Kurzbeschreibung CRM

SelectLine® SOFTWARE

Copyright © 2021, SelectLine® Software GmbH
Alle Rechte vorbehalten!

Inhaltsverzeichnis

Kurzbeschreibung CRM 0
Einleitung 3
Voraussetzungen 3
Programmstart 4
Mandantenwechsel 4
Allgemeines 4
Interaktion mit SelectLine Warenwirtschaft 4
Aufbau des CRMs 5
Seitenleiste 9
Tabellen 9
Spalteneditor 10
Applikationsmenü / Stammdaten 11
Optionen 13
Dashboard 14
Adressen 15
Personen 18
E-Mails 18
Kalender 19
Kalender anlegen 19
Kalender synchronisieren 20
CalDav-Einrichtung 21
DavMail Gateway 21
Einrichtung CalDav-Client im CRM 21
Termin anlegen 23
Teilnehmer für Termin hinzufügen 23
Termin versenden 23
Journale 24
Telefonie 25
Umkreissuche 26
Recherchen 26
Verkaufschancen 27
Verkaufschancen mit Belegen verknüpfen 28
Änderung der Verkaufschancen Phase durch verknüpften Beleg 28
Verkaufschancen erfassen 28
Auswertung von Verkaufschancen 31
Kampagnen 32

Einrichten von Kampagnen 32
Kampagnen anlegen 32
Serienbriefe, Serien-E-Mails und Serienjournale 33
Auswertung der Kampagne 35
Vergleich altes und Neues CRM 36
1. Dashboard 36
2. Adress-Funktionen 38
3. Personen-Funktionen 40
4. Kalender 41
5. Journale 41
6. Telefonie 43
7. Umkreissuche 43
8. Recherche 44
9. Verkaufschancen 45
10. Kampagnenmanagement 45
11. Anpassungen 46

Einleitung

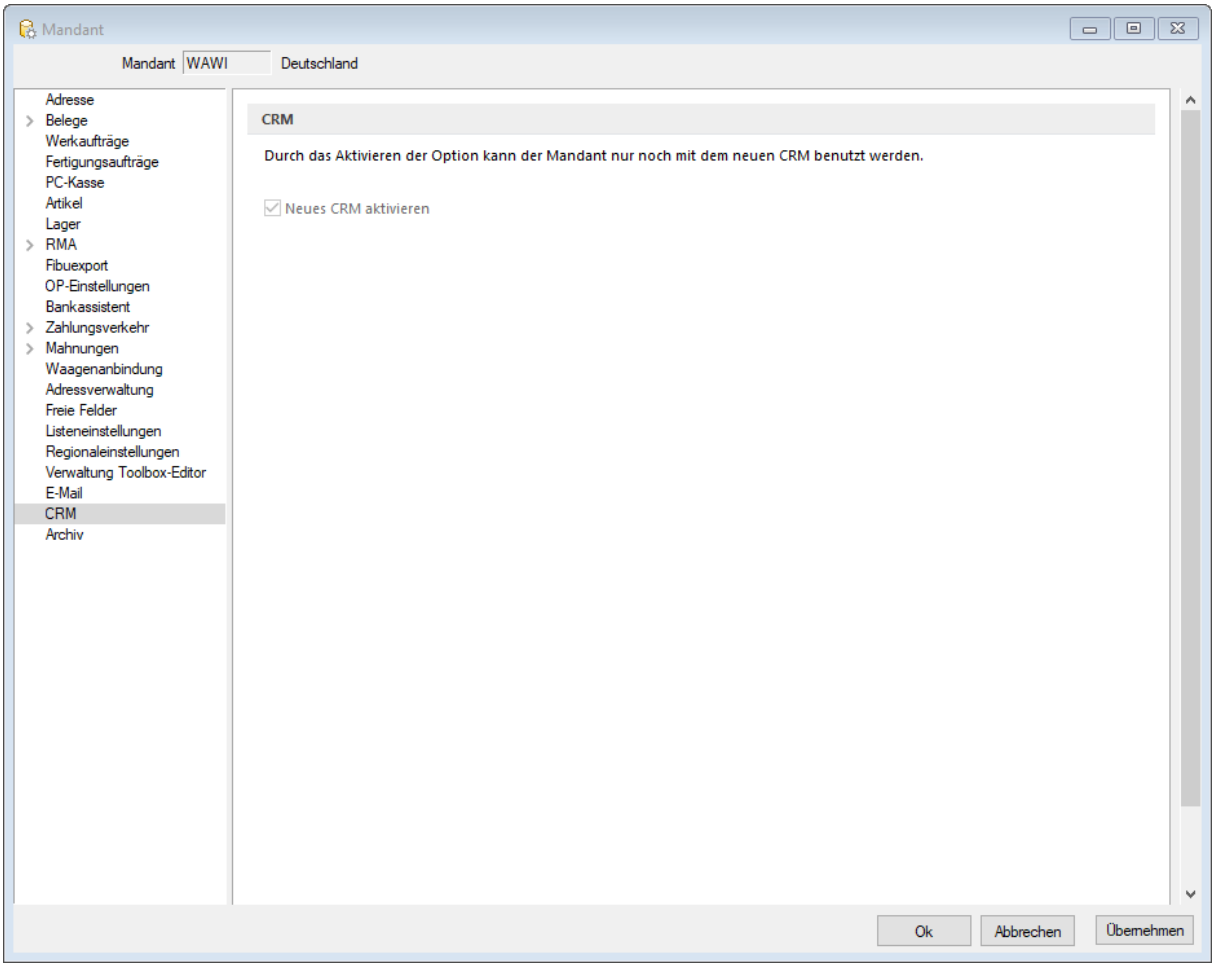
Das neue SelectLine CRM Modul wurde entwickelt, um einen schnellen Überblick über die Kundenkommunikation zu verschaffen und diese für alle Mitarbeiter zugänglich zu verwalten.

Voraussetzungen

Das neue SelectLine CRM Modul ist ein eigenes Programm, welches nur in Verbindung mit der SelectLine Warenwirtschaft genutzt werden kann. Es setzt eine aktive CRM Modullizenz voraus. Die Systemvoraussetzungen entnehmen Sie bitte den Systemvoraussetzungen von SelectLine.

In Mandanten, die bereits vor der Version 17.2.0 das CRM genutzt haben, besteht die Möglichkeit das neue CRM optional zu aktivieren.

Die Aktivierung wird in der Warenwirtschaft unter *Mandant / Einstellungen / CRM* vorgenommen.
Bitte beachten: danach ist eine Rückkehr zum alten CRM Modul aufgrund struktureller Änderungen nicht mehr möglich!



Programmstart

Ist das neue CRM aktiviert, wird dieses von der SelectLine Warenwirtschaft bereits beim Programmstart geladen, um die Wartezeit beim ersten Öffnen zu verkürzen.
Das Programm wird in der Warenwirtschaft über das Menü *Stammdaten / CRM / CRM* geöffnet. Das CRM startet mit dem Mandanten aus dem es geöffnet wurde. Es schließt sich automatisch sobald der Mandant gewechselt oder die Warenwirtschaft beendet wird.

Mandantenwechsel

Der Wechsel des Mandanten erfolgt, wie gewohnt, in der Warenwirtschaft über *Mandant / Wechseln und Verwalten*.

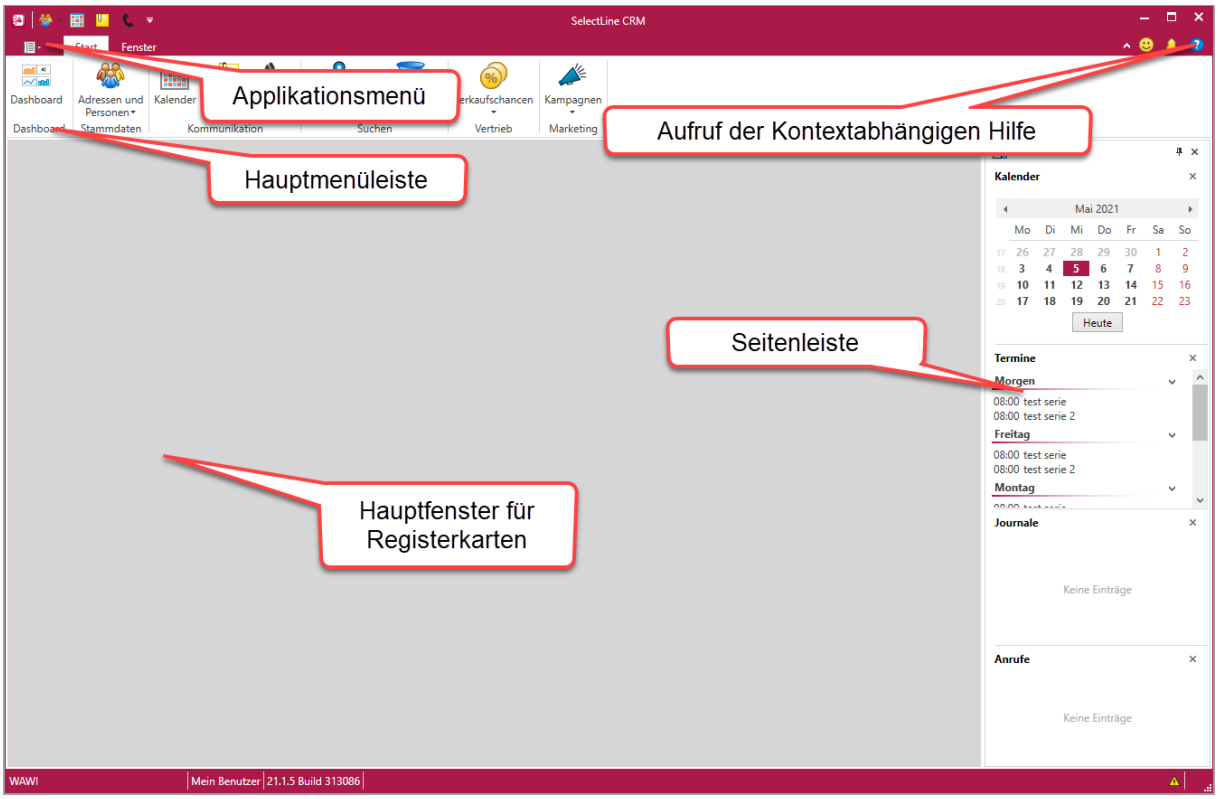
Allgemeines

Interaktion mit SelectLine Warenwirtschaft

Das CRM kann ausschließlich aus der Warenwirtschaft heraus geöffnet werden, da es die gleiche Datenbank benutzt und verschiedene Funktionen direkt in der Warenwirtschaft aufgerufen werden.
Die Benutzer und Rechteverwaltung, Vorgabewerte, Mandanteneinstellungen und die Modulfreischaltung befinden sich in der Warenwirtschaft. Damit das CRM vom angemeldeten Benutzer genutzt werden kann, muss für diesen das Modul unter *Rechteverwaltung / Module* erlaubt sein.

