Handbuch

CRM - Adressverwaltung

© 2001-2023 by delight software gmbh

Autor: delight software gmbh
Erstellt am: 19.01.2024
Version: 2023

CRM - Adressverwaltung
2023

Basierend auf delight base 11.x

© 2001-2023 by delight software gmbh

CRM - Adressverwaltung
2023

© 2001-2023 by delight software gmbh

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Allgemeinen Lizenzvereinbarungen der delight software gmbh

Gedruckt: Januar 2024 in Lommis

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1 - CRM - Adressverwaltung 5

Kapitel 2 - Adressen 7

2.1 Adressliste ... 9
2.1.1 Filter und Selektion ... 9
2.1.1.1 Schnellfilter ... 11
2.1.1.2 Filter über Spaltenüberschrift ... 12
2.1.1.3 Experten Filter ... 12
2.1.2 Adresse erfassen ... 13
2.1.3 Adresse löschen ... 15
2.2 Details ... 15
2.2.1 Kontaktpersonen ... 16
2.2.1.1 Kontaktperson verknüpfen ... 17
2.2.1.2 Kontaktperson erfassen ... 18
2.2.1.3 Verknüpfung ändern ... 19
2.2.1.4 Kontaktpersonen Bezeichnung ... 20
2.2.2 Zuordnungen ... 20
2.2.3 Foto/Logo ... 21
2.2.4 Klassifikation ... 22
2.3 Journal ... 23
2.3.1 Ansichten ... 24
2.3.1.1 Tabellen-Ansicht ... 24
2.3.1.2 Baum-Ansicht ... 24
2.3.2 Journal-Eintrag ... 25
2.3.2.1 Daten ... 25
2.3.2.1.1 Angehängte Dateien ... 25
2.3.2.1.2 Details ... 26
2.3.2.1.2.1 Notizen ... 27
2.3.2.1.2.2 Allgemein ... 27
2.3.2.1.3 Aufgaben ... 28
2.3.2.1.4 Verlauf ... 28
2.3.2.1.4.1 Reaktionen / Einträge ... 28
2.3.2.1.4.2 Kampagne ... 29
2.3.2.1.5 Beobachter ... 29
2.3.2.1.6 Tracking ... 29
2.3.2.1.7 Ergebnis ... 29
2.3.2.1.8 Termin ... 30
2.3.2.1.9 Abschluss ... 30
2.3.2.1.10 Zeiterfassung ... 31
2.3.2.2 Aktion abschliessen ... 31
2.3.2.2.1 Mit Folgeaktion abschliessen ... 32
2.3.2.3 Tracking abschliessen ... 32
2.3.2.4 Folge-Aktion erstellen ... 32
2.3.2.5 Benachrichtigungen ... 33
2.3.2.6 Journal-Bericht ... 34
2.3.3 Journal-Eintrag hinzufügen ... 34
2.3.3.1 Neue Aktion erstellen ... 35
2.3.3.1.1 Darstellungen ... 36
2.3.3.1.1.1 Brief-Vorlagen ... 36

© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.3.1.1.1 Vorschau ... 37
2.3.3.1.1.1 Beispiel Begleitbrief ... 39
2.3.3.1.1.2 Bemerkung ... 40
2.3.3.1.1.3 Telefonanruf ... 40
2.3.3.1.1.4 SMS ... 42
2.3.3.1.1.1 Vorschau ... 43
2.3.3.1.1.5 Email ... 44
2.3.3.1.1.1 Anrede/Grussform ... 45
2.3.3.1.1.2 Vorschau ... 45
2.3.3.1.1.6 Termin ... 46
2.3.3.1.1.7 Formulardesigner ... 48
2.3.3.1.2 Termin verknüpfen ... 48
2.3.3.1.3 Makros verwenden ... 50
2.3.3.1.4 Weitere Optionen ... 50
2.3.3.1.4.1 Allgemein ... 52
2.3.3.1.4.2 Erinnerungsliste ... 52
2.3.3.1.4.3 Geplante Folgeaktion ... 53
2.3.3.1.4.4 Kampagne ... 53
2.3.3.1.4.5 Benachrichtigungen ... 53
2.3.3.1.4.6 Optionen ... 54
2.4 Termine ... 55
2.5 Verknüpfungen ... 55
2.5.1 Externe Emails ... 56
2.5.2 Abgelegte Dokumente ... 57
2.6 Kampagne ... 58
2.7 Notizen ... 59
2.7.1 Text Notizen ... 59
2.7.2 Erweiterte Notizen ... 59

Kapitel 3 - Adresslisten 61

3.1 Journal ... 62
3.2 Berichte ... 63
3.3 Import/Export ... 63
3.3.1 VCard Export ... 64

Kapitel 4 - Erinnerungsliste 66

4.1 Liste ... 68
4.1.1 Funktionen ... 68
4.1.2 Anzeigen ... 69
4.1.3 Benachrichtigungen ausführen ... 69
4.2 Aufgaben ... 70
4.3 Erinnerungen ... 70
4.4 Alarmfenster ... 71

Kapitel 5 - Kampagnen 73

5.1 Zielbeschreibung ... 75
5.2 Mitglieder ... 75
5.2.1 Mitglied hinzufügen ... 75
5.2.1.1 Einzelne Adresse ... 77
5.2.1.2 Aus einer Kampagne ... 78
5.2.1.3 Aus einer Selektion ... 79

© 2001-2023 by delight software gmbh

5.2.2 Kampagne für Person beenden ... 79
5.2.3 Status ändern ... 80
5.2.4 Person in Kampagne reaktivieren ... 80

Kapitel 6 - Protokoll 82

Kapitel 7 - Termine 84

7.1 Terminkalender ... 86
7.1.1 Ansichten ... 87
7.1.1.1 Tagesansicht ... 87
7.1.1.2 Arbeitswoche ... 88
7.1.1.3 Wochenansicht ... 89
7.1.1.4 Monatsansicht ... 90
7.1.1.5 Zeitgitter ... 91
7.1.1.6 Jahresansicht ... 92
7.1.2 Terminkalender Menü ... 92
7.2 Termine ... 93
7.2.1 Termin ... 95
7.2.1.1 Teilnehmer ... 96
7.2.1.2 Terminserie ... 98
7.3 Verfügbare Ressourcen ... 98
7.4 Kalender ... 99
7.4.1 Kalenderansicht ... 99
7.5 Erinnerungsfenster ... 100

Kapitel 8 - Postfächer 101

Kapitel 9 - Anruferkennung 103

Kapitel 10 - Konfiguration 105

10.1 Adressverwaltung ... 106
10.1.1 Zuordnungen ... 107
10.1.1.1 Zuordnung hinzufügen ... 108
10.1.2 Anreden ... 109
10.1.3 Ausweisformen ... 109
10.1.4 Zivilstände ... 110
10.1.5 Branchen ... 111
10.1.6 Interessen ... 113
10.1.7 Eigenschaften ... 113
10.1.8 Externe Feldeinstellungen ... 114
10.1.9 Outlook Import ... 115
10.1.10 Länder ... 116
10.1.11 Sprachen ... 117
10.1.12 Postleitzahlen/Regionen ... 118
10.1.12.1 Regionen ... 119
10.1.12.2 Kantone/Bundesländer ... 121
10.1.13 Banken ... 123
10.1.14 Status ... 123
10.1.15 Kontaktpersonen ... 125
10.1.16 Eigene Adresse ... 125
10.1.17 Makros ... 126

© 2001-2023 by delight software gmbh

10.1.18 Schnellfilter ... 128
10.1.19 Klassifizierung ... 129
10.1.20 Tätigkeitsstatus ... 130
10.2 CRM ... 130
10.2.1 Journal ... 131
10.2.1.1 Aktionsfunktionen ... 132
10.2.1.2 Abschlussarten ... 133
10.2.1.3 Schnellfilter ... 134
10.2.1.4 Aufgabenarten ... 135
10.2.1.5 Aufgabenstatus ... 135
10.2.1.6 Aufgabenvorgaben ... 135
10.2.1.7 Aufgabenverteilung ... 135
10.2.2 Kampagnen ... 136
10.2.2.1 Mitgliederstatus ... 137
10.2.3 Erinnerungsliste ... 138
10.2.3.1 Erweiterte Einstellungen ... 139
10.2.4 Telefon ... 139
10.2.4.1 Beispiel snom VoIP Telefon ... 140
10.2.4.2 3CX Phone Integration ... 142
10.2.4.2.1 3CX-Phone-Client Integration ohne TAPI ... 142
10.2.5 MLXML Import ... 147
10.3 Terminverwaltung ... 148
10.3.1 Allgemeine Arbeitszeiten ... 148
10.3.2 Räume ... 150
10.3.3 Geräte ... 151
10.3.4 Mitarbeiter ... 151
10.3.5 Makros ... 153
10.3.6 Zeigen als Auswahl ... 153
10.3.7 Terminspeicher ... 154
10.4 Verkaufsprozesse ... 155
10.5 Detail-Datensatzbereiche ... 155
10.5.1 Felder definieren ... 156
10.6 Versandvorlagen ... 157
10.7 Versandvorgaben ... 158
10.8 Benachrichtigungen ... 159

Kapitel 11 - Tools 160

11.1 Dubletten-Prüfung ... 161
11.1.1 Optionen ... 162
11.1.2 Dubletten bereinigen ... 162
11.2 Geburtstagsliste ... 164

© 2001-2023 by delight software gmbh

CRM - Adressverwaltung

1

1 CRM - Adressverwaltung

In der Adressverwaltung können alle Adressen (Kunden, Lieferanten, Partner, usw.) zentral verwaltet werden.

Jede Adresse kann zu einer oder mehreren Zuordnungen hinzugefügt werden. Über diese Zuordnungen können die Adressen kategorisiert und geordnet werden. Jede Adresse besitzt ein eigenes Journal, in dem die gesamte Korrespondenz protokolliert und abgelegt wird.

Es können detaillierte Adressdaten erfasst, ein Foto oder Firmenlogo, Dokumente, Notizen und Bilder hinterlegt und ein ausführliches Journal auf jeder Adresse geführt werden. Im Journal wird sämtliche Korrespondenz samt Dokumenten, Emails, SMS, Telefonaten usw. einer Adresse abgelegt.

Mit der grafischen Terminverwaltung können gleichzeitig mehrere Terminkalender von Personen, Räumen und Geräten verwaltet werden. Auf Wunsch können automatisch Terminbestätigungen per Email oder SMS verschickt werden. In der Aufgabenliste werden alle Pendenzen aufgeführt.

Um stets die Übersicht zu wahren, kann jede Adresse in verschiedene Zuordnungen (Gruppen) eingeteilt werden. Es können sehr einfach beliebig viele eigene Adressfelder hinzugefügt und in verschiedene Kategorien eingeteilt werden. Dank der übersichtlichen Darstellung sehen Sie bei jeder Adresse immer nur die relevanten Felder. Nicht benötigte Felder werden automatisch ausgeblendet.

Die integrierte Geburtstagsliste zeigt, welche Kunden, Lieferanten, Mitarbeiter oder Geschäftspartner in den nächsten Tagen ihren Jahrestag feiern.

Mit der Anruferkennung kann die Adresse eingehender Telefonate automatisch angezeigt werden. Telefonnummern können per Mausklick gewählt werden.

Es können beliebig viele Berichte und Vorlagen wie z.B. Briefe, Serienbriefe, Adresslisten, Etiketten, Couverts, Namensschilder, Anwesenheitslisten, detaillierte Adressblätter usw. erstellt und hinterlegt werden.

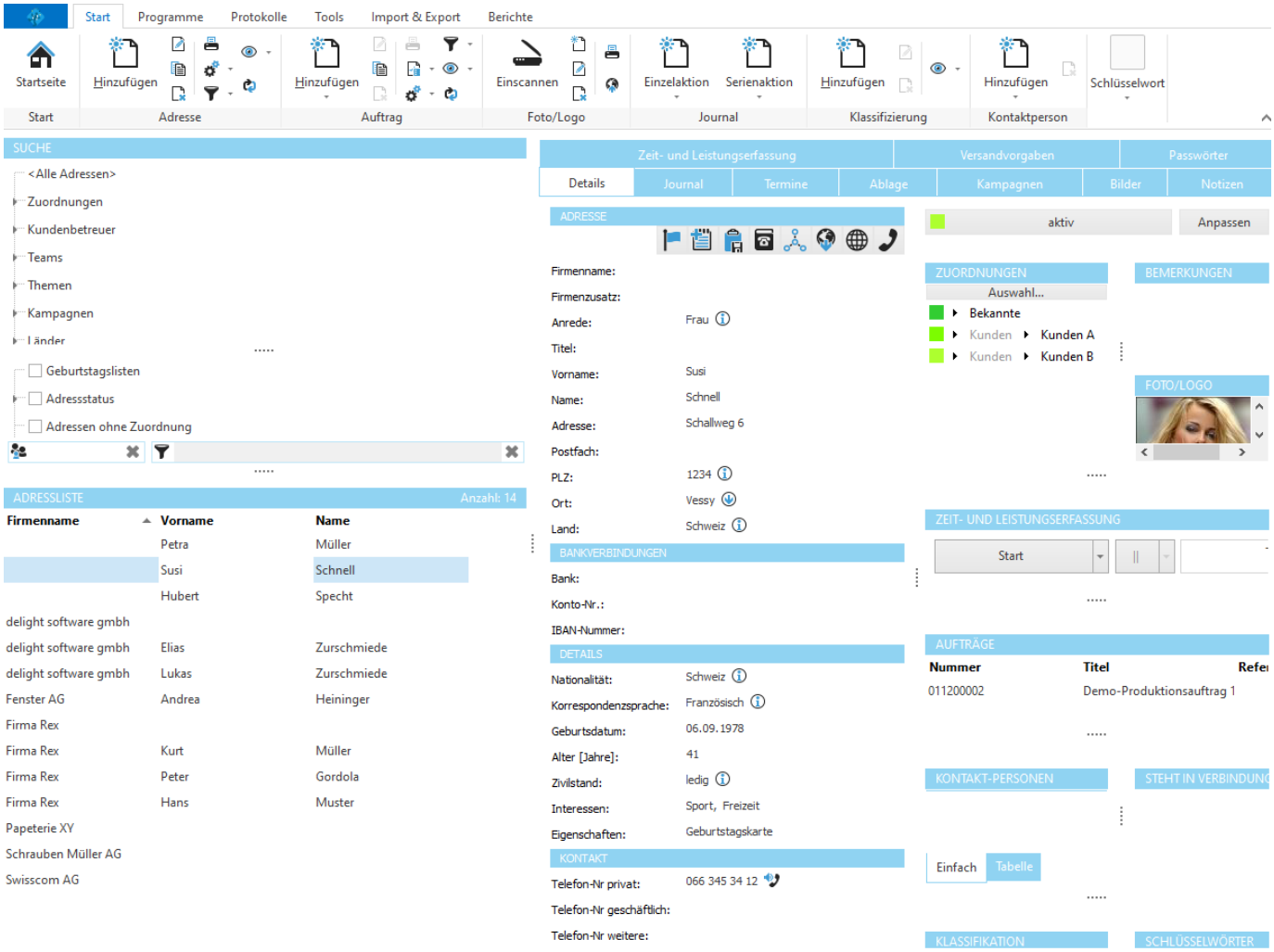
Sämtliche Stammdaten, Vorlagen, Felder, Makros und Einstellungen können sehr flexibel auf Ihre Bedürfnisse angepasst werden.

Adressen

2

2 Adressen

Im Bereich *Adressen* können die einzelnen Adressen verwaltet und erfasst werden.
Hier können alle Aktionen durchgeführt werden, die mit einer einzelnen Adresse zu tun haben.



Im linken Bereich des Fensters befindet sich die Adressliste sowie der Selektions- und Filterbereich.
Im grösseren rechten Bereich befinden sich alle Informationen und Angaben zur Adresse, die in der Adressliste ausgewählt ist.

Der rechte Bereich ist in folgende Unterbereiche aufgeteilt:

Details	Details zur ausgewählten Adresse. Es sind nur Felder, die für die Zuordnungen der Adresse eingestellt wurden sichtbar.
Journal	Protokoll über sämtliche Korrespondenz der ausgewählten Adresse.
Termine	Termine der ausgewählten Adresse.
Verknüpfungen	Verknüpfungen auf externe Programme und Informationen im Zusammenhang mit der ausgewählten Adresse.
Zuordnungen	Zuordnungen, denen die ausgewählte Adresse zugeordnet ist.
Kampagnen [nur Professional-Version]	Kampagnen, in denen die ausgewählte Adresse Mitglied ist.
Foto/Logo	Foto oder Logo zur ausgewählten Adresse.
Notizen	Notizen zur ausgewählten Adresse.

2.1 Adressliste

Die Adressliste beinhaltet alle erfassten Adressen.
Über Filter und Selektion können die Adressen nach ihren Zuordnungen und weiteren Kriterien gefiltert werden.

ADRESSLISTE

Firmenname	Vorname	Name
	Petra	Müller
	Susi	Schnell
	Hubert	Specht
delight software gmbh		
delight software gmbh	Elias	Zurschmiede
delight software gmbh	Lukas	Zurschmiede
Fenster AG	Andrea	Heininger
Firma Rex		
Firma Rex	Kurt	Müller

siehe auch:
Adresse erfassen
Filter für Adressliste

Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

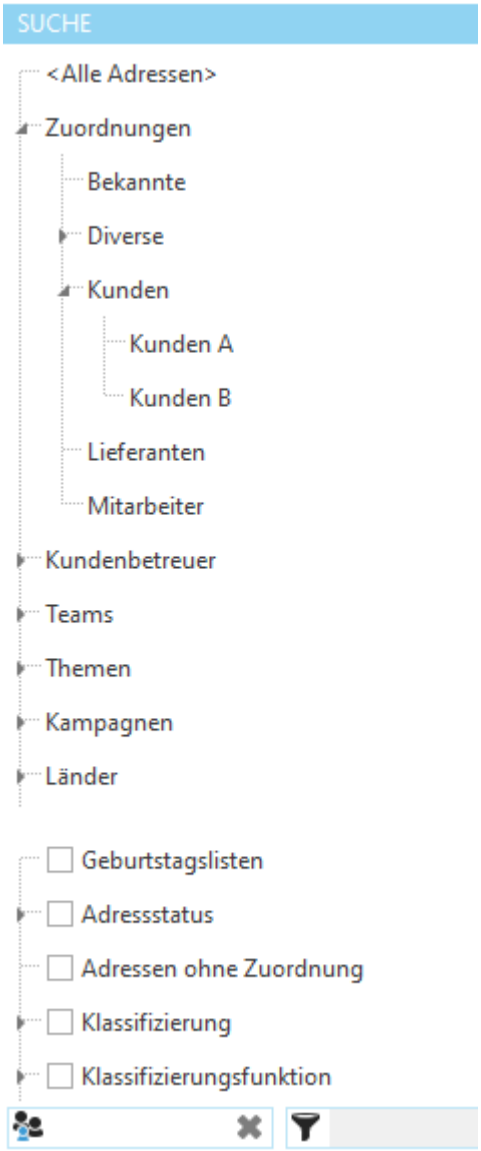
2.1.1 Filter und Selektion

Im Filter- und Selektionsbereich kann die Adressliste nach verschiedenen Kriterien gefiltert werden. Durch Klicken/Markieren auf den gewünschten Eintrag werden in der Adressliste nur noch Adressen angezeigt, die auf den markierten Eintrag zutreffen. Durch Mehrfachauswahl können mehrere Einträge gleichzeitig ausgewählt/markiert werden.

Ein Beispiel: Um in der Adressliste nur Adressen einer bestimmten Zuordnung zu sehen, kann in der Baumansicht die gewünschte Zuordnung markiert werden. Werden mehrere Zuordnungen gleichzeitig markiert, werden in der Adressliste entsprechend alle Adressen angezeigt.

Über den obersten Eintrag in der Baumansicht (*<Alle Adressen>)* werden in der Adressliste alle im Programm vorhandenen Adressen angezeigt (sofern keine anderen Filter gesetzt sind).

© 2001-2023 by delight software gmbh



Anzeigemodus	Beschreibung/verfügbare Kriterien
<Alle Adressen>	Zeigt alle im Programm erfassten Adressen an.
Zuordnungen	Adressen mit einer bestimmten Zuordnung.
Geburtstagslisten	Alle Adressen aus einer bestimmten Zuordnung, die bald Geburtstag haben. Über kann die Anzahl der Tage eingestellt werden.
Kundenbetreuer	Adressen, die einem bestimmten Kundenbetreuer (Mitarbeiter) zugewiesen sind.
Kampagnen	Adressen aus einer Kampagne und einem bestimmten Status in dieser Kampagne. Über Rechtsklick kann der gewünschte Status ausgewählt werden.
Länder	Adressen eines bestimmten Landes.
Kantone/Bundesländer	Adressen aus einem bestimmten Kanton (CH) oder Bundesland (DE/AT).
Regionen	Adressen aus einer bestimmten Region.
Branchen	Adressen aus einer bestimmten Branche.
Nationalitäten	Adressen mit einer bestimmten Nationalität.
Vertriebspartner nach Produkt	Vertriebspartner/Vermittler, die Kunden mit Verträgen eines bestimmten Produktes haben. *(nur bei delight insurance verfügbar).*
Kunden nach Produkt	Kunden, die Verträge ein bestimmten Produktes haben. *(nur bei delight insurance verfügbar).*

Kunden bei Gesellschaften	Kunden, die bei einer bestimmten Gesellschaft Verträge haben. *(nur bei delight insurance verfügbar).*
Kunden bei Vertriebspartner	Kunden, die Verträge haben, die ein bestimmter Vertriebspartner/Vermittler abgeschlossen hat. *(nur bei delight insurance verfügbar).*
Versicherte Personen bei Gesellschaften	Personen, die bei einer bestimmten Gesellschaft versichert sind. *(nur bei delight insurance verfügbar).*

Zusätzlich können Sie die Adressliste über die Spaltenüberschrift, über den Experten Filter sowie über den Schnellfilter nach weiteren Suchbegriffen filtern.

2.1.1.1 Schnellfilter

Über den Schnellfilter können Sie sehr schnell nach Adressen suchen.

Geben Sie hier den gewünschten Suchbegriff ein. Sobald Sie für kurze Zeit keine Eingabe mehr machen, wird die Adressliste automatisch nach dem eingegebenen Begriff gefiltert. Über das kleine Bild (links im Eingabefeld) kann der gewünschte Such-Modus ausgewählt werden.

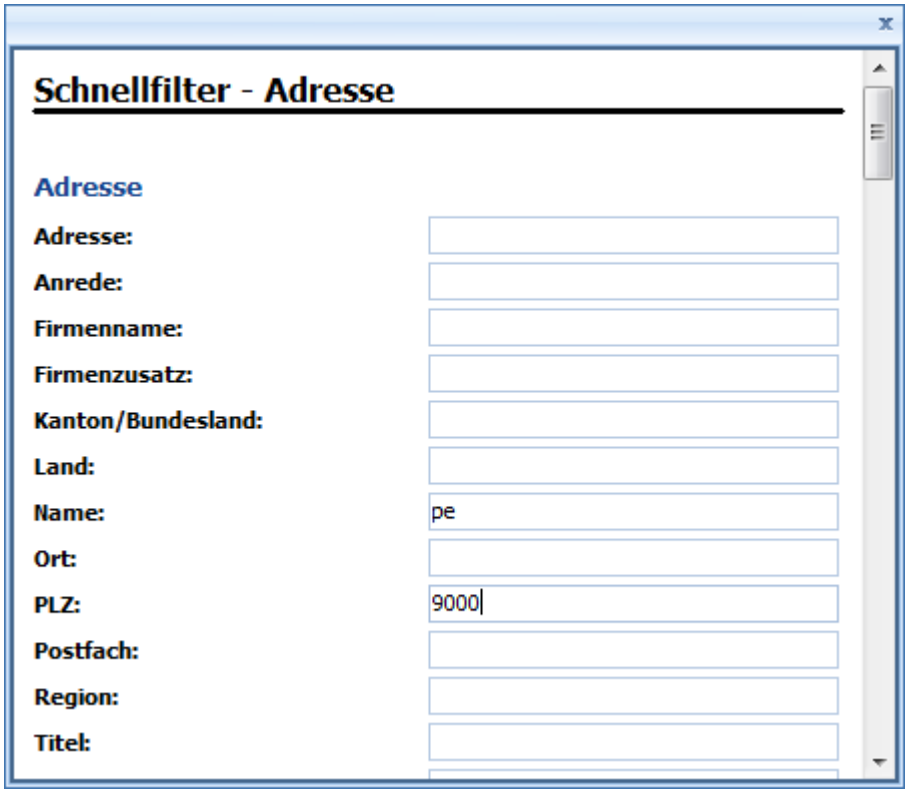
Über die Schaltfläche ... oder die Tastenkombination Ctrl+F in der Adressliste kann auf den detaillierten Schnellfilter gewechselt werden.

In der Schnellfilter-Ansicht können Kriterien, nach denen die Adressliste gefiltert werden soll, definiert werden. Wenn man z.B. in der Adressliste nur Adressen mit der Postleitzahl *9000* sehen möchte, kann man im Eingabefeld *PLZ:* die Zahl *9000* eintragen. Um das Fenster zu schliessen und die eingetragenen Filterkriterien zu aktivieren drücken Sie [Enter].

Es kann nach mehreren Kriterien gleichzeitig gefiltert werden. Das heisst, es kann z.B. nach *Land* und *Name* gleichzeitig gefiltert werden. In diesem Fall würden nur Adressen die dem *Land* UND dem *Namen* entsprechen, angezeigt werden.

Wenn in einem Textfeld gefiltert wird, werden alle Adressen angezeigt, die den angegebenen Text in diesem Feld beinhalten.
Wenn z.B. im Feld *Name:* nach dem Text "*pe*" gefiltert wird, werden alle Adressen angezeigt, in deren Namen "*pe*" vorkommt.

© 2001-2023 by delight software gmbh



siehe auch:
Experten Filter
Filter über Spaltenüberschrift

Allgemeine Dokumentation:
Schnellfilter

2.1.1.2 Filter über Spaltenüberschrift

Über die Spaltenüberschrift können Sie sehr schnell und einfach die gewünschten Datensätze filtern.

Weitere Informationen, wie man über die Spaltenüberschrift filtert, finden Sie in der allgemeinen Dokumentation unter Filter über Spaltenüberschrift.

siehe auch:
Experten Filter
Schnellfilter

Allgemeine Dokumentation:
Filter über Spaltenüberschrift

2.1.1.3 Experten Filter

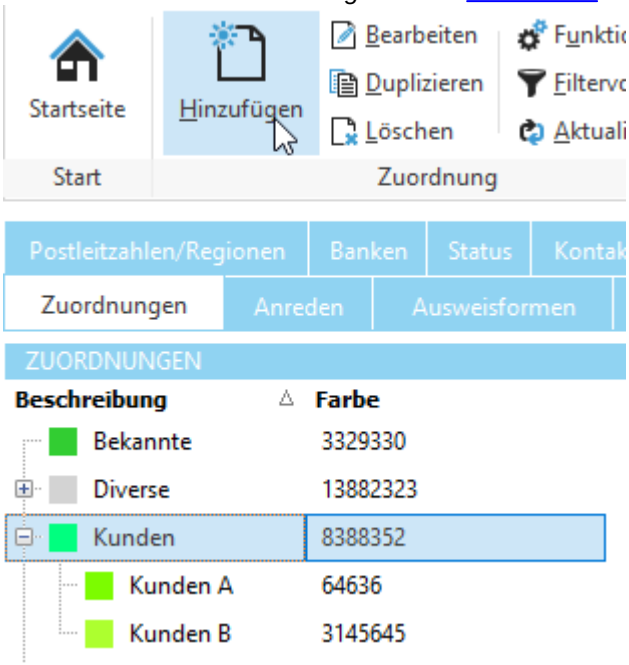
Über das erweiterte Suchen kann die Adressliste detailliert gefiltert werden.

Weitere Informationen, wie man die erweiterte Suche verwendet, finden Sie in der Allgemeinen Dokumentation unter Erweiterte Suche.

siehe auch:
Schnellfilter
Filter über Spaltenüberschrift

2.1.2 Adresse erfassen

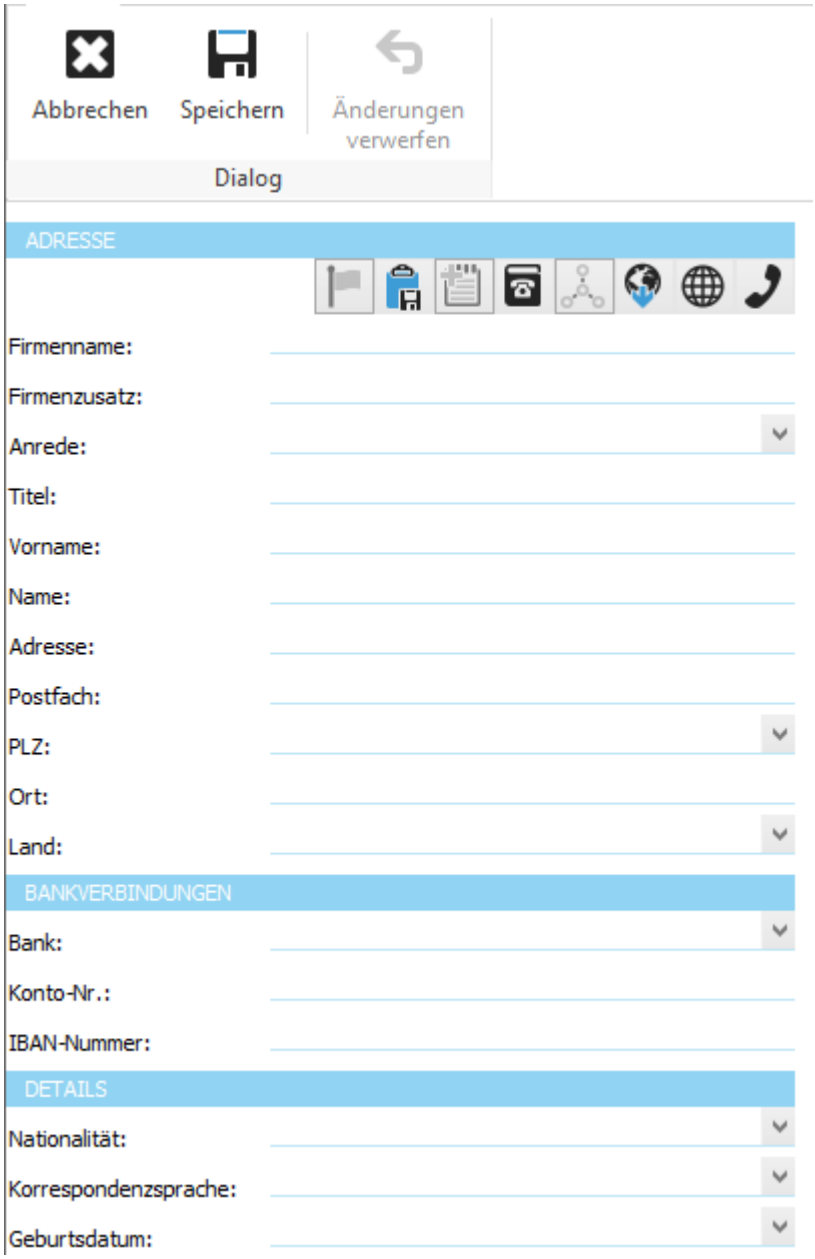
Über die Schaltfläche *Hinzufügen* in der Adressliste kann eine neue Adresse erfasst werden.



Wenn die Adressliste unter Filter und Selektion auf eine Zuordnung gefiltert ist, wird die neue Adresse automatisch mit dieser Zuordnung erfasst.

Welche Felder im Fenster zum Erfassen der neuen Adresse verfügbar sind, hängt von der unter Filter und Selektion ausgewählten Zuordnung ab. Ist keine Zuordnung ausgewählt, werden die Standard-Felder angezeigt.

© 2001-2023 by delight software gmbh



Durch Klicken auf die Schaltfläche *Speichern* wird die neue Adresse gespeichert.

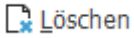
Hinweis:
Ist die Telefonbuch-CD-Erweiterung installiert, kann eine Adresse direkt aus dieser importiert werden (z.B. TwixTel).
Klicken Sie dazu auf das entsprechende Symbol.

Das Hinzufügen einer Adresse ist nicht in jedem Anzeigemodus erlaubt. Ist die Schaltfläche *Hinzufügen* nicht aktiv, muss zuerst unter Filter und Selektion in einen anderen Anzeigemodus gewechselt werden.

Allgemeine Dokumentation:
Datensatz hinzufügen
Tabellen

2.1.3 Adresse löschen

Über die Schaltfläche *Löschen* in der Adressliste kann die ausgewählte Adresse gelöscht werden.



Hinweis:
Das Löschen einer Adresse ist nicht in jedem Anzeigemodus erlaubt. Ist die Schaltfläche *Löschen* nicht aktiv, muss zuerst unter Filter für Adressliste in einen anderen Anzeigemodus gewechselt werden.

Allgemeine Dokumentation:
Datensatz löschen
Tabellen

2.2 Details

Im Bereich *Details* sind die Detailangaben der Adresse ersichtlich.

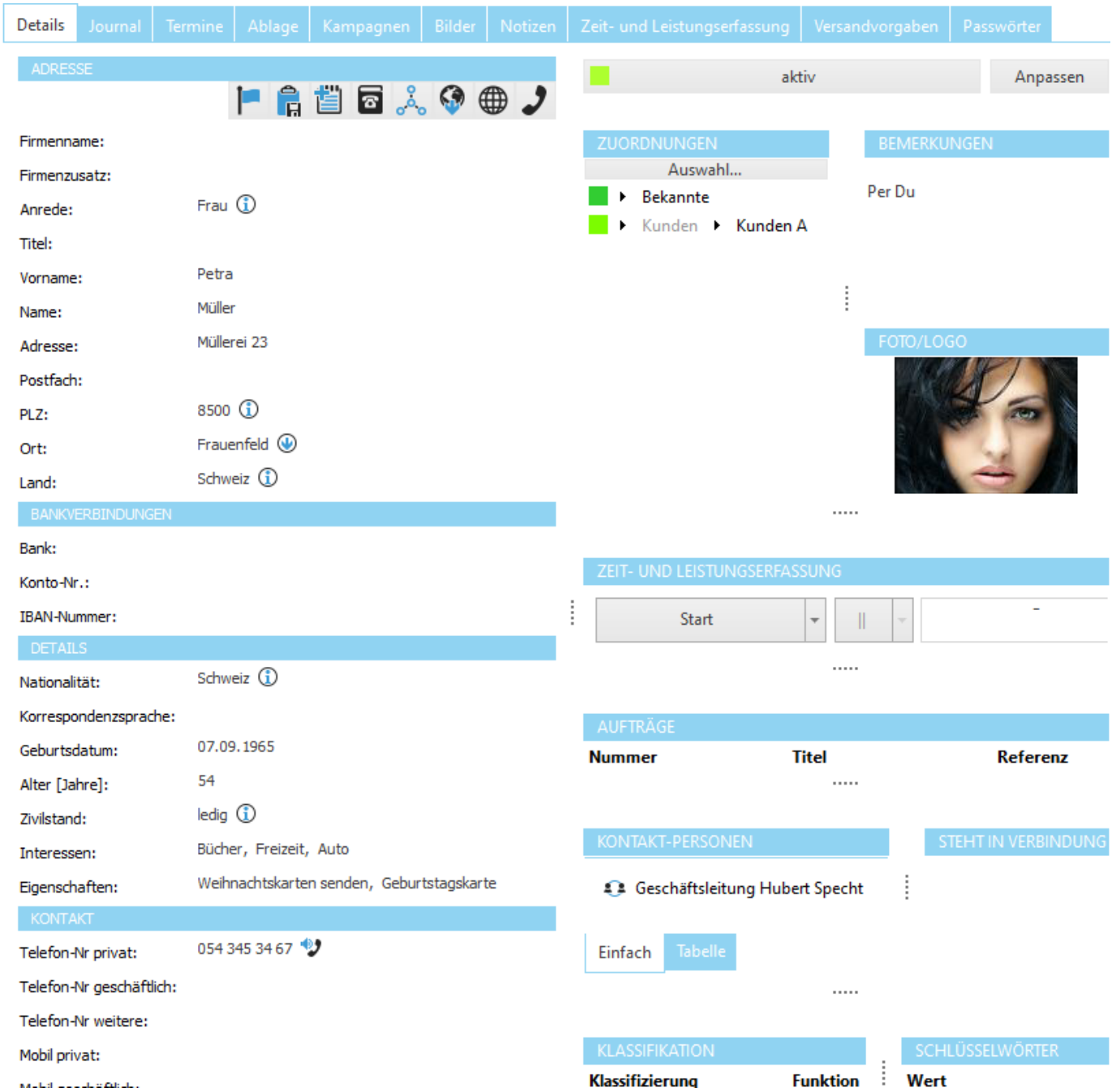
Es sind nur Felder sichtbar, die für die Zuordnungen der Adresse eingestellt wurden. Falls die sichtbare Adresse keiner Zuordnung hinzugefügt ist, werden die Standard-Felder angezeigt. Durch Klicken auf die Daten eines Feldes kann das Feld bearbeitet werden.

Oben links ist der Status der markierten Adresse sichtbar, durch Klicken kann dieser jederzeit geändert werden.

Rechts im Feld *Bemerkungen* können kurze Anmerkungen zur Adresse erfasst werden. Längere Bemerkungen können in den Notizen eingetragen werden. In Kontaktpersonen können der Adresse Kontaktpersonen zugeordnet werden. In Steht in Verbindung mit Adressen ist ersichtlich, auf welchen anderen Adressen die aktuelle Adresse als Kontaktperson eingetragen ist.

Im Bereich Klassifikation kann die Adresse anhand von verschiedenen Kriterien klassifiziert werden. Eine Klassifikation könnte z.B. sein: "Im Vorstand als Geschäftsführer".

© 2001-2023 by delight software gmbh



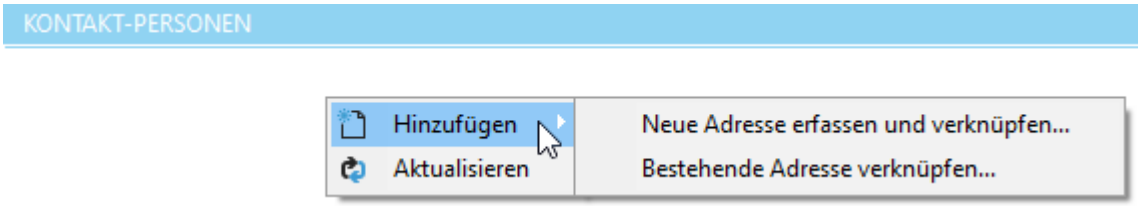
Weitere Informationen finden Sie in der allgemeinen Dokumentation unter Detailanzeige eines Datensatzes.

siehe auch:
Einstellungen Zuordnungen

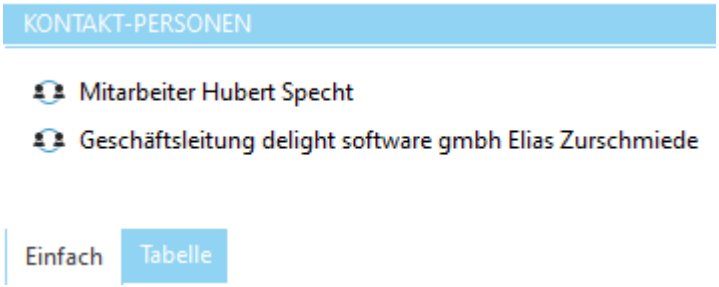
2.2.1 Kontaktpersonen

Im Bereich *Kontaktpersonen* können neue oder bereits bestehende Adressen als Kontaktperson erfasst und verknüpft werden.

Über die Schaltfläche *Hinzufügen* kann eine neue Kontaktperson erfasst werden.

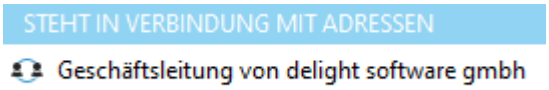


Eine bereits im Programm erfasste Adresse kann über *Bestehende Adresse verknüpfen* als Kontaktperson hinzugefügt werden.
Über den Menüpunkt *Neue Adresse* kann eine neue Adresse erfasst und als Kontaktperson gespeichert werden.



Mit Doppelklick auf eine Adresse wird diese geöffnet.

Im Bereich *Steht in Verbindung mit Adressen* wird angezeigt, auf welchen anderen Adressen die aktuelle Adresse als Kontaktperson eingetragen ist.



siehe auch:
Kontaktperson verknüpfen
Kontaktperson erfassen

2.2.1.1 Kontaktperson verknüpfen

Über *Kontaktperson verknüpfen* kann eine bestehende Adresse als Kontaktperson auf eine andere Adresse verknüpft werden.
Eine Adresse kann auf beliebig viele verschiedene Adressen verknüpft werden.

© 2001-2023 by delight software gmbh

1. Wählen Sie die Adresse, die als Kontaktperson hinzugefügt werden soll.
2. Wählen Sie unter *Verknüpfen als* mit welcher Beziehung diese Adresse verknüpft werden soll.
(Im oben gezeigten Bild wird "Frau Susi Schnell" als "Ehefrau" verknüpft)

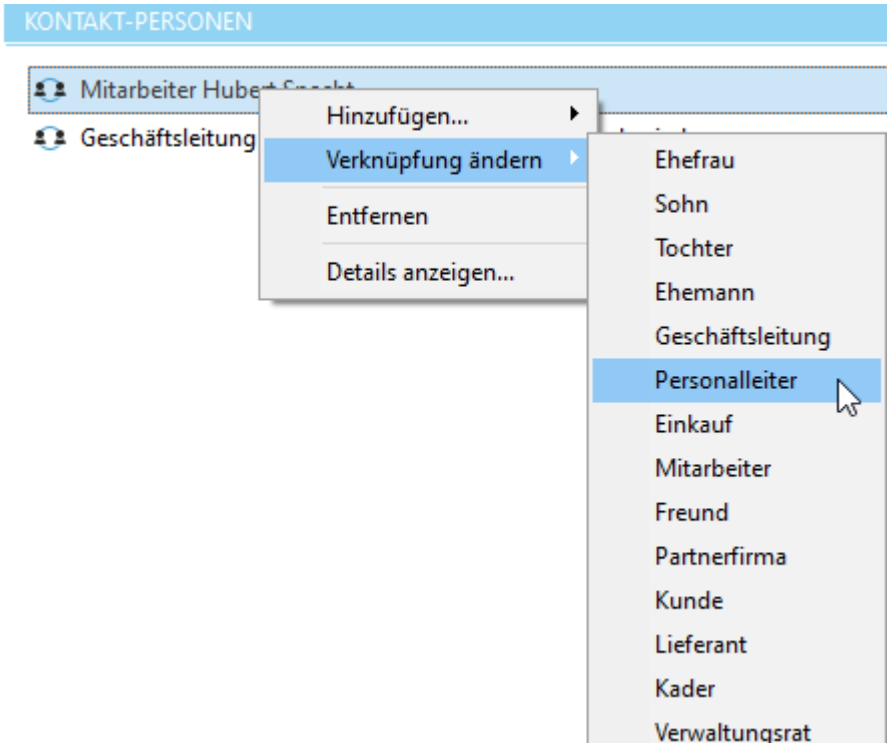
2.2.1.2 Kontaktperson erfassen

Über *Neue Adresse* kann eine neue Adresse erfasst und als Kontaktperson auf eine andere Adresse verknüpft werden. Die neu erfasste Adresse kann später zusätzlich (über Kontaktperson verknüpfen) auf beliebig viele andere Adressen verknüpft werden.

1. Wählen Sie unter *Typ* mit welcher Beziehung die neue Adresse verknüpft werden soll.
2. Geben Sie Anrede, Name, Vorname und Geburtsdatum für die neue Adresse ein. Alle anderen Adressdaten werden automatisch von der aktuellen Adresse kopiert.

2.2.1.3 Verknüpfung ändern

Kontaktpersonen und Beziehungen ändern sich. Mitarbeiter erhalten einen Titel oder werden ehemalige Mitarbeiter, Paare trennen sich, Kinder ziehen aus. Die Verknüpfung kann geändert oder entfernt werden.



© 2001-2023 by delight software gmbh

2.2.1.4 Kontaktpersonen Bezeichnung

Unter Konfiguration - Adressverwaltung - Kontaktpersonen können die Bezeichnungen selber konfiguriert werden.

Postleitzahlen/Regionen | Banken | Status | Kontaktpersonen

Ziehen Sie eine Spalte hier hin, um nach ihr zu gruppieren

Beschreibung	Kontakttyp	Hintergrundfarbe	Textfarbe
Ehefrau	Ehepartner	Black	Black
Sohn	Kind	Black	Black
Tochter	Kind	Black	Black
Ehemann	Ehepartner	Black	Black
Geschäftsleitung	Mitarbeiter	Black	Black
Personalleiter	Mitarbeiter	Black	Black
Einkauf	Mitarbeiter	Black	Black
Mitarbeiter	Allgemein	Black	Black
Freund	Freund	Black	Black
Partnerfirma	Partnerfirma	Black	Black
Kunde	Kunde	Black	Black
Lieferant	Lieferant	Black	Black
Kader	Mitarbeiter	Black	Black
Verwaltungsrat	Mitarbeiter	Black	Black

2.2.2 Zuordnungen

Im Bereich *Zuordnungen* kann die Adresse beliebig vielen Zuordnungen hinzugefügt werden.

Über die Zuordnungen kann die Adresse logisch in einer Baumstruktur kategorisiert und eingeordnet werden.

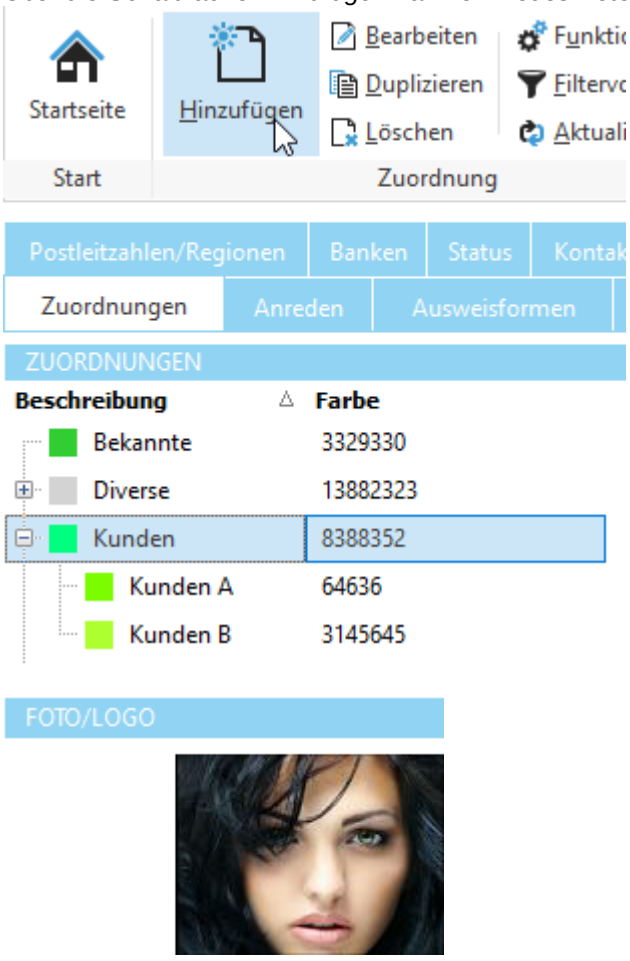
Die Adressliste kann über Filter und Selektion nach diesen Zuordnungen gefiltert werden.
Über die Zuordnungen wird bestimmt, welche Felder der Adresse in den Details sichtbar sind.

siehe auch:
Einstellungen Zuordnungen

2.2.3 Foto/Logo

Im Bereich *Foto/Logo* kann ein Passfoto oder ein Firmenlogo auf der Adresse hinterlegt werden.

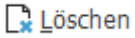
Über die Schaltfläche *Hinzufügen* kann ein neues Foto/Logo aus einer Grafikdatei importiert werden.



© 2001-2023 by delight software gmbh

Falls Sie einen Scanner oder eine Digital-Kamera an ihrem PC angeschlossen haben, können Sie das Bild direkt über *Einscannen* vom entsprechenden Gerät importieren.

Mit *Löschen* kann das Bild entfernt werden.

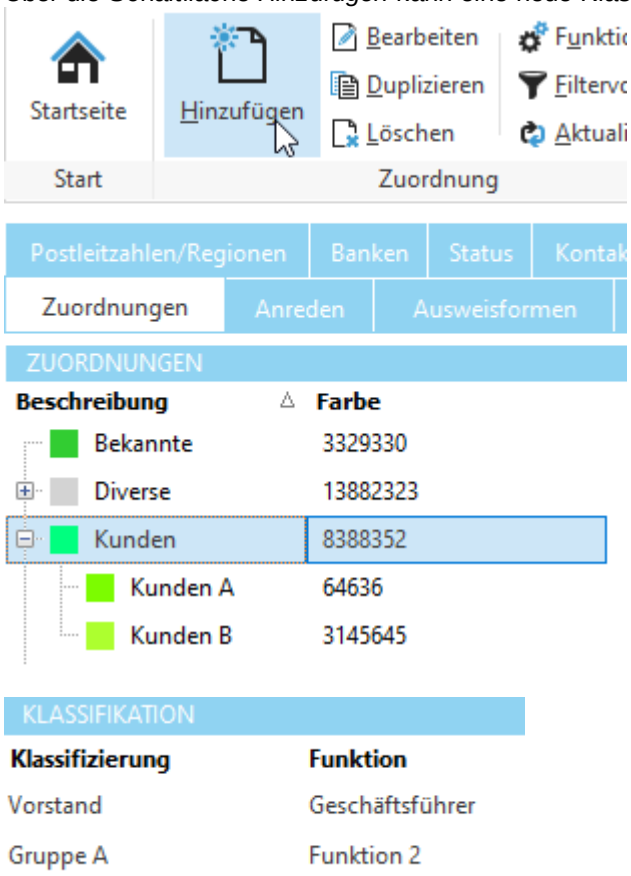


Hinweis:
Die Funktion *Einscannen* ist ab der Professional-Version verfügbar.

2.2.4 Klassifikation

Im Bereich *Klassifikation* kann die Adresse anhand verschiedener Kriterien klassifiziert werden.

Über die Schaltfläche *Hinzufügen* kann eine neue Klassifikation zur Adresse hinzugefügt werden.



2.3 Journal

Im Unterbereich *Journal* wird sämtliche Korrespondenz der Adresse in einem Journal geführt. Alle Informationen wie Briefe, Emails, Termine, Aufgaben, Erinnerung usw. werden automatisch im Journal archiviert.

Es werden nicht nur Informationen abgelegt wie zum Beispiel, dass ein Brief geschrieben wurde, sondern auch die Briefe und Emails selbst als Dokument im Journal. Wenn z.B. ein Serienbrief gedruckt wird, wird der persönliche Brief für jede Adresse separat im Journal hinterlegt.

Im oberen Bereich werden alle Journal-Einträge (Aktionen) zur aktuellen Adresse angezeigt. Über die Reiter Tabelle und *Baum* kann zwischen der Baum- und Tabellenansicht gewechselt werden.

Im unteren Bereich werden die Details zum ausgewählten Journal-Eintrag dargestellt.

siehe auch:
Tabellen-Ansicht
Baum-Ansicht
Journal-Eintrag
Aktion abschliessen
Tracking abschliessen
Folge-Aktion erstellen
Benachrichtigungen
Journal-Bericht

© 2001-2023 by delight software gmbh

Allgemeine Dokumentation:
Datensatz hinzufügen
Tabellen

2.3.1 Ansichten

2.3.1.1 Tabellen-Ansicht

In der Tabellenansicht werden alle Journal-Einträge in einer Tabelle dargestellt.

Die Auswahl "Tabelle- oder Baum-Ansicht" befindet sich rechts oben.

Aktionstyp	Titel	Zuständig	Abschlussart	Abgeschlossen am
Telefonat	Telefonat		Erfolgreich	15.06.2020 15:25:57
Brief	Begleitbrief		Erfolgreich	15.06.2020 15:18:14
Telefonat	Telefonat	Muster Hans	Erfolgreich	10.06.2020 17:23:31
Allgemeine Aufgabe	Verträge vorbereiten	Muster Hans	Neutral	10.06.2020 17:18:14
Allgemeine Aufgabe	Infos für XY schicken		Neutral	10.06.2020 17:18:08
Email	Info, Einführungsangebot	Gordola Peter	Erfolgreich	10.06.2020 17:17:48
Lead	Verkaufschance	Muster Hans	Neutral	10.06.2020 16:57:52
Brief	Auftragsbestätigung 011200002 Demo	Muster Hans	Erfolgreich	18.06.2013 14:19:23
Brief	Rechnung - Verkauf	Muster Hans	Erfolgreich	31.12.2010 15:39:31
Brief	Informationen zum Produkt XY	Muster Hans	Erfolgreich	14.02.2007 19:07:00
Brief	Standardbrief (RTF)		Erfolgreich	20.07.2006 14:55:30
Angebot nachfassen	Angebot nachfassen			

Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

2.3.1.2 Baum-Ansicht

In der Baumansicht werden alle Journal-Einträge in einer Baumansicht dargestellt.

JOURNAL

Titel	Aktionstyp	Zuständig	Fällig am
Verträge vorberei...	Allgemeine Aufgabe	Muster Hans	28.02.2007
Infos für XY schic...	Allgemeine Aufgabe		16.02.2007 16:27:13
Standardbrief (RTF)	Brief		
Angebot nach...	Angebot nachfassen		
Informationen zu...	Brief	Muster Hans	
Auftragsbestätig...	Brief	Muster Hans	
Begleitbrief	Brief		
Info, Einführungs...	Email	Gordola Peter	12.02.2007
Verkaufschance	Lead	Muster Hans	08.05.2012 13:25:12
Telefonat	Telefonat		

Eine Folge-Aktion wird jeweils unter der Aktion angezeigt, die ihr vorausgegangen ist. Die einzelnen Einträge können mit der Maus per Drag&Drop neu strukturiert werden.

2.3.2 Journal-Eintrag

Auf jedem Journal-Eintrag (Aktion) können detaillierte Informationen hinterlegt werden. Relevante Dateien (z.B. Briefe) werden in den Ressourcen des jeweiligen Eintrages hinterlegt. Jede Aktion kann als Folgeaktion auf eine bestehende Aktion eingetragen werden (Baum-Ansicht).

Die Daten des Eintrages sind in folgende Bereiche unterteilt:

Details	Allgemeine Angaben, Einstellungen zur Aufgabe, Folge-Aktion bei Erfolg/Misserfolg usw.
Notizen	Notizen zum Eintrag.
Termin	Termin, der mit dem Eintrag verknüpft ist.
Reaktion	Angaben zum Erfolg/Misserfolg der Aktion, die der Eintrag beschreibt.
Ressourcen	Dokumente, die mit dem Eintrag verknüpft sind.
Verlauf	Baumansicht mit Einträgen, die mit diesem Eintrag zusammenhängen.
Tracking	Informationen zum Tracking-Status des Eintrages.

siehe auch:
Aktion abschliessen
Tracking abschliessen
Folge-Aktion erstellen
Benachrichtigungen
Journal-Bericht

2.3.2.1 Daten

2.3.2.1.1 Angehängte Dateien

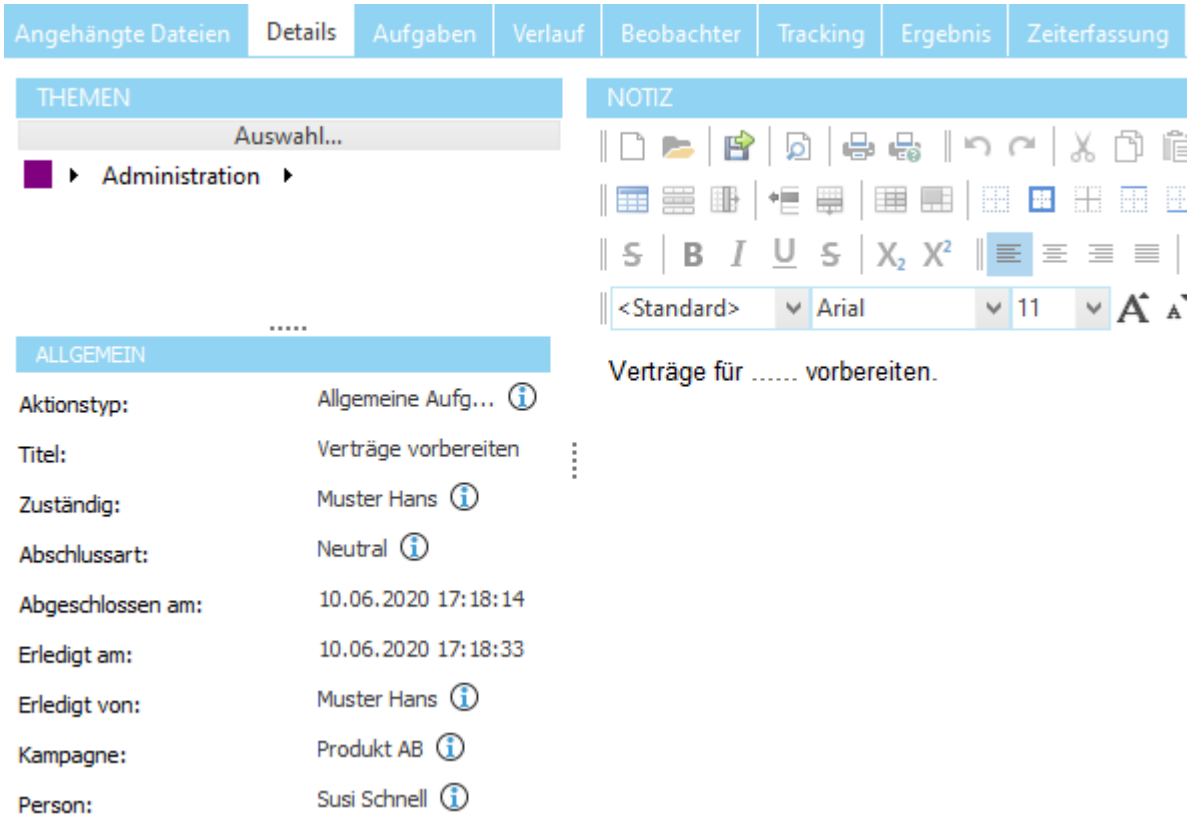
Unter *Angehängte Dateien* sind alle mit dem Eintrag verknüpften Dokumente aufgeführt. Die Dokumente selbst sind in der Dokumenten-Verwaltung abgelegt.

Jede Aktion, die ein Dokument generiert (z.B. Briefe, Emails, SMS usw.) speichert das entsprechende Dokument in den *Angehängten Dateien*.

© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.2.1.2 Details

In den *Details* werden allgemeine Informationen zur Aktion sowie Angaben zur Aufgabe, zur Folgeaktion und zur Kampagne hinterlegt.

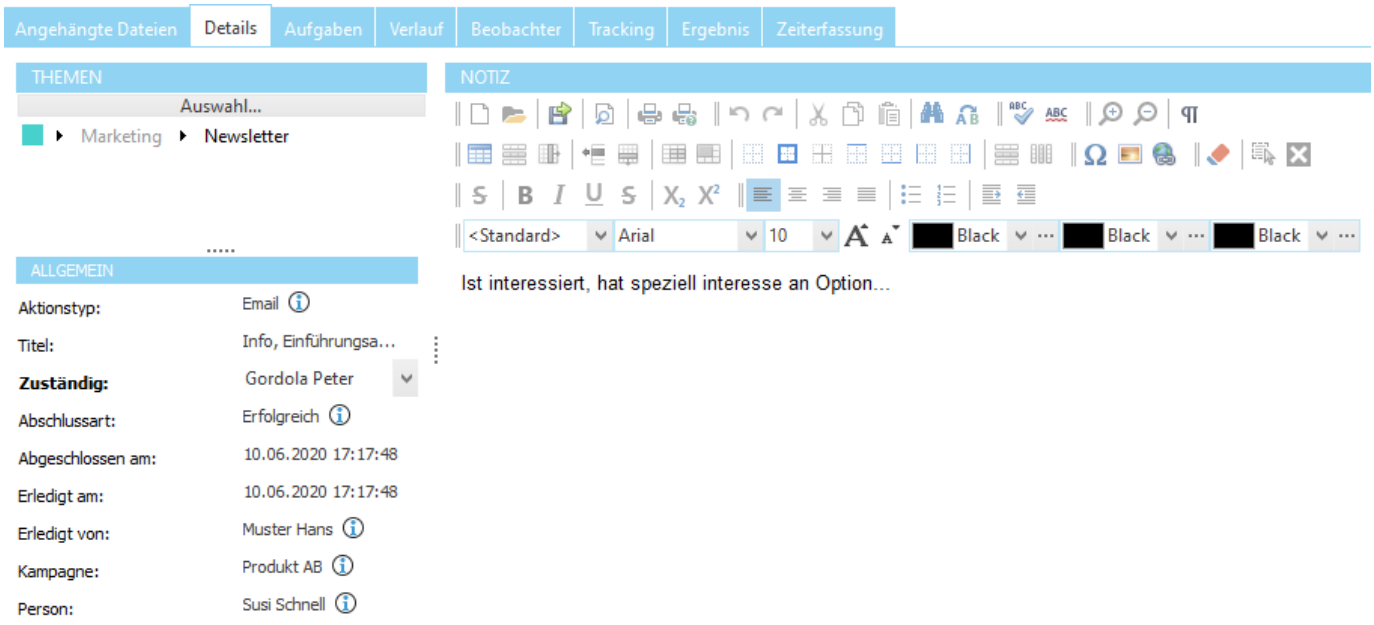


Allgemein	Titel der Aktion und Mitarbeiter, der für sie zuständig ist.
Erinnerungsliste	Angabe, ob der Eintrag in der Erinnerungsliste gezeigt werden soll. Wenn ja, Anzeige welcher Mitarbeiter dafür zuständig ist. Durch Befüllen von "Erledigt am" wird der Eintrag aus der Erinnerungsliste entfernt. Informationen über den Erfolg oder Misserfolg der Aktion werden im Bereich Abschluss erfasst. Einträge, die beendet wurden, werden ebenfalls nicht mehr in der Erinnerungsliste angezeigt.
Geplante Folge-Aktion	Geplante Folge-Aktion bei Erfolg oder Misserfolg.

Kampagnen	Angaben zur Kampagne.

2.3.2.1.2.1 Notizen

In den *Notizen* werden Notizen und Bilder auf dem Eintrag hinterlegt.



2.3.2.1.2.2 Allgemein

Unter *Allgemein* wird der Titel und der für die Aktion zuständige Mitarbeiter erfasst.

Die Angabe *Aktionstyp* bezeichnet die Aktion, die beim Erstellen des Eintrages ausgeführt wurde. Über *Zuständig* wird der für die Aktion zuständige Mitarbeiter ausgewählt.

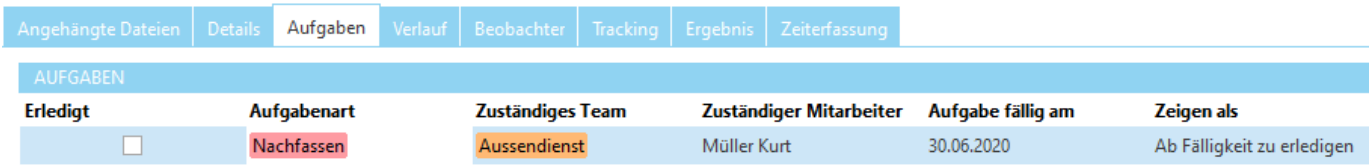
Hinweis:
Der für die Aktion zuständige Mitarbeiter muss nicht unbedingt mit dem für die Aufgabe zuständigen Mitarbeiter übereinstimmen.

siehe auch:
Weitere Optionen

© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.2.1.3 Aufgaben

Unter *Erinnerungsliste* kann eingestellt werden, ob der Eintrag als Aufgabe oder Erinnerung in der Erinnerungsliste angezeigt werden soll.



Die Angabe in *Zeigen als* definiert, ob es sich bei diesem Eintrag um eine Aufgabe oder eine Erinnerung handelt. Wird keine Angabe gemacht, erscheint der Eintrag nicht in der Erinnerungsliste. *Datum* definiert den Zeitpunkt zur Anzeige in der Erinnerungsliste. Über *Aufgabe für* wird festgelegt, welcher Mitarbeiter für die Aufgabe/Erinnerung Zuständig ist.

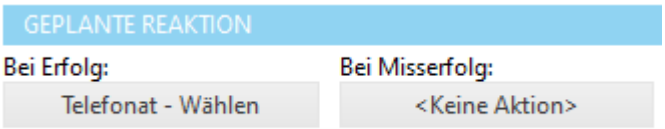
Zeigen als	Beschreibung
<keine>	Eintrag wird nie in der Erinnerungsliste angezeigt.
Bis Fälligkeit zu erledigen	Zeigt den Eintrag in der Erinnerungsliste n Tage vor dem Datum. Wird für Einträge verwendet, die bis zum angegebenen Datum erledigt sein müssen.
Ab Fälligkeit zu erledigen	Zeigt den Eintrag ab dem Datum in der Erinnerungsliste. Wird für Einträge verwendet, die nicht bis zu einem bestimmten Zeitpunkt erledigt werden müssen. Ein Beispiel ist die Vereinbarung mit einem Kunden, "in ca. 1/2 Jahr nochmals zurückrufen".

Hinweis:
Der für die Aktion zuständige Mitarbeiter muss nicht unbedingt mit dem für die Aufgabe zuständigen Mitarbeiter übereinstimmen.

siehe auch:
Aufgabe
Erinnerung
Aufgabenliste

2.3.2.1.4 Verlauf

Unter *Geplante Folgeaktion* wird erfasst, welche Folge-Aktion bei Erfolg oder Misserfolg der Aktion ausgeführt werden muss.



Diese Angaben können beim Erstellen einer Aktion definiert werden. Beim Abschliessen der Aktion wird dann automatisch (je nach Reaktion) die entsprechende Folge-Aktion vorgeschlagen.

2.3.2.1.4.1 Reaktionen / Einträge

Im *Verlauf unter Reaktionen und relevante Einträge* werden alle Einträge aufgeführt, die mit dem aktuellen Eintrag zusammenhängen.
Mit einem Klick auf kann der entsprechende Eintrag aktiviert werden.

REAKTIONEN UND RELEVANTE EINTRÄGE

Aktionstyp	Titel	Zuständig	Abschlussart	Abgeschlossen am	Person
Allgemeine Aufga...	Verträge vorbereiten	Muster Hans	Neutral	10.06.2020 17:18:14	Susi Schnell
Telefonat	Telefonat	Muster Hans	Erfolgreich	10.06.2020 17:23:31	Susi Schnell

2.3.2.1.4.2 Kampagne

Unter *Kampagne* wird definiert, ob die Aktion Teil einer Kampagne ist.

KAMPAGNE

Kampagne: Produkt AB

Status bei Erfolg: Status 2

Status bei Misserfolg: Nicht erfolgreich

Über *Status bei Erfolg* und *Status bei Misserfolg* kann definiert werden, welchen Status die Adresse in der Kampagne bekommen soll, wenn die Aktion abgeschlossen wird. Erfolg und Misserfolg beziehen sich hier auf die Angaben unter Reaktion.

Hinweis:
Kampagnen sind ab der Professional-Version verfügbar.

2.3.2.1.5 Beobachter

TEXT!!!

Angehängte Dateien | Details | Aufgaben | Verlauf | Beobachter | Tracking | Ergebnis | Zeiterfassung

Aktiv	Person	Team	Adresszuordnung	Kampagne
☑	Firma Rex Peter Gordola	Aussendienst	Kontaktpersonen	Promotion ABC

2.3.2.1.6 Tracking

Bei *Tracking* werden alle auf den Eintrag registrierten Tracking-Einträge angezeigt.

In *Status* wird angezeigt, ob eine Tracking-Benachrichtigung eingetreten und *bestätigt* wurde. In *Ausgeführt am* wird angezeigt, wann der Tracking-Eintrag bestätigt wurde.

siehe auch:
Tracking abschliessen

2.3.2.1.7 Ergebnis

TEXT !!!

