mit Literaturanfragen können Sie Kontakten Marketing-Material oder andere Dokumente zusenden lassen. Literaturanfragen betreffen in der Regel ausgedruckte Dokumente, die auf dem Postweg zugestellt werden müssen.

Bibliothek: Die Bibliothek dient als zentrale Ablage für Unternehmensinformationen. In der Bibliothek sind oft Objekte wie beispielsweise Produktinformationen, Vertriebsliteratur und Präsentationen enthalten.

Prozesse: Mit Hilfe von Prozessen führen Sie eine Reihe von Aufgaben in einer bestimmten Reihenfolge über einen bestimmten Zeitraum hinweg aus. Der Infor CRM Web Client bietet Ihnen Verkaufsprozesse und Kontaktprozesse.

Dieses Handbuch

Hier wird erklärt, wie Sie Infor CRM Web Client einsetzen können. In diesem Handbuch werden Szenarien verwendet, die Ihnen zeigen, wie Sie mit Infor CRM Web Client viele der täglichen Aufgaben bewältigen können.

Falls in Ihrer Organisation Infor CRM Web Client angepasst wurde, kann die Anzahl, die Reihenfolge und das Aussehen von Dialogen und Fenstern von der Beschreibung in diesem Handbuch abweichen. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.



Die Themen der Online-Hilfe, unter denen Sie zusätzliche Hilfe finden können, sind durch ein vorangestelltes Hilfesymbol gekennzeichnet.

Weitere Dokumentation

- Die *Infor CRM-Kurzanleitung* bietet Hilfe zu häufig verwendeten Schaltflächen und E-Mail-Konfigurationsoptionen sowie Tipps zur Arbeit mit Gruppen und der Outlook-Integration. Die Karte *Infor CRM* *Infor CRM Kurzanleitung* Können Sie über das Menü "Hilfe" erreichen.
- Die *Infor CRM Web Client Hilfe* enthält detaillierte Informationen zu allen Funktionen, die über das Web zur Verfügung stehen, sowie zusätzliche Informationen zu den Funktionen "Senden an CRM" und "Seriendruck".
- Die *Infor CRM Hilfe zur Seriendruckfunktion* enthält detaillierte Informationen zu folgenden Themen: Verfassen von E-Mail-Nachrichten an Kontakte, Verfassen von E-Mail-Nachrichten, Briefen und Faxen mithilfe einer Vorlage, Verwenden der Seriendruck-Engine zum Versenden von Korrespondenz an eine Gruppe von Kontakten, Firmen usw. Zudem wird in diesem Hilfesystem erläutert, wie Adressaufkleber oder Briefumschläge erstellt und gedruckt und Vorlagen erstellt, bearbeitet und gelöscht werden.

Jede Infor CRM-Anwendung ist mit einem Hilfesystem ausgestattet. Partnern und Kunden mit gültigem Vertrag für technischen Support stehen auf www.infor.com/inforxtreme zusätzliche Ressourcen und Dokumentationen zur Verfügung.

Kontaktaufnahme mit Infor

Wenn Sie Fragen zu Infor-Produkten haben, gehen Sie zum Infor Xtreme Support-Portal unter www.infor.com/inforxtreme.

Wenn wir dieses Dokument nach der Produkteinführung aktualisieren, werden wir die neue Version auf diese Website stellen. Wir empfehlen, diese Website regelmäßig auf aktualisierte Dokumente zu überprüfen.

Mit Anmerkungen zu Infor-Dokumenten wenden Sie sich an documentation@infor.com.

Kapitel 1

Der Arbeitsbereich von Infor CRM Web Client

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit, um die grundlegenden Funktionen von Infor CRM Web Client kennen zu lernen. Dies wird Ihnen helfen, rasch mit den Funktionen des Arbeitsbereichs und der Navigation vertraut zu werden.

Die folgenden Themen werden in diesem Kapitel beschrieben:

- Anmelden bei Infor CRM Web Client
- Funktionsweise des Infor CRM Web Client-Arbeitsbereichs
- Installieren und Verwenden der Desktopintegration
- Abrufen zusätzlicher Hilfe

Anmelden beim Infor CRM Web Client

Bevor Sie beginnen, benötigen Sie Ihre Benutzer-ID und Ihr Passwort. Wenn Sie diese Informationen benötigen, wenden Sie sich an den Systemadministrator.

So melden Sie sich an

1. Stellen Sie eine Verbindung zum Web-Client Ihres Unternehmens her. Wenn Sie die Windows-Authentifizierung konfiguriert haben, müssen Sie die weiteren Schritte nicht durchführen, da Sie automatisch bei angemeldet werdenInfor CRM Web Client.
Dies kann auf verschiedene Weisen geschehen, je nachdem, welchen Browser Sie verwenden. Bei vielen Browsern ist es am effektivsten, den Startbildschirm als Standardbildschirm des Browsers einzurichten oder zu einer Favoritenliste hinzuzufügen.
2. Geben Sie Ihre **Benutzer-ID** und Ihr **Passwort** ein.
Bei Passwörtern wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Darüber hinaus hat Ihr Systemadministrator möglicherweise Beschränkungen für den Gebrauch leerer Passwörter, die Verwendung Ihres Benutzernamens als Passwort sowie andere Optionen festgelegt. Besprechen Sie Ihre Passwortoptionen ggf. mit Ihrem Systemadministrator.
3. Klicken Sie auf **Anmelden**.

So melden Sie sich ab

- Klicken Sie rechts unten im Browserfenster auf **Abmelden**.

Arbeiten mit Infor CRM Web Client

Im Arbeitsbereich des Hauptfensters von Infor CRM Web Client können verschiedene Ansichten angezeigt werden.



Für einige Funktionen ist es erforderlich, dass Pop-up-Fenster zugelassen werden. Spezielle Informationen zum Zulassen von Pop-up-Fenstern finden Sie in der Browserhilfe.

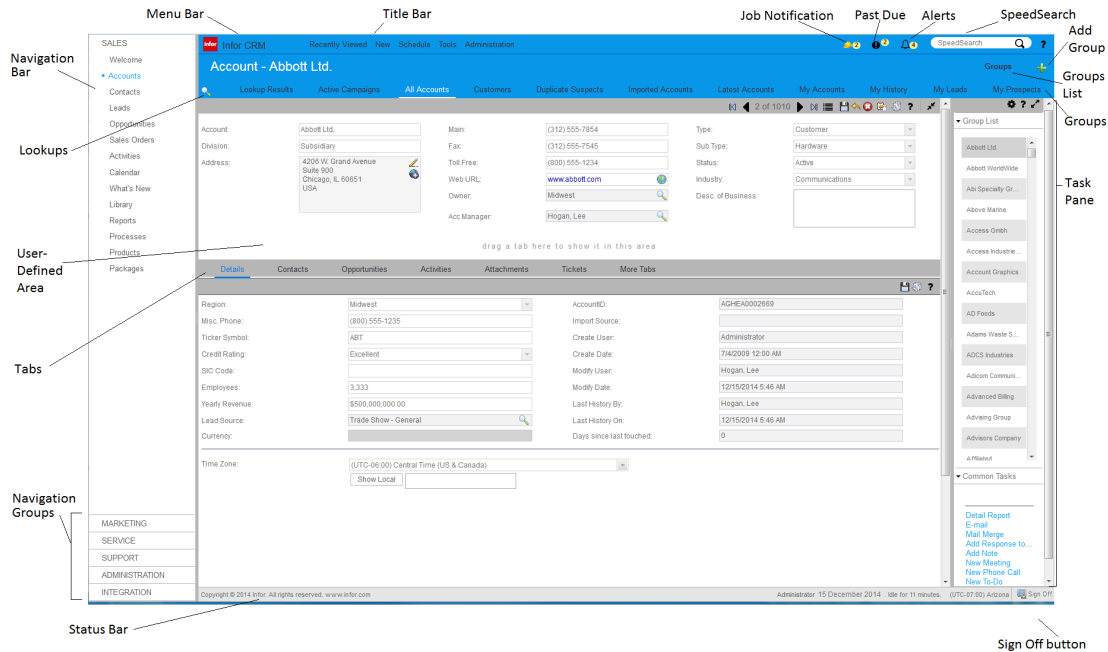


Abbildung 1 Arbeitsbereich von Infor CRM Web Client

Die Elemente des Arbeitsbereichs

Alle Ansichten in Infor CRM Web Client enthalten viele der folgenden Merkmale.



Je nach Ihren Zugriffsrechten und abhängig davon, ob Ihre Installation speziell angepasst wurde, ist Ihr Arbeitsbereich möglicherweise anders beschaffen.

Element	Beschreibung
Titelleiste	Die Titelleiste zeigt die aktive Ansicht an. Wenn Sie sich in einer Detailansicht befinden, wird in der Titelleiste der Name des aktuellen Datensatzes angezeigt.
Menüleiste	Die Menüleiste enthält die Infor CRM Web Client-Befehle. Hierzu gehören Zuletzt angezeigt, Neu, Planen, Extras, Verfassen, Überfällig, Warnungen , SpeedSearch und die Schaltfläche Hilfe. Klicken Sie auf ein Menü, um es zu erweitern.

Element	Beschreibung
Navigationsleiste	<p>Die Navigationsleiste befindet sich auf der linken Seite des Infor CRM Web Client-Arbeitsbereichs. Über die Schaltflächen der Navigationsleiste können Sie die Hauptansichten in Infor CRM Web Client öffnen.</p> <p>Der Administrator kann die Schaltflächen in Navigationsuntergruppen gruppieren, die sich auf bestimmte Bereiche Ihres Geschäfts konzentrieren, z. B. Vertrieb oder Support. Die Gruppe "Support" enthält beispielsweise Kontakte, Ticket, Fehler, Aktivitäten, Kalender und Berichte.</p>
Suche	Die Schaltfläche Suchen, die sich in den meisten Listen- und Detailansichten links neben den Gruppenregisterkarten befindet, ermöglicht Ihnen, Datensätze unter Verwendung von Suchkriterien zu suchen.
SpeedSearch	SpeedSearch ist ein Hilfsmittel für die Suche nach Information in der Infor CRM-Datenbank. So können Sie vorhandene Tickets oder Prozeduren durchsuchen, um Lösungen zu einem Kundenproblem zu ermitteln, oder nach einem spezifischen Dokument, z. B. einer Vertriebspräsentation, suchen.
Registerkarten	In vielen Listenansichten, Detailansichten und Dialogfeldern werden Informationen mit Hilfe von Registerkarten organisiert.
Auswahllisten	Eine Auswahlliste ist eine Gruppe von Werten, aus der Sie Werte für eine Dateneingabe auswählen können. Auswahllisten sind eine Hilfestellung für konsistente Dateneingabe. Durch Ihre Zugriffsrechte wird bestimmt, ob Sie Listeneinträge hinzufügen, bearbeiten oder löschen können. Zum Öffnen einer Auswahlliste klicken Sie im betreffenden Feld auf den Dropdown-Pfeil.
Aufgabenbereich	Der Aufgabenbereich wird rechts neben dem Hauptfenster angezeigt. Der Aufgabenbereich umfasst Filter, allgemeine Aufgaben und Funktionen, die Ihnen die Arbeit erleichtern sollen. Die verfügbaren Optionen hängen vom Datensatztyp und von der Art der Ansicht ab, in der Sie arbeiten.
Statusleiste	Die Statusleiste zeigt den Benutzer, das Datum, die Zeitzone und die Schaltfläche Abmelden an.

Verwenden von Listenansichten

In Listenansichten werden Informationen in einer Liste mit Spalten und Zeilen angezeigt. Jede Registerkarte in der Listenansicht enthält eine Gruppe von Kontakten, Firmen, Verkaufschancen oder Tickets usw.

- Sie können Ihre Listenansicht-Registerkarten anpassen, indem Sie Spalten hinzufügen oder entfernen, die Spaltenreihenfolge ändern oder die Spaltenbreiten anpassen.



Lesen Sie hierzu auch das Thema "Anpassen von Listenansicht-Registerkarten" in der Online-Hilfe des Web-Client.

- Wenn Sie auf eine Spaltenüberschrift klicken, werden die Informationen in der betreffenden Spalte sortiert. Die Pfeilmarkierung gibt an, ob die Spalte in auf- oder absteigender Reihenfolge sortiert wird.

Account	City	State	Main Phone	Type	Sub-Type	Status	Acct. Manager	Owner
Abbott Ltd.	Chicago	IL	(312) 555-7854	Customer	Hardware	Active	Lee Hogan	Midwest
Abbott WorldWide	Chicago	IL	3125552791x114	Prospect	Hardware	Active	Lee Hogan	Midwest
Abi Specialty Group	London		+442073384570	Prospect	Software	Active	Derek Murray	EMEA
Above Marine	Hayward	CA	(510) 555-1300	Lead	Hardware	Active	Ed Martinez	Southwest
Access Ombh	Munich		+498971046155	Customer	Hardware	Active	Hans Stichter	EMEA
Access Industries Co.	Gaithersburg	MD	(301) 555-8880	Prospect	Hardware	Active	Dan Barret	Northeast
Account Graphics	Linden	NJ	(908) 555-2087	Prospect	Service	Active	Dan Barret	Northeast
AccuTech	London		+442074897665	Prospect	Software	Inactive	Derek Murray	EMEA
AD Foods	Portland	OR	(503) 555-1358	Customer	Service	Active	Cathy Hughes	Northwest
Adams Waste Systems	Fort Lauderdale	FL	(954) 555-8609	Prospect	Hardware	Inactive	Linda Welsh	Southeast
ADCS Industries	Singapore		(+65) 337-0321	Lead	Software	Active	Kim Lee	AsiaPac
Adcom Communications	Madrid		+34914570955	Customer	Hardware	Active	Manuel Fuentes	EMEA
Advanced Billing	Markham	ON	(905) 555-8992	Customer	Service	Active	Administrator	EMEA
Advising Group	芝加哥市	IL	3125558500x630	Partner	Reseller	Active	Lee Hogan	Midwest

Abbildung 2 Firmenlistenansicht

Verwenden von Detailansichten

In den meisten Datensätzen in Infor CRM werden Informationen sowohl als Listenansicht als auch als Detailansicht angezeigt. Die Detailansicht umfasst Informationsfelder, Registerkarten und einen benutzerdefinierten mittleren Bereich.

- Im oberen Bereich werden grundlegende Informationen zum ausgewählten Datensatz angezeigt. Wenn Sie einen neuen Datensatz hinzufügen, werden Sie in den Dialogen bei der Eingabe der Informationen aus der Detailansicht unterstützt. Klicken Sie zum Bearbeiten von Informationen auf das entsprechende Feld.
- Der mittlere Bereich wird als der benutzerdefinierte Bereich bezeichnet. Diesen Bereich können Sie verwenden, um die Registerkarte, die Sie am häufigsten verwenden, immer angezeigt zu halten. Um eine Registerkarte in den mittleren Bereich zu verschieben, klicken Sie auf eine der Registerkarten im unteren Abschnitt, halten die Maustaste gedrückt und ziehen die Registerkarte in diesen Bereich. Diese Registerkarte bleibt jedes Mal, wenn Sie Infor CRM Web Client verwenden, im benutzerdefinierten Bereich geöffnet. Wenn Sie die im mittleren Bereich angezeigte Registerkarte ändern möchten, wählen Sie die gewünschte Registerkarte aus und ziehen sie in diesen Bereich, um die aktuell angezeigte Registerkarte zu ersetzen.
- Der untere Bereich enthält eine Gruppe von Registerkarten. Auf jeder Registerkarte werden für den betreffenden Datensatz bestimmte Informationen angezeigt. Ihr Systemadministrator kann benutzerdefinierte Registerkarten für Ihre Organisation erstellen.

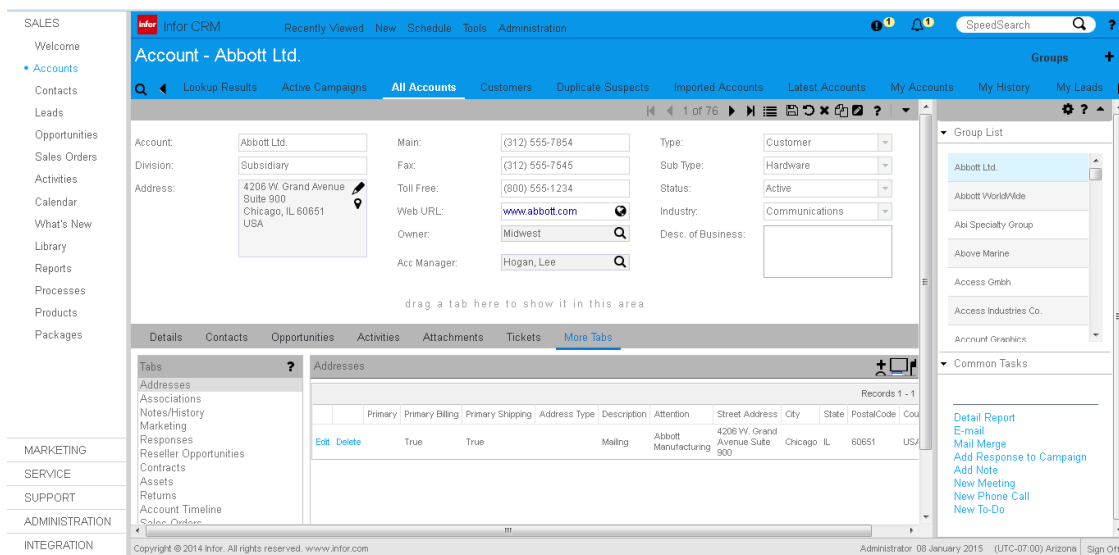













Abbildung 3 Firmendetailansicht

Grundlegendes zu den verfügbaren Schaltflächen

Viele Funktionen im Infor CRM Web Client werden über die Schaltflächen aufgerufen. In der Liste unten sind alle verfügbaren Schaltflächen sowie ihre jeweiligen Aktionen aufgeführt und beschrieben. Wenn Sie im Infor CRM Web Client mit dem Mauszeiger über eine Schaltfläche fahren, wird eine QuickInfo angezeigt, in der die Funktion der Schaltfläche erläutert wird. Zu Schaltflächen gibt es entsprechende QuickInfos.

Schaltfläche	QuickInfo oder Beschreibung	Ereignis
	Firmenserviceinformationen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Dialog Firmenserviceinformationen zu öffnen.
	Hinzufügen, Verknüpfen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Einträge hinzuzufügen oder zu verknüpfen.

Schaltfläche	QuickInfo oder Beschreibung	Ereignis
	Bedingung hinzufügen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen weiteren Parameter zur Suche in den Listen- oder Detailansichten hinzuzufügen.
	URL hinzufügen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Web-Adressen-URL anzuhängen.
	Verknüpfen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Eintrag zu verknüpfen.
	Kalender	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um ein Datum und eine Uhrzeit auszuwählen.
	Ausblenden	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um weitere Informationen in einer Listenzeile auszublenden.
	Vollständig	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Aktivität abzuschließen.
	Informationen in die Zwischenablage kopieren	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Kontaktinformationen in die Zwischenablage zu kopieren.
	Löschen oder Entfernen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Einträge zu löschen oder Verknüpfungen zu trennen.
	Bearbeiten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Informationen zu bearbeiten.
	Formular bearbeiten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Web-Formular-Designer zu öffnen. Auf diese Funktionen können nur Benutzer mit der erforderlichen Rolle zugreifen.
	Auslassungszeichen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Auswahlliste für die Mehrfachauswahl zu öffnen.
	E-Mail	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um neue E-Mail-Nachrichten zu öffnen.
	Erweitern	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um weitere Informationen in einer Listenzeile anzuzeigen.
	Suchen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Suche durchzuführen.
	Erster	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den ersten Datensatz in einer Gruppe anzuzeigen.
	Hilfe	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Web-Client-Hilfe zu öffnen.
	Letzter	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den letzten Datensatz in einer Gruppe anzuzeigen.
	Listenansicht	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um zur Listenansicht zu wechseln.
	MapQuest	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um MapQuest mit den aktuellen Adressinformationen zu öffnen.
	Diesen Eintrag als hilfreich kennzeichnen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, wenn Sie eine Lösung als hilfreich empfinden, sie aber nicht in Ihr Ticket einfügen.
	Bereich maximieren	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Größe des Fensters zu maximieren.

Schaltfläche	QuickInfo oder Beschreibung	Ereignis
	Bereich minimieren	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Größe des Fensters zu minimieren.
	Verschieben	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Kontakt zu einer anderen Firma zu verschieben.
	Weiter	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den nächsten Datensatz anzuzeigen.
	Zurück	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den vorherigen Datensatz anzuzeigen.
	Aktualisieren	Durch Klicken auf diese Schaltfläche, wird die Datensatzliste in einer Listenansicht aktualisiert.
	Bedingung entfernen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Parameter aus der Suche in den Listen- oder Detailansichten zu entfernen.
	Zurücksetzen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um alle Änderungen wieder rückgängig zu machen, die Sie seit der letzten Aktualisierung vorgenommen haben.
	Speichern	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Ihre Änderungen zu speichern.
	SpeedSearch	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um SpeedSearch zu öffnen.
	Benutzerdatumsstempel	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Benutzernamen und Benutzerdatumsstempel in Ihre Ticket-Notizen einzufügen.
	WWW	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um zur Website der Firma zu wechseln.

Aufrufen der Hilfe

Informationen zu erweiterten Funktionen und Bereichen, die in diesem Handbuch nicht behandelt werden, finden Sie in den folgenden Hilfethemen der Online-Hilfe zu Infor CRM Web Client.

So greifen Sie die Online-Hilfe zu

- Klicken Sie auf die Hilfe-Schaltfläche .

Vorgehensweise	Themenname
Anmelden bei Infor CRM Web Client	Anmelden beim Infor CRM Web Client
Herausfinden, um welche neuen Funktionen Infor CRM Web Client erweitert wurde.	Neues in dieser Version
Nützliche Tipps für Benutzer finden, die zum ersten Mal mit Web Client arbeiten.	Tipps für neue Benutzer
Verwenden von Warnungen zum Verwalten der eigenen Aktivitäten	Verwenden von Warnungen
Anpassen von Infor CRM Web Client-Optionen an eigene Anforderungen.	Bearbeiten von Benutzeroptionen
Meetings planen und andere Benutzer einladen.	Planen oder Bearbeiten einer Aktivität
Ein Ereignis (z. B. eine Messe) planen.	Planen oder Bearbeiten eines Ereignisses

Vorgehensweise	Themenname
Eine Übersicht über die Vertriebsprozesse aufrufen.	Was sind Verkaufsprozesse?
Eine Kampagnenantwort für einen Kampagnenzielkontakt ergänzen.	Hinzufügen oder Bearbeiten von Antwortinformationen

Zusätzlich zur Hilfe können Sie weitere Informationen von folgenden Quellen erhalten:

Systemadministrator: Antworten zu Ihrer speziellen Infor CRM-Installation erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

Grundlegendes zur Infor CRM-Desktopintegration

Das Infor CRM-Desktopintegrationsmodul ist eine Zusammenstellung von Funktionen zur Optimierung der Web-Umgebung von Infor CRM Web.