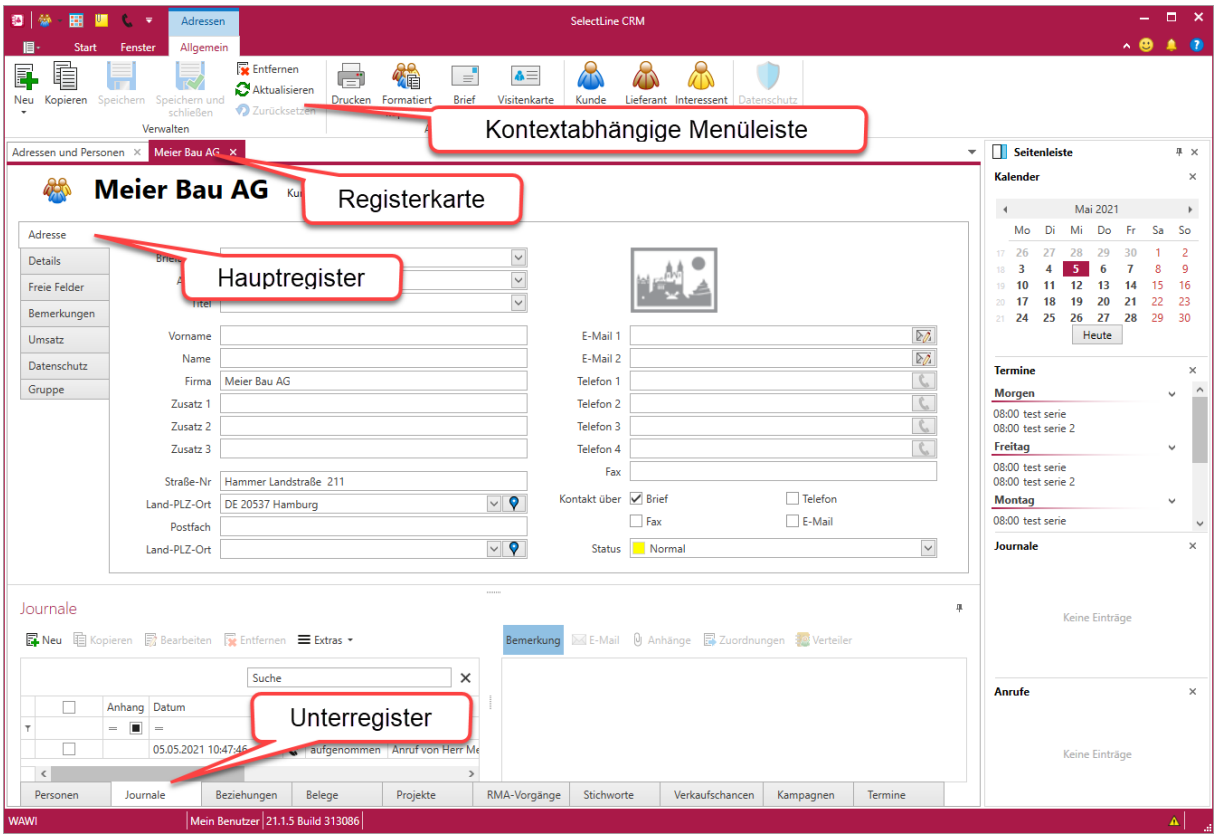
Aufbau des CRMs

Das Hauptfenster



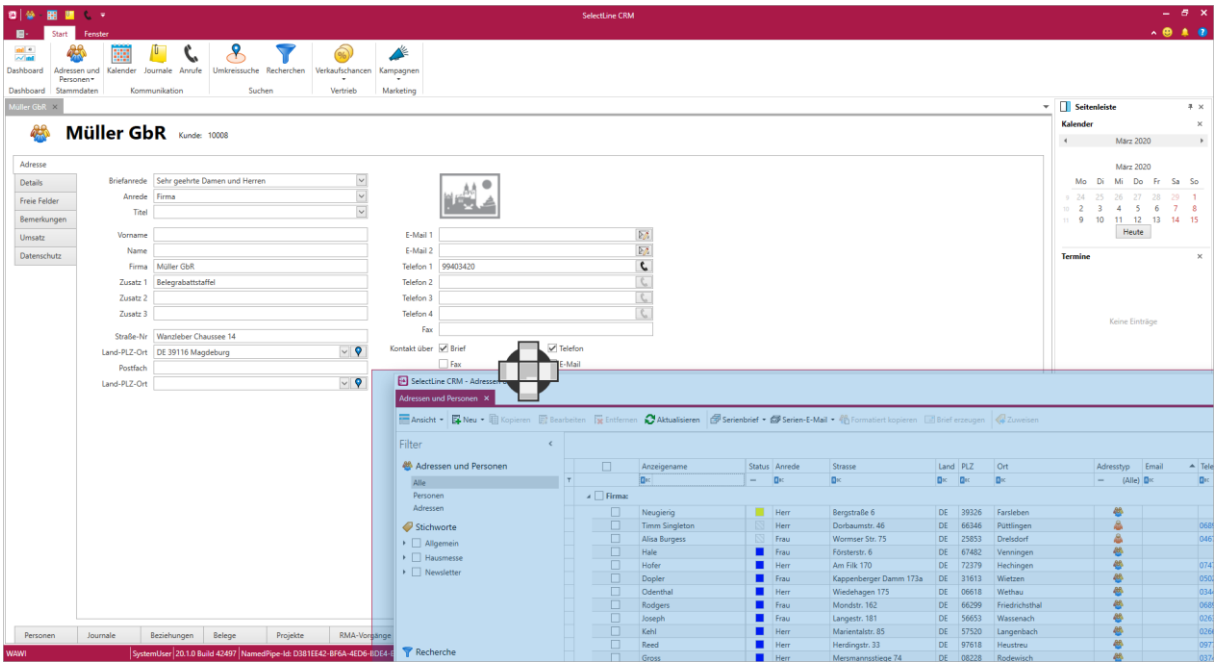
Im Hauptfenster befinden sich oben die Hauptmenüleiste mit dem Applikationsmenü für Auswahllisten (*Stammdaten*) und *Optionen*, das Startmenü mit allen wichtigen Funktionen des CRMs und das Fenstermenü zur Steuerung der Seitenleiste.
Auf der rechten Seite befindet sich initial die Seitenleiste mit den Widgets für die Anrufliste, das Journal, den Kalender und die Termine.
Der graue Bereich ist das Hauptfenster, in dem sich alle Registerkarten öffnen.

Die Registerkarte

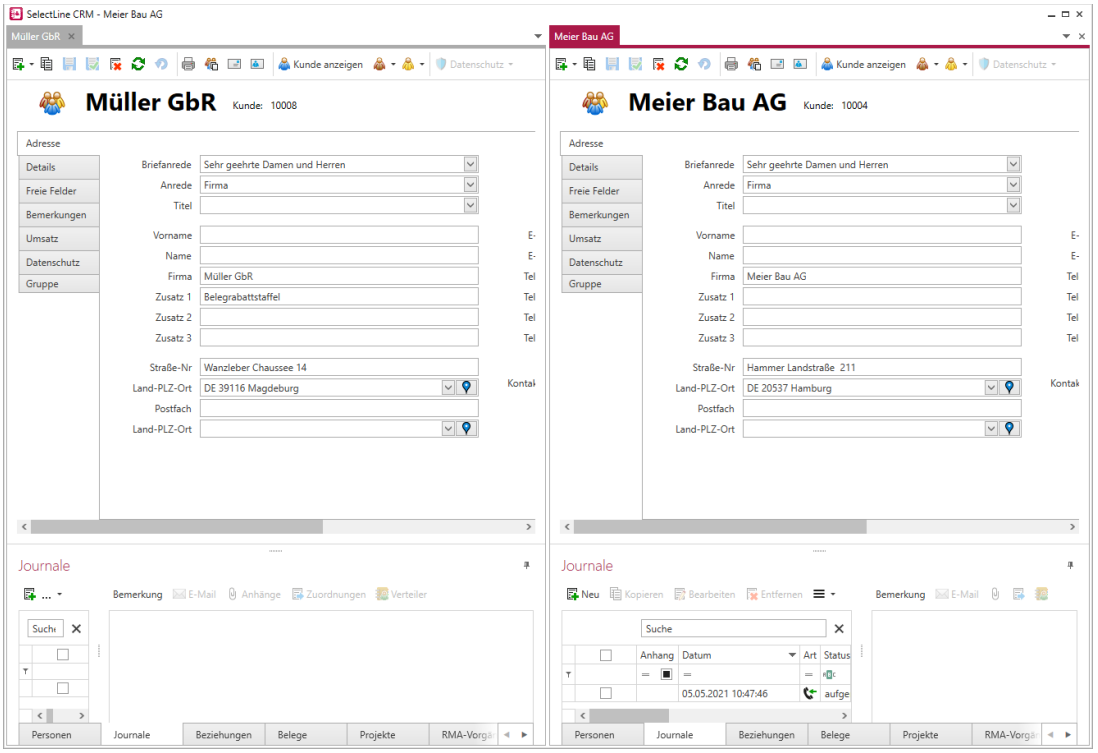


Das CRM setzt auf die Technologie „Docking Windows“. Dabei werden Dialoge zunächst im Hauptfenster als Registerkarte geöffnet. Die Registerkarte wird in Haupt- und Unterregister unterteilt.
Zu einer Registerkarte öffnet sich entsprechend eine kontextabhängige Menüleiste, die die Funktionen für die jeweilige Registerkarte bereitstellt.

Jede Registerkarte kann per Drag & Drop aus dem Hauptfenster abgedockt und über die Andockhilfe entweder links, rechts, ober- oder unterhalb von weiteren Fenstern angedockt werden.



Wird das Fenster nicht angedockt, kann es als eigenes Fenster z.B. zur Bearbeitung auf einem 2. Monitor genutzt werden. Bei einem ausgedockten Fenster stehen die Funktionen der kontextabhängigen Menüleiste in einer Toolbar zur Verfügung.



Ein Rechtsklick auf eine Registerkarte bietet folgende Funktionen:

- „Andocken“
  dockt ein Fenster wieder in das Hauptfenster ein
- „Frei bewegen“
  dockt ein Fenster zur freien Positionierung ab (alternativ mit linker Maustaste am Fenster ziehen)

- „Automatisch verbergen“
  ermöglicht das Verbergen der Seitenleiste. Durch Positionierung der Maus über den Eintrag „Seitenleiste“ am Seitenrand erscheint die Seitenleiste wieder.

- „Schließen“
  schließt die aktuelle Registerkarte

- „Alle schließen außer dieses“
  Alle geöffneten Registerkarten werden bis auf die aktuelle geschlossen

- „Zur nächsten / vorherigen Register-Gruppe“
  die Registerkarte wird in die nächste oder vorherige Gruppe verschoben

- „Neue horizontale / vertikale Register-Gruppe“
  öffnet das aktuelle Fenster horizontal / vertikal ausgehend von der aktuellen Position

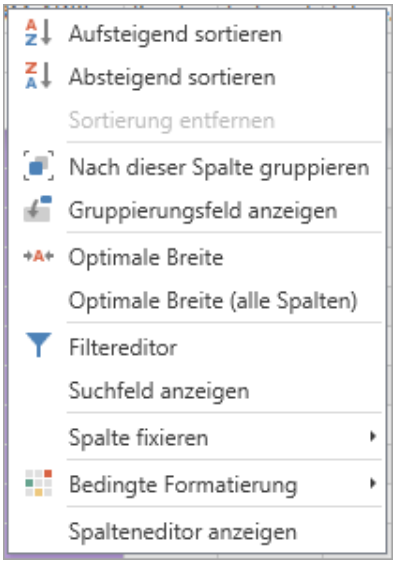
Seitenleiste

Über den Menüpunkt *Fenster / Seitenleiste* kann die Sichtbarkeit der Seitenleiste und der darin befindlichen Widgets gesteuert werden.
Ein Klick auf „Anzeigen“ blendet die Seitenleiste ein. Die Seitenleiste kann über den Eintrag „Position“ im linken oder rechten Bereich des Hauptfensters angezeigt werden.
Widgets wie z.B. die Anrufliste, das Journal oder der Kalender werden über den gleichnamigen Eintrag ein- und ausgeblendet. Wird ein neues Widget zur Anzeige ausgewählt, wird dieses an der letzten Stelle eingefügt.

Tabellen

In den Tabellenansichten sind folgende Standardfunktionen möglich:

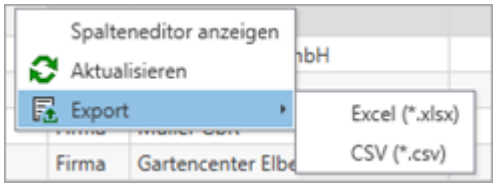
Kontextmenü auf Tabellenüberschriften:
Dieses Menü öffnet sich per Rechtsklick auf den Tabellenkopf. Neben den Funktionen zur Sortierung, Filterung und Anzeige der Spalten, gibt es neue Funktionen, die ausschließlich im CRM genutzt werden können:



- „Nach dieser Spalte gruppieren“
  gruppiert die Tabellenansicht nach einer gewählten Spalte, wobei auch verschachtelte Gruppierungen möglich sind
- „Gruppierungsfeld anzeigen“
  zeigt eine Leiste mit den für die Gruppierung gewählten Spalten an. Dort gibt es die Möglichkeit, die Sortierung und Anordnung der gruppierten Spalte per Drag & Drop zu ändern
- „Optimale Breite“, „Optimale Breite (alle Spalten)“
  verändert die Breite einer oder aller Spalten, so dass alle vorhandenen Daten in dieser Spalte gelesen werden können
- „Spalte fixieren“
  positioniert eine Spalte stets links oder rechts fest
- „Bedingte Formatierung“
  ermöglicht es einzelne Felder oder ganze Spalten grafisch zu formatieren. Die Formatierung kann durch selbst bestimmbare Bedingungen an bestimmte Werte geknüpft werden.

Kontextmenü innerhalb Tabelle:

- „Spalteneditor anzeigen“
- „Aktualisieren“
  aktualisiert eine Ansicht und zeigt danach evtl. neu erstellte oder geänderte Datensätze an
- „Export / Excel (*.xlsx)“
  öffnet einen Dialog für den Export in eine Microsoft Excel kompatible Datei
- „Export / CSV (*.csv)“
  öffnet einen Dialog für den Export in eine mit Trennzeichen getrennte Datei

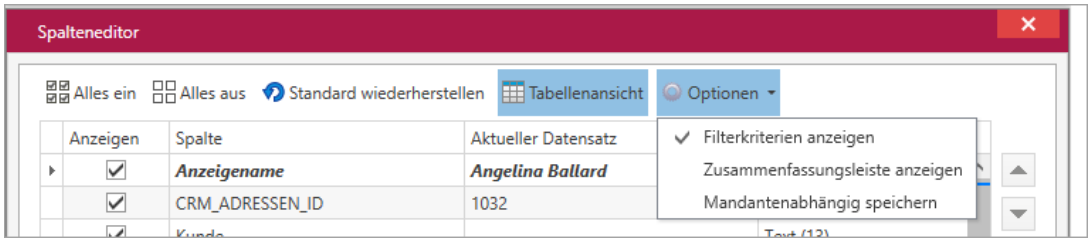


Spalteneditor

Für jede dargestellte Tabelle ist der Spalteneditor per Kontextmenü verfügbar. Damit kann jeder Benutzer die Ansicht der Tabellen nach seinen Bedürfnissen anpassen.