ERGEBNIS

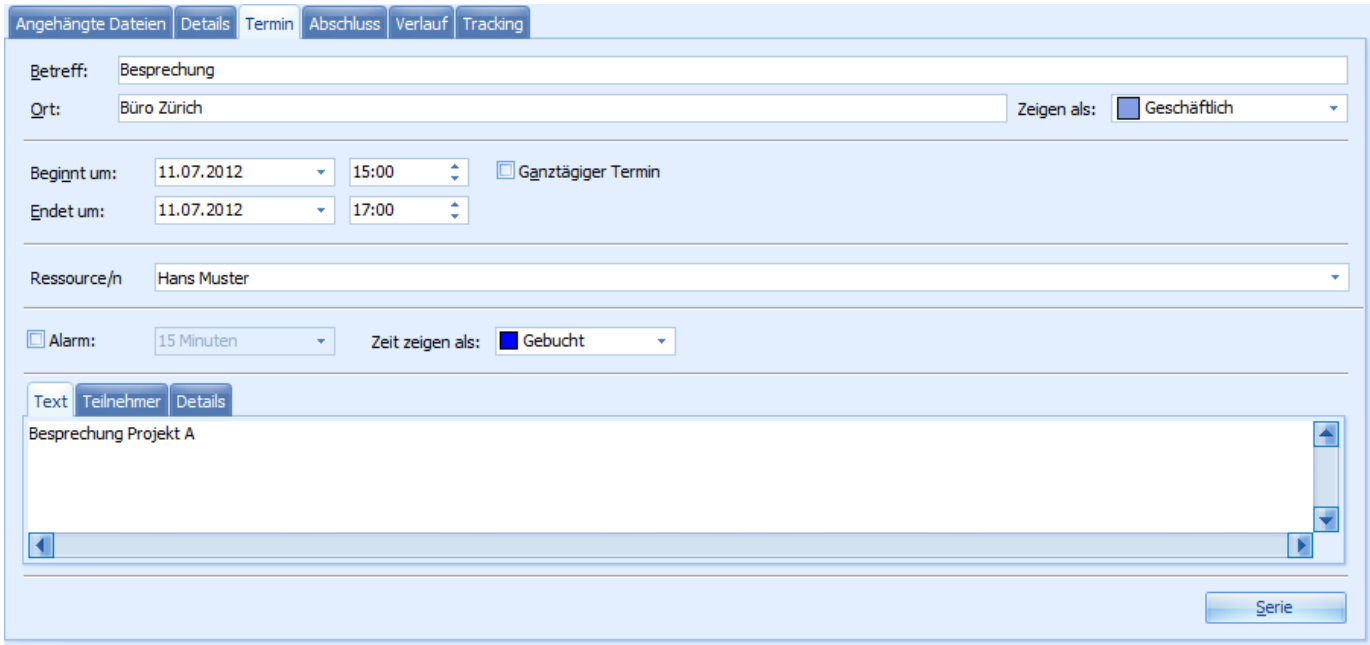
Abschlussart: Neutral

Abgeschlossen am: 10.06.2020 17:18:08

© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.2.1.8 Termin

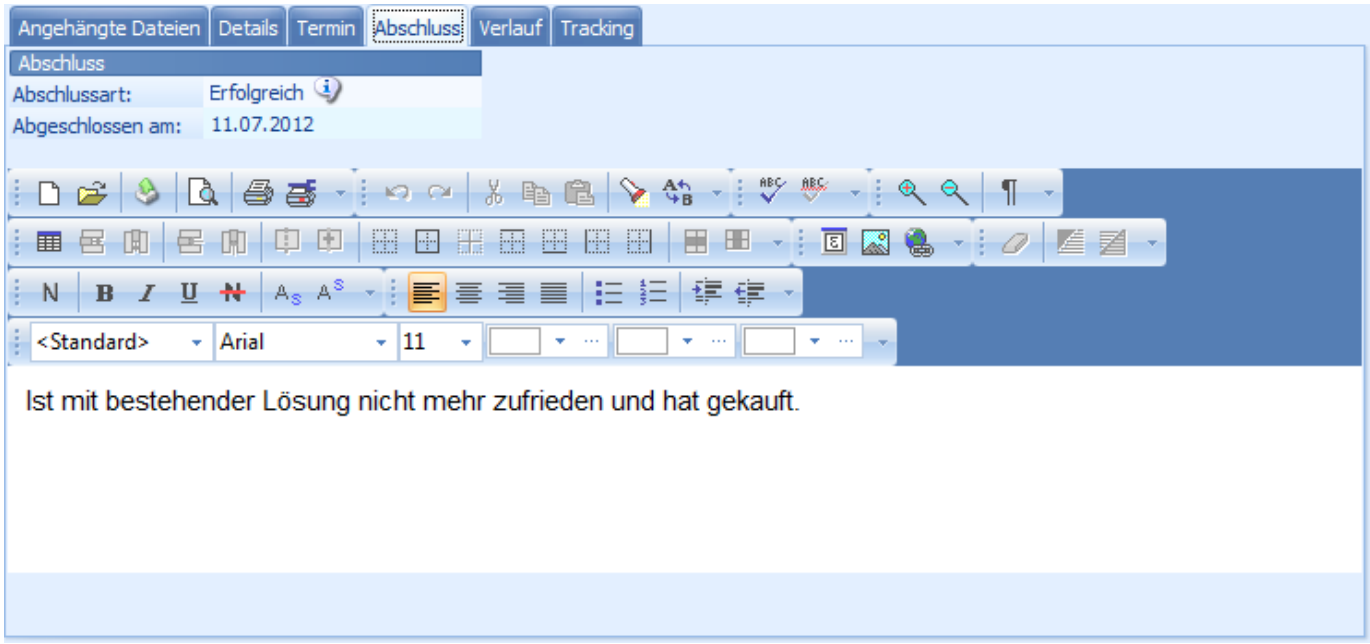
Wenn der Eintrag mit einem Termin aus der Terminverwaltung verknüpft ist, wird hier der entsprechende Termin angezeigt. Verknüpft bedeutet, dass die Person zu diesem Termin eingeladen ist.



Hinweis:
Ein Termin kann beim Hinzufügen einer Aktion oder über die Funktion *Einladen* verknüpft werden.

2.3.2.1.9 Abschluss

Bei *Reaktion* wird erfasst, ob die Aktion mit Erfolg oder Misserfolg beendet wurde. Zusätzlich kann eine Begründung zur Reaktion in Form von Text und Bild hinterlegt werden.

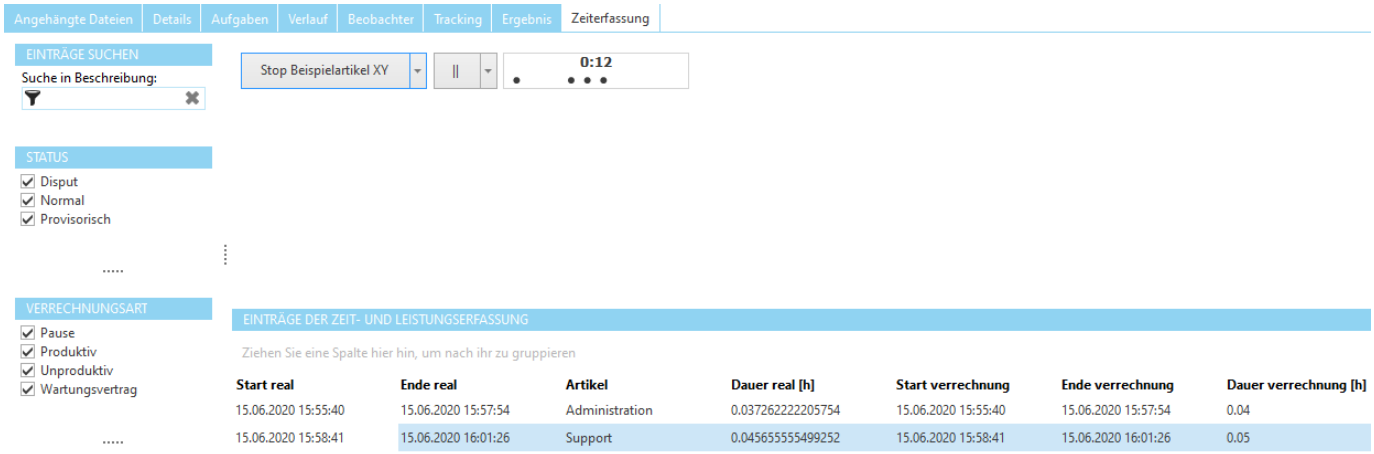


Hinweis:

Die Reaktion wird beim Abschliessen der Aktion gesetzt.

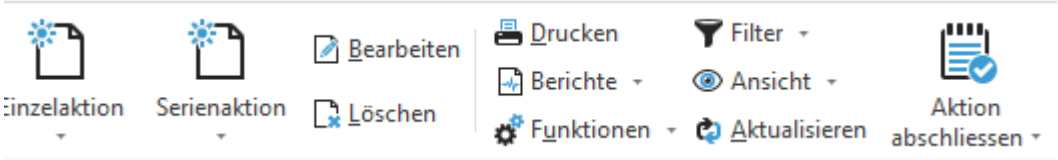
2.3.2.1.10 Zeiterfassung

Text !!!!

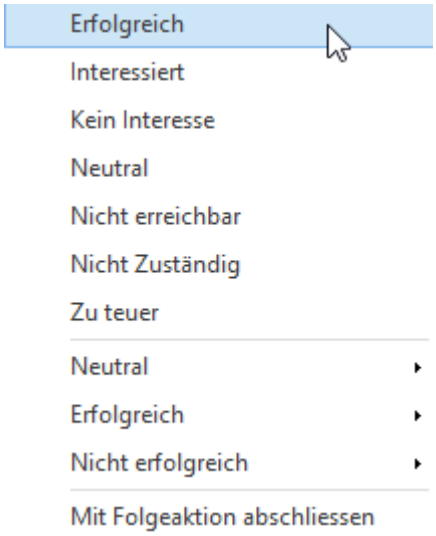


2.3.2.2 Aktion abschliessen

Mit *Aktion abschliessen* kann eine laufende Aktion abgeschlossen werden.



Klicken Sie auf *Aktion abschliessen,* um die Aktion zu beenden.



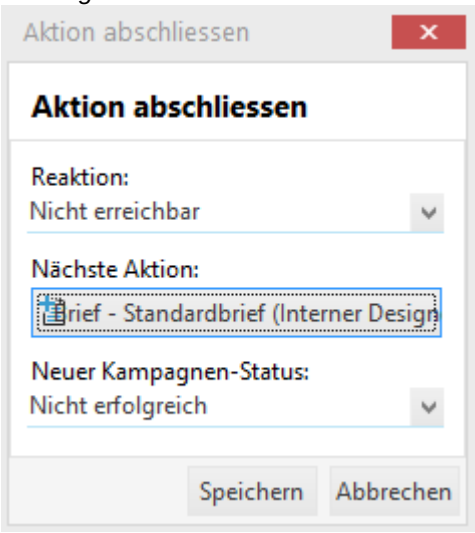
Wählen Sie die gewünschte Abschlussreaktion, um den Eintrag direkt abzuschliessen.

siehe auch:
Journal-Eintrag hinzufügen

© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.2.2.1 Mit Folgeaktion abschliessen

Mit Folgeaktion abschliessen kann direkt eine weitere Aktion erstellt werden.



Wählen Sie unter *Reaktion*, mit welcher Begründung die Aktion beendet werden soll.

Wenn bei Geplante Folge-Aktion eine entsprechende Folgeaktion definiert wurde, wird diese automatisch bei *Nächste Aktion* eingetragen. Ist die Reaktion positiv, wird die Aktion aus der Angabe *Bei Erfolg* verwendet (ist sie negativ, wird *Bei Misserfolg* verwendet).

Wenn die Aktion einer Kampagne zugeordnet ist, wird zusätzlich der neue Kampagnen-Status anhand der Status-Angaben unter Kampagne gesetzt.

Beide Angaben können bei Bedarf noch geändert werden.

Klicken Sie auf Speichern, um die Aktion zu beenden. Wenn bei *Nächste Aktion* eine Folge-Aktion eingetragen wurde, wird die neue Aktion gemäss den Angaben erstellt und das Fenster Neue Aktion erstellen wird geöffnet.

siehe auch:
Journal-Eintrag hinzufügen

2.3.2.3 Tracking abschliessen

Mit *Tracking abschliessen* wird die Tracking-Benachrichtigung auf dem Eintrag entfernt.

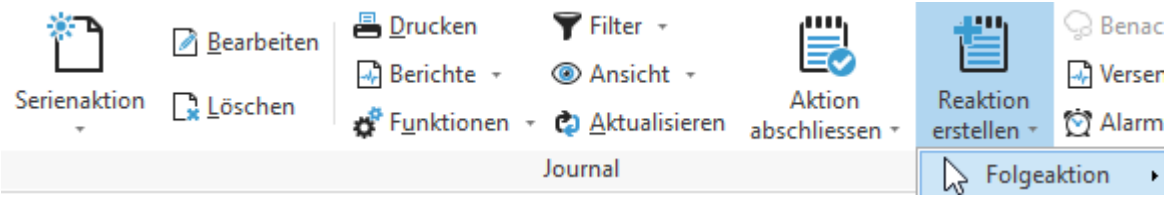
Die Tracking-Benachrichtigung wird aktiviert, wenn ein Tracking-Eintrag auf der Aktion bestätigt wird. Die Tracking-Benachrichtigung bewirkt, dass ein Eintrag in der Erinnerungsliste erscheint. Durch das Entfernen der Benachrichtigung wird der Eintrag aus der Erinnerungsliste entfernt.

Hinweis:
Das Erscheinen in der Erinnerungsliste bei einer Tracking-Benachrichtigung erfolgt unabhängig von den Einstellungen unter Erinnerungsliste. Beendete Einträge werden auch mit einer Tracking-Benachrichtigung nicht mehr in der Erinnerungsliste angezeigt.

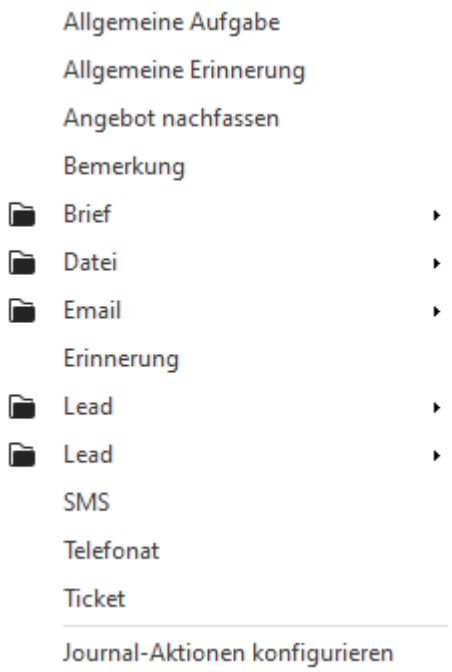
2.3.2.4 Folge-Aktion erstellen

Mit *Folgeaktion erstellen* kann eine neue Aktion erstellt werden, die explizit auf eine bestehende Aktion folgt (Baum-Ansicht).

Wenn die aktuelle Aktion noch nicht abgeschlossen wurde, sollten Sie stattdessen Aktion abschliessen verwenden.



Klicken Sie auf *Folgeaktion erstellen,* um eine neue Aktion zu erstellen.



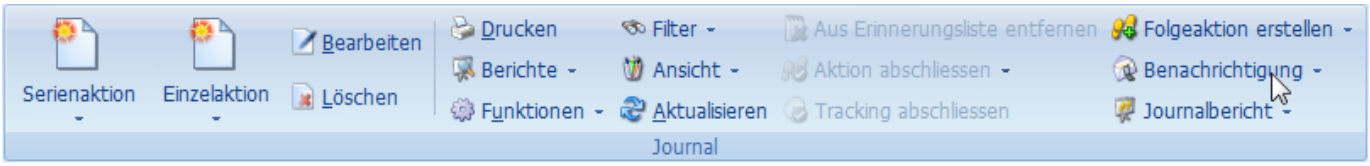
Wählen Sie die gewünschte Journal-Aktion aus der Liste, um eine entsprechende Aktion zu erstellen.

Hinweis:
Weitere Informationen wie eine Aktion erstellt werden kann, finden Sie unter Journal-Eintrag hinzufügen.

2.3.2.5 Benachrichtigungen

Über *Benachrichtigungen* können Benachrichtigungen für den Eintrag manuell ausgeführt werden.

Es stehen Benachrichtigungen vom Typ *Journal-Eintrag* zur Verfügung und sofern mit dem Eintrag ein Termin verknüpft ist, auch Benachrichtigungen vom Typ *Terminbestätigung*.



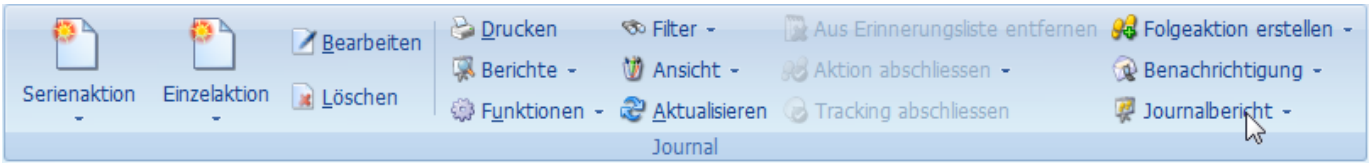
Klicken Sie auf *Benachrichtigungen* und wählen Sie die gewünschte Vorlage, um die Benachrichtigung manuell auszuführen.

Hinweis:
Es wird immer eine Vorschau der Benachrichtigung angezeigt.

© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.2.6 Journal-Bericht

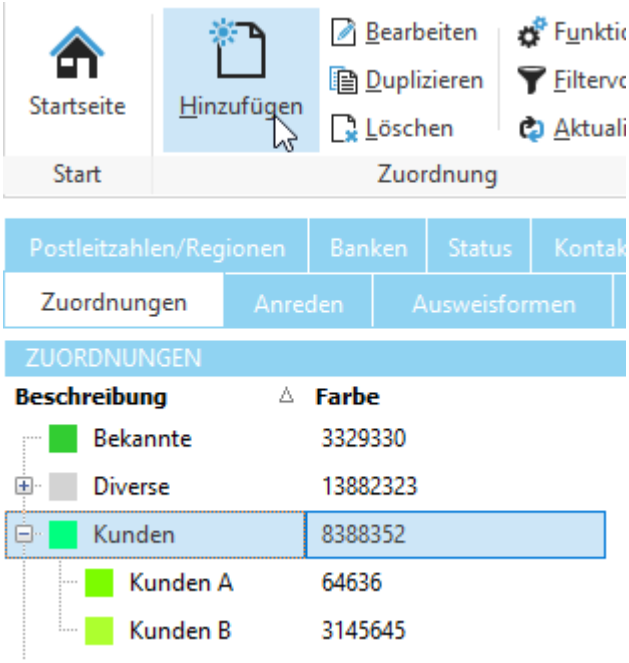
Mit *Journal-Bericht* können sämtliche Daten des Eintrages auf einem Bericht gedruckt werden.



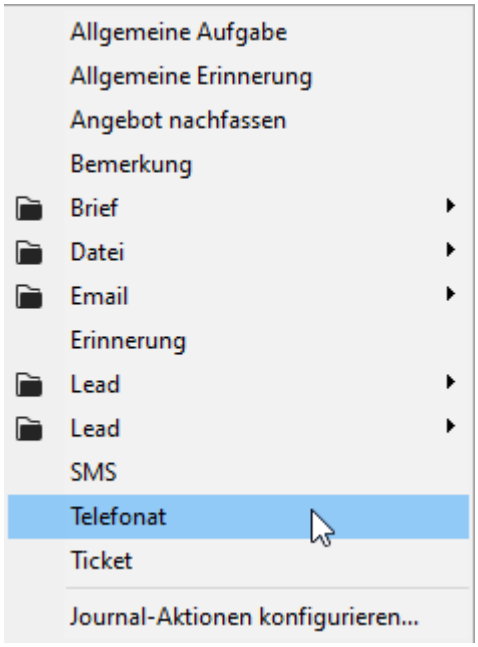
2.3.3 Journal-Eintrag hinzufügen

Über *Einzel- oder Serienaktion* kann eine neue Aktion erstellt werden.

Klicken Sie auf Neu, um einen neuen Eintrag zu erstellen.



Wählen Sie Reaktion - Folgeaktion, wenn die neue Aktion von der markierten Aktion abhängen bzw. darauf folgen soll. (z.B. Antwort auf eine Email)



Wählen Sie die gewünschte Journal-Aktion aus der Liste, um eine entsprechende Aktion zu erstellen.
Über *Journal-Aktionen konfigurieren* gelangen Sie direkt in die Einstellungen, um eigene Journal-Aktionen zu erstellen.

Hinweis:
Für Journal-Aktionen ohne Aktionsfunktion wird das Fenster Neue Aktion erstellen nicht angezeigt. Stattdessen wird der neue Eintrag direkt in der Tabellen- oder Baumansicht hinzugefügt. Danach wird automatisch der Notizen-Bereich des neuen Eintrags geöffnet.

siehe auch:
Neue Aktion erstellen
Folge-Aktion erstellen
Aktion abschliessen

2.3.3.1 Neue Aktion erstellen

Das Fenster *Neue Aktion erstellen* wird beim Erstellen einer neuen Aktion angezeigt. Da je nach Aktionsfunktion unterschiedliche Eingaben erforderlich sind, kann die Darstellung des Fensters unterschiedlich ausfallen, je nach Aktion die Sie erstellen.

Die verschiedenen Darstellungen in einer Übersicht:

Darstellung	Beschreibung
Brief-Vorlagen	Beim Schreiben eines Einzel- oder eines Serienbriefes.
Dialog	Beim Erstellen einer allgemeinen Erinnerung oder Aufgabe sowie bei benutzerdefinierten Journal-Aktionen ohne bestimmten Typ.
Telefonanruf	Beim Erfassen eines Telefongespräches.
SMS	Beim Schreiben einer SMS-Nachricht.
Email	Beim Schreiben einer Email-Nachricht.
Termin	Beim Erfassen und/oder Verknüpfen eines Termins.
Formulardesigner	Beim Erfassen eines Eintrags mit einem individuell hinterlegten Eingabeformular.

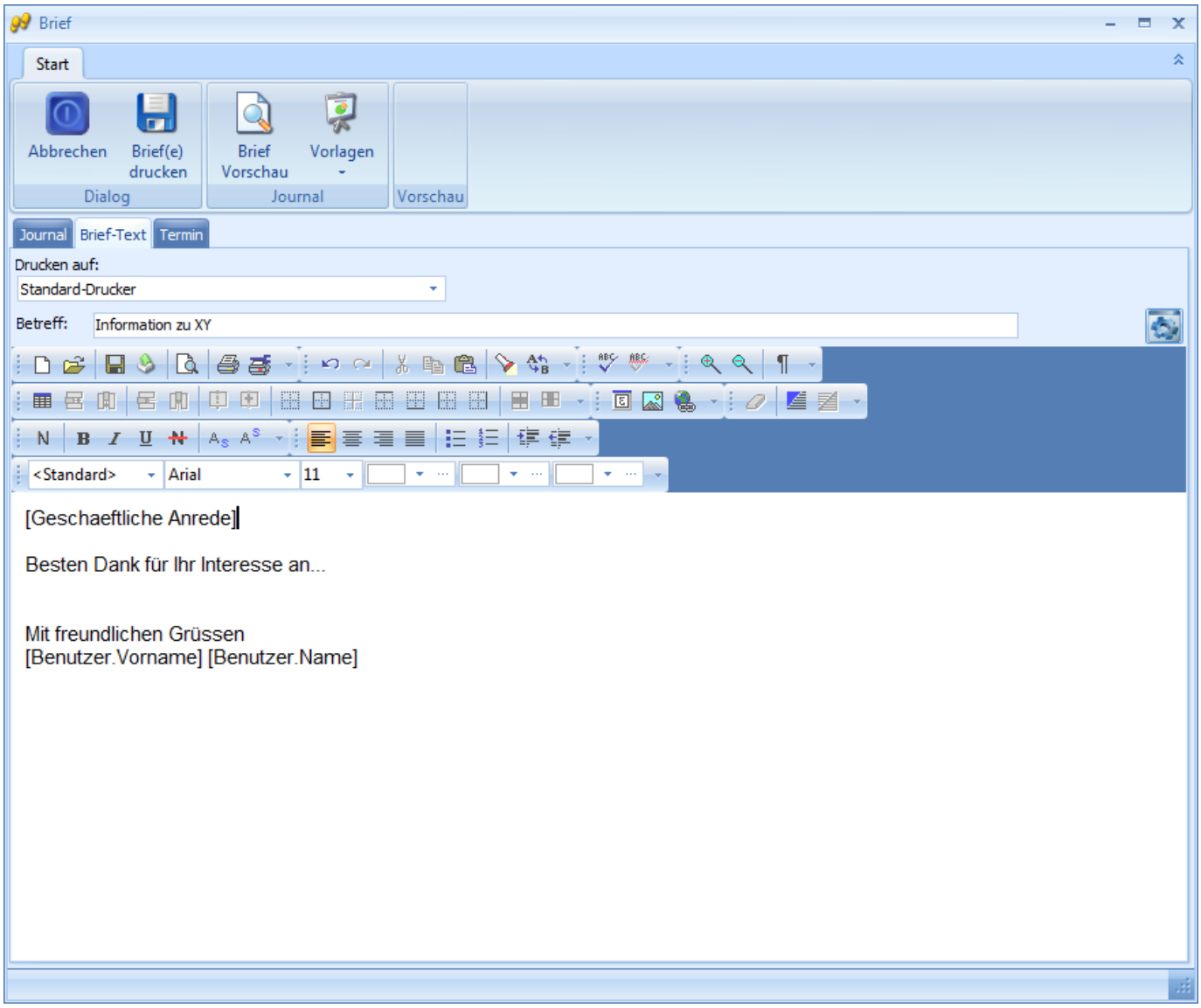
© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.3.1.1 Darstellungen

2.3.3.1.1.1 Brief-Vorlagen

Aktion vom Typ *Brief-Vorlagen* erstellen, steht für Einzel- und Serien-Aktionen zur Verfügung.

Beim Schreiben eines Briefes oder Serienbriefes können Sie anhand einer Berichtvorlage Briefe erstellen. Je nach gewählter Bericht-Vorlage können Sie Betreff und Brieftext gleich im unten gezeigten Fenster eingeben. Es gibt Bericht-Vorlagen wie z.B. der *Begleitbrief*, die hier keine Eingabe erfordern. Diese können direkt in der Vorschau entsprechend bearbeitet werden.



Mit dem hier eingegebenen Text und der gewählten Bericht-Vorlage wird der entsprechende Brief erstellt. Makros können sowohl im Betreff als auch im Brieftext verwendet werden. Über *Vorschau* kann der Brief vor dem Drucken geprüft werden.

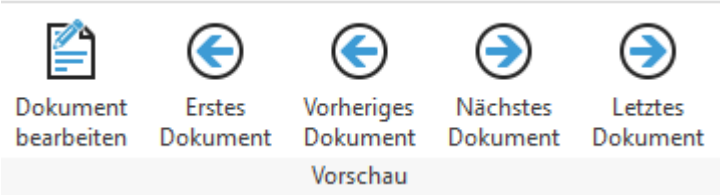
Wenn Sie mit dem Resultat zufrieden sind, können Sie bei *Drucken auf* den gewünschten Drucker auswählen.
Mit *Brief(e) erstellen* wird der Brief gedruckt und im Journal gespeichert. Der Brief selbst wird auf dem Journal-Eintrag unter Angehängte Dateien abgelegt.
Falls Sie eine Benachrichtigung ausgewählt haben, wird diese anschliessend ausgeführt.

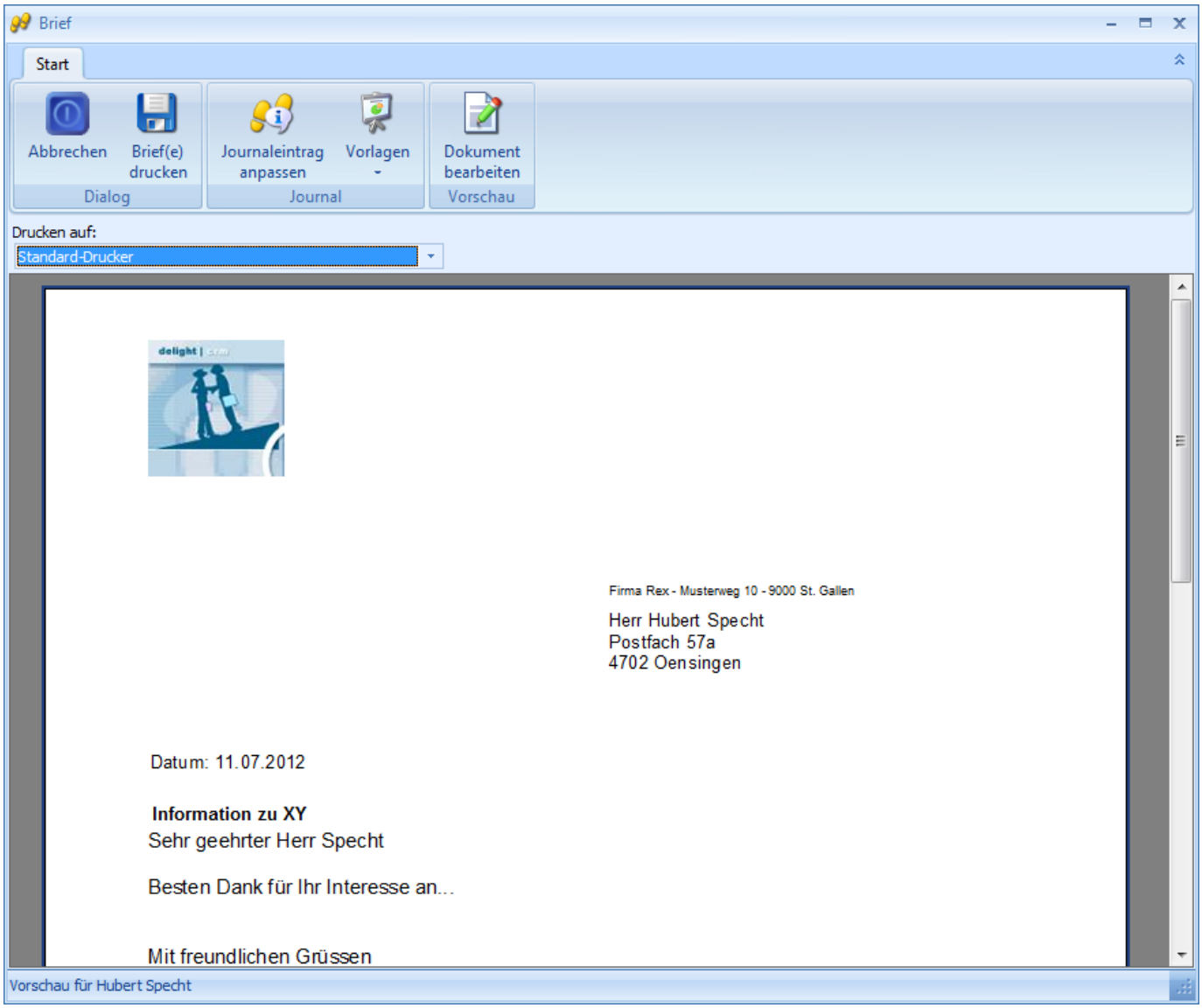
Alle weiteren Funktionen in diesem Fenster werden im Kapitel Weitere Optionen beschrieben.

siehe auch:
Termin verknüpfen
Makros verwenden
Weitere Optionen

In der Vorschau eines Briefes kann der Brief vor dem Drucken geprüft werden.

Wenn Sie einen Serienbrief schreiben, können Sie über die Pfeile jeden Brief einzeln prüfen und gegebenenfalls bearbeiten.





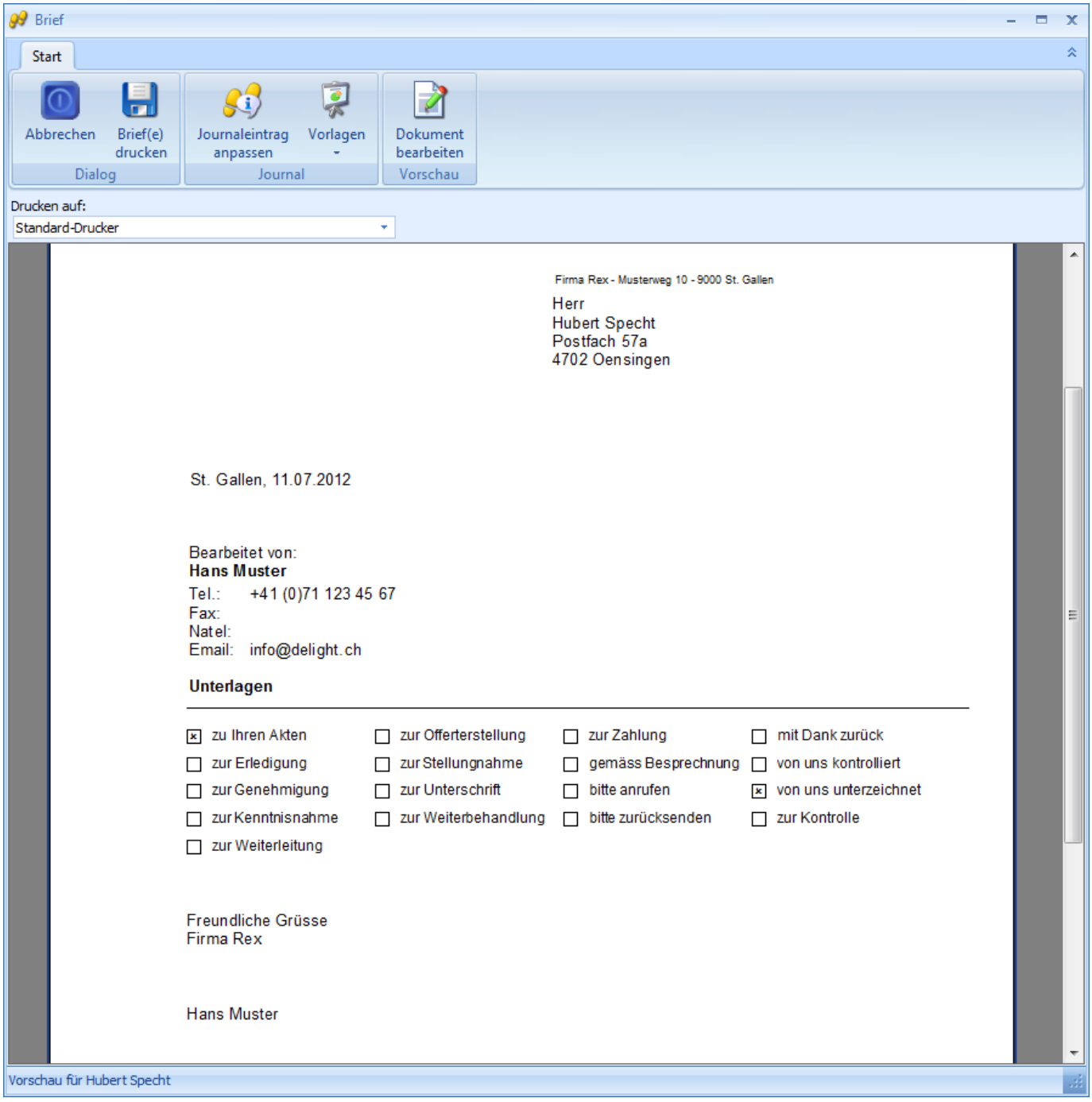
© 2001-2023 by delight software gmbh

Über *Bearbeiten* können Sie den Brief vor dem Drucken bearbeiten. Dies macht z.B. Sinn bei Serienbriefen, wo einzelne Briefe etwas abgeändert werden sollen. Wenn Sie nach dem Bearbeiten den Brief-Text ändern, gehen die Änderungen wieder verloren. Das Ändern des Brief-Textes bewirkt, dass der Brief neu erstellt wird.

Einige Bericht-Vorlagen (wie z.B. der Begleitbrief) unterstützen das direkte Bearbeiten in der Vorschau. Beim Begleitbrief können Sie z.B. mit der Maus die gewünschten Auswahlfelder (Checkboxen) sowie Betreff und Grusszeile durch einen Mausklick direkt bearbeiten.

Klicken Sie auf *Journal-Eintrag,* um den Brief-Text zu überarbeiten oder einen anderen Drucker auszuwählen.
Mit *Brief(e) erstellen* wird der Brief gedruckt und im Journal gespeichert.

Dies ist die Vorschau der Bericht-Vorlage *Begleitbrief.* Diese Bericht-Vorlage erlaubt das direkte Bearbeiten in der Vorschau. Die Markierungen in den Auswahlfeldern (Checkboxen) können per Mausklick gesetzt werden.

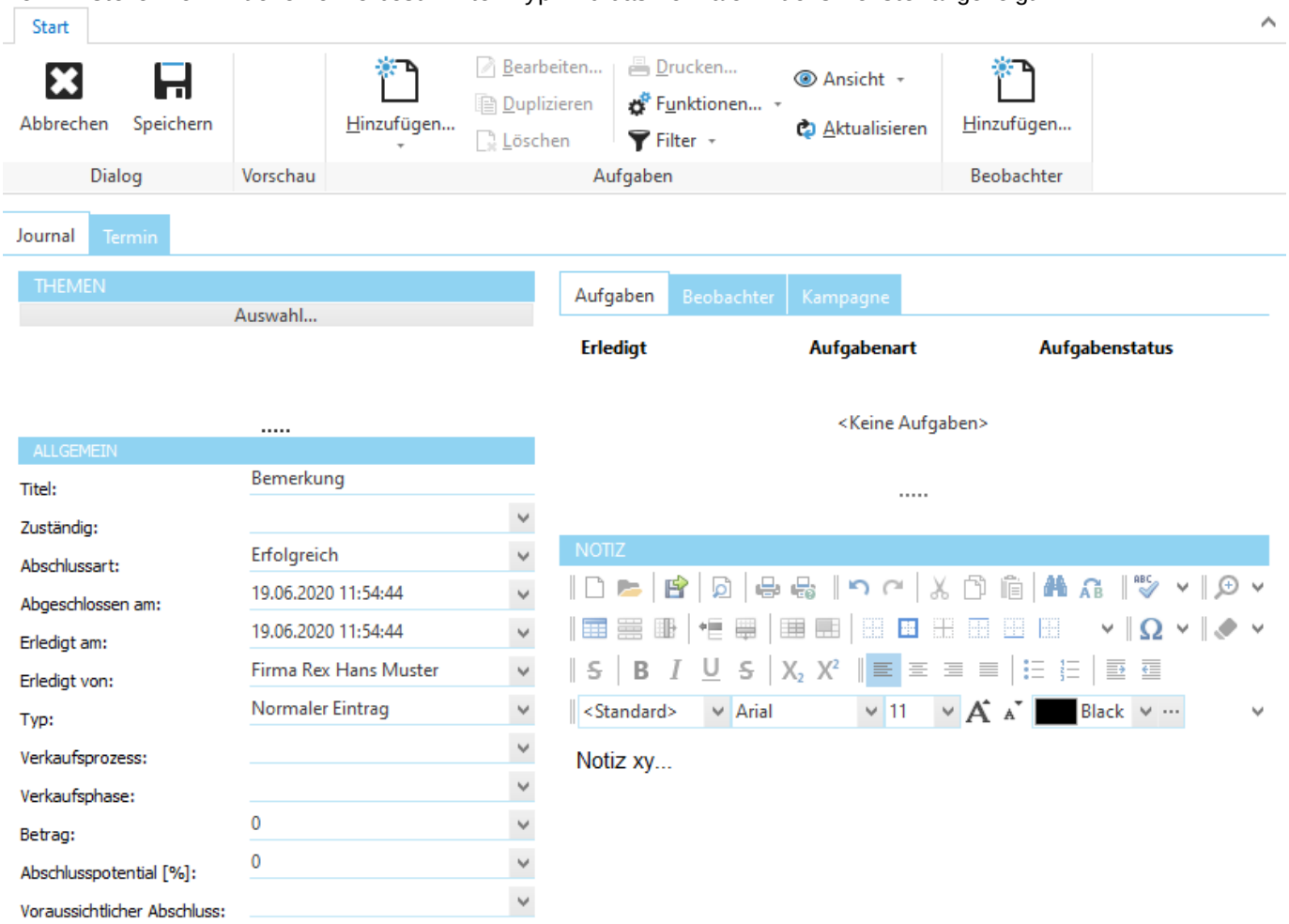


 © 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.3.1.1.2 Bemerkung

Aktion vom Typ *Bemerkung* erstellen, steht für Einzel- und Serien-Aktionen zur Verfügung.

Beim Erstellen von Aktionen ohne bestimmten Typ wird das normale Aktions-Fenster angezeigt.



Klicken Sie auf *Speichern,* um den Eintrag im Journal zu speichern.
Falls Sie eine Benachrichtigung ausgewählt haben, wird diese anschliessend ausgeführt.

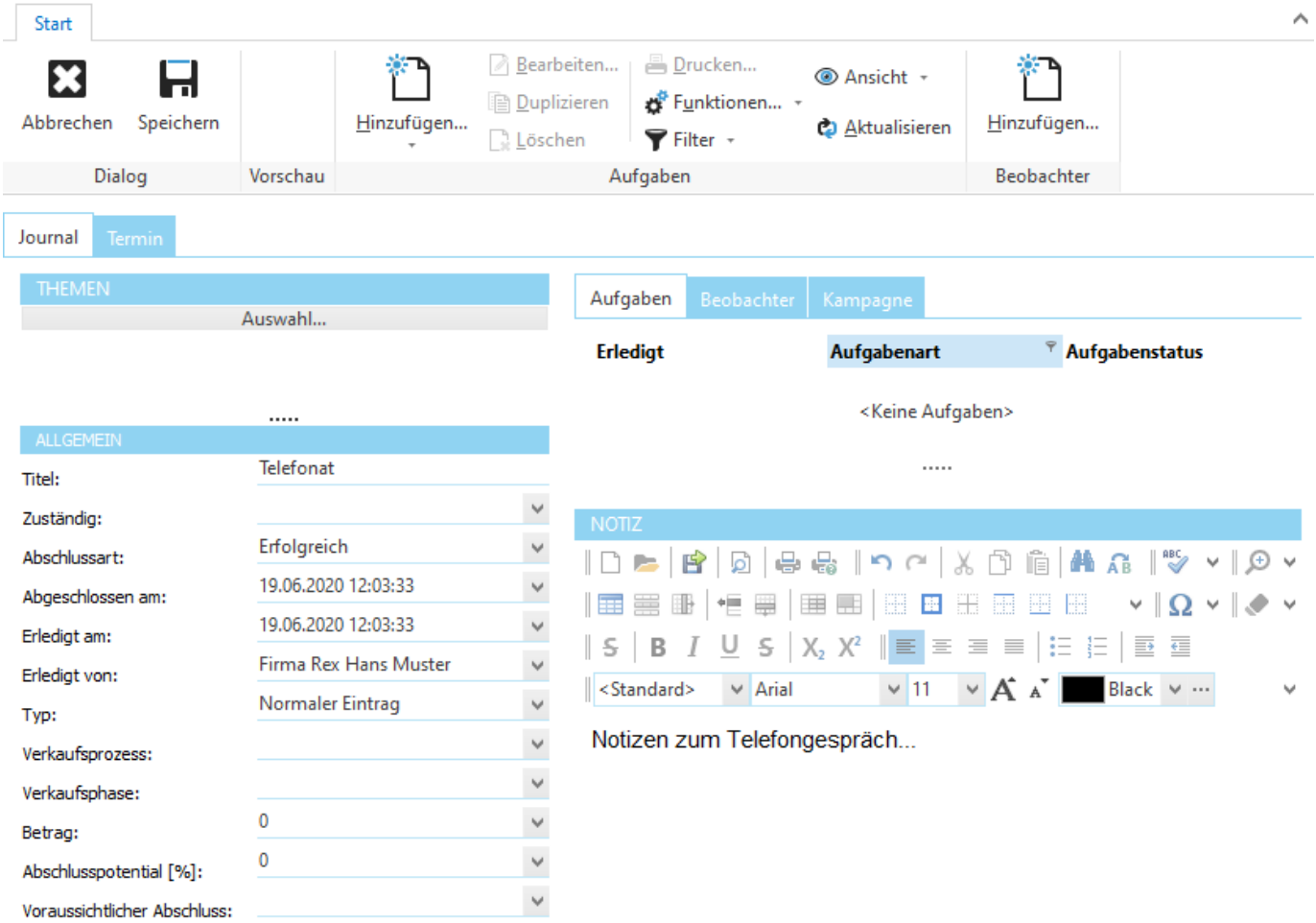
Alle Funktionen in diesem Fenster werden im Kapitel Weitere Optionen beschrieben.

siehe auch:
Termin verknüpfen
Weitere Optionen

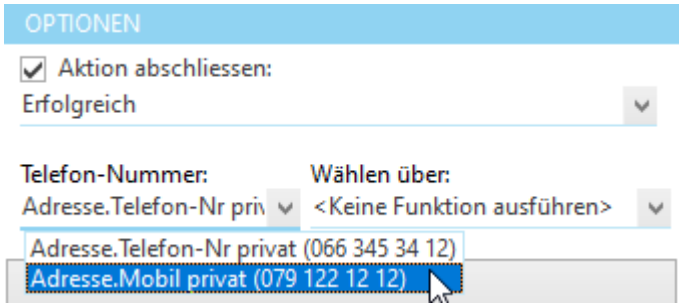
2.3.3.1.1.3 Telefonanruf

Die Aktion vom Typ *Telefonanruf* erstellen steht nur für Einzel-Aktionen zur Verfügung.

Beim Erfassen eines Telefongespräches kann direkt die gewünschte Nummer mit Ihrem Telefon angewählt werden. Damit die Wählfunktion funktioniert, muss ihr Telefonapparat mit dem Computer verbunden und der entsprechende Treiber konfiguriert sein. Wenn die Skype-Integration aktiviert ist, kann die Telefonnummer auch mit Skype gewählt werden.



Wählen Sie unter *Telefonnummer* die gewünschte Nummer und bei *Wählen über* den gewünschten Telefonapparat. Mit einem Klick auf *Ausführen* wird die Wahlhilfe gestartet.



Passen Sie bei Bedarf die Telefonnummer an und klicken Sie auf *Wählen,* um den Wählvorgang zu starten.

Klicken Sie auf *Speichern,* um die Gesprächsnotizen im Journal zu speichern.
Falls Sie eine Benachrichtigung ausgewählt haben wird diese anschliessend ausgeführt.

Alle weiteren Funktionen in diesem Fenster werden im Kapitel Weitere Optionen beschrieben.

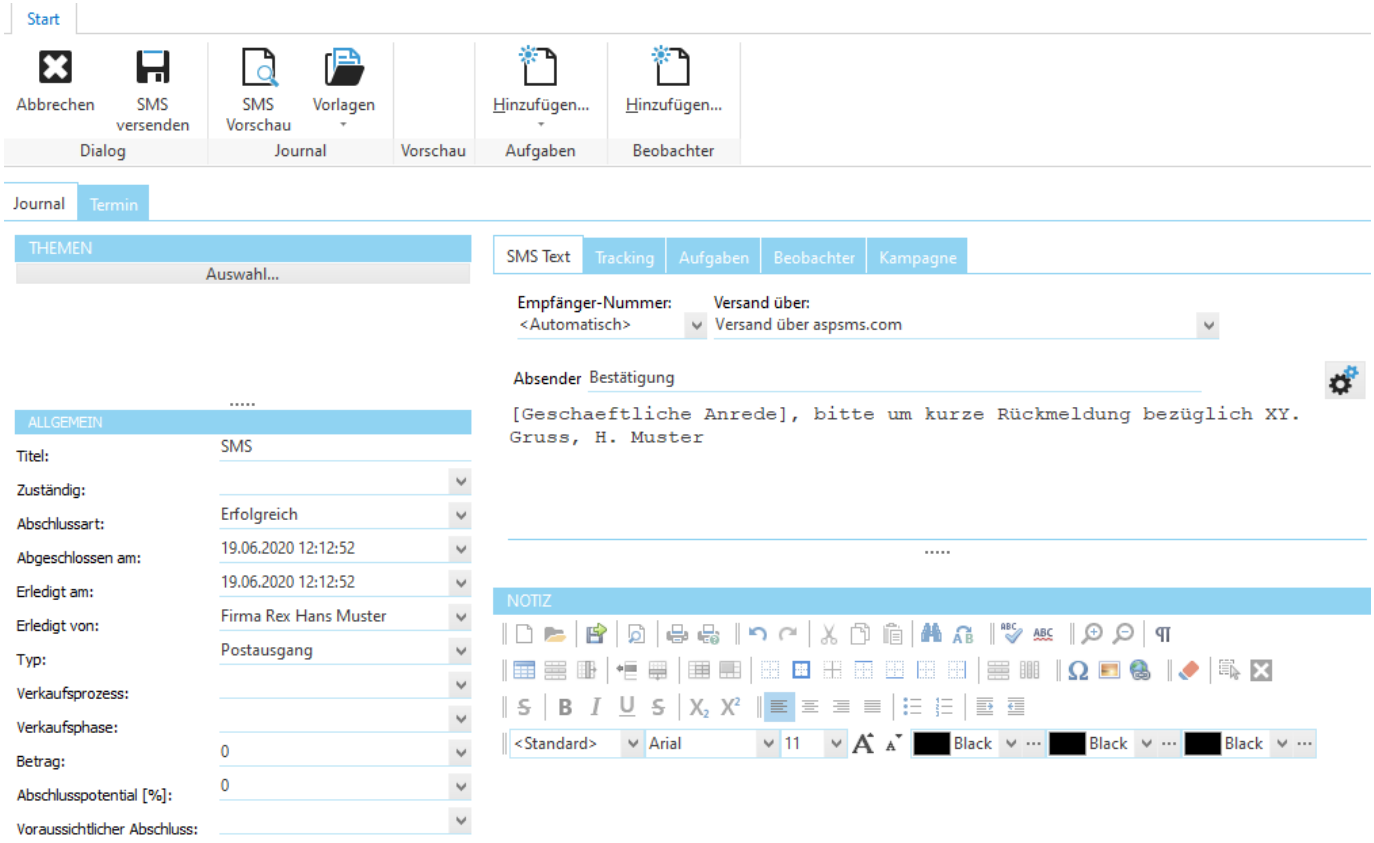
siehe auch:
Termin verknüpfen
Weitere Optionen

© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.3.1.1.4 SMS

Die Aktion vom Typ *SMS* erstellen steht für Einzel- und Serien-Aktionen zur Verfügung.

Der Versand von SMS-Nachrichten benötigt ein SMS-Konto bei aspsms.com. Nachrichten, die mehr als 160 Zeichen beinhalten, werden automatisch auf mehrere SMS-Nachrichten à 160 Zeichen aufgeteilt.



Wählen Sie bei *Empfänger Nummer* die gewünschte Mobil-Nummer und bei *Versand über* den SMS-Provider, über den die Nachricht versendet werden soll.
Geben Sie die Nachricht im SMS-Text-Feld ein. Makros können sowohl im Absender als auch im SMS-Text verwendet werden. Über Vorschau kann die Nachricht vor dem Versand geprüft werden.

Mit *SMS versenden* wird die Nachricht versendet und im Journal gespeichert. Die Nachricht selbst wird auf dem Journal-Eintrag unter Ressourcen abgelegt.
Falls Sie eine Benachrichtigung ausgewählt haben wird diese anschliessend ausgeführt.

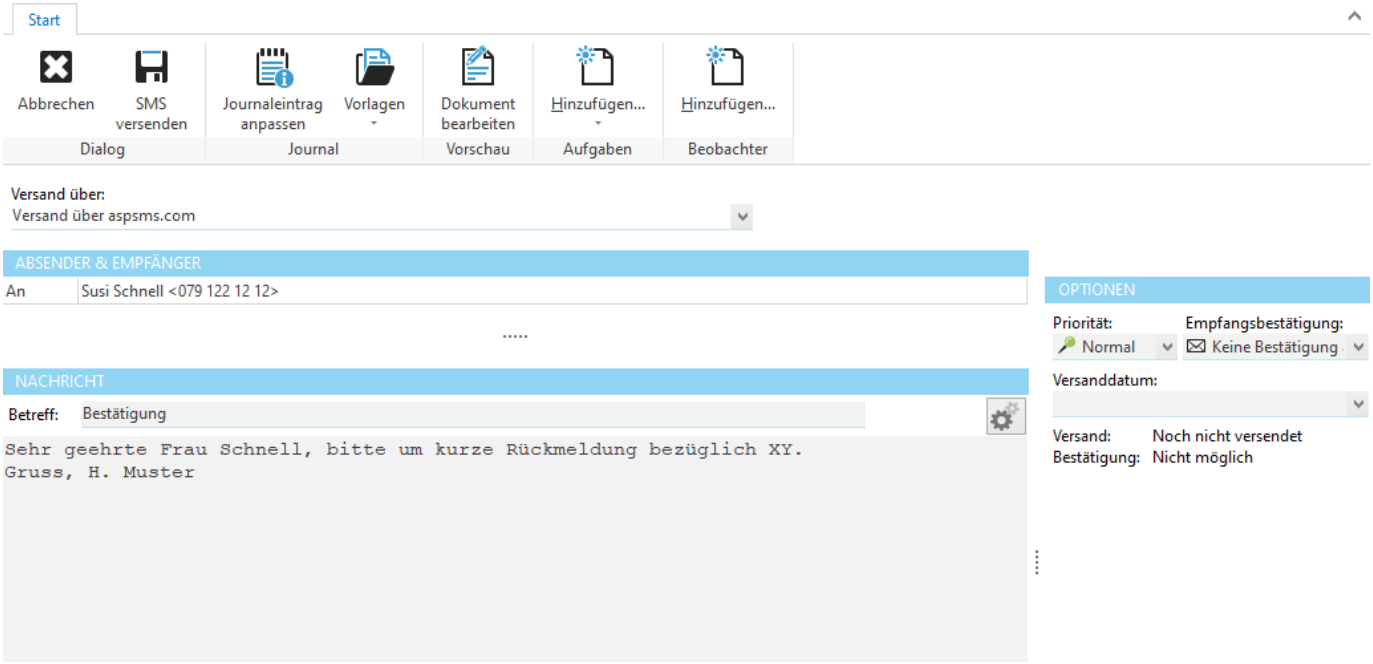
Alle weiteren Funktionen in diesem Fenster werden im Kapitel Weitere Optionen beschrieben.

Hinweis:
Wenn Sie als Absender eine Telefon-Nummer verwenden möchten, müssen Sie diese zuerst bei aspsms.com freischalten.

siehe auch:
Termin verknüpfen
Makros verwenden
Weitere Optionen

In der Vorschau einer SMS-Nachricht kann die Nachricht vor dem Versenden geprüft werden.

Wenn Sie eine Serien-SMS schreiben, können Sie über die Pfeile jede Nachricht einzeln prüfen und gegebenenfalls bearbeiten.



Über *Bearbeiten* können Sie die Nachricht vor dem Versand bearbeiten. Dies macht z.B. Sinn bei Serien-SMS, wo einzelne Nachrichten etwas abgeändert werden sollen. Wenn Sie nach dem Bearbeiten den SMS-Text ändern, gehen die Änderungen wieder verloren. Das Ändern des SMS-Textes bewirkt, dass die Nachricht neu erstellt wird.

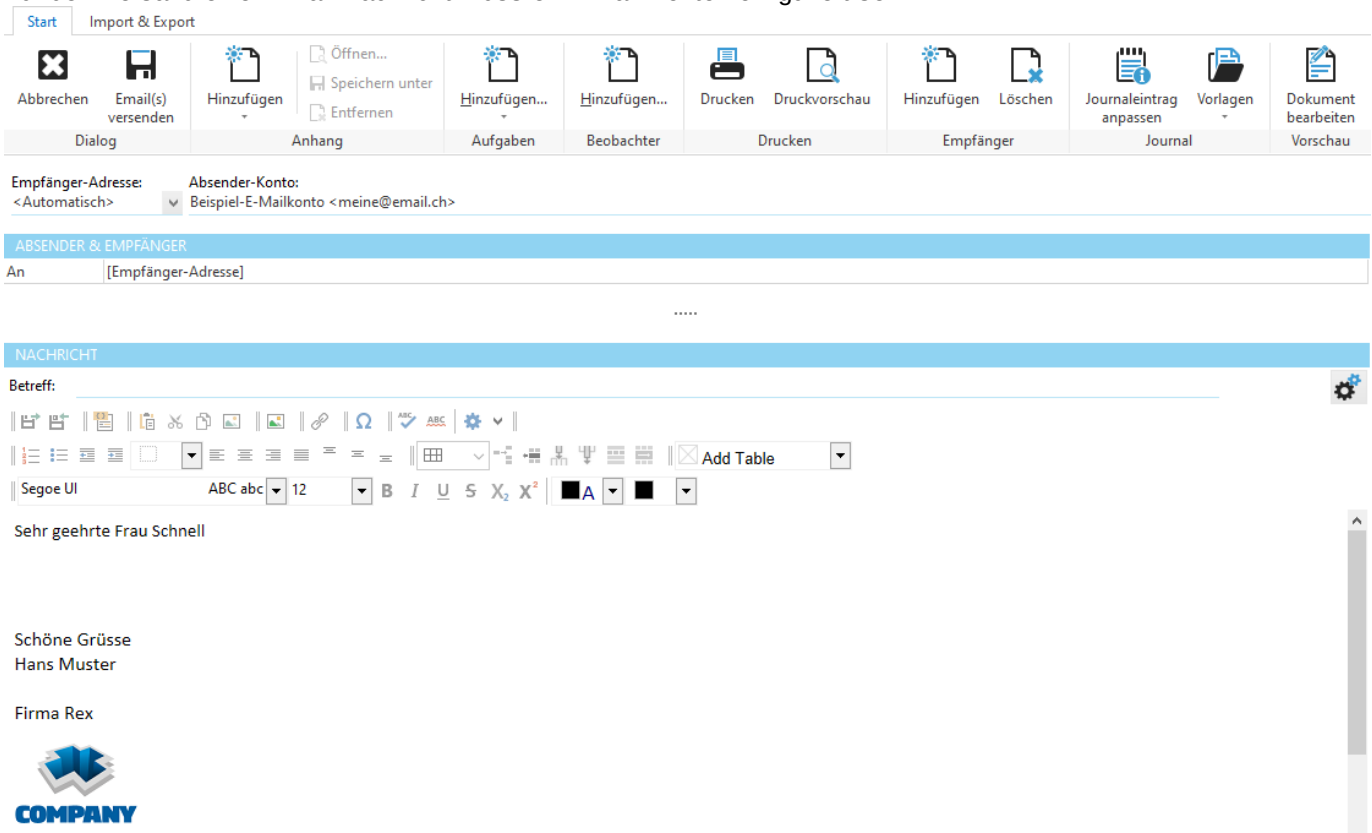
Mit *SMS versenden* wird die Nachricht versendet und im Journal gespeichert.

© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.3.1.1.5 Email

Die Aktion vom Typ *Email* erstellen steht für Einzel- und Serien-Aktionen zur Verfügung.

Für den Versand einer Email-Nachricht muss ein Email-Konto konfiguriert sein.



Wählen Sie bei *Format der Nachricht* das gewünschte Email-Format. Bei *Plaintext Nachrichten* können keine Schriftarten, Farben, Bilder usw. verwendet werden. Verwenden Sie dazu *Formatierte Nachricht*.

Wählen Sie bei *Empfänger-Adresse* die gewünschte Email-Adresse und bei *Absender-Konto* die Absender-Adresse. Geben Sie die Nachricht im Email-Text-Feld ein. Makros können sowohl im Betreff als auch im Email-Text verwendet werden.

Im rechten Bereich können Dateien angehängt werden. Klicken Sie dazu auf *Datei anhängen*.

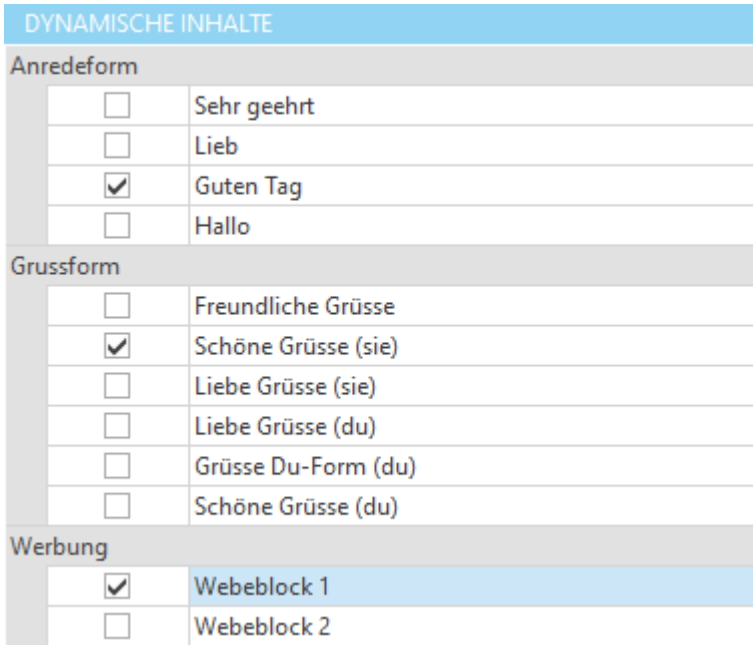
Beim Schreiben einer Serien-Email kann die Nachricht über Vorschau vor dem Versand geprüft werden.

Mit *Email(s) versenden* wird die Nachricht versendet und im Journal gespeichert. Die Nachricht selbst wird auf dem Journal-Eintrag unter Angehängte Dateien abgelegt.
Falls Sie eine Benachrichtigung ausgewählt haben, wird diese anschliessend ausgeführt.

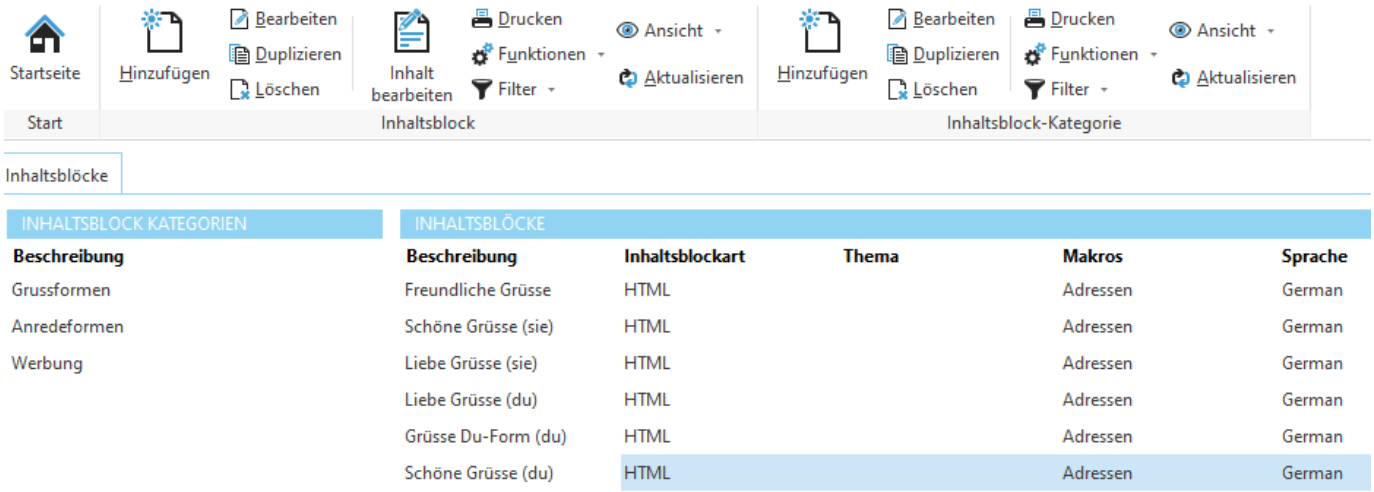
Alle weiteren Funktionen in diesem Fenster werden im Kapitel Weitere Optionen beschrieben.

siehe auch:
Termin verknüpfen
Makros verwenden
Tracking-Funktionen verwenden
Weitere Optionen

Dynamische Inhalte stehen bei den E-Mails zur direkten Verfügung. Somit kann für den individuellen E-Mail-Empfänger die Anrede und die Grussform angepasst und Werbeblöcke hinzugefügt werden.



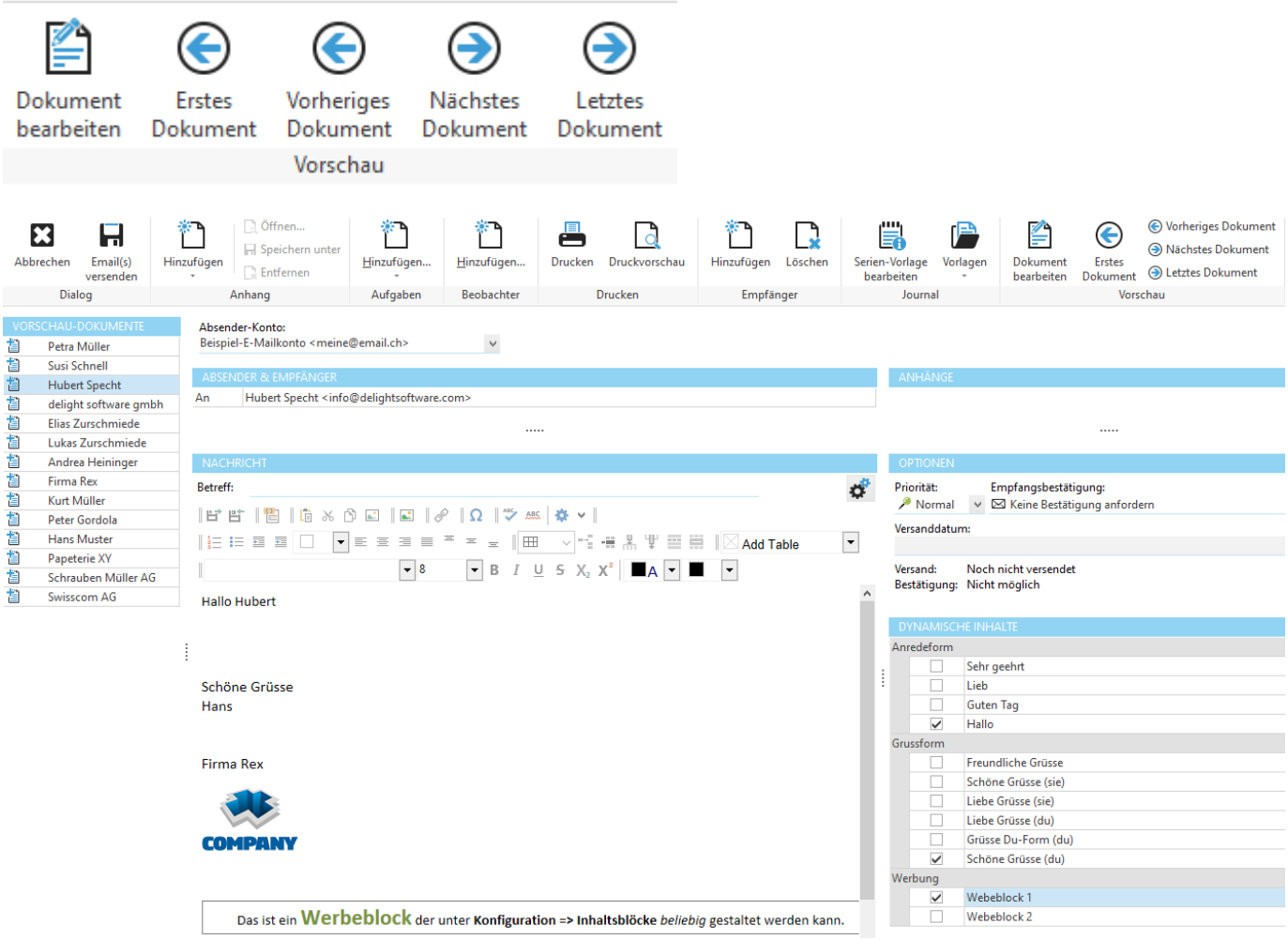
Selbstverständlich können die dynamischen Inhalte selber konfiguriert werden unter: Konfiguration - Textblöcke. Inhaltsblock Kategorien und/oder Inhaltsblöcke hinzufügen. Unter Inhaltsblock "Inhalt bearbeiten", kann der Text sowie die Makros eingefügt werden.



In der Vorschau einer Email-Nachricht kann die Nachricht vor dem Versenden geprüft werden.

Wenn Sie eine Serien-Email schreiben, können Sie über die Pfeile jede Nachricht einzeln prüfen und gegebenenfalls bearbeiten. Damit kann auch pro Empfänger individuell die Anrede / Grussform / Werbeblock usw. mit den "Dynamischen Inhalten" angepasst werden.