Desktop-Integration bietet Unterstützung für:

- Outlook-Integration - Senden an CRM und "In Historie aufzeichnen"
- Outlook-Synchronisierung von Kontakten und Aktivitäten
- Microsoft Outlook-Adressbuch
- Internet Explorer Versionen 8 und 9 unterstützen:
 - Ziehen und Ablegen von Anlagen
 - Ziehen und Ablegen von E-Mail aus Microsoft Outlook
 - [Ziehen und Ablegen von Bibliotheksdateien](#) (nur Administrator)
- [Seriendruck](#) (nur unterstützt in Internet Explorer)
- Lokalisierte Implementierungen, die erweiterte Zeichen verwenden, um Anlagen mit lokalisierten Dateinamen zu unterstützen.



- Seriendruck wird nur in Internet Explorer 8 und höher unterstützt.
- Browser, die HTML 5 unterstützen, z. B. Internet Explorer 10 und 11 und Firefox, erfordern keine Desktop-Integration, um Funktionen zum Ziehen und Ablegen zu unterstützen. Für weitere Informationen siehe [Unterstützte Funktionen nach Browser](#). Für weitere Informationen siehe "Unterstützte Funktionen nach Browser" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Installieren der Desktopintegration

Ehe Sie die Funktionen der Desktopintegration nutzen können, müssen Sie das Desktopintegrationsmodul installieren.



Offline Web Client-Benutzer haben ggf. das Desktopintegrationsmodul bereits im Rahmen des Installationsprozesses installiert.

So erfolgt die Installation in Internet Explorer

1. Klicken Sie auf dem Infor CRM Web Client-Anmeldebildschirm auf **Erweiterungen installieren**.
2. Klicken Sie auf **Ausführen**.

3. Schließen Sie Microsoft Outlook und ggf. geöffnete Browserfenster.
Da dadurch auch das Infor CRM Web Client-Hilfefenster geschlossen wird, wird empfohlen, dieses Thema zu drucken oder auf Ihrem Desktop zu speichern.
4. Wenn Sie eine frühere Version des Desktopintegrationsmoduls installiert haben, werden Sie zur Installation eine Upgrades aufgefordert. Klicken Sie auf **Ja**.
5. Zum Installieren des Desktopintegrationsmoduls klicken Sie auf **Ja**.
6. Falls gemeldet wird, dass Microsoft Outlook oder Internet Explorer gerade verwendet werden, schließen Sie diese Programme und klicken auf **Wiederholen**.
7. Klicken Sie im Bildschirm **Willkommen** auf **Weiter**.
8. Lesen Sie die Informationen auf dem Bildschirm Lizenzvereinbarung, akzeptieren Sie die Lizenzvereinbarung, und klicken Sie auf **Weiter**.
9. Um Office-Integration (Seriendruck und Ziehen und Ablegen) zu installieren, wählen Sie entweder **Dieses Feature wird auf der lokalen Festplatte installiert** oder **Dieses Feature und alle Subfeatures werden auf der lokalen Festplatte gespeichert**. Wenn die Office-Integration nicht installiert werden soll, klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil neben **Office-Integration** und wählen **Dieses Feature steht nicht zur Verfügung aus**.
10. Um Microsoft Outlook-Integration (Senden an CRM/In Historie aufzeichnen, Outlook-Synchronisierung, Outlook-Adressbuch und Desktop Manager) zu installieren, wählen Sie entweder **Dieses Feature wird auf der lokalen Festplatte installiert** oder **Dieses Feature und alle Subfeatures werden auf der lokalen Festplatte installiert**. Wenn Sie Microsoft Outlook-Integration nicht installieren möchten, klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil neben **Outlook-Integration** und wählen **Dieses Feature steht nicht zur Verfügung**.
11. Zum Ändern des Installationsorts klicken Sie auf **Ändern**, suchen den gewünschten Installationsort bzw. geben ihn ein und klicken dann auf **OK**.
12. Klicken Sie auf **Weiter**.
13. Klicken Sie auf **Installieren**.
14. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
15. Wenn Sie Outlook-Integration und Outlook-Synchronisierung installiert haben, werden Sie beim Öffnen von Microsoft Outlook aufgefordert, den Infor CRM-Connector zu verwenden. **Klicken Sie auf "Ja"**, und [legen Sie ihre Infor CRM-Connector-Optionen fest](#).

So erfolgt die Installation in Firefox

1. Klicken Sie im Infor CRM Web Client-Anmeldebildschirm auf **ErweiternInfor CRM**.
2. Klicken Sie auf **Datei speichern**.
3. Doppelklicken Sie im Dialog **Downloads** auf **SLXDesktopIntegrationSetup.exe**.
4. Klicken Sie auf **Ausführen**.
5. Klicken Sie auf **Ja**.
6. Wenn Sie eine frühere Version des Desktopintegrationsmoduls installiert haben, werden Sie zur Installation eine Upgrades aufgefordert. Klicken Sie auf **Ja**.
7. Schließen Sie und ggf. geöffnete Browserfenster.
Da dadurch auch das Infor CRM Web Client-Hilfefenster geschlossen wird, wird empfohlen, dieses Thema zu drucken oder auf Ihrem Desktop zu speichern.
8. Klicken Sie im Bildschirm **Willkommen** auf **Weiter**.
9. Lesen Sie die Informationen auf dem Bildschirm Lizenzvereinbarung, akzeptieren Sie die Lizenzvereinbarung, und klicken Sie auf **Weiter**.
10. Lassen Sie die Option **Office-Integration** unverändert.
Firefox erfordert keine Office-Integration für Ziehen und Ablegen und unterstützt keinen Seriendruck.

11. Um Microsoft Outlook-Integration (Senden an CRM/In Historie aufzeichnen, Outlook-Synchronisierung, Outlook-Adressbuch und Desktop Manager) zu installieren, klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil neben **Outlook-Integration**, und wählen Sie entweder **Dieses Feature wird auf der lokalen Festplatte installiert** oder **Dieses Feature und alle Subfeatures werden auf der lokalen Festplatte installiert**.
12. Zum Ändern des Installationsorts klicken Sie auf **Ändern**, suchen den gewünschten Installationsort bzw. geben ihn ein und klicken dann auf **OK**.
13. Klicken Sie auf **Weiter**.
14. Klicken Sie auf **Installieren**.
15. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
16. Wenn Sie Outlook-Integration und Outlook-Synchronisierung installiert haben, werden Sie beim Öffnen von Microsoft Outlook aufgefordert, den Infor CRM-Connector zu verwenden. **Klicken Sie auf "Ja"**, und [legen Sie ihre Infor CRM-Connector-Optionen fest](#).

Konfigurieren von Outlook Integration

Die Einstellungen für Outlook Integration sollten in Microsoft Outlook konfiguriert werden.

Bevor Sie Outlook konfigurieren können:

- Microsoft Outlook muss installiert sein und auf dem lokalen Rechner ausgeführt werden.
 - Web – Die Desktop-Integration wird nur dann installiert, wenn Microsoft Office, einschließlich Outlook, bereits installiert ist.
 - Windows – Falls Microsoft Outlook nicht bereits installiert war, als der Infor CRM Client installiert wurde, müssen Sie weitere Konfigurationsschritte ausführen.
- Sie müssen den Verbindungsserver und die Portnummer sowie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort kennen. Ausführliche Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

So nehmen Sie die Konfiguration vor

1. Öffnen Sie Microsoft Outlook.
2. Falls Sie keine Eingabeaufforderung erhalten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen**.
Wenn die Schaltfläche "Optionen" nicht erscheint, wurde Outlook-Synchronisierung nicht korrekt installiert.
3. Verwenden Sie die Registerkarten, um die folgenden Optionen festzulegen:
 - Verbindung – Verbindung mit dem Infor CRM-Server. Ist erforderlich für die Kontakt und [Kalender](#)-Synchronisierung und E-Mail-Integration.
 - Senden an CRM/In Historie aufzeichnen – Optionen für Eingabeaufforderungen, zum Anzeigen von Informationen und für Anlagenverhalten, wenn "Senden an CRM" oder "In Historie aufzeichnen" verwendet wird. Wird verwendet für E-Mail-Integration.
 - Alle Optionen – Möglichkeit, Optionen als Werte-Paare anzuzeigen. Wird nur für fortgeschrittene Benutzer empfohlen.
Weitere Informationen finden Sie im SLX Outlook Sync-Hilfethema "Konfigurieren von Outlook Sync".
4. Klicken Sie auf **OK**.

Kapitel 2

Verwalten von Kontakten und Firmen

2

Dieses Kapitel führt Sie in das Grundprinzip des Customer Relationship Management (CRM) ein: die Arbeit mit Kontakten und Firmen.

- Kontakte sind wichtige Personen, die mit einer Firma verknüpft sind.
- Firmen sind potenzielle oder bereits vorhandene Kunden. Firmen können mehrere Kontakte haben.

Sie können mit Infor CRM Kontakt- und Firmeninformationen verwalten. Dies umfasst tägliche Interaktionen wie beispielsweise Anrufe, Meetings, Aktionseinträge oder andere Arten der Korrespondenz.

Die folgenden Themen werden in diesem Kapitel beschrieben:

- Hinzufügen eines Kontakts und einer Firma
- Erstellen einer Firmenbeziehung
- Verwenden der Bibliothek
- Planen einer Literaturanfrage
- Hinzufügen einer Notiz und Planen einer Folgeaktivität

Hinzufügen eines Kontakts und einer Firma

Der Schwerpunkt von Infor CRM liegt auf den Firmenbeziehungen. Aus diesem Grund müssen alle Kontakte mit einer Firma verknüpft sein. Auf Firmen- und Kontaktinformationen kann jeder Infor CRM-Benutzer zugreifen, der die entsprechenden Sicherheitsrechte besitzt. Sie können beispielsweise einen Firmendatensatz (im Weiteren als „Firma“ bezeichnet) für die Bermann Automobilbau GmbH erstellen. Möglicherweise hat Ihr Vertriebsassistent nicht die erforderliche Sicherheitsbefugnis, um auf die Firma zuzugreifen, aber Ihr Vertriebsmanager besitzt diese Befugnis.

Grundlegendes zu Zugriffsberechtigungen für Firmen

Bevor Sie in Infor eine Firma erstellen, müssen Sie sich mit dem Konzept der Zugriffsberechtigung für Firmen vertraut machen.

- Der *Firmenzugriffsberechtigte* hat Zugriff auf eine Firma und kann alle mit dieser Firma zusammenhängenden Aktivitäten durchführen, beispielsweise das Planen von Aktivitäten und das Ausführen von Berichten. Firmenzugriffsberechtigter kann ein einzelner Benutzer, ein Team oder die Gesamtheit aller Sage Infor CRM-Benutzer sein.
Der Zugriff auf Firmendaten kann für jeden Benutzer unterschiedlich beschaffen sein. Wenn beispielsweise ein Team Zugriffsberechtigter einer Firma ist, haben möglicherweise einige Teammitglieder nur Lesezugriff auf diese Firma, während andere Teammitglieder Lese- und Schreibzugriff besitzen. Der Administrator legt die Sicherheitsrechte fest.

- Der *Account Manager* ist für die Pflege der Beziehung zur Firma zuständig. Dies kann Folgeanrufe, Meetings, das Vorbereiten von Vorschlägen und die Zusammenarbeit mit den Kontakten dieser Firma umfassen. Der Account Manager ist eine einzelne Person.

Ein einzelner Benutzer, der als Firmenzugriffsberechtigter angegeben wird, ist oft auch Account Manager. Wenn jedoch ein Team Firmenzugriffsberechtigter ist, wird in der Regel ein Teammitglied zum Account Manager ernannt.

Firmeneigentümer und Firmen-Verantwortliche sollten gemäß den Richtlinien Ihrer Organisation zugeteilt werden.

Es gibt verschiedene Verfahren, Kontakte und Firmen zu Infor CRM hinzuzufügen. In diesem Handbuch werden die am häufigsten verwendeten Methoden behandelt.

Unser Szenario:

Sie haben bei einer Messe Thomas Dietrich und Julia Schmitt getroffen. Thomas und Julia (Kontakte) arbeiten für die Bermann Automobilbau GmbH (Firma). Zunächst fügen Sie den Kontakt Thomas Dietrich zu einer neuen Firma (Bermann Automobilbau GmbH) hinzu und danach fügen Sie Julia Schmitt zu einer vorhandenen Firma (Bermann Automobilbau GmbH) hinzu.

So fügen Sie Kontakte und eine Firma hinzu

1. Klicken Sie im Menü **Neu** auf **Firma/Kontakt**.
2. Geben Sie in das Feld **Kontakt** den Namen **Thomas Dietrich** ein.
Wenn Sie Doppelnamen (Nachnamen mit Bindestrich) oder Nachnamen mit Berufsbezeichnung hinzufügen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** neben dem Feld **Kontakt**. Geben Sie danach im Dialog **Namen bearbeiten** das Namenspräfix (z. B. "Dr."), den Vornamen, den zweiten Vornamen, den Nachnamen oder das Suffix (z. B. "CEO") ein.
3. Geben Sie im Feld **Firma** den Namen **Bermann Automobilbau GmbH** ein.
4. Fügen Sie in den Feldern **E-Mail** und **Web** die E-Mail-Adresse und die Web-Adresse hinzu.
 - E-Mail - **tom.dale@beeker.mail**
 - Web: **www.beeker.web**
5. Geben Sie in das Feld **Geschäftliche Telefonnummer** die Telefonnummer **5551234512** ein.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Nach übereinstimmenden Datensätzen suchen**.
Dadurch wird die Datenbank nach Datensätzen mit derselben E-Mail-Adresse, Web-Adresse, Telefonnummer und Firma abgesucht. Es ist wichtig, zuerst nach Datensätzen zu suchen, bevor Informationen hinzugefügt werden. Wenn Sie diese Überprüfung der vorhandenen Informationen nicht durchführen, erstellen Sie evtl. einen doppelten Kontakt- oder Firmendatensatz.
7. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld **Übereinstimmende Datensätze** zu schließen. Falls doppelte Datensätze gefunden werden, klicken Sie neben einem Datensatz auf **Öffnen**, um weitere Details anzuzeigen, oder auf **Firma verwenden**, um einen Datensatz auszuwählen.
Wenn Sie "Firma verwenden" auswählen, wird in der Ansicht "Kontakt/Firma einfügen" die Firma neben der Beschriftung "Bestehende Firma verwenden" ... angezeigt.
8. Klicken Sie im Bereich **Kontaktinformationen** im Feld **Titel** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil, und wählen Sie **Vizepräsident** aus.
9. Fahren Sie im Abschnitt **Kontaktinformationen** mit der Eingabe der Informationen für Thomas Dietrich fort.

10. Doppelklicken Sie unter **Firmeninformationen** in das Feld **Adresse**, um das Dialogfeld **bearbeiten** aufzurufen und die Adressinformationen für Bermann Automobilbau wie folgt hinzuzufügen:
 - Lassen Sie die **Beschreibung** auf **Büro** eingestellt.
 - Wählen Sie **Haupt** aus, um diese Adresse als die Hauptadresse dieser Firma zu kennzeichnen.
 - Klicken Sie bei **Adresstyp** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Rechnung & Lieferung** aus.
 - Geben Sie in das Feld **Adresse 1** die Angabe **Hauptstraße 12** ein.
 - Geben Sie für **Stadt, Bundesland/, /PLZ** die Angaben **Eichendorf, 12345, NRW** ein.
11. Klicken Sie auf **OK**.
12. Geben Sie im Feld **Haupt** die Zahl **5551234500** ein.
13. (Optional) Klicken Sie auf das Symbol **MapQuest**, um eine Karte zu der Adresse anzuzeigen.
14. Klicken Sie bei **Typ** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Kunde** aus.
15. Klicken Sie bei **Status** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Aktiv** aus.
16. Klicken Sie bei **Branche** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Automobilindustrie/Luft- und Raumfahrt** aus.
17. Klicken Sie im Feld **Acct. Mgr.** auf die Schaltfläche **Suchen**, und wählen Sie den Account Manager aus.
18. Klicken Sie im Feld **Zugriffsberechtigter** auf die Schaltfläche **Suchen**, und wählen Sie einen Zugriffsberechtigten aus.
19. Klicken Sie im Feld **Interessenquellen** auf die Schaltfläche **Suchen**, geben Sie in das dritte Feld **me** ein, klicken Sie auf **Suchen**, wählen Sie **Messe** aus und klicken Sie dann auf **OK**.
20. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern und Neu**.
Mit dieser Option können Sie einer vorhandenen Firma einen weiteren Kontakt hinzufügen.
21. Geben Sie im Feld **Kontakt** den Namen **Julia Schmitt** ein.
22. Fügen Sie in den Feldern **E-Mail** und **Geschäftliche Telefonnummer** die E-Mail-Adresse und die geschäftliche Telefonnummer hinzu.
 - E-Mail - **joan.smith@beeker.mail**
 - Geschäftliche Telefonnummer - **5551234519**
23. Klicken Sie im Bereich **Kontaktinformationen** im Feld **Titel** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Geschäftsführer** aus.
24. Klicken Sie auf **Speichern**.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Hinzufügen eines neuen Kontakts und einer neuen Firma" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Wenn Sie die Informationen eines Kontakts oder einer Firma bearbeiten müssen, können Sie das tun, indem Sie in der Detailansicht auf die Felder klicken und die gewünschten Änderungen eingeben.



Sie müssen auf die Schaltfläche **Speichern** klicken, nachdem Sie Änderungen vorgenommen haben.

Hinzufügen einer Firmenbeziehung

Zwischen Firmen kann eine gemeinsame Beziehung bestehen; so kann beispielsweise eine der Firmen das Mutterunternehmen und eine andere deren Tochterunternehmen sein. Sie können Firmen miteinander in Beziehung setzen, indem Sie eine Beziehung hinzufügen. Diese Beziehung kann bei Aufgaben wie beispielsweise dem Ausführen von Berichten nützlich sein. Sie können anstelle von zwei separaten Berichten einen gemeinsamen Bericht für beide Firmen erstellen. Durch Beziehungen können auch Projekte für Sie entstehen, indem Sie die Gelegenheit erhalten, Ihre Produkte an Mutterfirmen statt an die Tochterunternehmen zu verkaufen.

Unser Szenario:

Thomas Dietrich hat Ihnen erzählt, dass Inter-Maschinen die Mutterfirma der Bermann Automobilbau GmbH ist. Sie möchten eine Mutterfirma/Tochterfirma-Beziehung zwischen den beiden Firmen einrichten.

So verknüpfen Sie Firmen

1. Öffnen Sie die Firmendetailansicht der Bermann Automobilbau GmbH.
 - a. Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf **Firmen**.
 - b. Klicken Sie auf die Registerkarte "Suchen" (Lupe).
 - c. Wählen Sie im ersten Feld **Firma**, im zweiten Feld **Beginnend mit** und im dritten Feld **Be** aus und klicken Sie dann auf **Suchen**.
 - d. Klicken Sie in der Liste auf **Bermann Automobilbau GmbH**.
2. Klicken Sie in der Ansicht Bermann Automobilbau GmbH auf die Registerkarte **Beziehungen**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Beziehung hinzufügen**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen** (Lupe).
5. Vergewissern Sie sich im Feld **Firma suchen**, dass in **Firmen suchen nach: Firma** angezeigt wird. Geben Sie **Int** ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**.
6. Klicken Sie in der Firmenliste auf **Inter-Maschinen** und dann auf **OK**.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil unter **Bermann Automobilbau GmbH** und wählen Sie **des Tochterunternehmens** am besten beschreibt.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil unter **Inter-Maschinen** und wählen Sie **der Mutterfirma** am besten beschreibt.
9. Geben Sie in die Felder **Beschreibung** für jede Firma eine Beschreibung ein.
10. Klicken Sie auf **OK**.

Arbeiten mit der Bibliothek

Die Bibliothek ist ein zentrales Repository für Unternehmensinformationen. Dateien werden in Ordnern organisiert und nach Namen sortiert. Klicken Sie auf die Spaltenüberschriften, um die Liste der Bibliotheksdateien zu sortieren.

Die Bibliothek Ihrer Organisation kann Produktinformationen, Administratorrechte, Präsentationen, Web-Adressen und so weiter enthalten. Dateien können nur vom Administrator oder einem Administratorbenutzer zur Bibliothek hinzugefügt werden.

Unser Szenario:

Sie möchten die Bibliothek verwenden, um aktuelle Produktangaben zu finden.

So greifen Sie über die Bibliothek auf Informationen zu

1. Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf **Bibliothek**.
2. Klicken Sie in der Strukturansicht auf die Pluszeichen, um den Ordner einzublenden, der die Datei enthält, die Sie öffnen möchten.
3. Klicken Sie in der Liste **Datei** auf den Namen der Datei, die Sie herunterladen möchten.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Öffnen der Datei
 - Speichern der Datei



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Arbeiten mit der Bibliothek" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Anfordern von Literatur für einen Kontakt

Durch Literaturanfragen wird das Senden von Marketing-Material oder anderen Firmendokumenten an einen oder mehrere Kontakte veranlasst. Die verfügbare Literatur wird von Infor CRM-Benutzern oder vom Systemadministrator verwaltet. Nachdem Sie eine Anfrage geplant haben, kann die für Literaturanfragen zuständige Person oder Gruppe in Ihrer Firma die Anfrage erfüllen und den Auftrag abschließen.

Wenn Sie eine Anfrage für einen einzelnen Kontakt planen, wählen Sie diesen Kontakt aus, bevor Sie die folgenden Schritte befolgen:

Unser Szenario:

Julia Schmitt hat auf einer Messe um Informationen zu einem bestimmten Produkt gebeten, doch Sie hatten auf der Messe keine Broschüren mehr vorrätig. Sie möchten eine Literaturanfrage planen, damit Julia die gewünschten Informationen zugeschickt werden.

So planen Sie

1. Öffnen Sie die Kontaktdetailansicht von Julia Schmitt.
 - a. Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf **Kontakte**.
 - b. Klicken Sie auf die Gruppenregisterkarte **Neueste Kontakte**.
 - c. Klicken Sie im Aufgabenbereich unter **Filter** auf **Name** und wählen Sie **S** aus.
 - d. Klicken Sie in der Liste auf **Schmitt, Julia**.
2. Klicken Sie im Menü **Planen** auf **Literaturanfrage**.

3. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine kurze Beschreibung der Literaturanfrage ein.
 - Geben Sie **Lenovo ThinkPad Vertriebsbroschüre** ein.
4. Klicken Sie auf die **Senden bis**, klicken Sie auf Schaltfläche **Kalender**, wählen Sie ein Datum aus, und klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie in den Feldern **Versandart** und **Priorität** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **FedEx** und **Mittel aus**.
6. Wählen Sie unter **Literaturliste drucken** die Option **Mit Begleitbrief** aus.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Deckblatt - Suchen**, erweitern Sie erst **Öffentliche Vorlagen** und dann **Brief**, wählen Sie **Unternehmensinformationen** aus und klicken Sie auf **OK**.



Das Auswählen einer Vorlage ist nur in Internet Explorer möglich, da das Deckblatt den Seriendruck erfordert, der nur in Internet Explorer, Versionen 9 und später, unterstützt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Desktop-Integrationsfunktionen nach Browser.

Um eine Vorlage in Internet Explorer zu verwenden, Sie müssen die Infor CRM-Desktop-Integration herunterladen. Weitere Informationen finden Sie unter ["Grundlegendes zur Infor CRM-Desktopintegration"](#) Auf Seite 12.