Für das reine Umsortieren der Spalten reicht es aus, die Spalte am Spaltenkopf mit der linken Maustaste festzuhalten, sie an die gewünschte Stelle zu schieben und dann die linke Maustaste loszulassen.

Für das Ausblenden der Spalten wird der Spalteneditor benötigt, der per Rechtsklick in der Tabelle über das Kontextmenü geöffnet werden kann.



In der Menüleiste gibt es folgende Möglichkeiten:

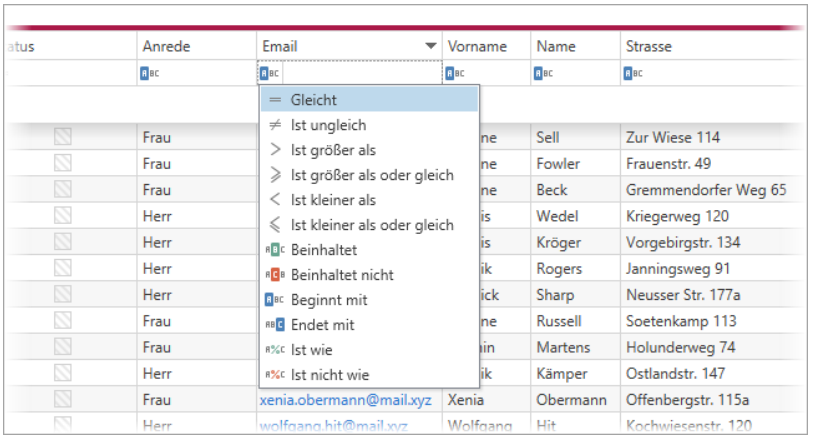
- „Alles ein“
  alle Spalten zur Anzeige aktivieren

- „Alles aus“
  alle Spalten zur Anzeige deaktivieren (Mindestens 1 Spalte muss eingeblendet werde, damit der Schalter „Ok“ verfügbar ist.)

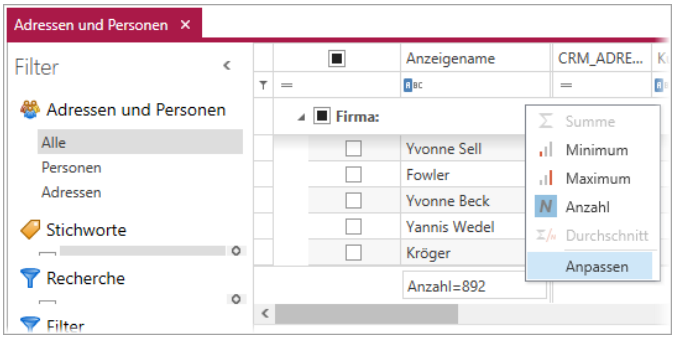
- „Standard wiederherstellen“
  alle Spalten auf den ausgelieferten Systemstandard zurücksetzen

- „Tabellenansicht“
  zeigt die Spalten in einer Tabellenansicht an, damit Details zum aktuell markierten Datensatz eingesehen werden können

- „Optionen -> Filterkriterien anzeigen“
  aktiviert die Filterkriterien in der Suchzeile; Klick auf ein Kriterium listet die verfügbaren Vergleichsoperatoren zur Suche in einer Spalte auf

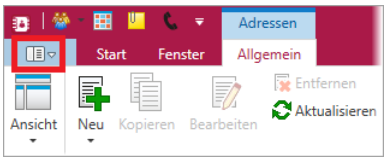


- „Optionen -> Zusammenfassungsleiste anzeigen“
  Zeigt eine Leiste unterhalb der Tabellenansicht. Damit können Summen, die Anzahl, Durschnitte oder Minimal- und Maximalwerte einer Spalte ausgewertet werden.

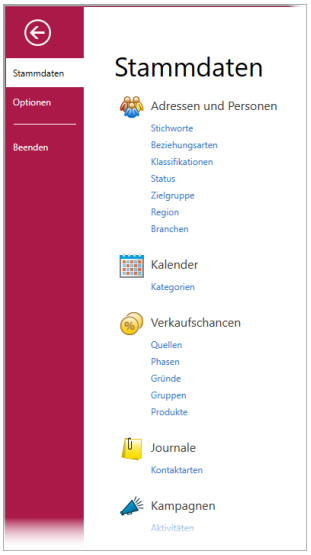


- „Optionen -> Mandantenabhängig speichern“
  speichert die veränderte Tabellenansicht nur für den aktuellen Mandanten

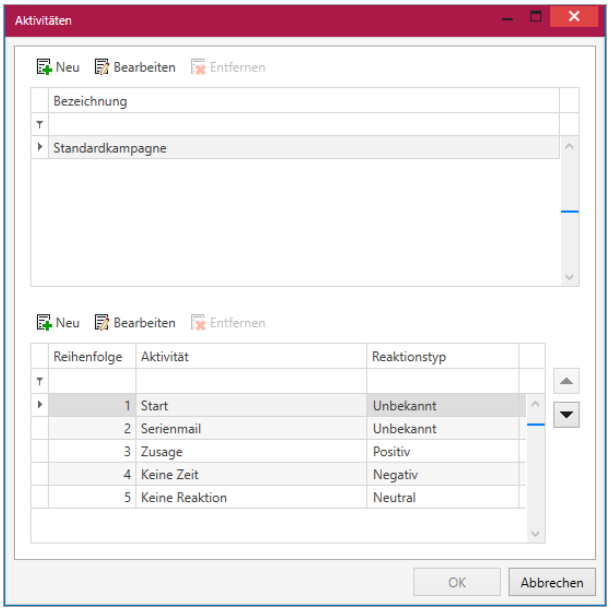
Applikationsmenü / Stammdaten



Im Applikationsmenü unter *Stammdaten* können Daten, die ausschließlich im CRM genutzt werden, bearbeiten werden. Diese Daten sind aktuell für die Adressen und Personen *„Stichworte“*, *„Beziehungsarten“*, *„Klassifikationen“*, *„Status“*, *„Zielgruppe“* und *„Region“*, für den Kalender *„Kategorien“*, für die Verkaufschancen *„Quellen“*, *„Phasen“*, *„Gründe“*, *„Gruppen“* und *„Produkte“* und für die Kampagnen die *„Aktivitäten“*.



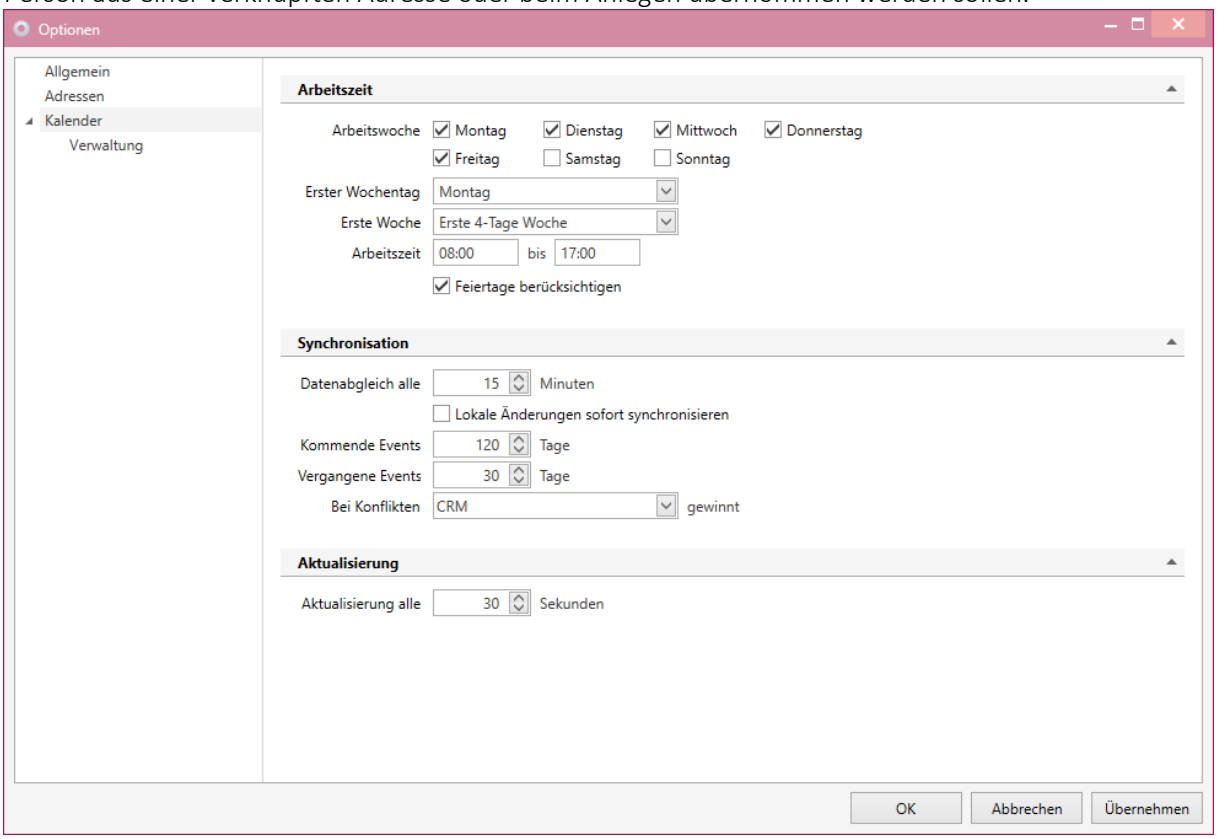
Die dort angelegten Daten sind in der Bearbeitungsansicht der Adresse verfügbar.



Die Bearbeitung der Daten erfolgt direkt in der Tabelle. Per Klick in eine Zeilenspalte ist es möglich die Daten direkt in der Zeile zu ändern. Alternativ kann der Schalter „Bearbeiten“ für eine markierte Zeile aktiviert werden.
Ein Klick auf den Schalter „Neu“ erstellt eine neue Zeile.
Alle Änderungen werden erst beim Klick auf „OK“ gespeichert. Der Schalter „OK“ ist nur verfügbar, wenn die aktuell sichtbaren Daten gültig sind (z.B. Bezeichnung ist vorhanden, Bezeichnung ist nicht doppelt vergeben).
Werden im Dialog für „Beziehungsarten“ Daten gelöscht, welche bereits verwendet wurden, werden die Verweise darauf ebenfalls gelöscht.
Aktivitäten und Phasen können per Hoch/Runter Schalter oder Drag & Drop in der Reihenfolge geändert werden.

Optionen

Unter Applikationsmenü *Optionen* öffnet sich ein Dialog um programm- oder mandantenbezogene Einstellungen vorzunehmen.
Auf der Seite *Allgemein* im Bereich *Darstellung* kann das Farbschema des CRM ausgewählt werden. Zur Verfügung stehen die Einträge „Standard“ (in Programmfarbe) und „Blau“. Das Farbschema wird sich benutzerbezogen und mandantenübergreifend gemerkt.
Sie können wählen, ob Sie die kontextabhängige Menüleiste verwenden. Deaktivieren Sie diese Option, so wird in jedem Dialog eine Toolbar angezeigt. Diese Option kann hilfreich sein, wenn Sie zuvor gewöhnt waren mit dem alten SelectLine CRM zu arbeiten.
Im Bereich *Suche* kann benutzerbezogen eingestellt werden, ob die Volltextsuche (in Tabellen per STRG+F aufrufbar) standardmäßig UND- oder ODER-verknüpft suchen soll.
Im Bereich *Seitenleiste* kann definiert werden, welche Einträge im Bereich Journal aufgelistet werden sollen.
Auf der Seite *Adressen* wählen Sie die Felder aus, die über den Menüpunkt "Adressdaten" in einer Person aus einer verknüpften Adresse oder beim Anlegen übernommen werden sollen.