© 2001-2023 by delight software gmbh



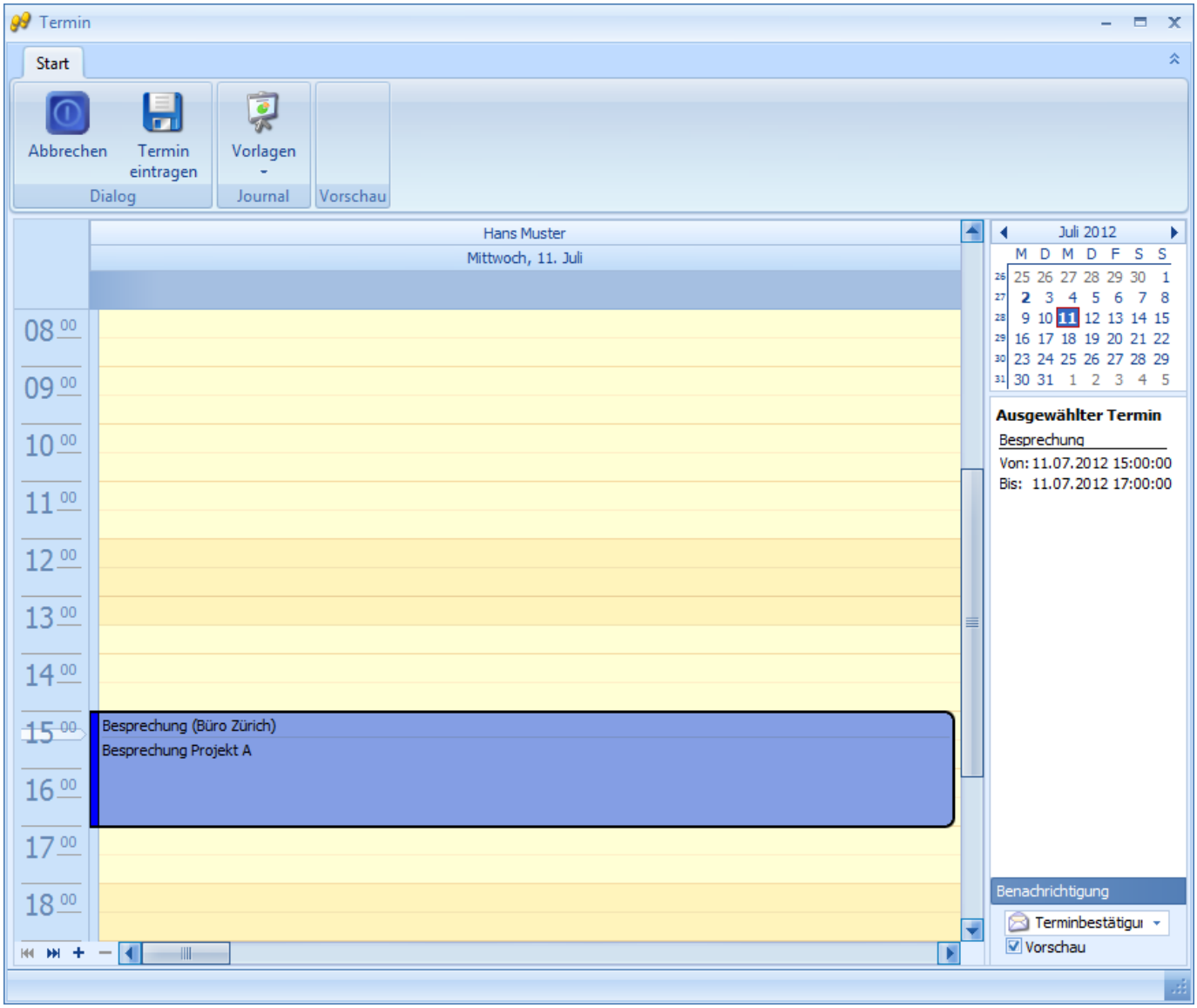
Über *Bearbeiten* können Sie die Nachricht vor dem Versand bearbeiten. Dies macht z.B. Sinn bei Serien-Emails, wo einzelne Nachrichten etwas abgeändert werden sollen. Wenn Sie nach dem Bearbeiten den Email-Text ändern, gehen die Änderungen wieder verloren. Das Ändern des Email-Textes bewirkt, dass die Nachricht neu erstellt wird.

Mit *Emails(s) versenden* wird die Nachricht versendet und im Journal gespeichert.

2.3.3.1.1.6 Termin

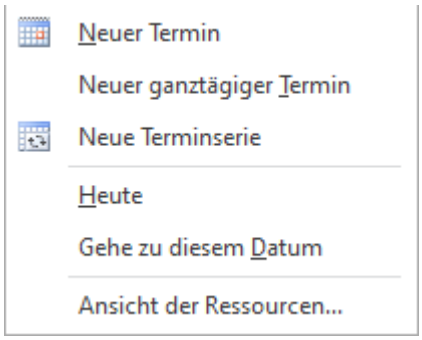
Die Aktion vom Typ *Termin* erstellen steht für Einzel- und Serien-Aktionen zur Verfügung.

Mit dieser Aktion kann eine Person (zu der diese Aktion erstellt wird) zu einem Termin aus dem Terminkalender eingeladen werden. Es kann ein bereits bestehender Termin ausgewählt oder ein neuer Termin erfasst werden. Auf Wunsch kann automatisch eine Terminbestätigung per Email (oder SMS) an die entsprechende Person versendet werden.



Markieren Sie den gewünschten Termin oder erstellen Sie einen neuen Termin. Der ausgewählte Termin wird rechts angezeigt. Links, im unteren Bereich bei Benachrichtigung, kann die gewünschte Terminbestätigung ausgewählt werden. Ist die Option *Vorschau* markiert, wird die Terminbestätigung vor dem Versand in einer Vorschau angezeigt.

Mit Rechtsklick auf den Kalender können Sie einen neuen Termin erstellen.



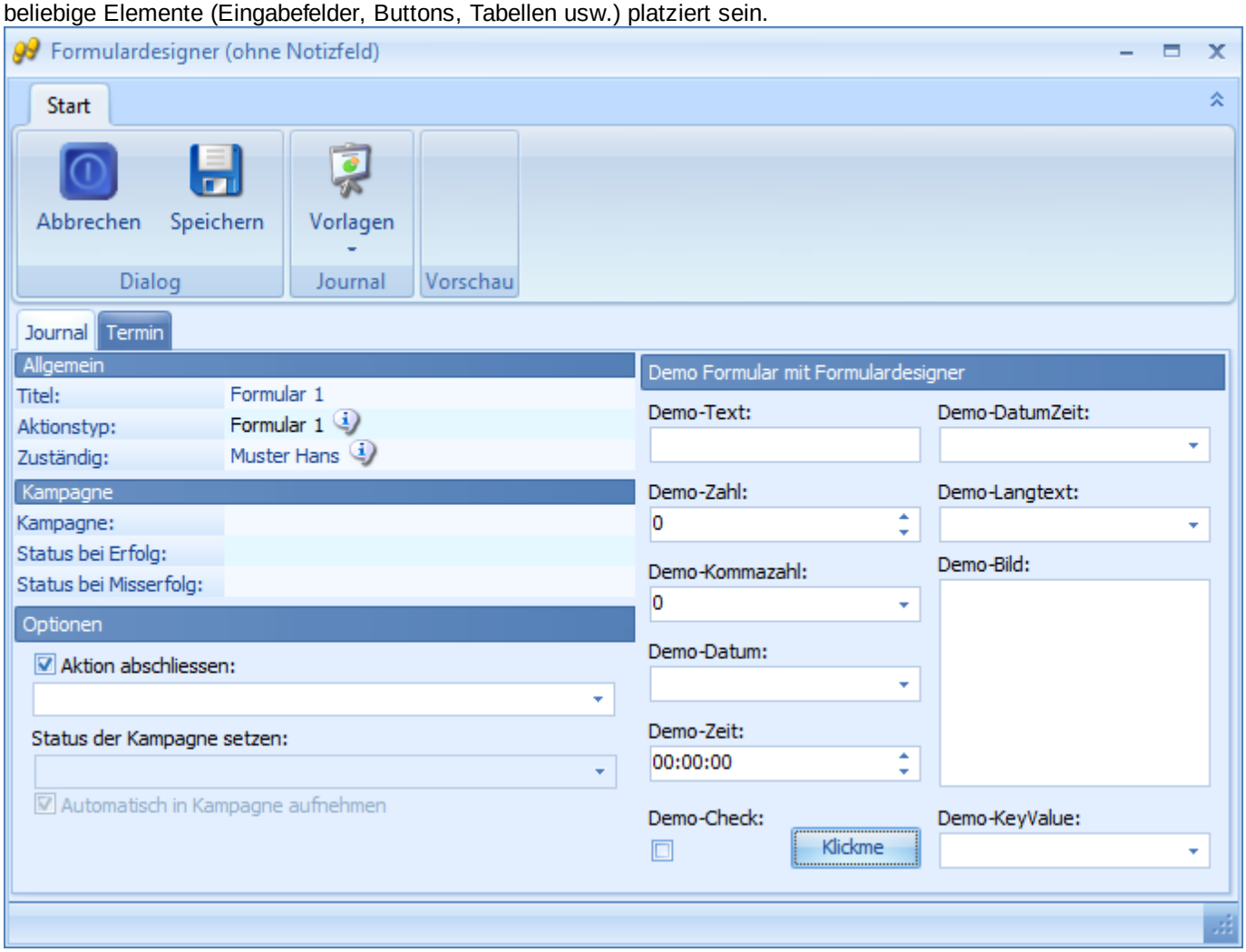
Klicken Sie auf *Speichern,* um die Einladung im Journal zu speichern. Falls Sie eine Benachrichtigung (Terminbestätigung) ausgewählt haben, wird diese anschliessend ausgeführt.

© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.3.1.1.7 Formulardesigner

Die Aktion vom Typ *Formulardesigner* erstellen steht für Einzel- und Serien-Aktionen zur Verfügung.

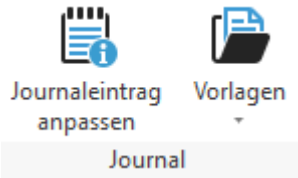
Bei Aktionen von diesem Typ ist ein individuelles Eingabeformular hinterlegt. Auf dem Eingabeformular (rechts) können beliebige Elemente (Eingabefelder, Buttons, Tabellen usw.) platziert sein.



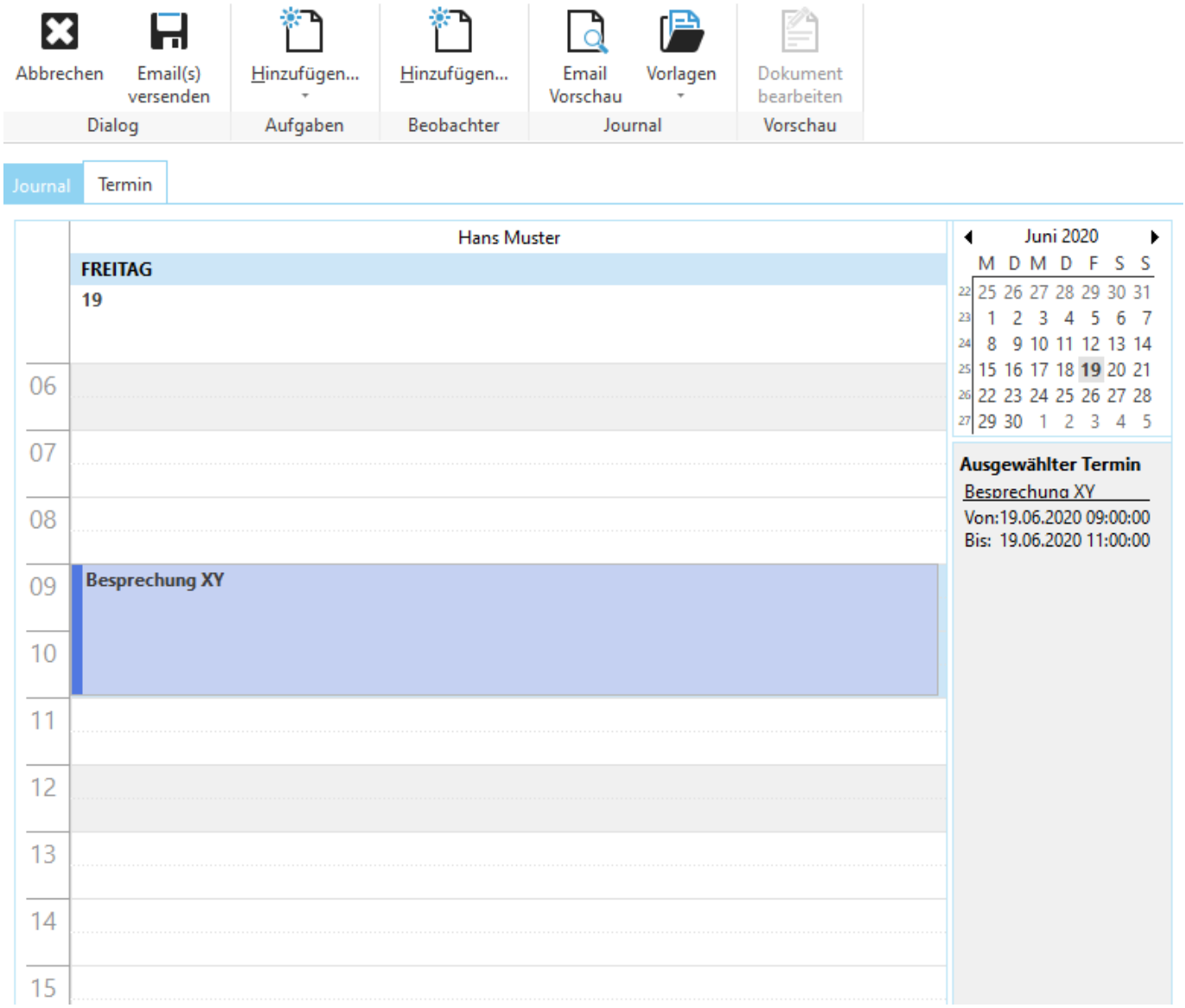
2.3.3.1.2 Termin verknüpfen

Jede Aktion kann mit einem Termin aus der Terminverwaltung verknüpft werden. Die Verknüpfung mit einem Termin bedeutet, dass die Person zu diesem Termin eingeladen ist.

So ist es z.B. möglich, alle Personen mit dem Schreiben eines Serien-Briefes gleichzeitig auf einen Termin einzuladen oder die Gesprächsnotiz eines Telefonates direkt mit dem Termin zu verbinden.

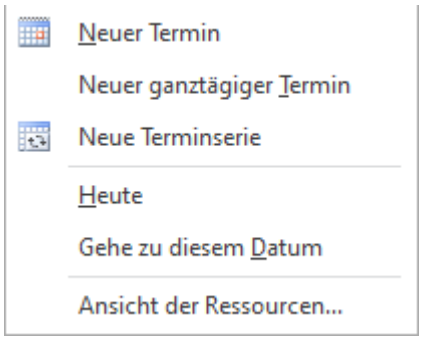


Wechseln Sie auf *Journaleintrag anpassen* und danach in den Reiter *Termin,* um eine Verknüpfung zu erstellen.



Markieren Sie den gewünschten Termin oder erstellen Sie einen neuen Termin. Der ausgewählte Termin wird rechts angezeigt.

Mit Rechtsklick auf den Kalender können Sie einen neuen Termin erstellen.



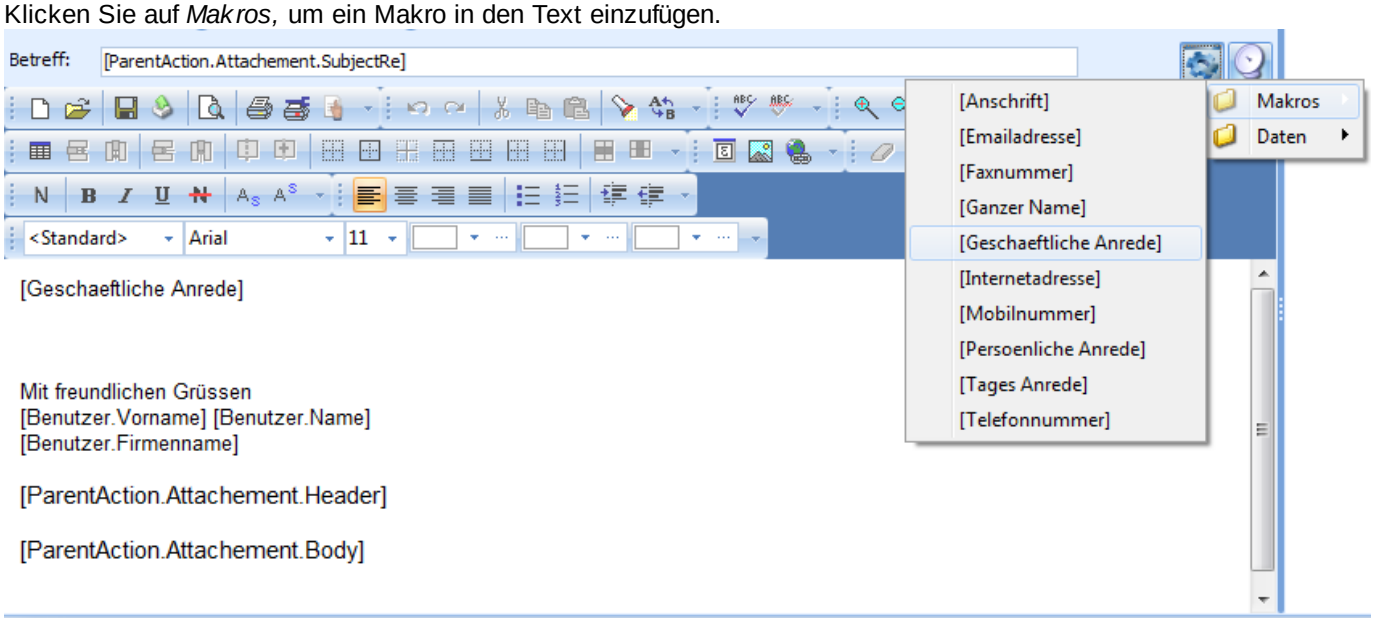
Wenn Sie eine Terminbestätigung versenden möchten, können Sie die entsprechende Benachrichtigung auswählen.

© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.3.1.3 Makros verwenden

Makros sind Platzhalter, die beim Erstellen einer Nachricht durch entsprechende Texte ersetzt werden. Die Name der Makros werden im Text in [] geschrieben.

Klicken Sie auf *Makros*, um ein Makro in den Text einzufügen.

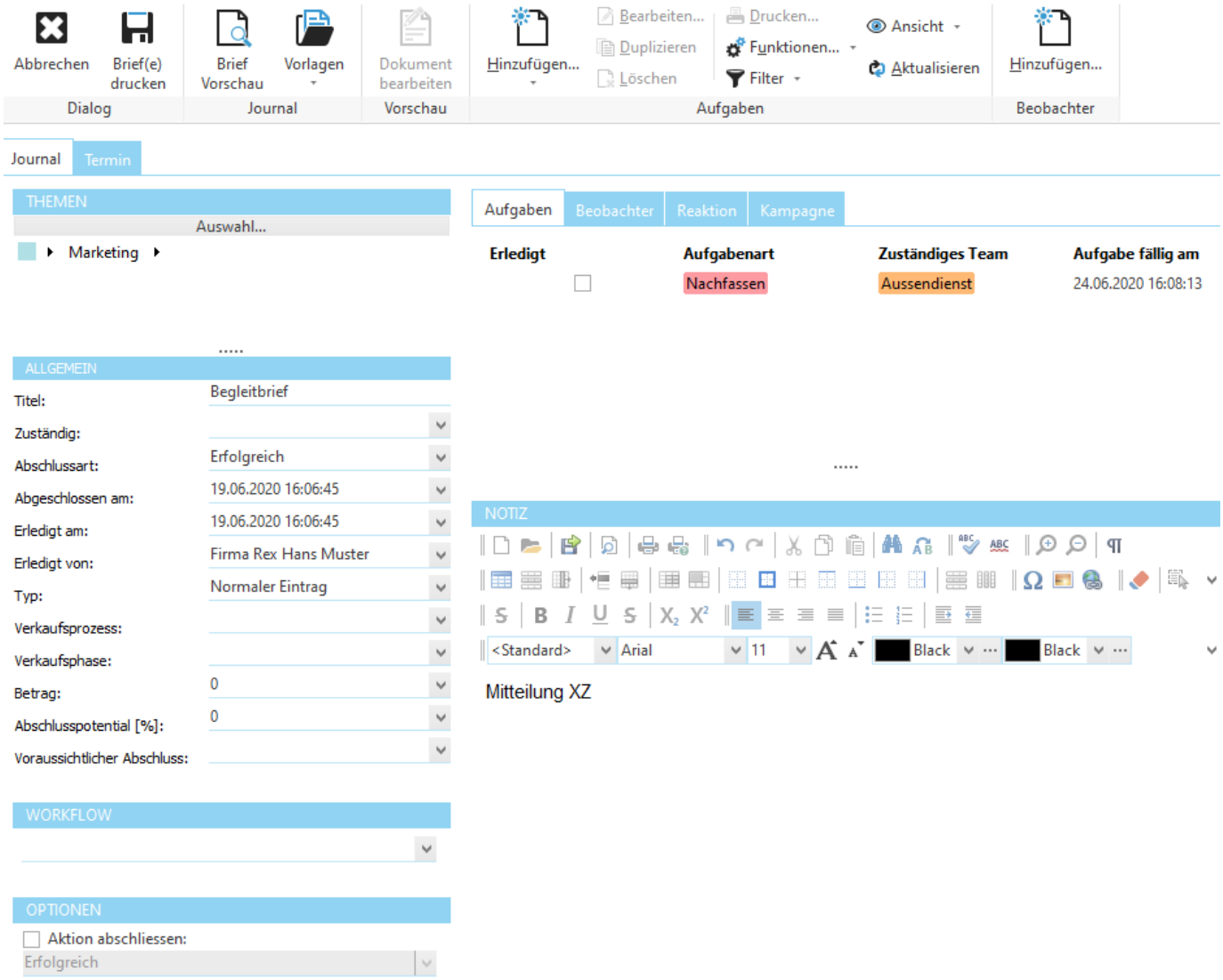


Beispiel:
[Geschaeftliche Anrede] wird durch "Sehr geehrter Herr Muster" ersetzt.

2.3.3.1.4 Weitere Optionen

Weitere Optionen zum Eintrag finden sich über die Funktion *Serien-Vorlage bearbeiten* oder *Journaleintrag anpassen*.

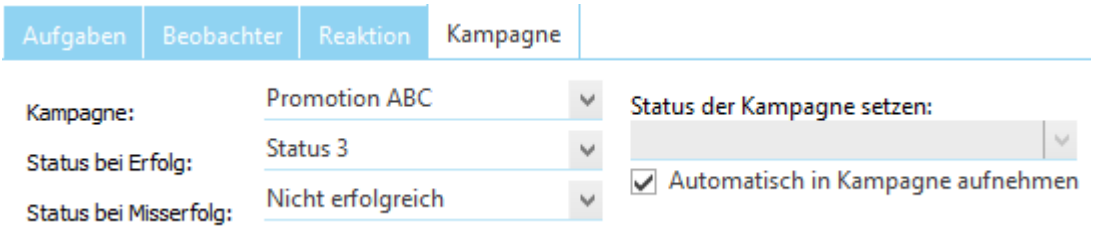
Im Reiter *Journal* können verschiedene Einstellungen vorgenommen werden.



Eine Reaktion kann hinterlegt werden.

Sowie ein Kampagne Status.

© 2001-2023 by delight software gmbh



Allgemein	Titel der Aktion und Mitarbeiter, der für Sie zuständig ist.
Erinnerungsliste	Angabe, ob der Eintrag in der Erinnerungsliste gezeigt werden soll und wenn ja, welcher Mitarbeiter dafür zuständig ist.
Geplante Folge-Aktion	Geplante Folge-Aktion bei Erfolg oder Misserfolg.
Kampagnen	Angaben zu Kampagnen.
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die nach dem Hinzufügen ausgeführt werden soll.
Optionen	Weitere Einstellungen zum Eintrag.

Hinweis:
Unter Umständen sind nicht immer alle Bereiche sichtbar. So werden z.B. die Bereiche Aufgabe oder Benachrichtigung ausgeblendet, wo sie nicht verwendet werden können.

2.3.3.1.4.1 Allgemein

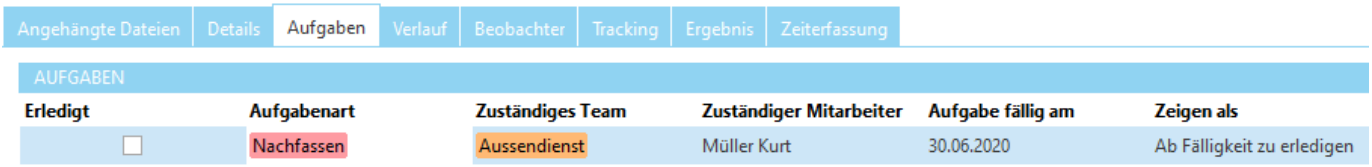
Hier kann ein Titel und der für die Aktion zuständige Mitarbeiter erfasst werden.

Bei gewissen Aktionen wie z.B. Brief-Vorlagen, Email oder SMS wird der Titel automatisch aus dem Betreff übernommen.
Der *Aktionstyp* kann an dieser Stelle nicht mehr geändert werden.

Hinweis:
Der für die Aktion zuständige Mitarbeiter muss nicht unbedingt mit dem für die Aufgabe zuständigen Mitarbeiter übereinstimmen.

2.3.3.1.4.2 Erinnerungsliste

Hier kann definiert werden, ob und wie der Eintrag in der Aufgabenliste angezeigt werden soll.



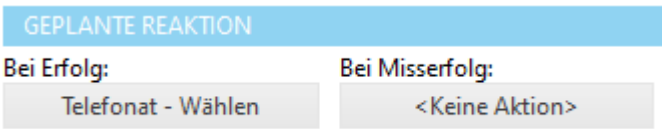
Die Angabe in *Zeigen als* definiert, ob es sich bei diesem Eintrag um eine Aufgabe oder eine Erinnerung handelt. Wird keine Angabe gemacht, erscheint der Eintrag nicht in der Aufgabenliste. *Datum* definiert den Zeitpunkt zur Anzeige in der Aufgabenliste. Über *Aufgabe für* wird festgelegt, welcher Mitarbeiter für die Aufgabe/Erinnerung zuständig ist. Der hier ausgewählte Mitarbeiter wird in der Aufgabenliste als zuständige Person ausgewiesen.

Zeigen als	Beschreibung
<keine>	Eintrag wird nie in der Erinnerungsliste angezeigt.
Bis Fälligkeit zu erledigen	Zeigt den Eintrag in der Erinnerungsliste n Tage vor dem Datum. Wird für Einträge verwendet, die bis zum angegebenen Datum erledigt sein müssen.
Ab Fälligkeit zu erledigen	Zeigt den Eintrag ab dem Datum in der Erinnerungsliste. Wird für Einträge verwendet, die nicht bis zu einem bestimmten Zeitpunkt erledigt werden müssen. Ein Beispiel ist die Vereinbarung mit einem Kunden, "in ca. 1/2 Jahr nochmals zurückrufen".

Hinweis:
Die Einstellungen zur Aufgaben sind nur dann sichtbar, wenn die Aktion unter *Optionen* nicht abgeschlossen wird.

2.3.3.1.4.3 Geplante Folgeaktion

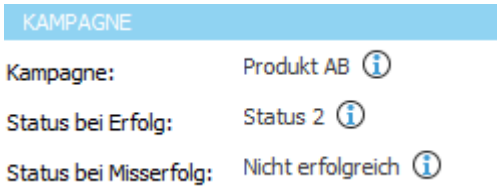
Hier kann definiert werden, welche Aktion bei Erfolg oder Misserfolg der Aktion als nächstes ausgeführt werden soll.



Diese Angaben werden beim Abschliessen der Aktion entsprechend übernommen und ausgeführt.

2.3.3.1.4.4 Kampagne

Hier kann eingetragen werden, ob der Eintrag einer bestimmten Kampagne zugeordnet werden soll.

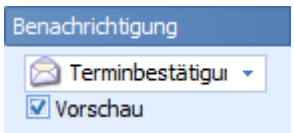


Über *Status bei Erfolg* und *Status bei Misserfolg* kann definiert werden, welchen Status die Adresse in der Kampagne bekommen soll, wenn die Aktion abgeschlossen wird. Erfolg und Misserfolg beziehen sich hier auf die Angaben unter Reaktion.

Hinweis:
Wenn Sie nicht sicher sind, ob die Person bereits Mitglied in der Kampagne ist, können Sie unter Optionen *Automatisch in Kampagne aufnehmen* markieren.
Kampagnen sind ab der Professional-Version verfügbar.

2.3.3.1.4.5 Benachrichtigungen

Hier kann eine Benachrichtigung definiert werden, die nach dem Erstellen des Eintrages ausgeführt werden soll.
Dieser Bereich ist nur sichtbar, wenn entsprechende Benachrichtigungsvorlagen verfügbar sind.

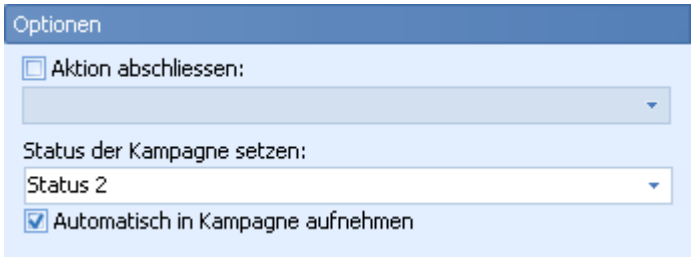


Ist die Option *Vorschau* markiert, wird die Benachrichtigung vor dem Versand in einer Vorschau angezeigt.

© 2001-2023 by delight software gmbh

2.3.3.1.4.6 Optionen

Hier können weitere Angaben zum Eintrag konfiguriert werden.

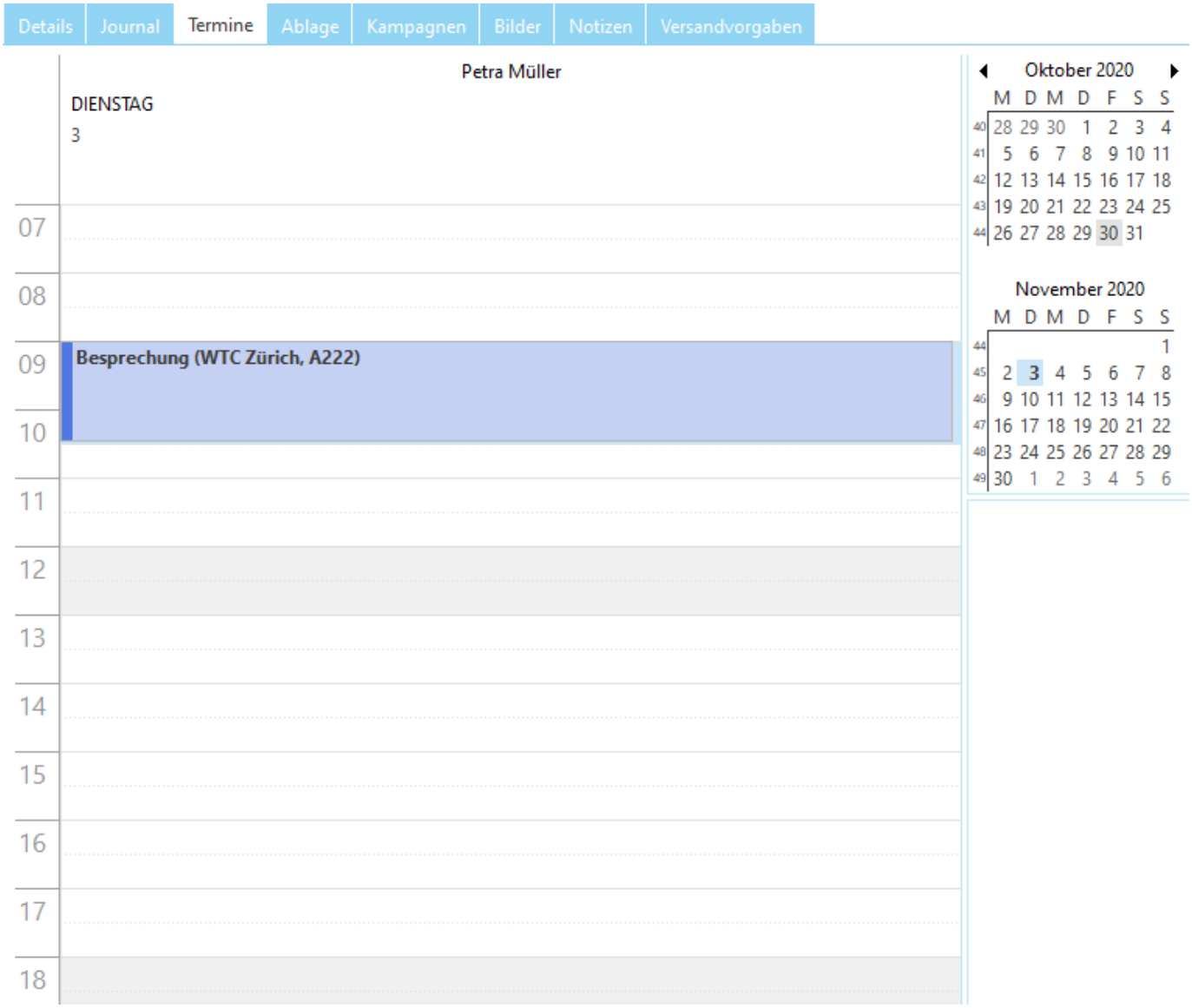


Mit *Aktion abschliessen* wird die Aktion nach dem Hinzufügen direkt mit der unten angegebenen Reaktion abgeschlossen. Wird diese Option markiert, wird der Bereich Erinnerungsliste ausgeblendet.

Wenn Sie in diesem Bereich eine Kampagne ausgewählt haben, kann mit *Status der Kampagne setzen* ein neuer Status für diese Person in der Kampagne gesetzt werden. Mit der Option *Automatisch in Kampagne aufnehmen* wird die Person automatisch in die Kampagne aufgenommen, sofern die Person noch nicht Mitglied der ausgewählten Kampagne ist. Die Option *Status der Kampagne setzen* ist nur verfügbar, wenn im Bereich Kampagne kein Status gesetzt wurde.

2.4 Termine

Im Unterbereich *Termine* werden alle Termine der ausgewählten Adresse angezeigt.



Über *Termin planen* kann ein neuer Termin erstellt oder zu einem bereits bestehenden Termin aus der Terminverwaltung eingeladen werden. Mit *Termin planen* wird eine neue Aktion vom Typ Termin erstellt und im Journal eingetragen.

2.5 Verknüpfungen

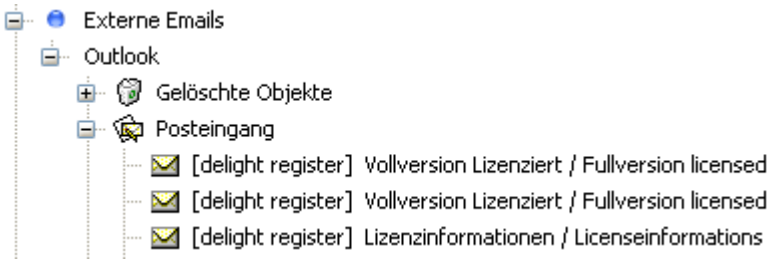
Im Unterbereich *Verknüpfungen* werden für die aktuelle Adresse relevante Daten aus anderen Programmen angezeigt. So können z.B. alle Emails aus dem Email-Programm Outlook angezeigt werden, die in Beziehung zur aktuellen Adresse stehen. Alle anderen Emails, die nichts mit der Adresse zu tun haben, werden nicht angezeigt.

© 2001-2023 by delight software gmbh

Externe Emails	Emails von externen Email-Konten, die an die Adresse gesendet und von ihr empfangen wurden.
Abgelegte Dokumente	Dateien in der Dokumentenverwaltung dieser Adresse.

2.5.1 Externe Emails

In *Externe Emails* können beliebig viele externe Email-Konten nach Emails mit den ausgewählten Adressen durchsucht werden. Mit dem Öffnen eines Ordners wird das entsprechende Email-Konto nach Emails in der aktuellen Adresse durchsucht.

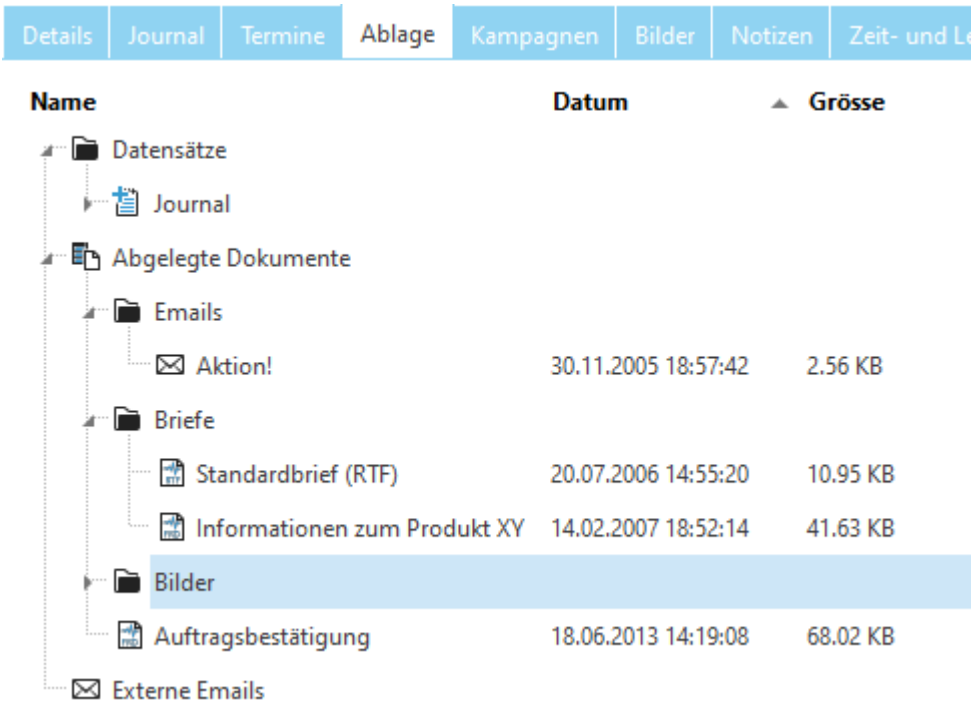


Mit einem Doppelklick kann die Email geöffnet werden.

Hinweis:
Die Email-Verknüpfungen funktionieren nicht mit allen Protokollen. Entsprechend werden hier nur Email-Konten angezeigt, die Emails empfangen können.

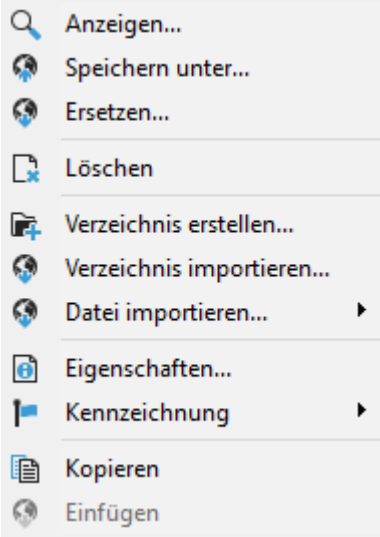
2.5.2 Abgelegte Dokumente

In *Dateien der Dokumentenverwaltung* werden alle Dokumente angezeigt, die in der Dokumentenverwaltung der Adresse abgelegt sind.



Mit einem Doppelklick kann das gewünschte Dokument geöffnet werden.

Mit einem Rechtsklick können weitere Funktionen ausgeführt werden.



Klicken Sie auf *Anzeigen,* um das Dokument zu öffnen. Über *Datei importieren* können Sie neue Dateien hinzufügen.

Wichtig:
Beachten Sie dazu bitte auch das Kapitel Funktionsweise in der Dokumentenverwaltung.

Hinweis:

© 2001-2023 by delight software gmbh

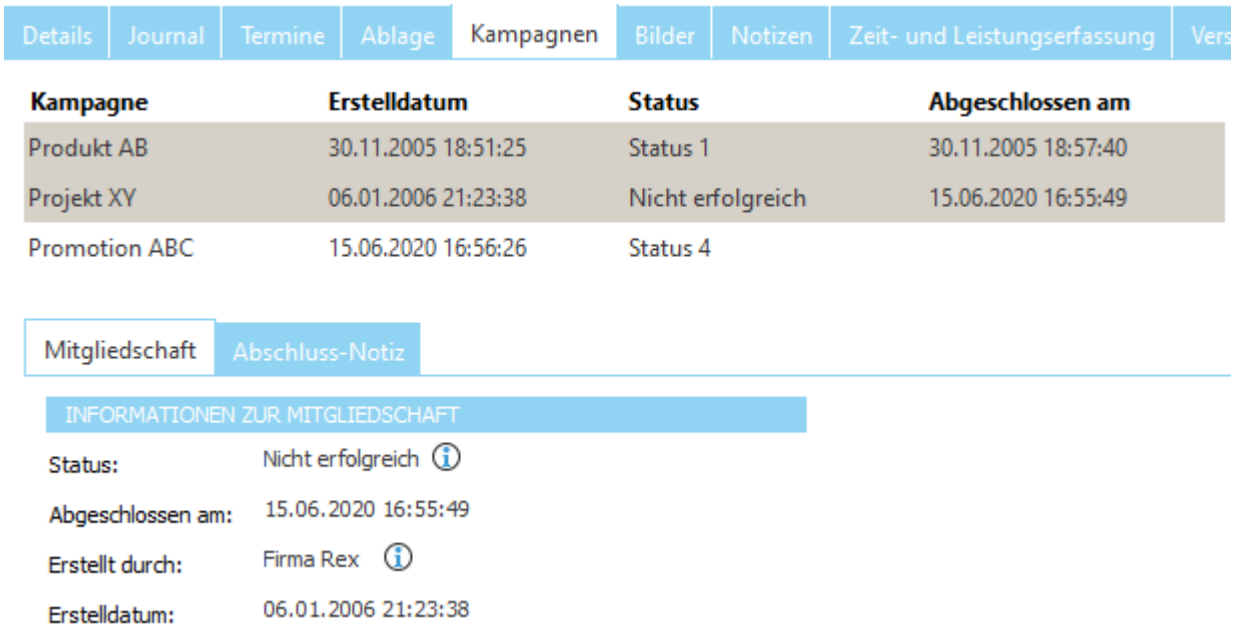
Wenn Sie ein Dokument öffnen und Änderungen daran vornehmen, werden diese Änderungen nicht gespeichert. Wenn Sie die Änderungen speichern möchten, müssen Sie das Dokument zuerst über *Speichern unter* abspeichern, dann ändern und über *Ersetzen* neu importieren.

Dateien können auch per Drag&Drop mit dem Windows-Explorer ausgetauscht werden.

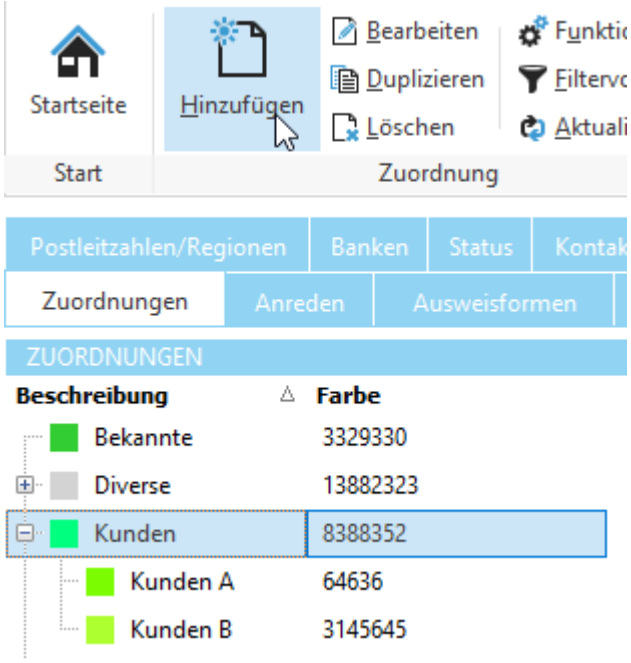
2.6 Kampagne

Im Unterbereich *Kampagnen* sind alle Kampagnen aufgeführt, in denen die aktuelle Adresse Mitglied ist.

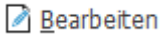
Grau hinterlegte Einträge zeigen, dass die Kampagne für diese Person beendet wurde.



Klicken Sie auf *Hinzufügen,* um die Adresse als Mitglied in eine Kampagne aufzunehmen.



Klicken Sie auf *Bearbeiten,* um den Status dieser Adresse in der Kampagne zu ändern.



Hinweis:
Kampagnen sind ab der Professional-Version verfügbar.

siehe auch:
Optionen beim Hinzufügen eines Journal-Eintrages

Allgemeine Dokumentation:
Datensatz hinzufügen
Tabellen

2.7 Notizen

Im Bereich *Notizen* können beliebig viele Notizen zu einer Adresse erfasst werden.

Kurze Notizen können in den Text Notizen erfasst werden. Grössere Notizen mit Bildern und Formatierung werden in Erweiterte Notizen erfasst.

siehe auch:
Text Notizen
Erweiterte Notizen

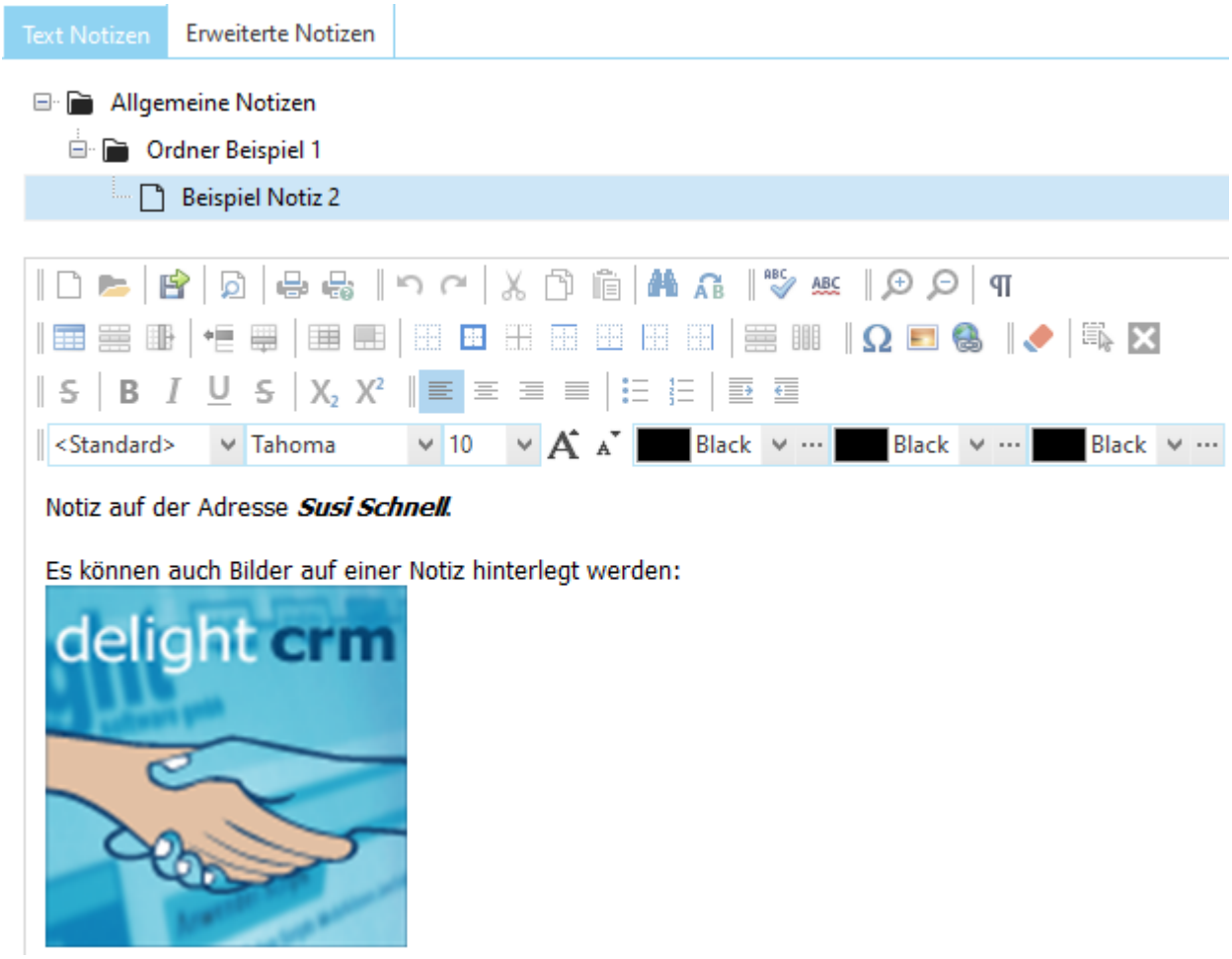
2.7.1 Text Notizen

In den Text-Notizen können Sie kurze Notizen ohne Bilder und Formatierungen erfassen.

2.7.2 Erweiterte Notizen

In den erweiterten Notizen können Sie detaillierte Notizen mit Bildern, Tabellen usw. erstellen.
Die einzelnen Notizen müssen in Ordner abgelegt werden. Auf die einzelnen Ordner kann ebenfalls eine detaillierte Beschreibung hinterlegt werden.

© 2001-2023 by delight software gmbh

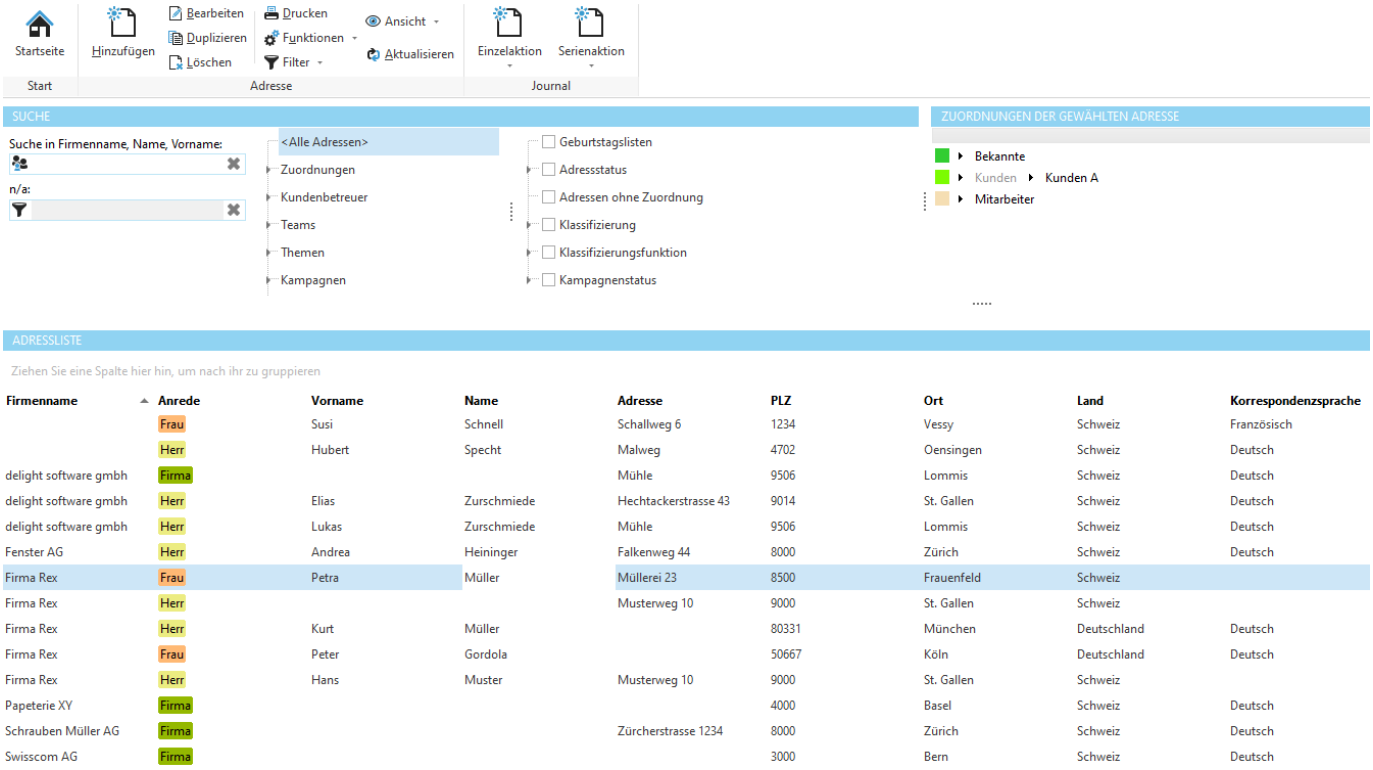

Text Notizen
Erweiterte Notizen
Allgemeine Notizen
Ordner Beispiel 1
Beispiel Notiz 2
<Standard>
Tahoma
10
Black
Black
Black
Notiz auf der Adresse Susi Schnell.
Es können auch Bilder auf einer Notiz hinterlegt werden:
delight crm

Adresslisten

3

3 Adresslisten

Im Bereich *Adresslisten* können Auszüge aus der Adressliste erstellt und weiterverarbeitet werden.
Hier können alle Aktionen, die mit mehreren Adressen zu tun haben, vorgenommen werden.

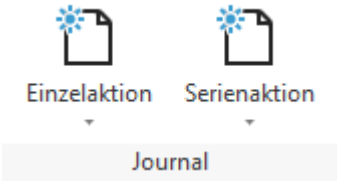


Im oberen Bereich des Fensters befindet sich die Adressliste sowie der Selektions- und Filterbereich.
Rechts oben sehen Sie die Zuordnungen der markierten Adresse. Die Zuordnungen können auch für mehrere Adressen gleichzeitig bearbeitet werden. Markieren Sie dazu die gewünschten Adressen in der Adressliste. Das Bearbeiten mehrerer Adressen gleichzeitig ist ebenfalls möglich.

Allgemeine Dokumentation:
Datensatz hinzufügen
Tabellen

3.1 Journal

Hier können Serien-Aktionen für alle Adressen in der Adressliste gestartet werden. Mit Serien-Aktionen können z.B. Serien-Briefe, Serien-Emails, Serien-SMS usw. erstellt werden.



Klicken Sie auf *Serien-Aktion,* um eine Serien-Aktion für alle Adressen der Adressliste zu starten. Das Erstellen einer Serien-Aktion unterscheidet sich nicht vom Erstellen einer einzelnen Aktion. Weitere Informationen zum Erstellen einer Aktion finden Sie im Kapitel Neue Aktion erstellen.

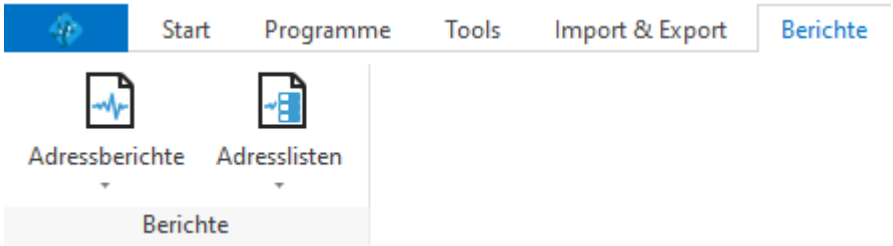
Hinweis:

Wenn Sie mehrere Adressen selektiert haben, werden nur die selektierten Adressen für die Serien-Aktion verwendet.

3.2 Berichte

Hier können Berichte erstellt werden wie z.B. Adresslisten, Serienbriefe, Etiketten usw. für alle Adressen der Adressliste.

Um eine bestimmte Auswahl an Adressen für den Bericht zu verwenden, können Sie über Filter für Adressliste die Adressliste filtern.



Wenn mehrere Vorlagen zur Auswahl stehen, wird eine Auswahl angezeigt.
Klicken Sie auf die gewünschte Vorlage für den Bericht. Über *Vorlagenverwaltung öffnen* können Sie die Vorlagenverwaltung zur Bearbeitung der Vorlagen öffnen.

Hinweis:
Wenn Sie mehrere Adressen selektiert haben, werden nur die selektierten Adressen auf dem Bericht gedruckt.

3.3 Import/Export

Hier können alle in der Adressliste sichtbaren Adressen importiert und exportiert werden.

Mit der Schaltfläche *VCard für alle Adressen* können alle Adressen in die Formate VCard oder LDIF exportiert werden.
Mit der Schaltfläche *Adressliste* im Bereich *Export* können alle Adressen, wie sie in der Adressliste angezeigt werden, mit dem Datenexport-Modul exportiert werden.
Mit der Schaltfläche *Adressliste* im Bereich *Import* können Adressen aus externen Datenquellen (Dateien, Datenbanken usw.) mit dem Datenimport-Modul in die aktive Zuordnung importiert werden.

Hinweis:
Wenn Sie mehrere Adressen selektiert haben, werden nur die selektierten Adressen exportiert (gilt nicht beim VCard-Export).
Der Datenexport steht ab der Professional-Version zur Verfügung.

siehe auch:
Einstellungen VCard
Datenexport-Modul

© 2001-2023 by delight software gmbh

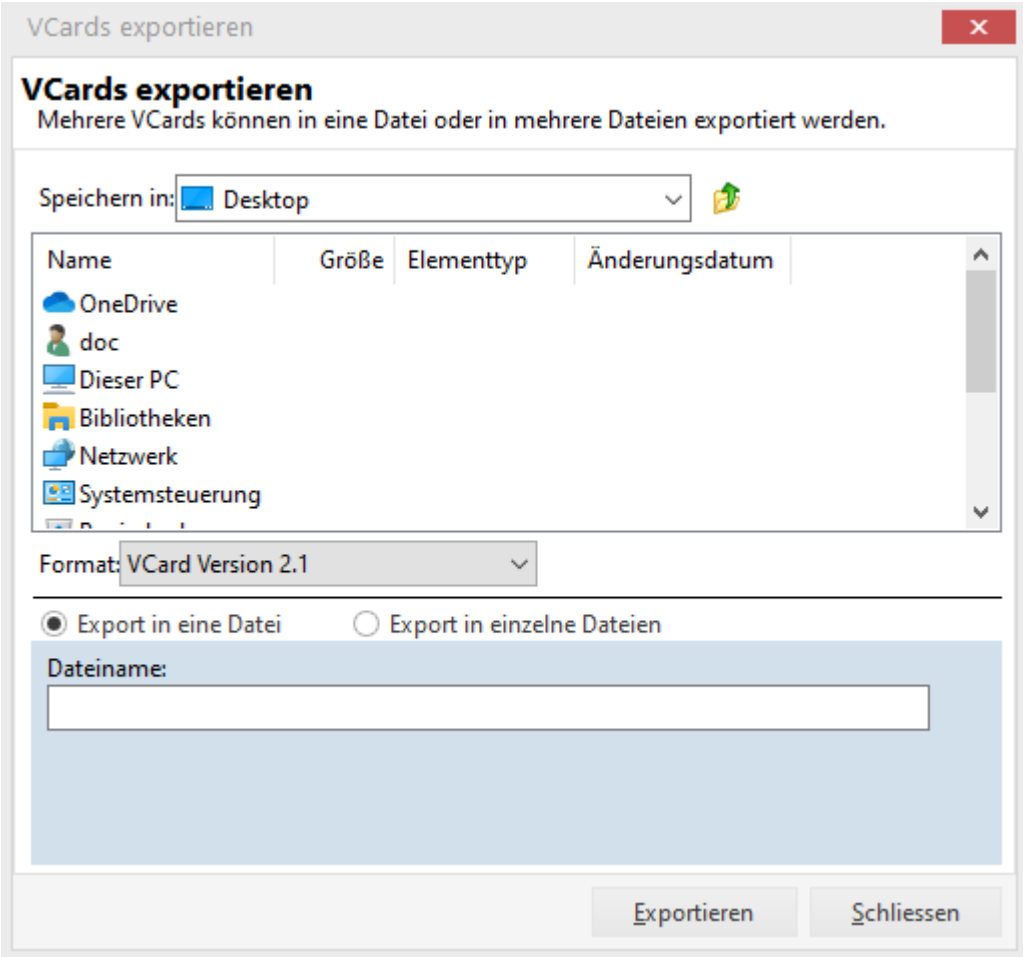
Datenimport-Modul
MLXML-Business Integration

3.3.1 VCard Export

Klicken Sie auf die Schaltfläche *VCard für alle Adressen,* um das Fenster für den Export zu öffnen.

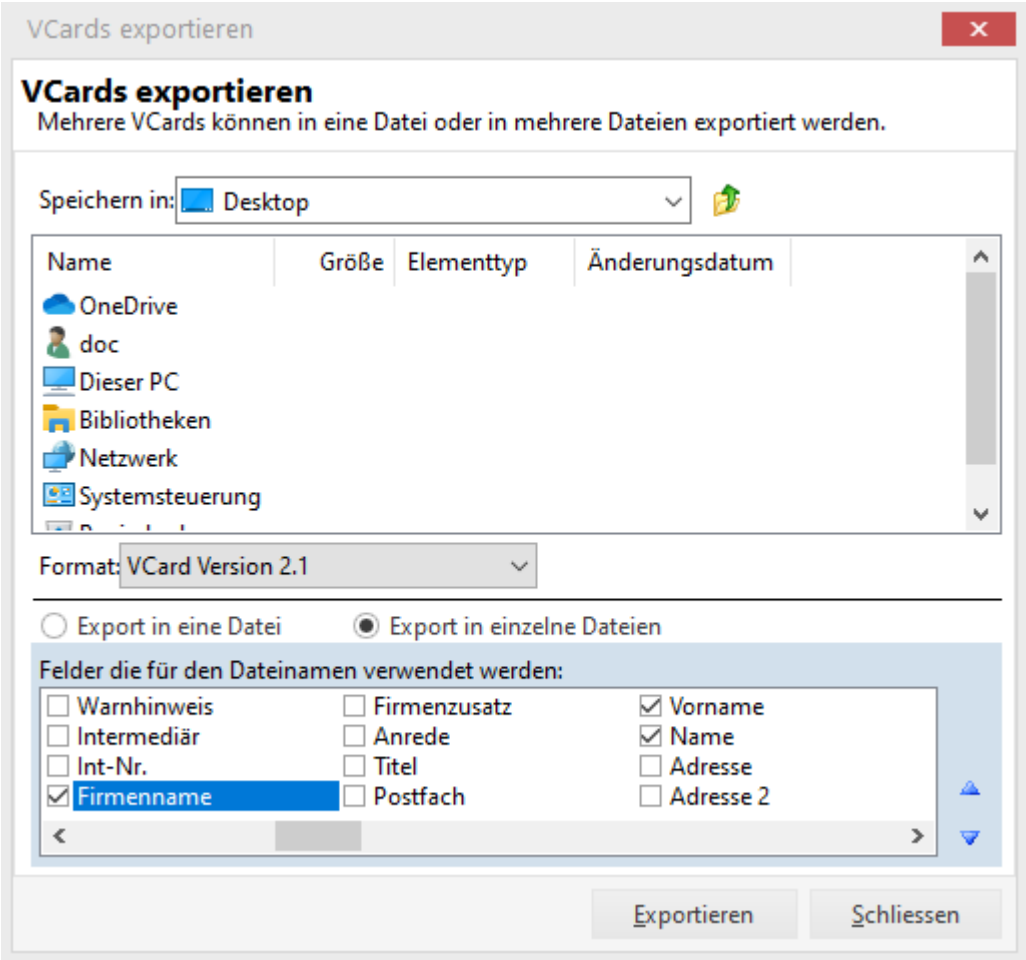
Es gibt zwei verschiedene Möglichkeiten die VCards zu exportieren:

Export in eine Datei
Alle VCards werden in eine Datei gespeichert.



Geben Sie einen Dateinamen an, in dem die VCards gespeichert werden sollen.

Export in eine einzelne Datei
Jede VCard wird in eine einzelne Datei gespeichert.



Markieren Sie alle Felder, die für den Dateinamen verwendet werden sollen.

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Exportieren* wird der VCard Export gestartet.

Hinweis:
MS Outlook™ unterstützt nur VCard Version 2.1 in einzelnen Dateien.

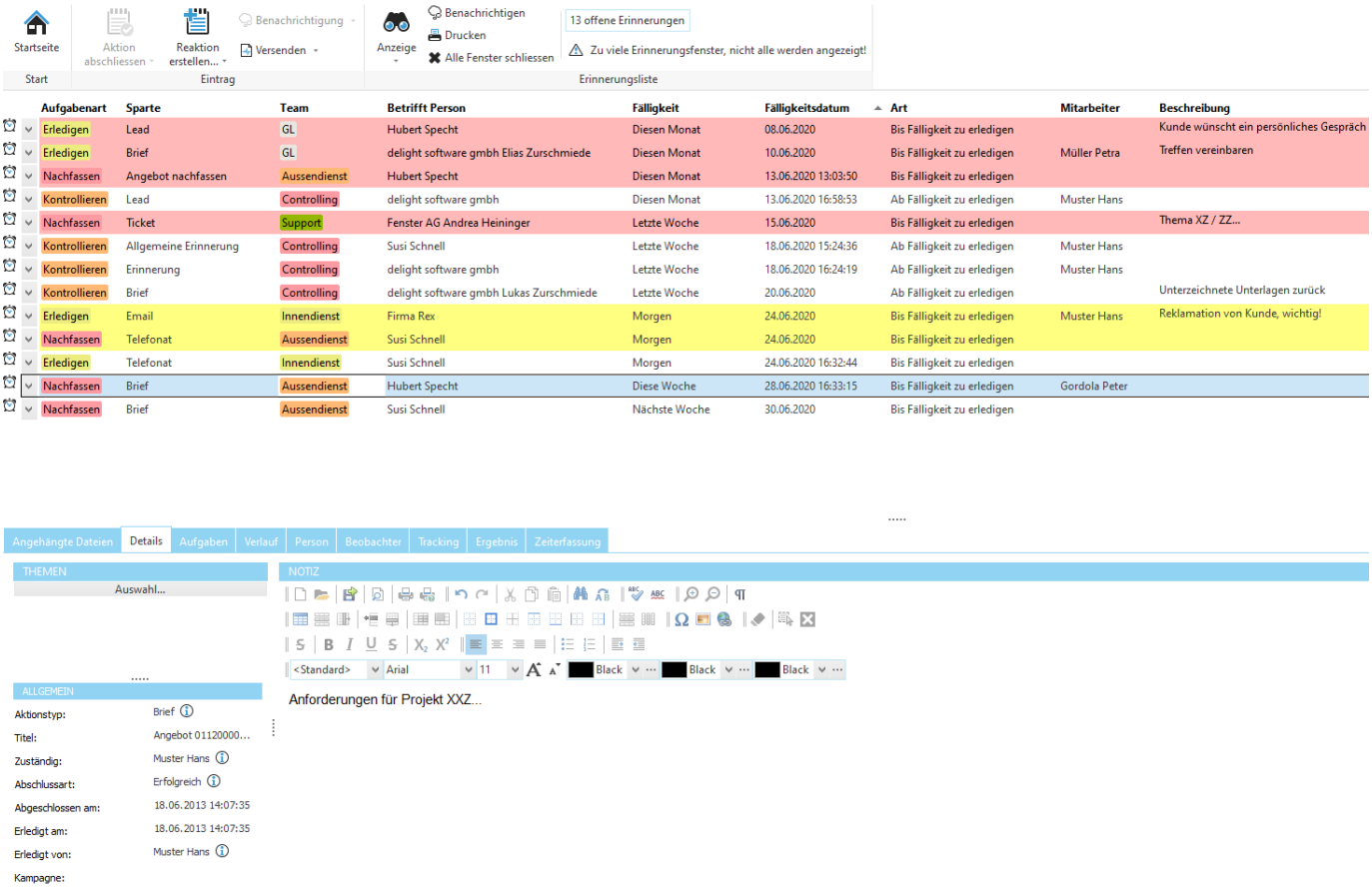
© 2001-2023 by delight software gmbh

Erinnerungsliste

4

4 Erinnerungsliste

Im Bereich *Erinnerungsliste* werden alle anstehenden Aufgaben und Erinnerungen aufgeführt.



Im oberen Bereich befindet sich die Liste mit allen Aufgaben und Erinnerungen. Im unteren Bereich werden die Details des selektierten Eintrages dargestellt. Welche Details im unteren Bereich dargestellt werden, hängt von der Art der Aufgabe ab. Bei Aufgaben aus dem Journal wird der Journal-Eintrag dargestellt; handelt es sich um eine Police (delight insurance), werden die Details der Police angezeigt.

