

Schnellsuche nach Datensätzen	
Verwenden von Filtern	Blenden Sie im Aufgabenbereich einer beliebigen Listenansicht im Bereich Filter die Filter ein und aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Informationen, die in Ihrer Gruppe sichtbar sein sollen.
Verwenden der Suche	Klicken Sie in einer Listen- oder Detailansicht auf die Registerkarte Q (Suchen) oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Element in der Navigationsleiste und wählen Sie die Option Suchen aus (nicht in allen Ansichten verfügbar).
Verwenden von SpeedSearch	Klicken Sie auf der Symbolleiste auf die Schaltfläche Q (SpeedSearch). Sie haben folgende Möglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Alle Wörter, beliebige Wörter, exakten Ausdruck abgleichen • Natürliche Sprache verwenden • Mithilfe von Wortstamm, Thesaurus oder ähnlichem Klang suchen • Boolesche Suchkriterien verwenden
Anzeigen einer Liste zuletzt angezeigter Elemente	Klicken Sie in der Symbolleiste auf Zuletzt angezeigt , zeigen Sie auf den Datensatztyp und wählen Sie ein Element aus der Liste.

Anpassen an individuelle Arbeitsweisen	
Verwenden von Gruppen	Erstellen von Gruppen für Datensätze, die Sie nachverfolgen möchten.
Zugreifen auf eigene Gruppen	Klicken Sie entweder in einer Listen- oder Detailansicht auf eine Gruppenregisterkarte oder in der Titelleiste auf Gruppen .
Auswählen von Datensätzen zum Erstellen einer Gruppe	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wählen Sie in einer Listenansicht einen oder mehrere Datensätze aus. Zur Auswahl mehrerer Datensätze halten Sie [STRG] gedrückt und klicken auf die einzelnen Einträge. 2. Klicken Sie im Aufgabenbereich unter Allgemeine Aufgaben auf Datensätze als Gruppe speichern. 3. Verwenden Sie den Abfrage-Assistenten, um Gruppeneigenschaften, Layout, Sortierreihenfolge und Standardwerte zu definieren. 4. Klicken Sie auf OK.
Freigeben Ihrer Gruppe für andere Benutzer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Öffnen Sie die Listenansicht mit der Gruppe, die Sie freigeben möchten. 2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Gruppenregisterkarte und wählen Sie Freigeben aus. 3. Klicken Sie im Dialogfeld Gruppe freigeben auf Hinzufügen. 4. Klicken Sie auf die Registerkarte Benutzer, Abteilungen oder Teams, wählen Sie aus, für wen Sie Ihre Gruppe freigeben möchten, und klicken Sie dann auf OK. 5. Klicken Sie auf OK.
Festlegen von Benutzeroptionen	<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie im Menü Extras auf Optionen und legen Sie die spezifischen Optionen auf den einzelnen Registerkarten fest.



Infor CRM v8.1

Kurzübersichtskarte

für Web-Benutzer

Häufig verwendete Symbole			
Arbeiten mit Datensätzen			
Suchen		Aktualisieren	
Kalender		E-mail	
Speichern		Web	
Zurücksetzen		Adresse anzeigen	
		Bearbeiten	
Navigation			
Erster		Nächster	
Vorheriger		Letzter	
Effiziente Kommunikation			
Senden einer E-Mail	Klicken Sie im Menü Verfassen auf E-Mail oder klicken Sie neben einer E-Mail-Adresse in einer Detailansicht auf		
Erstellen von Formbriefen, E-Mails und Faxen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klicken Sie im Menü Verfassen auf Seriendruck. 2. Legen Sie auf den Registerkarten Zusammenführen und Historie eine Vorlage, einzubeziehende Datensätze, die Art der zu erstellenden Ausgabe (E-Mail, Fax, Datei oder Drucker) sowie Historienoptionen fest. 3. Klicken Sie auf Zusammenführen. 		