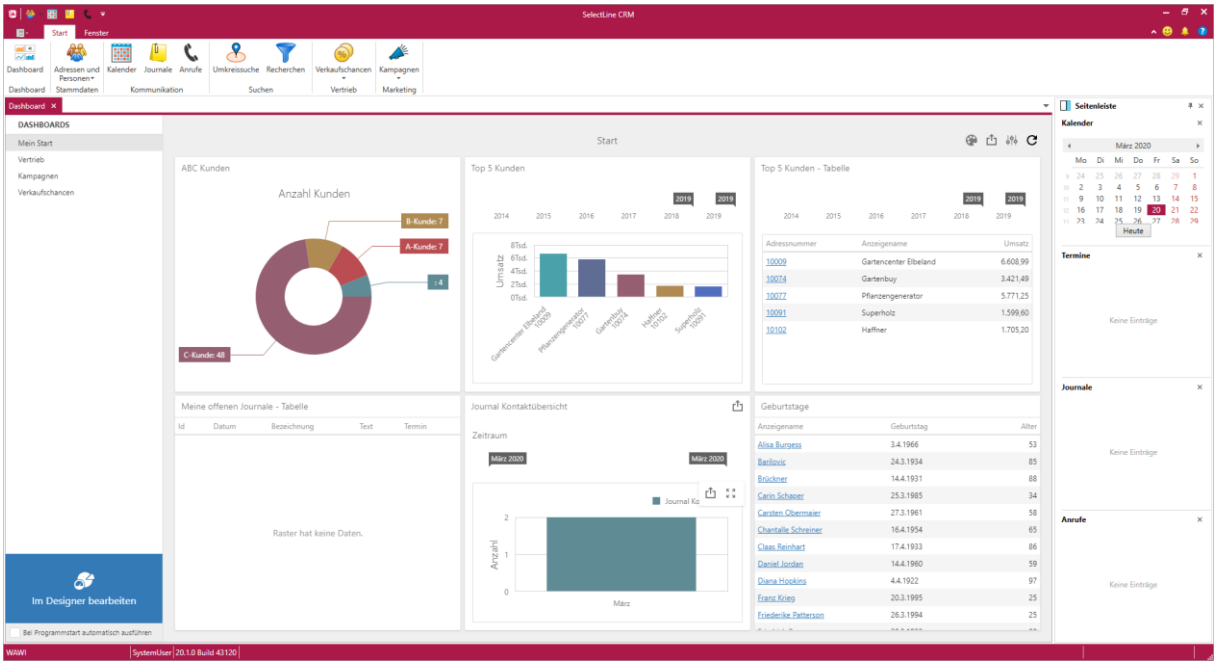
Mandantenspezifische Einstellungen für die Darstellung der Arbeitszeit und Synchronisation des Kalenders erfolgen auf der Seite *Kalender*.
„Arbeitszeit“, die Auswahl der Wochentage und die Einstellungen „Feiertage berücksichtigen“ wirken sich auf die farbliche Darstellung dieser Tage im Kalender aus.

Die Einstellungen für die Synchronisation sind bereits vorbelegt und können bei Bedarf geändert werden.
Die Synchronisation der Kalender erfolgt über die CalDav Schnittstelle. Die Zugangsdaten zu den CalDav fähigen Kalendern werden unter *Verwaltung* bei den „Server-Einstellungen“ des Kalenders hinterlegt.

In den Einstellungen für die Aktualisierung kann der Zeitabstand bis zur nächsten Aktualisierung der Ansicht festgelegt werden.

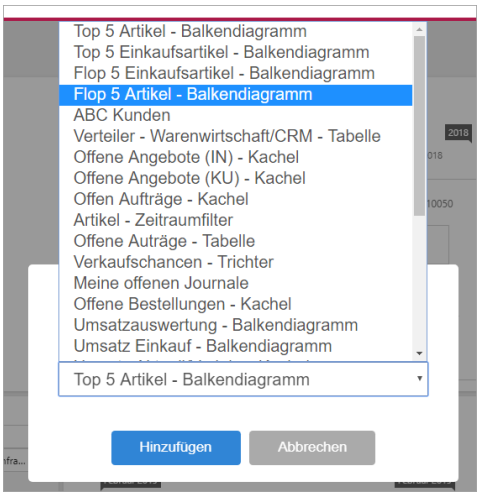
Dashboard

Das Dashboard bietet einen grafisch aufbereiteten Überblick über wichtige Unternehmenskennzahlen und laufende Vorgänge und vermittelt so dem Nutzer bereits beim Start des Programms alle wichtigen Informationen. Dabei wird eine hohe Konfigurierbarkeit gewährleistet, um das Dashboard den Anforderungen des Benutzers entsprechend anzupassen.



Standardmäßig stehen die vier Übersichtsseiten „Mein Start“, „Vertrieb“, „Kampagnen“ und „Verkaufschancen“ zur Verfügung. Diese enthalten kontextbezogen unterschiedliche Widgets zum Darstellen der entsprechenden Informationen.

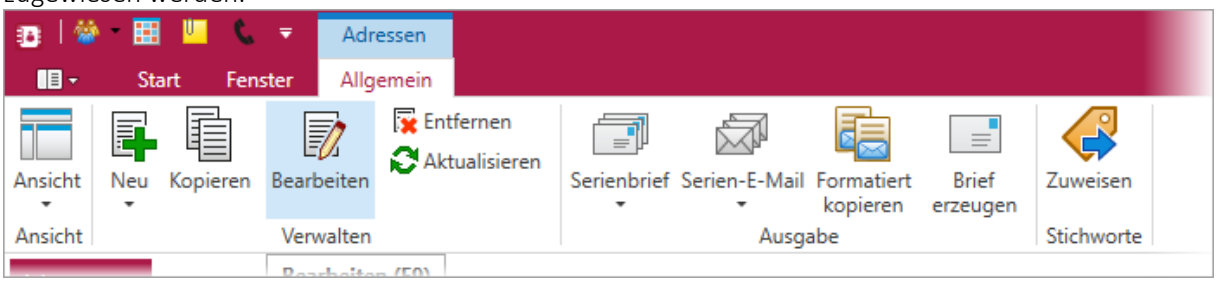
Über den Button „Im Designer bearbeiten“ können Sie das Dashboard individuell konfigurieren. Dabei stehen Ihnen schon von Haus aus einige systemeigene Widgets zur Auswahl, welche über den Button „SL“ erreichbar sind.



Weitere Informationen zum Dashboard erhalten Sie in unserem ***SelectLine einfach erklärt***-Dokument unter:
https://www.selectline.de/data/uploads/2017/06/SelectLineEinfachErklaertDashboard.pdf

Adressen

Ein Klick auf den Schalter „Adressen“ öffnet eine Übersicht aller im Mandanten vorhandenen Kunden, Lieferanten, Interessenten und freien Adressen.
In der Tabellenansicht gibt es neben den Grundfunktionen zusätzlich die Möglichkeit einen „Serienbrief“ oder eine „Serien-E-Mail“ für die markierten Datensätze zu erstellen. Zusätzlich können „Stichworte“ zugewiesen werden.



Ein Doppelklick auf einen Datensatz öffnet diesen in einer eigenen Registerkarte zur Bearbeitung.

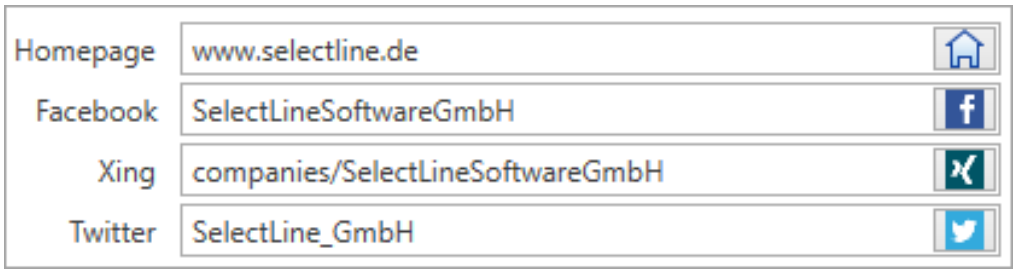
Hauptregister Adresse

Dieses Register dient zur Erfassung aller Anschrift- und Kontaktdaten der Adresse. „Kontakt über“ ermöglicht die Angabe der gewünschten Kontaktarten, die auch zur Filterung in den Tabellen bereitstehen. Mit dem Feld „Status“ erhält eine Adresse oder Person einen beliebigen Status, der über *Applikationsmenü / Stammdaten / Status* verwaltet wird.

Hauptregister Details

Der Bereich und die Branche sowie das Gründungsjahr, die Homepage und Links zu Social Media Seiten befinden sich im Hauptregister Details.
In den Social Media Feldern (Facebook, Xing, Google+, Twitter) reicht die Angabe des Benutzernamens. Der Klick auf den Menübutton ergänzt die zugehörige URL und öffnet diese in Ihrem Standardbrowser.

Beispiel für SelectLine Software GmbH



Im Feld „Klassifikation“ kann die Klassifikationen ausgewählt werden, die über *Applikationsmenü / Stammdaten / Klassifikation* verwaltet wird.

Im Feld „Kundengruppe“ kann eine Kundengruppe ausgewählt werden, die zuvor in der Warenwirtschaft angelegt wurde. Das Feld ist nur verfügbar, wenn die in Bearbeitung befindliche Adresse auch ein Kunde ist.

Im Feld „Lieferantengruppe“ kann eine Lieferantengruppe ausgewählt werden, die zuvor in der Warenwirtschaft angelegt wurde. Das Feld ist nur verfügbar, wenn die in Bearbeitung befindliche Adresse auch ein Lieferant ist.

Im Feld „Int.-Gruppe“ kann eine Interessentengruppe ausgewählt werden, die zuvor in der Warenwirtschaft angelegt wurde. Das Feld ist nur verfügbar, wenn die in Bearbeitung befindliche Adresse auch ein Interessent ist.

Im Feld „Zielgruppe“ kann man für alle Adressen und Personen hinterlegen, zu welcher Zielgruppen diese gehören. Die Zielgruppen sind im Applikationsmenü unter *Stammdaten* bei den *Adressen und Personen* einstellbar.

Im Feld „Region“ kann für alle Adressen und Personen eine Region hinterlegt werden. Die Regionen sind im Applikationsmenü unter *Stammdaten* bei den *Adressen und Personen* einstellbar.

Hauptregister Freie Felder
Hier stehen Felder zur freien Verfügung, die wie folgt definiert sind:

- 2 Textfelder mit jeweils 80 Zeichen
- 2 Felder für Dezimalzahlen
- 2 Felder für ganze Zahlen
- 2 Felder für Datumseingaben
- 4 Optionsfelder

Hauptregister Bemerkungen
In diesem Bereich können Sie Anmerkungen zur jeweiligen Adresse/Person hinzufügen.

Hauptregister Umsatz
Auf dieser Seite befinden sich Angaben zur Umsatzstatistik, zum Auftragsbestand, zum Kreditlimit sowie zu den meist gekauften Artikeln.
Die Anzahl der meist gekauften Artikel kann auf bis zu 50 Artikel geändert werden. Die Anzeige der Jahre ist abhängig vom eingestellten Beginn des Geschäftsjahres (*Mandant / Einstellungen / Adresse*).

Hauptregister Datenschutz
Hier können Sie die Datenschutzeinstellungen zur jeweiligen Adresse/Person vornehmen, ob es sich um eine natürliche Person handelt, wann die Datenerhebung stattfand, wann die Adresse/Person über ihre gespeicherten Daten benachrichtigt wurde, woher die Daten stammen und ob ein Wiederspruch bzgl. Direktwerbung vorliegt.

Hauptregister Extrafelder
Ab der Ausprägung DIAMOND, ist es möglich für die Adressen und Personen Extrafelder im CRM anzulegen.

Unterregister Personen
In der Tabellenansicht befinden sich alle mit der Adresse verknüpften Personen. Von hier aus kann eine vorhandene Person mit der aktuellen Adresse verknüpft oder neue Personen anlegt werden. Eine Adresse kann mit beliebig vielen Personen verknüpft werden, auch wenn die Person schon mit einer anderen Adresse verknüpft ist. Über den Schalter „Person öffnen“ oder per Doppelklick wird die Bearbeitungsansicht der markierten Person aufgerufen.

Unterregister Journale
Um einen Überblick über die Kommunikation z.B. mit den Kunden zu behalten, können die Journaleinträge genutzt werden. Das Unterregister *Journale* zeigt einen Überblick über alle der Adresse zugeordneten Journaleinträge.
Neue Journaleinträge werden über den Schalter „Neu“ hinzugefügt. Journaleinträge mit E-Mails können direkt über das Kontextmenü beantwortet werden.

Um auch die Journaleinträge z.B. von mit der Adresse verknüpften Personen zu sehen, gibt es die Option „Einträge aus verknüpften Adressen anzeigen“ im Extras-Menü.

Unterregister Beziehungen
In diesem Unterregister werden die Beziehungen zu anderen Adressen/Personen angezeigt. Das ermöglicht einen schnellen Überblick über Verbindungen zwischen den Adressen. Beispiel: Die Firma Meier AG ist die Muttergesellschaft der Firma Meier Bau AG.
Eine Beziehung zu einer Adresse/Person wird über den Schalter „Neu“ erstellt. Im Anschluss öffnet sich ein Dialog zur Erstellung der Beziehung.
Nach der Auswahl der entsprechenden Adresse/Person im Feld „Beziehung zu“ werden evtl. bereits vorhandene Beziehungen zur aktuellen Adresse in der Tabelle der Gegenbeziehungen angezeigt. Es kann eine Beziehungsart für die aktuelle und die Gegenbeziehung ausgewählt werden. Die Bearbeitung der Beziehungsarten erfolgt im Applikationsmenü unter *Stammdaten / Adressen/Personen / Beziehungsarten.*
Die angelegten Beziehungen können auch in der Druckvorlage der Adressen angezeigt werden.