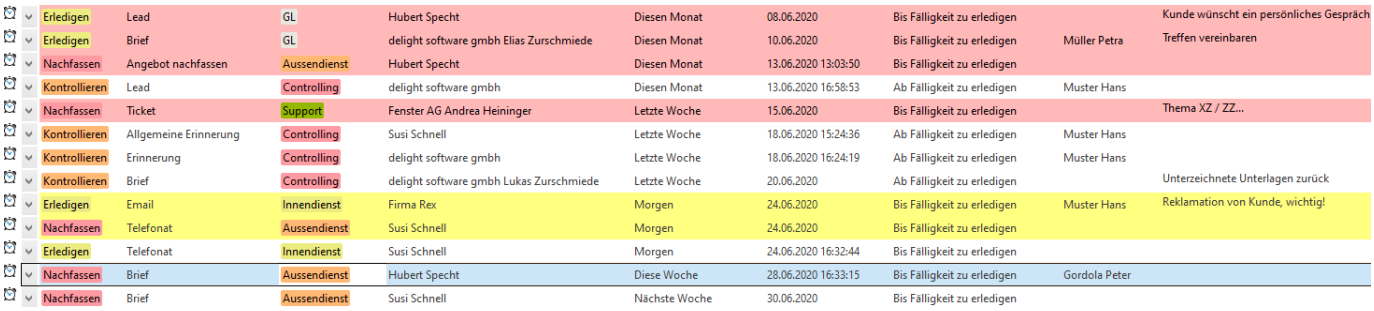
Die Erinnerungsliste unterscheidet zwischen Aufgaben und Erinnerungen.

siehe auch:
Liste
Aufgaben
Erinnerungen
Alarmfenster

© 2001-2023 by delight software gmbh

4.1 Liste

In der Erinnerungsliste werden alle Aufgaben und Erinnerungen angezeigt. Überfällige Einträge werden rot, heute fällige Einträge werden gelb unterlegt.



Erledigen	Lead	GL	Hubert Specht	Diesen Monat	08.06.2020	Bis Fälligkeit zu erledigen		Kunde wünscht ein persönliches Gespräch
Erledigen	Brief	GL	delight software gmbh Elias Zurschmiede	Diesen Monat	10.06.2020	Bis Fälligkeit zu erledigen	Müller Petra	Treffen vereinbaren
Nachfassen	Angebot nachfassen	Aussendienst	Hubert Specht	Diesen Monat	13.06.2020 13:03:50	Bis Fälligkeit zu erledigen		
Kontrollieren	Lead	Controlling	delight software gmbh	Diesen Monat	13.06.2020 16:58:53	Ab Fälligkeit zu erledigen	Muster Hans	
Nachfassen	Ticket	Support	Fenster AG Andrea Heininger	Letzte Woche	15.06.2020	Bis Fälligkeit zu erledigen		Thema XZ / ZZ...
Kontrollieren	Allgemeine Erinnerung	Controlling	Susi Schnell	Letzte Woche	18.06.2020 15:24:36	Ab Fälligkeit zu erledigen	Muster Hans	
Kontrollieren	Erinnerung	Controlling	delight software gmbh	Letzte Woche	18.06.2020 16:24:19	Ab Fälligkeit zu erledigen	Muster Hans	
Kontrollieren	Brief	Controlling	delight software gmbh Lukas Zurschmiede	Letzte Woche	20.06.2020	Ab Fälligkeit zu erledigen		Unterzeichnete Unterlagen zurück
Erledigen	Email	Innendienst	Firma Rex	Morgen	24.06.2020	Bis Fälligkeit zu erledigen	Muster Hans	Reklamation von Kunde, wichtig!
Nachfassen	Telefonat	Aussendienst	Susi Schnell	Morgen	24.06.2020	Bis Fälligkeit zu erledigen		
Erledigen	Telefonat	Innendienst	Susi Schnell	Morgen	24.06.2020 16:32:44	Bis Fälligkeit zu erledigen		
Nachfassen	Brief	Aussendienst	Hubert Specht	Diese Woche	28.06.2020 16:33:15	Bis Fälligkeit zu erledigen	Gordola Peter	
Nachfassen	Brief	Aussendienst	Susi Schnell	Nächste Woche	30.06.2020	Bis Fälligkeit zu erledigen		

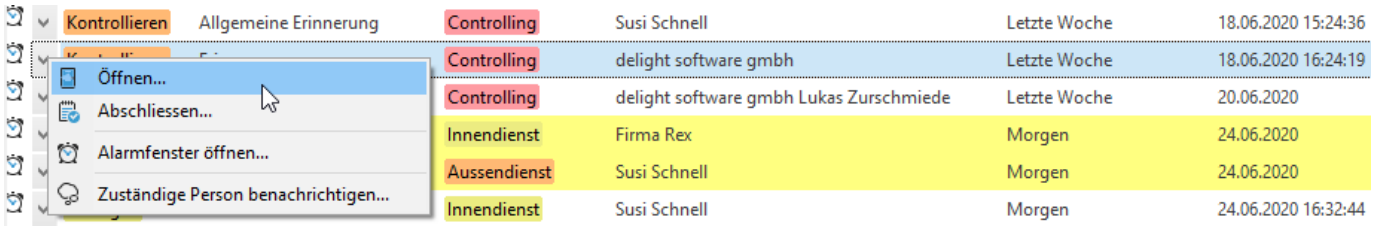
Spalte	Beschreibung
Typ	Zeigt, ob es sich um eine Erinnerung oder Aufgabe handelt.
Sparte	Zeigt die Art des Eintrages an. Diese kann je nach Eintragsart unterschiedlich sein. Zum Beispiel wird bei Einträgen aus dem Journal die Journal-Aktion angezeigt. Bei Policen (delight insurance) wird das Produkt angezeigt.
Beschreibung	Titel des Eintrages. Bei Policen aus delight insurance ist dies die Policennummer.
Fälligkeit	Bei Aufgaben: Anzahl Tage, die noch bleiben bis die Aufgabe erledigt sein muss. Bei Erinnerungen: Anzahl Tage, die seit dem Eintreten der Erinnerung vergangen sind.
Datum	Bei Aufgaben: Datum, bis wann die Aufgabe erledigt sein muss. Bei Erinnerungen: Datum, an dem die Erinnerung eingetreten ist.
Person	Person, die dieser Eintrag betrifft, also zum Beispiel der Kunde.
Zuständig	Für den Eintrag zuständiger Mitarbeiter. Bei Policen aus delight insurance ist dies der Vermittler der Police.
Aufgabe aus	Zeigt die Quelle des Eintrages. Diese Spalte ist nur sichtbar, sofern auch verschiedene Quellen geladen wurden. Dies sind z.B. in delight insurance die verschiedenen Produkte.

Die Glocke vor einem Eintrag zeigt an, dass ein Erinnerungsfenster aktiv ist.

siehe auch:
Anzeigen

4.1.1 Funktionen

Über das Funktionsmenü eines Eintrages können verschiedene Funktionen ausgeführt werden.

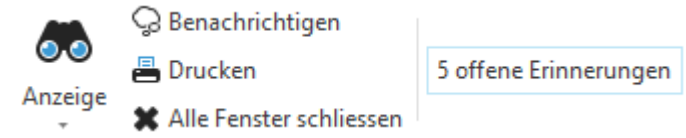


Klicken Sie auf *Öffnen,* um die Details des Eintrages anzuzeigen. Mit *Abschliessen* kann der Eintrag als erledigt verbucht und aus der Aufgabenliste entfernt werden.

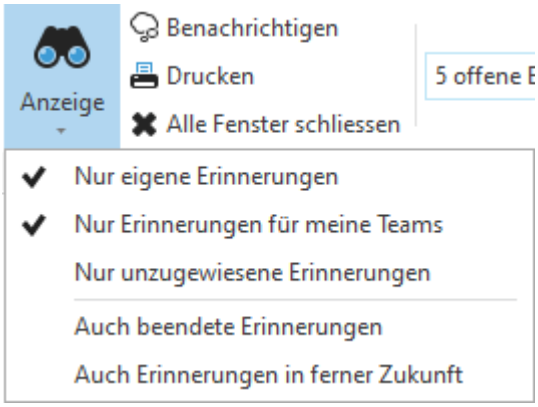
Über Erinnerungsfenster öffnen kann das Erinnerungsfenster angezeigt werden. Über *Zuständige Person benachrichtigen* kann eine Benachrichtigung ausgeführt werden.

4.1.2 Anzeigen

Die Aufgabenliste kann auf verschiedene *Anzeigen* eingestellt werden.



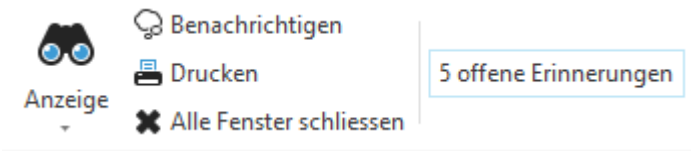
Klicken Sie auf die gewünschte Anzeige, um sie zu aktivieren.



Nur eigene Aufgaben	Zeigt nur Einträge, für die der angemeldete Benutzer zuständig ist. *(Nur in der Netzwerk-Version verfügbar)*
Unzugewiesene und eigene Aufgaben	Zeigt nur Einträge, für die der angemeldete Benutzer zuständig ist, sowie alle Einträge, für die niemand zuständig ist. *(Nur in der Netzwerk-Version verfügbar)*
Alle Aufgaben	Zeigt alle Einträge, unabhängig davon, wer dafür zuständig ist. *(Nur in der Netzwerk-Version verfügbar)*
Beendete Aufgaben	Zeigt zusätzlich alle Einträge, die bereits abgeschlossen wurden.
Aufgaben in ferner Zukunft	Zeigt zusätzlich alle Einträge, die erst in ferner Zukunft pendent werden.

4.1.3 Benachrichtigungen ausführen

Für die Einträge in der Erinnerungsliste können Benachrichtigungen ausgeführt werden. Durch Markieren mehrerer Einträge können mehrere Benachrichtigungen gleichzeitig an mehrere Empfänger versendet werden.



Markieren Sie alle gewünschten Einträge in der Erinnerungsliste, an die eine Benachrichtigung versendet werden soll, und klicken Sie auf *Benachrichtigungen,* um das Versand-Fenster zu öffnen.

Im Versand-Fenster werden die Einträge nach ihrer Quelle (Spalte *Aufgabe aus* der Erinnerungsliste) gruppiert. Wählen Sie nun bei jedem Eintrag die gewünschte Benachrichtigungsvorlage oder wählen Sie *<keine>,* wenn keine Benachrichtigung versendet werden soll.

© 2001-2023 by delight software gmbh

Markieren Sie *Vorschau für erste Benachrichtigung,* um eine Vorschau für die erste Benachrichtigung vor dem Versand anzuzeigen. Die Vorschau wird jeweils für die erste Benachrichtigung einer Quelle angezeigt. Der Versand kann in der Vorschau abgebrochen werden.

Klicken Sie auf *Versenden,* um den Versand für alle Benachrichtigungen zu starten.

4.2 Aufgaben

Eine Aufgabe wird n Tage (Vorlaufzeit) vor dem entsprechenden Datum in der Erinnerungsliste angezeigt. Eine Aufgabe muss bis zu einem bestimmten Datum (inkl. Zeitangabe) erledigt werden. Ist die Aufgabe nach diesem Datum nicht beendet, wird sie in der Erinnerungsliste rot hinterlegt. Am letzten Tag werden die Aufgaben gelb hinterlegt.

Hinweis:
Die Vorlaufzeit zur Anzeige der Aufgaben kann in den Einstellungen konfiguriert werden.

siehe auch:
Liste

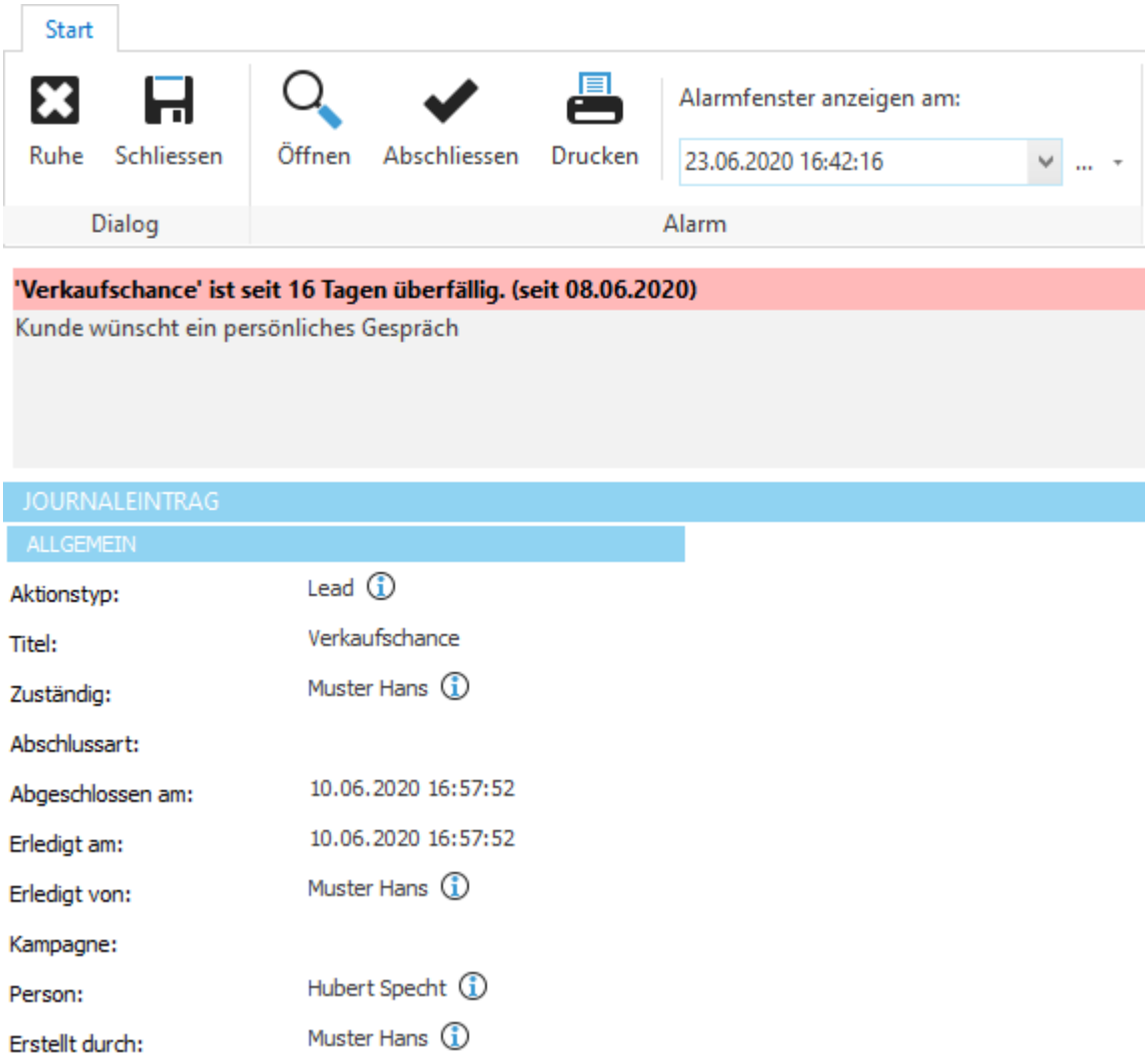
4.3 Erinnerungen

Eine Erinnerung muss nicht bis zu einem bestimmten Datum erledigt werden. Sie erscheint erst ab dem entsprechenden Datum (inkl. Zeitangabe) in der Erinnerungsliste.

siehe auch:
Liste

4.4 Alarmfenster

Das Alarmfenster für eine Aufgabe oder Erinnerung wird angezeigt, sobald diese das erste Mal in der Erinnerungsliste erscheint.

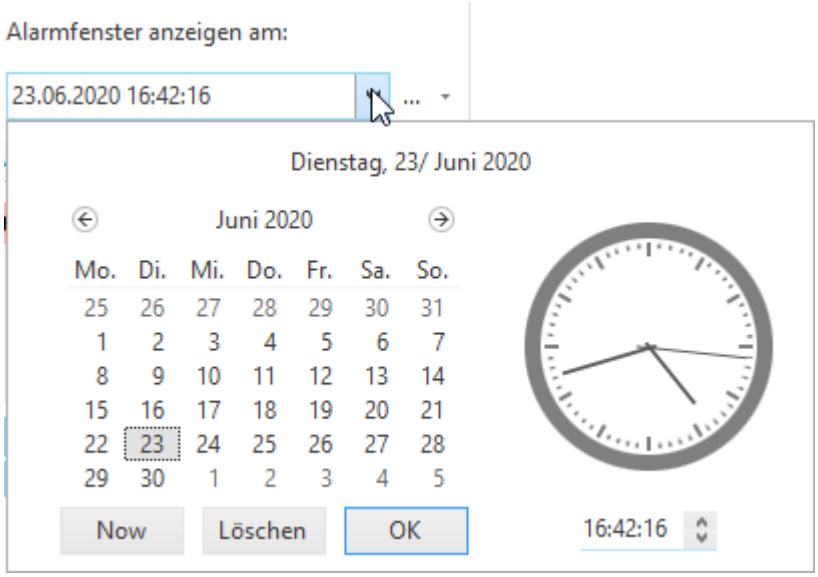


Klicken Sie auf *Öffnen,* um die Details des Eintrages anzuzeigen. Mit *Abschliessen* kann der Eintrag als erledigt verbucht und aus der Erinnerungsliste entfernt werden.

Unter *Erneut erinnern* können Sie festlegen, wann dieses Alarmfenster (für diesen Eintrag) das nächste Mal erscheinen soll.

Über Alarmfenster anzeigen am kann das Pausieren des Fensters per Mausklick gewählt werden.

© 2001-2023 by delight software gmbh



Klicken Sie auf Löschen, um das Erinnerungsfenster für diesen Eintrag zu deaktivieren.

Kampagnen

5

5 Kampagnen

Im Bereich *Kampagnen* können die Mitgliederlisten der Kampagnen sowie die Kampagnen selbst verwaltet werden. Jede Kampagne besitzt eine Liste mit Mitgliedern. Jedes Mitglied besitzt einen bestimmten Status in der jeweiligen Kampagne. Unter Filter für die Adressliste kann nach einer Kampagne und Adressen mit einem bestimmten Status in der Kampagne gefiltert werden.

Im oberen Bereich befindet sich die Liste mit allen Kampagnen, im unteren Bereich die Zielbeschreibung und Mitglieder der ausgewählten Kampagne.

Mit der Kampagnenart können die Kampagnen in verschiedene Typen unterteilt werden. Die Kampagnenart kann beim Hinzufügen von neuen Mitgliedern aus einer Kampagne zur Selektion von Mitgliedern aus mehreren Kampagnen verwendet werden.

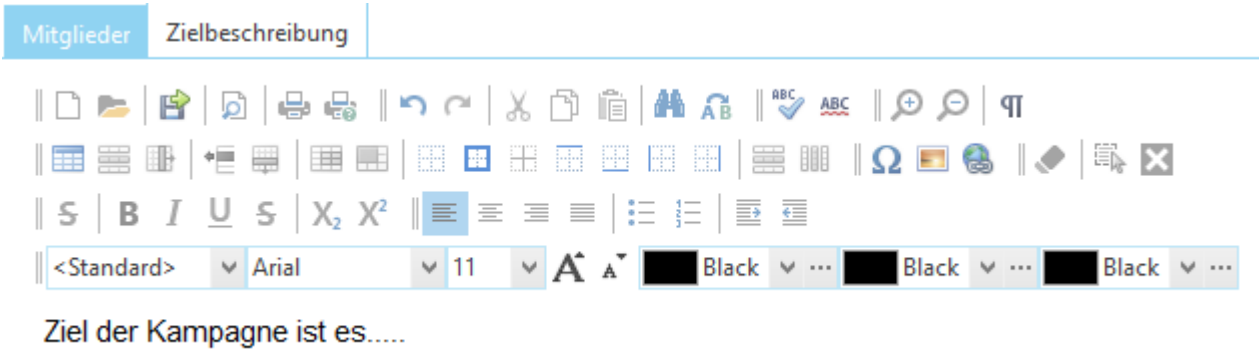
Hinweis:
Kampagnen sind ab der Professional-Version verfügbar.

siehe auch:
Zielbeschreibung
Mitglieder
Kampagnen Journal-Eintrag
Kampagnen Adressdetails

Allgemeine Dokumentation:
Datensatz hinzufügen
Tabellen

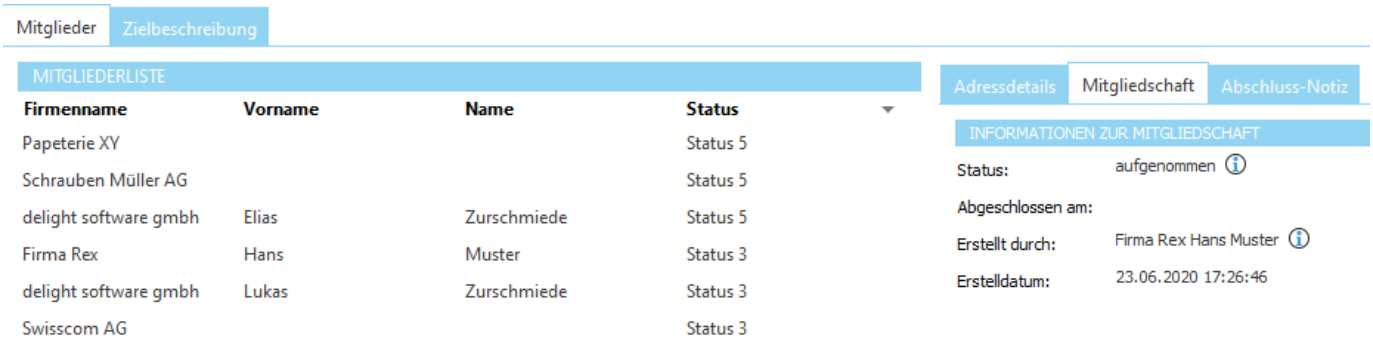
5.1 Zielbeschreibung

In der *Zielbeschreibung* kann das Ziel der Kampagne in Form von Text hinterlegt werden.



5.2 Mitglieder

Unter *Mitglieder* befinden sich alle Mitglieder der Kampagne. Mitglieder mit einem inaktiven Status werden grau hinterlegt.



Im rechten Bereich werden die Details zum ausgewählten Mitglied (Liste links) angezeigt.

Adressdetails	Details zur Adresse des Mitgliedes.
Mitgliedschaft	Informationen zu Mitgliedschaft und Status in der Kampagne.
Abschluss-Notiz	Notizen zum Ende der Kampagne für die Person.
Abschluss-Aktion	Journal-Eintrag, der die Kampagne für die Person beendet hat. *(Wird nur angezeigt, wenn die Kampagne durch einen Journal-Eintrag beendet wurde)*

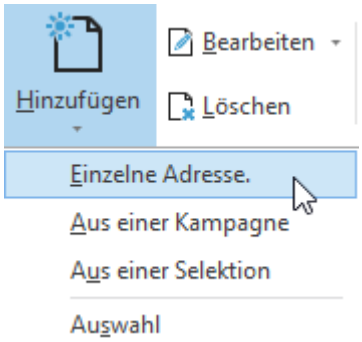
siehe auch:
Mitglied hinzufügen
Kampagne für Person beenden
Status ändern
Person in Kampagne reaktivieren

5.2.1 Mitglied hinzufügen

Über *Hinzufügen* kann ein neues Mitglied in die Kampagne aufgenommen werden.

Wählen Sie, wo die neuen Mitglieder gesucht werden sollen.

© 2001-2023 by delight software gmbh

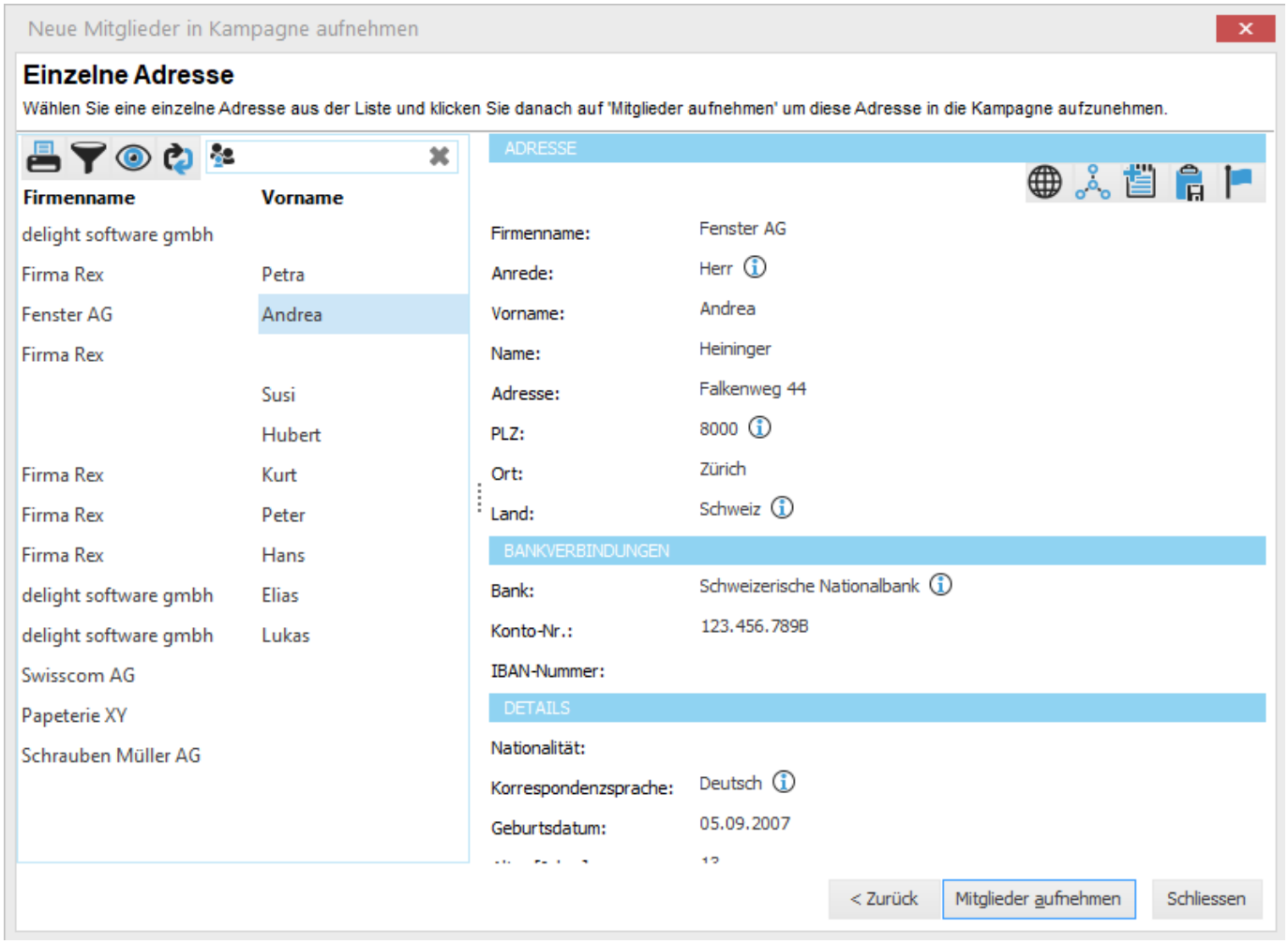


Einzelne Adresse	In der Adressliste nach einer einzelnen Adresse suchen.
Aus einer Kampagne	Adressen aus einer bereits bestehenden Kampagne und diese je nach Status als Mitglieder aufnehmen.
Aus einer Selektion	Alle Adressen anhand verschiedener Filter- und Selektionskriterien als Mitglieder aufnehmen.

Hinweis:
Wenn eine Person bereits Mitglied in der Kampagne ist, wird diese nicht erneut hinzugefügt. Neue Mitglieder werden mit dem Mitgliederstatus für neue Mitglieder hinzugefügt.

5.2.1.1 Einzelne Adresse

Beim Hinzufügen einer einzelnen Adresse kann das gewünschte Mitglied in der Adressliste gesucht und in die Kampagne aufgenommen werden.



Markieren Sie in der Adressliste links die gewünschte Adresse und klicken Sie auf *Mitglieder aufnehmen,* um die Adresse in die Kampagne aufzunehmen.

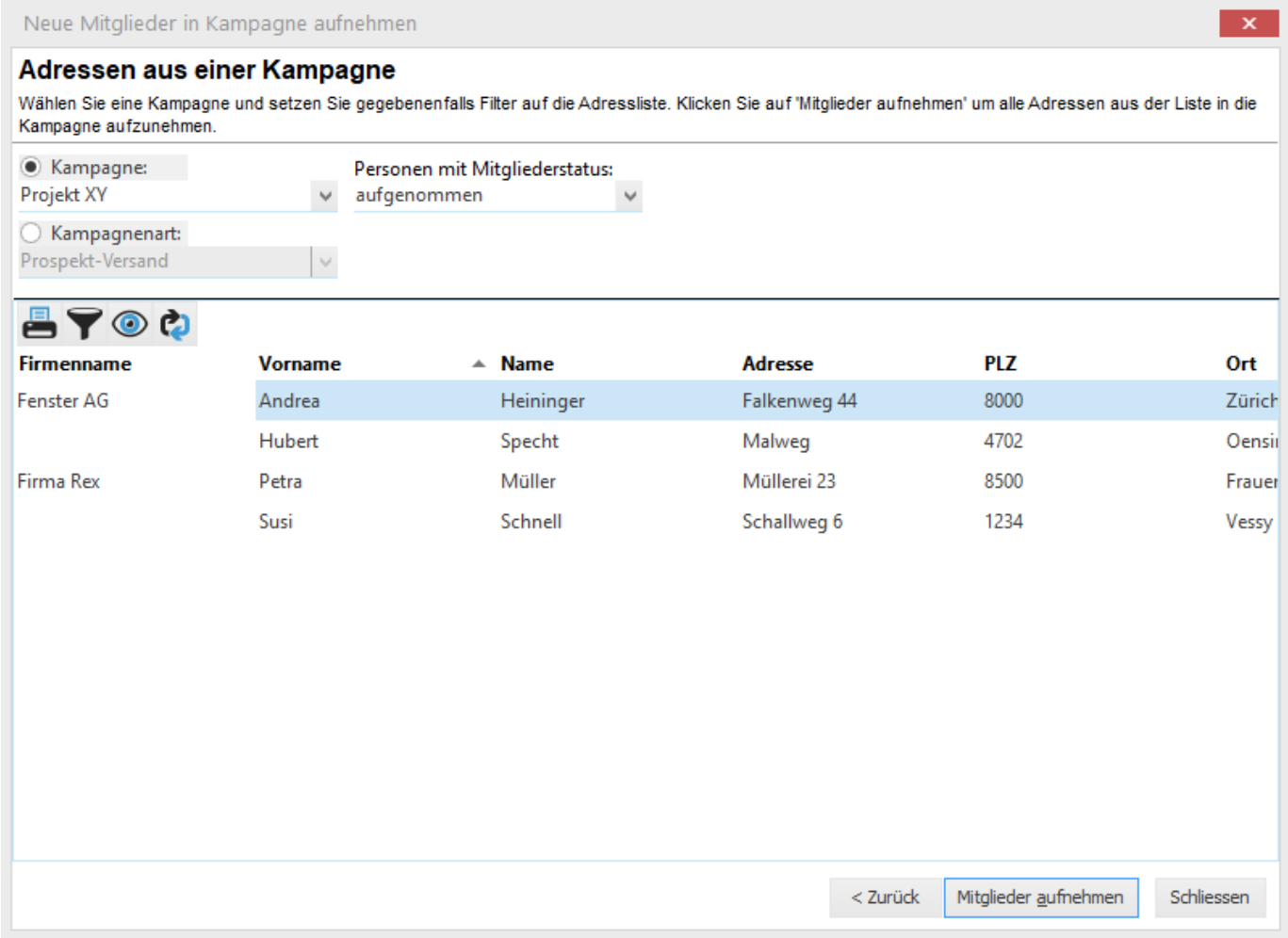
Hinweis:

Über den Schnellfilter können Sie sehr einfach nach der gewünschten Adresse suchen.

© 2001-2023 by delight software gmbh

5.2.1.2 Aus einer Kampagne

Beim Importieren von Adressen aus einer oder mehreren bestehenden Kampagnen können diese Adressen, abhängig von Mitglieder-Status und Kampagnenart, in die Kampagne aufgenommen werden.

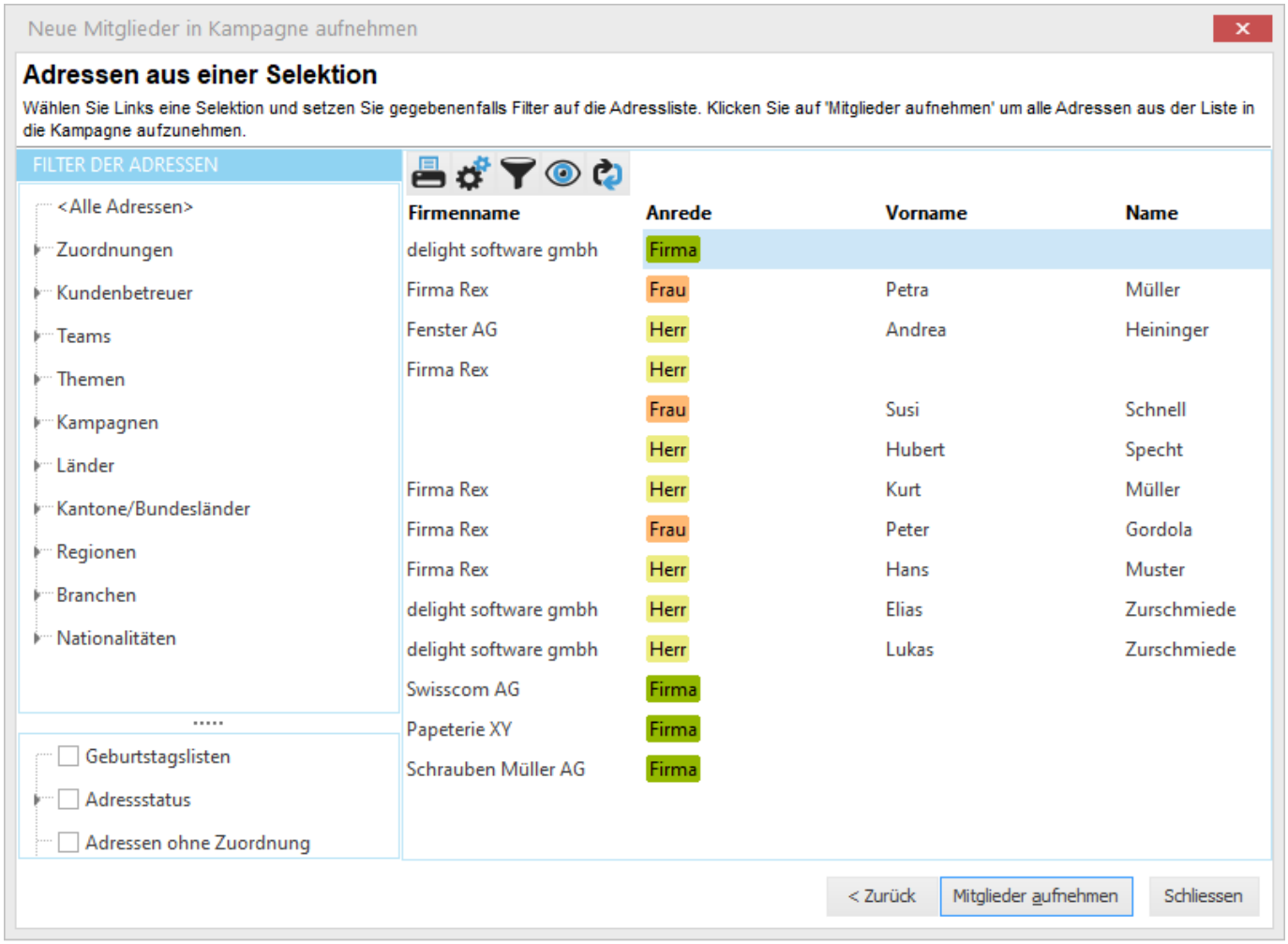


Wählen Sie unter *Kampagne* die gewünschte Kampagne, aus der importiert werden soll. Wenn Sie aus mehreren Kampagnen gleichzeitig importieren möchten, können Sie unter *Kampagnenart* auswählen, aus welcher Art von Kampagne importiert werden soll.
Wählen Sie unter *Personen mit Mitgliederstatus* den gewünschten Status.

In der Adressliste unten werden alle Adressen angezeigt, die den gesetzten Kriterien entsprechen. Klicken Sie auf *Mitglieder aufnehmen,* um alle Adressen in die Kampagne aufzunehmen.

5.2.1.3 Aus einer Selektion

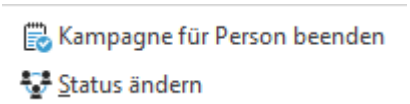
Beim Importieren von Adressen aus einer Selektion können alle Adressen anhand bestimmter Filter- und Selektionskriterien aufgenommen werden.



Wählen Sie die gewünschten Filter und Selektionen und klicken Sie auf *Mitglieder aufnehmen,* um alle Adressen in die Kampagne aufzunehmen.

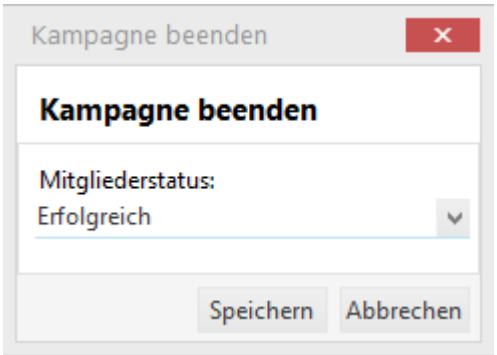
5.2.2 Kampagne für Person beenden

Über *Kampagne für Person beenden* kann die Kampagne für das ausgewählte Mitglied abgeschlossen werden.



Wählen Sie den gewünschten Status des Mitglieds, mit dem die Kampagne beendet werden soll.

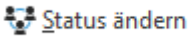
© 2001-2023 by delight software gmbh



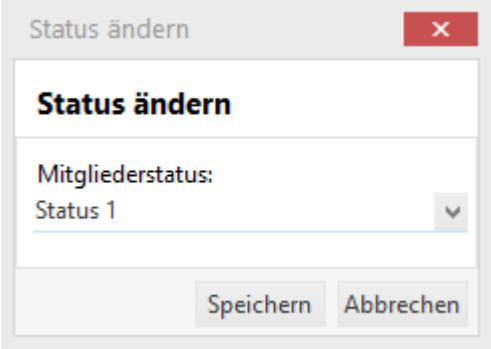
Hinweis:
Bei der Auswahl des Status wird sinngemäss nur der inaktive Status angezeigt.

5.2.3 Status ändern

Über *Status ändern* kann innerhalb der Kampagne der Mitgliederstatus für das ausgewählte Mitglied geändert werden.



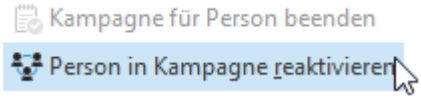
Wählen Sie den neuen Status.



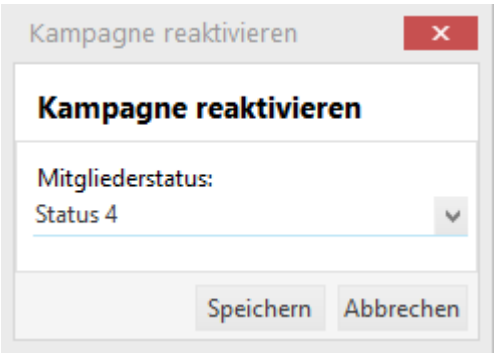
Hinweis:
Bei der Auswahl des Status wird sinngemäss nur der aktive Status angezeigt.

5.2.4 Person in Kampagne reaktivieren

Über *Person in Kampagne reaktivieren* kann die Kampagne für ein Mitglied wieder fortgesetzt werden.



Wählen Sie den gewünschten Status, mit dem das Mitglied in der Kampagne reaktiviert werden soll.



Hinweis:
Bei der Auswahl des Status wird sinngemäss nur der aktive Status angezeigt.

© 2001-2023 by delight software gmbh

Protokoll

6

6 Protokoll

Im Bereich *Protokoll* steht ein Protokoll über alle Journal-Aktion zur Verfügung.

Auf der linken Seite können die Einträge nach Datum und diversen anderen Kriterien gefiltert werden.

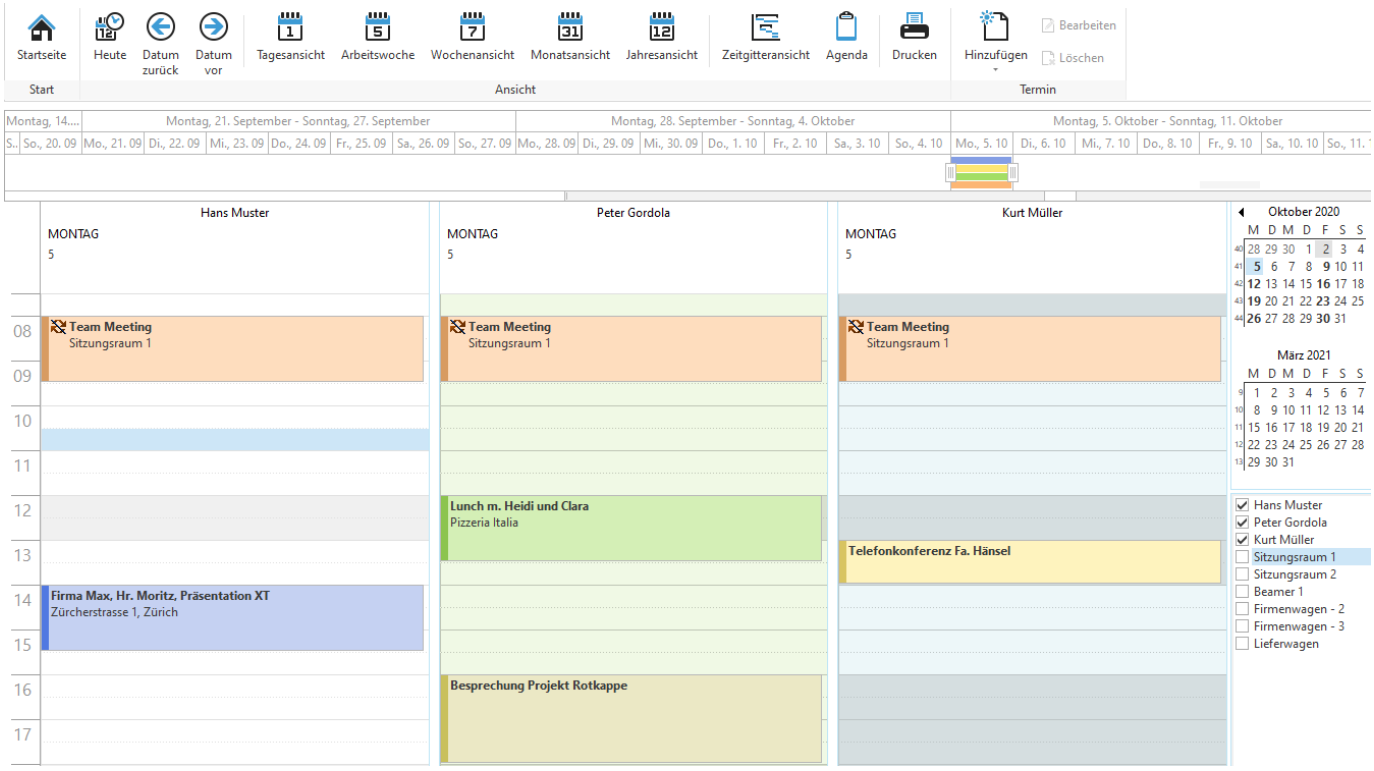
© 2001-2023 by delight software gmbh

Termine

7

7 Termine

Im Bereich *Termine* befinden sich die Terminkalender der Mitarbeiter, Räume und Ressourcen, auf die der angemeldete Benutzer Zugriff hat. Die Terminverwaltung kann mehrere Terminkalender nebeneinander darstellen und gleichzeitig verwalten. Jeder Benutzer/Mitarbeiter besitzt einen persönlichen Terminkalender, der wahlweise auch durch andere Mitarbeiter eingesehen werden kann. Zusätzlich können eigene Terminkalender für Räume (z.B. Sitzungszimmer) und Ressourcen (z.B. Beamer, Autos usw.) verwaltet werden.



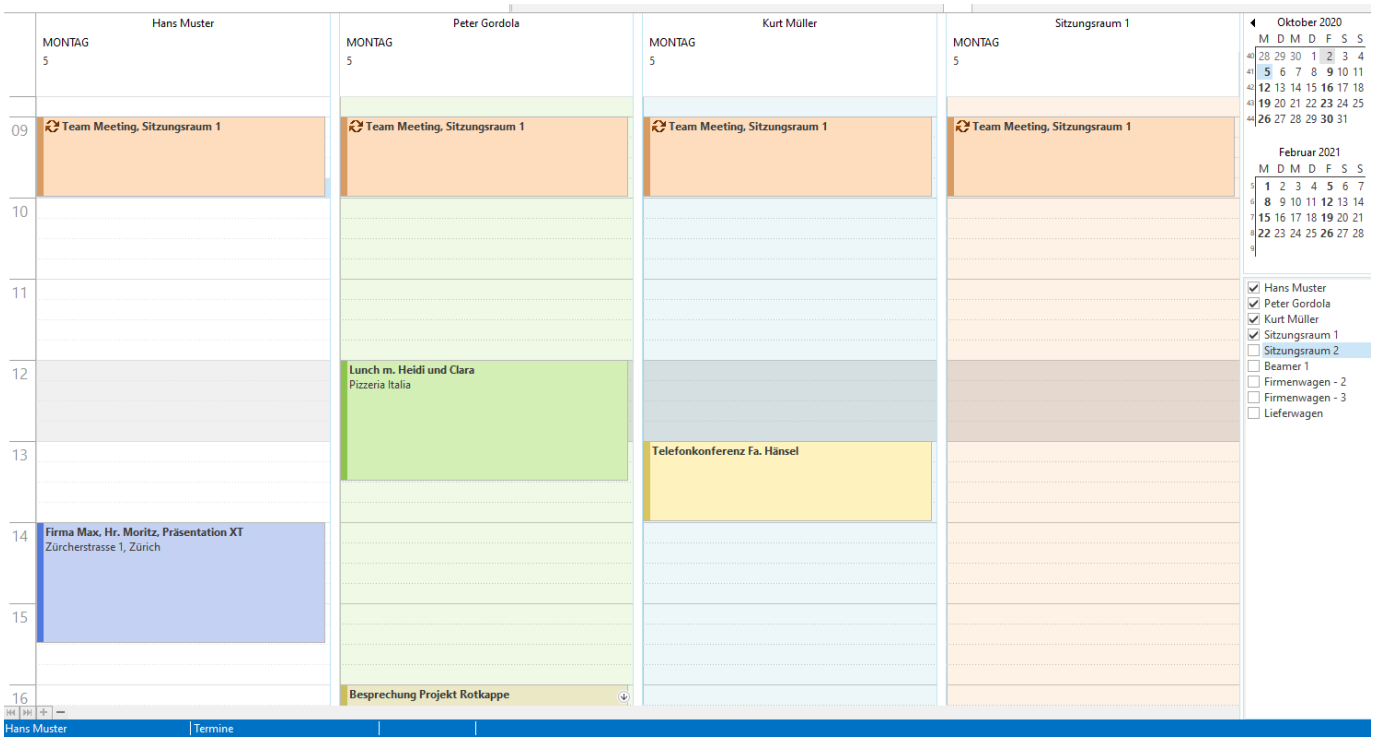
Im oberen Bereich befindet sich das Menü, um zwischen verschiedenen Ansichten und Anzeigeeinstellungen zu wechseln. Rechts oben werden die Kalender und rechts unten die verfügbaren Ressourcen (verfügbare Terminkalender) angezeigt.

Die Anzeige der Terminkalender kann flexibel gestaltet und auf verschiedenen Ansichten eingestellt werden.

© 2001-2023 by delight software gmbh

7.1 Terminkalender

Die Ansicht des Terminkalenders kann individuell durch jeden Mitarbeiter eingerichtet werden. So kann z.B. eingestellt werden, wie viele Terminkalender in welcher Reihenfolge angezeigt werden sollen.



(In dieser Ansicht werden drei Terminkalender nebeneinander in der Tagesansicht dargestellt)

Die Arbeitszeiten (oder bei Räumen die Öffnungszeiten) werden in den einzelnen Terminkalendern farblich aufgehellt dargestellt. Jeder Terminkalender kann individuelle Arbeitszeiten (oder Öffnungszeiten) haben.

Links unten können Sie durch die verfügbaren Terminkalender navigieren und die Anzahl der sichtbaren, nebeneinander dargestellten Terminkalender einstellen.

Klicken Sie auf [+] oder [-] um die Anzahl der sichtbaren Terminkalender einzustellen. Mit den Pfeilen können Sie ganz nach Rechts oder Links scrollen.

Mit einem Rechtsklick auf den Terminkalender kann das Terminkalender-Menü aufgerufen werden.

Hinweis:
In der Liste *Verfügbare Ressourcen* können einzelne Terminkalender ausgeblendet und die Reihenfolge der Terminkalender geändert werden.
Die Navigation ist nicht bei allen Ansichten verfügbar.

siehe auch:
Ansichten
Verfügbare Terminkalender
Kalender
Termin hinzufügen

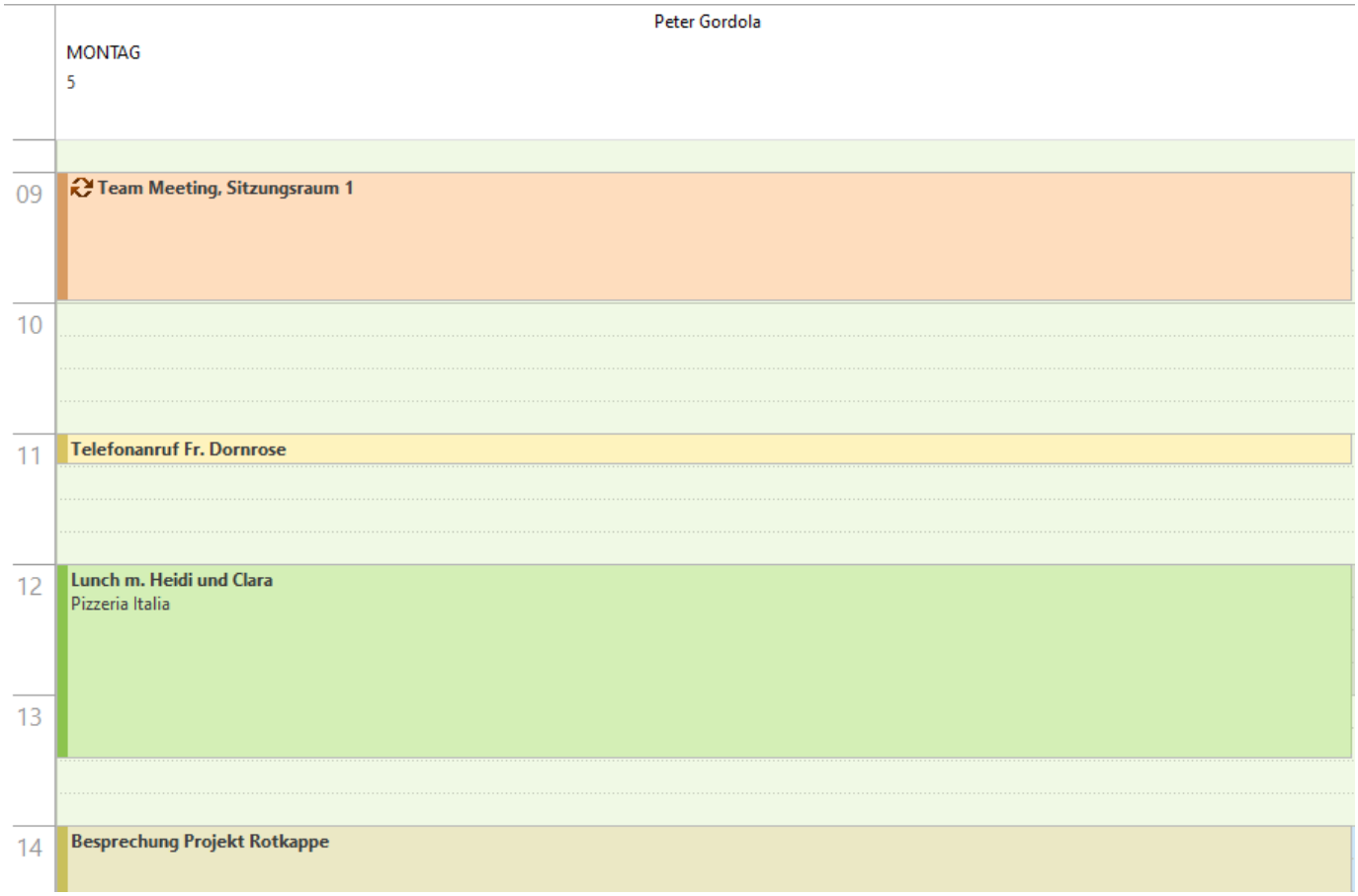
7.1.1 Ansichten

Die Ansicht der Terminkalender kann auf verschiedene Darstellungen umgestellt werden.

Tagesansicht	Alle Termine eines bestimmten Tages.
Arbeitswoche	Alle Termine einer Arbeitswoche. Wochenendtage werden ausgeblendet.
Wochenansicht	Alle Termine einer Woche. (7 Tage).
Monatsansicht	Alle Termine eines Monates.
Zeitgitter	Ansicht in horizontaler Darstellung in Form einer Zeitlinie.
Jahresansicht	Alle Termine eines ganzen Jahres.

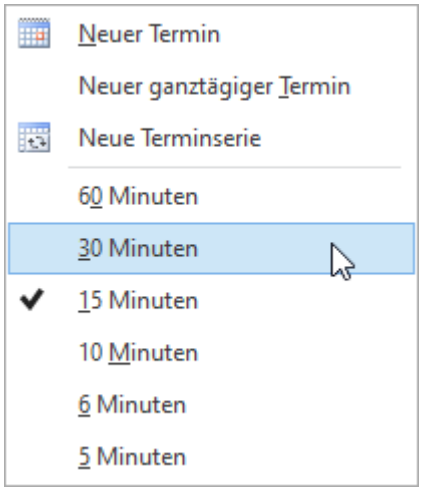
7.1.1.1 Tagesansicht

In der Tagesansicht werden alle Termine des ausgewählten Tages angezeigt.



Links befindet sich die Zeitliste. Mit einem Rechtsklick auf die Zeitliste kann der Zeitabstand entsprechend geändert werden.

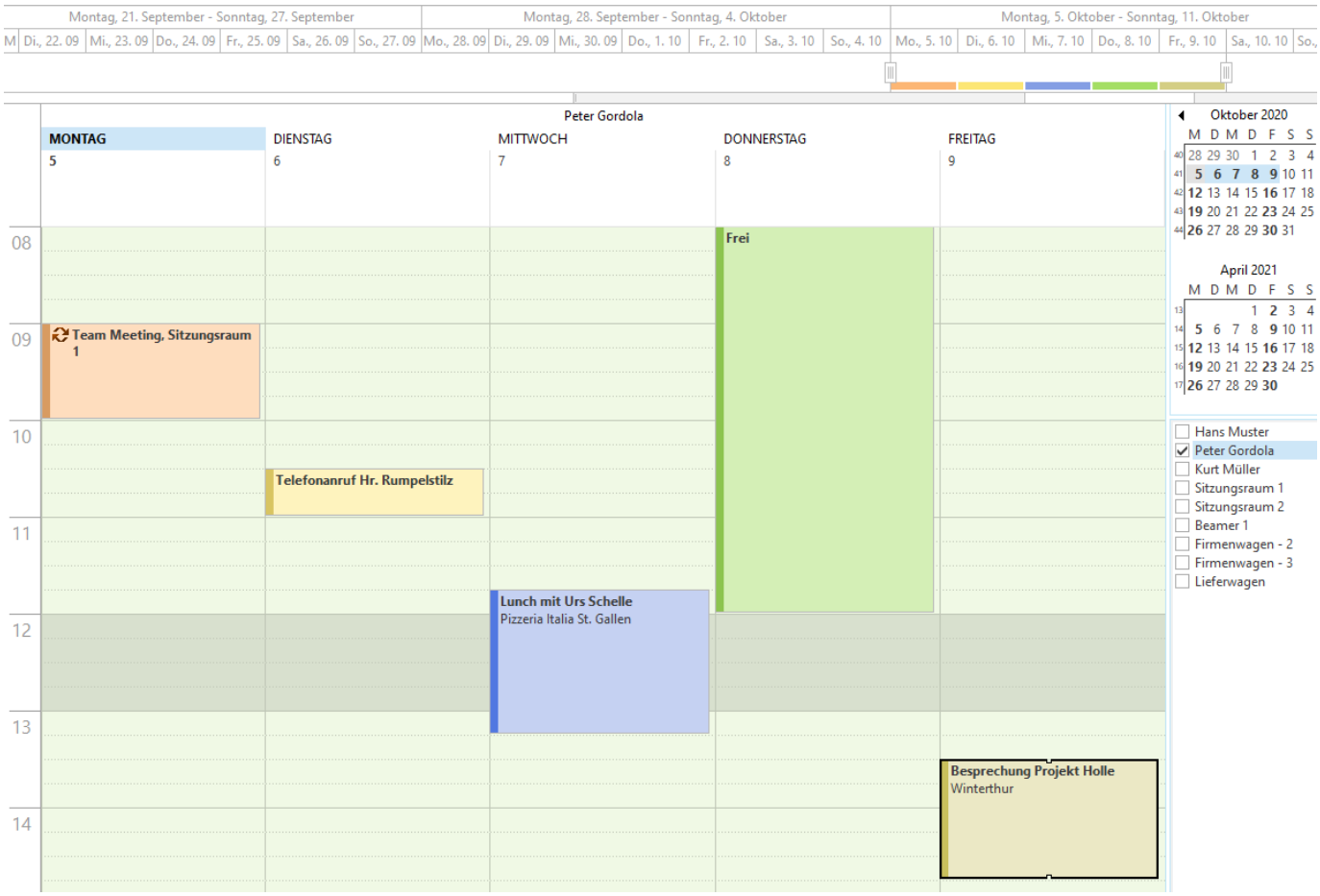
© 2001-2023 by delight software gmbh



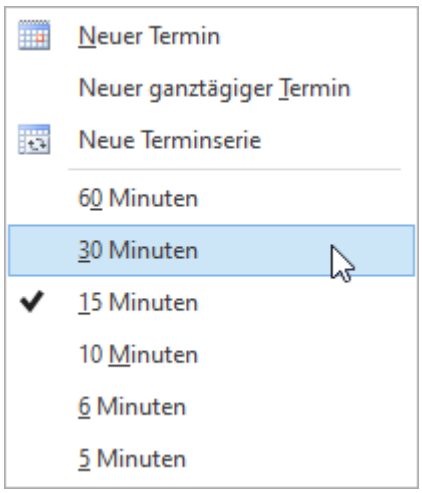
siehe auch:
Verfügbare Ressourcen
Kalender

7.1.1.2 Arbeitswoche

In der Arbeitswochen-Ansicht werden alle Termine der aktuellen Arbeitswoche angezeigt. Die Wochenendtage werden, im Gegensatz zur Wochenansicht, nicht angezeigt. Diese Ansicht stellt immer die aktuelle Arbeitswoche dar.



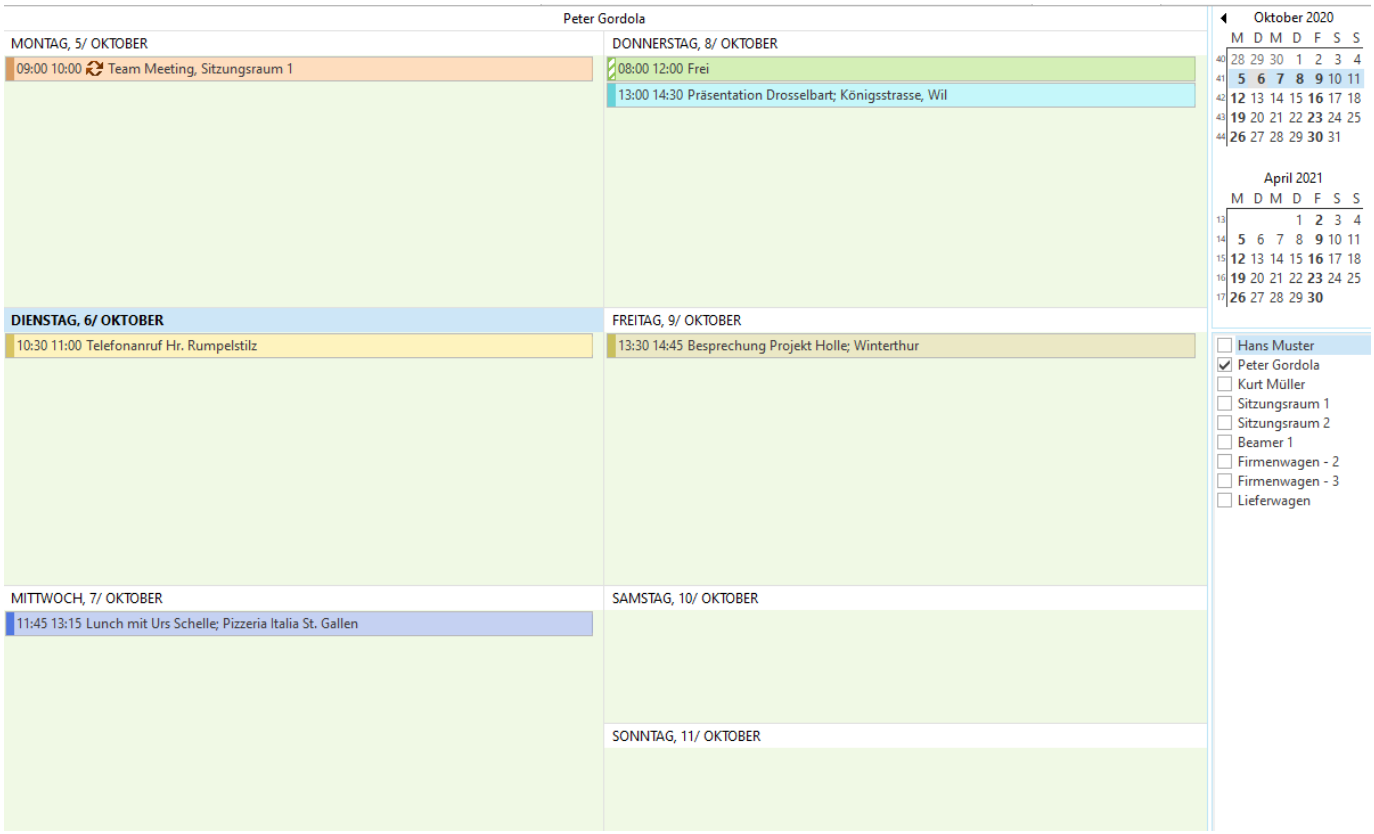
Links befindet sich die Zeitleiste. Mit einem Rechtsklick auf die Zeitleiste kann der Zeitabstand entsprechend geändert werden.



siehe auch:
Verfügbare Ressourcen

7.1.1.3 Wochenansicht

In der Wochenansicht werden alle Termine der ausgewählten Woche angezeigt. In dieser Ansicht werden auch die Wochenendtage dargestellt.

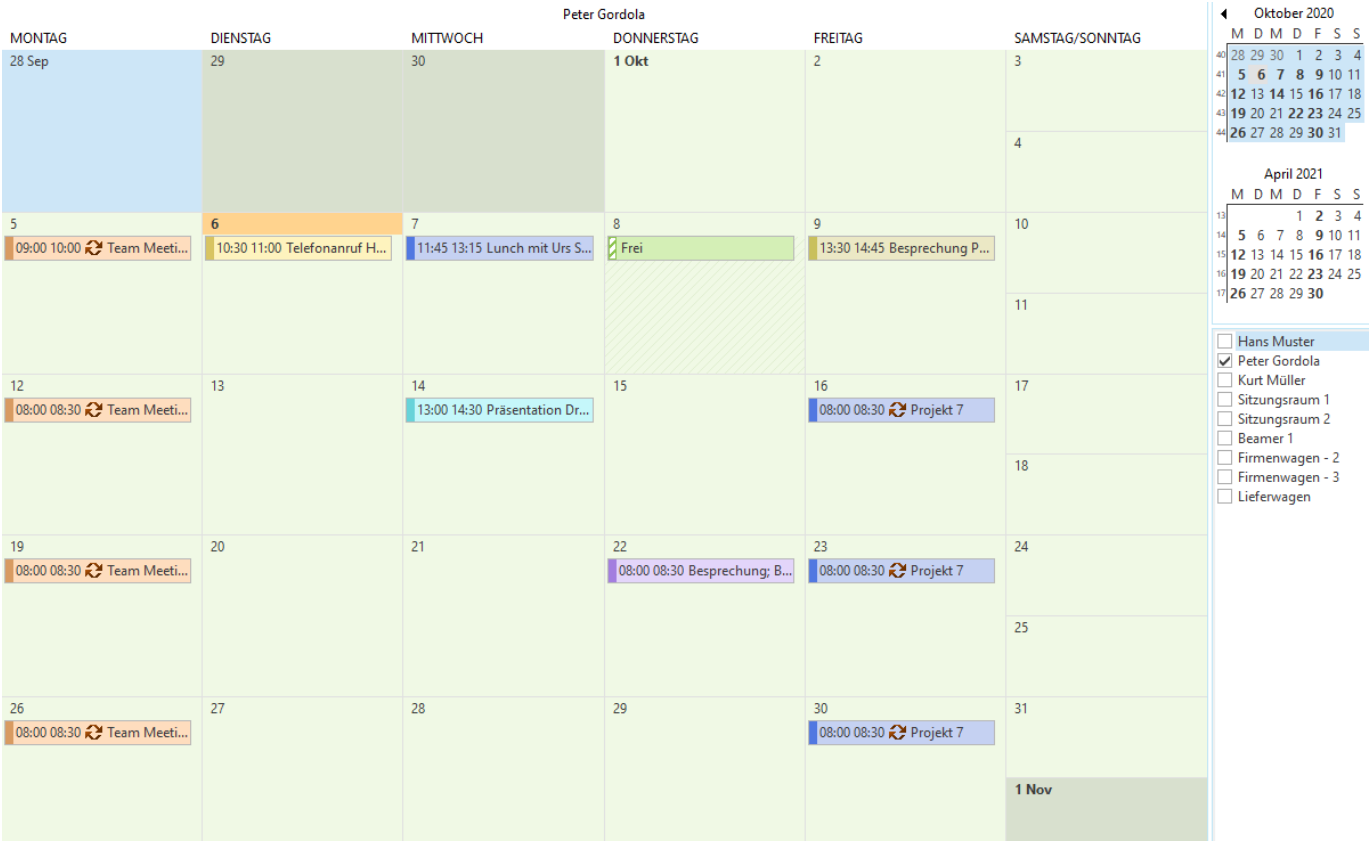


siehe auch:
Verfügbare Ressourcen

© 2001-2023 by delight software gmbh

7.1.1.4 Monatsansicht

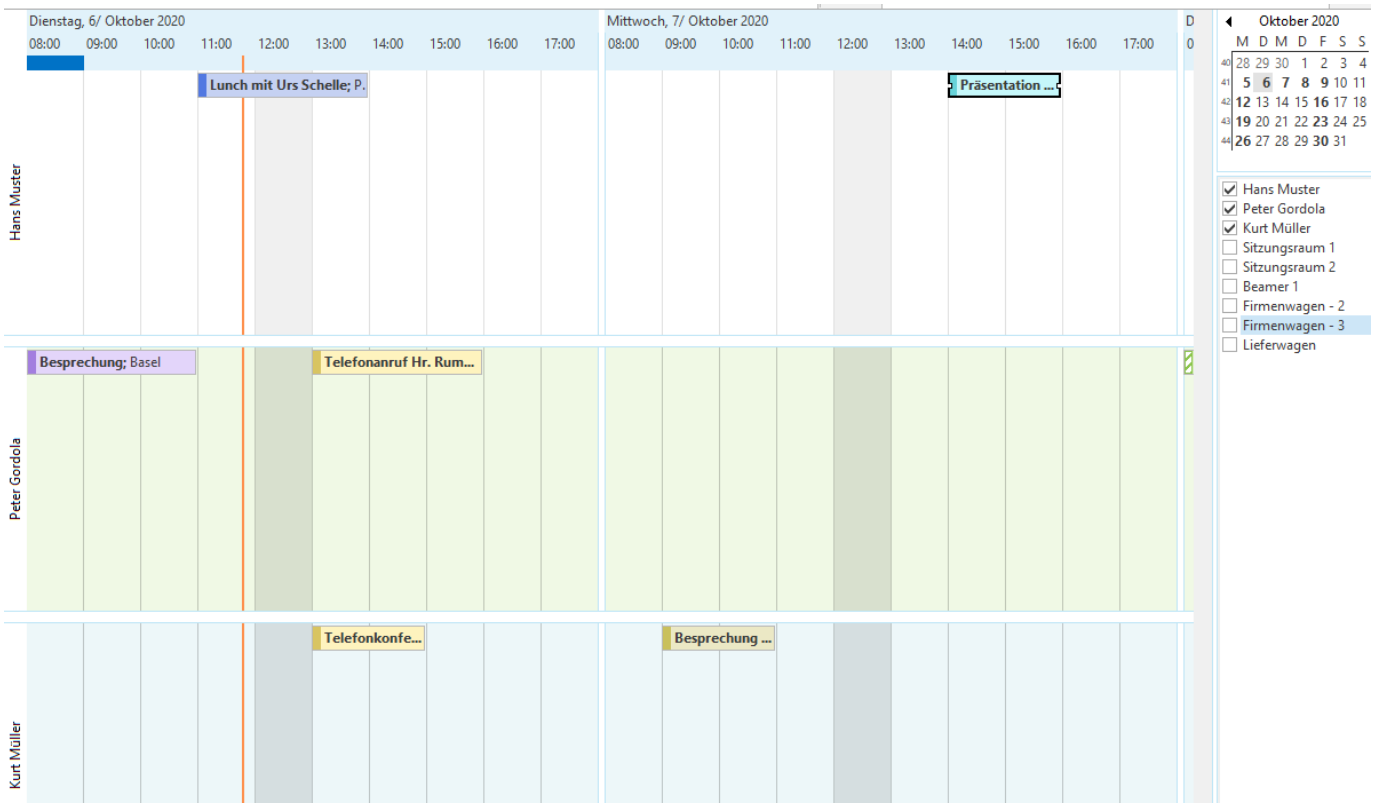
In der Monatsansicht werden alle Termine des ausgewählten Monats angezeigt. In dieser Ansicht werden auch die Wochenendtage dargestellt.



siehe auch:
[Verfügbare Ressourcen]

7.1.1.5 Zeitgitter

In der Zeitgitter-Ansicht werden die Termine horizontal auf einer Zeitlinie dargestellt.