8. Wählen Sie unter **Verfügbare Einträge** die Elemente aus, die Sie in Ihre Anfrage einbeziehen möchten.
 - a. Klicken Sie ggf. auf **Verfügbare Einträge filtern** und geben Sie Zeichen ein, die in Familie, Nummer oder Name des hinzuzufügenden Eintrags enthalten sind.
 - b. Wählen Sie **Lenovo ThinkPad-Broschüre** aus.
 - c. Doppelklicken Sie in die Spalte **Menge** und geben Sie die Anzahl von Kopien dieses Eintrags an, die Sie anfordern möchten. Geben Sie **2** ein.
9. Klicken Sie auf **Literaturanfrage planen**.

Die Literaturanfrage wird in der Ansicht "Aktivitäten" auf der Registerkarte Literatur sowie in den Kontakt- und Firmendetailansichten auf den Registerkarten "Literaturanfragen" aufgezeichnet.

Der/die vom Administrator bestimmte Verantwortliche für die Überwachung von Literaturanfragen wird Ihre Anfrage erhalten und zum angegebenen Datum erfüllen.

Planen einer Folgeaktivität

In Infor CRM werden Anrufe, Meetings, Aufgaben und persönliche Termine als Aktivitäten bezeichnet. Die Planung von Folgeaktivitäten kann Ihnen helfen, wichtige Ereignisse zu organisieren und sie nicht zu versäumen.

Unser Szenario:

Sie möchten als Folgeaktivität einen Anruf planen, um an die Zusendung von Literatur an Julia Schmitt anzuknüpfen.

So planen Sie einen Anruf

1. Öffnen Sie die Kontaktdetailansicht von Julia Schmitt.
2. Klicken Sie im Menü **Planen** auf **Anruf**.
3. Klicken Sie im Feld **Betreff** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Empfangene Literatur bestätigen** aus.
4. Geben Sie in das Feld **Standort** einen Standort ein.

5. Klicken Sie im Feld **Startzeit** auf die Schaltfläche **Kalender** , um das Datum und die Uhrzeit der Aktivität auszuwählen, und klicken Sie dann auf **OK**.
6. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ohne Zeitangabe**, um eine Aktivität zu erstellen, die an einem bestimmten Termin stattfindet, aber keine spezifische Uhrzeit und Dauer aufweist. Aktivitäten ohne Zeitangabe werden in der Tagesansicht des Kalenders angezeigt.
 - Geben Sie in das Feld **Dauer** einen Wert ein, oder klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, und wählen Sie einen Eintrag in der Liste aus.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alarm**, um einen Benachrichtigungsalarm vor Beginn der Aktivität einzurichten. Geben Sie eine Zeitdauer ein bzw. wählen Sie sie aus.
8. Stellen Sie sicher, dass die Felder **Name** und **Firma** die Angaben **Julia Schmitt** und **Bermann Automobilbau GmbH** enthalten.
Wenn Angaben falsch sind, klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**, um die Informationen zu ändern.
9. Nach Auswählen eines Kontaktes oder Interessenten können Sie den Mauszeiger über den Datensatznamen bewegen, um eingeschränkte Detailinformationen anzuzeigen.
10. Überprüfen Sie, ob das Feld **Organisator** Ihren Namen enthält.
11. Geben Sie in das Feld **Notizen** die Angabe Folgeanruf **für Julia Schmitts Literaturanfrage** ein.
12. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verfügbarkeit**, um Ihre Verfügbarkeit zur ausgewählten Startzeit sicherzustellen bzw. Ressourcen oder weitere Mitglieder hinzuzufügen.



Sie können nur Mitglieder oder Ressourcen zu Anrufen und Meetings hinzufügen.

13. Klicken Sie auf die Registerkarte **"Teilnehmer"**, um weitere Kontakte und Interessenten einzubeziehen.



Ist die Option "Historie für alle Teilnehmer anzeigen" nicht ausgewählt, wird nur für den ersten Teilnehmer ein Historieneintrag angezeigt.

14. Klicken Sie auf **OK**.

Der geplante Anruf wird in den Kontakt- und Firmendetailansichten (auf der Registerkarte "Aktivitäten"), in der Ansicht "Aktivitäten" (auf den Registerkarten "Alle offenen" und "Eigene Aktivitäten") sowie in der Kalenderansicht angezeigt.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Planen oder Bearbeiten einer Aktivität" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Hinzufügen einer Notiz

Sie verwenden Notizen, um das Ergebnis einer Aktivität zu dokumentieren und um Interaktionen mit einer Firma, einem Kontakt, einem Interessenten oder einer Verkaufschance festzuhalten. Die von Ihnen hinzugefügten Notizen werden auf der Registerkarte "Notizen/Historie" der Firmen-, Kontakt-, Interessenten- und Verkaufschancen-Detailansichten angezeigt.

Es gibt mehrere Methoden, eine Notiz hinzuzufügen. Für das folgende Beispiel wurde eine Methode ausgewählt.

Unser Szenario:

Sie haben beim Ausräumen Ihrer Brieftasche die Visitenkarte von Thomas Dietrich gefunden. In einer Notiz auf der Rückseite der Karte haben Sie vermerkt, dass Thomas Interesse an einem Support-Vertrag für alle von seiner Firma erworbenen Produkte gezeigt hat. Sie möchten diese Informationen zu Infor CRM hinzufügen.

So fügen Sie eine Notiz hinzu

1. Öffnen Sie die Kontaktdetailansicht von Thomas Dietrich.
2. Klicken Sie im Menü **Neu** auf **Notiz**.
3. Geben Sie in das Feld **Betreff** die Angabe **Visitenkarten - Notizen** ein.
4. Geben Sie in das Feld **Standort** die Angabe **Messe 2012** ein.
5. Ändern Sie bei Bedarf die Datumsangaben unter **Abgeschlossen** und **Geplant**. Zum Ändern des Datums klicken Sie auf Schaltfläche **Kalender** , um das Datum auszuwählen.
6. Lassen Sie die Option **Ohne Zeitangabe** aktiviert, da Sie für die Notiz keine Zeitdauer eingeben müssen.
7. Stellen Sie sicher, dass **Thomas Dietrich** für **Name** und **Bermann Automobilbau GmbH** für **Firma** festgelegt ist.
8. Klicken Sie im Feld **Kategorie** auf Schaltfläche Dropdown-Pfeil , und wählen Sie einen Eintrag in der Liste aus.
9. Klicken Sie im Feld **Priorität** auf Schaltfläche Dropdown-Pfeil , und wählen Sie einen Eintrag in der Liste aus.
10. Überprüfen Sie, ob das Feld **Organisator** Ihren Namen enthält.
11. Geben Sie in das Feld **Notizen** die Informationen auf der Visitenkarte ein.
12. Klicken Sie, falls nötig, auf die Registerkarte **Anlagen**, um ein Dokument oder einen URL hinzuzufügen.
13. Klicken Sie neben **Folgeaktivität** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie den Typ der Folgeaktivität aus. Wählen Sie **Aufgabe** aus. Planen Sie eine Folgeaktivität.
14. Verwenden Sie das Kontrollkästchen **Notizen übertragen** oder **Anlagen übertragen**, um Notizen oder Anlagen von dieser Notiz in die Folgeaktivität zu kopieren.
15. Klicken Sie auf **OK**.
16. Planen Sie im Dialogfeld **Aufgabe planen** eine Aktivität für den heutigen Tag.
 - a. Geben Sie als **Betreff** die Angabe **Recherche** ein.
 - b. Geben Sie in das Feld **Notizen** Folgendes ein: **Recherche zu Supportvertrag für Bermann Automobilbau**.
 - c. Klicken Sie auf **OK**, um die Aktivität zu planen.

Sie können Notizen auf der Registerkarte "Notizen/Historie" der Kontakt-, Firmen-, Interessenten- und Verkaufschancen-Detailansichten anzeigen. Zusätzlich können Sie über die Registerkarte "Notizen/Historie" Notizen und andere Historieneinträge anzeigen und filtern.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Hinzufügen einer Notiz" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Kapitel 3

Verwalten Ihrer Vertriebsaktivitäten

3

Mit Infor CRM wird das Verwalten Ihrer täglichen Aktivitäten, ob geplant oder ungeplant, wesentlich vereinfacht. Geplante Aktivitäten umfassen Telefonanrufe, Meetings, Aufgaben und Termine. Ungeplante Aktivitäten wie beispielsweise telefonische Rückrufe oder das Beantworten von E-Mails können mehrmals am Tag vorkommen.

Die folgenden Themen werden in diesem Kapitel beschrieben:

- Verwendung von Warnungen
- Abschließen einer ungeplanten Aktivität und Planen eines Meetings
- Verwenden der Ansicht "Kalender" und der Ansicht "Aktivitäten"
- Anzeigen der Historie einer Firma

Verwenden von Aktivitäten und Ereignissen

Mit Hilfe von Aktivitäten und Ereignissen behalten Sie zu jeder Zeit einen Überblick über Ihre Arbeitszuständigkeiten.

- Ereignisse dauern normalerweise einige Tage und können Messen, Geschäftsreisen und Konferenzen umfassen.
- Aktivitäten umfassen Telefongespräche, die Teilnahme an Meetings sowie Aufgaben wie das Senden von Korrespondenz oder das Vorbereiten von Präsentationen.
- Aktivitäten können mit Kontakten, Firmen, Interessenten, Verkaufschancen oder Tickets verknüpft werden. Aktivitäten werden in der Regel für einen bestimmten Zeitraum geplant, können jedoch auch als Aktivitäten „ohne Zeitangabe“ geplant werden. Abgeschlossene Aktivitäten werden zu Historieneinträgen.
- Sie können während eines Ereignisses Aktivitäten planen, z. B. können Sie verschiedene Termine und Meetings für eine Geschäftsreise planen.

Beim Planen der Aktivität wird diese im Kalender in der Aktivitätenansicht und auf den Aktivitäten-Registerkarten in der Firmen-, Kontakt-, Verkaufschancen-, Interessenten- und Ticket-Ansicht angezeigt. Ereignisse werden in der Aktivitätenansicht, auf der Registerkarte "Ereignisse" und auch im Kalender angezeigt. Der Infor CRM Web Client verfügt über eine Funktion für Warnungen, die Sie an überfällige Aktivitäten, ausgelöste Alarmer und neue Aktivitäten erinnert, die noch bestätigt werden müssen.

Einige verfügbare Aktivitätstypen können den Arbeitsanforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden. Sie können z. B. allgemeine, periodische und andere Aktivitäten erstellen. In der Regel können Sie die von Ihnen erstellten Aktivitäten und Ereignisse bearbeiten, löschen oder abschließen.

Verwenden von Warnungen

Warnungen erleichtern Ihnen das Nachverfolgen von Aktivitäten mit ausgelösten Alarmen und nicht bestätigten Aktivitäten. Ihre [Warnungsoptionen](#) bestimmen, wie Sie bei Alarmen und neuen nicht bestätigten Aktivitäten benachrichtigt werden.

Sie können ausgewählte Aktivitätenalarme oder sämtliche Alarmer zur Wiedervorlage auswählen oder verwerfen. Zudem können Sie Aktivitätsdetails anzeigen und nicht bestätigte Aktivitäten akzeptieren oder ablehnen.

So zeigen Sie Warnungen an

- Wenn die Warnungsbenachrichtigung in Ihrer Menüleiste angezeigt wird, klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um Details zu **Warnungen** einzublenden.



Wird in der Menüleiste keine Warnungsbenachrichtigung angezeigt, liegen entweder keine aktuellen Warnungen vor oder Sie sollten Ihre [Warnungsoptionen](#) ändern.

So minimieren Sie Warnungen

- Wenn Sie Ihre aktiven Warnungen ausblenden möchten, klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil im Bereich "Warnungen" der Menüleiste.
Die Ansicht "Warnungen" bleibt minimiert, bis Sie erneut auf den Dropdown-Pfeil klicken oder eine neue Warnung erhalten.

Warnungen – Registerkarte "Alarmer"

Auf der Registerkarte "Alarmer" in der Ansicht "Warnungen" werden Aktivitäten mit aktiven Alarmen aufgelistet. Sie können Alarmer zur Wiedervorlage auswählen bzw. verwerfen oder Aktivitäten aus der Registerkarte "Alarmer" abschließen oder löschen.

So legen Sie Alarmer wieder vor

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jeden Aktivitätenalarm, den Sie wiedervorlegen möchten.
2. Wählen Sie im Feld **Wiedervorlegen in** eine Zeitspanne aus, und führen Sie dann einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Wiedervorlegen**, um ausgewählte Aktivitätenalarmer wiedervorzulegen.
 - Klicken Sie auf **Alle wiedervorlegen**, um alle Aktivitätsalarmer wiedervorzulegen, auch wenn diese nicht ausgewählt sind.

So lehnen Sie Alarmer ab

- Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jeden Alarm, den Sie ablehnen möchten, und klicken Sie dann auf **Ablehnen**.
 - Wenn Sie alle Alarmer ablehnen möchten, klicken Sie auf **Alle ablehnen**.

So wechseln Sie zur Aktivitätsdetailansicht

- Klicken Sie auf den Typ und Betreff der Aktivität, die in blauer Schrift neben dem Aktivitätssymbol angezeigt werden.
Ihre Warnungen werden ausgeblendet, und die Aktivitätsdetailansicht wird geöffnet.

So zeigen Sie Kontakt-, Firmen- oder Interessentendetails an

- Zum Öffnen der Detailansicht klicken Sie auf den Datensatznamen.

So schließen Sie Aktivitäten ab

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jede Aktivität, die Sie abschließen möchten.
2. Klicken Sie im oberen Bereich der Ansicht auf die Schaltfläche **Ausgewählte Aktivitäten abschließen**.

So löschen Sie Aktivitäten

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jede Aktivität, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie im oberen Bereich der Ansicht auf die Schaltfläche **Auswahl löschen**.
3. Klicken Sie auf **OK**, um den Löschvorgang zu bestätigen.

Warnungen – Registerkarte "Unbestätigt"

Bei einer unbestätigten Aktivität handelt es sich um eine Aktivitätsbenachrichtigung, die Sie bestätigen oder ablehnen müssen.

So zeigen Sie Details zu nicht bestätigten Aktivitäten an

- Klicken Sie auf den Typ und Betreff der Aktivität, die in blauer Schrift neben dem Aktivitätssymbol angezeigt werden.
Ihre Warnungen werden ausgeblendet, und die Aktivitätsdetailansicht wird geöffnet.

So gehen Sie zum Annehmen oder Ablehnen einer nicht bestätigten Aktivität vor

1. Klicken Sie im Raster auf die nicht bestätigte Aktivität, die Sie akzeptieren oder ablehnen möchten.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf **Akzeptieren**, um zu bestätigen, dass Sie einen Anruf entgegennehmen oder an einem Meeting teilnehmen.
 - Klicken Sie auf **Ablehnen**, um zu bestätigen, dass Sie einen Anruf nicht entgegennehmen oder an einem Meeting nicht teilnehmen.

So wechseln Sie zur Kalenderansicht

- Klicken Sie unten in der Ansicht auf den Hyperlink **Kalender anzeigen**.

So wechseln Sie zur Registerkarte "Bestätigungen" in der Aktivitätenansicht

- Klicken Sie unten in der Ansicht auf den Hyperlink **Bestätigungen anzeigen**.

Abschließen einer ungeplanten Aktivität

Ungeplante Aktivitäten können im Tagesverlauf völlig überraschend vorkommen. Es empfiehlt sich, Infor CRM immer geöffnet zu lassen, um schnell auf benötigte Kontakt- und Firmeninformationen zugreifen zu können. Nachdem Sie auf eine ungeplante Aktivität geantwortet haben, müssen Sie die Aktivität in Infor CRM abschließen, damit die Interaktion mit dem Kontakt oder der Firma aufgezeichnet wird.

Wenn Sie eine Aktivität abschließen, werden Details hierzu auf der Registerkarte "Notizen/Historie" der entsprechenden Firma, des Kontakts, der Verkaufschance oder des Interessenten verzeichnet.

Unser Szenario:

Sie haben einen unerwarteten Anruf von Thomas Dietrich im Zusammenhang mit einer Verkaufschance erhalten. Sie müssen eine Aktivität für den ungeplanten Telefonanruf abschließen und ein Folgemeeting planen.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, um eine Aktivität in Infor CRM abzuschließen. Die folgende Methode ermöglicht es Ihnen, eine Aktivität abzuschließen, ein Folgemeeting zu planen und die Notizen zu übertragen.

So schließen Sie eine ungeplante Aktivität ab

1. Öffnen Sie die Kontaktdetailansicht von Thomas Dietrich.
2. Klicken Sie im Menü **Planen** auf **Aktivität abschließen**.
3. Wählen Sie die Option **Neue ungeplante Aktivität zum Abschließen erstellen** aus.
4. Wählen Sie **Anruf** aus, und klicken Sie dann auf **Fortfahren**.
5. Klicken Sie im Feld **Betreff** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Verkaufschancen besprechen** aus der Liste.
6. In den Feldern **Abgeschlossen** und **Geplant** wird automatisch das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit angezeigt. Sie können die Standardeinstellung annehmen oder ein neues Datum und eine neue Uhrzeit auswählen.
7. Geben Sie in das Feld **Notizen** den Satz **Thomas Dietrich hat wegen möglicher Verkaufschance angerufen** ein.
8. So planen Sie eine Folgeaktivität
 - a. Klicken Sie bei **Folgeaktivität** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Meeting**.
 - b. Wählen Sie **Notizen übertragen** aus, um Ihre Notizen in die Folgeaktivität zu übernehmen.
9. Klicken Sie auf **Jetzt**, um die ungeplante Aktivität abzuschließen.
10. Überprüfen Sie im Dialogfeld **Meeting planen**, ob das Feld **Notizen** die Notizen zum Anruf enthält.
11. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit für das Meeting aus und klicken Sie danach auf **OK**, um das Folgemeeting zu planen.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Abschließen einer Aktivität" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Einladen anderer Benutzer zu einem Meeting

Beim Planen oder Bearbeiten eines Meetings oder eines Anrufs in Infor CRM Web Client können Sie andere Infor CRM-Benutzer in die Aktivität einbeziehen. Diese Termine werden dann in Ihrer Ansicht "Aktivitäten" auf der Registerkarte "Bestätigungen" angezeigt. Sie können die hier aufgeführten Aktivitäten annehmen oder ablehnen. Eventuell erhalten Sie auch eine Warnung, wenn eine unbestätigte Aktivität vorliegt.

Unser Szenario:

Sie möchten einen Kollegen (aus Ihrer Organisation) zu Ihrem Meeting mit Thomas Dietrich (einem Kontakt für die Bermann Automobilbau GmbH) einladen.

So laden Sie andere Benutzer zu einem Meeting ein

1. Öffnen Sie die Kontaktdetailansicht von Thomas Dietrich.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitäten**.
3. Wählen Sie in der Liste das Meeting aus, das Sie im vorherigen Szenario geplant haben, und öffnen Sie es.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verfügbarkeit**.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Mitglieder und Ressourcen hinzufügen**.

6. Wählen Sie in der Liste **Verfügbare Mitglieder** einen Benutzer aus, drücken Sie die Taste **STRG**, und wählen Sie **Tagungsraum 100**, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
7. Stellen Sie anhand der Registerkarte "Verfügbarkeit" sicher, dass Sie, der andere Benutzer und der Tagungsraum zum Zeitpunkt des Meetings verfügbar sind.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Der andere Benutzer erhält eine Warnung, um die Aktivität zu bestätigen. Wenn der Benutzer das Meeting bestätigt oder ablehnt, erhalten Sie eine Bestätigung seiner Antwort.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Planen oder Bearbeiten einer Aktivität" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Verwenden des Kalenders

Mit dem Kalender können Sie Ihren Zeitplan verwalten und geplante Aktivitäten und Ereignisse verfolgen. Abhängig von Ihren Kalenderoptionen werden im Infor CRM-Kalender sowohl offene als auch abgeschlossene Aktivitäten und Ereignisse angezeigt. Der Kalender verfügt über eine Tages-, Wochen-, Monats- oder Jahresansicht. Mit dem durch Klicken der rechten Maustaste aufrufbaren Kalender-Kontextmenü können Sie Aktivitäten und Ereignisse planen, bearbeiten, abschließen oder löschen.

Die Kalendersicherseinstellungen bestimmen, wessen Aktivitäten Sie planen, anzeigen, bearbeiten, abschließen oder löschen können.

Abhängig von Ihren [Zugriffsrechten](#) können Sie die Kalender und Aktivitäten anderer Infor CRM-Benutzer anzeigen. Jedem Benutzer wird eine spezifische Farbe zugewiesen, damit leichter zu erkennen ist, welche Aktivitäten zu welchem Benutzer gehören.



Aufgrund des begrenzten Platzangebots werden manche Symbole in Wochen- und Monatsansichten eventuell nicht angezeigt.

Unser Szenario:

Sie möchten in Ihrem Kalender nachsehen, ob Sie Zeit haben, sich vor dem Meeting mit Thomas Dietrich mit Ihrem Kollegen zu treffen.

So zeigen Sie den Kalender an

1. Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf **Kalender**.
2. Wählen Sie den anzuzeigenden Kalendertyp aus.
 - **Tagesansicht** - Zeigt einen Zeitplaner für den Tag an. Listet die geplanten Aktivitäten und Ereignisse für diesen Tag auf.
 - **Arbeitswochenansicht** - Zeigt nur die Tage in Ihrer Arbeitswoche an (gemäß Ihren Einstellungen in den Benutzeroptionen). Listet die geplanten Aktivitäten und Ereignisse für die einzelnen Tage auf.
 - **Wochenansicht** - Zeigt jeden Tag der ausgewählten Woche an. Listet die geplanten Aktivitäten und Ereignisse für die einzelnen Tage auf.
 - **Monatsansicht**: Zeigt einen Monatskalender an, auf dem die an den einzelnen Tagen geplanten Aktivitäten aufgeführt sind.
3. Jede geplante Aktivität im Kalender bildet eine Verknüpfung zur Aktivitätsdetailsansicht. Bewegen Sie die Maus über die Aktivität, um die Details der Aktivität anzuzeigen. Klicken Sie auf eine Verknüpfung, um die ausgewählte Aktivität zu öffnen.

- Um den Kalender eines anderen Benutzers anzuzeigen, wählen Sie den Namen des Benutzers in der Dropdown-Liste **Kalenderbenutzer** aus.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Verwenden des Kalenders" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Verwenden der Ansicht "Aktivitäten"

Verwenden Sie die Ansicht "Aktivitäten", um Ihre geplanten Aktivitäten, Ereignisse, Literaturanfragen und Bestätigungen zu verwalten. Wenn Sie umfassendere Zugriffsrechte haben, können Sie auch die Aktivitäten anderer Infor CRM-Benutzer anzeigen.