Unterregister Belege, Projekte, RMA-Vorgänge, Lieferanten-RMA
Ist eine Adresse ein Kunde, Lieferant oder Interessent können in diesen Registern die in der SelectLine Warenwirtschaft hinterlegten Belege, Projekte und RMA-Vorgänge durchsucht werden. Ein Doppelklick auf einen Datensatz öffnet diesen in der SelectLine Warenwirtschaft.
Der Schalter „Neu“ erstellt auch direkt z.B.: eine neue Rechnung.

Unterregister Stichworte
In diesem Register befinden sich alle der Adresse zugeordneten Stichworte bzw. Stichwortgruppen.
Über den Schalter „Zuweisen“ werden weitere Stichwörter der Adresse/Person zugewiesen.

Unterregister Verkaufschancen
Ist eine Adresse ein Kunde, ein Interessent oder eine freie Adresse kann in diesem Register eine Verkaufschance angelegt werden.

Unterregister Kampagnen
In diesem Register befinden sich alle der Adresse zugeordneten Kampagnen. Über den Schalter „Verknüpfen“ können weitere Kampagnen ausgewählt werden. Wird eine Kampagne mit der Adresse verknüpft, kann auch die aktuelle Aktivität der Adresse in der Kampagne vermerkt werden.

Unterregister Termine
Hier werden Ihnen alle mit der Adresse verknüpften Kalendertermine angezeigt. Über den Schalter „Neu“ können Sie einen neuen Termin anlegen, welcher mit der aktuellen Adresse verknüpft wird.

Personen

Kontaktadressen oder Ansprechpartner von Kunden, Lieferanten oder Interessenten werden im SelectLine CRM als Personen bezeichnet.
Mit dem SelectLine CRM können Personen für Adressen angelegt werden oder auch freie Personen, die keiner Adresse zugeordnet sind.

Ist eine Person mit einer oder mehreren Adressen verknüpft, können die Adressdaten der zugeordneten Adresse über einen Schalter in der kontextabhängigen Menüleiste übernommen werden.

Unterregister Adressen

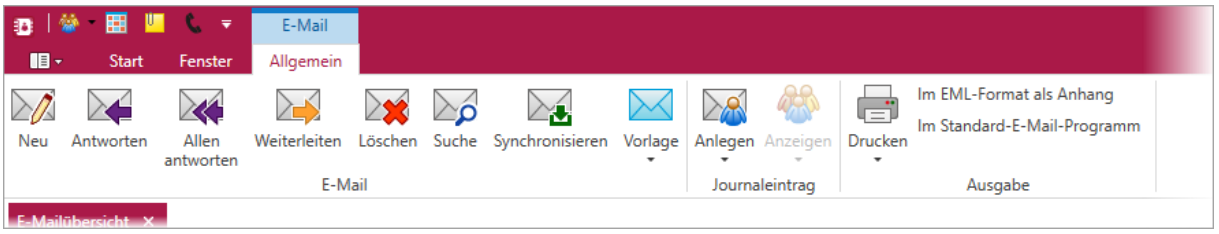
Hier kann eine Person mit verschiedenen Adressen verknüpft werden. Ist z.B. eine Person Geschäftsführer von 2 Firmen, muss die Person nicht doppelt angelegt werden. Eine im CRM mehrfach verknüpfte Person ist bei den entsprechenden Kunden/Lieferanten und Interessenten auch als Kontaktadresse in der Warenwirtschaft aufgeführt und z.B. für Belege wählbar.

Unterregister Beziehungen, Journale, Stichworte, Kampagnen

siehe Abschnitt Adressen

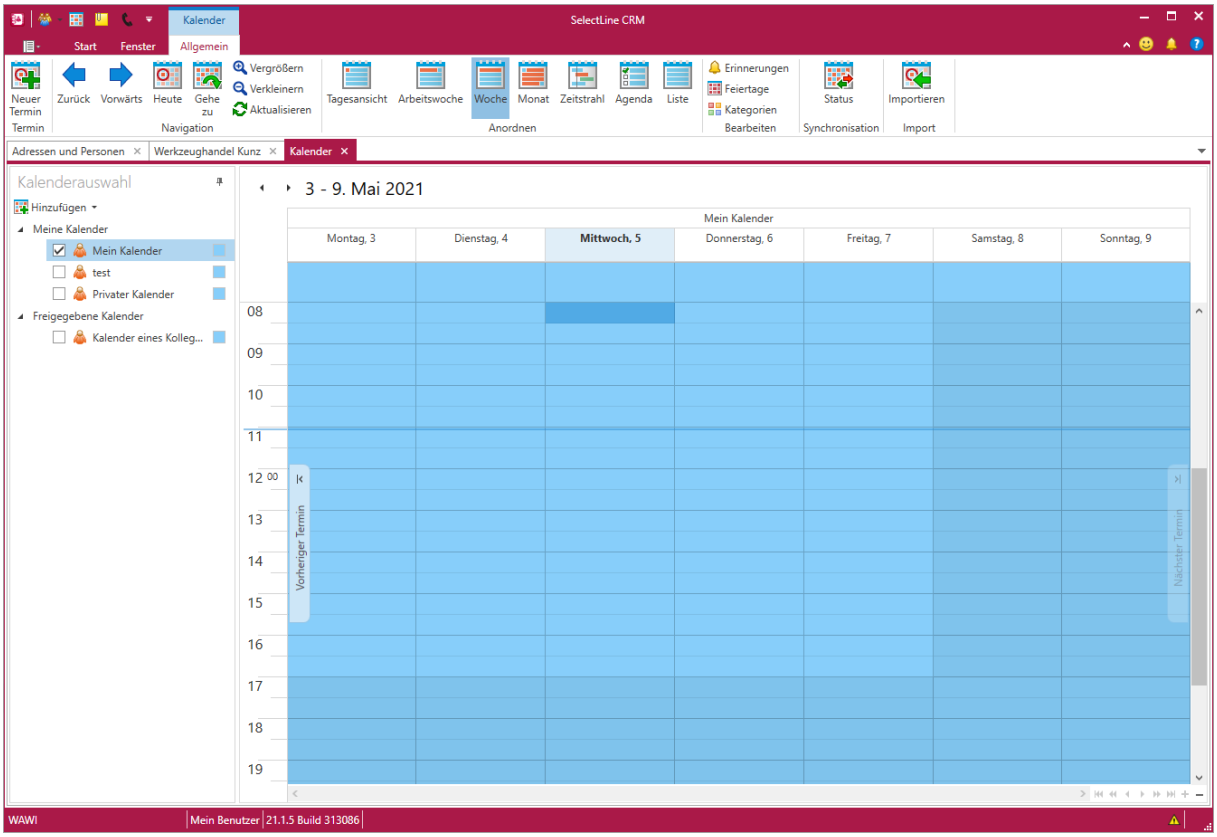
E-Mails

Der Menüpunkt „E-Mails“ ist verfügbar sobald in den Mandanteneinstellungen der Warenwirtschaft der interne E-Mailclient konfiguriert wurde. Dafür müssen alle notwendigen Einstellungen für das von Ihnen genutzte E-Mailkonto hinterlegt sein.



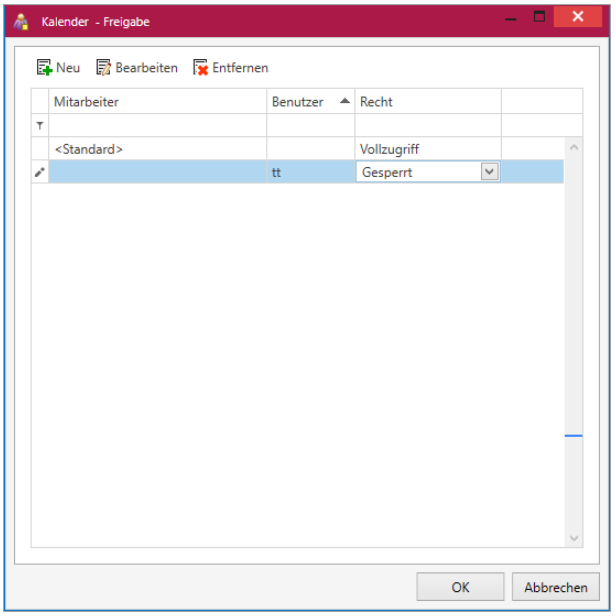
Über den Menüpunkt „E-Mails“ öffnet sich die Ansicht des integrierten E-Mailclients. Alle notwendigen Funktionen zur Bearbeitung der E-Mails befinden sich in der kontextabhängigen Menüleiste.

Kalender



Mit dem integrierten Kalender werden Termine und Kalender verwaltet. Über die Menüleiste des Kalenders kann navigiert, die Ansicht umgeschaltet sowie Feiertage und Kategorien bearbeitet werden.

Kalender anlegen



Um mit dem Kalender zu arbeiten, werden zunächst in der linken Leiste über den Schalter „Hinzufügen“ die gewünschten Kalender angelegt. Alternativ können die Kalender unter *Applikationsmenü / Optionen / Verwaltung* für alle Benutzer angelegt und bearbeitet werden.

Neben dem Kalendernamen ist es möglich einen Typ (Person, Fahrzeug, Gruppe, Raum, Ressource) sowie eine Farbe für jeden Kalender anzugeben. Weiterhin kann eingestellt werden, ob Erinnerungen aus dem Kalender im Erinnerungsfenster angezeigt werden sollen und ob es sich um einen privaten Kalender handelt, auf den nur der Besitzer des Kalenders Zugriff hat. Der Kalender wird beim Anlegen automatisch mit der aktuellen Benutzeranmeldung verknüpft.

Ein vom Benutzer angelegter Kalender kann für andere Benutzer freigegeben (Rechtsklick auf den Kalender „Freigabe“) werden.

Der erste Eintrag ist die Einstellung für alle zukünftigen oder bestehenden Benutzer. Standardmäßig ist hier das Recht „Gesperrt“ gewählt. Über „Neu“ werden einzelne Benutzer ausgewählt, die von dem oben gewählten Standard abweichende Rechte erhalten sollen.

Kalender synchronisieren

Im Dialog *Neuer Kalender* unter „Server-Einstellungen“ wird die CalDav-Adresse, der Benutzernamen und das Passwort hinterlegt.

Beispiel für eine Google CalDav-Adresse:
Adresse: https://www.google.com/calendar/dav/Ihr_Benutzername@gmail.com/events
Benutzer: Ihr_Benutzername
Passwort: Ihr_Passwort

Bitte über die entsprechende Adresse beim Anbieter informieren.
Auch eine Outlook bzw. Exchange Anbindung ist mit dem CalDav Protokoll möglich. Dafür ist allerdings eine Zusatzanwendung, wie z.B. DavMail erforderlich.

Die Einrichtung der CalDav-Schnittstelle wird im nachfolgenden Abschnitt näher erläutert.

CalDav-Einrichtung

Um die CalDAV Schnittstelle des CRM-Kalenders mit einem MS-Exchange-Konto zu verbinden muss man ein zusätzliches Tool „DavMail Gateway“ benutzen, welches die entsprechende Schnittstelle bereitstellt.

Downloadlink: https://sourceforge.net/projects/davmail/files/davmail/5.1.0/davmail-5.1.0-2891-windows-noinstall.zip/download

DavMail Gateway

Hier kann grundsätzlich zwischen Workstation und Server unterschieden werden. Die Server-Variante ist nur notwendig, wenn mehrere Konten zentral per CalDAV bereitgestellt werden sollen.