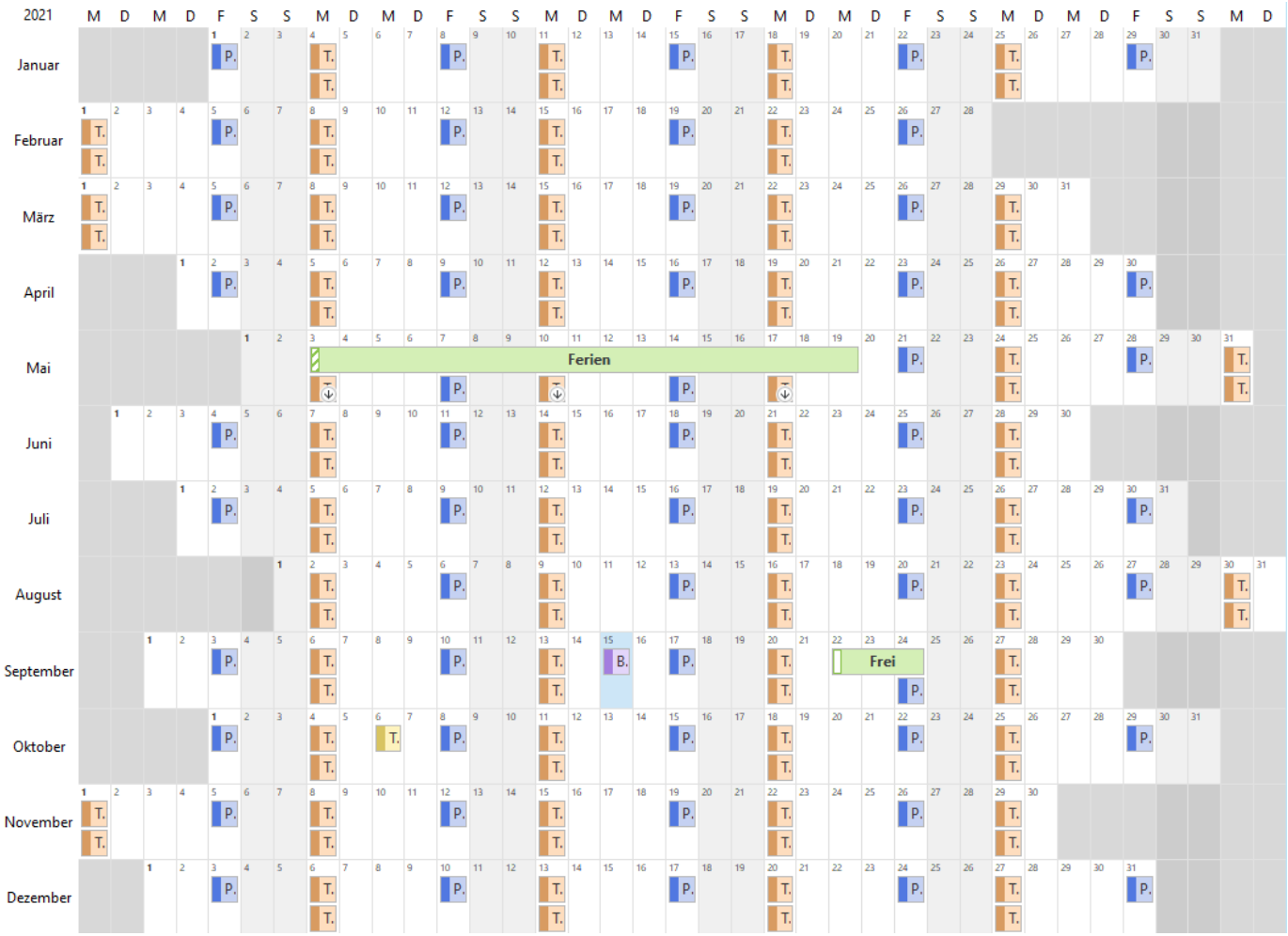


siehe auch:
[Verfügbare Ressourcen]

© 2001-2023 by delight software gmbh

7.1.1.6 Jahresansicht

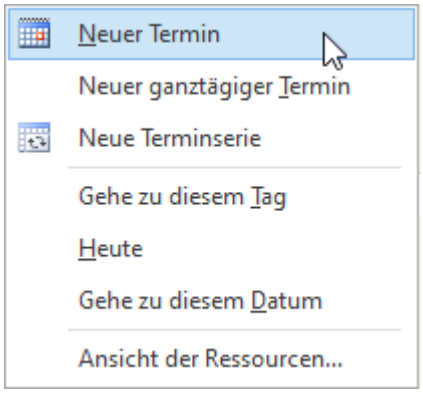
In der Jahresansicht werden alle Termine des ausgewählten Jahres angezeigt. In dieser Ansicht werden auch die Wochenendtage dargestellt.



siehe auch:
Verfügbare Ressourcen

7.1.2 Terminkalender Menü

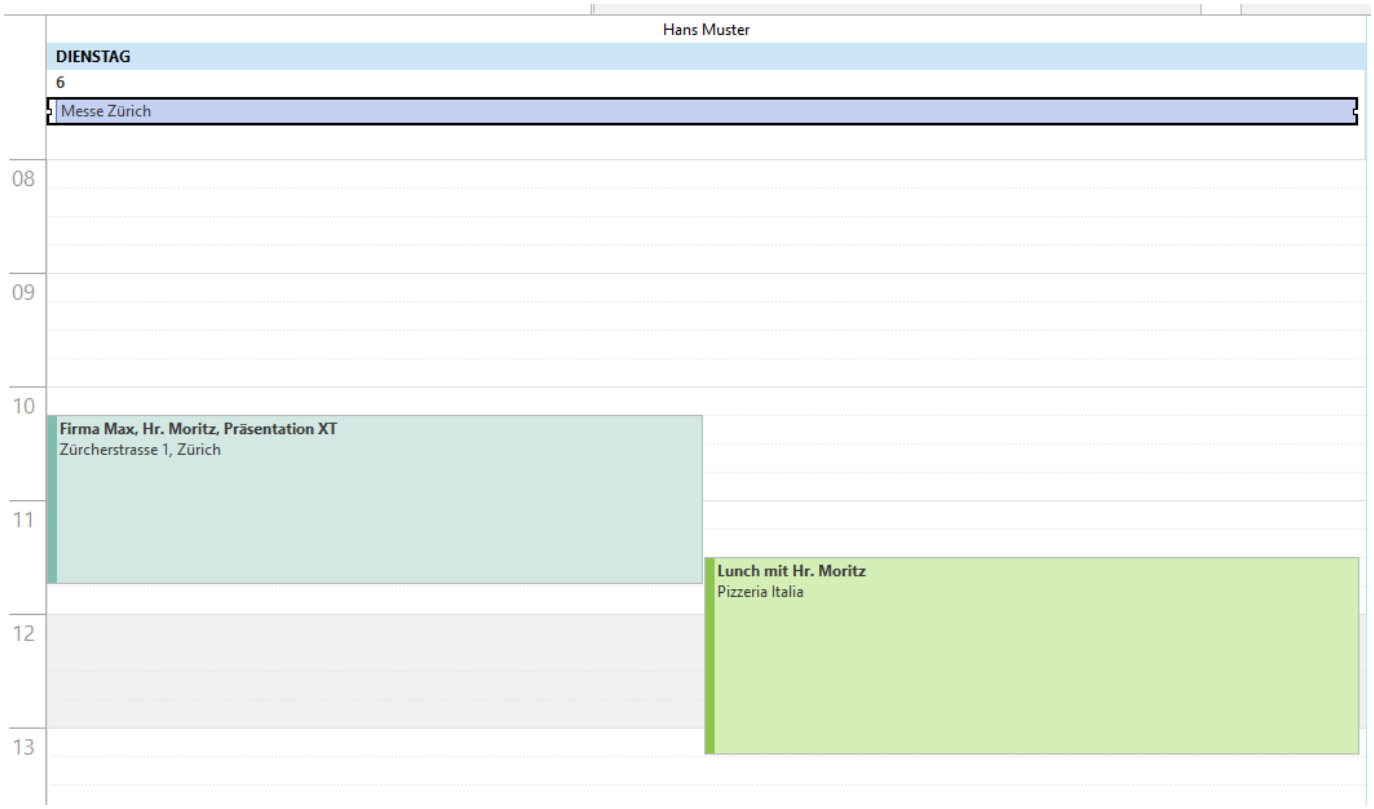
Mit einem Rechtsklick auf den Terminkalender kann das Menü angezeigt werden.



Neuer Termin	Einen neuen Termin hinzufügen.
Neuer ganztägiger Termin	Einen neuen ganztägigen Termin hinzufügen.
Neue Terminserie	Eine neue Terminserie hinzufügen.
Heute	Termin von Heute anzeigen.
Gehe zu Datum	Ein bestimmtes Datum auswählen und anzeigen.
Ansicht der Ressourcen	Öffnet die verfügbaren Ressourcen in einem Fenster.

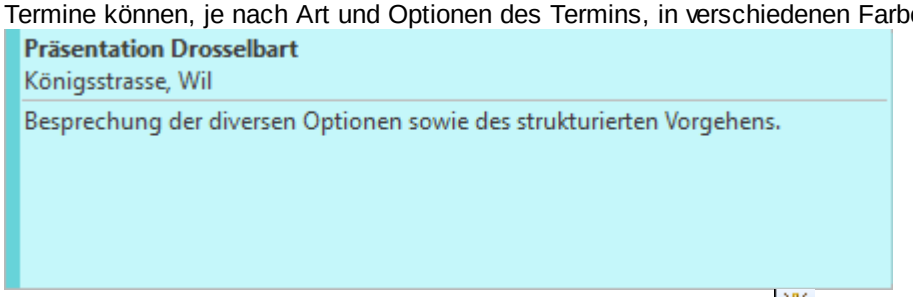
7.2 Termine

Die Terminverwaltung unterscheidet zwischen normalen und ganztägigen Terminen. Ganztägige Termine werden je nach Ansicht im oberen Bereich des Terminkalenders angezeigt.



(Messe Zürich ist in diesem Beispiel ein ganztägiger Termin für Hans Muster)

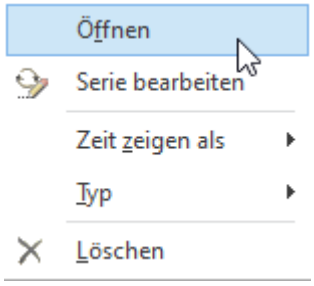
Termine können, je nach Art und Optionen des Termins, in verschiedenen Farben dargestellt werden.



Ist auf dem Termin ein Alarm gesetzt, wird dies durch das Symbol angezeigt. Ist der Termin Teil einer Terminserie, wird dies durch das Symbol angezeigt. Der senkrechte Balken auf der linken Seite zeigt die gebuchte Zeit des Termins.

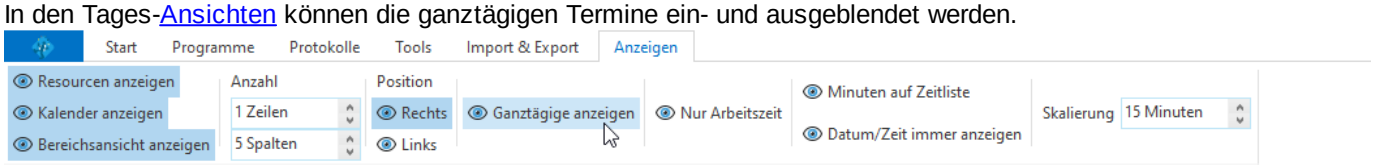
© 2001-2023 by delight software gmbh

Mit einem Rechtsklick auf den gewünschten Termin kann das Termin-Menü geöffnet werden.



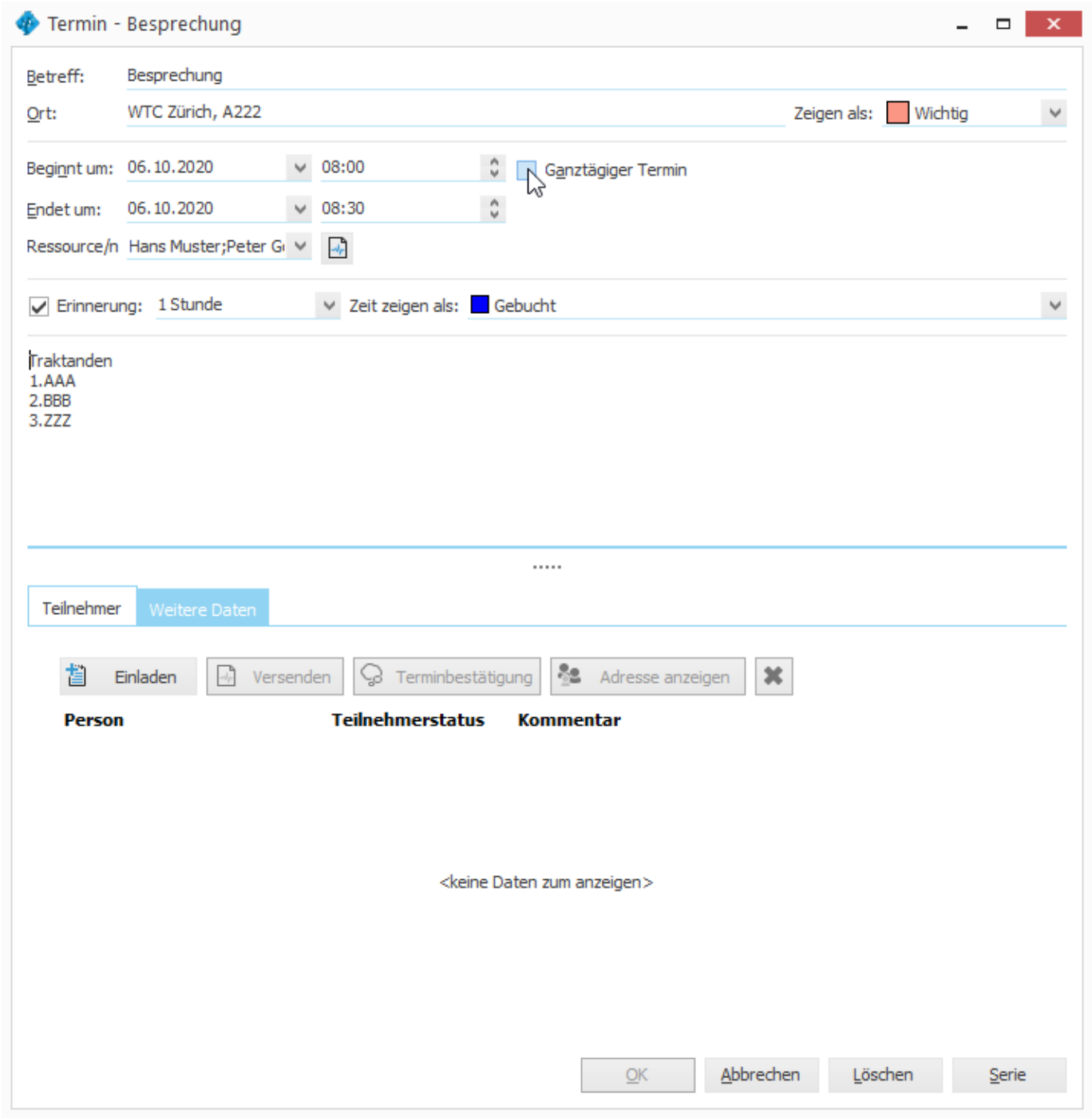
Öffnen	Öffnet den Termin in einem Fenster. Durch einen Doppelklick auf den Termin kann dieser ebenfalls geöffnet werden.
Zeit zeigen als	Farbe für den senkrechten Zeitbalken (gebuchte Zeit) des Termins auswählen.
Typ	Farbe und Art des Termins auswählen.
Löschen	Termin löschen.

Hinweis:
In den Tages-Ansichten können die ganztägigen Termine ein- und ausgeblendet werden.



Ein neuer Termin kann mit einem Rechtsklick auf den Terminkalender (über das Terminkalender Menü) hinzugefügt werden.

7.2.1 Termin



Um einen ganztägigen Termin zu erfassen, muss die Option *Ganztägiger Termin* markiert werden. Ist die Option markiert, werden die Zeitangaben ausgeblendet.

Mit dem *Alarm* wird der Termin eine gewünschte Zeit vor der Fälligkeit im Erinnerungsfenster angezeigt. Markieren Sie die Option *Alarm* und wählen Sie die gewünschte Zeit.

Unter *Ressource/n* kann ausgewählt werden, auf welchen Terminkalendern der Termin eingetragen werden soll. Es stehen alle verfügbaren Ressourcen zur Auswahl.

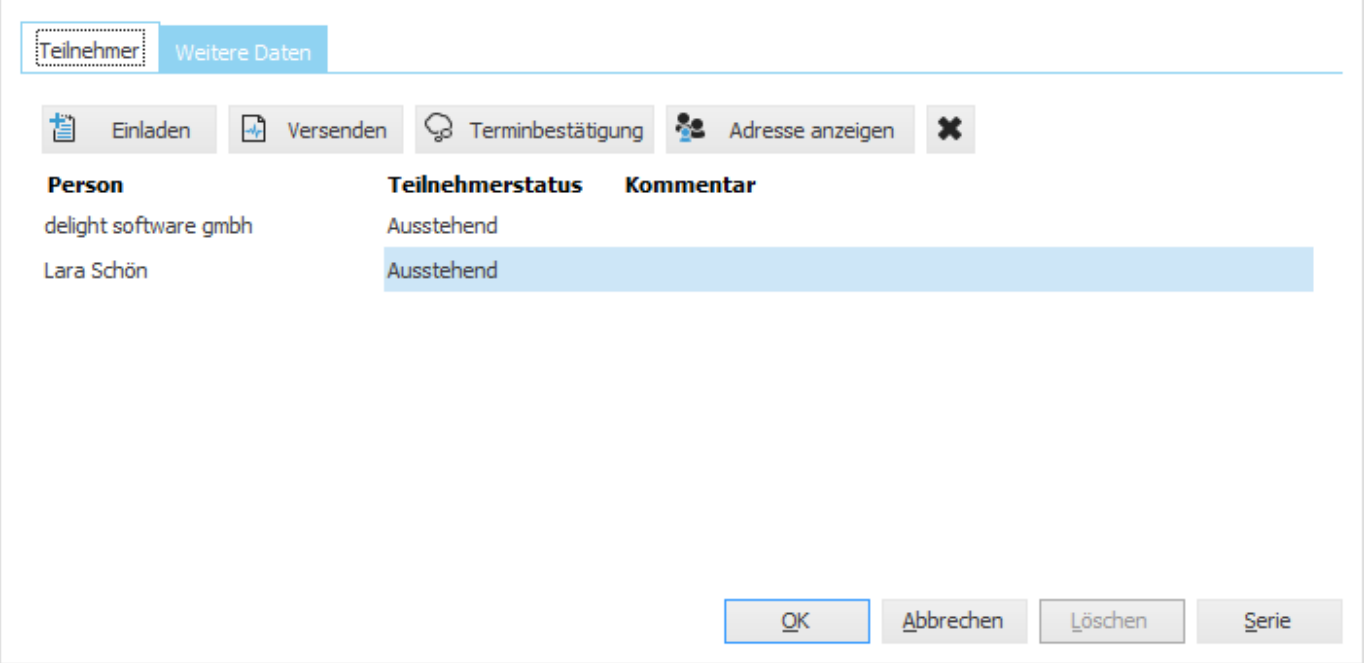
© 2001-2023 by delight software gmbh

Im Bereich Mitglieder können weitere Personen, die keinen eigenen Terminkalender in den verfügbaren Ressourcen besitzen, eingeladen werden. Dies sind normalerweise alle Adressen, die nicht als Mitarbeiter im Programm erfasst wurden.

siehe auch:
Mitglieder
Terminserie
Erinnerungsfenster

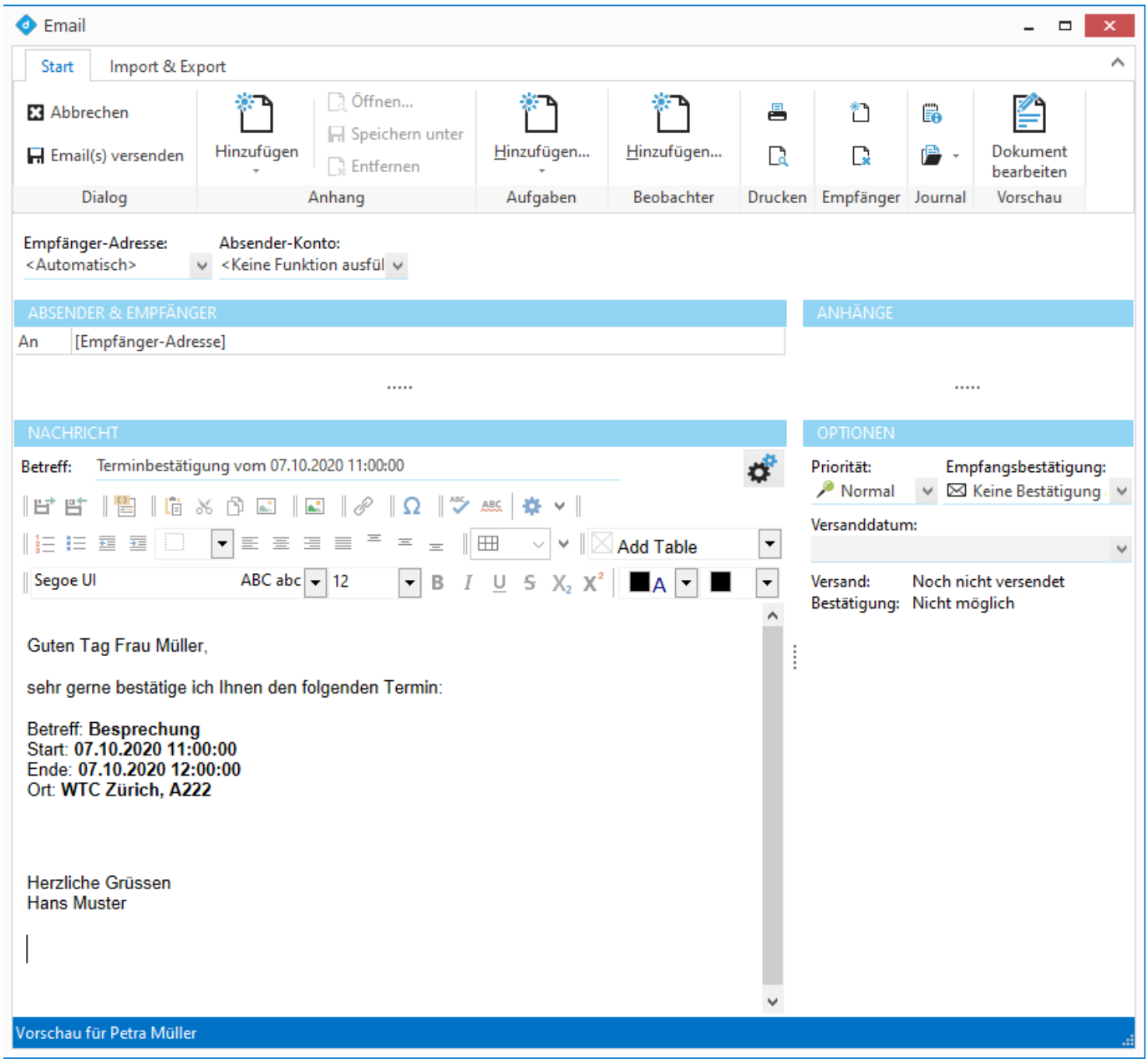
7.2.1.1 Teilnehmer

Im Bereich *Teilnehmer* können weitere Personen zu dem Termin eingeladen werden. Jede Person besitzt einen eigenen Status. Jede Einladung entspricht einem Journal-Eintrag vom Typ Termin.



Mit *Einladen* kann eine weitere Person eingeladen werden. Mit der Einladung auf den Termin wird automatisch ein Journal-Eintrag vom Typ Termin zu der entsprechenden Person erstellt. Das Einladen entspricht dem Erstellen eines Journal-Eintrages vom Typ Termin.

Falls eine Termin-Benachrichtigung konfiguriert ist, wird automatisch eine Terminbestätigung an die entsprechende Person verschickt. Ist die Option *Vorschau Terminbestätigung* markiert, wird die Terminbestätigung zuerst in einer Vorschau angezeigt.

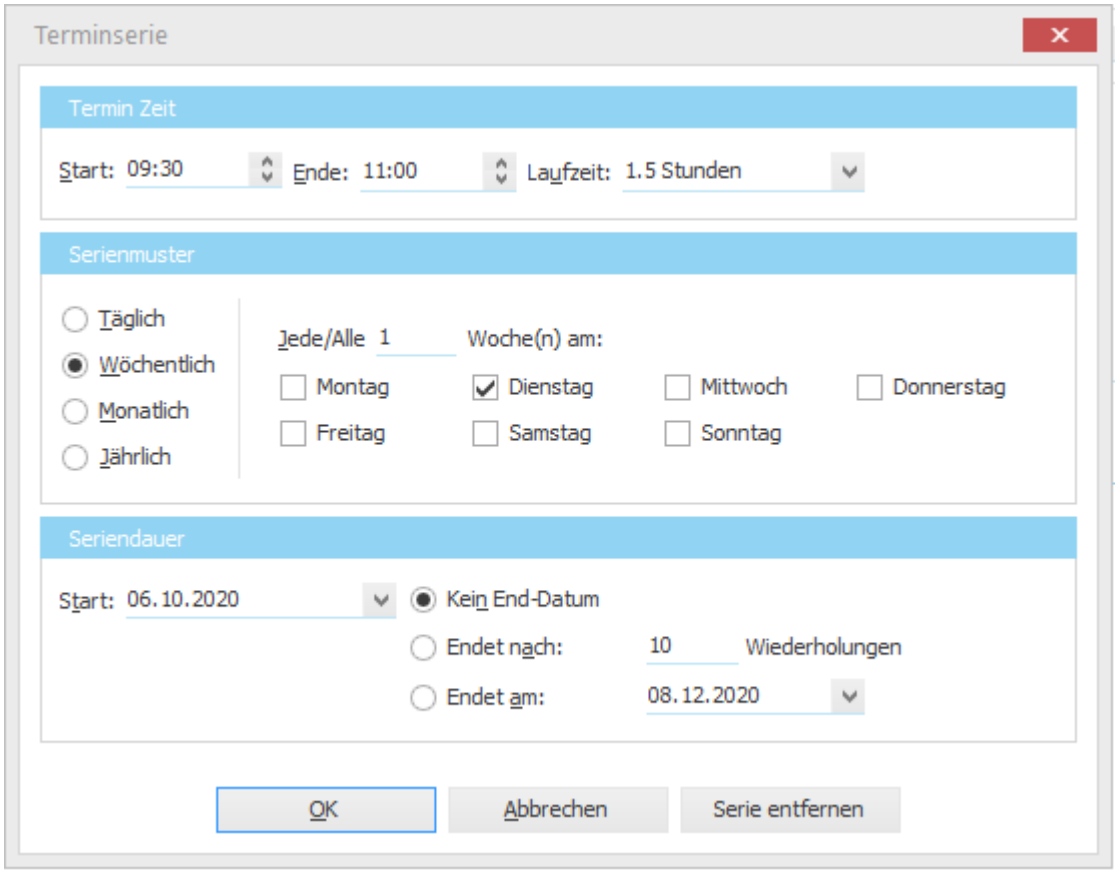


Hinweis:
Mit Journal-Eintrag hinzufügen kann eine Person ebenfalls zu einem Termin eingeladen werden. Mit einer Serien-Aktion können mehrere Personen gleichzeitig eingeladen werden.

© 2001-2023 by delight software gmbh

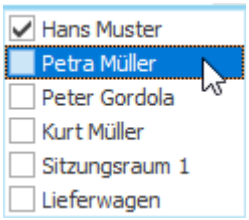
7.2.1.2 Terminserie

Mit der Terminserie kann eine Reihe von sich wiederholenden Terminen hinzugefügt werden.



7.3 Verfügbare Ressourcen

In den Ressourcen werden alle verfügbaren Terminkalender in einer Liste aufgeführt.



Die einzelnen Terminkalender können in der Ansicht der Terminkalender ein- und ausgeblendet werden. Entfernen Sie dazu die Markierung vor dem gewünschten Terminkalender. Die Reihenfolge der einzelnen Terminkalender kann mit der Maus per Drag&Drop geändert werden. Ziehen Sie dazu den Eintrag mit der Maus an die gewünschte Position. Die Reihenfolge wird in der Ansicht der Terminkalender entsprechend übernommen.

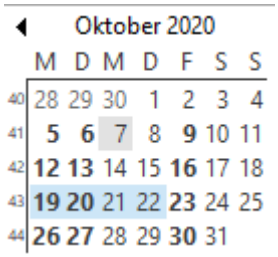
Die verfügbaren Terminkalender können unter Einstellungen Terminverwaltung konfiguriert werden.

siehe auch:
Kalenderansicht

Einstellungen Terminverwaltung

7.4 Kalender

Im Kalender kann ein einzelner Tag oder mehrere Tage gleichzeitig markiert werden. Die markierten Tage werden entsprechend im Terminkalender angezeigt.



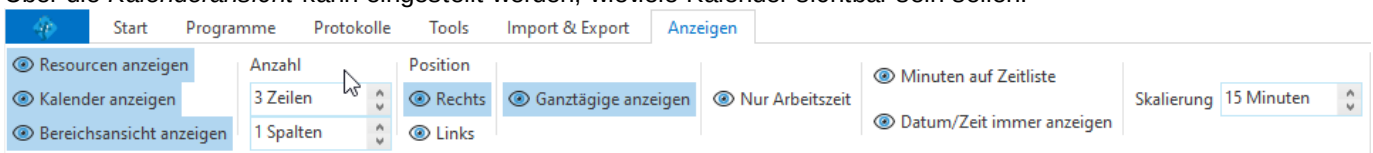
Der aktuelle Tag wird durch einen Rahmen gekennzeichnet. Markierte Tage werden blau unterlegt dargestellt. Um mehrere Tage gleichzeitig im Terminkalender darzustellen, können Sie mit der Maus mehrere Tage markieren (klicken-ziehen-loslassen).

Anzahl und Position der Monats-Kalender kann in der Kalenderansicht eingestellt werden.

7.4.1 Kalenderansicht

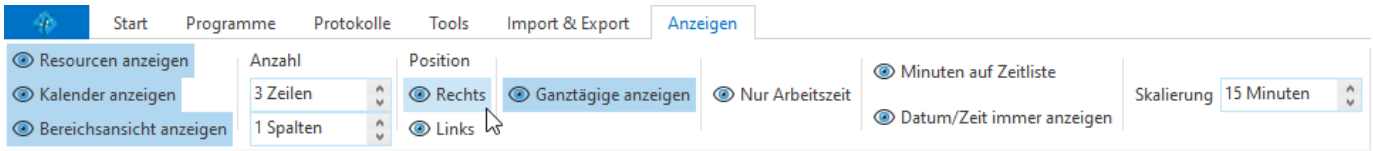
Über die *Kalenderansicht* kann die Anzahl und Position der Monats-Kalender eingestellt werden.

Über die *Kalenderansicht* kann eingestellt werden, wieviele Kalender sichtbar sein sollen.



Die einzelnen Monats-Kalender können in Spalten und Zeilen organisiert werden.

Über die *Position* der *Kalenderansicht* können die Kalender (inkl. Liste Verfügbare Ressourcen) wahlweise am rechten oder linken Rand des Terminkalenders positioniert werden.

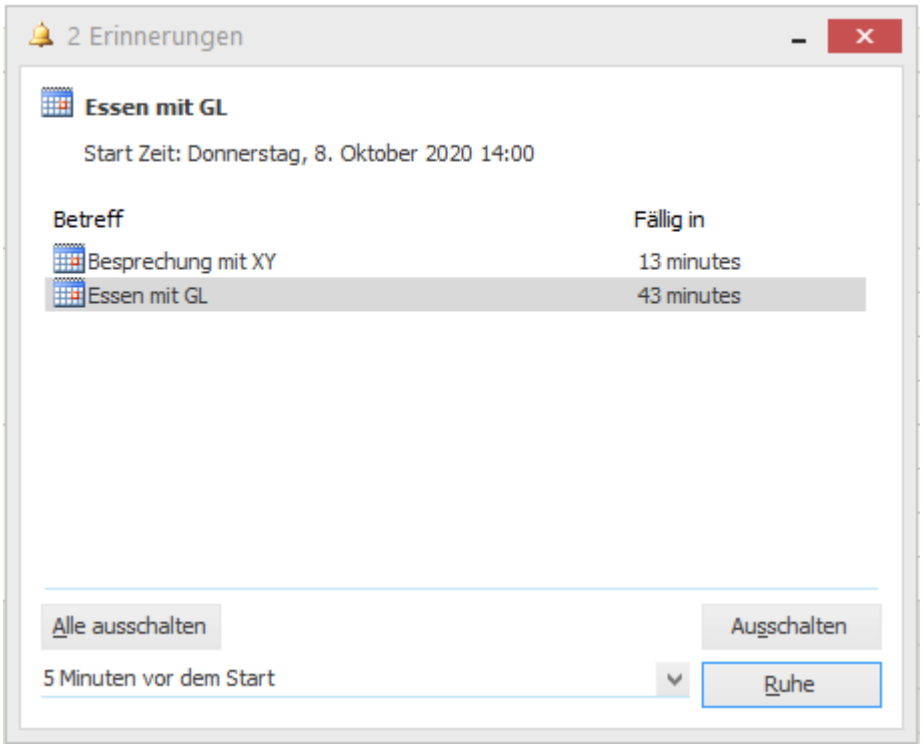


Mit *Kalender anzeigen* können die Monats-Kalender ein- und ausgeblendet werden. Über *Ressourcen anzeigen* kann die Liste Verfügbare Ressourcen ein- und ausgeblendet werden.

© 2001-2023 by delight software gmbh

7.5 Erinnerungsfenster

Im Erinnerungsfenster für Termine werden alle Termine angezeigt, die Alarm ausgelöst haben.



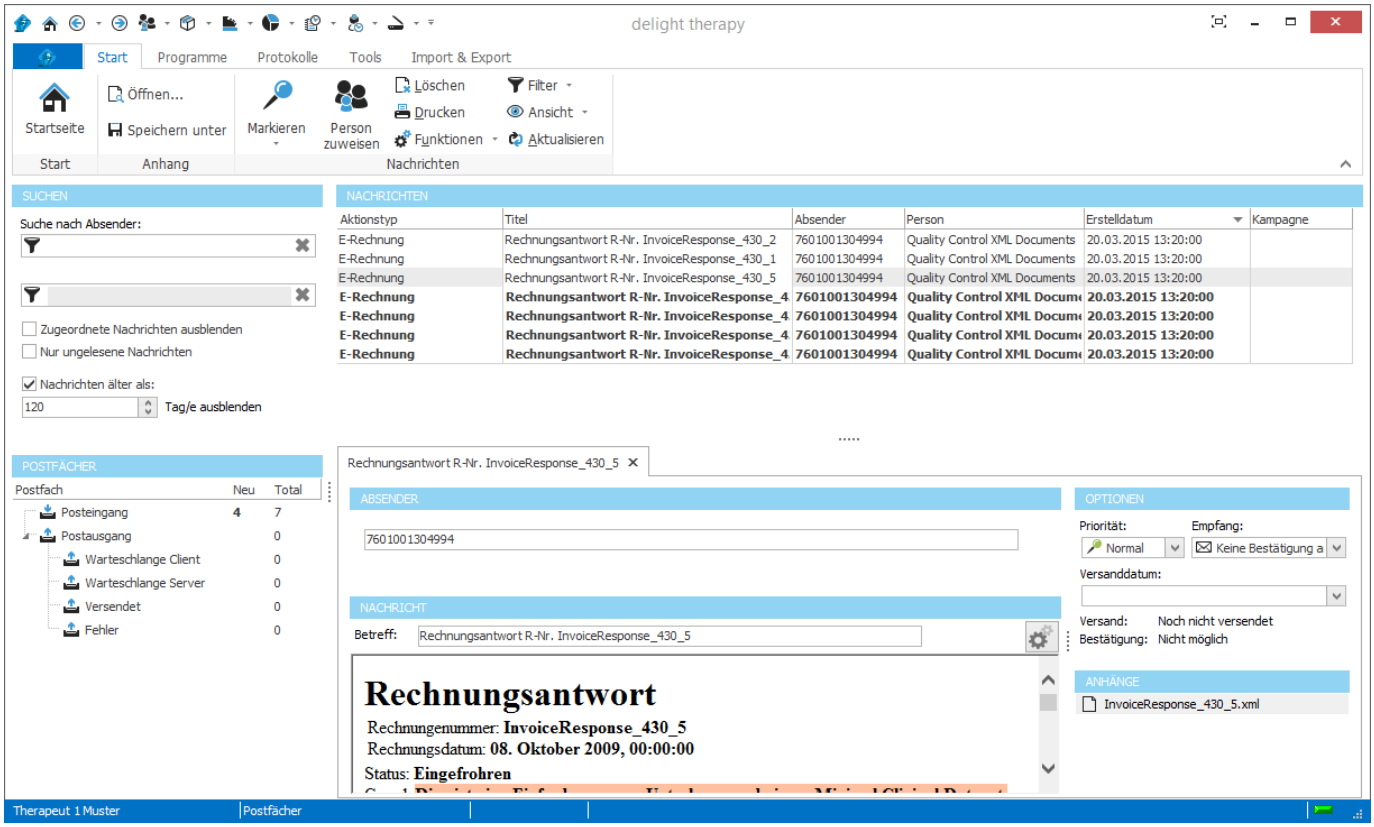
Mit *Alle ausschalten* kann der Alarm für alle Termine ausgeschaltet werden. Mit *Ausschalten* kann der Alarm eines einzelnen Termins ausgeschaltet werden. Mit *Ruhe* kann der Alarm für einen entsprechenden Zeitraum ausgeschaltet werden.

Postfächer

8

8 Postfächer

Im Bereich *Postfächer* befinden sich die Postfächer mit den ein- und ausgehenden Nachrichten. Dies sind grundsätzlich E-Mails oder E-Dokumente.

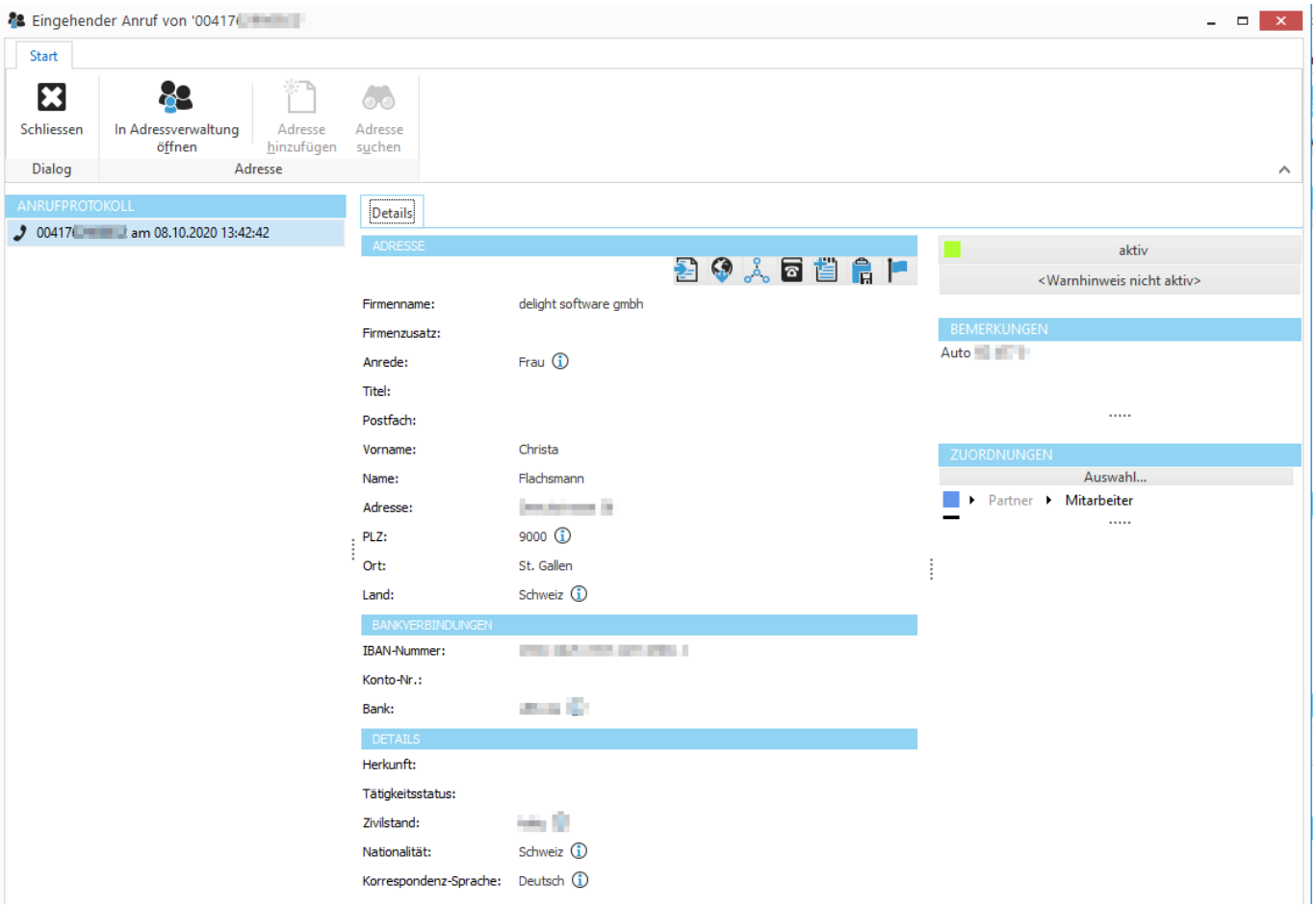


Anruferkennung

9

9 Anruferkennung

Die Anruferkennung zeigt die Adresse mit den wichtigsten Details eingehender Telefongespräche in einem Fenster an.



Über das Symbol kann der Adresse ein neuer Journal-Eintrag hinzugefügt werden. Mit *Adressverwaltung öffnen* kann die Adresse zur Bearbeitung geöffnet werden.

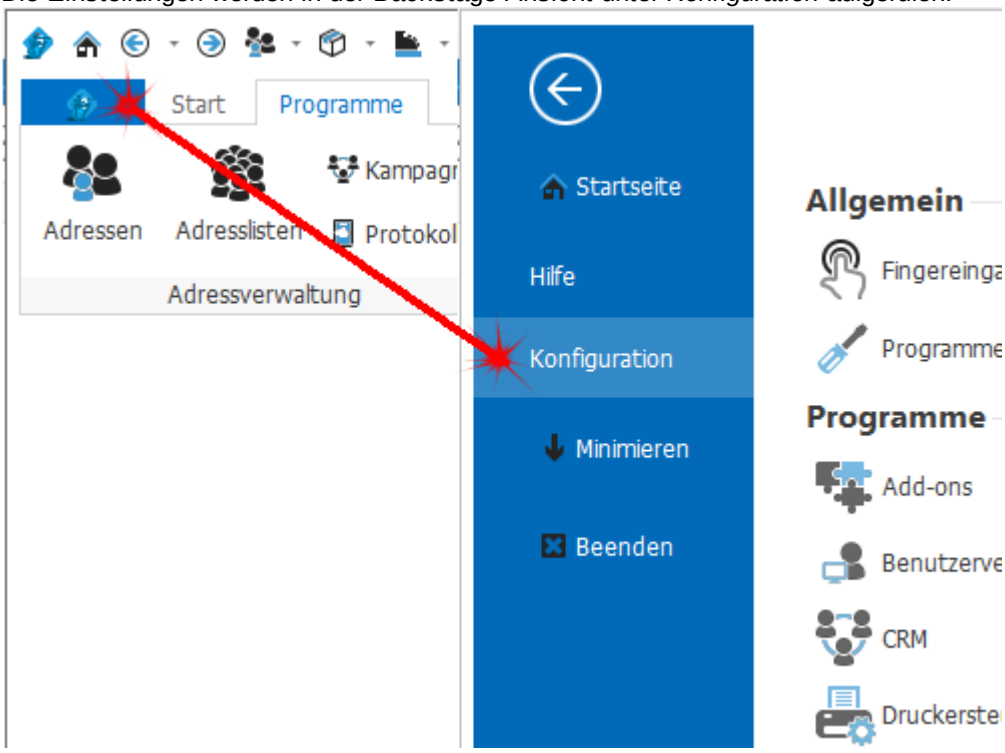
Hinweis:
Es müssen entsprechende Telefonapparate konfiguriert sein.

Konfiguration

10

10 Konfiguration

Die Einstellungen werden in der Backstage-Ansicht unter *Konfiguration* aufgerufen.



Die umfangreichen Einstellungen sind in mehrere Bereiche unterteilt:

Einstellungen Adressverwaltung	Allgemeine Einstellung und Stammdaten zur Adressverwaltung.
Einstellungen CRM	Journal-, Kampagnen-, Benachrichtigungs- und Kommunikationseinstellungen.
Einstellungen Terminverwaltung	Verfügbare Terminkalender der Mitarbeiter, Räume, Ressourcen und Arbeitszeiten.
Einstellungen Verkaufsprozesse	Verkaufsprozesse und Status verwalten.
Einstellungen Detail-Datensatzbereiche	Detail-Datensatzbereiche für Adressen verwalten.
Einstellungen Versandvorlagen	

10.1 Adressverwaltung

Im Bereich *Einstellungen* können allgemeine Einstellungen und Stammdaten zur Adressverwaltung konfiguriert und auf Ihre Wünsche angepasst werden.
Die Einstellungen zur Adressverwaltung sind in der Backstage-Ansicht unter *Konfiguration => Adressverwaltung* erreichbar.

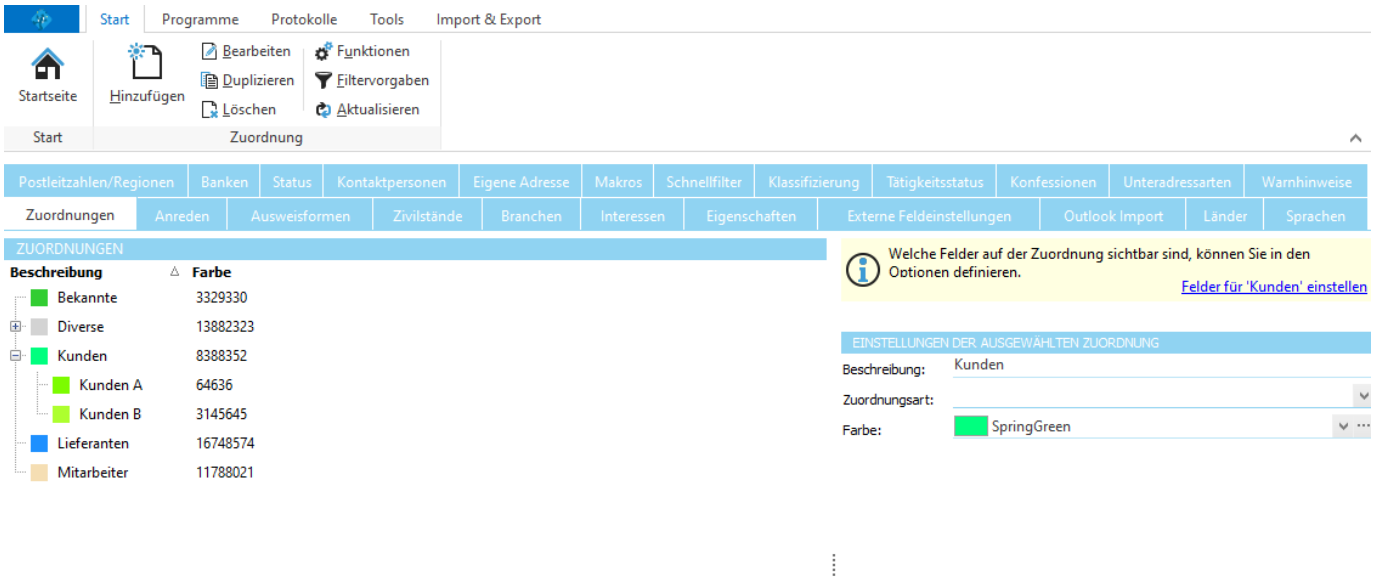
Verfügbare Einstellungen:

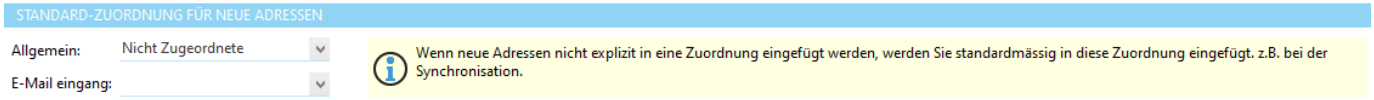
Zuordnungen	Konfiguration der sichtbaren Felder und Verwaltung der Zuordnungen.
Anreden	Anreden verwalten.
Ausweisformen	Ausweisformen verwalten.
Zivilstände	Zivilstände verwalten.
Branchen	Branchen verwalten.
Interessen	Verfügbare Werte des Feldes "Interessen" verwalten.
Eigenschaften	Verfügbare Werte des Feldes "Eigenschaften" verwalten.
Externe Feldeinstellungen	Zuordnungen der Adressfelder für den Import.
Outlook Import	Zuordnungen der Outlook-Felder zu den verfügbaren Adressfeldern.
Länder	Verwaltung der Ländertabelle.

Sprachen	Verwaltung der Sprachen.
Postleitzahlen/Regionen	Verwaltung des Postleitzahlenverzeichnisses.
Banken	Verwaltung der Bankentabelle.
Status	Status der Adressen verwalten.
Kontaktpersonen	Typen von Kontaktpersonen verwalten.
Eigene Adresse	Eigene Adresse definieren.
Makros	Makros für Adressen verwalten.
Schnellfilter	Felder für den Namen-Schnellfilter definieren.
Klassifizierung	Klassifizierungen für Adressen verwalten.
Tätigkeitsstatus	Den Tätigkeitsstatus verwalten.

10.1.1 Zuordnungen

Hier können Zuordnungen erstellt und bearbeitet werden. Es können beliebig viele Zuordnungen erfasst werden.





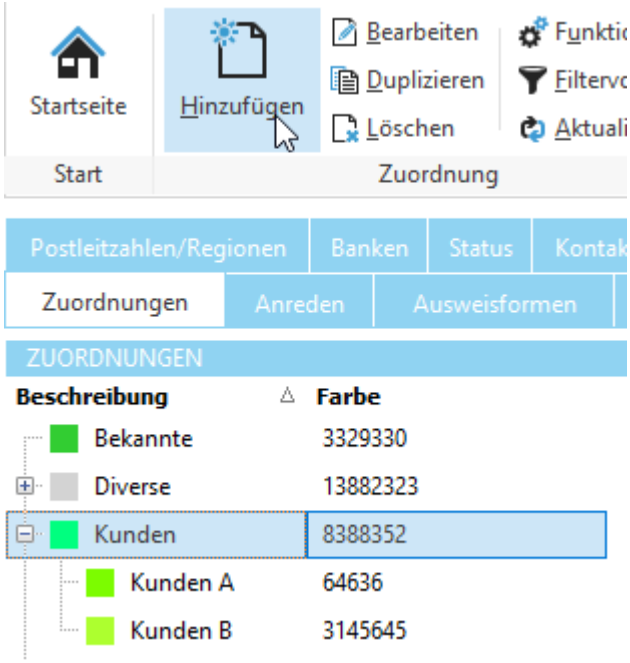
Die Zuordnungsart bestimmt, welche Art von Adressen eine Zuordnung enthält. Ist es z.B. an einer Stelle im Programm erforderlich, dass alle Mitarbeiter angezeigt werden, so werden alle Adressen aus den Zuordnungen mit der Zuordnungsart "Mitarbeiter" angezeigt.

siehe auch:
Zuordnung hinzufügen
Details
Adresse erfassen

© 2001-2023 by delight software gmbh

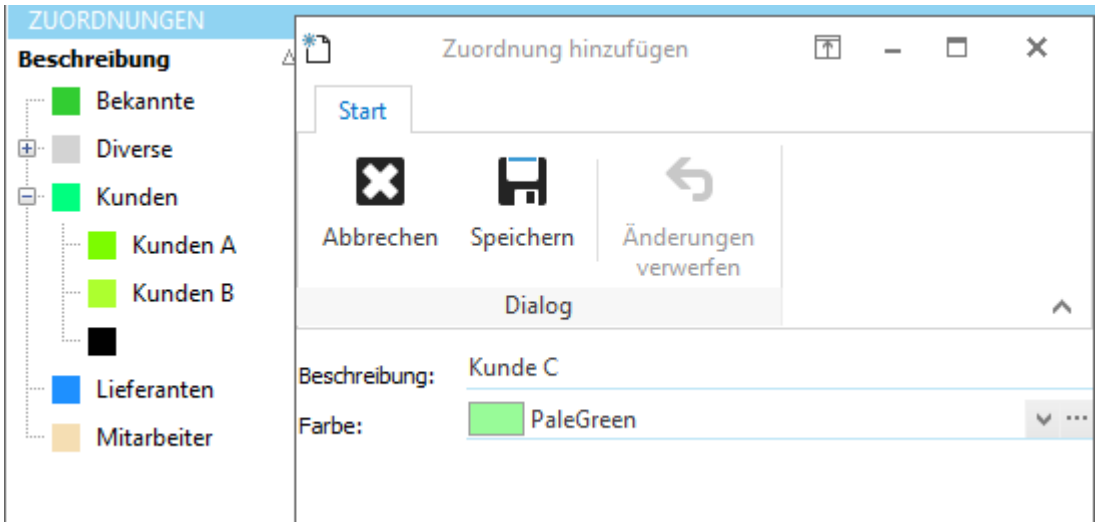
Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.1.1 Zuordnung hinzufügen



Durch Klicken auf die Schaltfläche *Hinzufügen* kann eine neue Zuordnung hinzugefügt werden.

Geben Sie einen Namen für die neue Zuordnung ein und klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Zuordnung zu erfassen.

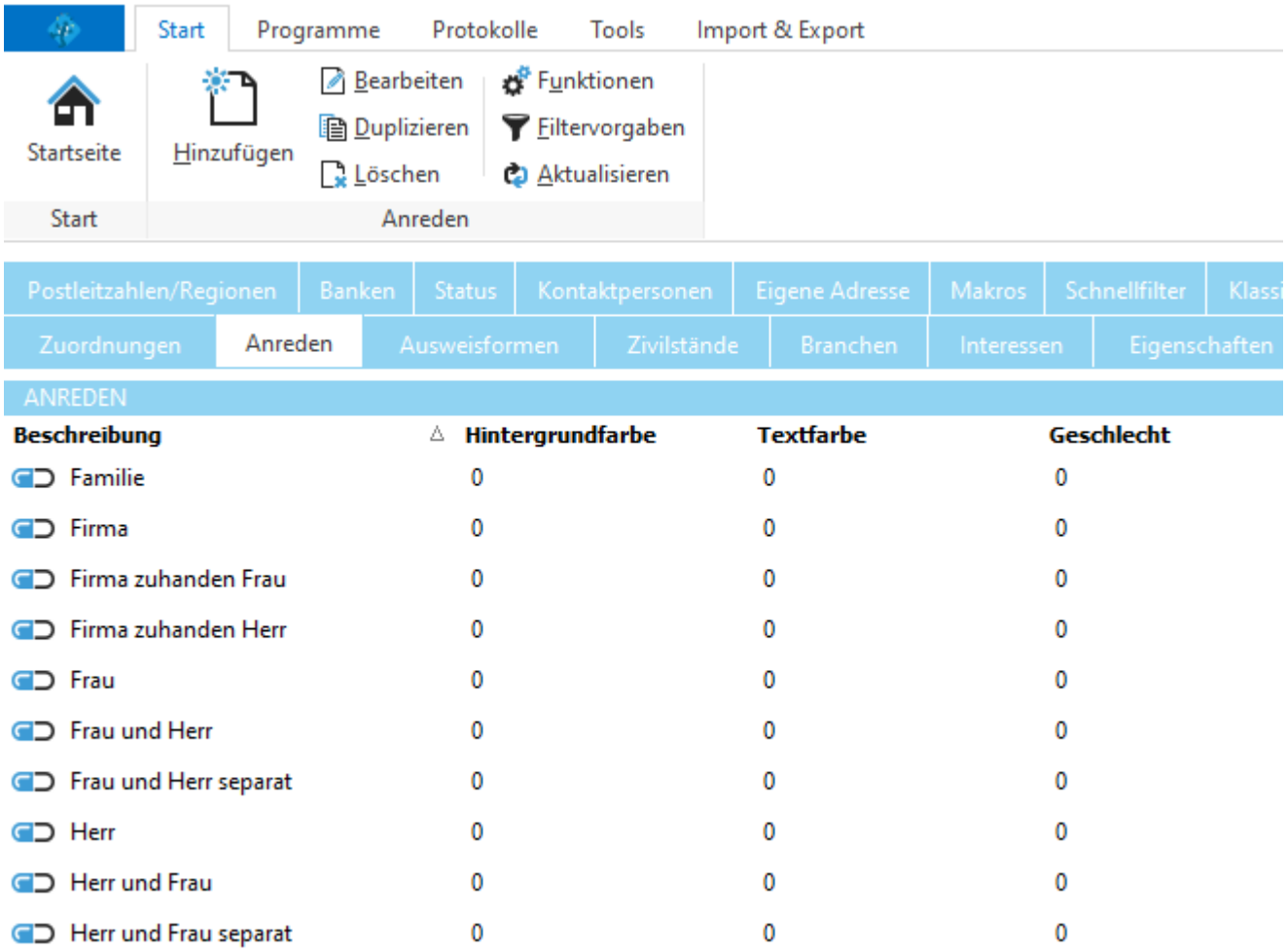


Allgemeine Dokumentation:
Datensatz hinzufügen

10.1.2 Anreden

Hier können die verfügbaren Anreden für die Adressen definiert werden.

Diese stehen z.B. unter Details in der Auswahlliste des Feldes *Anrede* zur Verfügung.



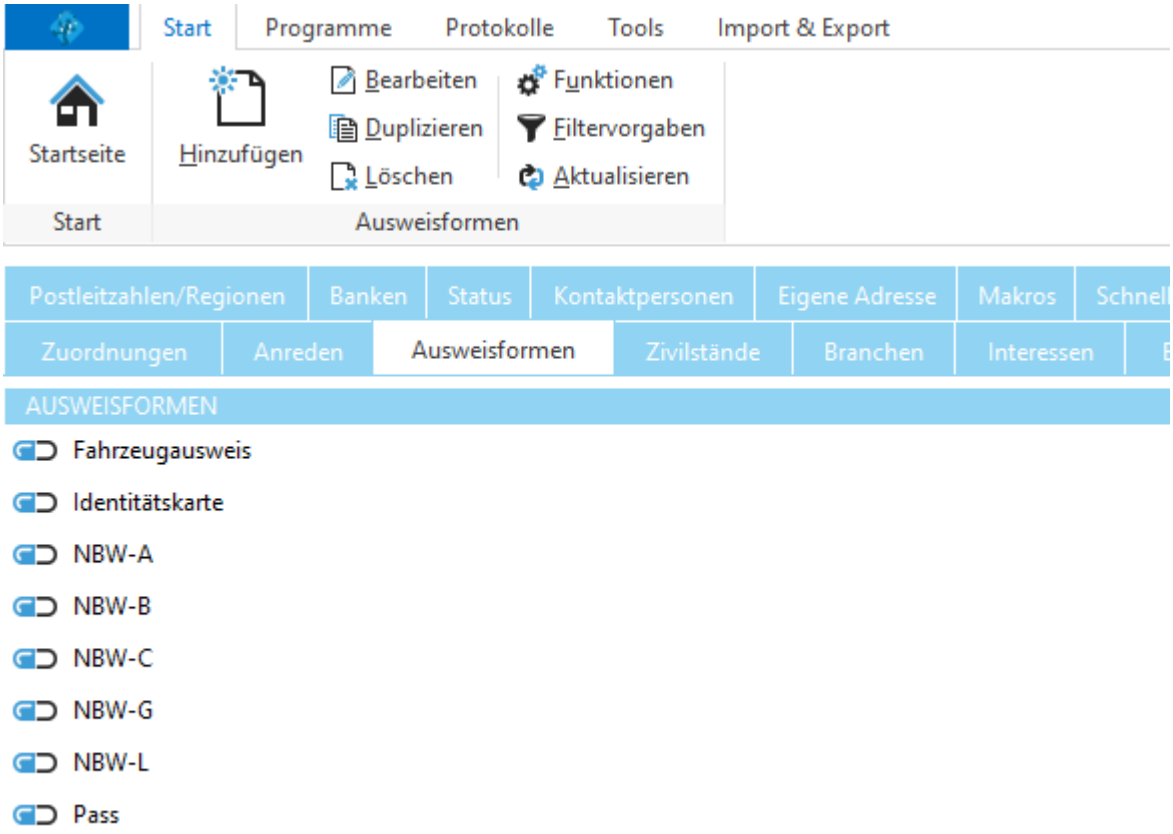
Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.3 Ausweisformen

Hier können die verfügbaren Ausweisformen für die Adressen definiert werden.

Diese stehen z.B. unter Details in der Auswahlliste des Feldes *Ausweis* zur Verfügung.

© 2001-2023 by delight software gmbh

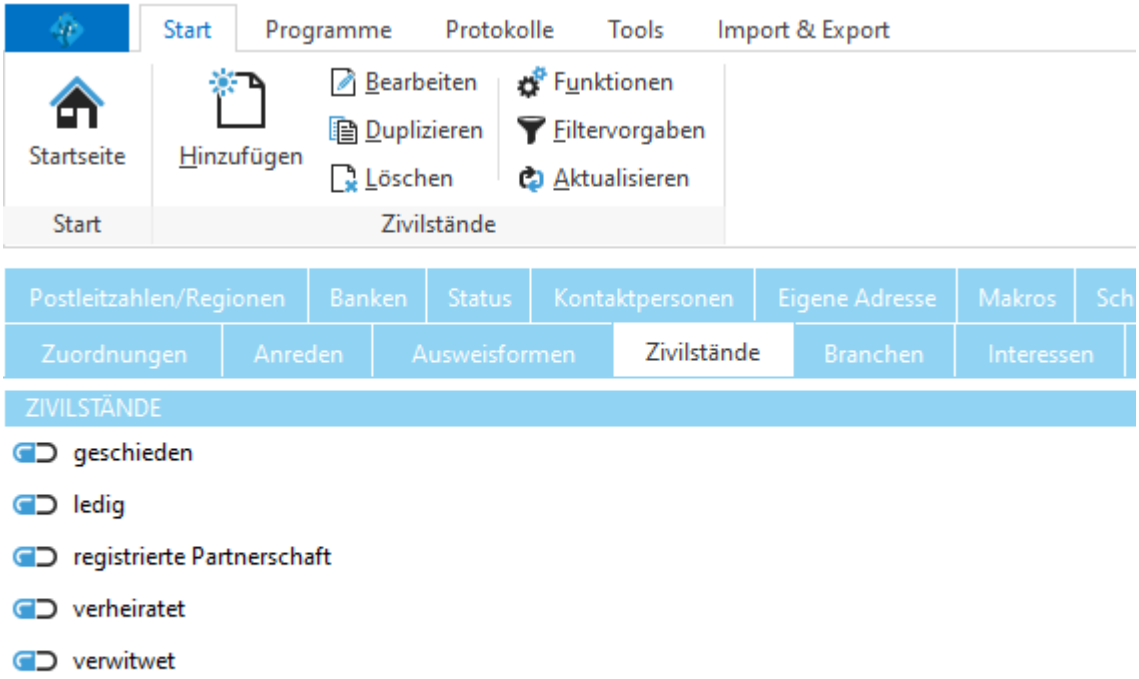


Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.4 Zivilstände

Hier können die verfügbaren Zivilstände für die Adressen definiert werden.

Diese stehen z.B. unter Details in der Auswahlliste des Feldes *Zivilstand* zur Verfügung.



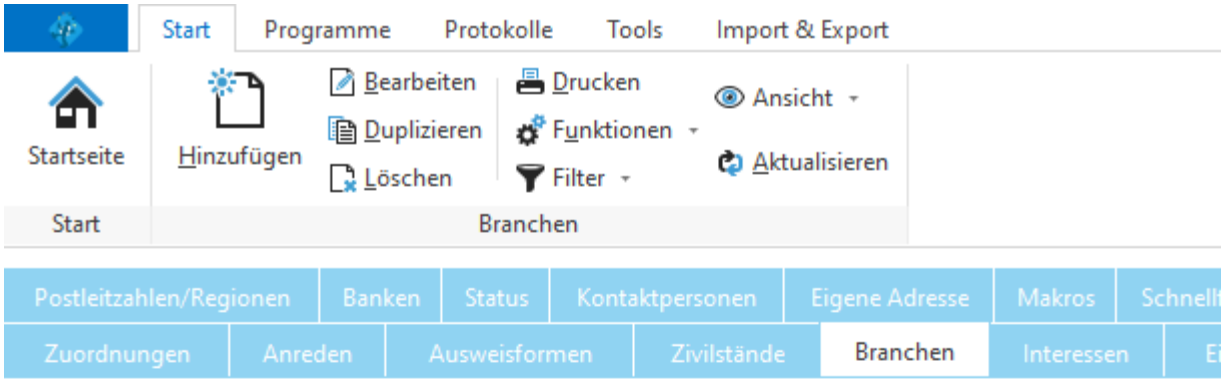
Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.5 Branchen

Hier können die verfügbaren Branchen für die Adressen definiert werden.

Diese stehen z.B. unter Details in der Auswahlliste des Feldes *Branche* zur Verfügung.