In der Ansicht "Aktivitäten" werden die folgenden Registerkarten angezeigt:

Eigene Aktivitäten	Alle offenen	Überfällig
Alarmer	Ereignisse	Bestätigungen
Literatur		

Folgende Symbole liefern Informationen über die Aktivität:

Symbol	Beschreibung
	Anruf
	Besprechung
	Aufgabe
	Persönliche Aktivität
	Die Aktivität wurde noch nicht bestätigt. (Nicht auf allen Registerkarten verfügbar)
	Die Aktivität verfügt über eine Anlage.
	Die Aktivität ist ein einzelnes Vorkommen einer sich wiederholenden Aktivität.
	Die Aktivität verfügt über einen Alarm.

Unser Szenario:

Sie möchten wissen, wie viele Telefonanrufe Sie morgen haben.

So zeigen Sie für den nächsten Tag geplante Anrufe an

- Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf **Aktivitäten**.
- Klicken Sie auf die Registerkarte **Eigene Aktivitäten**.
- Mit den **Filtern** im Aufgabenbereich können Sie die Liste eingrenzen:
 - Blenden Sie den Filter **Aktivitätstyp** ein, und wählen Sie **Anruf** aus.
 - Blenden Sie den Filter **Zeitraumen** ein, und wählen Sie **Morgen** aus.
Auf der Registerkarte werden alle für morgen geplanten Anrufe angezeigt.
- (Optional) Sie können auf den Aktivitätstyp klicken, um detaillierte Informationen dazu anzuzeigen und alle erforderlichen Änderungen vorzunehmen.

Anzeigen der Interaktionshistorie einer Firma

Wenn Sie auf geplante oder ungeplante Aktivitäten antworten, müssen Sie möglicherweise die Historie der Interaktionen mit dem Kontakt, der Firma oder dem Interessenten anzeigen. Wenn beispielsweise ein Kunde anruft, um eine Frage zu Ihrem letzten Meeting zu stellen, können Sie die Firmenhistorie öffnen, um die Notizen zu diesem Meeting anzuzeigen. Die Registerkarte "Notizen/Historie" enthält sämtliche Interaktionen einschließlich aller Textnotizen und stellt Filteroptionen zum Anzeigen, zum Drucken und zum Senden von Historieneinträgen und Notizen per E-Mail bereit.



Ist die Option "Historie für alle Teilnehmer anzeigen" nicht ausgewählt, wird nur für den ersten Teilnehmer ein Historieneintrag angezeigt.

Unser Szenario:

Sie möchten alle Interaktionen anzeigen, die Sie mit Mitarbeitern der Bermann Automobilbau GmbH hatten.

So zeigen Sie eine Firmenhistorie an

1. Wechseln Sie zur Firmendetailansicht der Bermann Automobilbau GmbH.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Notizen/Historie**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
3. Klicken Sie ggf. auf die Schaltfläche **Filter**, und grenzen Sie die Liste der Historieneinträge mithilfe der Filter ein.
4. Klicken Sie für den Historieneintrag, den Sie anzeigen möchten, auf den Hyperlink **Typ**.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Registerkarte "Notizen/Historie"" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Kapitel 4

Kommunizieren mit Kontakten und Interessenten

4

Ergänzend zu Telefonanrufen und Meetings müssen Sie möglicherweise Ihren Kontakten und Interessenten Zusatzinformationen wie beispielsweise Angebote, Briefe oder Memos senden. Im Infor CRM-Menü "Verfassen" können Sie Vorlagen, Briefe und sonstige Geschäftskorrespondenz erstellen und bearbeiten. Danach können Sie mit der Seriendruckfunktion Ihre Vorlage mit Kontakten, Interessenten, Firmen oder Verkaufschancen zusammenführen.

Mit Hilfe der Outlook-Integration mit Infor CRM können Sie beim Verfassen von E-Mail-Nachrichten, beim Hinzufügen von Kontakten und beim Planen von Meetings mit Microsoft Outlook und Infor CRM auf dieselben Daten zugreifen.



Wenn das Menü Verfassen nicht zur Verfügung steht, Sie müssen die Infor CRM-Desktop-Integration herunterladen. Weitere Informationen finden Sie unter ["Grundlegendes zur Infor CRM-Desktopintegration"](#) Auf Seite 12.

Die folgenden Themen werden in diesem Kapitel beschrieben:

- Erstellen einer Vorlage
- Senden von Informationen an Kontakte mit Hilfe der Seriendruckfunktion
- Arbeiten mit dem Microsoft Outlook-E-Mail-System

Arbeiten mit Vorlagen

Sie können Vorlagen verwenden, um Briefe, Vorschläge, Faxe oder E-Mail-Nachrichten zu erstellen, die für mehrere Kontakte oder Interessenten verwendet werden sollen. Vorlagen verwenden Standardtext, der sich nicht ändert, sowie Seriendruckfelder, über die Infor CRM-Informationen abgerufen werden, die sich abhängig vom Kontakt oder Interessent, für den der Seriendruck erstellt wird, ändern. Infor CRM verwendet zwei Vorlagentypen:

- **Öffentliche Vorlagen** werden vom Systemadministrator erstellt und verteilt und werden im Ordner "Öffentliche Vorlagen" gespeichert. Öffentliche Vorlagen werden in der Regel für alle Benutzer freigegeben; Wenn Sie eine öffentliche Vorlage kopieren und auf Ihrem Computer speichern, wird sie dadurch zu einer privaten Vorlage.
- **Private Vorlagen** werden vom Benutzer erstellt und automatisch im Ordner "Private Vorlagen" gespeichert. Wenn Sie eine private Vorlage erstellen, haben nur Sie allein Zugriff auf diese Vorlage.

Vorlagen werden mithilfe von Microsoft Word erstellt, sodass auf Ihrem lokalen Rechner Microsoft Word installiert sein muss, wenn Sie Vorlagen erstellen möchten.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Verwalten und Auswählen von Vorlagen" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Erstellen einer neuen Vorlage

Diese Anleitung hilft Ihnen dabei, eine neue private Microsoft Word-Vorlage zu erstellen.

Unser Szenario:

Thomas Dietrich hat einen Preisvorschlag für 150 Motoren angefordert. Sie müssen eine neue Preisvorschlagsvorlage erstellen.

So erstellen Sie eine neue Vorlage

1. Klicken Sie im Menü **Verfassen** auf **Vorlagen verwalten**.
2. Klicken Sie im Dialog **Vorlagen verwalten** auf **Neu**.
3. Gehen Sie im Dialogfeld **Eigenschaften für: Neue Word-Vorlage** folgendermaßen vor:
 - a. Wählen Sie im Abschnitt **Vorlagentyp** die Option **E-Mail** aus.
 - b. Im Feld **Name** geben Sie **Preisvorschlag** ein.
 - c. Wählen Sie im Feld **Familie** die Option **E-Mail** aus.
 - d. Wählen Sie im Feld **Haupttabelle** die Tabelle **Kontakt** aus.
 - e. Im Feld **Zugriffsberechtigter** sollte Ihr Name angezeigt werden.
 - f. Klicken Sie auf **OK**.
Microsoft Word wird geöffnet, und Sie können die neue Vorlage erstellen.
4. Geben Sie im leeren Dokument den Text ein, der in der Angebotsvorlage enthalten sein soll.
5. Wenn Sie der Vorlage ein Infor CRM-Seriendruckfeld hinzufügen möchten, setzen Sie den Cursor in der Vorlage an die Position, an der das Seriendruckfeld erscheinen soll, klicken dann auf **SLX-Feld einfügen** und wählen danach aus der Liste der Seriendruckfelder ein Feld aus.
Das neue Feld wird in der Vorlage angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Speichern und schließen**.
Klicken Sie auf "Speichern und schließen". Der Preisvorschlag wird im Ordner "Private Vorlagen" unter der Gruppe "E-Mail" angezeigt.
7. Klicken Sie im Dialog **Vorlagen verwalten** auf **Schließen**.

Verwenden der Seriendruckfunktion

Sie können die Seriendruckfunktion verwenden, wenn Sie mit einer Gruppe von Kontakten, Firmen, Verkaufschancen oder Interessenten kommunizieren möchten. Mit der Seriendruckfunktion lässt sich der Vorgang vereinfachen, vielen Personen dieselben Informationen zu senden, indem Sie die Informationen mit einer Vorlage zusammenführen. Sie können einen Seriendruck in eine Datei ausgeben, als E-Mail oder als Fax senden oder das Seriendruckdokument drucken.

Unser Szenario:

Vor kurzem haben Sie eine Vorführung zur Aktualisierung all Ihrer Kontakte bei der Beermann Automobilbau GmbH erstellt und möchten nun einen Brief versenden, in dem Sie ihnen für ihre Zeit danken. Sie möchten mit Hilfe eines Seriendrucks die Informationen an alle Kontakte gleichzeitig senden.

So senden Sie E-Mails mithilfe der Seriendruckfunktion

1. Klicken Sie im Menü **Verfassen** auf **Seriendruck**.
Das Dialogfeld "Seriendruck" wird geöffnet.

2. Klicken Sie im Feld **Vorlage** auf die Schaltfläche **Öffnen**, erweitern Sie die Liste **Öffentliche Vorlagen**, erweitern Sie die Liste **E-Mail** und doppelklicken Sie auf die Vorlage **Dankesnachricht - Demo**.
3. Wählen Sie im Bereich **Zusammenführen mit** die Option **Spezifisch** aus, wählen Sie dann **Firma** aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**.
4. Geben Sie im Suchfenster **Be** ein, klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen** und doppelklicken Sie dann in der Liste auf **Bermann Automobilbau**.
5. Wählen Sie im Bereich **Ausgabe an** die Option **E-Mail** aus.
6. Im Feld **Von** wird Ihr Name angezeigt.
7. (Optional) Klicken Sie in den Feldern **Cc** und **Bcc** auf das Adressbuch, um andere Empfänger auszuwählen.
8. Im Feld **Format** wird das Standardformat Ihrer ausgewählten Vorlage angezeigt, Sie können aber bei Bedarf auch ein anderes Format wählen.
9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Historienoptionen**, einzustellen.
10. Stellen Sie sicher, dass die Option **Historiendatensatz für jeden Kontakt hinzufügen** aktiviert ist.
11. Klicken Sie im Feld **Kategorie** auf die Schaltfläche mit den Auslassungszeichen, wählen Sie **Demo** aus und klicken Sie danach auf **OK**.
12. Klicken Sie auf **Zusammenführen**.
Die zusammengeführten E-Mails werden an alle Empfänger gesendet und für beide Kontakte werden Historiendatensätze hinzugefügt.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Verwenden der Seriendruckfunktion" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Verwenden der Outlook-Integration

Wenn Ihr Unternehmen Outlook Integration verwendet, können Sie und Outlook-E-Mail-Nachrichten als Infor CRM-Historieneinträge speichern. Beispielsweise sind folgende Aktionen möglich:

- Verfassen Sie eine E-Mail-Nachricht in Outlook, wählen Sie im Infor CRM-Adressbuch "Kontakte" aus, und klicken Sie dann auf "Senden an CRM", um den Nachrichtentext und etwaige Anlagen im dazugehörigen Datensatz aufzuzeichnen. Nachrichten können auch mit Anlagen versehen werden.
- Wählen Sie eine E-Mail-Nachricht in Outlook aus, und klicken Sie dann auf "In Historie aufzeichnen", um den Nachrichtentext und etwaige Anlagen im dazugehörigen Datensatz aufzuzeichnen.
- Senden der Informationen zu einem Infor CRM-Kontakt im vCard-Dateiformat per E-Mail.
- Anhängen von Dokumenten in der Infor CRM-Bibliothek an eine Nachricht in Outlook.
- Sie können E-Mail-Nachrichten aus Outlook per Ziehen und Ablegen auf die Registerkarte Infor CRM-Historie verschieben.
- Klicken Sie in der Kontakt- oder Interessentendetailansicht auf die Schaltfläche "E-Mail", um eine neue E-Mail-Nachricht zu öffnen, die an diesen Kontakt oder Interessenten adressiert ist.
- Klicken Sie in der Ticket-Detailansicht auf die Schaltfläche E-Mail, um Ticket-Informationen in eine neue E-Mail-Nachricht zu kopieren. Klicken Sie danach in Microsoft Outlook auf Senden an CRM, um die Nachricht zu senden und sie in Infor CRM zu speichern.



Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen in der Hilfe zu Infor CRM Web Client:

- Senden von E-Mails an Kontakte oder Interessenten
- "Installieren und Verwenden der Infor CRM Desktopintegration"
- Senden einer E-Mail-Nachricht aus einem Ticket

Unser Szenario:

Sie möchten an Thomas Dietrich und Julia Schmitt von der Bermann Automobilbau GmbH eine E-Mail senden, um ihnen mitzuteilen, dass Sie für einige Tage nicht in Ihrem Büro erreichbar sein werden. Sie können dazu Microsoft Outlook verwenden und die E-Mail-Nachricht in Infor CRM aufzeichnen lassen.

So senden Sie mithilfe von Outlook-Integration eine E-Mail an mehrere Datensätze

1. Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf **Kontakte**.
2. Verwenden Sie die Suchfunktion, um nach den Kontakten zu suchen, an die Sie die E-Mail senden möchten.
 - a. Klicken Sie auf die Registerkarte "Suchen" (Lupe).
 - b. Wählen Sie im ersten Feld **Firma**, im zweiten Feld **Beginnend mit** und im dritten Feld **Be** aus und klicken Sie dann auf **Suchen**.
3. Wählen Sie **Thomas Dietrich** und **Julia Schmitt** aus.
Wenn Sie mehrere Datensätze markieren möchten, dann halten Sie [STRG] oder [Umschalt] gedrückt und markieren die Datensätze.
4. Klicken Sie im Aufgabenbereich unter **Allgemeine Aufgaben** auf **E-Mail**.
5. Daraufhin wird das Dialogfeld **Namen auswählen** geöffnet. Wählen Sie beide Namen aus und klicken Sie zuerst auf **An** und dann auf **OK**.
6. Wenn **E-Mail** aktiviert ist, Sie sich aber noch nicht angemeldet haben, klicken Sie im Meldungsfeld auf **Ja**, um sich anzumelden.
7. Geben Sie in der Zeile **Betreff** den Text **Abwesend** ein.
8. Geben Sie in Textkörper den folgenden Text ein: **Ich werde für einige Tage nicht anwesend sein. Bei meiner Rückkehr werde ich Kontakt mit Ihnen aufnehmen.**
Da Sie zum Senden dieser E-Mail-Nachricht Outlook verwenden, sollten Sie diesen Vorgang in der Infor CRM-Historie aufzeichnen lassen.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden an CRM**.

Kapitel 5

Verwalten von Verkaufschancen für den Vertrieb

5

Verkaufschancen sind potenzielle Aufträge von Firmen oder Kontakten. Im weiteren Verlauf einer Verkaufschance können Sie die damit verknüpften Produkte, die Tage in der Pipeline, die Mitbewerber, die Verlässlichkeit der Zusage des Interessenten und vieles mehr verfolgen.

Die folgenden Themen werden in diesem Kapitel beschrieben:

- Hinzufügen von Verkaufschancen
- Verwenden von Verkaufschancenstatistiken
- Abschließen von Verkaufschancen

Hinzufügen einer neuen Verkaufschance

Im Dialogfeld können Sie Verkaufschanceninformationen eingeben und Produkte, Mitbewerber oder Kontakte hinzufügen, bearbeiten oder entfernen. Wenn Sie Mehrere Währungen aktiviert haben, können Sie auch die Währung und den Wechselkurs der Verkaufschance aktualisieren.



Wenn Sie beim Hinzufügen von Verkaufschancen häufig dieselben Einstellungen verwenden, können Sie Standardeinstellungen festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Festlegen von Verkaufschancenoptionen" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Wenn Sie eine Verkaufschance hinzufügen, müssen Sie nicht alle Informationen eingeben. Sie können die Informationen aufnehmen, die für Ihre Organisation am wichtigsten sind, und später die Verkaufschancendetailansicht mit weiteren Informationen aktualisieren. Geben Sie beispielsweise beim Hinzufügen einer Verkaufschance nur die Abschlusswahrscheinlichkeit, den Betrag und das voraussichtliche Abschlussdatum ein. Fügen Sie danach weitere Informationen hinzu, während die Verkaufschance die Pipeline durchläuft.

- Wenn Sie beim Hinzufügen einer neuen Verkaufschance noch keine Produkte hinzufügen möchten, können Sie dies zu einem späteren Zeitpunkt über die Registerkarte "Produkte" in der Verkaufschancen-Detailansicht nachholen.
- Wenn Sie Kontakte zu einer Verkaufschance hinzufügen, können Sie die Rollen und Einflussbereiche einzelner Firmenmitarbeiter direkt festlegen und berücksichtigen. Wenn Sie beim Hinzufügen der neuen Verkaufschance keine Kontakte hinzufügen, können Sie dies zu einem späteren Zeitpunkt über die Registerkarte "Kontakte" in der Verkaufschancen-Detailansicht nachholen.

Unser Szenario:

Es besteht eine Verkaufschance über 10 Drucker für die Bermann Automobilbau GmbH. Sie möchten eine neue Verkaufschance erstellen und Produkte und Kontakte hinzufügen.

So fügen Sie eine neue Verkaufschance hinzu

1. Öffnen Sie die Firmendetailansicht der Bermann Automobilbau GmbH.
2. Klicken Sie im Menü **Neu** auf **Verkaufschance**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen ein:
Abhängig von Ihren Verkaufschancenoptionen sind einige Felder evtl. bereits ausgefüllt.
 - **Beschreibung** - Geben Sie einen Namen für die Verkaufschance ein.
Verwenden Sie den Firmennamen in der Verkaufschancenbeschreibung, damit die Verkaufschancen besser verfolgt werden können.
 - **Firma** – Stellen Sie sicher, dass **Bermann Automobilbau GmbH** angezeigt wird.
 - **Acct. Mgr.** - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**, um die Person oder das Team in Ihrem Unternehmen zu suchen, die bzw. das die Beziehungen zu der Firma verwaltet.
 - **Vor. Abschluss** – Klicken Sie auf Schaltfläche **Kalender** , wählen Sie das Datum aus, zu dem die Verkaufschance voraussichtlich abgeschlossen wird, und klicken Sie auf **OK**.
 - **Status** - Die Verkaufschancen-Statusliste wird von Ihrem Unternehmen definiert. Klicken Sie auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil , und wählen Sie einen Eintrag in der Liste aus.
 - **Typ** - Klicken Sie auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil , und wählen Sie **Neu**.
 - **Interessentenquelle** - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Suchen**, klicken Sie auf **Suchen** und wählen Sie **Messe** aus. Klicken Sie auf **OK**.
 - **Abschlusswahrscheinlichkeit** - Klicken Sie auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil , und wählen Sie die Wahrscheinlichkeit in der Liste aus, mit der diese Verkaufschance abgeschlossen werden wird.
4. Fügen Sie die Produkte für die Verkaufschance hinzu.
 - a. Klicken Sie im Abschnitt **Produkte** auf die Schaltfläche **Produkt hinzufügen**.
 - b. Wählen Sie in der Liste **NetPrinter Laser Elite** aus, klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen** und dann auf **Schließen**.
 - c. Klicken Sie im Raster auf die Spalte **Menge**, und ändern Sie **1** in **10**.
5. Fügen Sie die Kontakte für die Verkaufschance hinzu.
 - a. Klicken Sie im Abschnitt **Kontakte** auf die Schaltfläche **Kontakt hinzufügen**.
 - b. Wählen Sie in der Liste **Julia Schmitt** und **Thomas Dietrich** aus, klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen** und dann auf **Schließen**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwenden von Verkaufschancenstatistiken

Verkaufschancenstatistiken ermöglichen den Benutzern das Anzeigen von Verkaufschanceninformationen auf einen Blick. Sie können Verkaufschancenstatistiken für eine Gruppe von Verkaufschancen anzeigen oder in der Verkaufschancen-Listenansicht einzelne Verkaufschancen auswählen. Sie können auch Verkaufschancen nach Excel exportieren oder Verkaufschancenberichte anzeigen.

So öffnen Sie die Verkaufschancenstatistiken

1. Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf die Schaltfläche **Verkaufschancen**.
2. Öffnen Sie in der Verkaufschancen-Listenansicht die Gruppe der Verkaufschancen, die Sie anzeigen möchten. Sie können die Verkaufschancengruppe mit Hilfe der Liste "Verkaufschancengruppe" öffnen.

3. Wählen Sie die Datensätze aus, die Sie anzeigen möchten, und führen Sie danach einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Verkaufschancenstatistik**.
 - Klicken Sie im Aufgabenbereich unter **Allgemeine Aufgaben** auf **Verkaufschancenstatistik**.
4. Klicken Sie auf **Schließen**, wenn Sie fertig sind.

So exportieren Sie Verkaufschancen nach Excel

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Gruppe exportieren**.

Abschließen einer Verkaufschance

Wenn eine Verkaufschance erfolgreich oder nicht erfolgreich war, müssen Sie die Verkaufschance abschließen. Für eine künftige Bezugnahme und zum Zwecke der Berichterstellung sollten Sie auch den Grund für das Abschließen der Verkaufschance angeben.

Unser Szenario:

Die Bermann Automobilbau GmbH hat sich mit Ihren Bedingungen und Preisen einverstanden erklärt und Sie können die Verkaufschance jetzt abschließen.

So schließen Sie eine Verkaufschance ab

1. Öffnen Sie die Verkaufschance „Bermann Automobilbau GmbH“ in der Verkaufschancen-Detailansicht.
2. Klicken Sie im Feld **Status** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil, und wählen Sie **Abgeschlossen - Gewonnen** in der Liste aus.
Der Dialog "Verkaufschance schließen" wird angezeigt.
3. Vergewissern Sie sich, dass im Feld **Tatsächlicher Betrag** der Betrag des Verkaufs aufgeführt ist.
4. Ändern Sie ggf. das Datum für **Tatsächlicher Abschluss**. Das Datum ändern Sie, indem Sie auf die Schaltfläche Schaltfläche **Kalender** klicken, ein neues Datum auswählen und anschließend auf **OK** klicken.
5. Klicken Sie neben dem Feld **Grund für Erfolg** auf die Schaltfläche mit den **Auslassungspunkten**, wählen Sie einen oder mehrere Einträge von der List und klicken Sie anschließend auf **OK**.
6. Geben Sie in das Feld **Kommentare Lieferung muss bis zum Ende des Quartals abgeschlossen sein** ein.
7. Klicken Sie auf **OK**.
Die Verkaufschancen-Detailansicht für die Bermann Automobilbau GmbH wird mit dem Status Abgeschlossen - Erfolg angezeigt und die Wahrscheinlichkeit wird automatisch auf 100 % aktualisiert.

So fügen Sie einer Firma einen neuen verkauften Artikel hinzu

1. Klicken Sie auf den Link **Bermann Automobilbau GmbH**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verkaufte Artikel**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Artikel hinzufügen**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld **Artikel hinzufügen** neben **Name** auf **Suchen**.
5. Wählen Sie in der Ergebnisliste den Eintrag **NetPrinter Laser Elite-Drucker** aus und klicken Sie auf **OK**.
6. Geben Sie im Feld **Menge** die Zahl **10** ein.
7. Geben Sie in das Feld **Seriennummer** die Angabe **BMNPLE001** ein.
8. Klicken Sie auf **OK**.
Der Artikel wird in der Produktliste dieser Firma angezeigt.