Erledigen von Aufgaben	
Empfangen von Warnungen	In der Menüleiste finden Sie Benachrichtigungen zu Warnungen und überfälligen Aktivitäten.
Anzeigen eigener Aktivitäten	In der Ansicht Aktivitätenliste können Sie Ihre geplanten Aktivitäten und Ergebnisse nach Typ sortiert verwalten. Wählen Sie den Zeitrahmen für die angezeigten Elemente aus. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf Aktivitäten .
Verwenden des eigenen Kalenders	Verwalten Sie Ihren Zeitplan und verfolgen Sie geplante Aktivitäten und Ereignisse. Sie können Ihren Zeitplan nach Tag, Woche, Monat oder Jahr anzeigen. Möglicherweise können Sie auch Aktivitäten und Ereignisse anderer Benutzer anzeigen. <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie in der Navigationsleiste auf Kalender.
Planen eines Anrufs, eines Meetings oder einer Aufgabe	Klicken Sie im Menü Planen auf die Aktivität, die hinzugefügt werden soll.
Einladen anderer Benutzer	Verwenden Sie die Registerkarte Verfügbarkeit , um andere Infor CRM-Benutzer zu einem Anruf oder Meeting einzuladen.
Abschließen einer Aktivität	Führen Sie einen der folgenden Schritte durch: <ul style="list-style-type: none"> Öffnen Sie die Aktivität und klicken Sie auf Abschließen. Klicken Sie im Menü Planen auf Aktivität abschließen.
Hinzufügen von Datensätzen	Wählen Sie im Menü Neu einen hinzuzufügenden Datensatz aus.
Prüfen von Notizen und Historieneinträgen	Öffnen Sie die Detailsansicht eines Datensatzes und klicken Sie auf die Registerkarte Notizen/Historie . Grenzen Sie die Liste mithilfe der Filter ein.
Verwenden des Cockpits	Sie können verschiedene Leistungs- und Analysedaten in einem Cockpit-Format anzeigen und interaktiv bearbeiten. <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie in der Navigationsleiste auf Willkommen.
Verwenden des Integrationsmoduls	<ul style="list-style-type: none"> Zum Installieren klicken Sie auf der Anmeldeseite auf Erweiterungen installieren. Zu den Funktionen gehören: <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Outlook-Integration Ziehen und Ablegen: Dateien und Microsoft Outlook-E-Mails Export in Microsoft Excel Seriendruck

Abrufen von Hilfe	
Suchen nach Szenarien	Klicken Sie in der Menüleiste auf ? und dann auf Einführungshandbuch .
Öffnen der Online-Hilfe	<ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie auf ? (Hilfe), um das Hilfesystem aufzurufen.

Erreichen von Zielen	
Hinzufügen und Qualifizieren von Interessenten	<p>Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klicken Sie im Menü Neu auf Interessent, um einen einzelnen Interessenten hinzuzufügen. Klicken Sie im Menü Extras auf Interessenten importieren, um eine Liste mit Interessenten zu importieren. <p>Verwenden Sie die Kontrollkästchen zur Interessentenqualifizierung in der Interessentendetailsansicht, um Informationen zu überprüfen und um zu bestimmen, ob der Interessent in einen Kontakt und eine Firma konvertiert werden kann. Klicken Sie auf Qualifizierten Interessenten konvertieren, um einen qualifizierten Interessenten umzuwandeln.</p>
Erstellen und Starten von Kampagnen	<p>Zum Erstellen einer Kampagne klicken Sie im Menü Neu auf Kampagne.</p> <p>Wählen Sie Ziele aus, definieren Sie Phasen und Aufgaben und fügen Sie Produkte zu einer Kampagne hinzu. Wenn die Kampagne startbereit ist, klicken Sie auf Starten. Anhand der Phasen und Aufgaben sowie der Zielantworten können Sie den Kampagnenerfolg überwachen.</p>
Verfolgen von Verkaufschancen	Klicken Sie im Menü Neu auf Verkaufschance . Verwenden Sie Verkaufsprozesse für die Verwaltung Ihrer Verkaufs-Pipeline. Wenn eine Verkaufschance erfolgreich oder nicht erfolgreich war, ändern Sie den Status in Abgeschlossen - Erfolg bzw. Abgeschlossen - Verloren und geben Gründe für das Schließen der Verkaufschance ein.
Erstellen von Verkaufsaufträgen	Klicken Sie im Menü Neu auf Verkaufsauftrag . Verwenden Sie Verkaufsaufträge, um von einer Firma gekaufte Produkte nachzuverfolgen.
Hinzufügen und Verarbeiten von Tickets und Fehlern	<p>Klicken Sie im Menü Neu auf Ticket bzw. Fehler. Anhand der Felder Bereich, Kategorie und Problem wird die Zuweisung festgelegt.</p> <p>Mithilfe der Schaltfläche Zeitmessung für Ticket aktivieren/deaktivieren erfassen Sie die Zeit, die Sie an einem Ticket arbeiten.</p> <p>Wenn die Bearbeitung abgeschlossen ist, ändern Sie den Status in Abgeschlossen.</p>
Zulassen von Retouren	<p>Damit ermöglichen Sie einem Kunden, ein Produkt zurückzuschicken.</p> <p>Klicken Sie im Menü Neu auf Retoure. Eine Retoure muss einem Ticket zugeordnet sein.</p> <p>Verwenden Sie die Ansicht Retourendetails, um Produkt- und Lieferinformationen hinzuzufügen. Wenn die Retoure abgewickelt wurde, ändern Sie den Status in Abgeschlossen.</p>
Erstellen und Zuweisen von Verträgen	Klicken Sie im Menü Neu auf Vertrag . Verträge können auf Zeiträumen wie Tagen und Stunden, Vorfällen oder Geldbeträgen basieren oder dauerhaft angelegt sein. Klicken Sie in der Detailsansicht der Firma auf die Registerkarte Verträge , um festzustellen, ob ein Vertrag existiert und, falls ja, um welchen Vertragstyp es sich handelt.