© 2001-2023 by delight software gmbh



Ziehen Sie eine Spalte hier hin, um nach ihr zu gruppieren

Beschreibung	Sortierung/Priorität	Code
Ärzte - Psychatrie und Psychotherapie	0	0
Ärzte - Psychotherapeutische Medizin	0	0
Ärzte - Radiologische Diaknostik	0	0
Ärzte - Rheumatologie	0	0
Ärzte - Urologie	0	0
Allergikerbedarf	0	0
Alternativmedizin & Heilpraktiker	0	0
Anlagenberatung	0	0
Antiquitäten	0	0
Apotheken	0	0
Arbeitsvermittlung	0	0
Architekten	0	0
Augenoptiker	0	0
Autobedarf & Zubehör	0	0
Autohäuser	0	0
Automaten & Zubehör	0	0
Autovermietung	0	0
Bäckereien	0	0
Banken	0	0
Bastelbedarf	0	0
Baumärkte	0	0
Bausparkassen	0	0
Bauunternehmen	0	0
Bestattungsunternehmen	0	0
Biker-Clubs	0	0

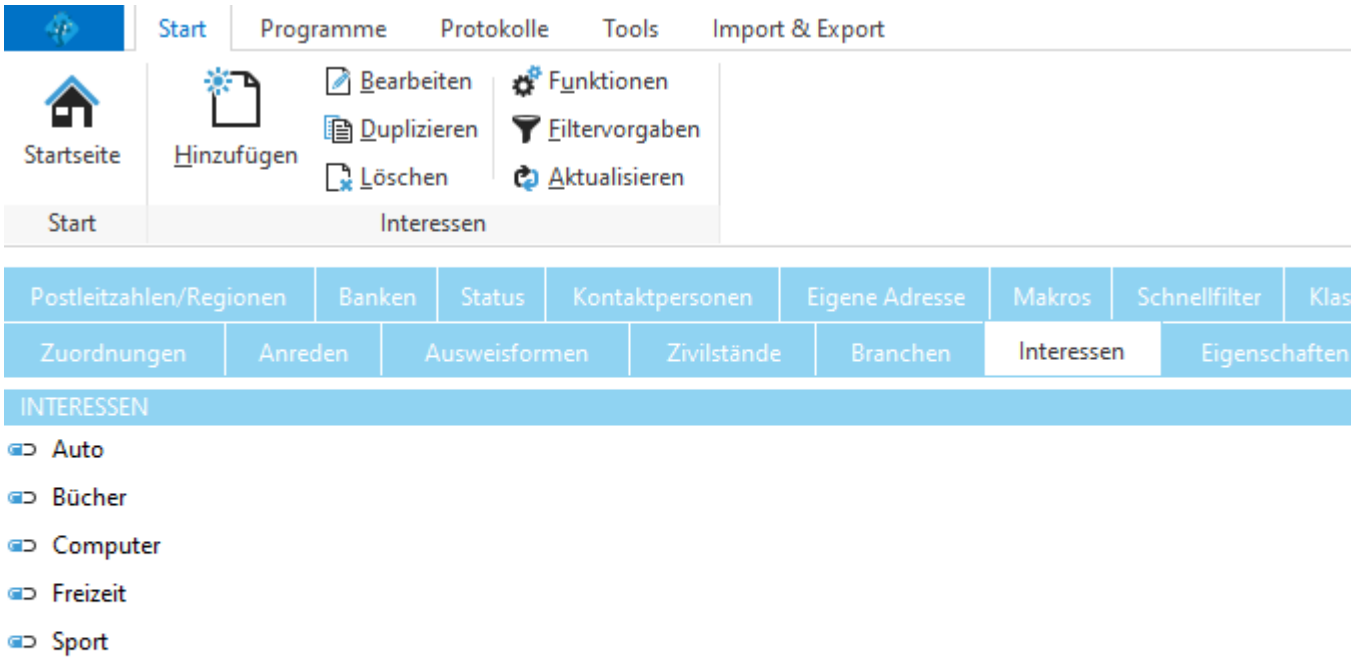
Allgemeine Dokumentation:

Tabellen

10.1.6 Interessen

Hier können die verfügbaren Interessen für die Adressen definiert werden.

Diese stehen z.B. unter Details in der Auswahlliste des Feldes *Interessen* zur Verfügung.



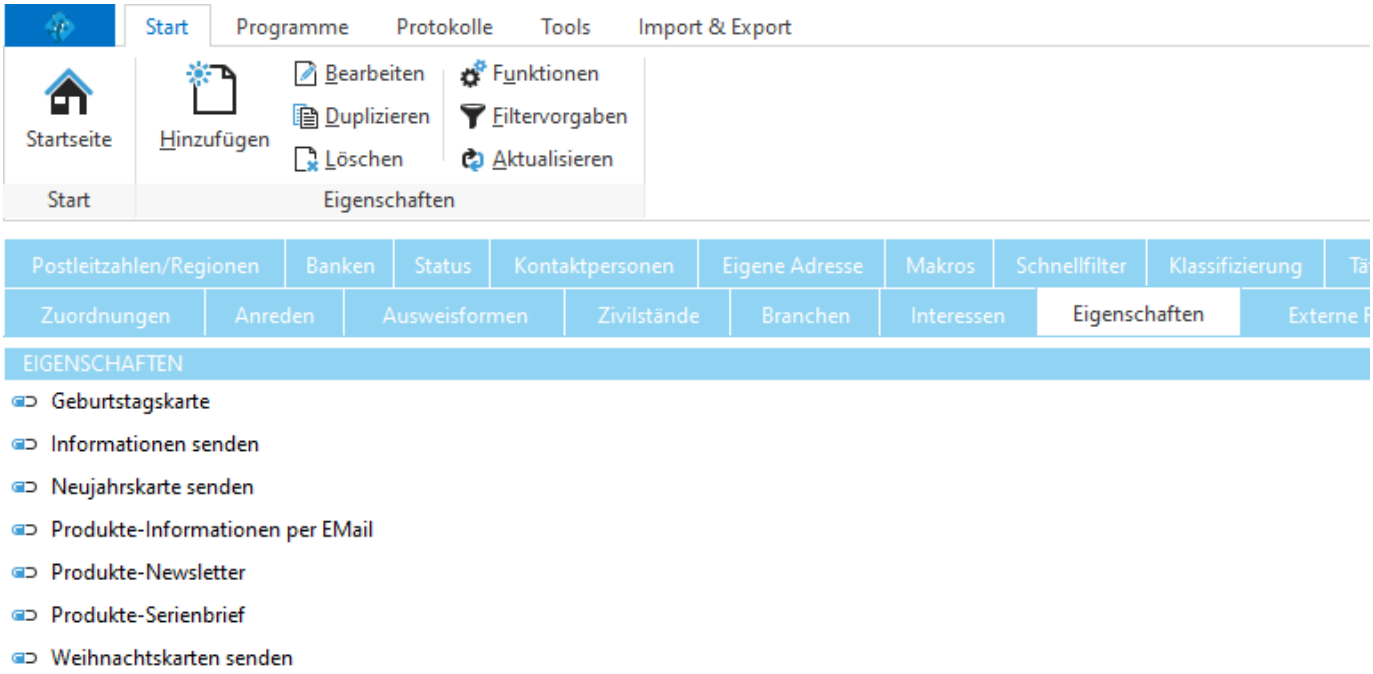
Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.7 Eigenschaften

Hier können die verfügbaren Eigenschaften für die Adressen definiert werden.

Diese stehen z.B. unter Details in der Auswahlliste des Feldes *Eigenschaften* zur Verfügung.

© 2001-2023 by delight software gmbh



Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.8 Externe Feldeinstellungen

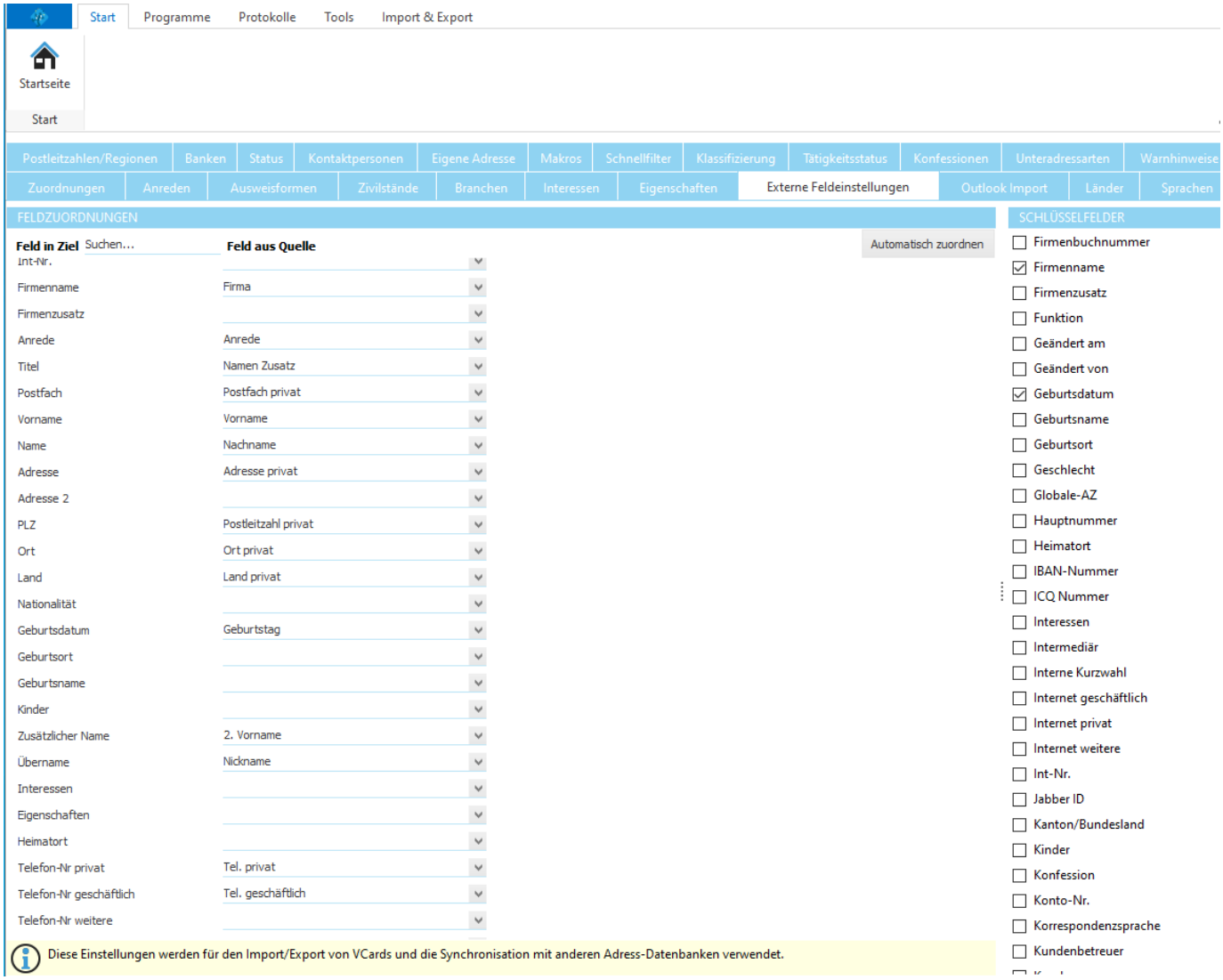
Hier können die Einstellungen für den VCard Import und Export sowie für die Synchronisation mit externen Adressquellen definiert werden.

Feldzuordnungen:

Hier wird definiert, wie die Felder der Datenbank beim Importieren und Exportieren zu den Feldern der VCard zugeordnet werden.
In der linken Spalte sind alle verfügbaren Felder der Adressen ersichtlich. In der rechten Spalte sind alle Felder, die bei einer VCard verfügbar sind, aufgeführt.
Wählen Sie in den Auswahlmenüs (rechts) ein VCard-Feld, um es einem Adressfeld zuzuordnen.

Schlüsselfelder:

Die hier markierten Felder werden beim Importieren von Adressdaten verwendet. Mit diesen Feldern wird geprüft, ob eine Adresse bereits existiert.

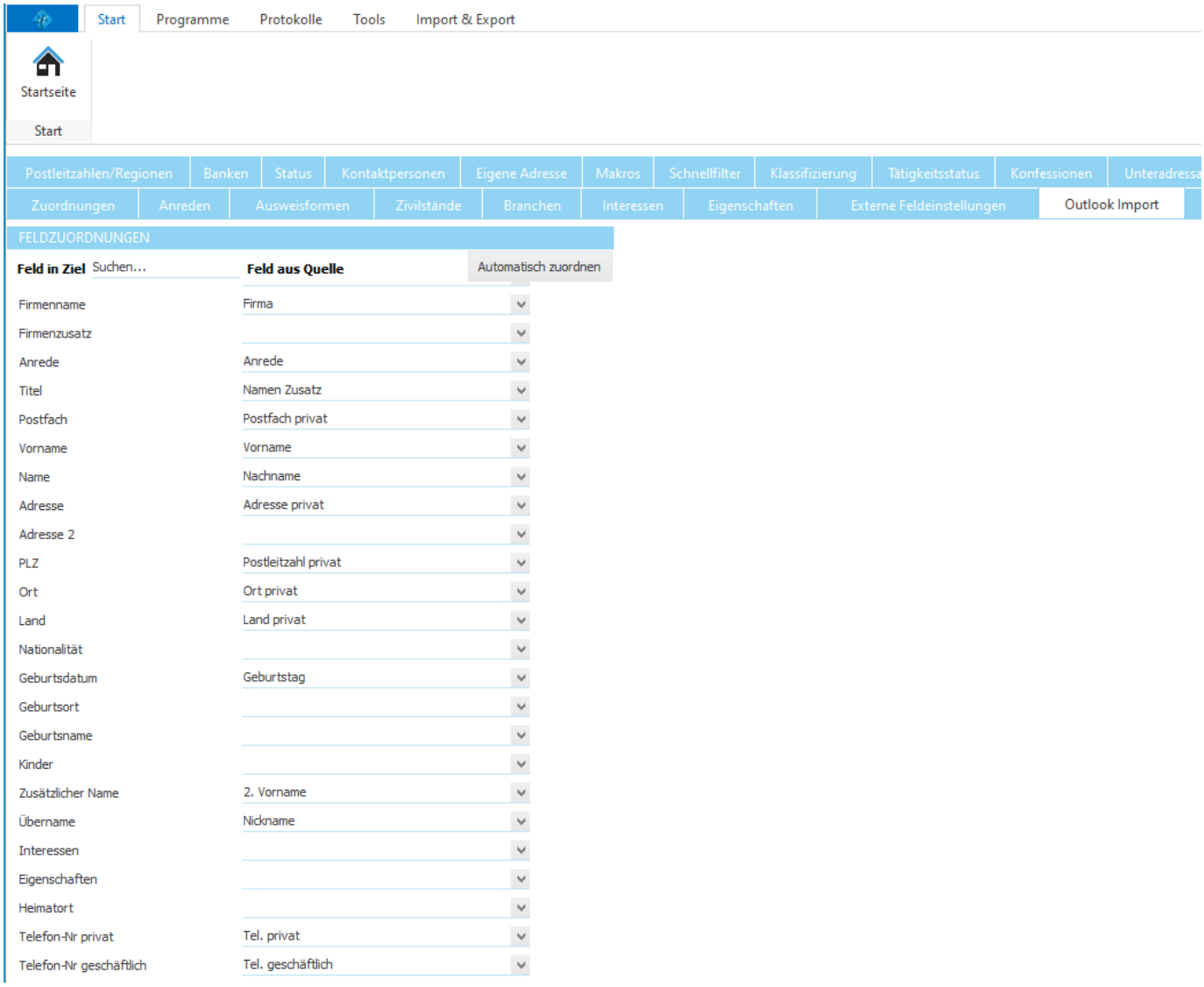


10.1.9 Outlook Import

Hier können die Einstellungen für den Outlook Import definiert werden.

Feldzuordnungen:
Hier wird definiert, wie die Felder der Datenbank beim Importieren den Feldern von Outlook zugeordnet werden.
In der linken Spalte sind alle verfügbaren Felder der Adressen ersichtlich. In der rechten Spalte sind alle Felder, die bei Outlook verfügbar sind, aufgeführt.
Wählen Sie in den Auswahlmenüs (rechts) ein Outlook-Feld, um es einem Adressfeld zuzuordnen.

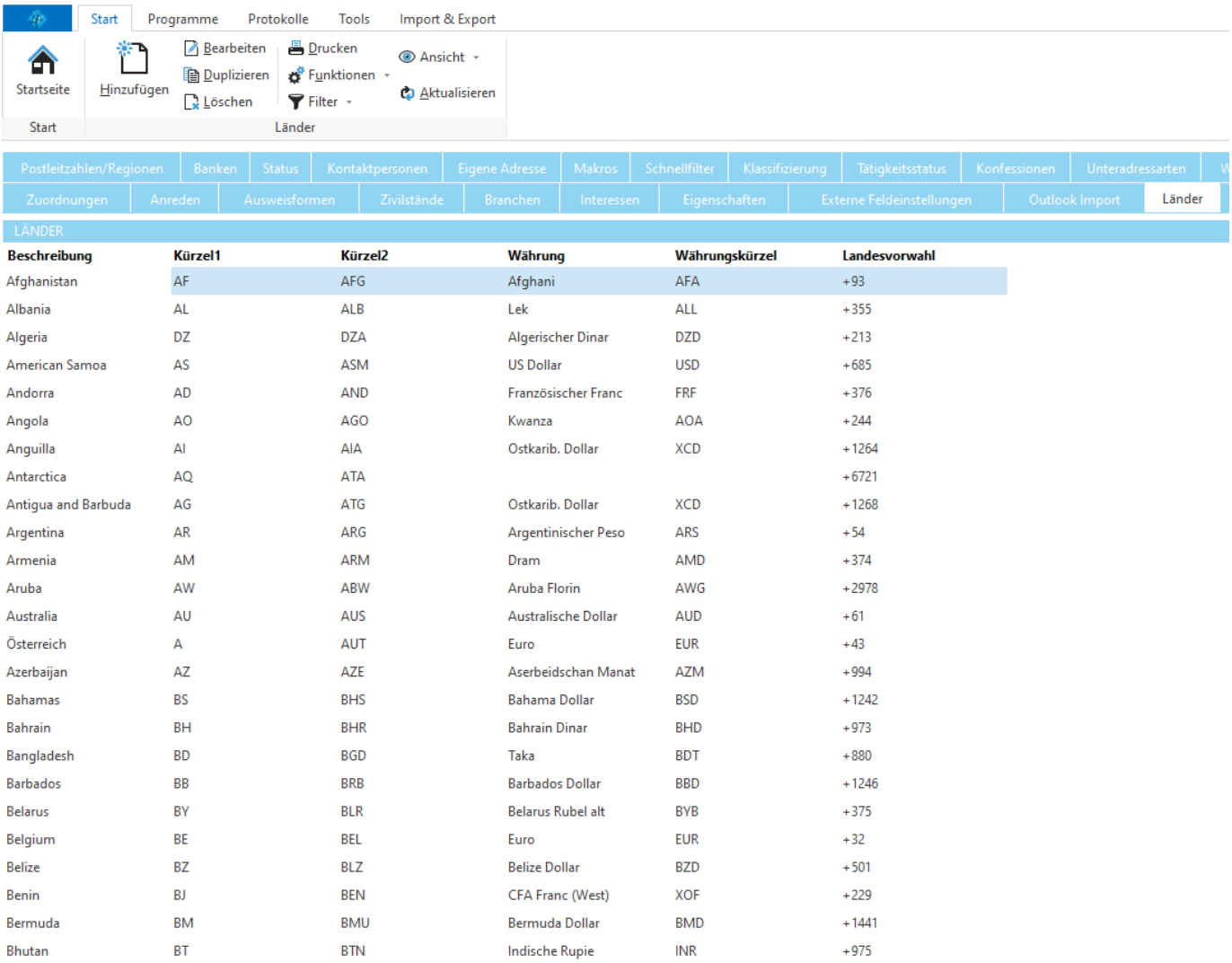
© 2001-2023 by delight software gmbh



10.1.10 Länder

Hier können die verfügbaren Länder für die Adressen definiert werden.

Diese stehen z.B. unter Details in der Auswahlliste der Felder *Land* oder *Nationalität* zur Verfügung.



Beschreibung	Kürzel1	Kürzel2	Währung	Währungskürzel	Landesvorwahl
Afghanistan	AF	AFG	Afghani	AFA	+93
Albania	AL	ALB	Lek	ALL	+355
Algeria	DZ	DZA	Algerischer Dinar	DZD	+213
American Samoa	AS	ASM	US Dollar	USD	+685
Andorra	AD	AND	Französischer Franc	FRF	+376
Angola	AO	AGO	Kwanza	AOA	+244
Anguilla	AI	AIA	Ostkarib. Dollar	XCD	+1264
Antarctica	AQ	ATA			+6721
Antigua and Barbuda	AG	ATG	Ostkarib. Dollar	XCD	+1268
Argentina	AR	ARG	Argentinischer Peso	ARS	+54
Armenia	AM	ARM	Dram	AMD	+374
Aruba	AW	ABW	Aruba Florin	AWG	+2978
Australia	AU	AUS	Australische Dollar	AUD	+61
Österreich	A	AUT	Euro	EUR	+43
Azerbaijan	AZ	AZE	Aserbeidschan Manat	AZM	+994
Bahamas	BS	BHS	Bahama Dollar	BSD	+1242
Bahrain	BH	BHR	Bahrain Dinar	BHD	+973
Bangladesh	BD	BGD	Taka	BDT	+880
Barbados	BB	BRB	Barbados Dollar	BBD	+1246
Belarus	BY	BLR	Belarus Rubel alt	BYB	+375
Belgium	BE	BEL	Euro	EUR	+32
Belize	BZ	BLZ	Belize Dollar	BZD	+501
Benin	BJ	BEN	CFA Franc (West)	XOF	+229
Bermuda	BM	BMU	Bermuda Dollar	BMD	+1441
Bhutan	BT	BTN	Indische Rupie	INR	+975

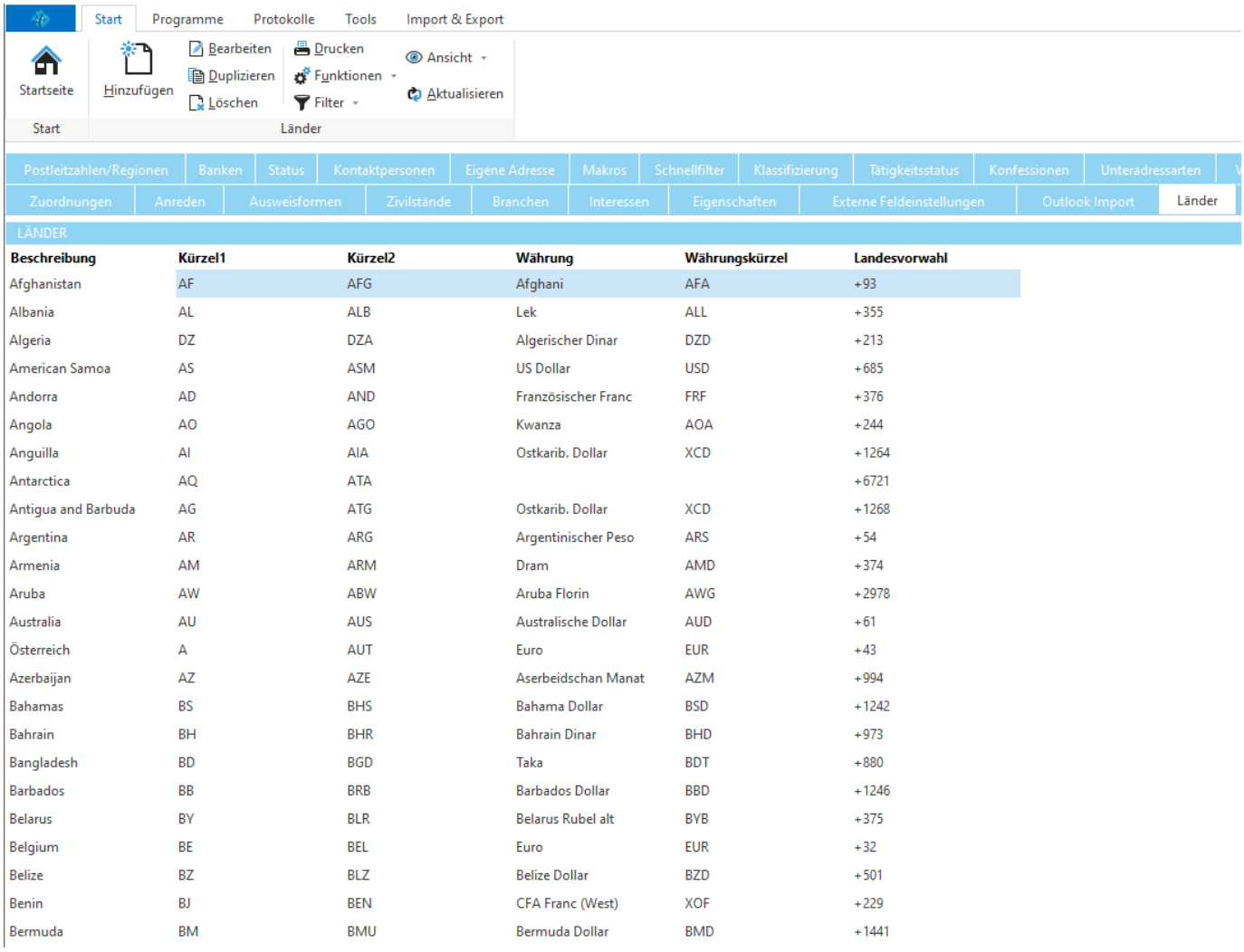
Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.11 Sprachen

Hier können die verfügbaren Sprachen für die Adressen definiert werden.

Diese stehen z.B. unter Details in der Auswahlliste der Feldes *Korrespondenzsprache* zur Verfügung.

© 2001-2023 by delight software gmbh



Beschreibung	Kürzel1	Kürzel2	Währung	Währungskürzel	Landesvorwahl
Afghanistan	AF	AFG	Afghani	AFA	+93
Albania	AL	ALB	Lek	ALL	+355
Algeria	DZ	DZA	Algerischer Dinar	DZD	+213
American Samoa	AS	ASM	US Dollar	USD	+685
Andorra	AD	AND	Französischer Franc	FRF	+376
Angola	AO	AGO	Kwanza	AOA	+244
Anguilla	AI	AIA	Ostkarib. Dollar	XCD	+1264
Antarctica	AQ	ATA			+6721
Antigua and Barbuda	AG	ATG	Ostkarib. Dollar	XCD	+1268
Argentina	AR	ARG	Argentinischer Peso	ARS	+54
Armenia	AM	ARM	Dram	AMD	+374
Aruba	AW	ABW	Aruba Florin	AWG	+2978
Australia	AU	AUS	Australische Dollar	AUD	+61
Österreich	A	AUT	Euro	EUR	+43
Azerbaijan	AZ	AZE	Aserbeidschan Manat	AZM	+994
Bahamas	BS	BHS	Bahama Dollar	BSD	+1242
Bahrain	BH	BHR	Bahrain Dinar	BHD	+973
Bangladesh	BD	BGD	Taka	BDT	+880
Barbados	BB	BRB	Barbados Dollar	BBD	+1246
Belarus	BY	BLR	Belarus Rubel alt	BYB	+375
Belgium	BE	BEL	Euro	EUR	+32
Belize	BZ	BLZ	Belize Dollar	BZD	+501
Benin	BJ	BEN	CFA Franc (West)	XOF	+229
Bermuda	BM	BMU	Bermuda Dollar	BMD	+1441

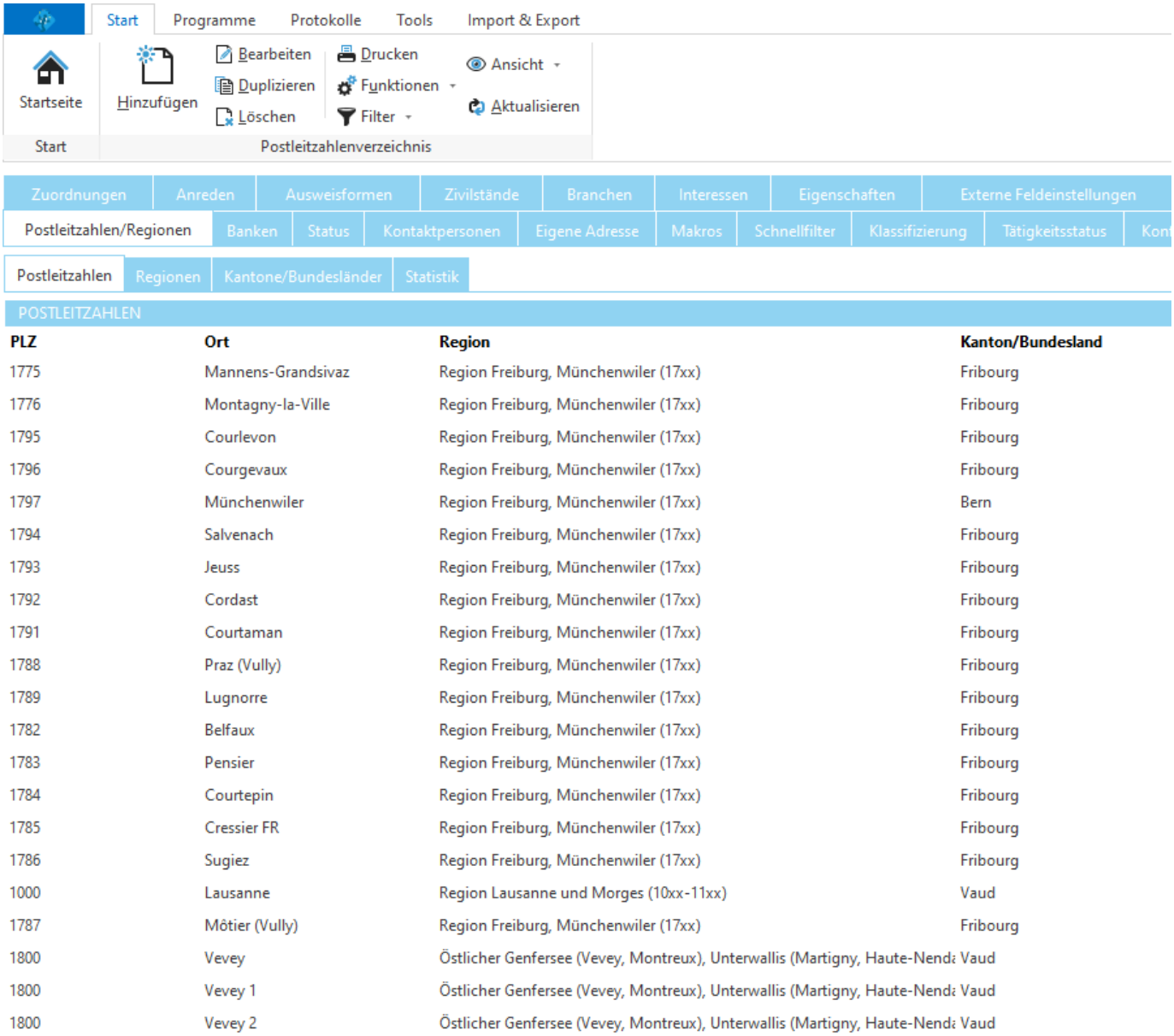
Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.12 Postleitzahlen/Regionen

Hier können die verfügbaren Postleitzahlen für die Adressen definiert werden.

Diese wird z.B. beim Erfassen einer Adresse verwendet, um nach Eingabe der Postleitzahl automatisch den Ort auszufüllen.

Jede Postleitzahl kann einer Region zugeordnet werden.



PLZ	Ort	Region	Kanton/Bundesland
1775	Mannens-Grandsivaz	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1776	Montagny-la-Ville	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1795	Courlevon	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1796	Courgevaux	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1797	Münchenwiler	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Bern
1794	Salvenach	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1793	Jeuss	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1792	Cordast	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1791	Courtaman	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1788	Praz (Vully)	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1789	Lugnorre	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1782	Belfaux	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1783	Pensier	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1784	Courtepin	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1785	Cressier FR	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1786	Sugiez	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1000	Lausanne	Region Lausanne und Morges (10xx-11xx)	Vaud
1787	Môtier (Vully)	Region Freiburg, Münchenwiler (17xx)	Fribourg
1800	Vevey	Östlicher Genfersee (Vevey, Montreux), Unterwallis (Martigny, Haute-Nend	Vaud
1800	Vevey 1	Östlicher Genfersee (Vevey, Montreux), Unterwallis (Martigny, Haute-Nend	Vaud
1800	Vevey 2	Östlicher Genfersee (Vevey, Montreux), Unterwallis (Martigny, Haute-Nend	Vaud

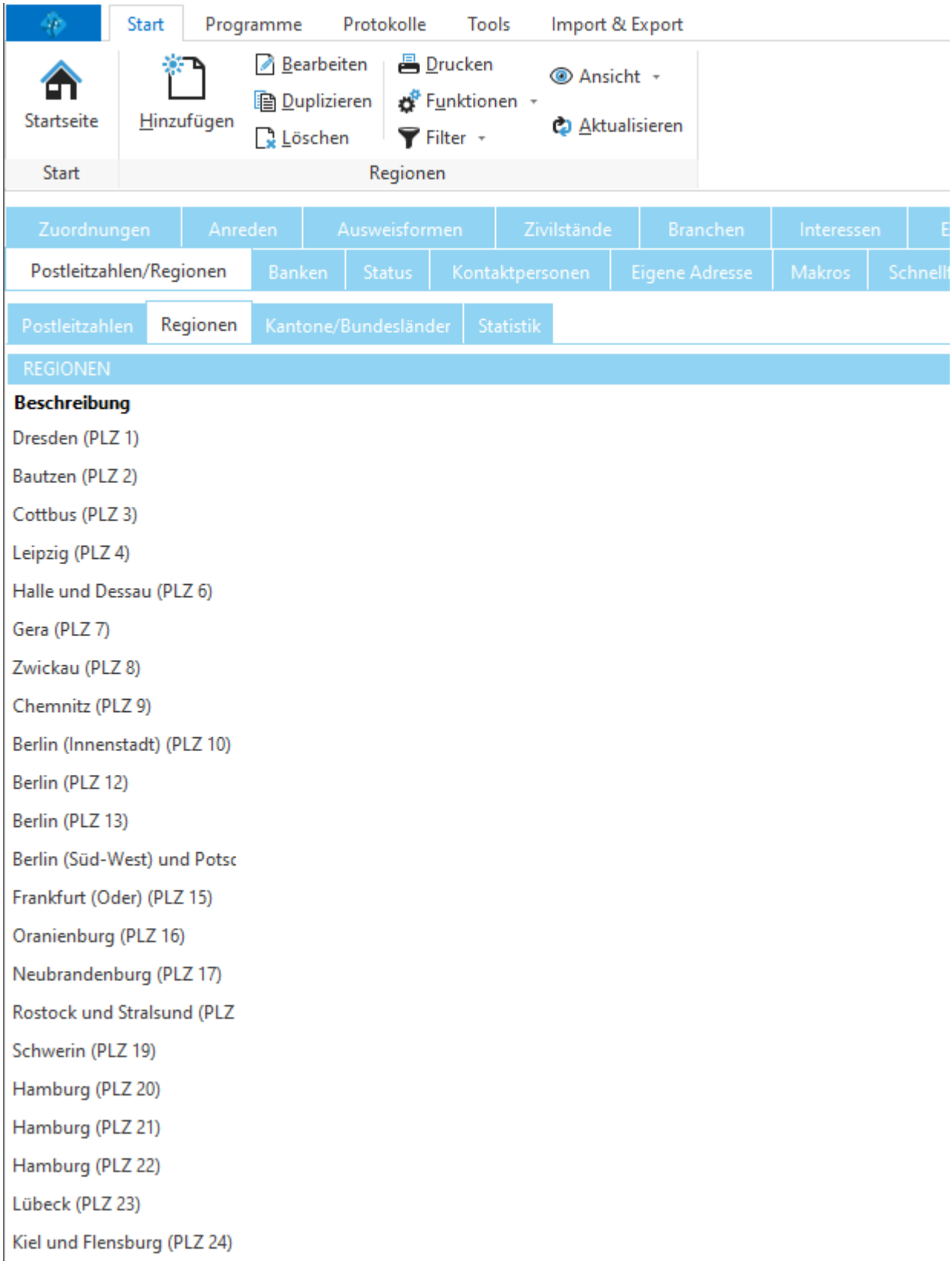
Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.12.1 Regionen

Hier können die Regionen für die Postleitzahlen definiert werden.

Die Regionen können den Postleitzahlen zugeordnet werden.

© 2001-2023 by delight software gmbh



Optional kann jeder Region ein Kanton/Bundesland zugeordnet werden.

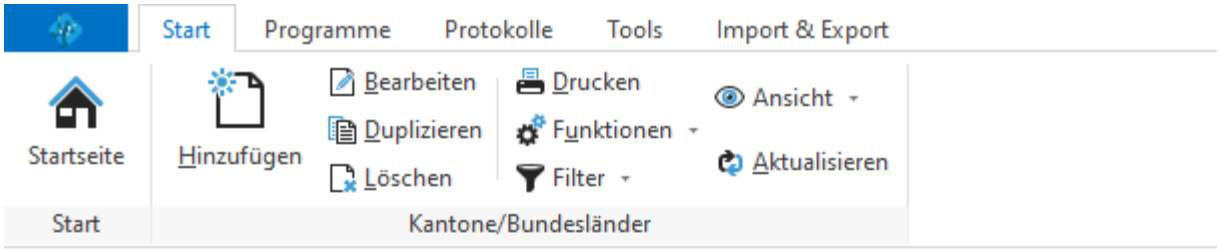
Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.12.2 Kantone/Bundesländer

Hier können die Kantone/Bundesländer für die Postleitzahlen definiert werden.

Die Kantone/Bundesländer können den Postleitzahlen zugeordnet werden.

© 2001-2023 by delight software gmbh



KANTONE/BUNDESLÄNDER

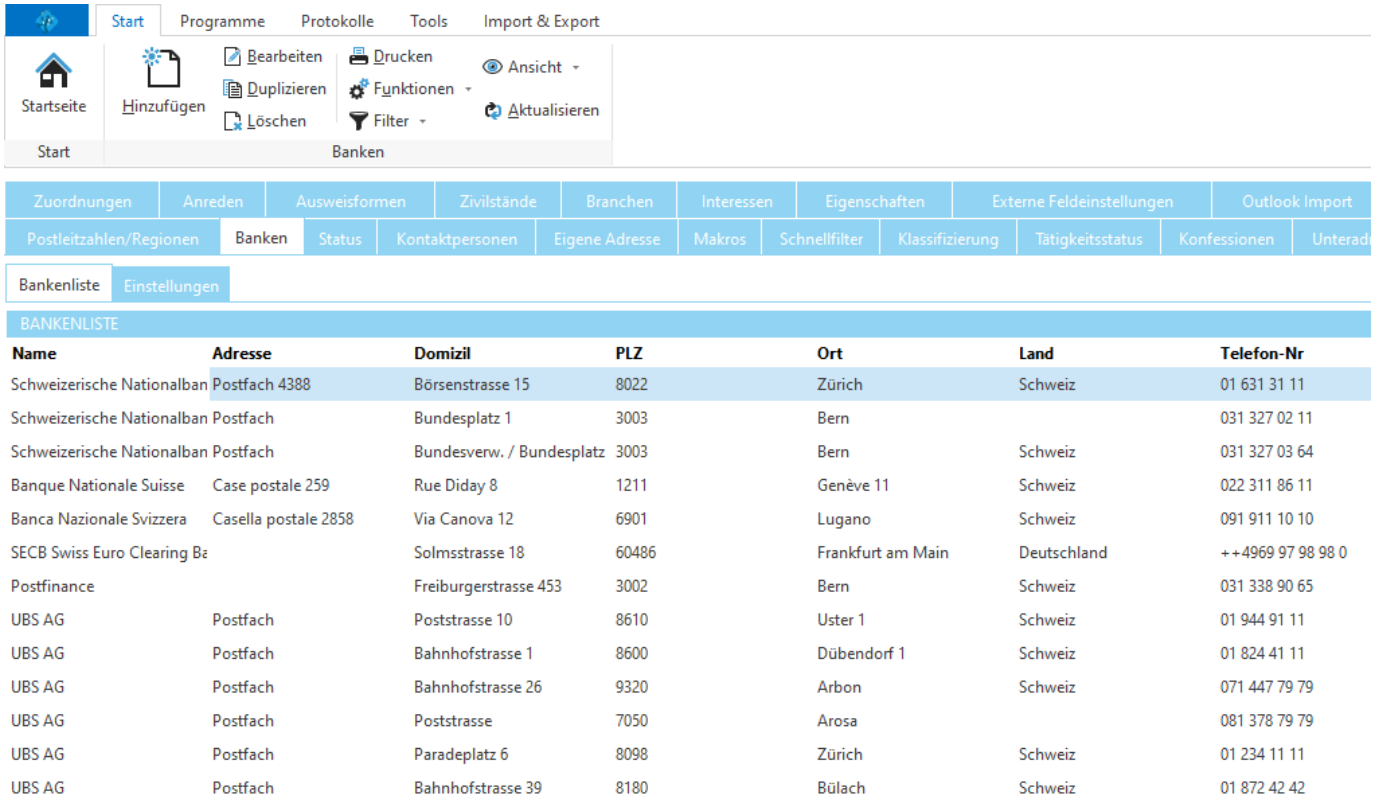
Kanton/Bundesland	Kürzel	Land	Sprache
Aargau	AG	Schweiz	Deutsch
Appenzell Innerrhoden	AI	Schweiz	Deutsch
Appenzell Ausserrhoden	AR	Schweiz	Deutsch
Bern	BE	Schweiz	Deutsch
Basel-Landschaft	BL	Schweiz	Deutsch
Basel-Stadt	BS	Schweiz	Deutsch
Fürstentum Liechtenstein	FL	Schweiz	Deutsch
Fribourg	FR	Schweiz	Französisch
Genève	GE	Schweiz	Französisch
Glarus	GL	Schweiz	Deutsch
Graubünden	GR	Schweiz	Deutsch
Jura	JU	Schweiz	Französisch
Luzern	LU	Schweiz	Deutsch
Neuchâtel	NE	Schweiz	Französisch
Nidwalden	NW	Schweiz	Deutsch
Obwalden	OW	Schweiz	Deutsch
St. Gallen	SG	Schweiz	Deutsch
Schaffhausen	SH	Schweiz	Deutsch
Solothurn	SO	Schweiz	Deutsch
Schwyz	SZ	Schweiz	Deutsch
Thurgau	TG	Schweiz	Deutsch
Ticino	TI	Schweiz	Italienisch
Uri	UR	Schweiz	Deutsch
Vaud	VD	Schweiz	Französisch
Valais	VS	Schweiz	Deutsch
Zug	ZG	Schweiz	Deutsch

Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.13 Banken

Hier können die verfügbaren Banken für die Adressen definiert werden.

Diese stehen z.B. unter Details in der Auswahlliste des Feldes *Bank* zur Verfügung.



Name	Adresse	Domizil	PLZ	Ort	Land	Telefon-Nr
Schweizerische Nationalban	Postfach 4388	Börsenstrasse 15	8022	Zürich	Schweiz	01 631 31 11
Schweizerische Nationalban	Postfach	Bundesplatz 1	3003	Bern		031 327 02 11
Schweizerische Nationalban	Postfach	Bundesverw. / Bundesplatz	3003	Bern	Schweiz	031 327 03 64
Banque Nationale Suisse	Case postale 259	Rue Diday 8	1211	Genève 11	Schweiz	022 311 86 11
Banca Nazionale Svizzera	Casella postale 2858	Via Canova 12	6901	Lugano	Schweiz	091 911 10 10
SECB Swiss Euro Clearing Ba		Solmsstrasse 18	60486	Frankfurt am Main	Deutschland	++4969 97 98 98 0
Postfinance		Freiburgerstrasse 453	3002	Bern	Schweiz	031 338 90 65
UBS AG	Postfach	Poststrasse 10	8610	Uster 1	Schweiz	01 944 91 11
UBS AG	Postfach	Bahnhofstrasse 1	8600	Dübendorf 1	Schweiz	01 824 41 11
UBS AG	Postfach	Bahnhofstrasse 26	9320	Arbon	Schweiz	071 447 79 79
UBS AG	Postfach	Poststrasse	7050	Arosa		081 378 79 79
UBS AG	Postfach	Paradeplatz 6	8098	Zürich	Schweiz	01 234 11 11
UBS AG	Postfach	Bahnhofstrasse 39	8180	Bülach	Schweiz	01 872 42 42

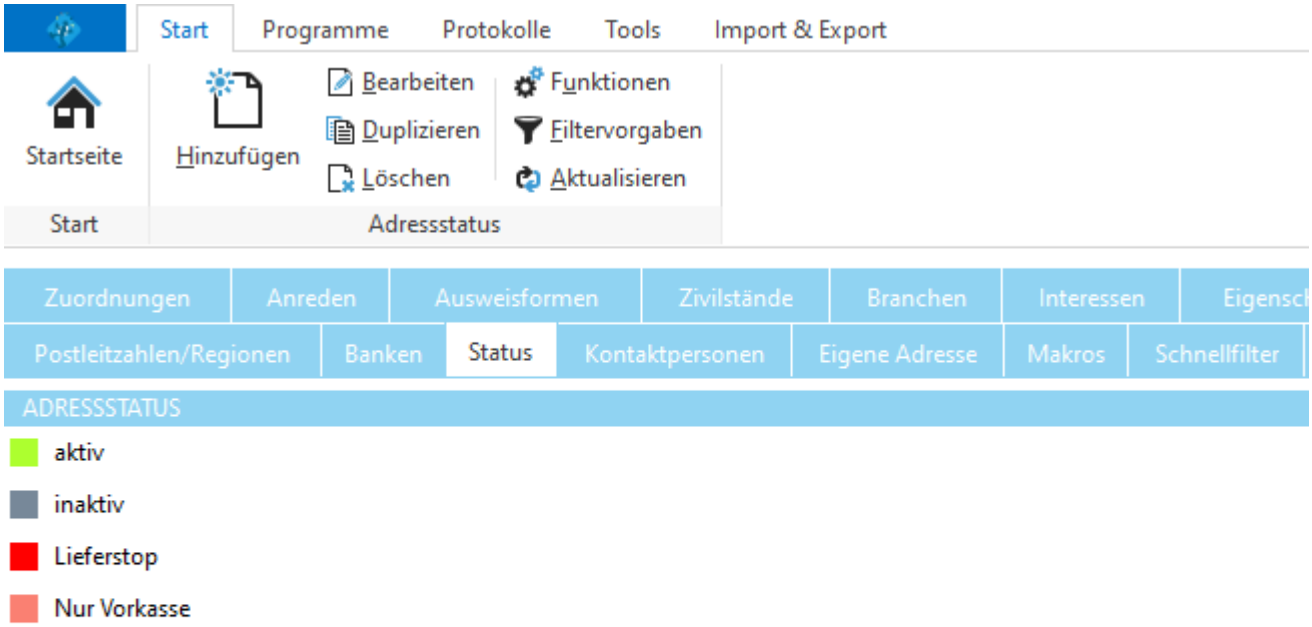
Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.14 Status

Hier kann der verfügbare Status für die Adressen definiert werden.

Diese stehen z.B. unter Details in der Auswahlliste des Feldes *Status* zur Verfügung.

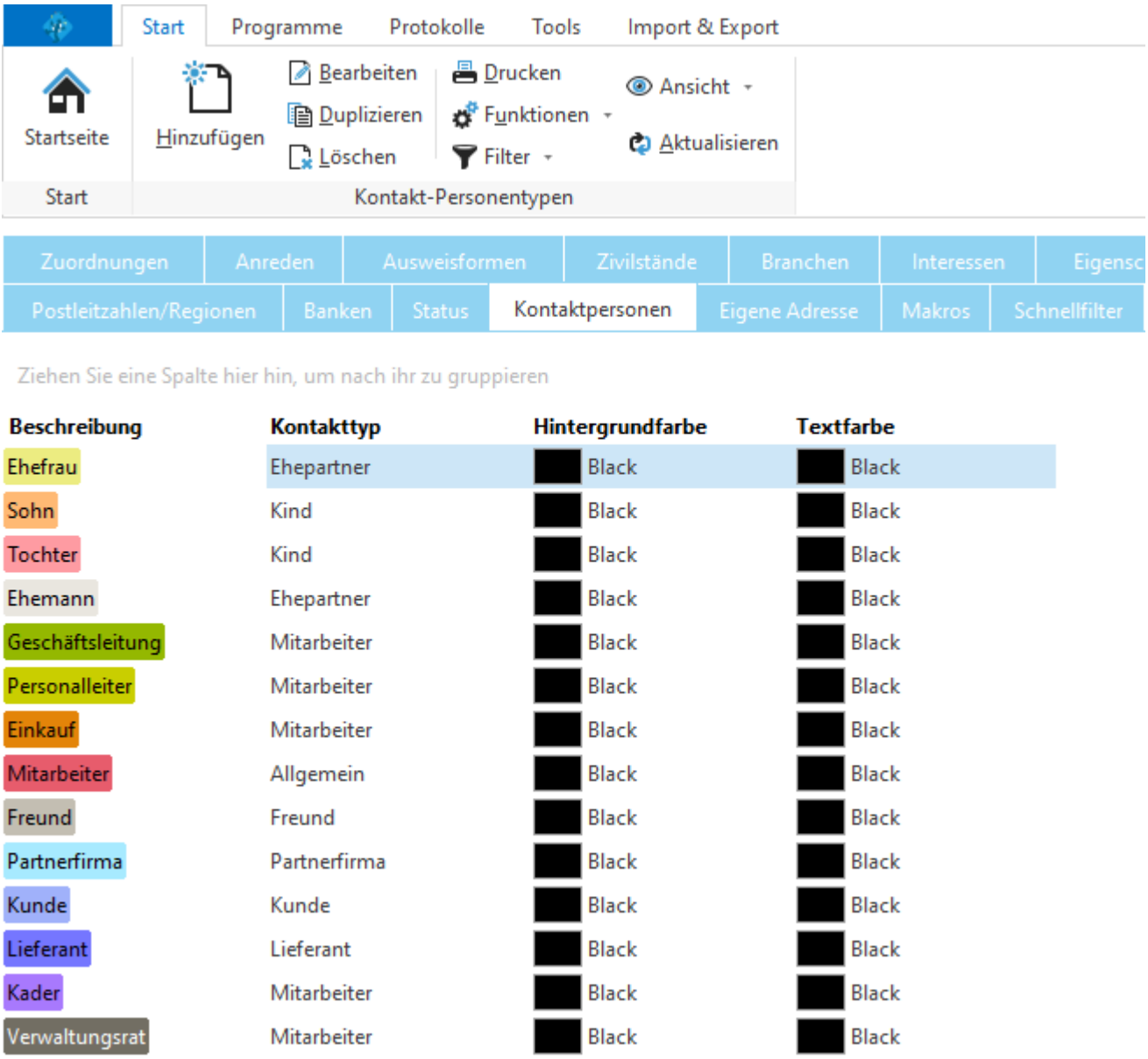
© 2001-2023 by delight software gmbh



Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.1.15 Kontaktpersonen

Hier können die verfügbaren Typen von Kontaktpersonen definiert werden.



Beschreibung	Kontakttyp	Hintergrundfarbe	Textfarbe
Ehefrau	Ehepartner	Black	Black
Sohn	Kind	Black	Black
Tochter	Kind	Black	Black
Ehemann	Ehepartner	Black	Black
Geschäftsleitung	Mitarbeiter	Black	Black
Personalleiter	Mitarbeiter	Black	Black
Einkauf	Mitarbeiter	Black	Black
Mitarbeiter	Allgemein	Black	Black
Freund	Freund	Black	Black
Partnerfirma	Partnerfirma	Black	Black
Kunde	Kunde	Black	Black
Lieferant	Lieferant	Black	Black
Kader	Mitarbeiter	Black	Black
Verwaltungsrat	Mitarbeiter	Black	Black

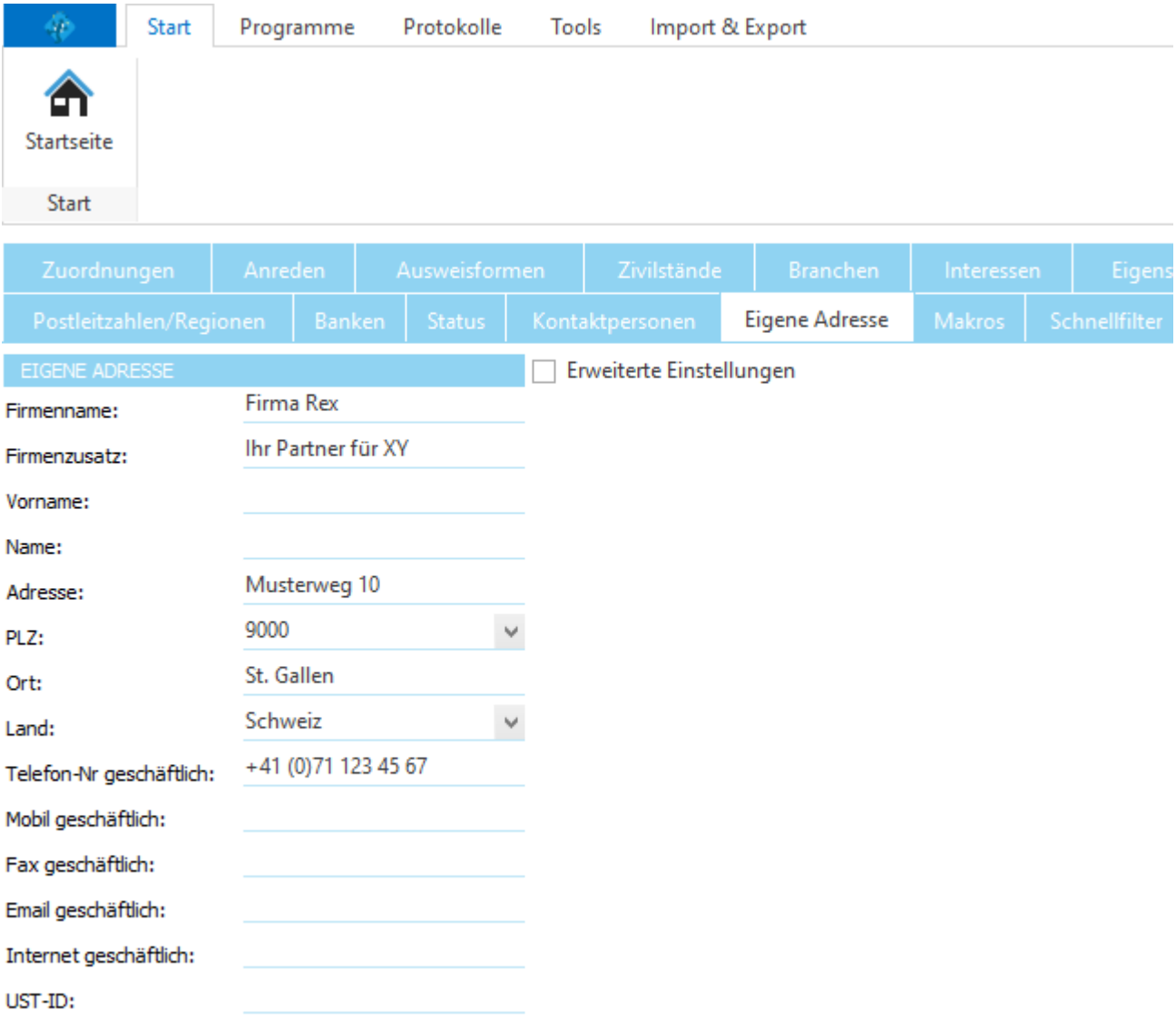
10.1.16 Eigene Adresse

Hier kann die eigene Adresse definiert werden.

Die eigene Adresse wird z.B. für die Kopfzeilen in Berichtvorlagen verwendet.
Die eigene Adresse ist entweder Ihre Firmenadresse oder Ihre private Adresse, je nach Einsatzzweck des Programms.

Über Erweiterte Einstellungen kann die Verknüpfung auf eine andere bereits im Programm erfasste Adresse geändert werden.

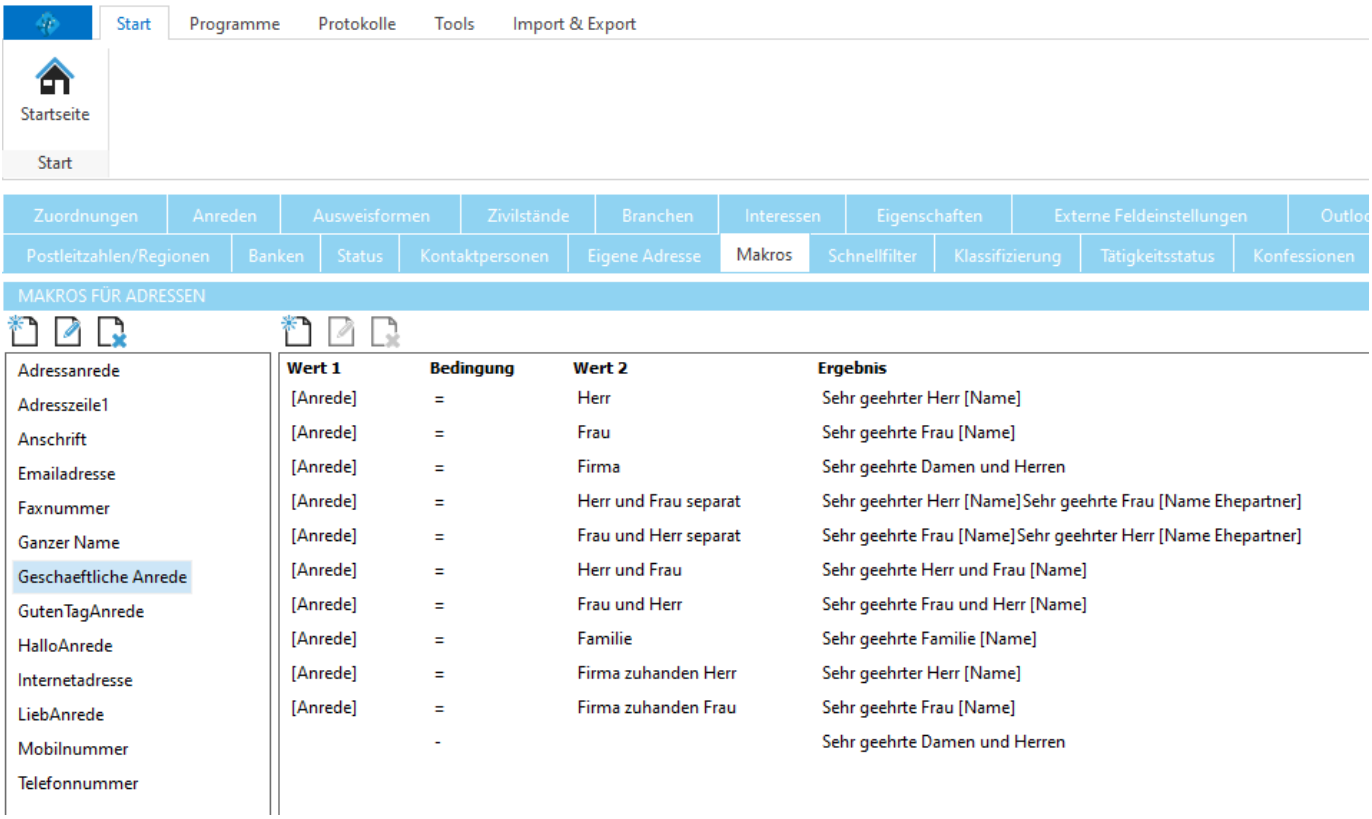
© 2001-2023 by delight software gmbh



10.1.17 Makros

Hier können die Adressmakros definiert werden.

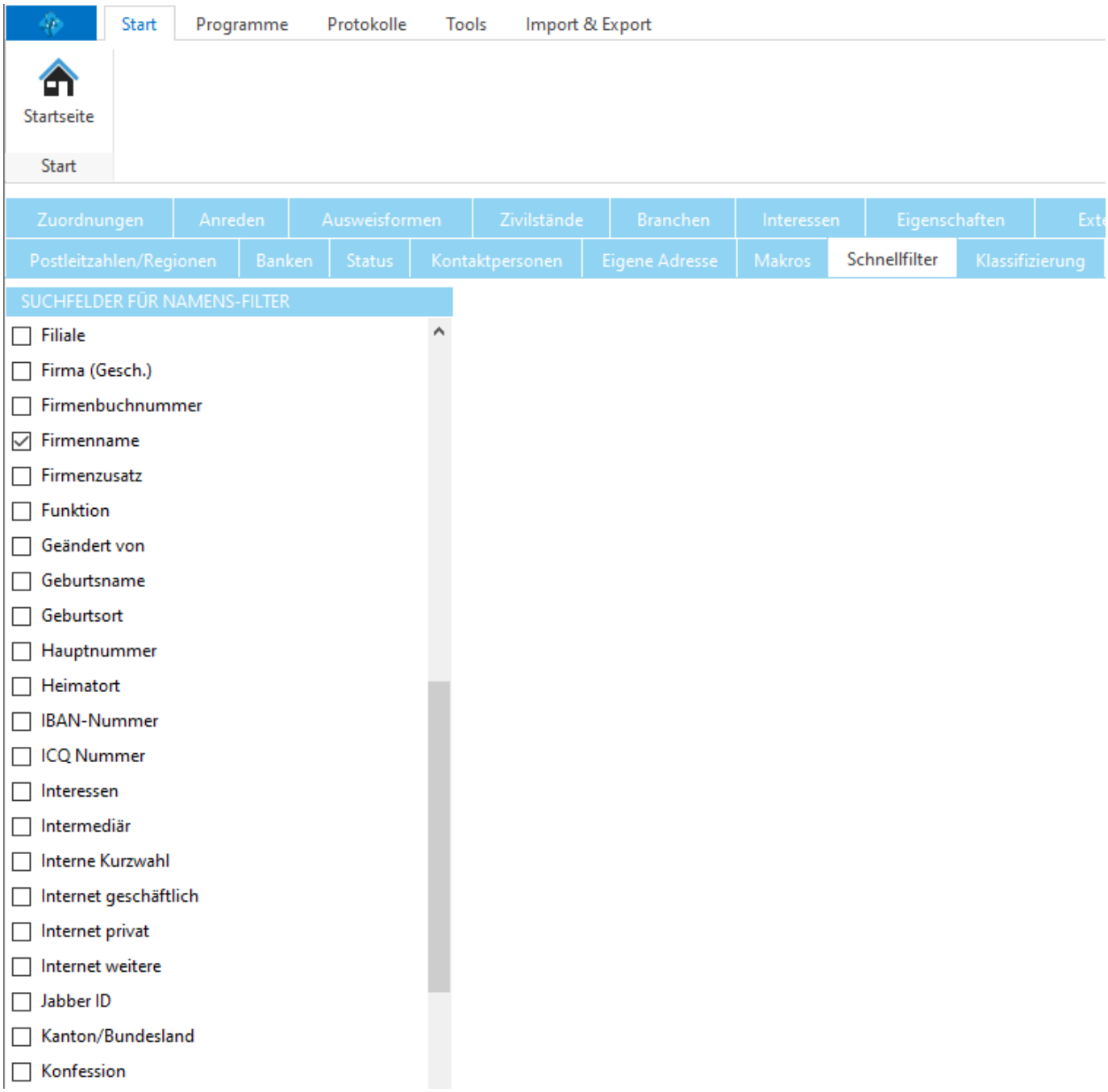
Makros werden z.B. für die persönliche Anrede auf Berichtvorlagen verwendet.



© 2001-2023 by delight software gmbh

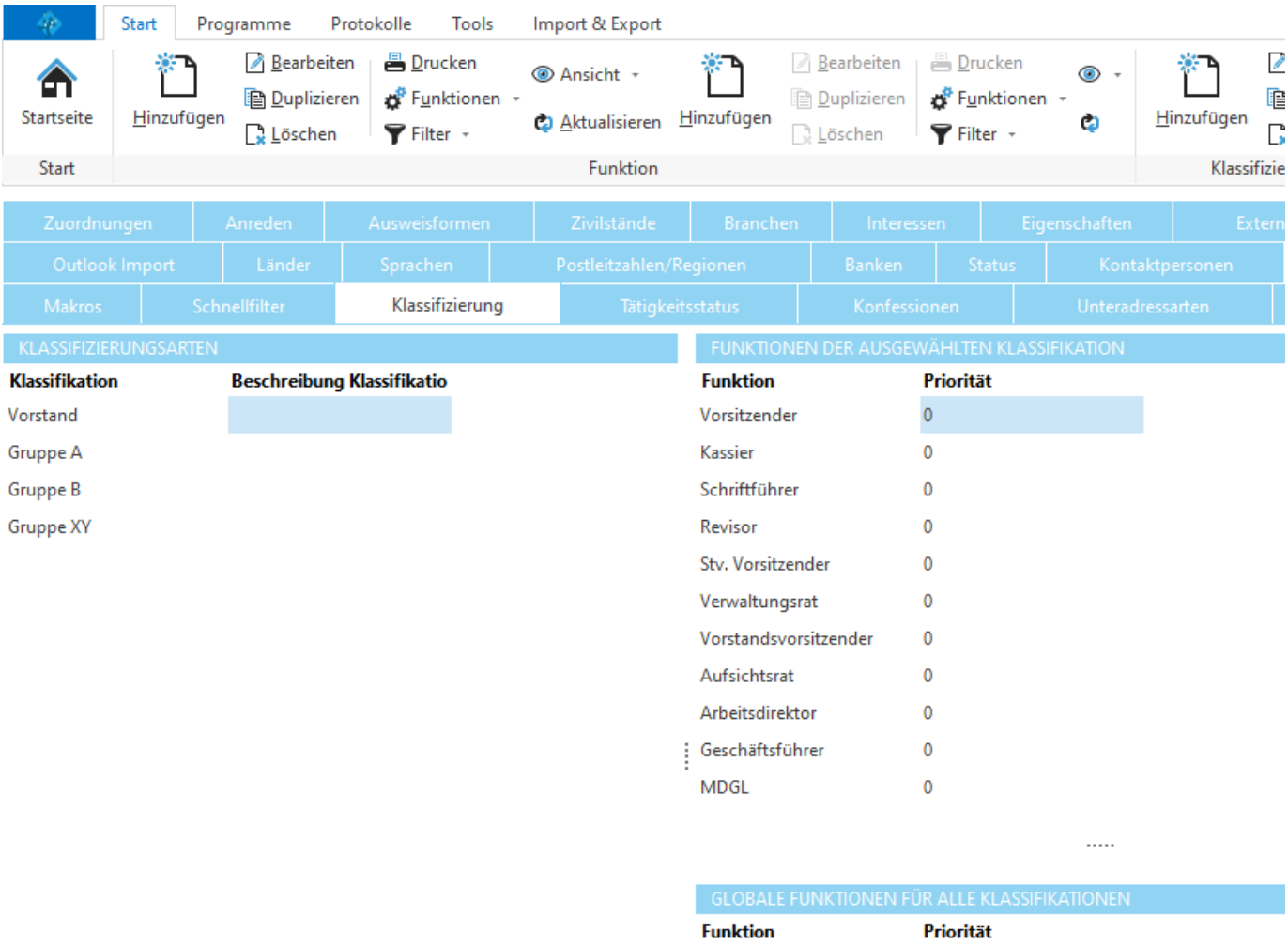
10.1.18 Schnellfilter

Hier kann definiert werden, welche Adressfelder der Schnellfilter zur Suche nach Name und Vorname in die Suche einbeziehen soll.



10.1.19 Klassifizierung

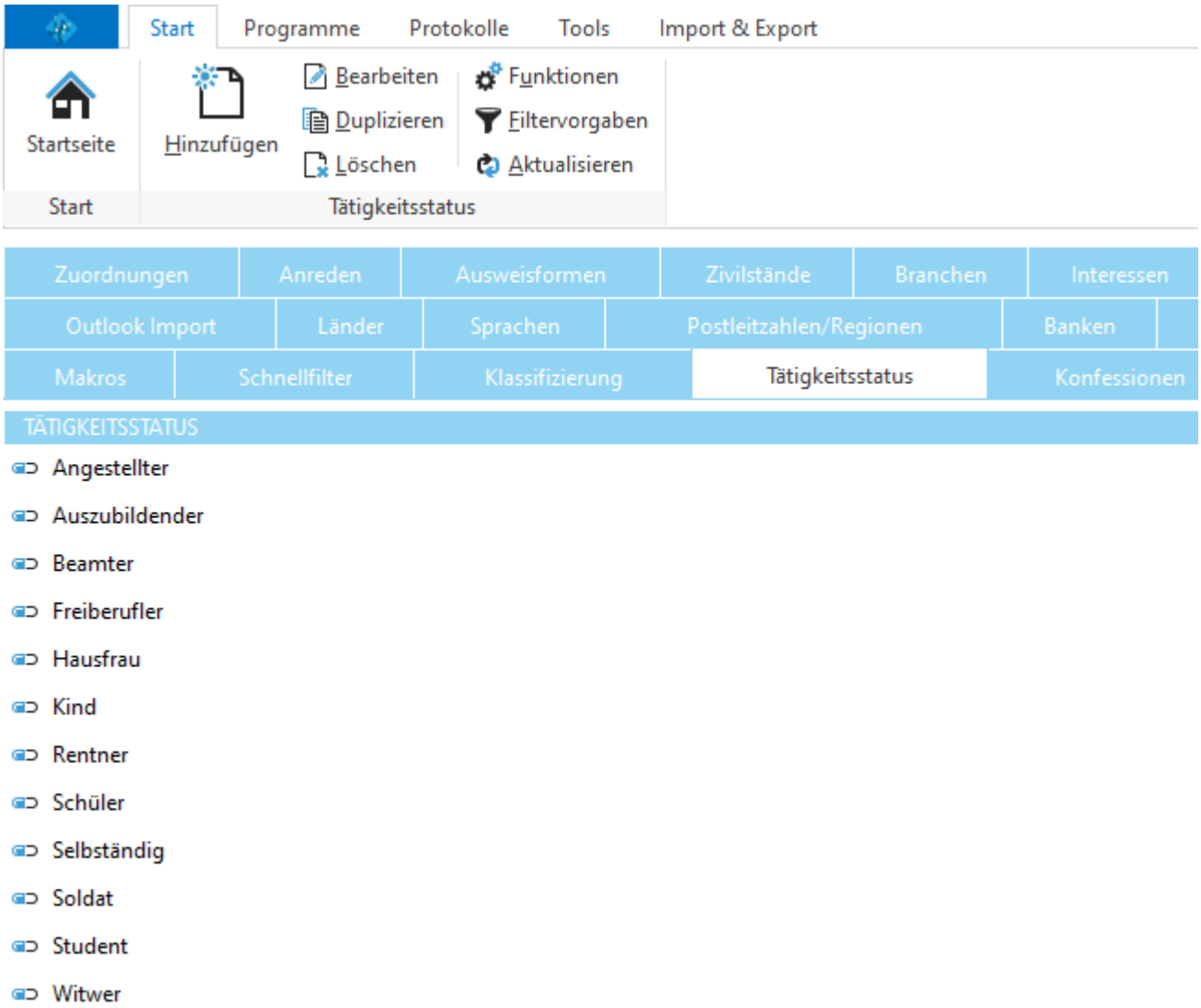
Hier können die Klassifizierungen für die Adressen verwaltet werden. Jeder Klassifizierungsart können mehrere "Funktionen" zugeordnet werden.