Kapitel 6

Verwalten von Interessenten und Kampagnen

6

Dieses Kapitel bietet eine Einführung in Infor CRM Marketing. Mit Infor CRM Marketing können Sie neue Verkaufsinteressenten entwickeln und auswerten, Interessenten in einem strukturierten Prozess in Kunden umwandeln, Verkaufskampagnen erstellen und verwalten und dabei ihre Effektivität nachverfolgen.

Die folgenden Themen werden in diesem Kapitel beschrieben:

- Hinzufügen von Interessenten zu Infor CRM
- Importieren von Interessenten in Infor CRM
- Qualifizieren eines Interessenten
- Hinzufügen einer Kampagne
- Hinzufügen von Zielen zu einer Kampagne
- Hinzufügen von Phasen und Aufgaben zu einer Kampagne
- Hinzufügen von Produkten zu einer Kampagne
- Starten einer Kampagne
- Verfolgen der Kampagnenantworten

Arbeiten mit Interessenten

Interessenten sind nicht qualifizierte potenzielle Kunden. Verwenden Sie Qualifizierungskriterien für Interessenten, um zu bestimmen, ob für einen Interessenten gültige Informationen vorliegen, ob der Interessent bereits im Programm vorhanden ist (ggf. als Kontakt) und, ob der Interessent in eine Verkaufschance konvertiert werden kann. Nach der Qualifizierung kann ein Interessent in einen Kontakt und eine Firma konvertiert oder mit einem Kontakt und einer Firma verbunden werden. Sie können auch eine neue Verkaufschance erstellen.

Hinzufügen eines Interessenten

Es bestehen für Ihr Unternehmen verschiedene Möglichkeiten, Interessenten zu akquirieren. Sie können Interessentenlisten erwerben, Kunden anderer Unternehmen akquirieren oder nach einem Interessenten suchen, während Sie die aktuellen Firmen verwalten. Wenn Sie über mehrere Interessenten verfügen, stellt das Importieren von Informationen in Infor CRM die effizienteste Methode dar. Wenn Sie Informationen jedoch nicht importieren können, müssen Sie einen Interessenten bzw. mehrere Interessenten Infor CRM manuell hinzufügen.

Unser Szenario:

Während eines Gesprächs mit einem aktuellen Kontakt hat dieser erwähnt, dass sein Freund Werner Schulze möglicherweise daran interessiert sei, eine Software zu erwerben. Sie müssen Werner Schulze in Infor CRM als unqualifizierten Interessenten hinzufügen.

So gehen Sie zum Hinzufügen vor

1. Klicken Sie im Menü **Neu** auf **Interessent**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen **Werner Schulze** ein.
3. Geben Sie im Feld **Unternehmen** den Namen **Zahnmedizin Schulze** ein.
4. Geben Sie im Feld **E-Mail** die E-Mail-Adresse **werner.schulze@mail.com** ein.
5. Geben Sie in das Feld **Telefon** die Nummer **5553211234** ein.
6. Klicken Sie auf **Nach übereinstimmenden Datensätzen** suchen, um in der Datenbank nach Interessenten, Kontakten und Firmen mit übereinstimmenden Informationen zu suchen.
Der Dialog "Übereinstimmende Interessenten" wird angezeigt. Wenn in diesem Dialog ein übereinstimmender Datensatz angezeigt wird, können Sie diesen aufrufen, um nachzusehen, ob der Interessent bzw. der Kontakt oder die Firma mit dem eingegebenen Interessenten übereinstimmen.
7. Klicken Sie im Dialog **Übereinstimmende Interessenten** auf **Abbrechen**.
8. Geben Sie in das Feld **Titel** den Titel **Geschäftsführer** ein bzw. wählen Sie ihn aus.
9. Klicken Sie im Feld **Branche** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil, wählen Sie **Gesundheitsfürsorge/Medizinisch/Pharmazeutisch** aus, und klicken Sie auf **OK**.
10. Geben Sie in das Feld **Interessiert an** die Angabe **Buchhaltungs-Software** ein.
11. Klicken Sie im Feld **Interessentenquelle** auf die Schaltfläche **Suchen**.
12. Klicken Sie im Dialog **Interessentenquelle suchen** auf die Schaltfläche **Suchen**, wählen Sie **Mundpropaganda/Empfehlung** aus, und klicken Sie dann auf **OK**.
13. Klicken Sie auf **Speichern**.

Importieren von Interessenten

Ihr Unternehmen kann Verteilerlisten erwerben bzw. verfügt über eine große Anzahl potenzieller Kunden, die in Infor CRM verfolgt werden müssen. Anstatt jeden Interessenten einzeln hinzuzufügen, können Sie eine große Anzahl von Interessenten schnell und problemlos in Infor CRM importieren.

Über die Ansicht "Interessenten importieren" können Sie Listen mit Interessenten in Infor CRM importieren. Sie können Interessenten nur aus einer Liste mit durch Kommas getrennten Werten (CSV) importieren. Gültige Dateitypen sind Microsoft Excel, TXT-Dateien und andere Datenbankdateitypen, die Dateien müssen jedoch als CSV-Datei gespeichert sein.

Unser Szenario:

Ihr Manager übergibt Ihnen eine Datei, die 200 Interessenten enthält. Sie möchten die Interessenten in Infor CRM importieren, damit Sie damit beginnen können, sie anzurufen.

So importieren Sie Interessenten

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Interessenten importieren**.
2. Klicken Sie neben dem Feld **Wählen Sie zunächst eine Datei mit Interessenteninformationen aus** auf **Durchsuchen**, navigieren Sie zu der importierenden Liste und klicken Sie auf **Öffnen**.
3. Klicken Sie neben **Standardzugriffsberechtigter** auf die Schaltfläche **Suchen**, um die Person oder das Team in Ihrer Organisation auszuwählen, der bzw. dem die importierten Interessenten zugeordnet werden sollen.
4. Klicken Sie neben **Standard-Interessentenquelle** auf Schaltfläche **Suchen** und wählen Sie **Kaufliste – allgemein** aus.
5. Stellen Sie sicher, dass **Neue Ad-hoc-Gruppe erstellen** ausgewählt wurde.

6. Klicken Sie auf **Weiter**.
Sie gelangen damit im Assistenten zu Schritt 2, "Begrenzer definieren".
7. Erstellen Sie eine Vorschau der Datensätze, bevor diese importiert werden. Wählen Sie, falls erforderlich, ein anderes Trennzeichen, z. B. ein Komma bzw. ein Semikolon oder Texttrennzeichen aus.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Definieren eines Trennzeichens" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Gleichen Sie die Interessentenlistenfelder mit den Infor CRM-Interessentenfeldern ab. Wenn Sie alle Felder aus beiden Listen und allen Vorlagen anzeigen möchten, wählen Sie **Alle Felder anzeigen**.
 - a. Wählen Sie das externe Listefeld und das Infor CRM-Feld aus, das diesem zugeordnet werden soll.
 - b. Klicken Sie auf **Abgleichen**.
Zugeordnete Infor CRM-Felder werden in der Spalte "Abgeglichenes Infor CRM-Feld" angezeigt.
10. Wiederholen Sie den vorherigen Schritt für jedes Feld, das abgeglichen werden soll.
11. Klicken Sie auf **Weiter**.
Sie gelangen im Assistenten zu Schritt 4, "Duplikate verwalten".
12. Machen Sie die entsprechenden Angaben unter Duplikate verwalten.
 - a. Wählen Sie **Nach doppelten Interessenten suchen** aus.
 - b. Wählen Sie neben **Typ** die Angabe **Kontakt** und **Interessant** aus, um sicher zu stellen, dass Datensätze nicht bereits als Kontakt bzw. Interessent vorliegen.
 - c. Aktivieren Sie unter **Mit Filtern abgleichen** die Kontrollkästchen der Filter, die Sie anwenden möchten. Beispielsweise Vorname, Nachname, geschäftliche Telefonnummer, E-Mail, Firma/Unternehmen.
 - d. Deaktivieren Sie für dieses Szenario die Option Doppelte Datensätze automatisch zusammenführen.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Regeln für die automatische Zusammenführung von Datensätzen beim Import" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

- e. Wenn Sie die Importquelldatei auf doppelte Datensätze überprüfen möchten, aktivieren Sie die Option **Importquelldatei auf Duplikate prüfen**.
- f. Klicken Sie auf **Test ausführen**, um den Test der Duplikatsuche für die ersten 100 Datensätze bzw. alle Datensätze des Imports auszuführen, wenn Sie die vorhergehende Option ausgewählt haben.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Verwalten doppelter Datensätze" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

13. Klicken Sie auf **Weiter**.
Sie gelangen im Assistenten zu Schritt 5, Importaktionen auswählen.

14. Machen Sie die entsprechenden Angaben unter Importaktionen auswählen
Über die Importaktionen legen Sie die Aktionen fest, die für die Interessenten durchgeführt werden sollen, die Sie in Infor CRM importieren.
 - a. Klicken Sie neben der Aktion **Notiz hinzufügen** auf **Definieren**.
 - b. Wählen Sie im Dialogfeld **Notiz hinzufügen** die Option **Ohne Zeitangabe** aus, und geben Sie in das Feld **Notizen** die Anmerkung **Dieser Datensatz wurde aus einer Liste importiert** ein.
 - c. Klicken Sie auf **Speichern**.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Auswählen von Importgruppenaktionen" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

15. Klicken Sie auf **Weiter**.
Sie gelangen im Assistenten zu Schritt 6, Überprüfen.
16. Prüfen Sie die Importeinstellungen, und klicken Sie auf **Übergeben**.
Sie gelangen im Assistenten zu Schritt 7, "Anforderungen verarbeiten".
17. Nach Beendigung des Imports klicken Sie auf den Hyperlink **Importnummer**, um die Ergebnisse in der Importhistorie in der Importhistorienansicht anzuzeigen.

Qualifizieren eines Interessenten

Die Angaben zu einem Interessenten können unqualifizierte Informationen enthalten. Sie können Kriterien zur Interessentenqualifizierung heranziehen, um Informationen zu überprüfen und um zu bestimmen, ob der Interessent eine Verkaufschance darstellt. Nach der Qualifizierung können Sie einen Interessenten in einen Kontakt und eine Firma konvertieren und eine neue Verkaufschance erstellen.

Unser Szenario:

Sie haben mit Werner Schulze telefoniert, und er hat sich für eine Bestellung bei Ihrem Unternehmen entschieden. Sie müssen die Informationen über Werner Schulzes Kauf hinzufügen und ihn in einen qualifizierten Interessenten konvertieren.



Wenn der Systemadministrator die Qualifizierungskriterien angepasst hat, sehen die in Ihrem Arbeitsbereich angezeigten Einträge möglicherweise anders aus.

So qualifizieren Sie einen Interessenten

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf die Schaltfläche **Interessenten**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte Suchen (Lupe).
3. Verwenden Sie das Dialogfeld für die Suche nach **Interessenten**, um nach Werner Schulze zu suchen:
 - a. Wählen Sie im Feld "Suchen nach" **Name**.
 - b. Wählen Sie im nächsten Feld **Beginnt mit** aus.
 - c. Geben Sie im dritten Feld **schulze** ein, und klicken Sie auf **Suchen**.
4. Klicken Sie in der Liste auf **Schulze, Werner**.
5. Klicken Sie im Feld **Qualifizierungsmerkmal** auf den Dropdown-Pfeil und klicken Sie dann auf **Interessent**.

6. Führen Sie unter **Qualifizierungsmerkmal** Folgendes durch:
 - a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gültiger Kontakt**.
 - b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Budget**, und geben Sie dann in das entsprechende Textfeld **5000** ein.
 - c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Entscheidungszeitraum**, und geben Sie dann in das entsprechende Textfeld **3 Monate** ein.
 - d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Geschäftsanforderung identifiziert** und geben Sie in das entsprechende Textfeld **Buchhaltungs-Software** ein.
 - e. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Entscheider identifiziert**, und geben Sie in das entsprechende Textfeld **Werner Schulze** ein.
7. Wenn der Interessent qualifiziert wurde und in einen Kontakt und eine Firma konvertiert werden kann, klicken Sie auf die Schaltfläche **Qualifizierten Interessenten konvertieren**.
8. Vergewissern Sie sich im Dialogfeld **Interessenten konvertieren**, dass keine vorhandenen Kontakte oder Firmen mit dem Interessenten, den Sie qualifizieren, übereinstimmen.
9. Klicken Sie auf **Konvertieren**.

Arbeiten mit Kampagnen

Eine Kampagne ist eine Kombination verschiedenartiger Werbung, Öffentlichkeitsarbeit, Verkaufsförderung und Vertriebsaktivitäten, die über einen bestimmten Zeitraum eingesetzt werden, um vorgegebene Absätze oder Marketingziele zu erreichen. Eine Kampagne kann auf eine bestimmte Branche oder Gruppe abzielen. Mit Infor CRM Marketing können Sie Informationen verfolgen, z. B. den Zeitrahmen der Kampagne, mit der Kampagne verknüpfte Produkte, Antwortraten für eine Kampagne u. a.

Hinzufügen einer Kampagne

Nachdem Sie festgelegt haben, welchen Kampagnentyp Ihr Unternehmen verwenden möchte, können Sie die Informationen in Infor CRM hinzufügen.

Unser Szenario:

Ihr Unternehmen hat beschlossen, eine Kampagne durchzuführen, die eine Postwurfsendung mit Rückantwort an alle Interessenten und Kontakte in Nordrhein-Westfalen vorsieht. Sie müssen die Kampagneninformationen zu Infor CRM hinzufügen. Diese umfassen die Ziele der Kampagne sowie Phasen und Aufgaben, die während der Kampagne abgeschlossen werden müssen.

So fügen Sie eine Kampagne hinzu

1. Klicken Sie im Menü **Neu** auf **Kampagne**.
Das Dialogfeld "Kampagne einfügen" wird angezeigt.
2. Geben Sie im Feld **Kampagnenname** den Namen **NRW/Postwurfsendung mit Rückantwort Q4 GJ2015** ein.
3. Geben Sie im Feld **Beschreibung** den Text **Postwurfsendung mit Rückantwort für NRW - Herbst 2015** ein.
4. Geben Sie im Feld **Zielsetzung** den Text **Für PC V7 werben** ein.
In diesem Szenario besteht die Zielsetzung der Kampagne darin, für die neue Version von Pocket PC zu werben.
5. Geben Sie im Feld **Anrufaktion** den Text **Bei Voranmeldung 10% sparen** ein.
6. Klicken Sie im Feld **Interessentenquelle** auf die Schaltfläche **Suchen**, und klicken Sie dann neben **Werbung - Allgemein** auf **Verknüpfen**.
7. Wählen Sie im Feld **Status** den Status **Setup** aus.

8. Geben Sie im Feld **Code** den Code **RMAAdQ42015** ein.
Der Code ist eine eindeutige ID für diese Kampagne.
9. Wählen Sie im Feld **Startdatum** das Datum vom kommenden Montag aus bzw. geben Sie es ein.
10. Wählen Sie im Feld **Enddatum** ein Datum aus, das drei Monate in der Zukunft liegt.
11. Klicken Sie im Feld **Verantwortlicher** auf die Schaltfläche **Suchen**, wählen Sie Ihren Namen aus und klicken Sie auf **OK**.
12. Klicken Sie auf Speichern .

Hinzufügen von Zielen

Wenn Sie Ihre Ziele festlegen, isolieren Sie die Kontakte, Firmen und/oder Interessenten, auf die sich Ihre Marketinganstrengungen konzentrieren. Die gezielte Ansprache der Zielgruppe ermöglicht die bestmögliche Durchführung der Marketingkampagne. Dabei investieren Sie Zeit und Geld in ein Marktsegment, in dem sich aller Wahrscheinlichkeit nach Absatzmöglichkeiten für Ihr Unternehmen bieten.

So fügen Sie einer Kampagne Ziele hinzu

1. Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf **Kampagnen**.
2. Rufen Sie in der Kampagnendetailansicht die Kampagne **NRW/Postwurfsendung mit Rückantwort Q1 GJ2015** auf.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ziele**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ziele hinzufügen**.
5. Grenzen Sie die Liste der Datensätze mithilfe der Filter ein.
 - a. Wählen Sie **Firmen (alle Kontakte)** aus.
 - b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bundesland/Kanton**, wählen Sie in der Dropdown-Liste **Beginnend mit** aus und geben Sie **NRW** in das Textfeld ein.
6. Wenn Sie vor dem Suchen feststellen möchten, wie viele Ziele den Filterkriterien entsprechen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Wie viele?** Schaltfläche.
7. Klicken Sie auf **Suchen**.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ziele hinzufügen**, um alle in der Liste enthaltenen Ziele hinzuzufügen und das Dialogfeld zu schließen.
Die Ziele werden im Raster der Registerkarte "Ziele" angezeigt.

Hinzufügen von Kampagnenphasen und -aufgaben

So fügen Sie eine Phase zu einer Kampagne hinzu

1. Rufen Sie in der Kampagnendetailansicht die Kampagne **NRW/Postwurfsendung mit Rückantwort Q4 FY2015** auf.
2. Klicken Sie in der Detailansicht **Kampagne** auf die Registerkarte **Phasen/Aufgaben** und klicken Sie dann auf Phase hinzufügen.
3. Geben Sie im Feld **Beschreibung** den Text **Werbung vorbereiten** ein.
4. Klicken Sie im Feld **Status** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **In Bearbeitung**.
5. Geben Sie im Feld **Kommentare** den Kommentar **Interne Werbeabteilung. Aktualisierte Version der in Sachsen durchgeführten Kampagne** ein.
6. Wählen Sie im Feld **Startdatum** das heutige Datum aus.
7. Wählen Sie im Feld **Enddatum** ein Datum aus, das vom heutigen Datum aus eine Woche in der Zukunft liegt.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Kampagnenaufgaben können Benutzern von Infor CRM Marketing helfen, ihre Kampagnen zu verwalten. Sie haben die Möglichkeit, Informationen zu Aufgaben hinzuzufügen und zu bearbeiten oder den Abschluss einer Aufgabe zu erfassen.

So fügen Sie einer Kampagne Aufgaben hinzu

1. Klicken Sie in der Ansicht **Kampagnendetail** auf der Registerkarte **Phasen/Aufgaben** neben der entsprechenden Kampagnenphase auf **Aufgabe hinzufügen**.
2. Geben Sie im Feld **Beschreibung** den Text **Werbung der in Bayern durchgeführten Kampagne GJ2004 Q4 aktualisieren** ein.
3. Klicken Sie im Feld **Status** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil, und wählen Sie **Abgeschlossen**.
4. Geben Sie in das Feld **% abgeschlossen** **100** ein.
5. Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** das Datum des Vortags aus.
6. Wählen Sie im Abschnitt **Zuweisen zu** die Option **Andere Einzelperson** aus.
7. Geben Sie im Feld **Zuweisen zu** den Text **Werbeabteilung - Thomas** ein.
8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Wenn Sie eine weitere Aufgabe hinzufügen möchten, klicken Sie neben der Kampagne auf **Aufgabe hinzufügen**.
10. Geben Sie im Feld **Beschreibung** den Text **Neue Werbung drucken** ein.
11. Klicken Sie im Feld **Status** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil, und wählen Sie dann **In Bearbeitung** aus.
12. Wählen Sie unter **Fälligkeitsdatum** ein Datum aus, das vom heutigen Datum aus sechs Tage in der Zukunft liegt.
13. Wählen Sie im Abschnitt **Zuweisen zu** den Eintrag **Andere Einzelperson** aus.
14. Geben Sie im Feld **Zuweisen zu** den Text **Druckerei** ein.
15. Klicken Sie auf **OK**.

Hinzufügen von Produkten zu einer Kampagne

Produkte sind die Güter und/oder Dienstleistungen, die im Rahmen einer Kampagne vertrieben werden. Sie können einer Kampagne dann Produkte hinzufügen, wenn Sie in Infor CRM die Kampagneninformationen hinzufügen. Sie haben aber auch die Möglichkeit, Produktinformationen für eine vorhandene Kampagne hinzufügen oder zu ändern.

Unser Szenario:

Das Management möchte der Kampagne einen zusätzlichen Anreiz hinzufügen. Sie müssen der Postwurfsendungskampagne zusätzliche Produkte hinzufügen.

So fügen Sie einer vorhandenen Kampagne Produkte hinzu.

1. Rufen Sie in der Kampagnendetailansicht die Kampagne **NRW/Postwurfsendung mit Rückantwort Q1 GJ2015** auf.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Produkte**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Produkte verknüpfen**.
4. Wählen Sie **GoStore 200GB** und **Kiva Shopper** aus, und klicken Sie dann auf **Auswahl hinzufügen**.

Starten einer Kampagne

Wenn Sie alle Kampagneninformationen in Infor CRM hinzugefügt haben, können Sie die Kampagne starten. Das Starten der Kampagne ermöglicht es Infor CRM, mit dem Verfolgen von Informationen zu beginnen, die in Berichten, Budgets usw. verwendet werden.

Nachdem eine Kampagne gestartet wurde, werden der ersten Kampagnenphase die Zielkontakte und -interessenten der Kampagne zugewiesen. Der zugehörige Zielstatus wird in "Gestartet" geändert.

Unser Szenario:

Nachdem Sie alle Schritte und Informationen der Kampagne überprüft haben, können Sie die Kampagne starten.

So starten Sie eine Kampagne

1. Rufen Sie in der Kampagnendetailansicht die Kampagne **NRW/Postwurfsendung mit Rückantwort Q1 GJ2015** auf.
2. Überprüfen Sie, ob alle Informationen ordnungsgemäß sind.
3. Klicken Sie auf **Starten**.

Verfolgen von Kampagnenantworten

Nachdem Sie eine Kampagne gestartet haben, können Sie damit beginnen, die mit der Kampagne verknüpften Antworten zu verfolgen. Kampagnenantworten umfassen die folgenden Informationen: die Person, die geantwortet hat, das Datum, die Antwortmethode, jegliche Notizen usw. Sie können Antworten während unterschiedlicher Phasen der Kampagne verfolgen. Wenn Sie diese Informationen ordnungsgemäß hinzufügen, unterstützen Sie Ihr Unternehmen dahingehend, dass Kampagnen und Phasen erfolgreich identifiziert werden können, und tragen zur erfolgreichen Präzisierung und Durchführung künftiger Kampagnen bei.

Kampagnen-Antworten können zu Infor CRM Web Client Client hinzugefügt und angezeigt werden.

Unser Szenario:

Sie müssen für eine kürzlich durchgeführte Kampagne eine Antwort hinzufügen. Die Einzelperson hat beschlossen, ein Produkt bzw. eine Dienstleistung Ihres Unternehmens zu erwerben.

So fügen Sie Kampagnenantworten hinzu und zeigen diese an

1. Rufen Sie in der Kampagnendetailansicht die Kampagne **NRW/Postwurfsendung mit Rückantwort Q1 GJ2015**

auf.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Antworten**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kampagnenantwort hinzufügen**.
4. Wählen Sie **Kontakt** aus, klicken Sie neben **Kontakt** auf die Schaltfläche **Suchen** , geben Sie **sch** ein, klicken Sie auf **Suchen**, wählen Sie den ersten Namen in der Liste aus und klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie neben **Antwortmethode** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil . Wählen Sie **Telefon** aus.
6. Geben Sie in das Feld **Kommentare** die Anmerkung **"Innerhalb von 5 Tagen geantwortet" ein. Erhält 10 % Rabatt und eine kostenlose Tragetasche ein.**
7. Klicken Sie im Bereich **Produkte** auf **Produkt hinzufügen**, klicken Sie auf **Suchen**, wählen Sie **Kiva Shopper** aus und klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Kapitel 7

Arbeiten mit Kundendienst und Support

7

In diesem Kapitel lernen Sie die Kundendienst- und Support-Funktionen von Infor CRM kennen. Die -Kundendienst- und Support-Funktionen ermöglichen es -Benutzern, Fragen und Probleme von Kunden effizient zu verfolgen, auszuwerten und zu lösen.