Einrichtung (Workstation):

1. Anwendung „davmail.exe“ starten
2. Einstellungen treffen:

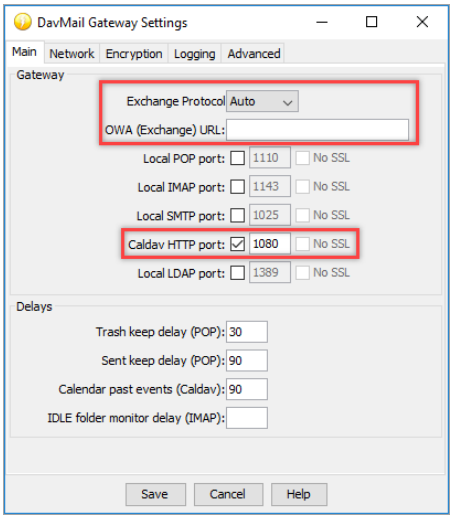
   Exchange Protocol → Auto

   OWA (Exchange) URL → https://.../owa/Exchange.asmx

   Caldav http Port → 1080

   POP, IMAP, SMTP, LDAP → deaktivieren

3. [Save] → Programm läuft im Hintergrund weiter

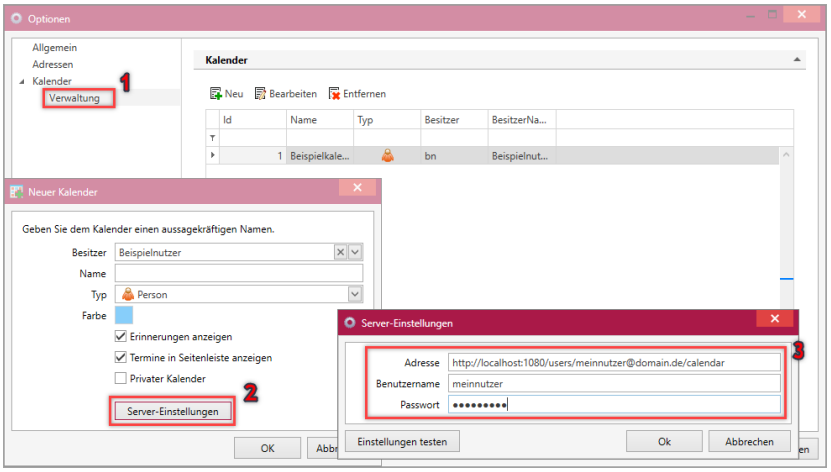


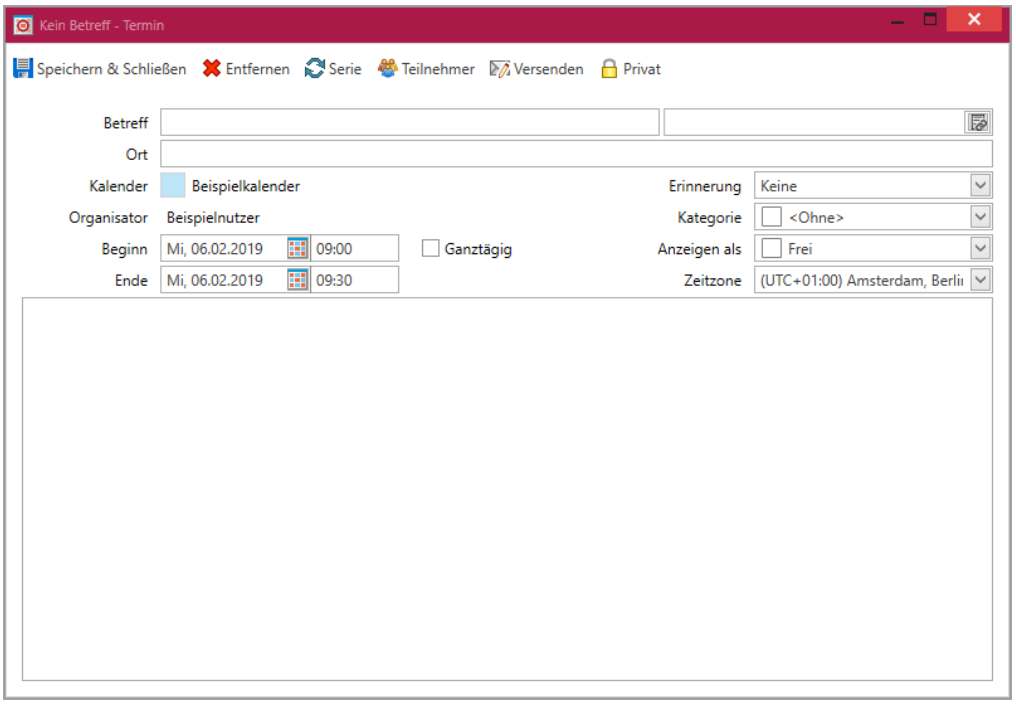
Einrichtung CalDav-Client im CRM

Adresse setzt sich zusammen aus:

http://localhost:1080/
System vom dem aus die DAV-Mail.exe ausgeführt wird

users/meinnutzer@domain.de/calendar
Verweis auf den nutzerbezogenen Kalender


Optionen
Allgemein
Adressen
Kalender
Verwaltung
1
Kalender
Neu
Bearbeiten
Entfernen
Id
Name
Typ
Besitzer
BesitzerNa...
1
Beispielkale...
bn
Beispielnut...
Neuer Kalender
Geben Sie dem Kalender einen aussagekräftigen Namen.
Besitzer
Beispielnutzer
Name
Typ
Person
Farbe
Erinnerungen anzeigen
Termine in Seitenleiste anzeigen
Privater Kalender
Server-Einstellungen
2
OK
Server-Einstellungen
Adresse
http://localhost:1080/users/meinnutzer@domain.de/calendar
Benutzername
meinnutzer
Passwort
3
Einstellungen testen
Ok
Abbrechen



Termin anlegen

Nachdem ein Kalender angelegt wurde, können Termine über den Menüpunkt „Neuer Termin“, über das Kontextmenü in der Kalenderauswahl oder per Doppelklick auf einen freien Zeitbereich in der Kalenderansicht erfasst werden. Es öffnet sich der Dialog zur Erfassung eines Termins mit der Auswahl des Betreffs, des Ortes, Beginn und Ende sowie der Kategorie. Über das Feld „Erinnerung“ wird die Erinnerung an den Termin eingestellt.

Teilnehmer für Termin hinzufügen

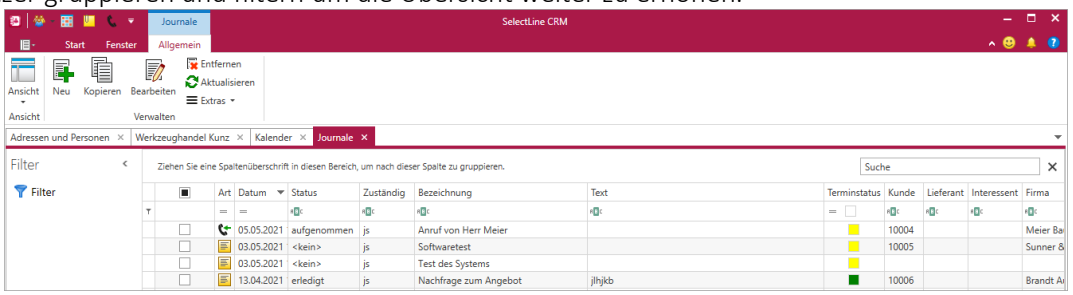
Bei der Arbeit mit mehreren CRM Benutzern, die eigene Kalender angelegt haben, kann der Termin über „Teilnehmer“ weiteren Benutzern zugeordnet werden. Der Termin wird dann automatisch im Kalender des Teilnehmers eingetragen.

Termin versenden

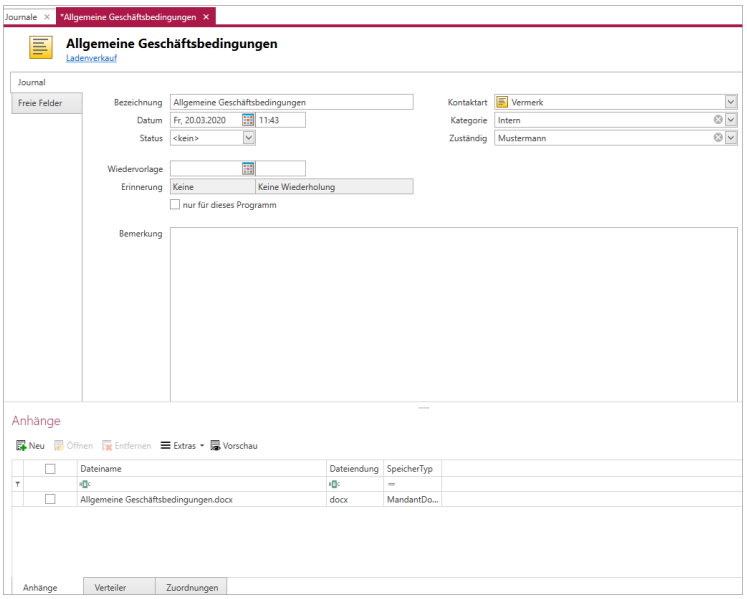
Der Termin wird über den Schalter „Versenden“ per E-Mail versandt. Dazu wird der Temin im sehr weit verbreiteten iCal-Format an den E-Mail Entwurf angehängt und lässt sich somit im Kalender des Empfängers einlesen. Mit dem integrierten E-Mailclient können Termine im iCal-Format von eingehenden E-Mails auch in den SelectLine Kalender eingetragen werden.

Journale

In der Tabellenansicht werden alle Journale aufgelistet, die mindestens einer Adresse/Person zugeordnet sind.
Sie können unter Ansicht die Kalenderansicht auswählen. Damit sehen Sie alle Journaleinträge mit einem Wiedervorlagedatum in einem Kalender. Sie können diese Kalender nach dem zuständigen Benutzer gruppieren und filtern um die Übersicht weiter zu erhöhen.



In der Bearbeitungsansicht können die Bezeichnung des Eintrags, ein Datum, ein Status, die Kontaktart, eine Kategorie und der zuständige Benutzer eingetragen werden.
Der zuständige Benutzer und das Datum werden beim Anlegen des Journaleintrags automatisch vorgefüllt. Im Feld „Bemerkung“ ist Platz für einen längeren Text mit Zeilenumbrüchen. Auch das Einrichten einer Erinnerungsfunktion ist möglich.



Unterregister Anhänge

Im Unterregister für Anhänge können über die Schaltfläche „Neu“ Dateien, wie beispielsweise Bilder oder Dokumente aus dem Windows-Explorer ausgewählt und beim Journaleintrag hinterlegt werden.
Die Art der Speicherung der Anhänge wird in den Programmeinstellungen der Warenwirtschaft unter dem Reiter *Journal* konfiguriert. Dabei steht zur Auswahl ob die Dateien in der Datenbank, als Kopie im Dokumentenordner Ihres Mandantenverzeichnisses oder nur als Verknüpfung zu einer bestehenden Datei gespeichert werden sollen. Über die Schaltfläche „Extras“ können Sie die Journalanhänge auch als Kopie in einem gewünschten Datenverzeichnis abspeichern oder als Anhang für eine E-Mail hinterlegen, vorausgesetzt der interne E-Mail-Client ist aktiviert.

Unterregister Verteiler

Über den Schalter „Neu“ werden weitere Benutzer zugeordnet, die auch Kenntnis von dem Journaleintrag erhalten sollen. Ein verteilter Journaleintrag wird bei den Benutzern zum Einen in der Seitenleiste angezeigt und zum Anderen wird eine im Journal eingestellte Erinnerung auch für die im Verteiler hinterlegten Benutzer angezeigt.

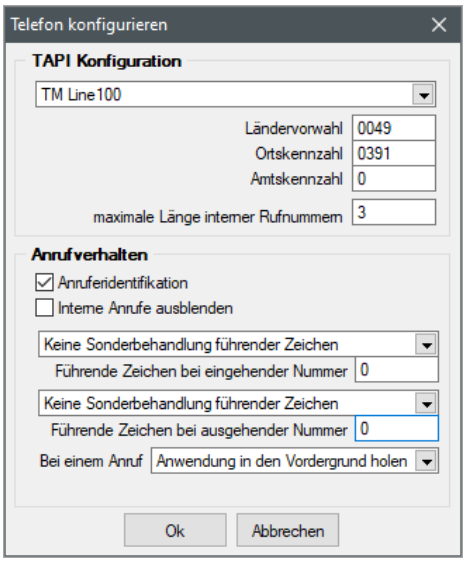
Unterregister Zuordnungen
Hier erfolgt die Zuordnung des Journaleintrags zu weiteren Datensätzen, wie z.B. einer Rechnung. Der Eintrag erscheint dann im jeweiligen Dialog im Register *Journal*.

Ein Doppelklick auf eine bestehende Zuordnung öffnet den entsprechenden Datensatz im Programm.

Unterregister E-Mail
Dieses Unterregister wird nur angezeigt, wenn der Journaleintrag mit einer E-Mail aus dem E-Mailclient verknüpft ist. Die E-Mail wird in diesem Register als HTML Mail angezeigt. Über die Toolbar stehen Funktionen zum „Beantworten“, „Öffnen“ und „Weiterleiten“ der E-Mail zur Verfügung.

Telefonie

Die Voraussetzung für die Nutzung der Telefonie ist eine erfolgreiche Konfiguration der TAPI. Diese wird in der Warenwirtschaft per Rechtsklick auf ein Telefonfeld (z.B. im Kundenstamm) vorgenommen.