© 2001-2023 by delight software gmbh

10.1.20 Tätigkeitsstatus

Hier kann der Tätigkeitsstatus für Adressen verwaltet werden.



10.2 CRM

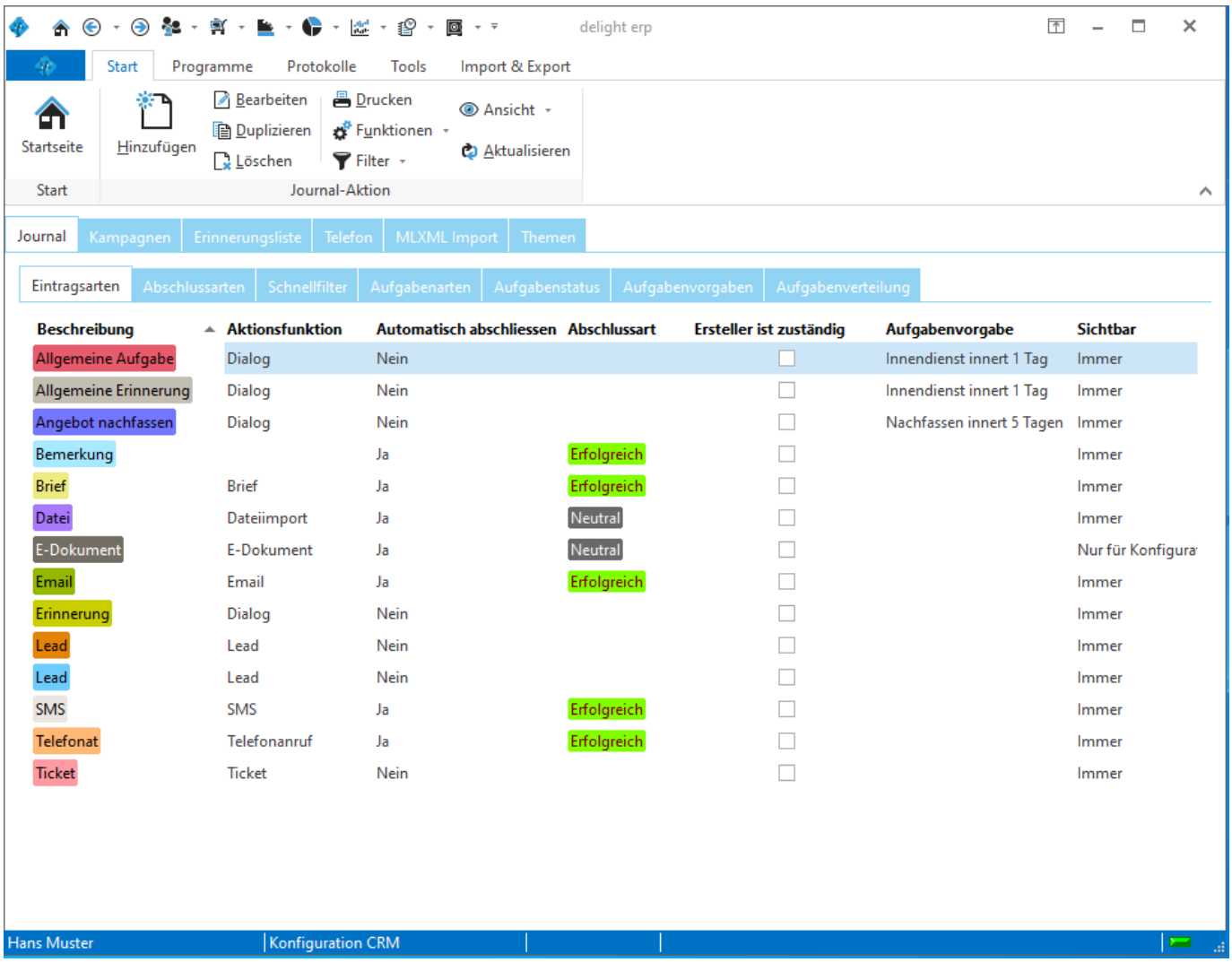
Im Bereich *Einstellungen CRM* können Journal-, Kampagnen-, Benachrichtigungs- und Telefoneinstellungen konfiguriert und auf Ihre Wünsche angepasst werden.
Die Einstellungen zur Adressverwaltung sind in der Backstage-Ansicht unter *Konfiguration => CRM* erreichbar.

Verfügbare Einstellungen:

Journal	Konfiguration der Journal-Aktionen.
Kampagnen	Konfiguration der Kampagnen-Arten und Mitgliederstatus. *(Ab der Professional-Version verfügbar).*
Erinnerungsliste	Konfiguration der Vorlaufzeit für Aufgaben der Erinnerungsliste.
Benachrichtigungen	Konfiguration der verfügbaren Benachrichtigungen.
Telefon	Konfiguration der Telefone für Anruferkennung und Wahlhilfe.
MLXML Import	Konfiguration der verschiedenen MLXML-Import-Quellen.

10.2.1 Journal

Im Unterbereich *Journal* können die verfügbaren Journal-Aktionen und Vorgaben konfiguriert werden. Die Journal-Aktionen stehen beim Hinzufügen eines Journal-Eintrages zur Verfügung. Es können beliebig viele Journal-Aktionen erstellt werden.



Beschreibung	Name der Journal-Aktion, der beim Hinzufügen eines Journal-Eintrages angezeigt wird.
Aktionsfunktion	Aktionsfunktion, die beim Erstellen des Journal-Eintrags ausgeführt werden soll.
Automatisch abschliessen	Definiert, ob beim Erstellen eines Journal-Eintrages die Option Aktion abschliessen automatisch markiert und der Eintrag abgeschlossen werden soll.
Automatisch Erinnern	Definiert, ob beim Erstellen eines Journal-Eintrages das Datum unter Erinnerungsliste automatisch auf einen bestimmten Wert gesetzt werden soll. (Ist *Automatisch abschliessen* gesetzt, hat diese Option keine Relevanz).
Abschluss-Reaktion	Definiert, ob beim Erstellen eines Journal-Eintrages die Reaktion automatisch auf einen bestimmten Wert gesetzt werden soll. (Ist nur relevant, wenn *Automatisch abschliessen* gesetzt ist).
Aufgabe	Definiert, ob beim Erstellen eines Journal-Eintrages die Option *Zeigen als* in der Erinnerungsliste automatisch auf einen bestimmten Wert gesetzt werden soll. (Ist *Automatisch abschliessen* gesetzt, hat diese Option keine Relevanz).
Sichtbar	Definiert, ob die Aktions-Funktion beim Hinzufügen eines Journal-Eintrages zur Verfügung stehen soll.

© 2001-2023 by delight software gmbh

Benachrichtigung	Definiert, ob beim Erstellen eines Journal-Eintrages die Benachrichtigungs-Vorlage unter Benachrichtigungen automatisch auf einen bestimmte Vorlage gesetzt werden soll.
Ersteller ist zuständig	Ist diese Option aktiviert, wird der Benutzer automatisch als zuständiger Mitarbeiter, auf alle Eintrag die er erstellt, übernommen.

siehe auch:
Aktionsfunktionen
Abschlussarten
Aufgabenarten
Aufgabenstatus
Aufgabenvorgaben
Aufgabenverteilung

Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.2.1.1 Aktionsfunktionen

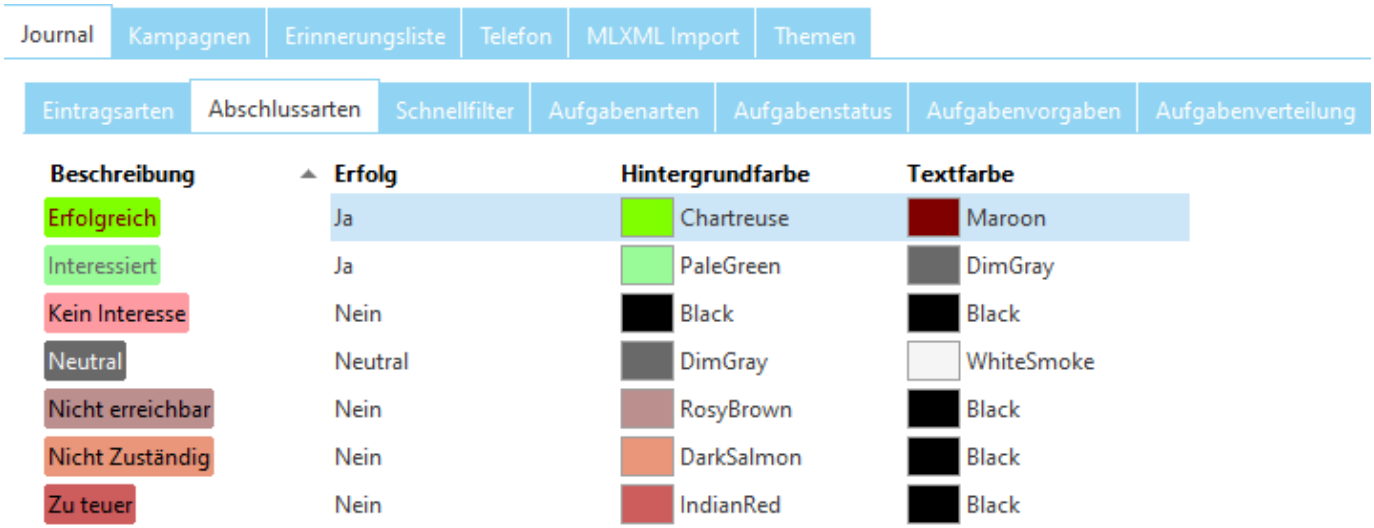
Jeder Journal-Aktion kann optional eine Funktion zugeordnet werden. Je nach Funktion werden beim Erstellen einer Aktion unterschiedliche Funktionen ausgeführt. Für Journal-Aktionen ohne Aktionsfunktion wird das Fenster Neue Aktion erstellen nicht angezeigt.

Brief-Vorlagen	Funktion für Briefe oder Serienbriefe anhand einer Bericht-Vorlage. Siehe Darstellung Brief-Vorlagen.
Dialog	Aktion ohne spezielle Funktion in einem Fenster erstellen. Siehe Darstellung Dialog.
Telefonanruf	Funktion für Telefonanrufe. Stellt die Wahlhilfe für Telefonnummern zur Verfügung. Es müssen Telefone konfiguriert sein. Siehe Darstellung Telefonanruf.
SMS	Funktion für den SMS-Versand. Es muss ein SMS-Provider konfiguriert sein. Siehe Darstellung SMS.
Email	Funktion für den Email-Versand. Es müssen entsprechende Emailkonten konfiguriert sein. Siehe Darstellung Email.
Termin	Funktion zur Verknüpfung eines Termins. Siehe Darstellung Termin.
Formulardesigner	Aktion ohne spezifische Funktion in einem Fenster erstellen. Die Eingabemaske kann über den Formulardesigner individuell gestaltet werden. Auf dem Eingabeformular können beliebige Elemente (Eingabefelder, Buttons, Tabellen usw.) platziert werden. Über Skripte können zusätzliche Funktionen programmiert werden. Formulare können über Rechtsklick => Einstellungen => Dialog-Formular-Designer verwaltet werden. Die Programmierung und Gestaltung der Formulare ist nicht Teil dieses Handbuches. Siehe Darstellung Formulardesigner.
Formulardesigner (ohne Notizfeld)	Identisch zum Formulardesigner, aber in der Ansicht wird das Notizfeld nicht angezeigt. Damit steht mehr Platz für das individuelle Eingabeformular zur Verfügung.

Es können, je nach installierten Module, noch weitere Funktionen zur Verfügung stehen.

10.2.1.2 Abschlussarten

Im Unterbereich *Abschlussarten* werden die verschiedenen Reaktionen konfiguriert, die beim Abschliessen einer Journal-Aktion gesetzt werden können.

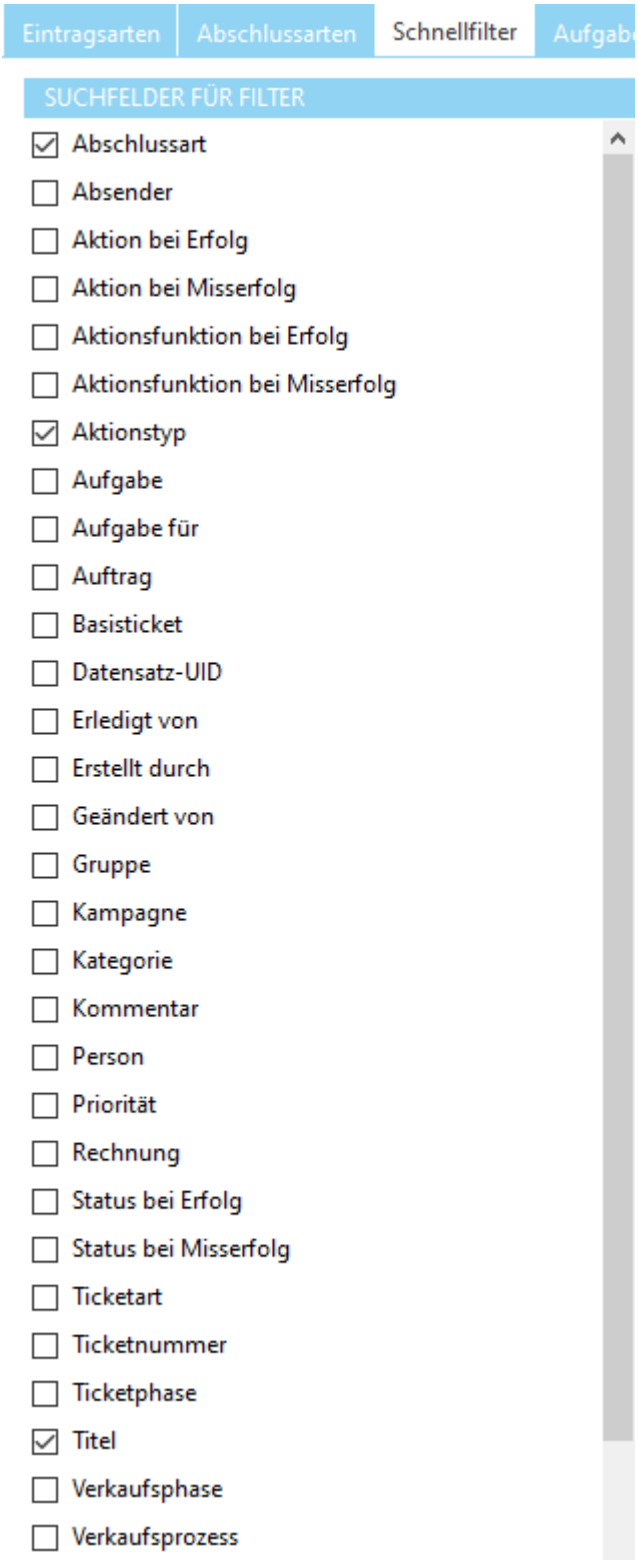


Beschreibung	Titel der Reaktion.
Erfolg	Definiert, ob die Reaktion als Erfolg oder Misserfolg eingestuft werden soll.

© 2001-2023 by delight software gmbh

10.2.1.3 Schnellfilter

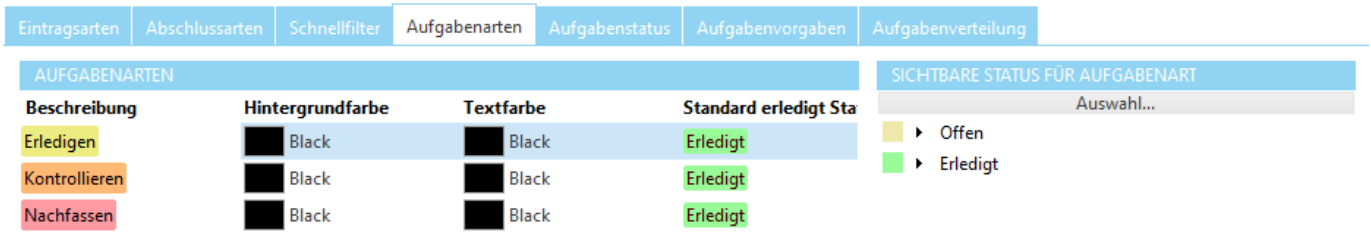
Im Unterbereich *Schnellfilter* können die Suchfelder für den Journal-Schnellfilter definiert werden.



Anmerkung:
Der Journal-Schnellfilter steht zur Suche von Adressen zur Verfügung.

10.2.1.4 Aufgabenarten

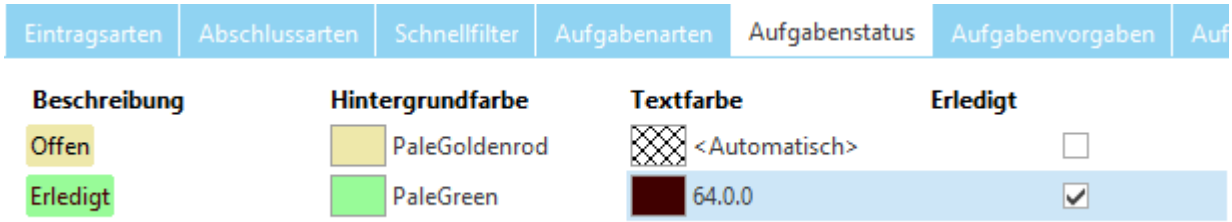
Im Unterbereich *Aufgabenarten* werden die verfügbaren Arten für Aufgaben definiert, welche bei einer Aufgabe oder Erinnerung gesetzt werden können.



Jeder Aufgabenart müssen (rechts) die verfügbaren Aufgabenstatus hinzugefügt werden.

10.2.1.5 Aufgabenstatus

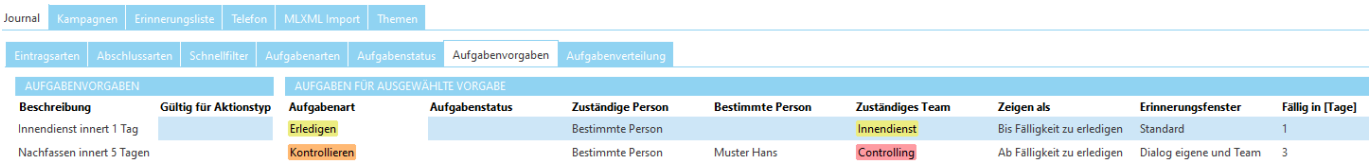
Im Unterbereich *Aufgabenstatus* werden die verfügbaren Status für Aufgaben definiert.



Die Option *Erledigt* bezeichnet Status, die beim setzen eine Aufgabe als erledigt markieren.

10.2.1.6 Aufgabenvorgaben

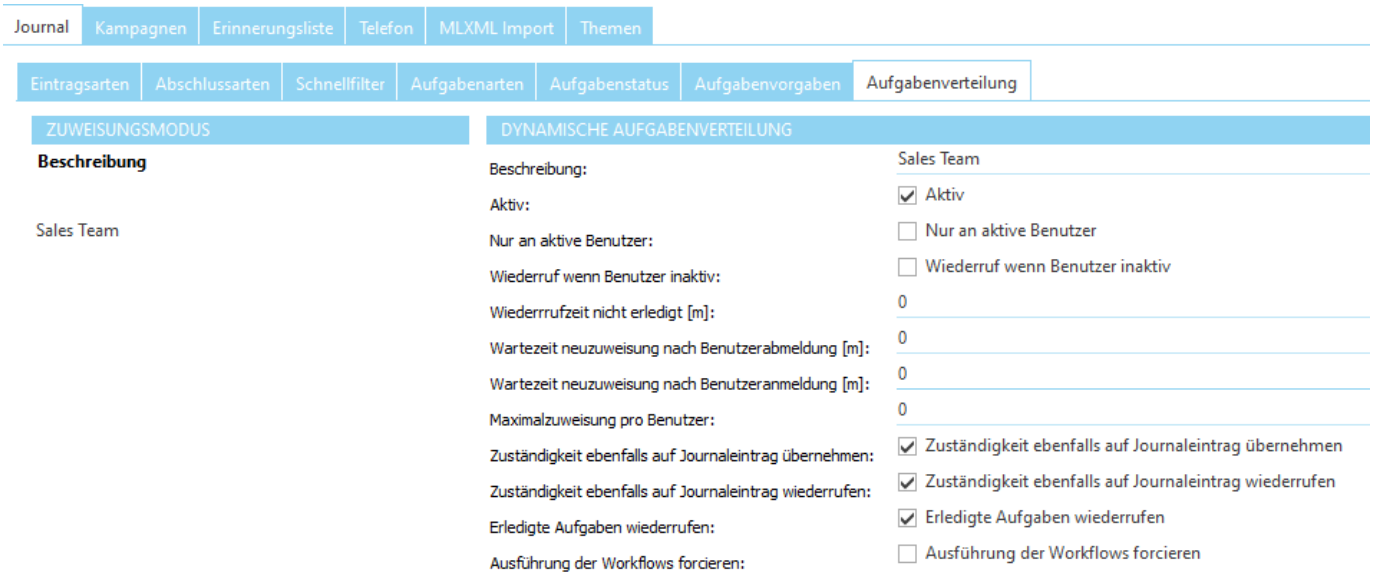
Im Unterbereich *Aufgabenvorgaben* werden die sogenannten Aufgaben- und Erinnerungs- Shortcuts definiert, welche jeder Journal-Aktion per Klick hinzugefügt werden können.



10.2.1.7 Aufgabenverteilung

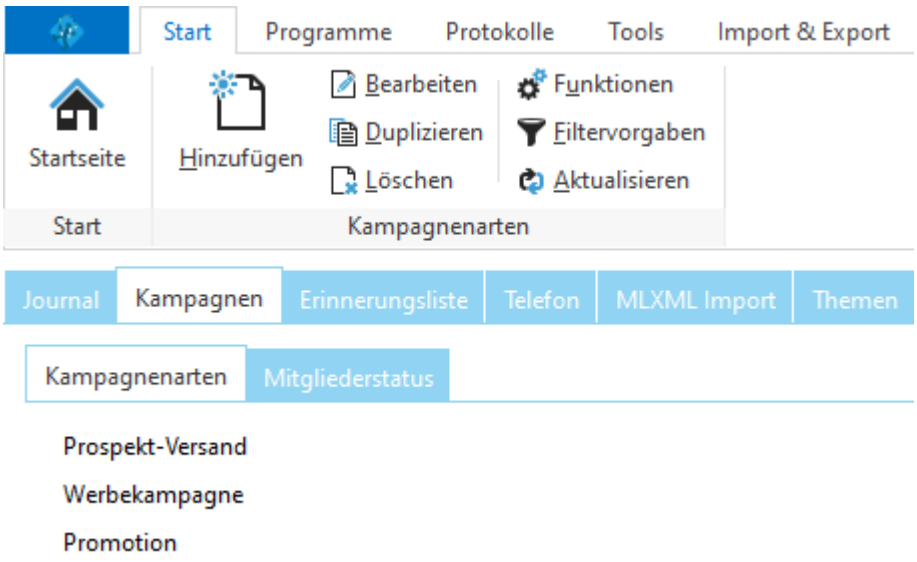
Im Unterbereich Aufgabenverteilung kann die dynamische Aufgaben- und Erinnerungs- Zuweisung an einen Benutzer-Pool, nach diversen Kriterien, festgelegt werden. Zuweisungsmodus kann auf jeder Aufgabe separat ausgewählt werden.

© 2001-2023 by delight software gmbh



10.2.2 Kampagnen

Im Unterbereich *Kampagnen* können Kampagnenarten und Mitgliederstatus konfiguriert werden.



Mit der Kampagnenart können die Kampagnen in verschiedene Bereiche unterteilt werden. Es sind beliebig viele verschiedene Arten möglich.

siehe auch:
Mitgliederstatus

10.2.2.1 Mitgliederstatus

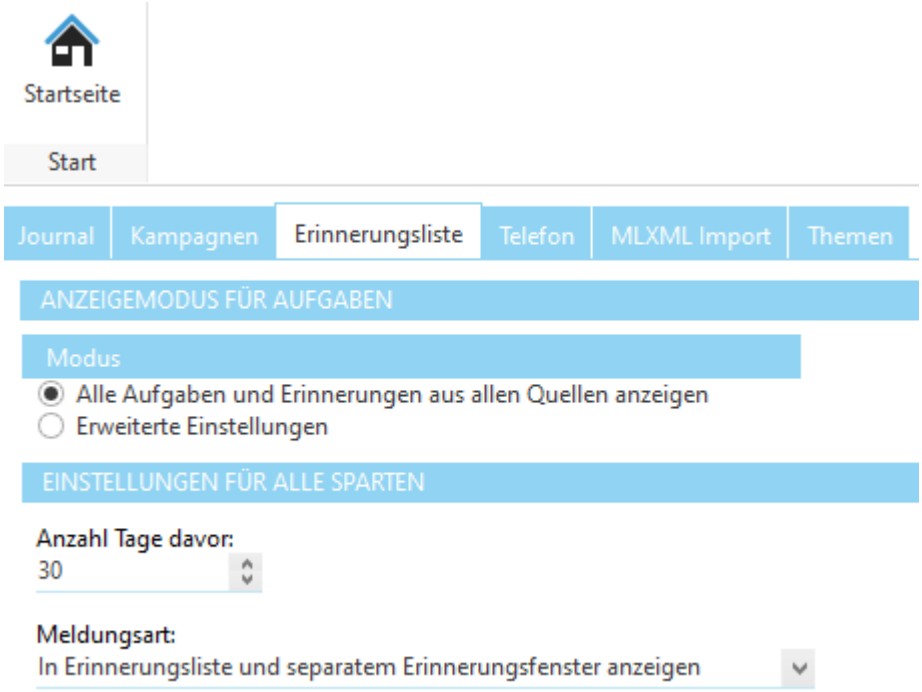
Im Unterbereich *Mitgliederstatus* wird der Status konfiguriert, den Mitglieder in einer Kampagne haben können.

Beschreibung	Titel des Mitgliederstatus.
Status in Kampagne	Definiert den effektiven Status. aktiv: Kampagne für das Mitglied läuft. erfolgreich: Kampagne wurde erfolgreich beendet für das Mitglied. nicht erfolgreich: Kampagne wurde für das Mitglied ohne Erfolg beendet.

© 2001-2023 by delight software gmbh

10.2.3 Erinnerungsliste

Im Unterbereich Erinnerungsliste können Einstellungen zur Vorlaufzeit für das Anzeigen von Aufgaben und Erinnerungen konfiguriert werden. Die Vorlaufzeit kann für jede Sparte individuell konfiguriert werden.



Modus	Beschreibung
Alle Aufgaben und Erinnerungen aus allen Quellen anzeigen	In diesem Modus werden alle Aufgaben und Erinnerungen aus allen Sparten in der Erinnerungsliste angezeigt. Die Vorlaufzeit wird über *Anzahl Tage davor* für alle Aufgaben, unabhängig aus welcher Sparte, definiert.
Erweiterte Einstellungen	In diesem Modus können für jede Sparte separate Vorlaufzeiten eingestellt werden. Zusätzlich kann jede Sparte einem Mitarbeiter zugewiesen werden. Jedem Mitarbeiter kann pro Sparte eine individuelle Vorlaufzeit zugewiesen werden.

Meldungsart	Beschreibung
Nur in der Erinnerungsliste anzeigen	Zeigt die Aufgaben und Erinnerungen mit der definierten Vorlaufzeit in der Erinnerungsliste.
In der Erinnerungsliste und im separaten Erinnerungsfenster anzeigen	Zeigt die Aufgaben und Erinnerungen mit der definierten Vorlaufzeit in der Erinnerungsliste und öffnet sie zusätzlich in einem separaten Erinnerungsfenster.

Hinweis:
Sparte bezeichnet die Art des Eintrages in der Erinnerungsliste. Diese kann je nach Eintragsart unterschiedlich sein. Bei Einträgen z.B. aus dem Journal wird die Journal-Aktion angezeigt. Bei Policen (delight insurance) bezeichnet Sparte das entsprechende Produkt.

siehe auch:
Erweiterte Einstellungen

10.2.3.1 Erweiterte Einstellungen

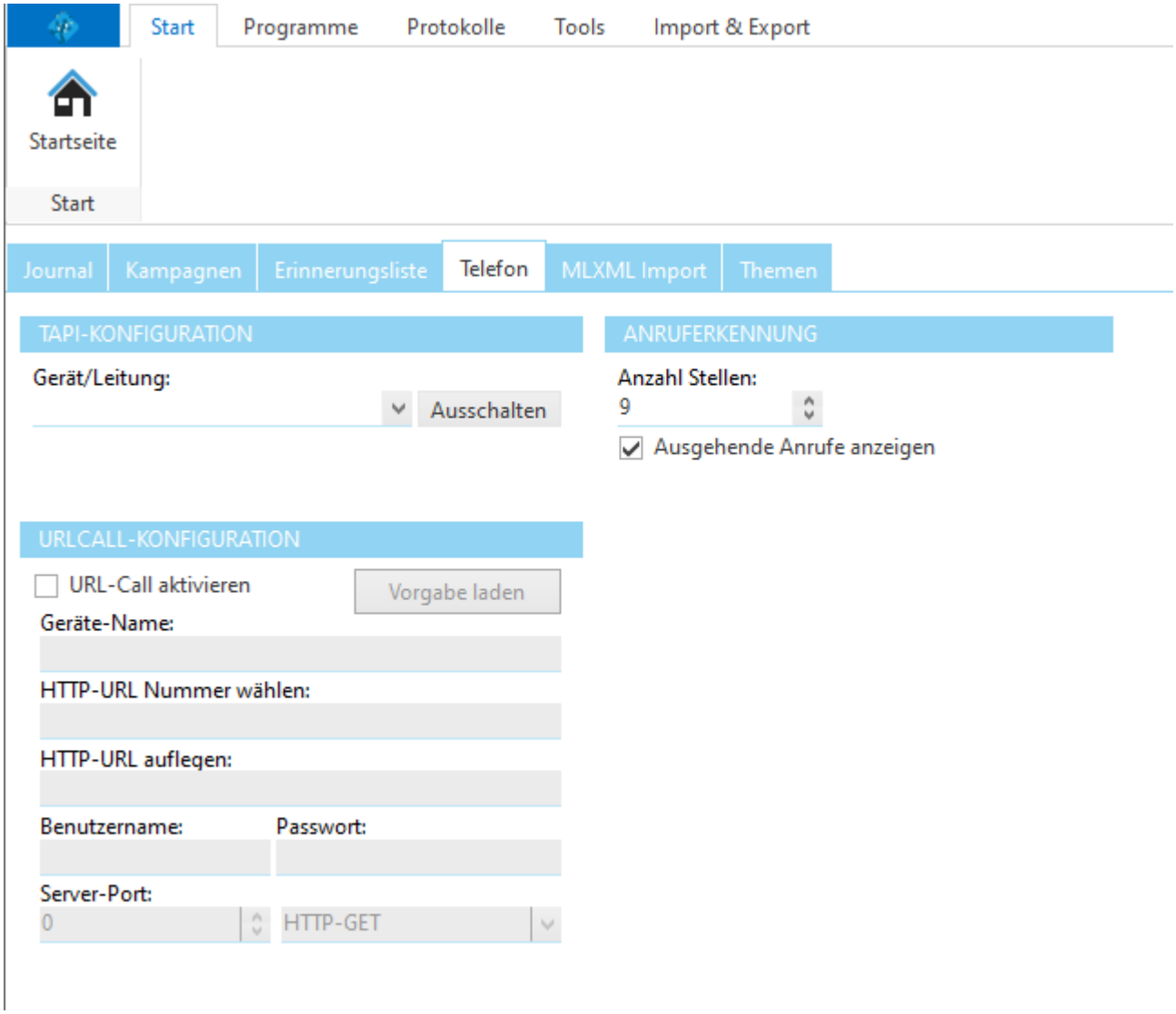
In den *erweiterten Einstellungen* für Aufgaben kann die Vorlaufzeit und Meldungsart separat für jede Sparte definiert werden. Die Einstellungen können bei Bedarf für jeden Mitarbeiter separat konfiguriert werden.

Hinweis:
Wenn der Modus *erweiterte Einstellungen* verwendet wird, werden die Aufgaben und Erinnerungen einer Sparte nur angezeigt, wenn diese hier konfiguriert wurden. Alle Sparten, die nicht konfiguriert sind, werden in der Erinnerungsliste nicht angezeigt.

Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.2.4 Telefon

Im Unterbereich *Telefon* können die verschiedenen Telefon-Treiber und Anbieter konfiguriert werden.



Wenn ein TAPI-Treiber für das gewünschte Telefon installiert ist, kann dieser bei *Gerät/Leitung* ausgewählt werden.

Mit *URLCall* kann ein Telefon oder eine Telefonanlage mit Netzwerk-Anschluss und HTTP-Unterstützung integriert werden. Das entsprechende Telefon muss die Nummern-Wahl per HTTP-Aufruf unterstützen.

© 2001-2023 by delight software gmbh

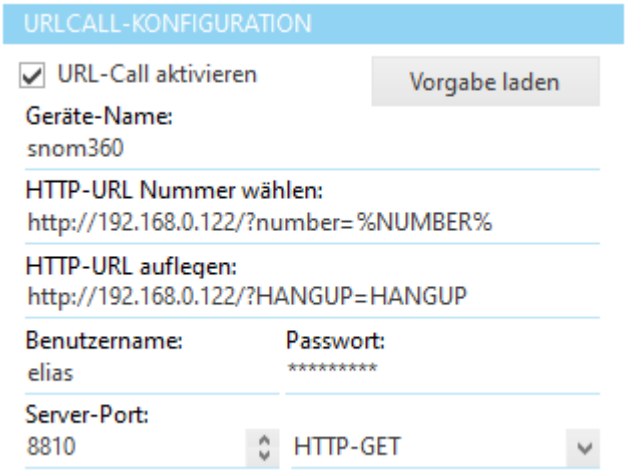
Siehe auch
Beispiel snom VoIP Telefon.
3CX Phone Integration

10.2.4.1 Beispiel snom VoIP Telefon

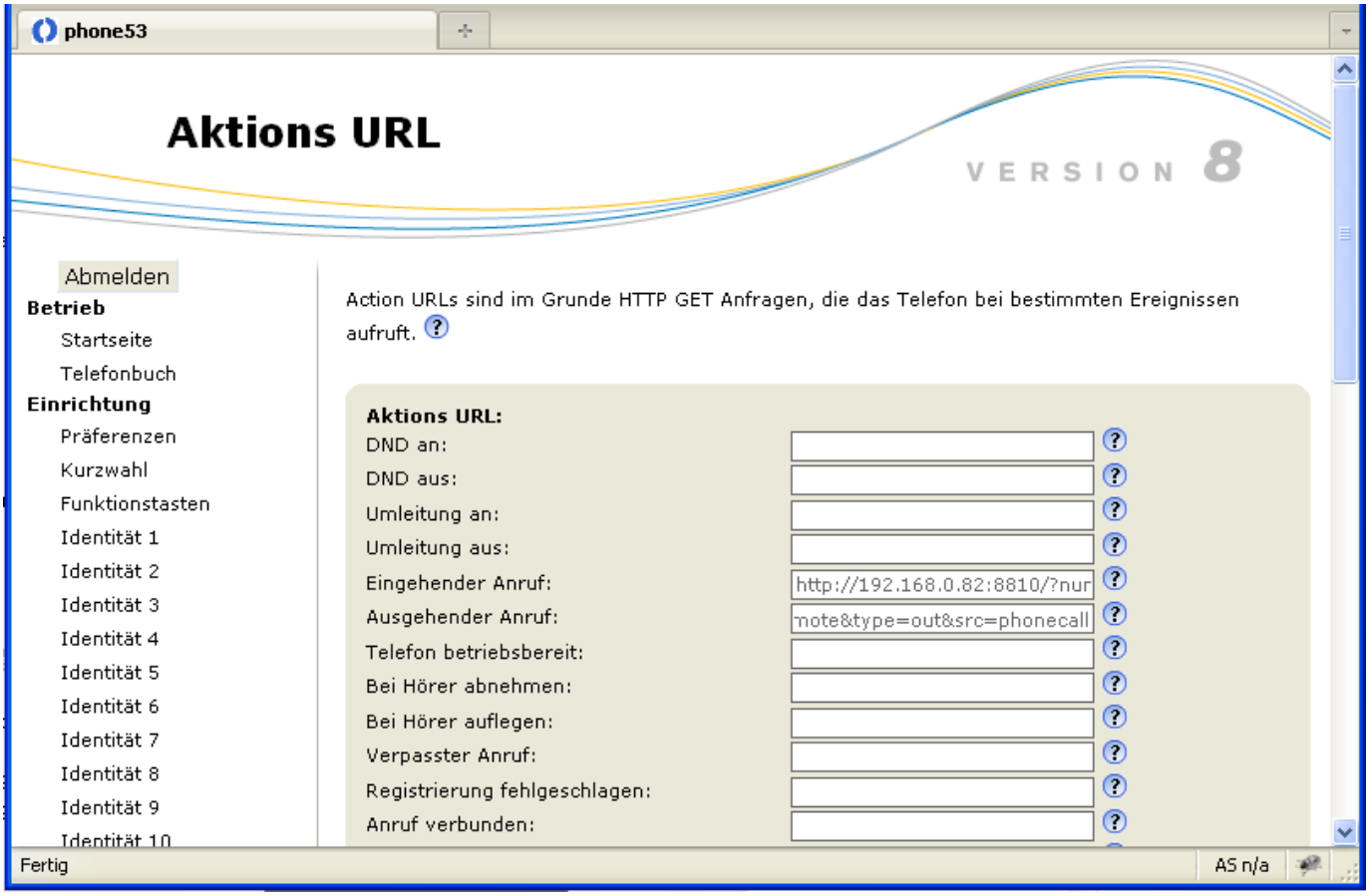
Die URLCall Variante kann z.B. für VoIP-Telefone der Firma snom AG verwendet werden. Für die Anruferkennung wird ein snom-Apparat mit der Unterstützung für ActionURL benötigt.

Konfigurationsbeispiel für snom360 Apparat

Konfiguration in delight crm



Konfiguration der ActionURL auf dem Web-Interface des Apparats für die Anruferkennung:

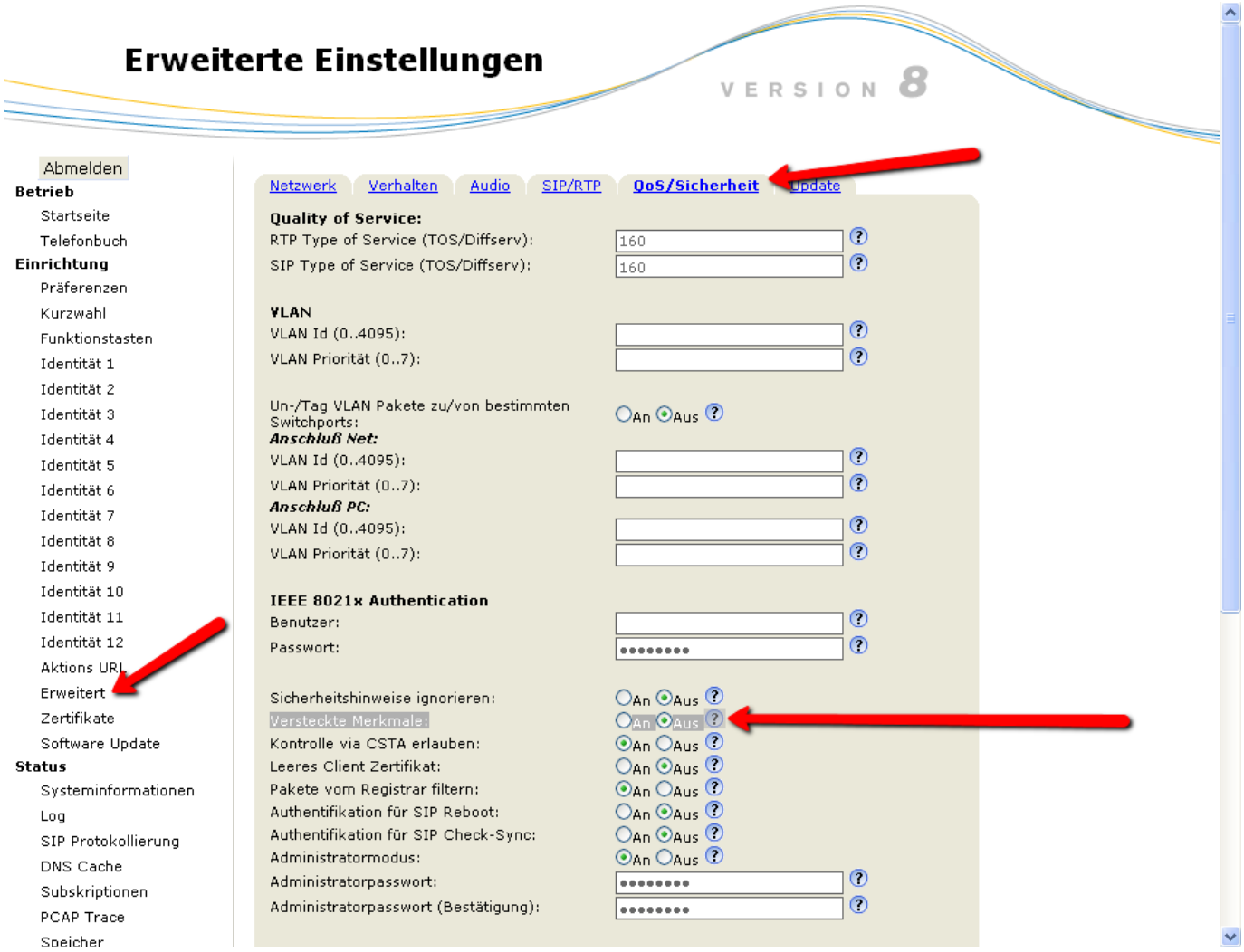


Eingehender Anruf: `http://192.168.0.52:8810/?number=$remote&type=in&src=phonecall`
Ausgehender Anruf: `http://192.168.0.52:8810/?number=$remote&type=out&src=phonecall`

Wobei 192.168.0.52 IP-Adresse oder DNS-Name des Rechners ist, auf dem delight crm ausgeführt wird. Port 8810 entspricht der crm-Konfiguration *Server-Port.*

Wichtiger Hinweis:
In den neueren Firmware-Versionen von Snom muss die Option "Versteckte Merkmale" deaktiviert werden, ansonsten kann delight crm keine Telefonnummern wählen.

© 2001-2023 by delight software gmbh



10.2.4.2 3CX Phone Integration

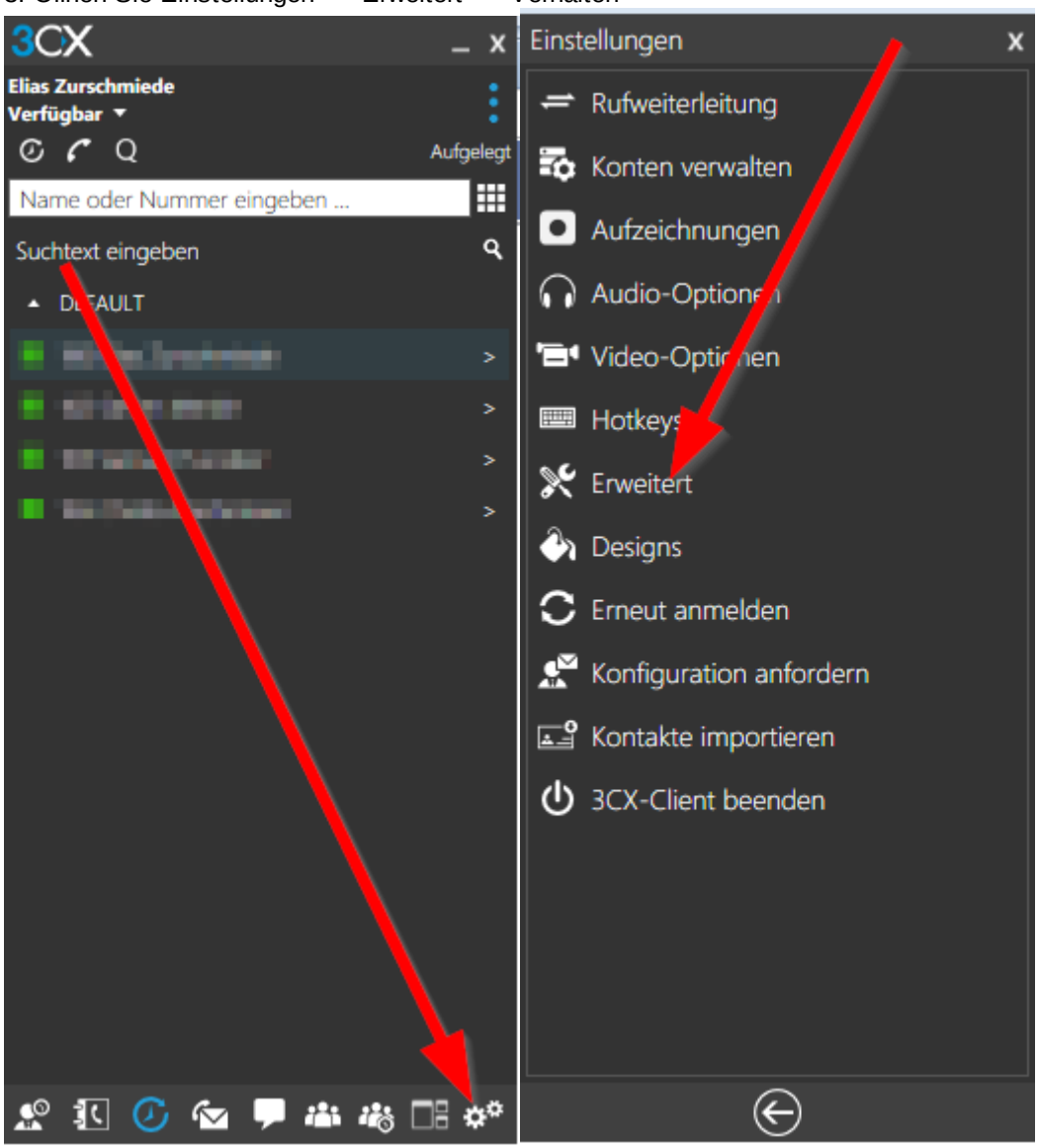
3CX Telefonapparate können über den 3CX-TAPI-Treiber oder alternativ direkt über das Programm 3CX-Phone-Client integriert werden.

10.2.4.2.1 3CX-Phone-Client Integration ohne TAPI

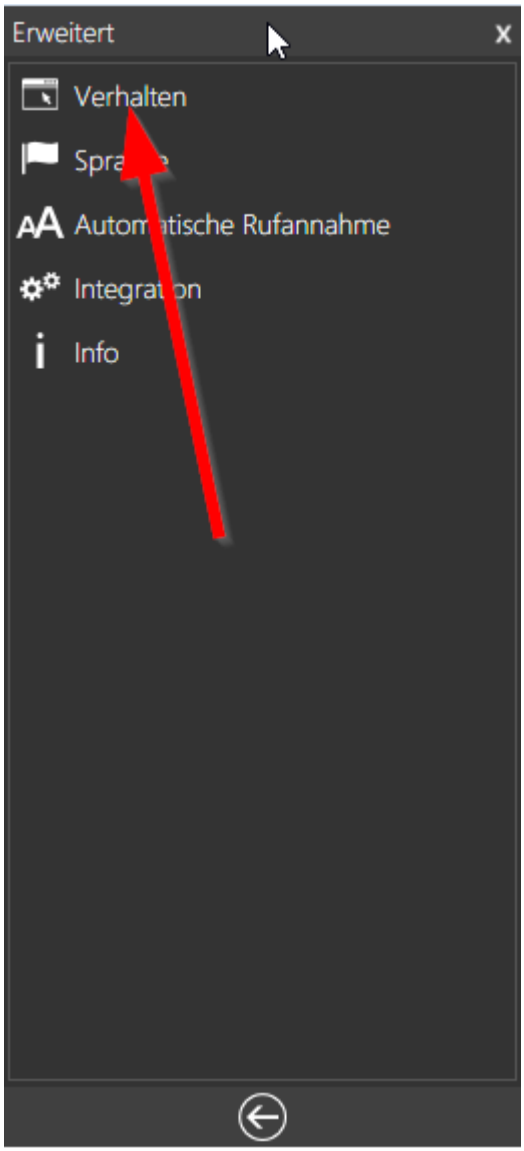
1. Aktivieren Sie, wie beim Beispiel von snom, die URL-Call Option im CRM. Stellen Sie sicher, dass der Server-Port gesetzt ist und die lokale Firewall den Port nicht blockiert.

2. Öffnen Sie nun Ihr "3CX Phone for Windows" Programm

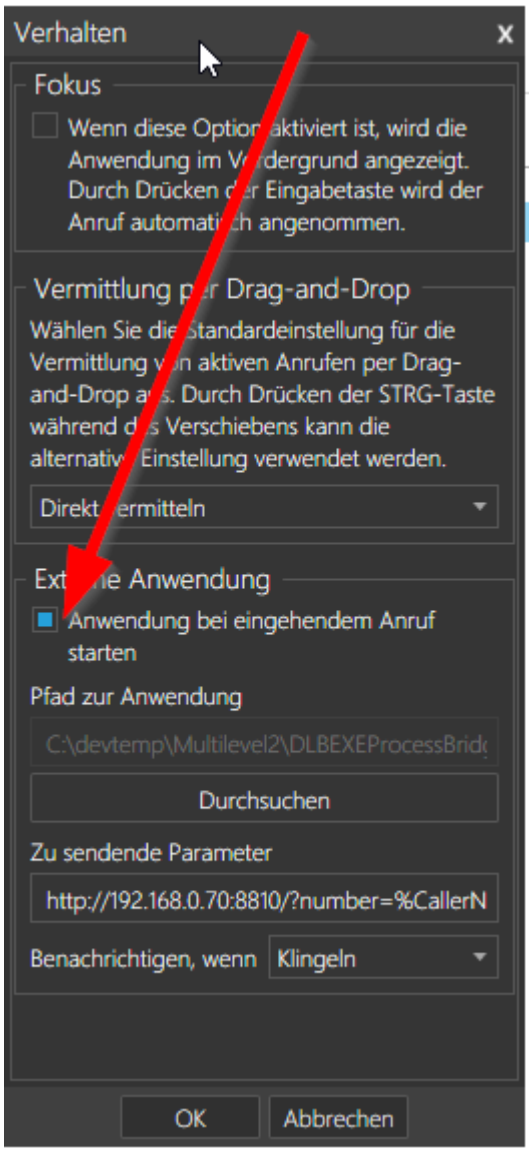
3. Öffnen Sie Einstellungen => Erweitert => Verhalten



© 2001-2023 by delight software gmbh

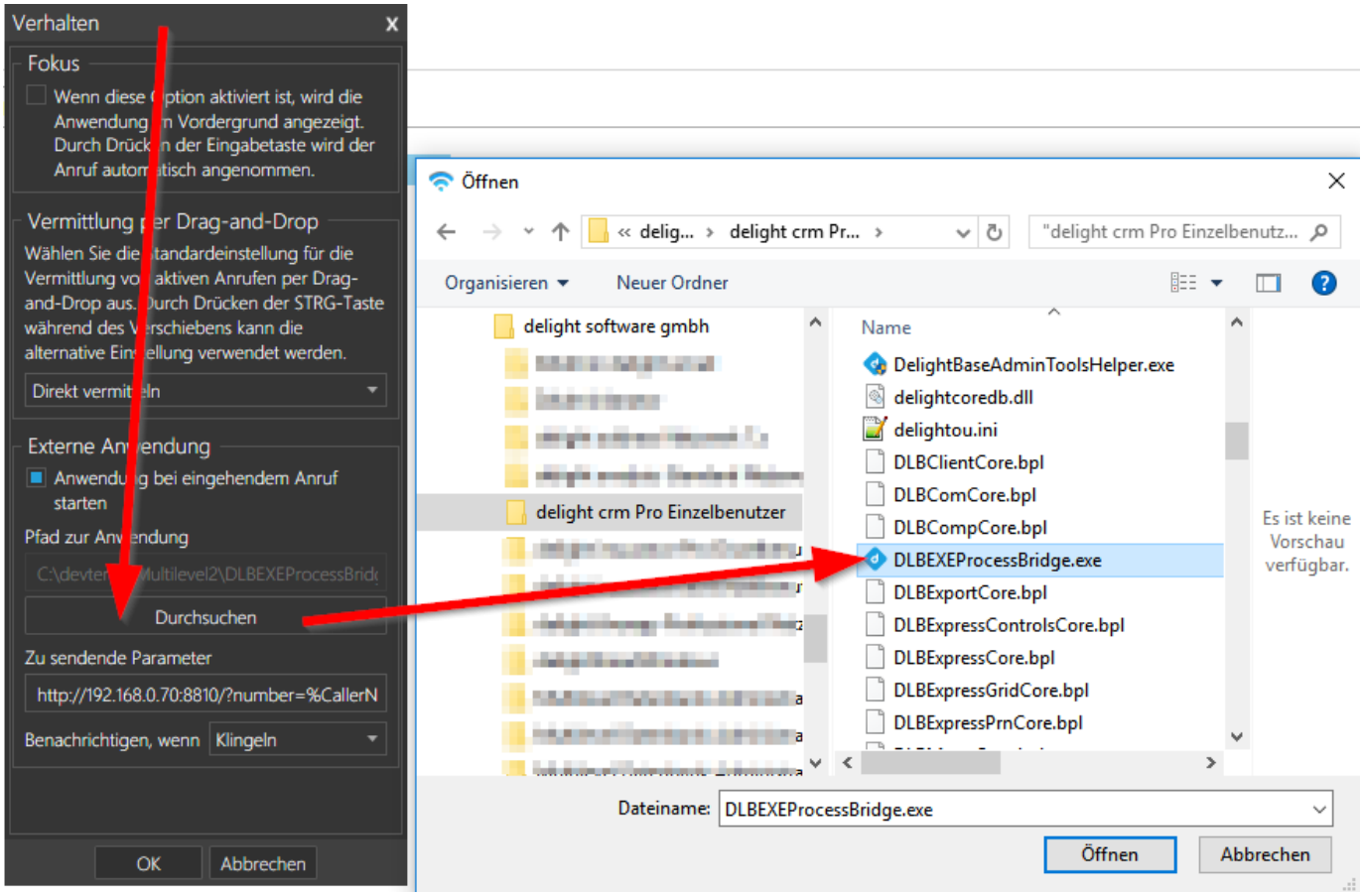


4. Aktivieren Sie die Option *Anwendung bei eingehendem Anruf starten*.

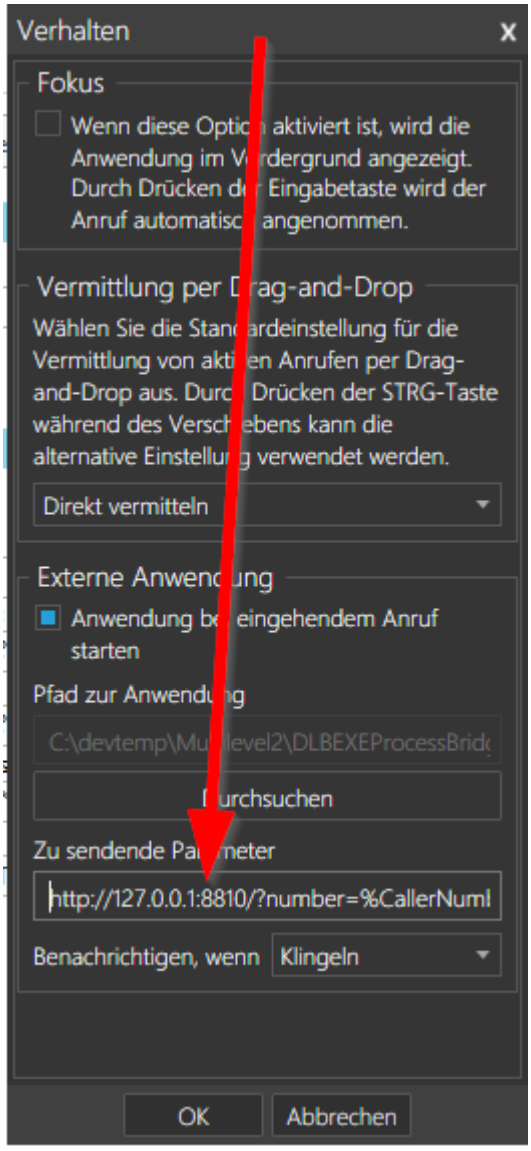


5. Klicken Sie auf *Durchsuchen* und suchen Sie die Datei "DLBEXEProcessBridge.exe" aus dem Installations-Verzeichnis des CRM's. Üblicherweise finden Sie dies unter *c:\Programme (x86)\delight software gmbh\delight XY*

© 2001-2023 by delight software gmbh



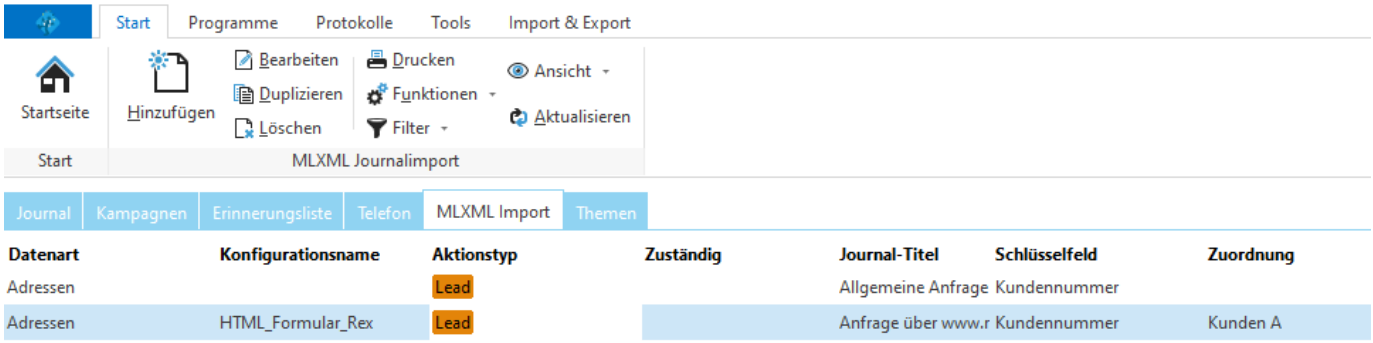
6. Fügen Sie in *Zu sendende Parameter* diesen Link ein:
`http://127.0.0.1:8810/?number=%CallerNumber%&type=in&src=phonecall`



7. Klicken Sie OK.

10.2.5 MLXML Import

Im Unterbereich *MLXML-Import* können Einstellungen zum MLXML-Import von Adressen und anderen CRM-Daten konfiguriert werden.



© 2001-2023 by delight software gmbh

Datenart	MLXML-Part, für den der Konfigurationseintrag gilt.
Konfigurationsname	MLXML-Source-Bezeichner, für den der Konfigurationseintrag gilt.
Aktionstyp	Journal-Aktion, die beim Importieren einer Adresse erstellt werden soll. Nur bei der *Datenart Adressen* relevant.
Zuständig	Mitarbeiter, der als Zuständige Person auf dem Journal-Eintrag eingetragen werden soll. Ist die Journal-Aktion so konfiguriert, dass eine Aufgabe oder Erinnerung erstellt werden muss, wird der Mitarbeiter auch in Aufgabe für den Journal-Eintrag eingetragen. Nur bei der *Datenart Adressen* relevant.
Journal-Titel	Titel des Journal-Eintrages, der erstellt wird. Nur bei der *Datenart Adressen* relevant.
Schlüsselfeld	Feld, das für die Überprüfung, ob die Adresse bereits existiert, verwendet werden soll. Ist die Adresse bereits vorhanden, wird die bestehende Adresse aktualisiert. Nur bei der *Datenart Adressen* relevant.
Zuordnung	Zuordnung für die neue Adresse. Ist keine Zuordnung definiert, wird die Adresse in die Standard-Zuordnung importiert. Nur bei der *Datenart Adressen* relevant.

10.3 Terminverwaltung

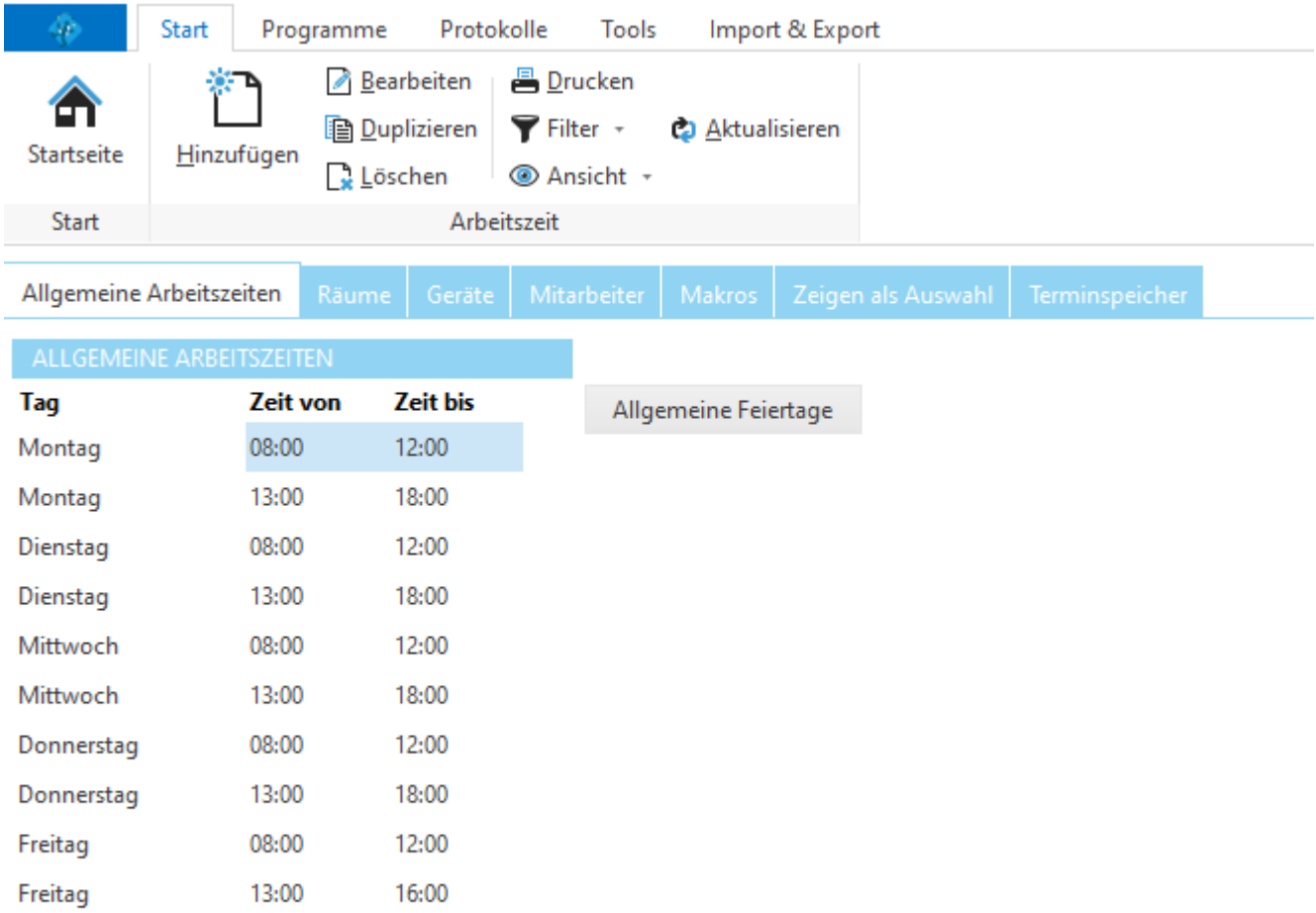
Im Bereich *Einstellungen Terminverwaltung* können die verfügbaren Terminkalender jeweils für Mitarbeiter, Räume, Geräte und Arbeitszeiten konfiguriert werden.
Die Einstellungen zur Adressverwaltung sind in der Backstage-Ansicht unter *Konfiguration => Terminverwaltung* erreichbar.

Verfügbare Einstellungen:

Allgemeine Arbeitszeiten	Konfiguration der allgemeinen Arbeitszeiten.
Räume	Räume und Öffnungszeiten.
Geräte	Geräte und Verfügbarkeit.
Mitarbeiter	Mitarbeiter und Arbeitszeiten sowie Zugriffsrechte auf Terminkalender je Mitarbeiter.
Makros	Makros zur automatischen Befüllung des Termins.
Zeigen als Auswahl	Zusätzliche Farben für Termine.

10.3.1 Allgemeine Arbeitszeiten

Im Unterbereich *Allgemeine Arbeitszeiten* werden die allgemein gültigen Arbeitszeiten definiert. Diese werden automatisch für alle Terminkalender übernommen, können aber bei Bedarf auf den einzelnen Terminkalendern (Räume, Geräte, Mitarbeiter) separat geändert werden.



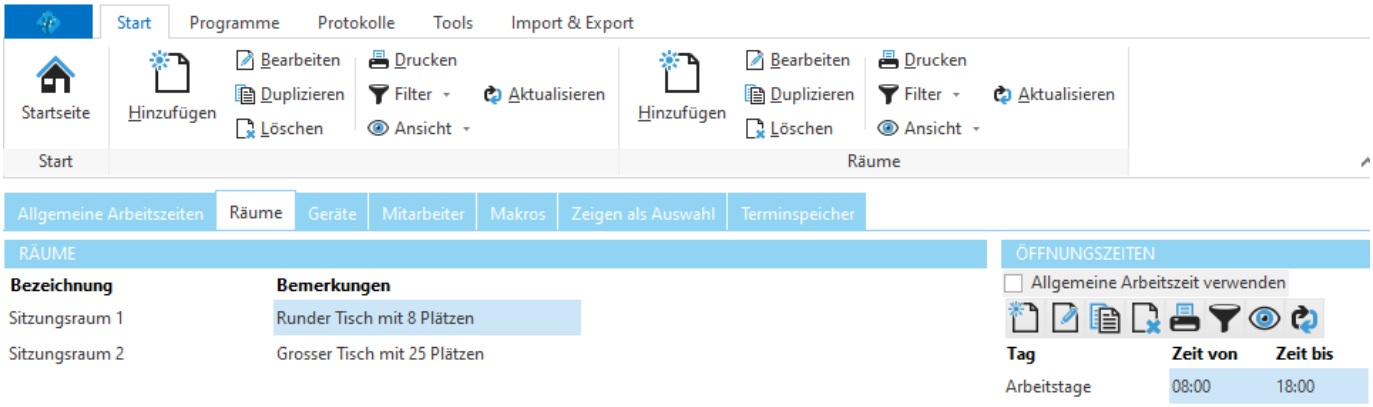
siehe auch:
Räume
Geräte
Mitarbeiter

Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

© 2001-2023 by delight software gmbh

10.3.2 Räume

Im Unterbereich *Räume* können Sitzungszimmer und weitere allgemein verfügbare Räume erfasst werden. Jeder erfasste Raum besitzt einen eigenen Terminkalender.