Die folgenden Themen werden in diesem Kapitel beschrieben:

- Verstehen und Verwenden von Verträgen
- Hinzufügen, Bearbeiten und Abschließen von Tickets
- Hinzufügen und Abschließen von Retouren
- Hinzufügen und Abschließen von Fehlern

Arbeiten mit Verträgen

Verträge sind rechtsgültige Vereinbarungen zwischen Firmen und Ihrem Unternehmen für die Bereitstellung von Support für verkaufte Produkte. Infor CRM bietet fünf allgemeine Vertragstypen für Support-Leistungen. Außerdem kann ein Vertrag für bestimmte Produkte gelten, oder es kann sich um einen pauschalen Vertrag handeln, der alle Produkte für die Firma abdeckt. Anhand von Verträgen können Sie überprüfen, dass für bestimmte Firmen und bestimmte Produkte Support zu leisten ist.

Vertragstypen

Es wird zwischen den folgenden fünf Standardvertragstypen unterschieden:

Type	Beschreibung
Tage	Der Vertrag wird gemäß der Anzahl der Tage nachverfolgt, für die die Firma Services erworben hat. Dieser Wert wird in das Feld "Menge des Vertrags" eingegeben. Wenn der Vertragstyp "Tage" gewählt wurde und Aktivitäten für die Firma anfallen, wird der Wert im Feld "Rest" nicht reduziert.
Stunden	Der Vertrag wird gemäß der Anzahl der Stunden verfolgt, für die die Firma Services erworben hat. Dieser Wert wird in das Feld "Menge" des Vertrags eingegeben. Die Gesamtzeit wird auf der Grundlage des Werts "Verstrichene Stunden" für alle für die Firma generierten Aktivitäten berechnet. Wenn Aktivitäten generiert werden, wird der Wert im Feld "Rest" reduziert, sodass immer die verbleibende Anzahl von Stunden für den Vertrag angezeigt wird.

Type	Beschreibung
Vorfälle	Der Vertrag wird gemäß der Anzahl der Service-Anrufe nachverfolgt, die von der Firma erworben wurden. Dieser Wert wird in das Feld "Menge des Vertrags" eingegeben. Die Gesamtzahl der Vorfälle entspricht der Gesamtzahl der Tickets, die für die Firma geöffnet wurden. Wenn Tickets geöffnet werden, wird der Wert im Feld "Rest" reduziert, sodass immer die verbleibende Anzahl von Vorfällen für den Vertrag angezeigt wird.
Wert	Der Vertrag wird gemäß eines Währungsbetrags nachverfolgt, für den die Firma Services erworben hat. Dieser Wert wird in das Feld "Listenpreis" oder "Vertragsbetrag" des Vertrags eingegeben. Wenn eine Ticket-Aktivität für den Vertrag erstellt wird, reduziert sich der Geldbetrag des Vertrags um den Gesamtwert der Aktivität, und der Wert im Feld "Rest" zeigt den verbleibenden Betrag des Vertrags an.
Dauerhaft	Dies ist ein unbegrenzter Vertrag. Die Firma kann eine unbegrenzte Anzahl von Tickets und Aktivitäten für eine unbegrenzte Zeit öffnen.

Um sicherzustellen, dass Zeit, Anzahl der Vorfälle oder Währungswert für einen Vertrag ordnungsgemäß nachverfolgt werden, müssen Sie den Vertrag aktivieren, bevor Sie mit der Bearbeitung eines Tickets beginnen.

Hinzufügen eines Vertrags

Jeder Vertrag, den Sie hinzufügen, muss mit einer Firma verbunden werden, die bereits in Infor CRM vorhanden ist. Im folgenden Szenario wird beschrieben, wie Sie einen Vertrag für eine Firma erstellen.

Unser Szenario:

Thomas Dietrich ruft an und bittet um einen neuen Vertrag. Er möchte einen Vertrag mit einer Laufzeit von einem Jahr, der bis zu 10 Vorfälle abdeckt.

So fügen Sie einen Vertrag hinzu

1. Öffnen Sie die Firmendetailansicht für **Bermann Automobilbau GmbH**, und wählen Sie die Registerkarte **Verträge** aus. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vertrag erstellen**.

3. Füllen Sie die Felder für Vertragsinformationen aus.
 - a. Geben Sie im Feld **Referenznummer** eine Referenznummer für den Vertrag ein.
 - b. Stellen Sie sicher, dass **Dietrich, Thomas** im Feld **Kontakt** angegeben wird. Klicken Sie andernfalls auf die Schaltfläche **Suchen** , und wählen Sie dann **Thomas Dietrich** aus.
 - c. Wählen Sie **Aktiv** aus.
 - d. Geben Sie in das Feld **Kommentare** Folgendes ein: **Neuer Jahresvertrag für 10 Vorfälle. Erhält neuen Kundenrabatt.**
 - e. Klicken Sie neben **Service** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Classic Care Ultra** aus der Liste.
 - f. Klicken Sie neben **Vertragstyp** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil , und wählen Sie **Vorfälle** aus der Liste aus.
 - g. Lassen Sie **Anfangsdatum** auf das Tagesdatum eingestellt.
 - h. Klicken Sie neben **Ablaufdatum** auf die Schaltfläche **Kalender** , und wählen Sie das Datum aus, das ein Jahr nach dem heutigen Tag liegt.
 - i. Geben Sie im Feld **Menge** die Zahl **10** ein. Damit geben Sie an, dass der Vertrag 10 Vorfälle während seiner Laufzeit von einem Jahr abdeckt.
 - j. Geben Sie eine Bestellnummer in das Feld **Bestellnummer** ein.
 - k. Wählen Sie im Feld **Kaufdatum** das heutige Datum aus.
 - l. Geben Sie in das Feld **Listenpreis** die Zahl **500,00** ein.
 - m. Geben Sie in das Feld **Rabatt** den Betrag **50,00** ein, da der Kunde Anspruch auf einen neuen Kundenrabatt hat.
Der Vertragsbetrag wird automatisch berechnet.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Verknüpfen Sie die verkauften Artikel der Bermann Automobilbau GmbH mit dem Vertrag.
 - a. Klicken Sie in der Vertragsdetailansicht auf die Registerkarte **Abgedeckte verkaufte Artikel**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
 - b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Verkauften Artikel verknüpfen**.
 - c. Wählen Sie in den Suchergebnissen den Eintrag **NetPrinter Laser Elite** aus, und klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen**.

Arbeiten mit Tickets

Tickets sind Datensätze mit Kundenanfragen oder -beschwerden. Sie können die Informationen enthalten, die für Berichte, Untersuchungen und das Abschließen einer Anfrage oder eines Problems notwendig sind. Bevor Sie ein Ticket hinzufügen können, müssen die Firma und der Kontakt in Infor CRM existieren.

Hinzufügen eines Tickets

Unser Szenario:

Thomas Dietrich von der Bermann Automobilbau GmbH hat angerufen. Er hat ein Problem mit einem seiner Drucker, das bis zum Ende der Woche geklärt sein muss. Sie müssen ein Ticket zur Bearbeitung dieses Problems erstellen.

So fügen Sie ein Ticket hinzu

1. Öffnen Sie die Kontaktdetailansicht von Thomas Dietrich.
2. Klicken Sie im Menü **Neu** auf **Ticket**.
3. Vergewissern Sie sich in der Ansicht **Ticket einfügen**, dass die **Bermann Automobilbau GmbH** im Feld **FirmaFirmenname** angezeigt wird.
4. Klicken Sie, falls nötig, im Feld **Name des Kontakts** auf die Schaltfläche **Suchen** und wählen Sie danach **Thomas Dietrich** aus.
5. Klicken Sie im Feld **Vertrag** auf die Schaltfläche **Suchen**, verwenden Sie **Vertrag suchen**, um den Vertrag auszuwählen, den Sie im vorherigen Szenario erstellt haben, und klicken Sie dann auf **OK**.
6. Klicken Sie im Feld **Bereich** auf die Schaltfläche **Suchen** und wählen Sie in der Liste **Bereich** den Eintrag **Hardware** aus.
Die verfügbaren Hardwareoptionen werden in der Liste "Kategorie" angezeigt.
7. Wählen Sie in der Liste **Kategorie** den Eintrag **Drucker** aus.
8. Klicken Sie in der Liste **Problem** auf **Stromversorgung**, und klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie im Feld **Quelle** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil „, und wählen Sie dann **Telefon**.
10. Klicken Sie im Feld **Status** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil „, und wählen Sie dann **In Bearbeitung** aus.
11. Klicken Sie neben **Dringlichkeit** auf den Dropdown-Pfeil, wählen Sie **Mittel-Hoch** aus.
12. Verwenden Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** die Schaltfläche **Kalender**, um ein Datum gegen Ende der Woche auszuwählen.
13. Vergewissern Sie sich, dass im Feld **Zugewiesen zu** Ihr Name angegeben ist. Klicken Sie auf bei Bedarf auf Schaltfläche **Suchen**, und wählen Sie Ihren Namen in der Liste aus.
14. Geben Sie im Feld **Betreff** eine Kurzzusammenfassung des Problems ein.
15. Klicken Sie im Feld **Beschreibung** auf die Schaltfläche **Problemzeitstempel hinzufügen**, und geben Sie anschließend die Detailinformationen zum Problem ein.
16. Im Abschnitt **Kommentar** im Feld **Intern** klicken Sie auf die Schaltfläche **Benutzerdatumsstempel** und geben zusätzliche Informationen ein, die für das Ticket wichtig sind.
17. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinzufügen von Ticket-Aktivitäten

Ticket-Aktivitäten werden über die Registerkarte "Ticket-Aktivitäten" in der Detailansicht "Ticket" hinzugefügt. Mit Hilfe von Ticket-Aktivitäten können Sie den Zeitaufwand, die Typen von Aufgaben und die mit der Klärung eines Tickets eventuell verbundenen Kosten nachverfolgen. Aktivitäten werden nach Art der Aktivität sowie dem Gebührensatz aufgezeichnet und über den Servicevertrag des Kunden abgerechnet. Über die Registerkarte "Ticket-Aktivitäten" können Sie jederzeit Ihre Aktivitäten eingeben.

Unser Szenario:

Sie haben Thomas Dietrich mitgeteilt, dass Sie sein Problem untersuchen und ihn zurückrufen werden. Sie müssen eine Ticket-Aktivität für die Recherchezeit hinzufügen.

So fügen Sie Ticketaktivitäten hinzu

1. Öffnen Sie das Ticket von Thomas Dietrich.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ticket-Aktivitäten**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Ticket-Aktivitäten** auf **Erweitert**.
Die Ansicht "Ticket-Aktivität einfügen" wird geöffnet.
4. Klicken Sie im Feld **Typ** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil , und wählen Sie dann **Nachforschung** aus.
5. Klicken Sie im Feld **Öffentlicher Zugriff** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil , und wählen Sie **1-Kunde** aus.
Diese Einstellung ist entscheidend dafür, ob Kunden die Ticket-Aktivität über das Infor CRM Kundenportal anzeigen können.
6. Vergewissern Sie sich, dass im Feld **Benutzer** Ihr Name angezeigt wird. Klicken Sie andernfalls auf die Schaltfläche **Suchen**, um Ihren Namen oder den Namen des Benutzers, der für das Abschließen der Aktivität verantwortlich ist, zu suchen.
7. Vergewissern Sie sich, dass im Feld **Anfangsdatum** die korrekten Angaben zu Anfangsdatum und Anfangsuhrzeit für die Aktivität angezeigt werden. Klicken Sie andernfalls auf die Schaltfläche **Kalender**, um das richtige Datum und die korrekte Zeit festzulegen.
8. Da Sie die Aktivität noch nicht abgeschlossen haben, überspringen Sie das Feld **Enddatum**. Wenn Sie die Aktivität abgeschlossen haben, klicken Sie auf die Schaltfläche **Kalender**, um Datum und Uhrzeit für die Beendigung der Arbeit an der Aktivität auszuwählen.
Es ist äußerst wichtig, in den Feldern "Anfangsdatum" und "Enddatum" die exakten Daten und Uhrzeiten auszuwählen, da anhand dieser Angaben die Zeiteinheiten, die verstrichenen Stunden, die Gebühr und die gesamten Arbeitskosten berechnet werden.
9. (Bei Bedarf) Klicken Sie im Feld **Gebührentyp** auf die Schaltfläche **Suchen**, wählen Sie **Keine Gebühr** aus, und klicken Sie auf **OK**.
Der Gebührentyp bezeichnet die Gebühr, die Ihr Unternehmen dem Kunden im Rahmen seines Support-Vertrags für die geleistete Arbeit berechnet.
10. Geben Sie in das Feld **Kommentar** den Text **Stromversorgung des Druckers überprüfen** ein.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Hinzufügen und Bearbeiten von Ticket-Aktivitäten" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Starten und Stoppen eines Ticket

Durch Aktivieren und Deaktivieren der Zeitmessung für ein Ticket können Sie die Zeit verfolgen, die Sie damit verbringen, einem Kunden bei der Lösung eines Problems zu helfen. Wenn Sie auf die Schaltfläche Zeitmessung für Ticket aktivieren in der Detailansicht eines Tickets klicken, beginnt , die mit der Aktivität verbrachte Zeit aufzuzeichnen. Wenn Sie die Arbeit abgeschlossen haben, können Sie auf **Zeitmessung für Ticket deaktivieren** klicken. Infor CRM fügt anschließend einen Aktivitätsdatensatz zur Registerkarte "Ticket-Aktivitäten des Tickets" hinzu.



Wenn Sie die Funktion "Zeitmessung für Ticket aktivieren/deaktivieren" bei einem Ticket verwenden, wird automatisch eine zeitlich festgelegte Aktivität erstellt.

Unser Szenario:

Thomas Dietrich hat angerufen und weitere Informationen zu seinem Problem mit seinem Drucker mitgeteilt. Sie müssen das Ticket öffnen und die Zeit verfolgen, die Sie für das Telefongespräch mit ihm und für weitere Nachforschungen aufgewendet haben.

So aktivieren Sie die Zeitmessung für ein Ticket

1. Klicken Sie in der Firmendetailansicht von **Bermann Automobilbau GmbH** auf die Registerkarte **Tickets** und klicken Sie auf die ID-Nummer des Tickets.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zeitmessung für Ticket aktivieren**.
Die Beschriftung der Schaltfläche lautet nun "Zeitmessung für Ticket deaktivieren", und Infor CRM beginnt, die für die Ticket-Aktivität aufgewendete Zeit aufzuzeichnen.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ticket-Aktivitäten**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
4. Klicken Sie in der Ticket-Aktivitätenliste neben der Aktivität **Auf Zeit geplant**, die Sie ändern möchten, auf **Bearbeiten**.
5. Geben Sie in das Feld **Comments** die Informationen zum Gespräch mit Thomas Dietrich ein.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Wenn Sie mit der Bearbeitung des Tickets fertig sind, klicken Sie auf **Zeitmessung für Ticket deaktivieren**, um die Zeiterfassung zu beenden.

[Tickets - Übersicht](#)

Abschließen eines Tickets

In welcher Phase ein Ticket abgeschlossen wird und welche Person für den Abschluss eines Tickets zuständig ist, hängt von den Verfahrensweisen Ihrer Firma ab.

Unser Szenario:

Sie haben das Problem mit dem Drucker von Thomas Dietrich behoben und alle Folgeaktivitäten abgeschlossen. Jetzt möchten Sie das Ticket abschließen.

So schließen Sie ein Ticket ab

1. Öffnen Sie das Ticket von Thomas Dietrich.
2. Vergewissern Sie sich, dass alle Ticketinformationen vollständig und ordnungsgemäß sind.

3. Schließen Sie alle offenen Ticket-Aktivitäten.
 - a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ticket-Aktivitäten**.
 - b. Klicken Sie neben der Aktivität **Recherche** auf **Bearbeiten**.
 - c. Klicken Sie **neben Enddatum auf die Schaltfläche Kalender**, wählen Sie ein Datum aus und klicken Sie dann auf **OK**.
 - d. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Klicken Sie im Feld **Status** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil, und wählen Sie dann **Abgeschlossen** aus.
5. Klicken Sie auf **Details** die Registerkarte und aktualisieren Sie die **Lösung**.
 - a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Datum/Zeitstempel**
 - b. Geben Sie **Der Drucker überhitzt aufgrund eines fehlerhaften Lüfters** ein.
6. Wenn Sie die Lösung eines Problems zu den SpeedSearch-Indizes hinzufügen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **SpeedSearch durchführen** im oberen Fensterbereich.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Arbeiten mit Retouren

Als Retoure wird ein vom Kunden zurückgesendetes Produkt bezeichnet, das repariert oder umgetauscht werden oder für das eine Rückerstattung oder Gutschrift erfolgen soll. (Dies wird ggf. auch als RMA, Return Materials Authorization, also Genehmigung für Materialretouren, bezeichnet.)

Hinzufügen einer Retoure

Jede Retoure muss mit einem Ticket verknüpft werden. Bevor Sie eine Retoure hinzufügen, vergewissern Sie sich, dass das zugehörige Ticket vorhanden ist. Erstellen Sie ggf. das Ticket, bevor Sie fortfahren.

Unser Szenario:

Thomas Dietrich hat ein Problem mit einem Drucker gemeldet und diesen zur Reparatur eingeschickt. Sie prüfen das Ticket und stellen fest, dass der Drucker ausgetauscht werden muss.

So fügen Sie eine Retoure hinzu

1. Öffnen Sie das Ticket von Thomas Dietrich.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Retouren**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Retoure einfügen**.
4. Vergewissern Sie sich, dass die Angaben in den Feldern **Ticket-ID**, **Firma** und **Kontakt** richtig sind.
5. Geben Sie in das Feld **Grund** den Text **Drucker überhitzt** ein.
6. Geben Sie in das Feld **Kaufauftrag des Kunden** die Bestellnummer des Kunden ein.
7. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil **Status** und wählen Sie **Retoure empfangen** aus.
8. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil **Typ** und wählen Sie **Ersatz senden** aus.
9. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil **Priorität** und wählen Sie **Nächster Tag** aus.
10. Klicken Sie im Feld **Erwartet bis** auf die Schaltfläche **Kalender** und wählen Sie diesen Freitag aus.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die Retourendetailansicht wird angezeigt.

12. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lieferadresse - Details**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
13. Bestätigen Sie, dass die Kontakt- und Adressdaten für Thomas Dietrich bei Bermann Automobilbau GmbH gelten.

Hinzufügen von Produkt- und Lieferdetails zu einer Retoure

Beim Hinzufügen von Produkten zu einer Retoure geben Sie an, welche Produkte die Firma zurückgibt und welche Ersatzprodukte an den Kunden versendet werden sollen.

Unser Szenario:

Sie haben die Retoure zum Ticket von Thomas Dietrich hinzugefügt und möchten nun den verkauften Artikel hinzufügen, den Thomas zurückgibt.

So fügen Sie einer Retoure einen verkauften Artikel hinzu

1. Öffnen Sie die Detailansicht der Retoure, die Sie für den Drucker von Thomas Dietrich erstellt haben.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **details**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
3. Klicken Sie im Bereich **Zurückzusendende verkaufte Artikel** auf die Schaltfläche **Verkauften Artikel verknüpfen**.
4. Sie können den **NetPrinter Laser Elite-Drucker** über die Suchfunktion auffinden und auswählen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

So aktualisieren Sie die Kontaktinformationen für die Lieferung

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lieferadresse - Details**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
2. Vergewissern Sie sich, dass **Thomas Dietrich** als **Kontakt** angegeben ist.
3. In die Felder **Lieferung über** und **Nachverfolgungsnummer** können Sie zusätzliche Lieferinformationen eingeben.
4. Geben Sie in das Feld **Achtung** den Namen **Thomas Dietrich** ein.
5. Vergewissern Sie sich, dass die Adressinformationen ordnungsgemäß sind.
6. Geben Sie spezielle Versandanweisungen in das Feld **Besondere Anweisungen** ein.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

So fügen Sie die Produkte hinzu, die zurückgesendet und ersetzt werden sollen

1. Klicken Sie unter **Zu liefernde verkaufte Artikel** auf **"Retoure - Geliefertes Produkt" hinzufügen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **'Retoure - Geliefertes Produkt' hinzufügen** unter **Empfangenes Produkt** auf Schaltfläche **Suchen**, wählen Sie den Drucker **NetPrinter Laser Elite** aus und klicken Sie dann auf **OK**.
3. Wählen Sie **Retoure vorhanden**.
Das zurückgegebene Produkt wird automatisch hinzugefügt.
4. Klicken Sie auf das **Lieferdatum** Schaltfläche **Kalender**, und wählen Sie das heutige Datum aus.
5. Klicken Sie auf **OK**.



Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema "Verwenden der Registerkarte "Lieferadresse - Details" für Retouren" in der Hilfe zu Infor CRM Web Client.

Abschließen von Retouren

In welcher Phase eine Retoure abgeschlossen wird und welche Person für den Abschluss der Retoure zuständig ist, hängt von den Verfahrensweisen Ihrer Firma ab. Wenn beispielsweise das Produkt vom Kunden zurückgeliefert und das Ersatzprodukt ausgeliefert wurde, ist dies ggf. die Phase, in der Sie eine Retoure abschließen können.

Unser Szenario:

Da der Ersatzdrucker an Thomas Dietrich versandt wurde, möchten Sie nun die Retoure abschließen.

Retoure abschließen

1. Öffnen Sie die Detailansicht der Retoure, die Sie für den Drucker von Thomas Dietrich erstellt haben.
2. Klicken Sie im Feld **Status** auf den Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Abgeschlossen** aus der Liste.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Arbeiten mit Fehlern

Ein Fehler ist ein Datensatz, der ein Problem in einem Produkt oder Prozess beschreibt. Fehler weisen eine Ähnlichkeit mit Tickets auf, doch werden Fehler normalerweise von Personen geklärt, die mit der Entwicklung oder Herstellung des Produkts zu tun haben. Das System verfolgt Fehler nach, sodass Probleme bei einem Produkt oder Prozess rechtzeitig gelöst werden können und die Geschäftsführung einen Überblick über Probleme bei dem jeweiligen Produkt oder Prozess hat.

Hinzufügen eines Fehlers zu einem vorhandenen Ticket

Wenn Sie ein Problem bei einem Produkt oder Prozess entdecken, können Sie in Infor CRM einen Fehler hinzufügen.

Unser Szenario:

Nach dem Eingang des Druckers von Thomas Dietrich haben Sie festgestellt, dass der Lüfter defekt ist. Sie müssen zur Nachverfolgung des Problems einen Fehler eingeben.