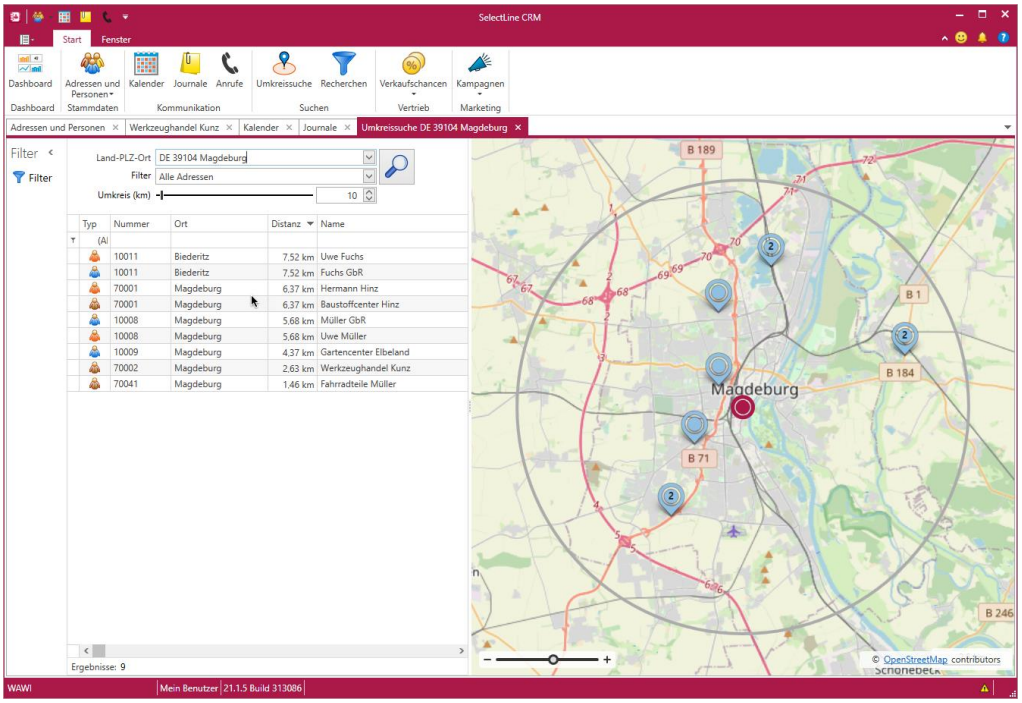
Wurde die TAPI Schnittstelle erfolgreich eingerichtet, wird jeder ein- und ausgehende Anruf in der Anrufübersicht protokolliert.

Ein Doppelklick auf eine Zeile bietet die Möglichkeit einen Kommentar zu einem Anrufeintrag zu erfassen.

Per kontextabhängiger Menüleiste können bei unbekannten Telefonnummern eine Adresse zugeordnet oder eine Adresse/Person angelegt werden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, einen Journaleintrag zu erfassen, der automatisch den Text aus dem Kommentar, die Kontaktart und zugeordnete Adresse übernimmt.

Umkreissuche

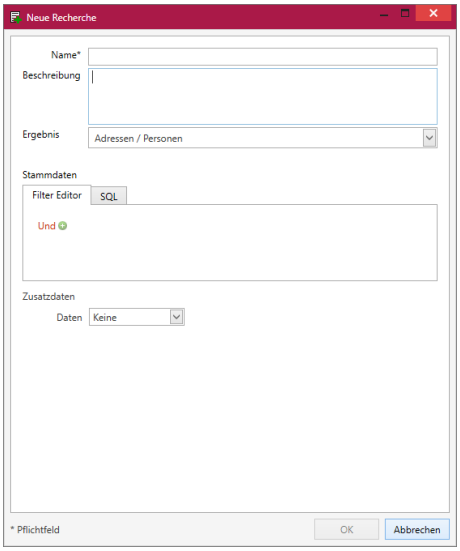
In der Umkreissuche können Land, PLZ und/oder Ort eingeben und Adressen/Personen in einem konfigurierbaren Umkreis angezeigt werden. Die Ergebnisse können vorgefiltert werden.
Die Kartenansicht wird per Schieberegler oder Mausrad vergrößert oder verkleinert.



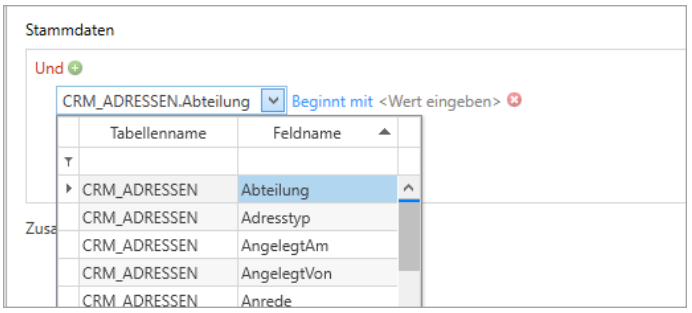
Mit Hilfe der Filter-Leiste können Sie weitere Filter erstellen und noch detailliertere Ergebnisse erhalten.

Recherchen

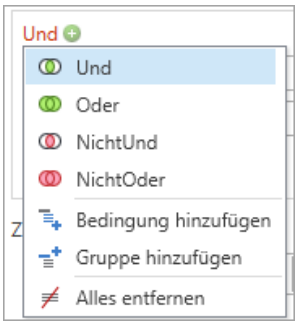
Mit Recherchen können über die Adresstabelle hinaus auch nach zusätzlichen Daten recherchiert und alle den Kriterien entsprechenden Ergebnisse angezeigt werden.
Ein Klick auf den Menüpunkt „Recherchen“ öffnet die Tabellenansicht aller gespeicherten Recherchen.
Eine neue Recherche wird über den Schalter „Neu“ erstellt.
Rechercheergebnisse können in Kampagnen miteinander kombiniert oder voneinander abgezogen werden (siehe Abschnitt 15.2).



Eine Recherche benötigt mindestens einen Namen, damit diese gespeichert werden kann.
Im Feld „Beschreibung“ kann ein kurzer Text eingetragen werden, der oberhalb der Ergebnisse nach dem Ausführen angezeigt wird.
Unter „Stammdaten“ gibt es die Möglichkeit mehrere Felder aus den Tabellen CRM_ADRESSEN (Tabelle aller Adressen), KREDITOREN (Tabelle mit Lieferanteninformationen), DEBITOREN (Tabelle mit Kundeninformationen), WAWIINTERESS (Tabelle mit Interessenteninformationen) und CRM_SOCIALMEDIA (Tabelle mit Social Media-Informationen) zur Filterung auszuwählen und diese nach einem bestimmten Wert zu durchsuchen.



Per Rechtsklick auf den Text „Und“ kann die Verknüpfung der zu durchsuchenden Felder geändert oder eine weitere Gruppe hinzugefügt werden.



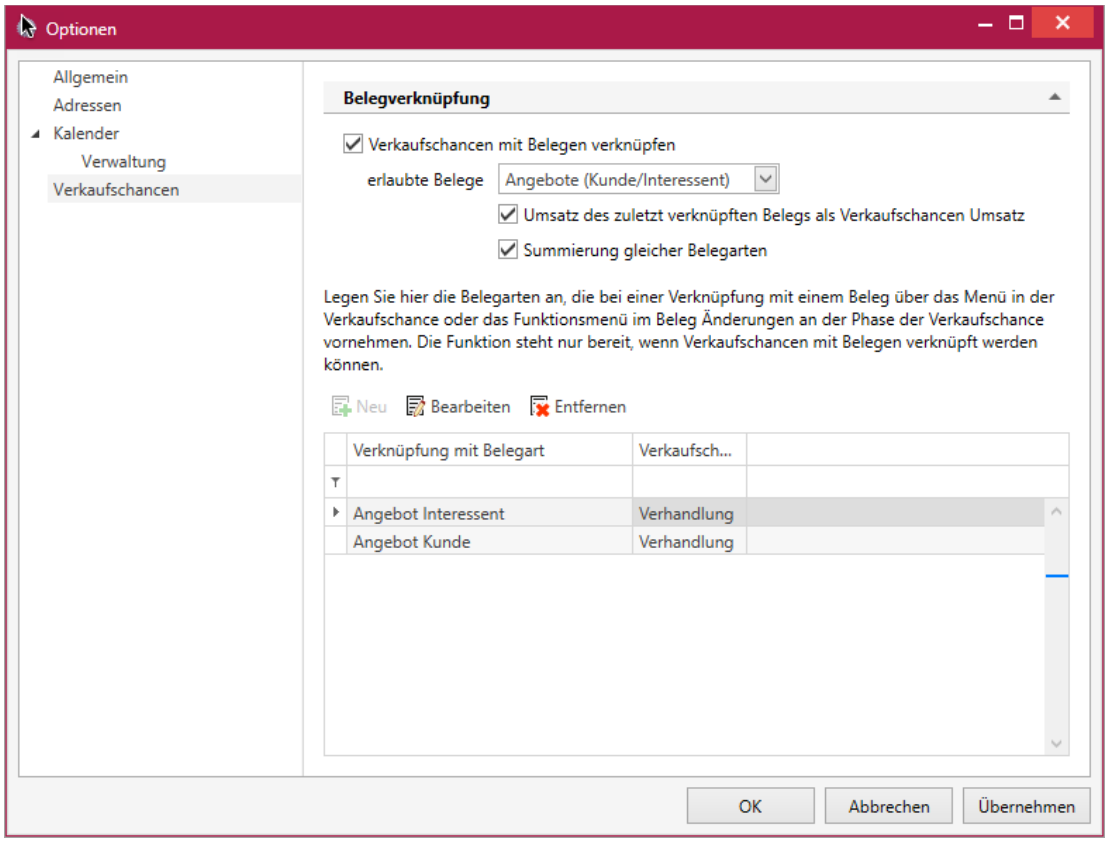
Weitere Informationen zu den Recherchen erhalten Sie in unserem ***SelectLine einfach erklärt***-Dokument unter:
https://www.selectline.de/data/uploads/2017/06/RecherchenMitSelectLineDurchfuehren.pdf

Verkaufschancen

Damit die Kaufabsicht von potentiellen Kunden bereits vor der Erstellung eines Angebots erfasst und ausgewertet werden kann, besteht die Möglichkeit Verkaufschancen im neuen CRM zu erfassen und den Vertriebsprozess zu steuern.

Verkaufschancen mit Belegen verknüpfen

Möchten Sie Verkaufschancen mit Belegen verknüpfen, ist es notwendig dies in den Optionen im Applikationsmenü einzustellen.



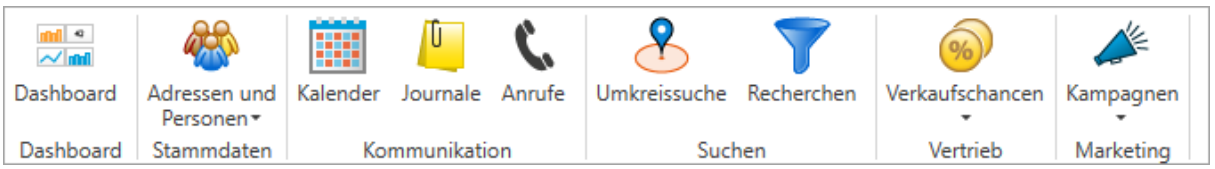
Nachdem Sie die Einstellung getroffen haben, entscheiden Sie, ob nur Angebote oder alle Kunden-/Interessentenbelege mit der Verkaufschance verknüpft werden können.
Möchten Sie, dass die Auswertung der Verkaufschancen bei einer Belegverknüpfung den Nettobetrag des zuletzt verknüpften Belegs berücksichtigt, aktivieren Sie die Option „Umsatz des zuletzt verknüpften Belegs als Verkaufschancenumsatz“. Sie können hier auch auswählen, ob der Nettobetrag aus gleichen Belegarten summiert berücksichtigt wird.

Änderung der Verkaufschancen Phase durch verknüpften Beleg

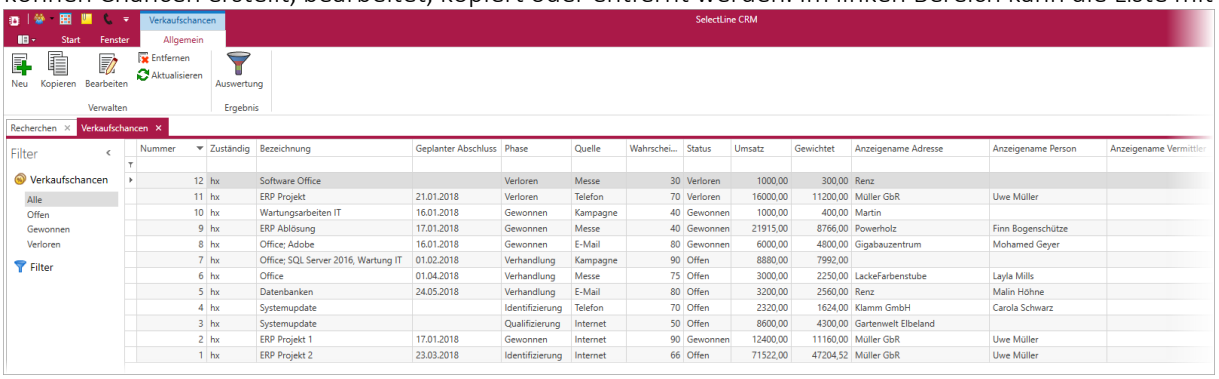
In den Optionen können Sie auswählen, welche Verknüpfung mit einer ausgewählten Belegart eine Änderung der Phase der Verkaufschance auslöst. Somit können Sie die Verkaufschance automatisch als gewonnen markieren, wenn Sie beispielsweise eine Rechnung mit der Verkaufschance verknüpfen lassen.