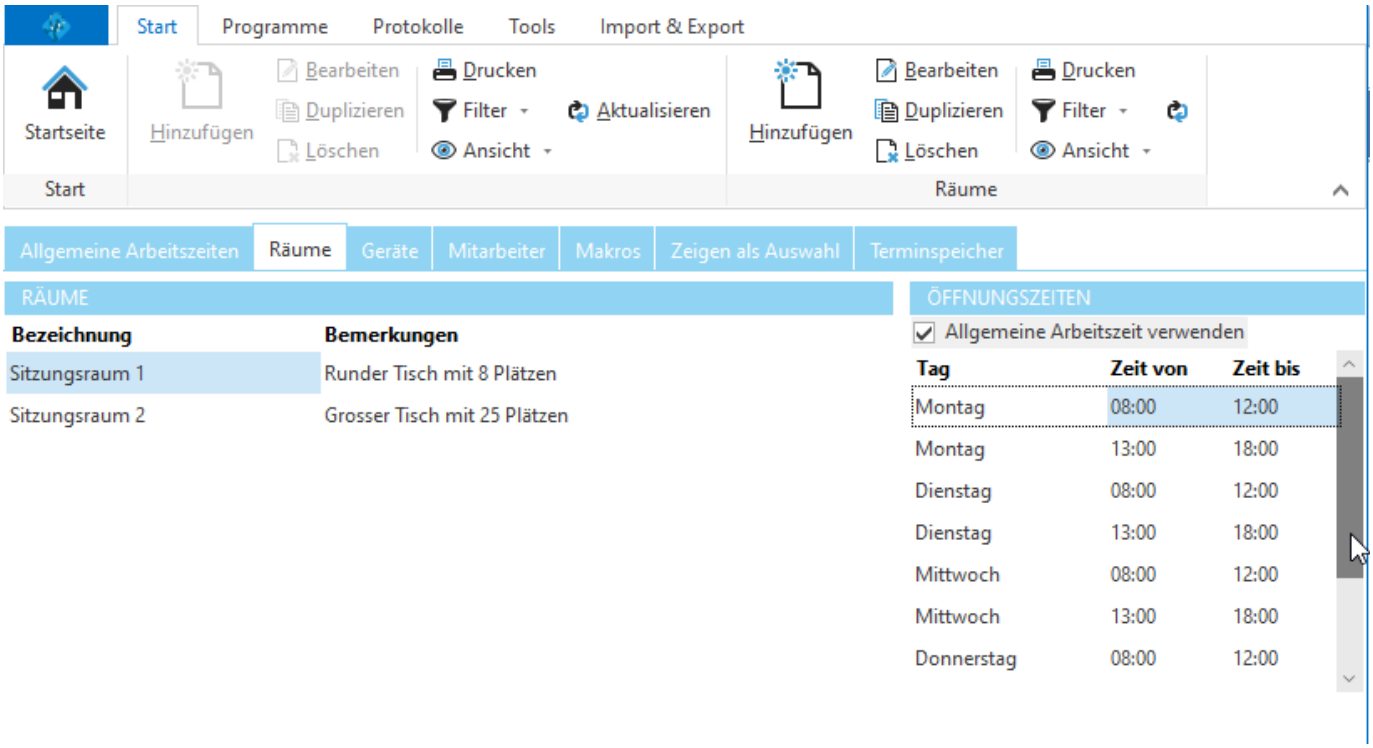
Im Bereich rechts können die Öffnungszeiten des ausgewählten Raumes (Liste links) bearbeitet werden. Ist die Option *Allgemeine Arbeitszeiten verwenden* markiert, werden die Öffnungszeiten aus der Einstellung Allgemeine Arbeitszeiten übernommen.

siehe auch:
Allgemeine Arbeitszeiten

Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.3.3 Geräte

Im Unterbereich *Geräte* können Beamer, Autos und weitere allgemein verfügbare Ressourcen erfasst werden. Jedes erfasste Gerät besitzt einen eigenen Terminkalender.



Im Bereich rechts können die Zeiten, während dessen das ausgewählten Gerät (Liste links) verfügbar ist, bearbeitet werden. Ist die Option *Allgemeine Arbeitszeiten verwenden* markiert, werden die Zeiten aus der Einstellung Allgemeine Arbeitszeiten übernommen.

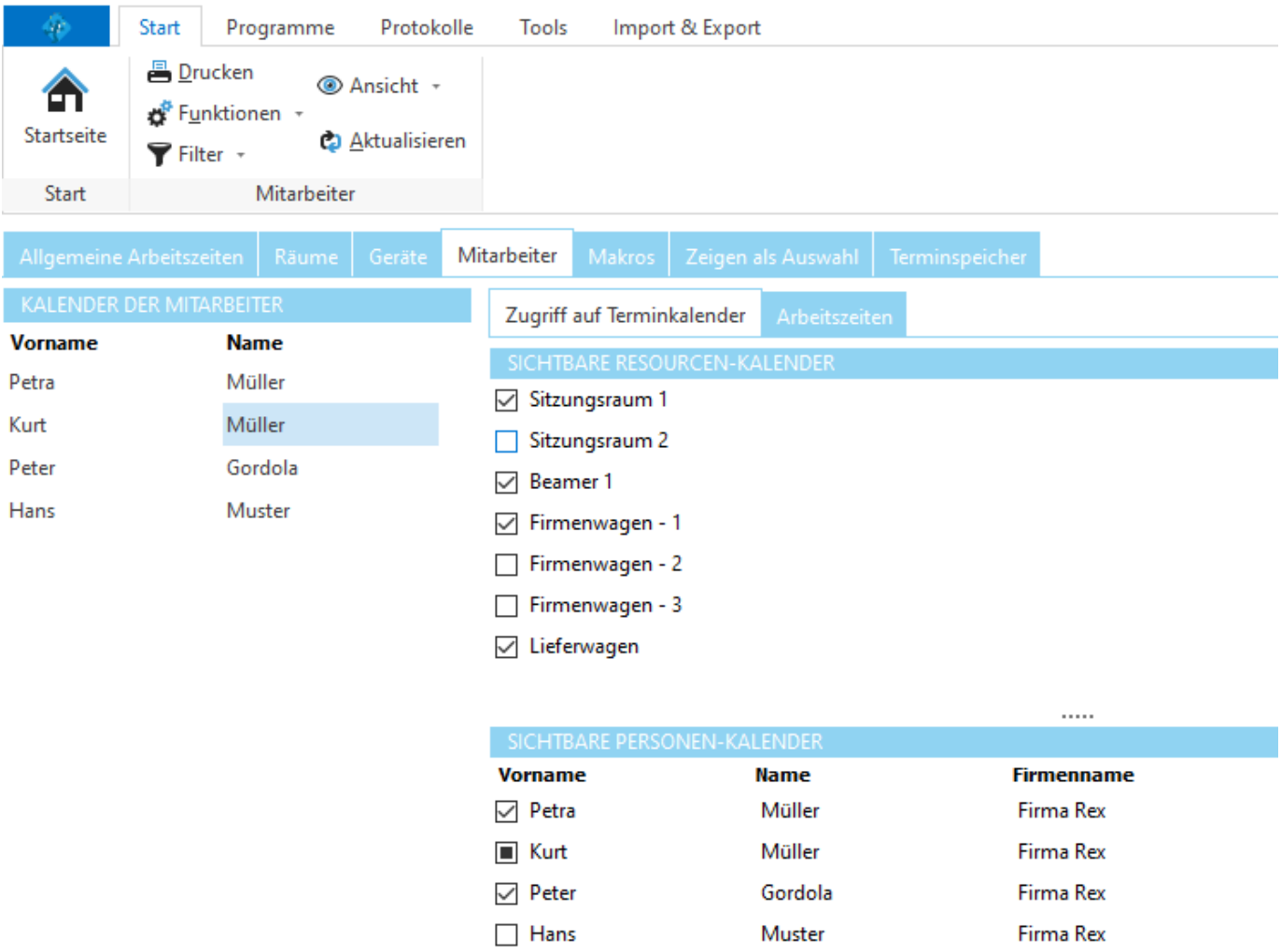
siehe auch:
Allgemeine Arbeitszeiten

Allgemeine Dokumentation:
Tabellen

10.3.4 Mitarbeiter

Im Unterbereich *Mitarbeiter* können die Arbeitszeiten der Mitarbeiter sowie die Zugriffsrechte auf einzelne Terminkalender je Mitarbeiter konfiguriert werden. Alle Adressen, die auf einer Zuordnung mit der Zuordnungsart Mitarbeiter sind, besitzen automatisch einen eigenen Terminkalender. Dies sind üblicherweise Adressen mit der Zuordnung Mitarbeiter.

© 2001-2023 by delight software gmbh



In der Liste links werden alle Mitarbeiter aufgeführt. Unter *Zugriff auf Terminkalender* kann definiert werden, auf welche Terminkalender der markierte Mitarbeiter (Liste links) Zugriff erhalten soll. Im Bereich *Ressourcen* werden Räume und Geräte, im Bereich *Personen* alle Mitarbeiter aufgeführt. Der Zugriff auf den eigenen Terminkalender des jeweiligen Mitarbeiters kann nicht entfernt werden. Der eigene Terminkalender ist mit dem Symbol gekennzeichnet.

Alle markierten Terminkalender stehen dem jeweiligen Mitarbeiter in den verfügbaren Ressourcen der Terminverwaltung zur Verfügung.

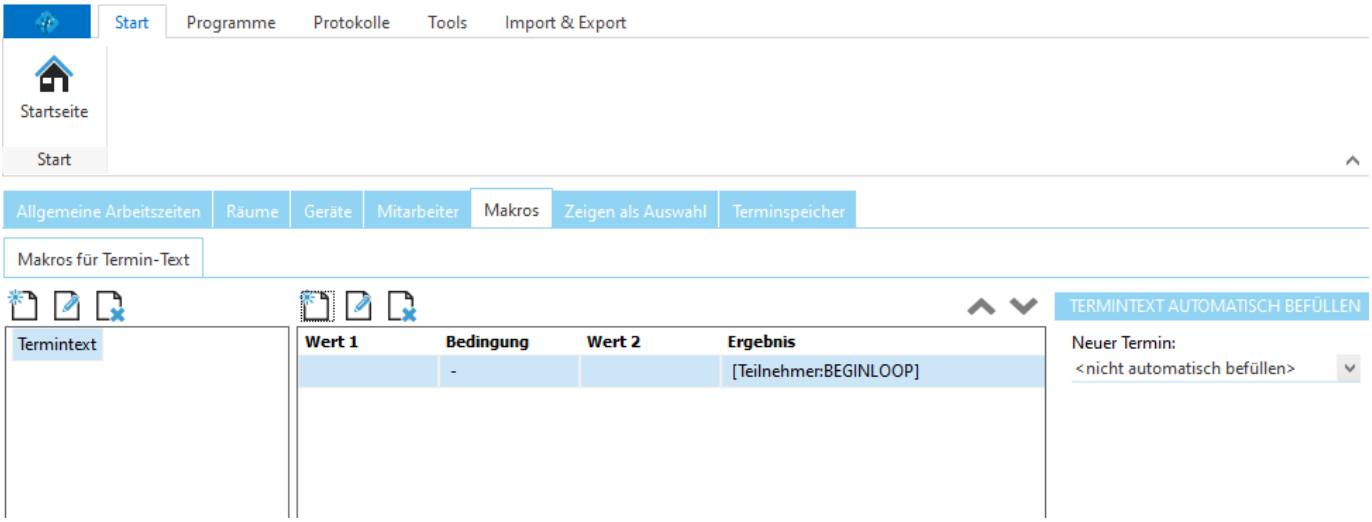
Unter *Arbeitszeiten* können die Arbeitszeiten des jeweiligen Mitarbeiters konfiguriert werden.

Hinweis:
Falls ein Mitarbeiter in der Liste fehlt, müssen Sie mit Adresse erfassen die Adresse des Mitarbeiters in der Zuordnung Mitarbeiter erfassen. Wenn Sie die Adresse bereits erfasst haben, müssen Sie diese der Zuordnung Mitarbeiter hinzufügen.

siehe auch:
Allgemeine Arbeitszeiten
Räume
Geräte

10.3.5 Makros

Im Bereich *Makros* können Makros zur automatischen Befüllung des Termintextes definiert werden.



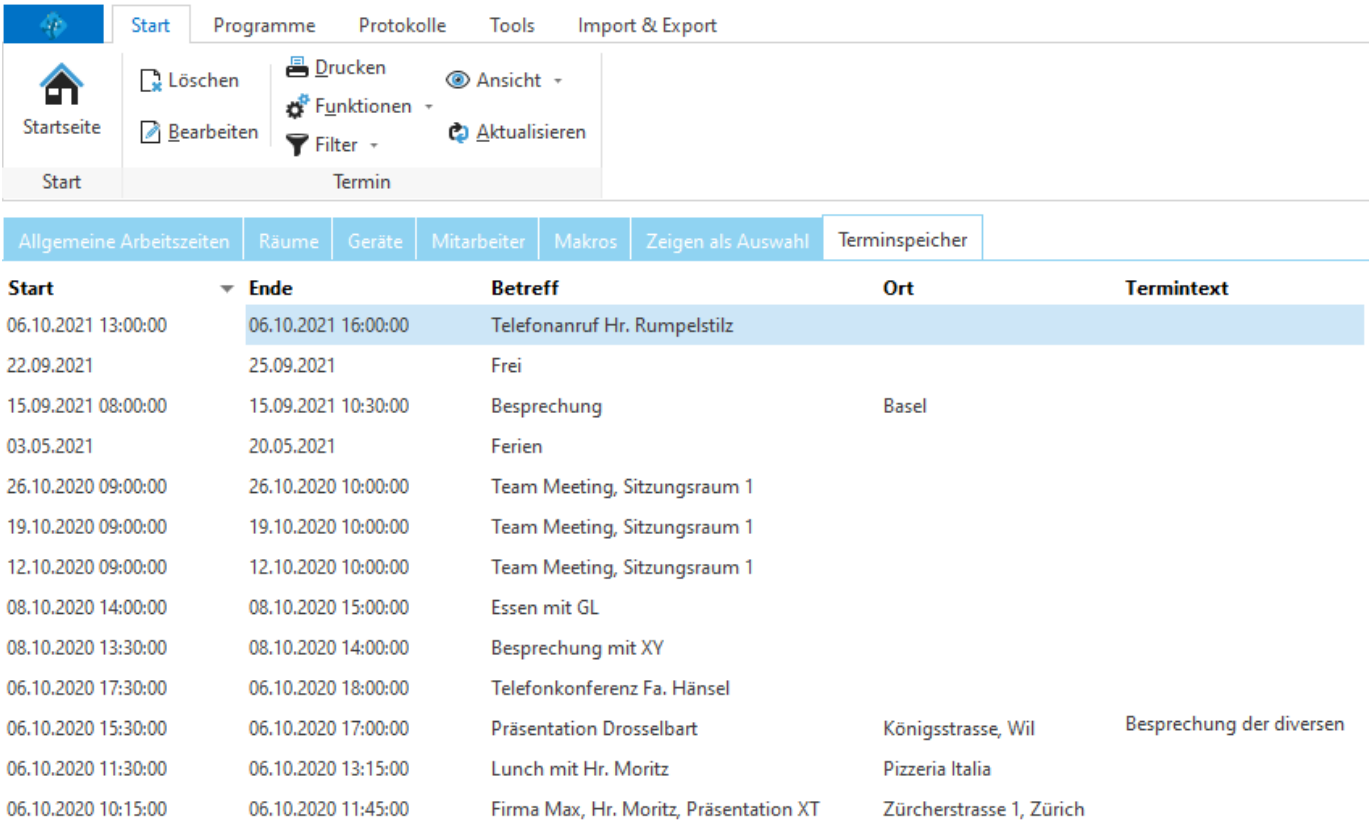
10.3.6 Zeigen als Auswahl

Im Bereich *Zeigen als Auswahl* können zusätzliche Farben für die Termine definiert werden.

© 2001-2023 by delight software gmbh

10.3.7 Terminspeicher

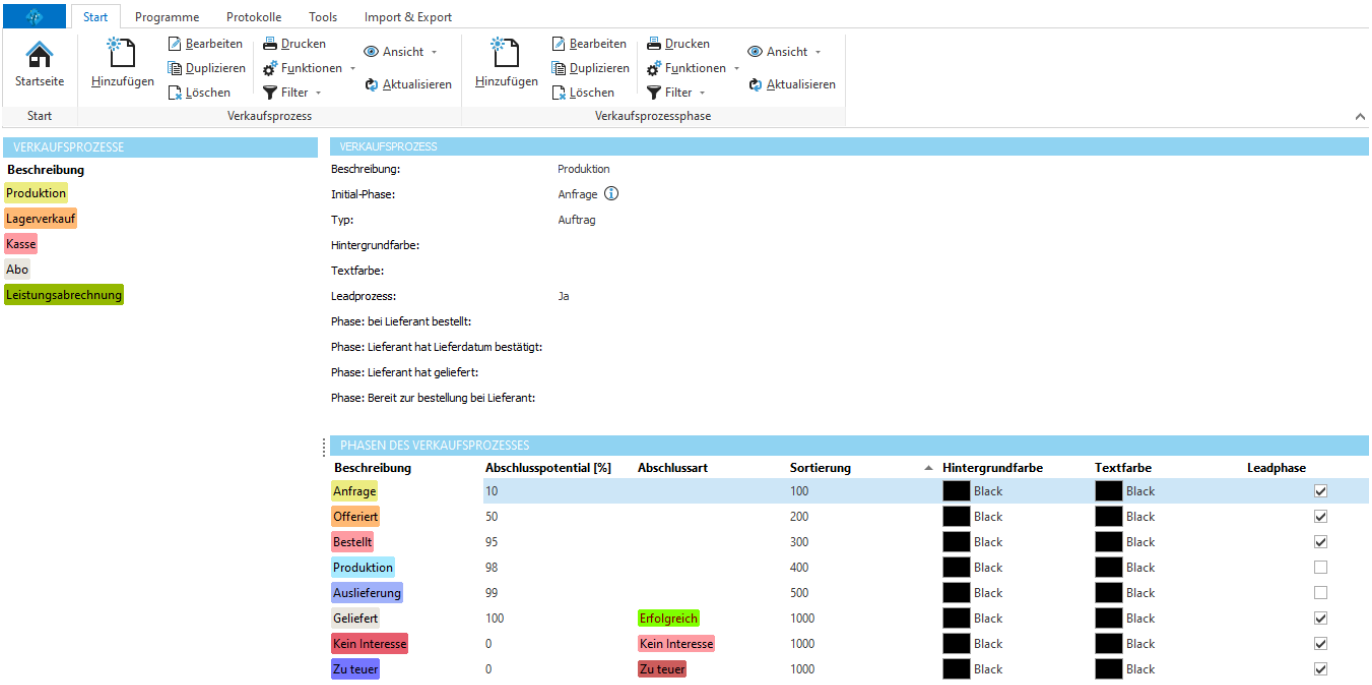
Im Bereich *Terminspeicher* sind alle erfassten Termine in chronologischer Reihenfolge hinterlegt. Neue sortierung durch Klick in den betreffenden Titel.



Start	Ende	Betreff	Ort	Termintext
06.10.2021 13:00:00	06.10.2021 16:00:00	Telefonanruf Hr. Rumpelstilz		
22.09.2021	25.09.2021	Frei		
15.09.2021 08:00:00	15.09.2021 10:30:00	Besprechung	Basel	
03.05.2021	20.05.2021	Ferien		
26.10.2020 09:00:00	26.10.2020 10:00:00	Team Meeting, Sitzungsraum 1		
19.10.2020 09:00:00	19.10.2020 10:00:00	Team Meeting, Sitzungsraum 1		
12.10.2020 09:00:00	12.10.2020 10:00:00	Team Meeting, Sitzungsraum 1		
08.10.2020 14:00:00	08.10.2020 15:00:00	Essen mit GL		
08.10.2020 13:30:00	08.10.2020 14:00:00	Besprechung mit XY		
06.10.2020 17:30:00	06.10.2020 18:00:00	Telefonkonferenz Fa. Hänsel		
06.10.2020 15:30:00	06.10.2020 17:00:00	Präsentation Drosselbart	Königsstrasse, Wil	Besprechung der diversen
06.10.2020 11:30:00	06.10.2020 13:15:00	Lunch mit Hr. Moritz	Pizzeria Italia	
06.10.2020 10:15:00	06.10.2020 11:45:00	Firma Max, Hr. Moritz, Präsentation XT	Zürcherstrasse 1, Zürich	

10.4 Verkaufsprozesse

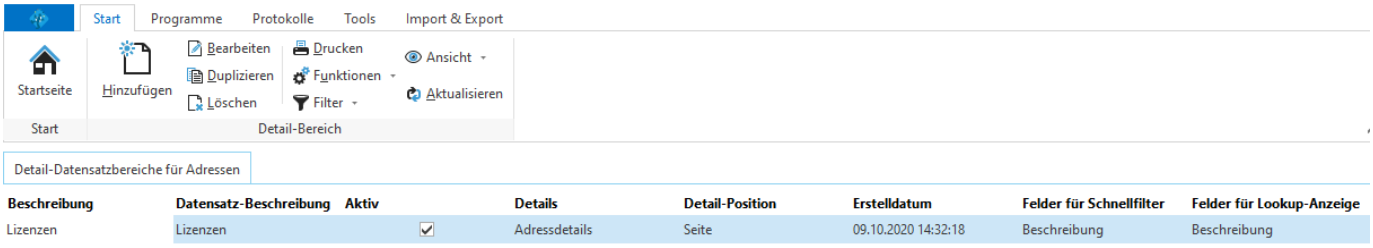
Im Bereich *Verkaufsprozesse* können die verschiedenen Verkaufsprozesse und ihr Status konfiguriert werden.



Anmerkung:
Verkaufsprozesse werden hauptsächlich in der Auftragsverwaltung verwendet, finden jedoch auch im Journal auf den Verkaufschancen Verwendung.

10.5 Detail-Datensatzbereiche

Im Bereich *Detail-Datensatzbereiche* können die Detail-Datentabellen für Adressen verwaltet werden. Es können unbegrenzt viele Detailtabellen für Adressen erstellt werden. Eine Detailtabelle kann beliebige benutzerdefinierte Felder enthalten. Auf jeder Detailtabelle können pro Adresse zusätzliche Datensätze erfasst werden. Beispiele wären Umsatzsummen aus einem Fremdsystem, Lizenzen, Produkte usw.

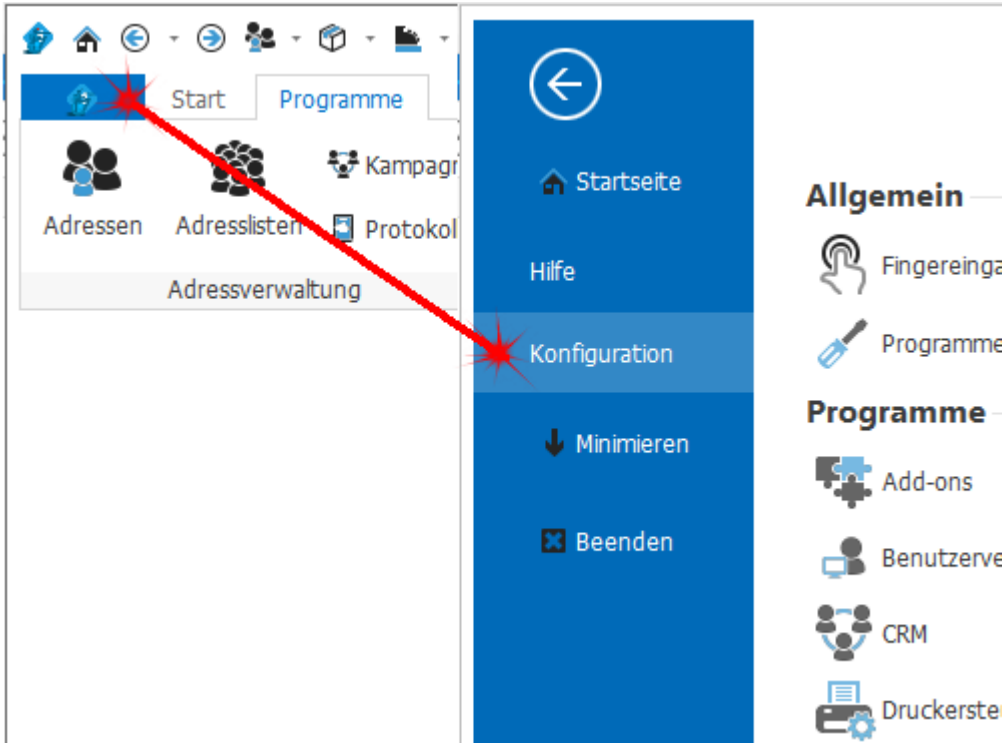


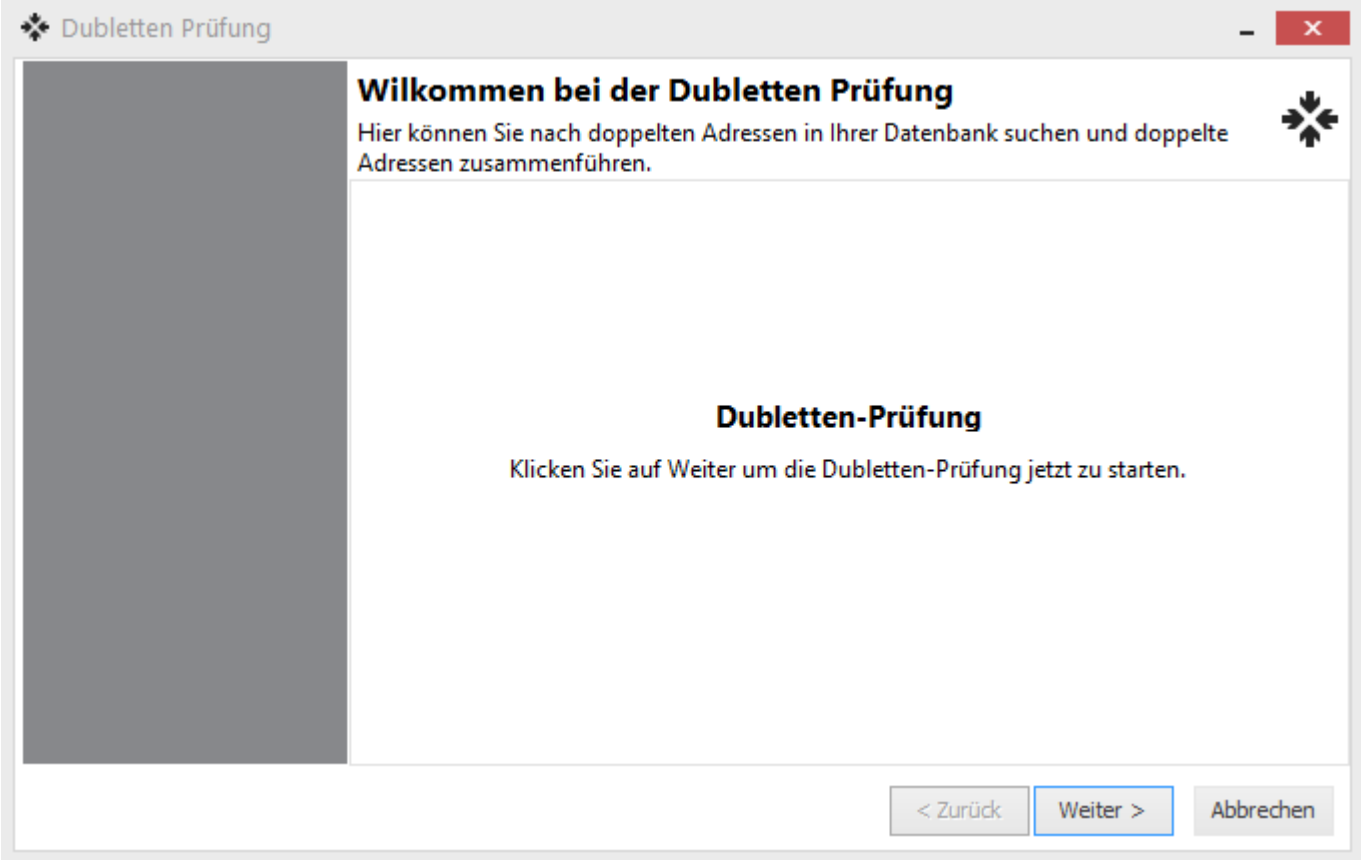
Anmerkung:
Diese Funktion steht ab der Professional Version der CRM-Adressverwaltung zur Verfügung.

© 2001-2023 by delight software gmbh

10.5.1 Felder definieren

Die Felder eines Detail-Datensatzbereichs werden in der Backstage-Ansicht unter *Konfiguration => Datenbankfelder* definiert.



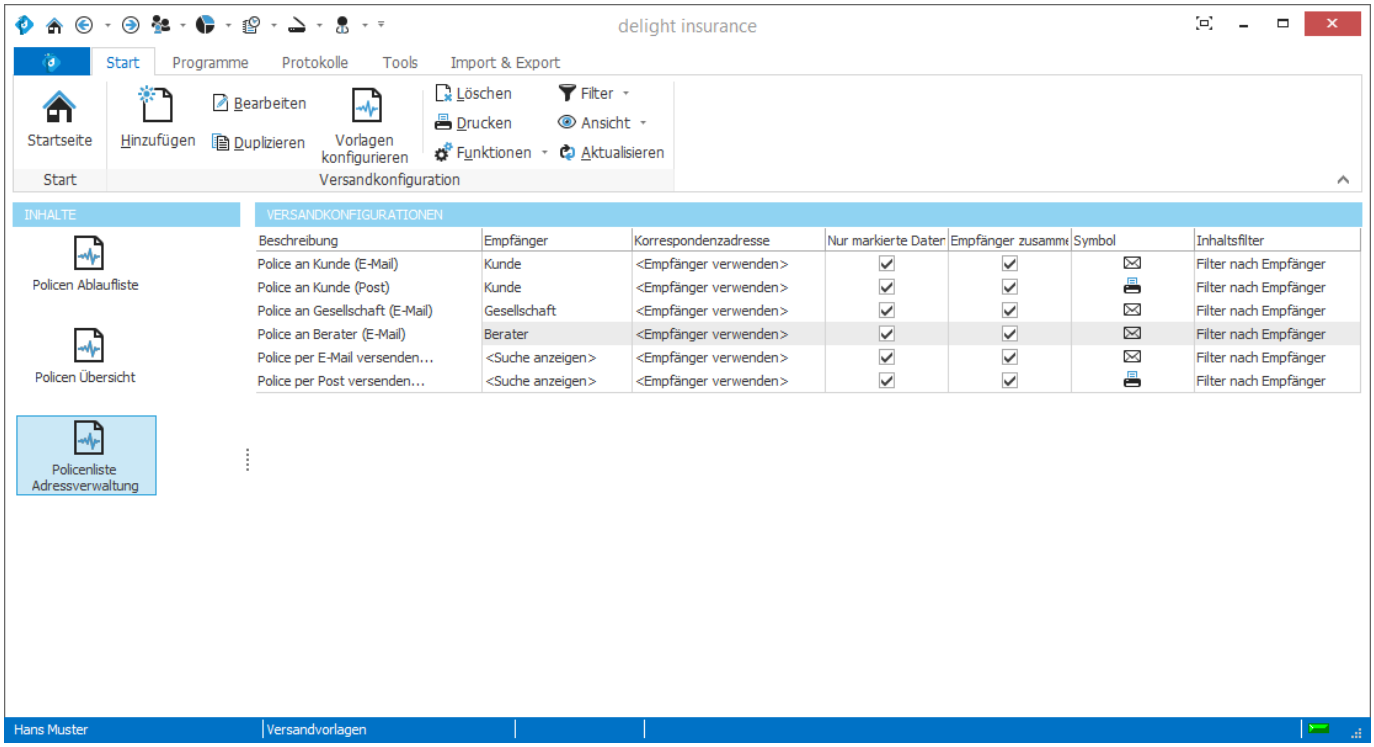


Allgemeine Dokumentation:

Datenbankfelder

10.6 Versandvorlagen

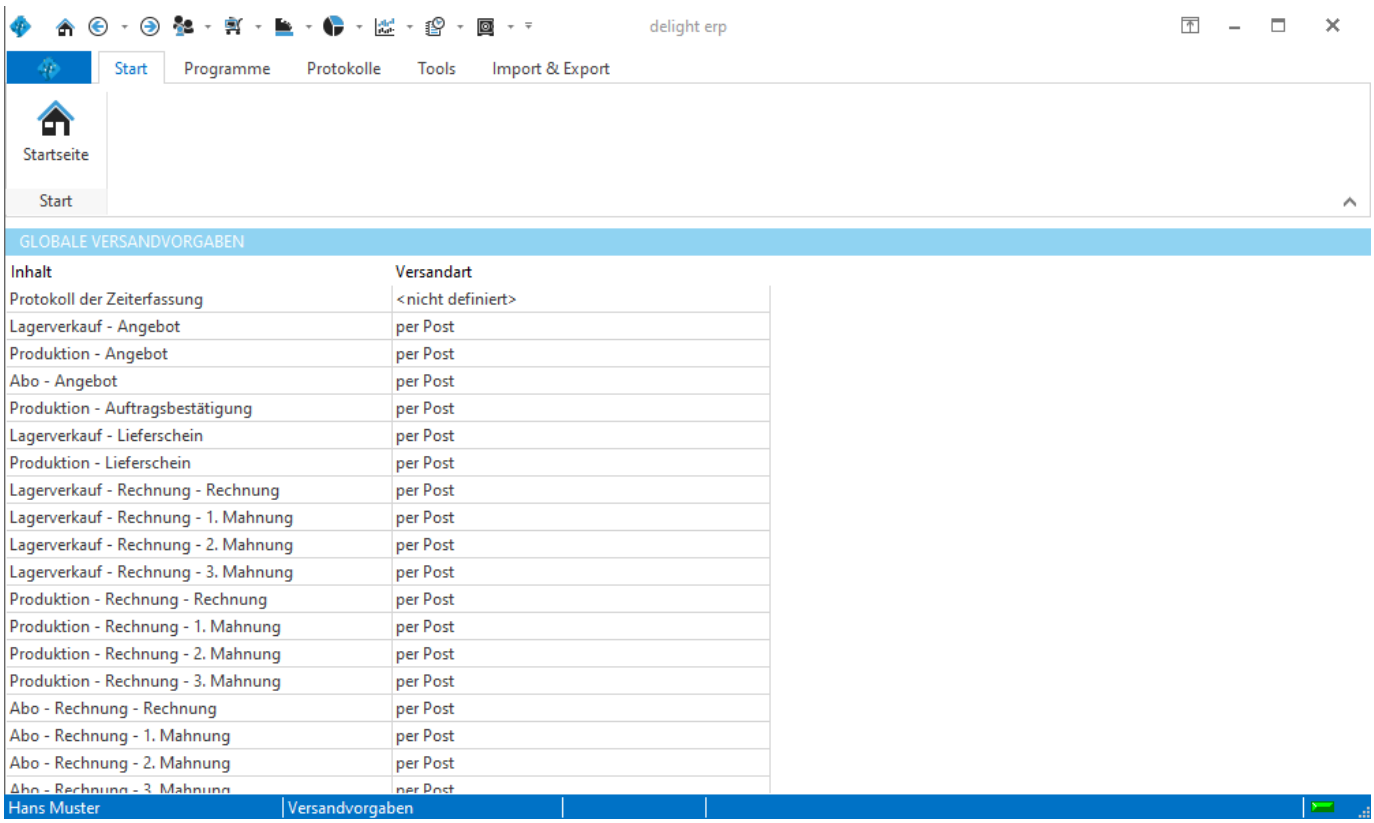
Im Bereich *Versandvorlagen* können die verfügbaren Versandmöglichkeiten konfiguriert werden.



© 2001-2023 by delight software gmbh

10.7 Versandvorgaben

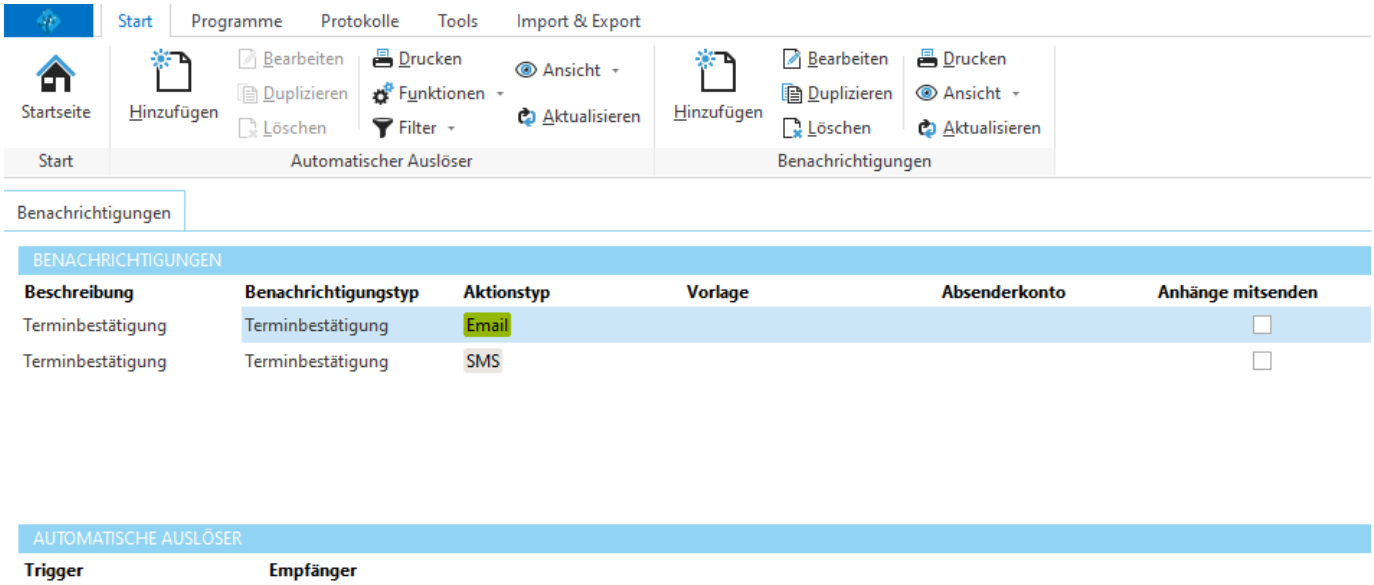
Im Bereich *Versandvorgaben* kann der globale Standard für die Versandmöglichkeiten konfiguriert werden.



Hinweis:
Ist die List leer, beinhaltet Ihre Software aktuell keine Versandmöglichkeiten.

10.8 Benachrichtigungen

Unter Konfiguration - Benachrichtigungen, werden die Benachrichtigungsvorlagen konfiguriert.



Benachrichtigungstyp	Art der Benachrichtigung (siehe unten).
Aktionstyp	Journal-Aktion, die beim Versenden der Benachrichtigung erstellt werden soll. Zur Auswahl stehen alle Journal-Aktionen mit der Aktionsfunktion *Email* oder *SMS*.
Beschreibung	Kurze Beschreibung oder Titel der Vorlage.

Benachrichtigungstypen	**Beschreibung**
Terminbestätigung	Vorlagen für den Versand von Terminbestätigungen.
Journal-Eintrag	Vorlagen für den Versand von Benachrichtigungen bei Journal-Einträgen.

siehe auch:
Journal Benachrichtigungen ausführen
Neue Journal-Aktion erstellen
Aufgabenliste Benachrichtigungen ausführen

© 2001-2023 by delight software gmbh

Tools

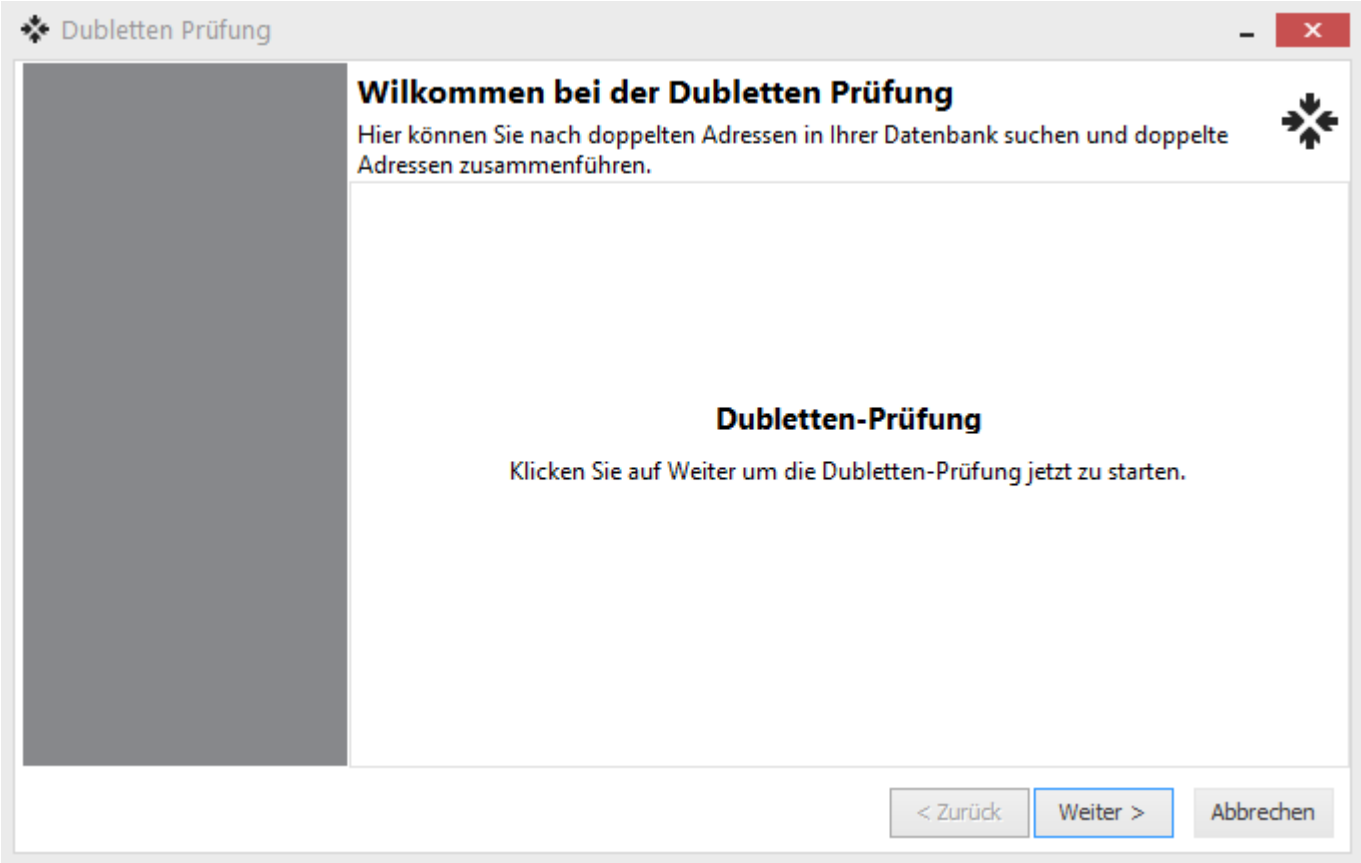
11

11 Tools

11.1 Dubletten-Prüfung

Die Dubletten-Prüfung befindet sich im Hauptmenü unter *Tools => Dubletten-Prüfung*.

Mit der Dubletten-Prüfung kann anhand verschiedener Kriterien nach doppelt vorhandenen Adressen gesucht werden. Werden doppelt vorhandene Adressen gefunden, können diese zusammengeführt und bereinigt werden.

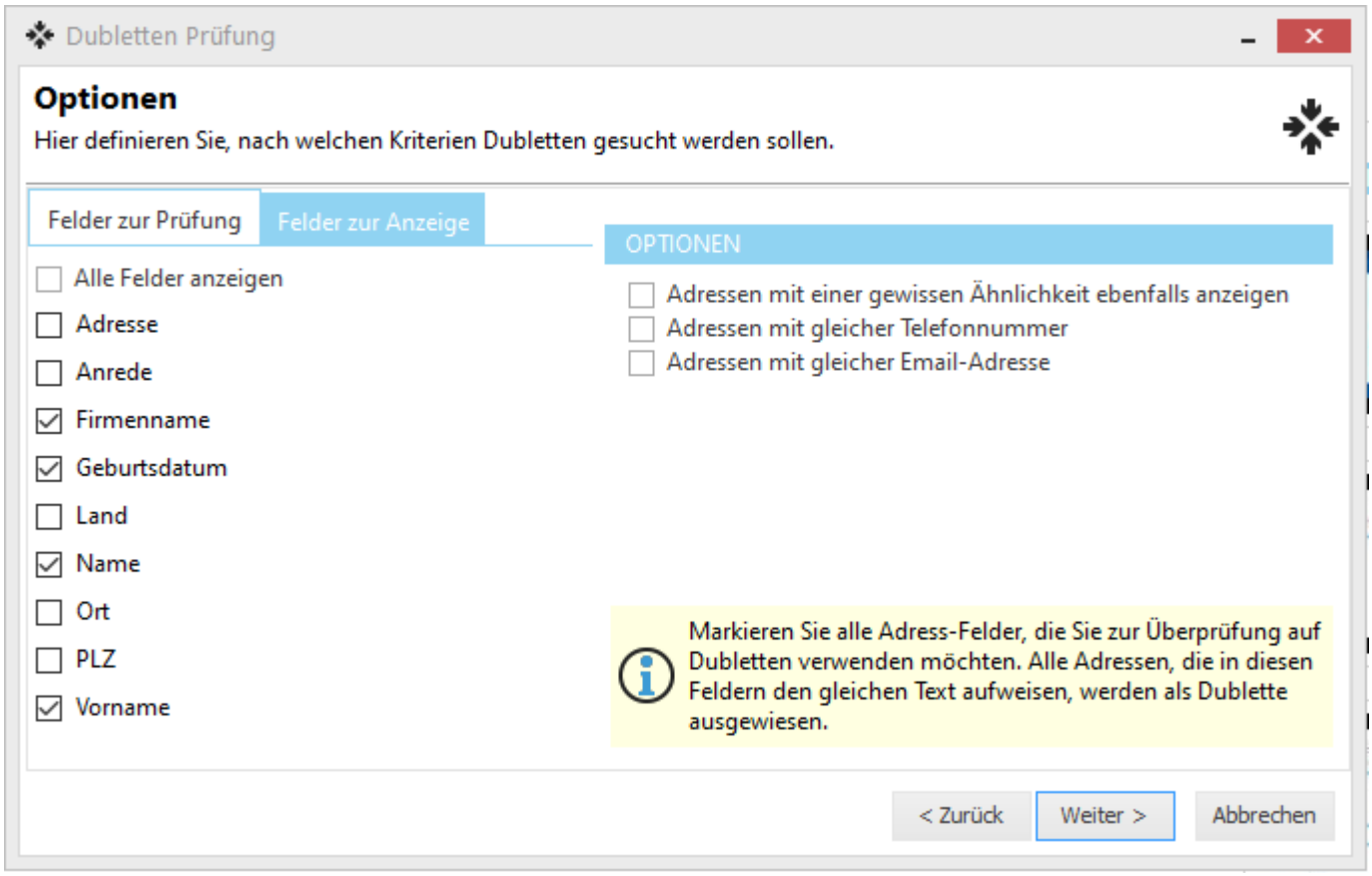


siehe auch:
Optionen

© 2001-2023 by delight software gmbh

11.1.1 Optionen

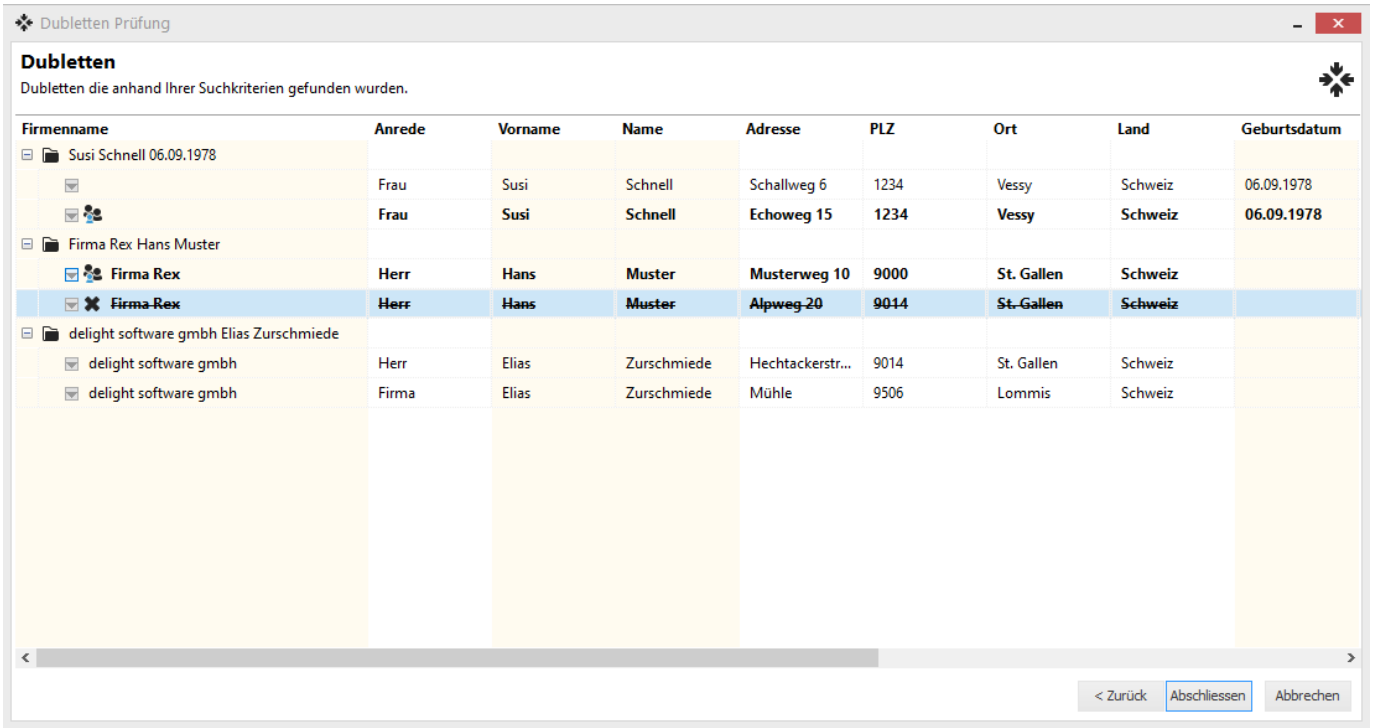
In den Optionen können verschiedene Kriterien zur Suche nach Dubletten vorgenommen werden.



11.1.2 Dubletten bereinigen

Hier werden alle Dubletten aufgelistet, die anhand der Kriterien gefunden wurden.

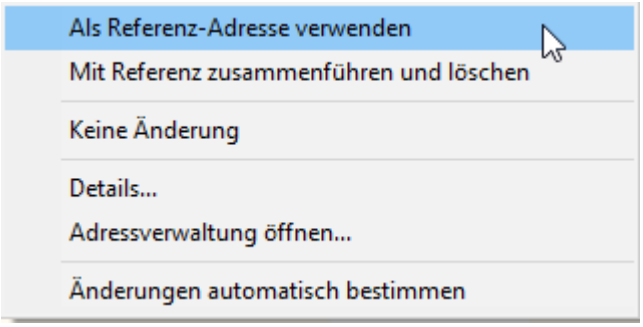
Achtung: Es müssen nicht unbedingt alles Dubletten sein, die hier angezeigt werden!
Hier werden alle Adressen, die anhand der eingestellten Kriterien für identisch befunden wurden, angezeigt. Mit einem Klick auf *Zurück* können die Kriterien geändert und es kann erneut nach Dubletten gesucht werden.



Firmenname	Anrede	Vorname	Name	Adresse	PLZ	Ort	Land	Geburtsdatum
Susi Schnell 06.09.1978								
	Frau	Susi	Schnell	Schallweg 6	1234	Vessy	Schweiz	06.09.1978
	Frau	**Susi**	**Schnell**	**Echoweg 15**	**1234**	**Vessy**	**Schweiz**	**06.09.1978**
Firma Rex Hans Muster								
Firma Rex	**Herr**	**Hans**	**Muster**	**Musterweg 10**	**9000**	**St. Gallen**	**Schweiz**	
~~**Firma Rex**~~	~~**Herr**~~	~~**Hans**~~	~~**Muster**~~	~~**Alpweg 20**~~	~~**9014**~~	~~**St. Gallen**~~	~~**Schweiz**~~	
delight software gmbh Elias Zurschmiede								
delight software gmbh	Herr	Elias	Zurschmiede	Hechtackerstr...	9014	St. Gallen	Schweiz	
delight software gmbh	Firma	Elias	Zurschmiede	Mühle	9506	Lommis	Schweiz	

(Hier wurden drei Dubletten mit jeweils zwei Adressen gefunden)

Mit Rechts-Klick auf eine Adresse kann das Menü zur Bearbeitung der Dubletten aufgerufen werden.



Zum Bereinigen der doppelten Adressen muss eine Adresse als Referenz und die anderen zur Löschung markiert werden.
Die Referenz-Adresse wird beibehalten und mit den Daten der anderen (zur Löschung markierten) Adressen ergänzt.

Im oben gezeigten Bild ist "Firma Rex Musterweg" als Referenz markiert und die durchgestrichene Adresse ist zur Löschung markiert. Bei der Adresse "delight software" wurde die Referenz noch nicht definiert.

Über *Änderungen automatisch bestimmen* wird automatisch auf allen Dubletten die erste Adresse als Referenz und alle anderen Adressen zur Löschung markiert.

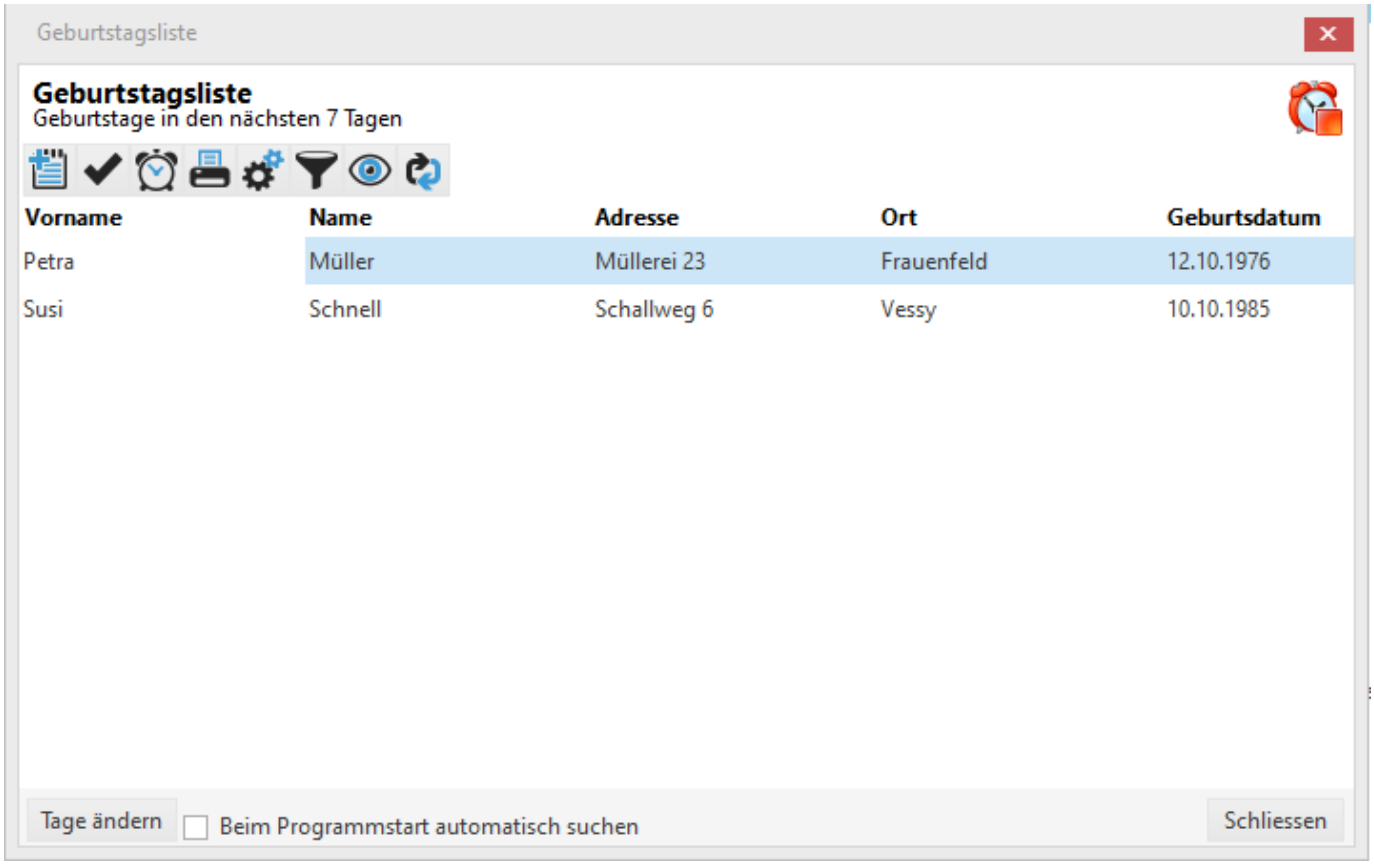
Achtung:
Bitte prüfen Sie unbedingt die automatisch bestimmten Änderungen vor dem Speichern und stellen Sie sicher, dass es sich bei allen Dubletten wirklich um doppelt vorhandene Adressen handelt!

Mit Klick auf *Abschliessen* werden die vorgenommenen Änderungen gespeichert.

© 2001-2023 by delight software gmbh

11.2 Geburtstagsliste

Die Geburtstagsliste befindet sich im Hauptmenü unter *Tools => Geburtstagsliste*.



Es werden alle Adressen, die in den nächsten Tagen Geburtstag haben, angezeigt. Über einen Doppelklick auf die gewünschte Adresse kann diese in der Adressverwaltung geöffnet werden.

Über die Schaltfläche *Glückwünsche versenden* können Sie Glückwünsche per Email oder Post an Personen aus der Geburtstagsliste versenden.

Über die Schaltfläche *Tage ändern* können Sie einstellen, wie viele Tage vor dem Geburtstag eine Adresse in dieser Liste erscheinen soll.

Über die Schaltfläche *Markierung bearbeiten* können Sie Einträge als erledigt markieren und demarkieren. Einträge, die als erledigt markiert wurden, erscheinen erst im nächsten Jahr wieder in der Geburtstagsliste. Wenn Sie Einträge mit dem Status *erledigt* trotzdem anzeigen möchten, können Sie die Option *Erledigte ausblenden* ausschalten/demarkieren. Einträge mit dem Status *erledigt* werden grün angezeigt in der Liste.

Ist die Option *Beim Programmstart automatisch suchen* markiert, werden bei jedem Programmstart automatisch Geburtstage gesucht und angezeigt.

Hinweis:
Die Geburtstagsliste kann optional auf der Startseite eingeblendet werden.

Index

- A -

abgelegt 57
abgeschlossen 29
abschliessen 31, 71, 131
Abschluss 75
Abschlussarten 133
Abschlussreaktion 31
Absender 44
Adressdetails 75
Adresse 15, 21, 23, 53, 55, 58, 59, 77, 104, 114, 125, 155
Adressen 8, 13, 15, 16, 18, 56, 63, 64, 78, 79, 123, 129, 130, 134, 147, 155, 161, 162, 164
Adressfeld 115
Adressfelder 128
Adressliste 8, 9, 11, 12, 62, 63
Adresslisten 63
Adressverwaltung 6, 106, 148
Aktion 25, 26, 30, 31, 32, 34, 35, 53, 131, 132
Aktionen 23, 40, 42, 44, 46, 48, 62
Aktionsfunktion 131
Aktionstyp 27, 159
aktiv 137
aktive 80
aktuelle 99
Alarm 93, 95, 100
Allgemein 52
Anbieter 139
Angehängte 25
Anreden 109
Anruferkennung 6, 104, 139, 140
Ansicht 87, 92
Antwort 34
Anzahl 99
Anzeige 28
Anzeigen 69, 138
Arbeitswochen 88
Arbeitszeiten 86, 148, 151
archiviert 23
Aufgabe 26, 28, 52, 70, 131
Aufgaben 23, 67, 68, 69, 138
Aufgabenliste 52, 67
aufgenommen 77
Auftragsverwaltung 155
ausschalten 100
Auswahl 153
Auswahlliste 113
Ausweisformen 109
Auszüge 62
automatischen 153
Autos 85, 151

- B -

Backstage 106, 148, 156
Bank 123
Banken 123
Baumstruktur 20
Beamer 85, 151
beenden 79
beendet 32, 69, 137
Begleitbrief 36, 39
benachrichtigen 68
Benachrichtigung 53, 96, 131
Benachrichtigungen 33, 69, 159
Benachrichtigungstyp 159
Benachrichtigungsvorlage 33
Benachrichtigungsvorlagen 53, 159
Benutzer 85
bereinigen 162
Bericht 34, 37, 63
Berichte 63
Berichtvorlage 36
bestehenden 78
Betreff 36, 44, 52
Beziehung 17
Bilder 6, 27, 44
Bildern 59
blau 99
Branchen 111
Brief 36, 37, 132
Briefe 23, 25, 62
Brieftext 36
Bundesländer 121

- C -

CRM 130, 147

- D -

Darstellungen 87
Dateien 25, 55, 57, 63

© 2001-2023 by delight software gmbh

Datenansicht 11, 12
Datenbank 115
Datenbanken 63
Datenbankfelder 156
Datenexport 63
Datenimport 63
Datensatzbereiche 155
Datensatzbereichs 156
Datensätze 155
Datum 28, 70, 83, 92
Detail 25, 155
Detailangaben 15
Details 26
Detailtabellen 155
Dialog 40, 132
Digital-Kamera 21
Dokument 23
Dokumente 25, 57
Dokumentenverwaltung 57
doppelt 161
Drag&Drop 57
Drucken 36, 37
Drucker 36
Dubletten 161, 162
durchsucht 56

- E -

eigene 125
Eigenschaften 113
Eingabeformular 48
Eingabemaske 132
eingeladen 48, 55, 96
Einladen 96
Einladung 96
Einscannen 21
einschränken 9, 20
Einstellungen 106, 130, 148
Eintrag 25, 33, 34, 50, 54, 131
Einträge 28
Eintrages 34, 53, 67, 68, 71
Einzel 36, 40, 42, 44, 46, 48
Email 6, 34, 44, 45, 46, 132, 159, 164
Emailkonten 132
Emails 23, 25, 55, 56, 62
empfangen 55, 56
Empfänger 42, 44
erfassen 13
Erfolg 28, 29, 30, 32, 53, 133
erfolgreich 137
Erinnern 71, 131
Erinnerung 23, 52, 70
Erinnerungen 67, 68
Erinnerungsfenster 68, 71, 95, 100
Erinnerungsliste 28, 52, 54, 67, 68, 69, 70, 71, 138, 139
Erneut 71
erstellen 35
Etiketten 63
Export 64
exportieren 64, 114
exportiert 63
Externe 56
externen 55

- F -

fällig 68
Fälligkeit 28, 52, 68, 95
Farben 44, 93, 153
Felder 15, 20, 107, 114, 115, 128, 134, 156
Filter 9, 11, 12
filtern 9, 11, 12, 20
Firmenadresse 125
Firmenlogo 21
Folgeaktion 25, 26, 28, 32, 53
Format 44
Formatierung 59
Formular 132
Formulardesigner 48, 132
Foto 6, 21
Funktion 132
Funktionen 129

- G -

Ganztägige 93
ganztägigen 93, 95
Ganztägiger 92, 95
Geburtstag 164
Geburtstagsliste 6, 164
gefiltert 74
Gehe zu Datum 92
gelb 68, 70
Gerät 6, 139
Geräte 148, 151
Gesprächsnotiz 48
gleichzeitig 62

© 2001-2023 by delight software gmbh

Globale Adresse 125
Glückwünsche 164
Grafikdatei 21
grau 75

- H -

hinterlegt 23
hinzufügen 34, 108
horizontal 91
HTTP 139

- I -

Import 147
importieren 57, 78, 79, 114
importiert 63
Informationen 23, 26
Interessen 113

- J -

Jahres 92
Jahresansicht 92
Journal 6, 23, 25, 33, 34, 67, 68, 83, 104, 131, 132, 134, 155, 159
Journaleintrag 50

- K -

Kalender 48, 85, 99
Kalenderansicht 99
Kampagne 26, 29, 53, 54, 75, 77, 79, 80, 137
Kampagnen 32, 58, 74, 78, 136
Kampagnenart 78
Kampagnenarten 136
Kantone 121
kategorisiert 20
Klassifikation 15, 22
klassifiziert 22
Klassifizierungen 129
Klassifizierungsart 129
Konfiguration 106, 148, 156
Kontakpersonen 16
Kontaktperson 17, 18
Kontaktpersonen 15, 125
Konto 56
Kopfzeilen 125
Korrespondenz 6, 23
Korrespondenzsprache 117
Kriterien 22, 162
Kunden 6

- L -

Länder 116
Leitung 139
Lieferanten 6
Listen 62
Logo 6, 21
löschen 15

- M -

Makro 6
Makros 36, 50, 126, 153
Meldungsart 139
Misserfolg 28, 29, 30, 32, 53, 133
Mitarbeiter 27, 52, 85, 86, 139, 148, 151
Mitarbeiter) 148
Mitglied 58, 74, 75, 77, 80
Mitglieder 75, 80, 137
Mitgliederlisten 74
Mitgliedern 74
Mitgliederstatus 80, 136, 137
Mitgliedschaft 75
MLXML 147
Monates 90
Monats 99
Monatsansicht 90

- N -

Nachricht 43, 44, 45, 50
Nachrichten 42
Nationalität 116
negativ 32
Netzwerk 139
Neue 35
Notiz 6
Notizen 25, 27, 59
Nummer 40

- O -

Öffnungszeiten 86, 150
Optionen 54
Ordner 59

© 2001-2023 by delight software gmbh

Ort 118
Outlook 115

- P -

Partner 6
Passfoto 21
Pausieren 71
pendent 69
Person 30, 46, 48, 53, 68, 79, 80, 96
Personen 164
persönlichen 85
Plaintext 44
planen 55
Platzhalter 50
Police 67
Policen 68, 159
Position 99
positiv 32
Post 164
Postleitzahl 118
Postleitzahlen 118
Protokoll 83
Provider 42, 132
Prüfung 161

- R -

Raum 6, 150
Räume 85, 148, 150
Räumen 86
Reaktion 25, 30, 32, 54, 131
Reaktionen 133
reaktivieren 80
reaktiviert 80
Region 118
Regionen 119
Reihenfolge 86
Ressource 95
Ressourcen 25, 85, 86, 92, 98, 99, 151
rot 68, 70
Ruhe 100

- S -

Scanner 21
Schnellfilter 11, 77, 128, 134
Schriftarten 44
Selektion 79
Serien 36, 40, 42, 44, 45, 46, 48, 50, 62
Serienbrief 37
Serienbriefe 63
sichtbar 15, 20, 107
Sitzungszimmer 85, 150
Skripte 132
Skype 40, 139
SMS 6, 25, 42, 43, 46, 62, 132, 159
snom 139, 140
Spaltenüberschrift 12
Speichern 57
Sprachen 117
Status 29, 32, 53, 54, 74, 75, 78, 79, 80, 123, 137, 155
Suche 128, 162
suchen 11, 12, 20
Suchfelder 134

- T -

Tabellen 59
Tag 99
Tage 99, 138, 164
Tages 93
Tagesansicht 86, 87
TAPI 139
Tätigkeitsstatus 130
Teilnehmer 96
Telefon 6, 139
Telefonanruf 40, 132
Telefonapparat 40
Telefonapparate 104
Telefonbuch 13
Telefongespräche 104
Telefongespräches 40
Telefonnummern 132
Termin 6, 25, 30, 46, 48, 95, 96, 132
Terminbestätigung 33, 46, 48, 96
Terminbestätigungen 159
Termine 23, 55, 85, 88, 90, 91, 92, 93, 100, 153
Terminen 93, 98
Terminkalender 85, 86, 87, 92, 93, 98, 99, 148, 150, 151
Terminkalendern 95
Terminkalenders 86, 93
Termins 93, 132
Terminserie 92, 93, 98
Termintextes 153
Terminverwaltung 93, 148

© 2001-2023 by delight software gmbh

Text 59, 75
Tools 161, 164
Treiber 139
TwixTel 13

- U -

Unzugewiesene 69

- V -

VCard 63, 64, 114
Verbindung 15, 16
Verkaufschancen 155
Verkaufsprozesse 155
Verknüpft 17, 18, 30
Verknüpfungen 55
Verlauf 25, 28
Versand 44, 46, 53, 69, 132, 159
Versandvorlagen 157
versenden 164
versendet 69
Vorgaben 131
Vorlage 63, 159
Vorlagen 36, 37
Vorlaufzeit 138, 139
Vorschau 36, 37, 39, 43, 45, 46, 53, 96

- W -

Wählen 40
Wählfunktion 40
Wahlhilfe 132, 139
Wählvorgang 40
wiederholenden 98
Woche 89
Wochenansicht 88, 89
Wochenendtage 88, 89, 90, 92

- Z -

Zeigen 93, 153
Zeit 93, 95
Zeitabstand 87, 88
Zeitangabe 70
Zeitangaben 95
Zeiten 151
Zeitgitter 91
Zeitlinie 91
Zeitliste 87, 88
Zeitpunkt 28, 52
Zeitraum 100
Zielbeschreibung 75
Zivilsände 110
Zugriff 151
Zukunft 69
Zuordnung 9, 13, 63, 108, 151
Zuordnungen 20, 62, 107
Zuordnungsart 107, 151
Zuständig 28, 52, 68
Zuständige 27, 52, 68

© 2001-2023 by delight software gmbh