So fügen Sie einem vorhandenen Ticket einen Fehler hinzu

1. Öffnen Sie das Ticket von Thomas Dietrich.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Fehler**. Falls die Registerkarte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf die Registerkarte **Weitere Registerkarten**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Fehler anlegen**.
4. Klicken Sie neben **Projekt** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Hardware** aus.
5. Klicken Sie im Feld **Gefundene Version** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **1** aus.
6. Klicken Sie im Feld **Zielversion** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **2** aus.
7. Klicken Sie im Feld **Aktueller Status** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Rücksendung** aus.
8. Klicken Sie im Feld **Bereich** auf die Schaltfläche **Suchen** und wählen Sie in der Liste **Bereich** den Eintrag **Hardware** aus.
9. Wählen Sie in der Liste **Kategorie** den Eintrag **Drucker** aus.

10. Klicken Sie in der Liste **Problem** auf **Stromversorgung**, und klicken Sie auf **OK**.
11. Belassen Sie den **Status** auf **Offen**.
12. Klicken Sie im Feld **Quelle** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Teile** aus.
13. Klicken Sie im Feld **Typ** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Stromversorgung** aus.
14. Klicken Sie in den Feldern **Priorität** und **Schweregrad** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie "Wichtigkeit und Auswirkungen des Problems" aus.
15. Klicken Sie im Feld **Häufigkeit** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Wöchentlich** aus.
16. Aktivieren Sie die Option **SpeedSearch durchführen**, damit dieses Problem mit SpeedSearch gefunden werden kann.
17. Wählen Sie im Feld **Öffentlicher Zugriff** die Option **5 - intern**.
18. Klicken Sie auf **Zugewiesen zu**, klicken Sie auf Schaltfläche **Suchen**, und wählen Sie Ihren Namen in der Liste aus. Klicken Sie dann auf **OK**.
19. Geben Sie bei **Betreff** die Angabe **Lüfter stoppt und Drucker überhitzt** ein.
20. Im Feld **Beschreibung** klicken Sie auf die Schaltfläche **Benutzerdatumsstempel**, und geben Sie dann den folgenden Text ein: **Lüfter stoppt, wodurch der Drucker überhitzt und sich während der Druckausgabe ausschaltet**.
21. Klicken Sie auf **Speichern**.

Abschließen eines Fehlers

In welcher Phase ein Fehler abgeschlossen wird und welche Person für den Abschluss des Fehlers zuständig ist, hängt von den Verfahrensweisen Ihrer Firma ab.

Unser Szenario:

Das Problem mit dem Lüfter NetPrinter Laser Elite wurde erkannt. Sie können nun einen Lösung hinzufügen und den Fehler abschließen.

So gehen Sie zum Abschließen vor

1. Öffnen Sie den Fehler, den Sie für **NetPrinter Laser Elite** angelegt haben.
2. Klicken Sie im Feld **Korrigiert in Version** auf Schaltfläche Dropdown-Pfeil, und wählen Sie einen Eintrag in der Liste aus.
3. Klicken Sie im Feld **Status** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil, und wählen Sie dann **Abgeschlossen** aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Details**.
5. Klicken Sie im Feld **Lösung** auf die Schaltfläche **Benutzerdatumsstempel** und geben Sie Folgendes ein: **Lüfter ist zu schwach. Drucker mit demselben Problem sollten eingeschickt werden, damit der Lüfter ausgetauscht werden kann**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kapitel 8

Verwenden der Web Reporting- und Analysefunktionen

Infor CRM enthält Berichts- und Analysefunktionen, mit denen Sie Verkaufschancen erkennen und die Vertriebseffektivität bewerten können.

Die Listenansicht für "Berichte" enthält eine Liste der vordefinierten Beispielberichte, um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Informationen in der Infor CRM-Datenbank anzuzeigen und zu analysieren. Sie können Berichte zu den Hauptansichten anzeigen, z. B. Kontakt, Firma, Verkaufschance usw. Auf Wunsch können Sie den Bericht an Ihre jeweiligen geschäftlichen Anforderungen anpassen. Die Ihnen jeweils zur Verfügung stehenden Berichte werden von Ihrem Systemadministrator festgelegt.

Das -Cockpit bietet eine Reihe von Hilfsmitteln, mit denen Sie eine Vielzahl von Leistungs- und Analysedaten in einem Cockpit-Format anzeigen und interaktiv bearbeiten können. Die gelieferten Daten können Sie verwenden, um Einblick in die Leistungen des Unternehmens oder Einzelner zu gewinnen, die Ursachen von Leistungsproblemen zu erkennen und Korrekturmaßnahmen zu ergreifen oder strategische Entscheidungen zu treffen.

Die folgenden Themen werden in diesem Kapitel beschrieben:

- Verwenden der Berichtsansicht
- Ausführen eines Berichts
- Berichte exportieren und drucken
- Arbeiten mit Cockpits
- Verwenden von Cockpit-Widgets

Verwenden der Berichtsansicht

Mit Berichten können Sie Informationen zu Kontakten, Firmen, Verkaufschancen, Tickets und anderen damit zusammenhängenden Daten anzeigen.

Mit der Berichtsansicht können Sie eine Auswahl aus einer Liste verfügbarer Beispielberichte treffen und Filter anwenden, um die Ergebnisse einzugrenzen. Sie können nur auf Berichte zugreifen, die vom Systemadministrator für Sie freigegeben wurden. Berichte können für Sie persönlich oder für ein Team, dessen Mitglied Sie sind, freigegeben sein. Wenn Sie einen Bericht anzeigen oder drucken, werden nur Datensätze in den Bericht einbezogen, auf die Sie Zugriff haben.

Unser Szenario:

Sie möchten einen Bericht ausführen, in dem alle Ihre Interaktionen mit Ihren Kontakten aufgelistet werden.

So führen Sie einen Bericht aus

1. Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf **Berichte**.
2. Wählen Sie in der **Berichtslistenansicht** die Registerkarte **Berichte** aus, wählen Sie den Bericht **Kontaktzusammenfassung – Beispiel** aus, klicken Sie mit der rechten Maustaste, und klicken Sie dann auf **Ausführen**.
Wählen Sie diese Option für Berichte, die Sie nur einmal ausführen möchten, oder für Berichte, die Sie sofort benötigen.
3. Markieren Sie im Dialogfeld **Datensätze auswählen** das Feld **Datensätze anzeigen, die übereinstimmen**, und wählen Sie **Alle Berichte** aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Gehen Sie im Dialogfeld **Werte eingeben** wie folgt vor:
 - Lassen Sie die Einstellung **Ja** für **Notizen anzeigen** unverändert.
 - Verwenden Sie die Auswahlliste, um **Jeden Kontakt auf einer neuen Seite starten** auf **Nein** umzuändern.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Verwenden Sie im Dialogfeld **Exportoptionen** die Auswahlliste, um "PDF" als Dateiformat für Ihren Bericht auszuwählen.
8. Wenn Sie in Schritt 1 "Zeitplan" ausgewählt haben, können Sie einen Auftragszeitplan zum Ausführen Ihres Berichts erstellen. Treffen Sie Ihre Auswahl aus den verfügbaren Planungsoptionen.
9. Klicken Sie auf **Fertig stellen**.
10. Wenn das Meldungsfeld für den Fortschritt erscheint, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Warten Sie, bis der Auftrag abgeschlossen ist, und öffnen Sie Ihren Bericht über den angezeigten Link.
 - Klicken Sie auf **Schließen**, um das Feld zu schließen. Der Bericht wird weiter im Hintergrund verarbeitet. Wenn der Bericht verfügbar ist, erscheint in der Menüleiste eine Auftragsbenachrichtigung. Sie können den Bericht entweder im Feld "Auftragsbenachrichtigungen" oder auf der Registerkarte "Berichtshistorie" anzeigen.

Anzeigen, Drucken und Speichern von Berichten

Wenn Sie einen Bericht ausführen, wird er in der Registerkarte "Berichtshistorie" gespeichert, bis Sie ihn löschen. Von dieser Registerkarte aus können Sie die Historie des Berichts anzeigen, den Bericht öffnen, drucken, anderswo speichern oder für Referenzzwecke speichern.

So finden Sie die Registerkarte "Berichtshistorie"

1. Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf **Berichte**.
2. Klicken Sie in der **Berichtslistenansicht** auf die Registerkarte **Historie**.

So öffnen Sie einen Bericht

- Klicken Sie in der Registerkarte **Berichtshistorie** in der Spalte **Bericht** auf den Berichtsnamen.
Der Bericht wird in der nativen Anwendung des Berichtsdateityps angezeigt.

So drucken oder speichern Sie den Bericht

- Verwenden Sie die in der nativen Anwendung verfügbaren Tools.

So löschen Sie einen Bericht

1. Wählen Sie den Bericht im Registerkartenraster **Berichtshistorie** aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und klicken Sie dann auf **Löschen**.

Arbeiten mit Cockpits

Mit Hilfe des -Cockpits können Sie eine Vielzahl von Leistungs- und Analysefunktionen auf der Begrüßungsseite von Infor CRM Web Client anzeigen und einsetzen. Sie können eine oder mehrere individuell angepasste Cockpitregisterkarten verwenden und bei Vorliegen der entsprechenden Berechtigungen Cockpits anpassen, die von Infor CRM bereitgestellt oder von Ihrem Administrator angepasst wurden.

Sie können die Daten im Cockpit mithilfe von Widgets um Einblick in die Leistung des Unternehmens und einzelner Mitarbeiter zu gewinnen. Die Daten können in einem Kreis-, Balken- oder Säulendiagramm, einer Pipeline oder einem Liniendiagramm visualisiert werden. Sie können die detaillierten Daten auch in einer Liste anzeigen. Weitere Informationen zu Widgets finden Sie unter [Weitere Informationen finden Sie unter "Verwenden von Widgets" Auf Seite 62.](#)

Es gibt zwei vordefinierte Cockpit-Registerkarten: "Mein Cockpit" und "Vertrieb". Jede Registerkarte verfügt über mehrere vordefinierte Widgets. Sie können Widgets hinzufügen und ändern, um andere Daten bzw. dieselben Daten auf andere Weise anzuzeigen.

So öffnen Sie das Cockpit

- Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf **Willkommen**.

Anpassen Ihres Cockpits

Im Kontextmenü auf einer Cockpit-Registerkarte können Sie eine neue Registerkarte hinzufügen, Registerkarten ein- oder ausblenden und löschen oder Registerkarten für Ihr Team oder Ihre Abteilung freigeben. Per Ziehen und Ablegen können Sie die Widgets auf einer Registerkarte neu anordnen. Die Größe von Widgets passt sich automatisch an den Daten- und Diagrammtyp sowie an die Spaltengröße an.

Sie können auch über den Hyperlink **In Cockpit hochstufen** alle Daten für eine Gruppe aus einer Listenansicht in ein Gruppenlisten-Widget im Cockpit übertragen.

So fügen Sie eine neue Registerkarte hinzu

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Cockpit-Registerkarte, und klicken Sie auf **Neue Registerkarte**.
2. Geben Sie in das Feld **Titel** einen Namen für die Registerkarte ein.
3. Wählen Sie bei Bedarf die Vorlage aus, die den Layout-Typ beschreibt, den Sie für Ihre Registerkarte verwenden möchten.
4. Klicken Sie auf **OK**.

So geben Sie eine Registerkarte für andere Benutzer frei

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Cockpit-Registerkarte, und klicken Sie auf **Registerkarte freigeben**.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf **Alle**, um die Registerkarte für alle Benutzer freizugeben.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**, suchen Sie die Benutzer, Teams oder Abteilungen, für die Sie die Registerkarte freigeben möchten, und klicken Sie auf **OK**.

So stufen Sie eine Gruppe in das Cockpit hoch

1. Klicken Sie in einer Listenansicht auf die Gruppenregisterkarte, die Sie an das Cockpit übertragen möchten.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich auf **In Cockpit hochstufen**.
3. Klicken Sie auf den Namen des Cockpits, an das Sie die Daten übertragen möchten, und klicken Sie dann auf **OK**.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf der Navigationsleiste auf **Willkommen**, und wählen Sie die Cockpit-Registerkarte, die Sie in Schritt 3 ausgewählt haben.
Die Daten werden im Cockpit in einem Gruppenlisten-Widget angezeigt. Die Standardkonfiguration für eine Gruppenliste ist 10 Zeilen. Diese Einstellung kann im [Widget-Editor](#) in maximal 50 Zeilen geändert werden.

Verwenden von Widgets

Widgets sind Plug-Ins, die Sie zu einem Cockpit hinzufügen können. Es gibt verschiedene Typen von Widgets, mit deren Hilfe Sie Ihre Daten anzeigen können. Bewegen Sie den Mauszeiger über dem Diagramm in einem Widget, um die für dieses Widget ausgewählte Dimension und Kennzahl anzuzeigen.

Es gibt mehrere Typen von Widgets:



Die Liste der verfügbaren Widgets ist von Ihrer Implementierung abhängig. Möglicherweise haben Sie nicht auf alle Widget-Typen Zugriff.

- Diagramm-Widgets: Balken-, Spalten-, Trichter-, Linien- und Kreisdiagramme
- Listen-Widget: Gruppen, Verknüpfungen und "Zuletzt angezeigt"
- Andere Widgets: "Aktivitäten von heute" und "Willkommen"

Verwenden von Widgets

In einem Cockpit können Sie Widgets hinzufügen, bearbeiten und entfernen sowie per Ziehen und Ablegen auf der Seite neu anordnen.

Unser Szenario:

Sie möchten den potenziellen Umsatz von Verkaufschancen in Ihrer Pipeline für jede Umsatzebene darstellen.

So fügen Sie ein Trichterdiagramm-Widget hinzu

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Cockpit-Registerkarte, und klicken Sie auf **Inhalt hinzufügen**.
2. Klicken Sie unter **Trichterdiagramm** auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
3. Geben Sie in **Titel** einen Namen für das Trichterdiagramm ein, z. B. **Offene Verkaufschancen nach Verkaufspotenzial**.
4. Wählen Sie in der Liste **Entität** die Option **Verkaufschance** aus.
5. Wählen Sie in der Liste **Gruppe** die Option **Alle offenen** aus.
6. Wählen Sie in der Liste **Dimension** die Option **Phase** aus.
7. Wählen Sie in der Liste **Metrik** die Option **Verkaufspotenzial gesamt** aus.
8. Legen Sie über **Beschriftungen anzeigen**, **Beschriftungen abschneiden** und **Beschriftungslänge** die gewünschten Einstellungen fest.

9. Klicken Sie auf **OK**.

Ein Bereich von Verkaufspotenzialbeträgen wird angezeigt, wobei jeder Verkaufspotenzialbereich als eine andersfarbige Ebene dargestellt wird. Die Größe jeder Ebene stellt die Anzahl der Verkaufschancen in einem bestimmten Verkaufspotenzialbereich dar.

So fügen Sie einem Widget Inhalt hinzu

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Registerkarte **Mein Cockpit**, und klicken Sie auf **Inhalt hinzufügen**.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Inhalt hinzufügen** für das Widget, das Sie hinzufügen möchten, auf die Schaltfläche **Hinzufügen**.
3. Konfigurieren Sie die Widget-Einstellungen, und klicken Sie auf **OK**.

So bearbeiten Sie ein Widget

1. Klicken Sie in der Symbolleiste des Widgets auf die Schaltfläche **Einstellungen**.
2. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
3. Klicken Sie auf **OK**.
Das geänderte Widget wird angezeigt.

So minimieren Sie ein Widget

- Klicken Sie in der Symbolleiste des Widgets auf die Schaltfläche **Minimieren**.
Der Widget-Inhalt wird im Cockpit minimiert. Zum Maximieren des Widgets klicken Sie erneut auf die Schaltfläche.

So entfernen Sie ein Widget

- Klicken Sie in der Symbolleiste des Widgets auf die Schaltfläche **Schließen**.
Das Widget wird dauerhaft aus dem Cockpit entfernt.

Kapitel 9

Festlegen von Benutzeroptionen

9

Infor CRM beinhaltet Tools, mit denen Sie einige Teile der Benutzeroberfläche so verändern können, dass Sie so arbeiten können, wie es Ihnen am besten passt. Mit den Benutzeroptionen können Sie spezielle Voreinstellungen für diese Funktionen festlegen, wie etwa die Ansicht, die angezeigt wird, wenn Sie den Infor CRM Web Client starten, und Warnungen. Die von Ihnen eingegebenen Einstellungen werden für Sie gespeichert und sind anderen Infor CRM-Benutzern nicht sichtbar. Einige Optionen werden bei Infor CRM Client und Infor CRM Web Client gemeinsam verwendet.

Allgemeine Optionen

Auf der Registerkarte Allgemein können Sie Einstellungen vornehmen wie etwa dazu, welche Ansicht standardmäßig geöffnet wird, wenn Sie sich zum ersten Mal bei Infor CRM Web Client anmelden und, wer der Standard-Zugriffsberechtigte für alle von Ihnen erstellten neuen Datensätze sein soll. Ferner können Sie Optionen zum Verwenden der Seriendruckfunktion festlegen, wenngleich diese erst sichtbar sind, wenn die Desktopintegration installiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter ["Grundlegendes zur Infor CRM-Desktopintegration"](#) Auf Seite 12.

So legen Sie allgemeine Optionen fest

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein**.
3. Wählen Sie im Feld **Beim Start öffnen** die Standardansicht, die Sie bei Ihrer Anmeldung im Web Client anzeigen möchten (z. B. Neuigkeiten oder Kalender).
4. Klicken Sie im Feld **Standardzugriffsberechtigter/Standardteam** auf **Suchen**, wählen Sie den Benutzer oder das Team aus, den bzw. das Sie als Standardzugriffsberechtigten für neue Firmen einrichten möchten, und klicken Sie auf **OK**.
5. Wenn Sie nach einem bestimmten Zeitraum ohne Aktivität automatisch bei Infor CRM Web Client abgemeldet werden sollen, aktivieren Sie die Option **Automatische Abmeldung aktivieren** und geben dann die gewünschte Anzahl der Minuten ein.
6. Wenn Sie benachrichtigt werden möchten, wenn eine Seite nicht gespeicherte Änderungen enthält, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei nicht gespeicherten Daten nachfragen**. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie nicht benachrichtigt werden möchten.
7. Wenn Sie aktualisierte Auswahllistendaten benötigen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Auswahllistendaten aktualisieren**.
Sie sollten diese Schaltfläche nur verwenden, wenn aktualisierte Auswahllistenelemente zur Verfügung stehen. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn die Auswahlliste "Status der Verkaufschance" aktualisiert wurde.
8. Nur für Mehrere Währungen: Um einen Währungstyp auszuwählen, klicken Sie neben **Eigene Währung** auf **Suchen**, wählen eine Währung aus der Liste aus und klicken anschließend auf **OK**.

9. Wählen Sie in der **Kontaktsynchronisierungsgruppe** eine Ad-hoc-Kontaktgruppe aus, die die zu synchronisierenden Kontakte enthält. Wenn die Ad-hoc-Gruppe, mit der Sie die Kontakte synchronisieren möchten, nicht in der Liste aufgeführt wird, müssen Sie die Gruppe "SyncSalesLogix" erstellen. Wählen Sie keine Kontaktsynchronisierungsgruppe aus, wenn Sie nur mit Outlook synchronisieren und dazu Outlook Sync verwenden. Wenn Sie Outlook-Synchronisierung verwenden, siehe "Konfigurieren der Kontaktsynchronisierungsgruppe" in der Infor CRM Web Client Web Client-Hilfe.
10. Aktivieren Sie die Option **Kontrollkästchen in der Listenansicht anzeigen**, wenn alle Listenansichten eine Spalte mit Kontrollkästchen enthalten sollen.
11. Wählen Sie die Seriendruckbasisvorlagen aus, die Sie bei der Erstellung neuer Kontakt-, E-Mail-, Fax- oder Briefvorlagen verwenden möchten.
 - a. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil **Typ** und wählen Sie **Kontakt** aus.
 - b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **E-Mail-Basisvorlage Suchen**.
 - c. Wählen Sie eine Vorlage aus, und klicken Sie danach auf **OK**.
 - d. Wiederholen Sie die Schritte b bis c für **Briefbasisvorlage** und **Faxbasisvorlage**.
12. Wählen Sie die Seriendruckbasisvorlagen aus, die Sie bei der Erstellung neuer Interessenten-, E-Mail-, Fax- oder Briefvorlagen verwenden möchten.



Wählen Sie beim Auswählen von Vorlagen für Interessenten nur Vorlagen aus, die mit "(Interessant)" enden.

- a. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil **Typ** und wählen Sie **Interessant** aus.
 - b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **E-Mail-Basisvorlage Suchen**.
 - c. Wählen Sie eine Vorlage aus, und klicken Sie danach auf **OK**.
 - d. Wiederholen Sie die Schritte b bis c für **Briefbasisvorlage** und **Faxbasisvorlage**.
13. Geben Sie im Feld **Menü "Verfassen" - Zuletzt verwendete Vorlagen** die Anzahl der Vorlagen ein, die Sie in der Liste der zuletzt verwendeten Vorlagen anzeigen möchten.
14. Klicken Sie im Feld **Fax-Provider** auf den Dropdown-Pfeil und wählen Sie den Fax-Provider aus, den Sie für Ihre Faxe verwenden möchten.
15. Wählen Sie im Feld **In Historie aufzeichnen** die Option **Immer nachfragen** aus, wenn Sie das Dialogfeld **E-Mail abschließen** anzeigen möchten, nachdem eine E-Mail-Nachricht per Ziehen und Ablegen verschoben wurde. Wenn Sie die Nachricht ohne vorherige Aufforderung aufzeichnen möchten, wählen Sie **Nicht nachfragen** aus.



Diese Option gilt nur für das Ziehen und Ablegen von E-Mails. Sie müssen die Optionen für Senden an CRM und In Historie aufzeichnen in [Outlook](#). Weitere Informationen finden Sie unter ["Konfigurieren von Outlook Integration"](#) Auf [Seite 14](#) festlegen.

16. Nur für Benutzer von Offline Web Client: Um Berichte auszuführen, während Sie siehe Ziel sind, müssen Sie sicherstellen, dass das Kontrollkästchen **ActiveReporting verwenden** aktiviert ist.
17. Klicken Sie auf **Speichern**.
Sie müssen auf jeder Registerkarte auf "Speichern" klicken, da Ihre Optionsauswahlen ansonsten nicht gespeichert werden.

Gruppenoptionen

Auf der Registerkarte Gruppenoptionen legen Sie Aussehen und Verhalten Ihrer Gruppen, Listenansichten und Suchfenster fest. Diese Optionen gelten nur, wenn der Benutzer bei Infor CRM Web Client angemeldet ist.

So legen Sie Gruppenoptionen fest

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gruppen**.
3. Legen Sie Ihre **Gruppenoptionen** fest.
 - a. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil des Felds **Hauptansicht**, und wählen Sie eine Ansicht aus der Liste aus.
 - b. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil neben **Standardgruppe**, und wählen Sie eine Standardgruppe aus der Liste aus. (beispielsweise "Neueste Kontakte").



Das Standardlayout für neue Gruppen wird von der Gruppe bestimmt, die Sie als Standardgruppe ausgewählt haben.

- c. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil von **Standard-Suchlayout** und wählen Sie den Namen der Gruppe mit dem Layout aus, das für alle Suchen in dieser Hauptansicht verwendet werden soll. Beispiel: In den Kontaktansichten wird bei allen Suchen das Layout der Gruppe "Neueste Kontakte" verwendet. Die ausgewählte Gruppe bestimmt auch, welche Sucheinträge bei der Suche zur Verfügung stehen. Die Optionen unter "Suchen nach" hängen von den Spalten ab, die im Layout der Suche enthalten sind. Sie sollten eine Gruppe auswählen, die alle Spalten enthält, nach denen Sie eventuell in einer Suche suchen müssen.
 - d. Wiederholen Sie die Schritte a bis c für jede Hauptansicht.
4. Klicken Sie unter **Allgemeine Suchoptionen** bei **Standardsuchbedingung** auf die Schaltfläche Dropdown-Pfeil, und wählen Sie die Suchbedingung aus, die Sie füllen Suchen in Listenansichten verwenden möchten. Möglich sind folgende Optionen: "Beginnend mit", "Enthält", "Gleich" und "Nicht gleich".
5. Wählen Sie **Automatisch anpassen** aus, um die Spaltengröße an den verfügbaren Anzeigebereich anzupassen, oder heben Sie die Auswahl der Option auf, um die Spaltengröße beizubehalten und den Bildlauf zur Anzeige von Spalten zu ermöglichen, die größer als der verfügbare Anzeigebereich sind.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
Sie müssen auf jeder Registerkarte auf Speichern klicken, da Ihre Optionsauswahlen ansonsten nicht gespeichert werden.

Aktivitätenoptionen

Verwenden Sie die Registerkarte "Aktivitäten", um Standardwerte wie "Aktivitätstyp" festzulegen.

So legen Sie Aktivitätsoptionen fest

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitäten**.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Standardansicht** den Registerkartennamen für den Aktivitätstyp aus, den Sie in der Aktivitäten-Hauptansicht anzeigen möchten (z. B. Alle offenen Aktivitäten).
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Standardmäßige Folgeaktivität** den Aktivitätstyp aus, der nach Abschluss einer Aktivität als Folgeaktivität geplant werden soll.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Notizen übertragen** die Option **Ja** aus, wenn Sie vorhandene Notizen übertragen möchten. wenn Sie vorhandene Notizen beim Planen einer Folgeaktivität übertragen möchten.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Anlagen übertragen** den Eintrag **Ja** aus, wenn Sie vorhandene Anlagen beim Planen einer Folgeaktivität übertragen möchten.
7. Wählen Sie **"Überfällig seit" in Symbolleiste anzeigen**, wenn Sie bei überfälligen Aktivitäten benachrichtigt werden möchten.

8. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Aktivieren Sie **Historie für alle Teilnehmer anzeigen**, wenn Sie die Historiendatensätze für alle Teilnehmer der Aktivität in der Registerkarte "Notizen/Historie" in den Detailansichten anzeigen möchten.
- Deaktivieren Sie **Historie für alle Teilnehmer anzeigen**, wenn Sie die Historiendatensätze nur für den Hauptteilnehmer der Aktivität in der Registerkarte "Notizen/Historie" in den Detailansichten anzeigen möchten.

9. Legen Sie unter **Standardeinstellungen pro Aktivitätstyp** den Standardalarm und die Standarddauer für jeden Aktivitätstyp fest:

- a. Klicken Sie auf **Standardalarm Dropdown-Pfeil**, und wählen Sie einen Eintrag in der Liste aus, um beim Planen eines neuen Meetings den Standardalarm festzulegen.
- b. Klicken Sie auf **Standarddauer** bzw. den zugehörigen Dropdown-Pfeil, und wählen Sie einen Eintrag in der Liste aus, um beim Planen eines neuen Meetings die Standarddauer festzulegen.
- c. Wählen Sie die Option **Standardmäßig ohne Zeitangabe** aus, wenn eine Aktivität standardmäßig ohne Zeitangabe angezeigt werden soll.
- d. Wenn Sie die Option **Standardmäßig ohne Zeitangabe** ausgewählt haben und Aktivitäten automatisch auf den nächsten Tag ausgedehnt werden sollen, wenn sie zum geplanten Termin nicht abgeschlossen sind, dann aktivieren Sie die Option **Auto-Rollover**.



Sie können nur Aktivitäten ohne Zeitangabe ausdehnen.

- e. Wiederholen Sie die Schritte a - d für Anrufe, Aufgaben und persönliche Aktivitäten.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie müssen auf jeder Registerkarte auf Speichern klicken, da Ihre Optionsauswahlen ansonsten nicht gespeichert werden.

Festlegen von Kalenderoptionen

Mit den Kalenderoptionen können Sie den Inhalt und das Erscheinungsbild Ihres Kalenders so ändern, wie es Ihrer Arbeitsweise am ehesten entspricht. In dieser Ansicht legen Sie fest, in welcher Weise Informationen zu Aktivitäten angezeigt werden, bestimmen Beginn und Ende eines Arbeitstages, definieren die Standard-Kalenderansicht, das Standard-Intervall des Kalenders und geben an, ob abgeschlossene Aktivitäteneinträge (Historie) angezeigt werden. Historieneinträge werden standardmäßig in den Tages- und Wochenkalendern angezeigt.

So legen Sie Kalenderoptionen fest

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kalender**.
3. Klicken Sie im Feld **Standard-Kalenderansicht** auf den Dropdown-Pfeil und wählen Sie die Standard-Kalenderansicht aus, die angezeigt werden soll, wenn Sie die Ansicht "Kalender" öffnen.
4. Klicken Sie im Feld **Ereignisanzahl pro Tag/Woche** auf den Dropdown-Pfeil und wählen Sie die Höchstzahl von Ereignissen aus, die oben in der Tages- oder Wochenansicht des Kalenders angezeigt werden soll.
5. Klicken Sie im Feld **Historie in Kalender anzeigen** auf den Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Ja** aus, um Historieneinträge anzuzeigen, bzw. **Nein**, wenn keine Historieneinträge in der Tagesansicht des Kalenders angezeigt werden sollen.
6. Klicken Sie neben **Ausgewählte Benutzer speichern** auf den Dropdown-Pfeil und wählen Sie **Ja** aus, wenn Sie mehrere Benutzer in Ihrer Kalenderansicht anzeigen und die Benutzerliste zwischen Sessions speichern möchten.

7. Legen Sie die Optionen unter **Anzeigen bei Aktivitäten** fest, um zu definieren, wie Aktivitäten im Kalenderzeitplaner für Tages- und Wochenansichten angezeigt werden sollen. Diese Optionen gelten nicht für die Monatsansicht.
 - **Verkaufschance** - Zeigt (sofern vorhanden) Verkaufschanceninformationen für eine Aktivität in der Tages- und Wochenansicht im Kalender an.
 - **Telefonnummer** - Zeigt Telefonnummerangaben für eine Aktivität in der Tages- und Wochenansicht im Kalender an.
 - **Betreff** - Zeigt Betreffinformationen für eine Aktivität in der Tages- und Wochenansicht im Kalender an.
 - **Zeit** - Zeigt die Anfangs- und Endzeit für eine Aktivität in der Tages- und Wochenansicht im Kalender an.
8. Wählen Sie unter **Arbeitswoche** die Tage aus, die Ihre normale Arbeitswoche umfassen soll.
9. Klicken Sie im Feld **Erster Tag der Woche** auf den Dropdown-Pfeil und wählen Sie den Tag aus, an dem Ihre Arbeitswoche beginnt.
10. Legen Sie die folgenden Optionen fest, um Ihren Kalender anzupassen:
 - a. **Kontakt/Firma** - Wählen Sie aus, wie Kontakt- und Firmeninformationen im Kalender angezeigt werden sollen. Diese Option gilt nicht für die Monatsansicht.
 - b. **Tagesanfang** - Wählen Sie die Zeit aus, zu der Ihr Arbeitstag anfängt.
 - c. **Ende des Arbeitstags** - Wählen Sie die Zeit aus, zu der Ihr Arbeitstag endet.
 - d. **Standardintervall** - Wählen Sie aus, ob der Kalender Informationen im 15-, 30- oder 60-Minutentakt anzeigt.
 - e. **Standard-Aktivitätstyp** - Wählen Sie einen Standard-Aktivitätstyp aus. Dies ist der Aktivitätstyp, der erstellt wird, wenn Sie auf eine der Kalenderansichten doppelklicken.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.
Sie müssen auf jeder Registerkarte auf Speichern klicken, da Ihre Optionsauswahlen ansonsten nicht gespeichert werden.

Warnungsoptionen

Auf der Registerkarte **Warnungen** legen Sie Standardwerte fest, die bestimmen, wie Sie bei Alarmen und neuen nicht bestätigten Aktivitäten benachrichtigt werden.

So legen Sie Warnungsoptionen fest

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warnungen**.
3. Wählen Sie **In Symbolleiste anzeigen** aus, wenn Warnungen in der Symbolleiste eingeblendet werden sollen.



Wenn Sie diese Option nicht auswählen, stehen die restlichen Kontrollkästchen nicht zur Verfügung und Sie werden nicht über Warnungen informiert.

4. Wählen Sie **Immer nachfragen** aus, wenn bei Vorliegen neuer Warnungen das Dialogfeld "Warnungen" angezeigt werden soll.

5. Wählen Sie neben **Einschließen** die Informationen aus, die in Ihren Warnungen enthalten sein sollen. Wenn Sie "Abfragen" ausgewählt haben, wird das Dialogfeld "Warnungen" bei folgenden Informationen angezeigt:



Wenn Sie keine Optionen auswählen und festgelegt haben, dass Alarmer angezeigt oder abgefragt werden sollen, dann sind die Warnungen leer und enthalten keine Eingabeaufforderungen.

- Wählen Sie **Alarmer** aus, wenn Ihre Alarmer in den Warnungen angezeigt werden sollen.
 - Wählen Sie **Nicht bestätigte Aktivitäten** aus, wenn Ihre nicht bestätigten Aktivitäten in den Warnungen angezeigt werden sollen.
6. Klicken Sie neben **Standardwiedervorlage** auf den Dropdown-Pfeil, und wählen Sie einen Eintrag in der Liste aus, um die Standardzeitdauer festzulegen, um die ein Aktivitätsalarm verschoben werden soll. Sie können die Wiedervorlagezeit von der Wiedervorlageliste aus noch ändern, bevor Sie Alarmer für die Wiedervorlage festlegen.
 7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verkaufschancenoptionen

Auf der Registerkarte "Verkaufschancen" können Sie Standardeinstellungen für alle neuen Verkaufschancen angeben, die Sie in Infor CRM Web Client eingeben. Diese Optionen gelten nur, wenn der Benutzer bei Infor CRM Web Client angemeldet ist.

So legen Sie Verkaufschancenoptionen fest

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verkaufschancen**.
3. Wählen Sie im Bereich **Verkaufschancenbeschreibung** die Option **Standardregeln zur Benennung verwenden** aus, falls die Standardbenennung von Verkaufschancen über ein Skript gesteuert wird. Unter dem Kontrollkästchen "Beschreibung der Verkaufschance" wird eine Verkaufschancen-Beispielbeschreibung angezeigt. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, wenn Sie nicht genau wissen, ob Sie diesen Eintrag auswählen sollen.
4. Klicken Sie im Feld **Status der Verkaufschance** auf den Dropdown-Pfeil und wählen Sie einen Eintrag aus der Liste aus. Standardmäßig lautet der Status "Offen".
5. Klicken Sie im Feld **Verkaufschancentyp** auf den Dropdown-Pfeil, und wählen Sie einen Eintrag aus der Liste aus. Standardmäßig ist diese Einstellung leer.
6. Klicken Sie in der Dropdown-Liste **Wahrscheinlichkeit** auf den Dropdown-Pfeil und wählen Sie eine Abschlusswahrscheinlichkeit aus, die als Standardwert für neue Verkaufschancen gelten soll. Diese Option wird ignoriert, wenn Sie in Schritt 9 einen Verkaufsprozess ausgewählt haben.
7. Wenn Sie für neu zu erstellende Verkaufschancen das voraussichtliche Abschlussdatum angeben möchten, wählen Sie in der Dropdown-Liste **Geschätztes Abschlussdatum auf X Monate nach Eröffnung festlegen** die Anzahl der Monate aus. Sie können einen Wert im Bereich von 0 bis 36 auswählen.
8. Wenn Sie möchten, dass die Verkaufschancen am Ende des zuvor ausgewählten Monats abgeschlossen werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vor. Abschluss zunächst in letzten Tag des Monats ändern**.
9. Wählen Sie einen Prozess aus der Liste **Verkaufsprozesse** aus. In dieser Liste werden alle freigegebenen Verkaufsprozesse aufgeführt. Standardmäßig ist diese Einstellung leer.



Das Feld "Standard-Verkaufsprozess" ist deaktiviert, falls das SalesLogix-Bundle "Advanced" nicht installiert ist.

10. Im Bereich **Standardkontakt(e)** können Sie festlegen, welche Kontakte standardmäßig zu neuen Verkaufschancen hinzugefügt werden sollen. Es sind folgende Standardkontaktoptionen verfügbar:
 - Alle mit dieser Firma verknüpften Kontakte hinzufügen
 - Nur den Hauptkontakt der Firma hinzufügen
 - Keine Kontakte hinzufügen
11. Nur für **Mehrere Währungen**: Klicken Sie auf die Schaltfläche **Standardwährung** und **Suchen**, um eine Währung aus der Liste auszuwählen.
12. Um Produkte standardmäßig in alle neuen Verkaufschancen einzubeziehen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Produkte**, um das Dialogfeld "Produkt hinzufügen" zu öffnen.



Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Buchhaltungsintegration konfiguriert ist.

13. Klicken Sie auf **Speichern**.
Sie müssen auf jeder Registerkarte auf Speichern klicken, da Ihre Optionsauswahlen ansonsten nicht gespeichert werden.

Ändern des Passworts

Sie können Ihr Passwort über die Optionen in Infor CRM Web Client ändern.

So ändern Sie Ihr Passwort

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Optionen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Passwort** und geben Sie Ihr Passwort in das Feld **Aktuelles Passwort** ein.
3. Geben Sie in das Feld **Neues Passwort** Ihr neues Passwort ein.
4. Geben Sie in das Feld **Passwort bestätigen** erneut das neue Passwort ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Index

A

- Ablehnen von Alarmen [24](#)
- Abschließen
 - Aktivitäten [25](#)
- Account Manager [16](#)
- Aktivieren/Deaktivieren der Zeitmessung für ein Ticket [54](#)
- Aktivität und Alarm
 - Optionen [67](#)
- Aktivitäten
 - abschließen [25](#)
 - Abschließen ungeplanter Aktivitäten [25](#)
 - Andere einladen [26](#)
 - Ansicht [21](#), [28](#)
 - Definition [20](#)
 - Hinzufügen zu Tickets [52](#)
 - Mitglieder hinzufügen [26](#)
 - Optionen [67](#)
 - Planen [20](#), [27](#)
 - Registerkarte [21](#)
 - Ungeplant [25](#)
- Alarme
 - Ablehnen [24](#)
- Anmelden [5](#)
- Anmerkungen
 - hinzufügen [21](#)
- Anrufe
 - Planen [20](#), [27](#)
- Ansicht "Aktivitäten" [28](#)
- Antworten auf Kampagnen [46](#)
- Anzeigen
 - Geplante Aktivitäten und Ereignisse [27](#)
- Arbeitsbereich [6](#)
 - Schaltflächen [9](#)
- Aufgaben [45](#)
- Auswahlliste [7](#)

B

- Bearbeitung
 - widgets [63](#)
- Bereich-Kategorie-Problem [52](#), [57](#)
- Berichte
 - ausführen [60](#)
 - Übersicht [59](#)
- Berichtsansicht [60](#)
- Berichtserstellung
 - Verwenden [59](#)
- Bibliothek [19](#)
 - Übersicht [19](#)
 - zugreifen auf [19](#)

C

- Cockpits [61](#)

D

- Datumsstempel [52](#), [55](#), [58](#)
- Desktopintegration [12](#)
- Detailansicht [9](#)
 - Benutzerdefinierter Bereich [9](#)
 - Registerkarten [9](#)
- Duplikate
 - Suchen nach übereinstimmenden Datensätzen [16](#)

E

- E-Mail [33](#)
 - Senden mit Outlook-Integration [34](#)
 - Senden über Seriendruckfunktion [32](#)
- Entfernen
 - widgets [63](#)

F

- Fehler
 - Abschließen [58](#)
 - Definition [57](#)

Hinzufügen zu einem Ticket [57](#)

Zuweisen [58](#)

Firma

Hinzufügen von verkauften Artikeln [37](#)

Firmen

Definition [15](#)

hinzufügen [16](#)

Historie anzeigen [29](#)

Manager [16](#)

Registerkarte "Verträge" [50](#)

verknüpfen [18](#)

Zugriffsberechtigter [15](#)

Firmenzugriffsberechtigung [15](#)

Folgeaktivität [26](#)

Freigeben

dashboards [61](#)

G

Gruppen [1, 8](#)

H

Hilfe [11](#)

Hinzufügen

Aktivitäten zu Tickets [53](#)

Aktivitätsmitglieder [26](#)

dashboard tabs [61](#)

Fehler [57](#)

Firmenbeziehung [18](#)

Interessenten [39](#)

Kampagnen [43](#)

Kontakt und Firma [16](#)

Notizen [21](#)

Retouren [55](#)

Ticket-Aktivitäten [52](#)

Tickets [52](#)

Verkaufschancen [35](#)

Verkaufte Artikel [37](#)

widgets [63](#)

Historie einer Firma [29](#)

Hochstufen [62](#)

I

Importieren

Interessenten aus einer Liste [40](#)

Interessent

Konvertieren [43](#)

Interessenten [40](#)

Definition [39](#)

hinzufügen [39](#)

importieren aus einer Liste [40](#)

qualifizieren [42](#)

K

Kalender [27](#)

Monatsansicht [27](#)

Tagesansicht [27](#)

Wochenansicht [27](#)

Kampagnen [43](#)

Definition [43](#)

hinzufügen [43](#)

Hinzufügen von Aufgaben [45](#)

Hinzufügen von Phasen [45](#)

Hinzufügen von Produkten [45](#)

Hinzufügen von Zielen [44](#)

Starten [46](#)

Übersicht [43](#)

Verfolgen von Antworten [46](#)

Kennzahl [62](#)

Kontakte

Definition [15](#)

hinzufügen [16](#)

Senden von Literatur [19](#)

Suchen nach übereinstimmenden
Datensätzen [16](#)

Kundenbeziehungsmanagement [15](#)

Kundendienst [49](#)

L

- Listenansicht [8](#)
- Literaturanfragen [19](#)
 - Planen von Anfragen [19](#)
- Lösung
 - Abschließen eines Tickets [55](#)
 - Fehler abschließen [58](#)

M

- Meetings
 - Einladen von Mitgliedern [26](#)
 - Planen [26](#)
- Menüleiste [6](#)
- Microsoft Outlook [33](#)
 - Senden einer E-Mail [34](#)
- Microsoft Word-Vorlagen [31](#)
- Mit SLX senden [33](#)

N

- Nachverfolgen
 - Kampagnenantworten [46](#)
 - Zeitmessung für Tickets [54](#)
- Namensstempel [52](#), [55](#), [58](#)
- Navigationsleiste [7](#)
- Notizen/Historie, Registerkarte [22](#)

Ö

- Öffentliche Vorlagen [31](#)

O

- Optionen
 - Aktivitäten und Alarme [67](#)
- Outlook-Integration [33](#)

P

- Password [5](#)
- Phasen [45](#)
- Planen von Folgeaktivitäten [20](#), [27](#)
- Planen von Meetings [26](#)

- Private Vorlagen [31](#)

- Produkte
 - Hinzufügen zu einer Kampagne [45](#)

Q

- Qualifizieren
 - Interessenten [42](#)

R

- Registerkarte "Notizen" [22](#)
- Registerkarten [7](#)
 - Detailansicht [9](#)
- Retouren
 - Abschließen [57](#)
 - Definition [55](#)
 - geliefertes Produkt [56](#)
 - Hinzufügen zu einem Ticket [55](#)
 - Lieferdetails [56](#)
 - Verknüpfen mit verkauften Artikeln [56](#)

S

- Schließen
 - Fehler [58](#)
 - Retouren [57](#)
 - Tickets [54](#)
 - Verkaufschancen [37](#)
- Serienbrief [12](#)
 - Erstellen von Vorlagen [32](#)
 - Öffentliche Vorlagen [31](#)
 - Private Vorlagen [31](#)
 - Senden von E-Mail über [32](#)
 - Übersicht [1](#), [32](#)
 - Vorlagen [31](#)
- SpeedSearch [55](#)
- Starten
 - Kampagnen [46](#)
- Statistik
 - Verkaufschance [36](#)

Status

- Abschließen eines Tickets [54](#)
- Abschließen von Retouren [57](#)
- Abschließen von Verkaufschancen [37](#)
- Fehler abschließen [58](#)

Statusleiste [7](#)**Suchen** [1](#), [34](#), [42](#)

- Beispiel [18](#)

T**Ticket-Aktivitäten**

- Definition [52](#)
- Enddatum [53](#)
- Gebührentyp [53](#)
- Zeiterfassung durch
 - Aktivieren/Deaktivieren der Zeitmessung [54](#)

Ticket-Aktivitäten, Registerkarte [52](#)**Tickets** [51](#)

- Abschließen [54](#)
- Aktivieren und Deaktivieren der Zeitmessung [54](#)
- Bereich-Kategorie-Problem [52](#)
- Beschreibung [52](#)
- Einfügen einer neuen Aktivität [53](#)
- hinzufügen [52](#)
- Hinzufügen einer Retoure [55](#)
- Lösung [55](#)
- Öffentlicher Zugriff [53](#)
- Registerkarte "Fehler" [57](#)
- Registerkarte "Ticket-Aktivitäten" [52](#)
- SpeedSearch durchführen [55](#)
- Zeitmessung [54](#)

Time Stamp [52](#), [55](#), [58](#)**Titelleiste** [6](#)**U****Ungeplante Aktivitäten** [25](#)**V****Verkaufschancen**

- Abschließen [37](#)
- hinzufügen [35](#)
- Hinzufügen von Kontakten zu [35](#)
- Hinzufügen von Produkten zu [35](#)
- Statistik [36](#)
- Übersicht [35](#)

Verkaufte Artikel

- Hinzufügen zu Firma [37](#)

Verknüpfen

- Firmen [18](#)

Verträge

- Dauerhaft [50](#)
- Definition [49](#)
- Pauschal [49](#)
- Stunden [49](#)
- Tage [49](#)
- Übersicht [49](#)
- value [50](#)
- Vorfälle [50](#)

Vorlagen

- Erstellen [32](#)
- Öffentlich [31](#)
- Privat [31](#)
- Übersicht [31](#)

Vorlagen verwalten [31](#)**W****Weitere Dokumentation** [2](#)**Willkommen**

- dashboards [61](#)

Z**Ziehen und ablegen**

- Anlagen [12](#)
- E-Mail aus Outlook [12](#)

Ziele

Hinzufügen zu einer Kampagne [44](#)

Zugriffsberechtigter [15](#)

Zugriffsberechtigung für Firmen [15](#)