Verkaufschancen erfassen

Der Aufruf der neuen CRM Funktion Verkaufschancen erfolgt aus der Startmenüleiste über den Punkt *Vertrieb / Verkaufschancen.*



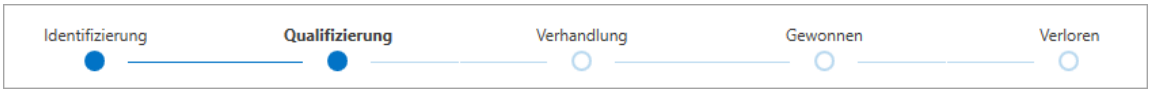
Ein Klick auf den Menüpunkt öffnet eine Liste aller im System vorhandenen Chancen. Aus der Liste können Chancen erstellt, bearbeitet, kopiert oder entfernt werden. Im linken Bereich kann die Liste mit



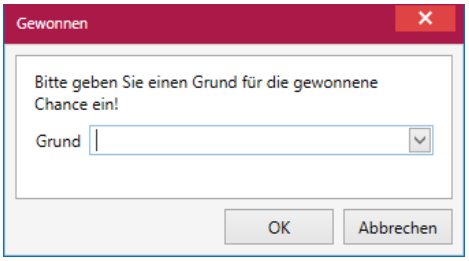
Hilfe des Systemfilters gefiltert werden. In der ersten Zeile der Tabelle stehen alle weiteren bekannte Filtermöglichkeiten zur Verfügung.
Ein Klick auf den Menüpunkt *Verwalten / Neu* öffnet die Bearbeitungsmaske der Verkaufschancen.

Phasen der Verkaufschancen

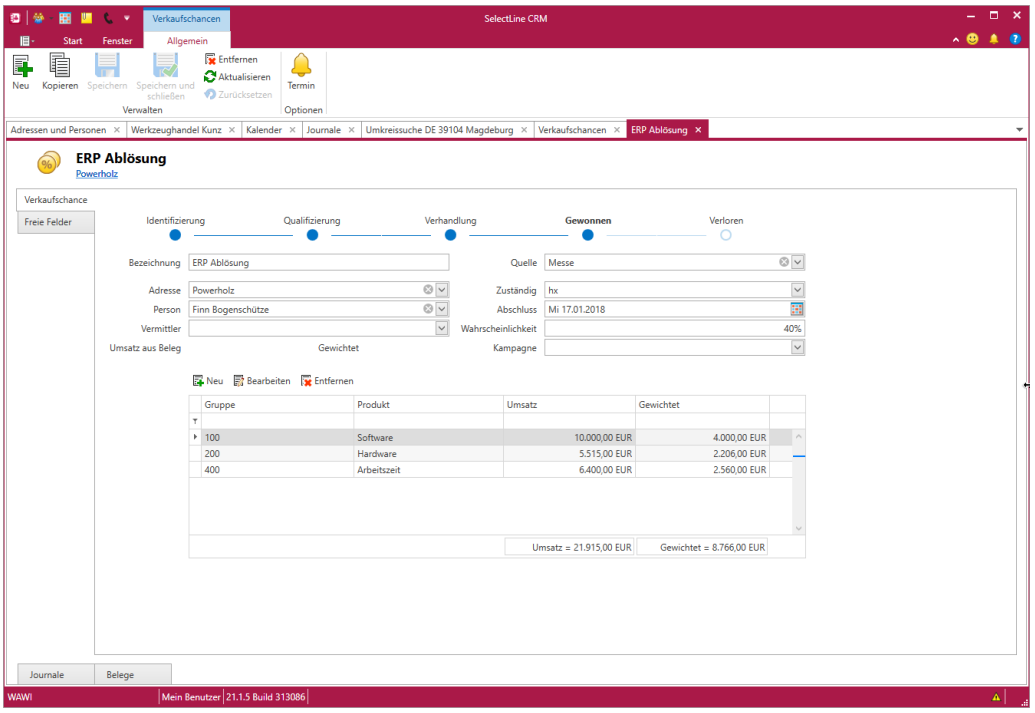
Die Phasen der Verkaufschancen können unter *Applikationsmenü / Stammdaten / Verkaufschancen / Phase* bearbeitet werden. Die aktuelle Phase wird in fetter Schrift dargestellt. Ein Klick auf eine andere Phase ändert die aktuelle Phase.



Phasen, die den Status auf „Gewonnen“ oder „Verloren“ ändern, fragen in einem separaten Dialog den Grund ab. Die Gründe können später ausgewertet werden um z.B. Win/Loss Analysen zu erstellen.
Es können Gründe ausgewählt werden, die für den Status unter *Applikationsmenü / Stammdaten /*



Verkaufschancen / Grund vom Benutzer hinterlegt wurden.



Allgemeine Daten

Bei der Erfassung der Verkaufschance kann eine Bezeichnung gewählt werden, die auch im oberen Bereich angezeigt wird.
Im Feld „Adresse“ kann ein Kunde, Interessent oder eine freie Adresse ausgewählt werden.
Im Feld „Person“ kann eine Person, die mit der ausgewählten Adresse verknüpft ist, ausgewählt werden.
Im Feld „Vermittler“ kann eine Adresse oder Person als Vermittler für die Verkaufschance hinterlegt werden.
Im Feld „Quelle“ stehen die in den Stammdaten hinterlegten Quellen zur Auswahl zur Verfügung.
Das Feld „Zuständig“ wird mit dem aktuell angemeldeten Benutzer vorbelegt.
Im Feld „Abschluss“ kann das voraussichtliche oder tatsächliche Abschlussdatum der Chance hinterlegt werden.
Im Feld „Wahrscheinlichkeit“ kann die Wahrscheinlichkeit des Verkaufsabschlusses hinterlegt werden. Durch die Angabe im Feld Wahrscheinlichkeit wird der gewichtete Umsatz berechnet.
Im Feld „Kampagne“ kann die Kampagne ausgewählt werden, aus der die Verkaufschancen angelegt wurde. Damit lässt sich der Erfolg der Kampagne auswerten.
Unterhalb der Felder kann der voraussichtliche Umsatz der Chance in einer Tabelle erfasst werden. Der Umsatz kann durch die Felder „Gruppe“ und „Produkt“ auch differenzierter erfasst werden.

Journale

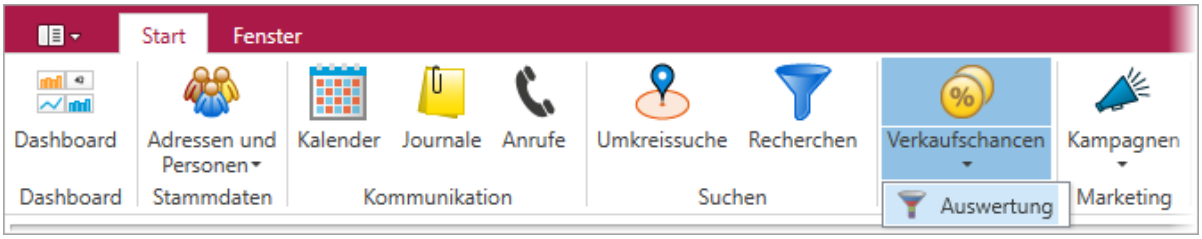
In dem Unterregister *Journale* können Journaleinträge, die mit der Verkaufschance verknüpft werden sollen, angelegt werden. Zum Anlegen oder Zuordnen eines Journaleintrags zu einer Verkaufschance ist es notwendig die Chance einmalig zu speichern.

Belege

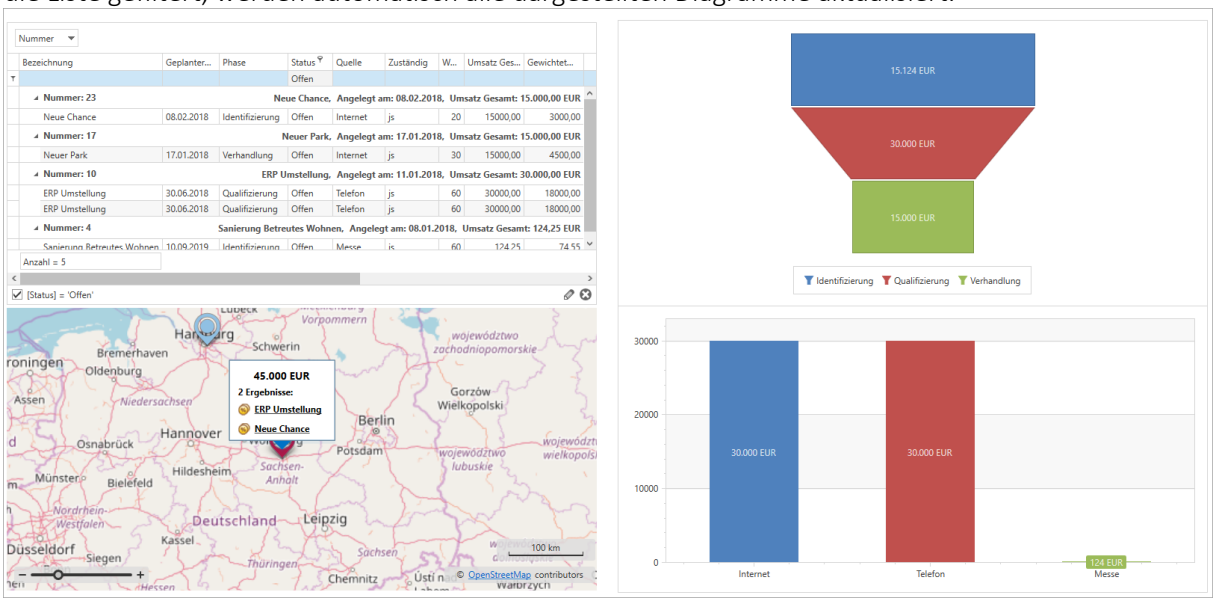
In dem Unterregister Belege können Sie Belege ansehen, die mit der Verkaufschance verknüpft sind oder selbst verknüpfte Belege anlegen.

Auswertung von Verkaufschancen

Über den Menüpunkt *Start / Vertrieb / Verkaufschancen / Auswertung* oder aus der Liste der Verkaufschancen kann eine Auswertung der Verkaufschancen geöffnet werden.



In dem sich öffnenden Register werden oben links alle im System vorhandenen Chancen als Gruppe in der Maske „Auswertung“ aufgelistet. Dort kann auch nach den Umsätzen, welche separate Zeilen darstellen, gefiltert werden. Hier stehen alle bekannten Filterungsmöglichkeiten zur Verfügung. Wird die Liste gefiltert, werden automatisch alle dargestellten Diagramme aktualisiert.



Verkaufstrichter

Hier wird abhängig von der Anzahl der Chancen in einer Phase in einer Trichterform der Umsatz dargestellt. Die Phasen werden farblich unterschieden und sind in einer Legende aufgeführt.

Karte

Hier werden alle gefilterten Chancen dargestellt, die mit einer Adresse verknüpft sind. Ein Klick auf eine Markierung in der Karte zeigt den zu erwartenden Umsatz an.

Balkendiagramm

Hier wird der in der oberen Liste gefilterte Umsatz nach Quelle in einem Balkendiagramm dargestellt.

Weitere Informationen zu den Verkaufschancen erhalten Sie in unserem ***SelectLine einfach erklärt***-Dokument unter:
https://www.selectline.de/data/uploads/2017/06/Verkaufschancen-mit-SelectLine-abbilden.pdf

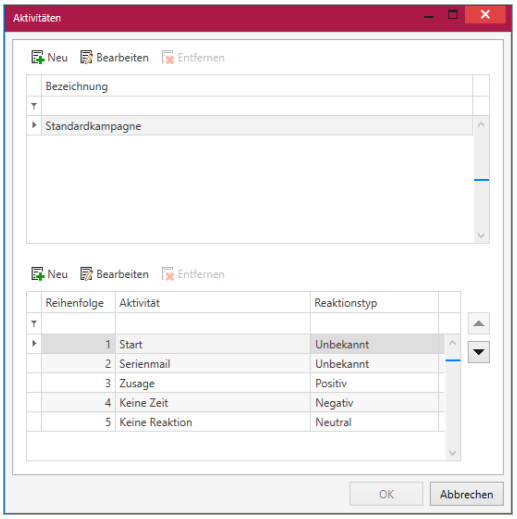
Kampagnen

Für die Steuerung, Planung und Auswertung von Direktmarketingaktivitäten steht die neue Funktion Kampagnen zur Verfügung.

Einrichten von Kampagnen

Im Applikationsmenü können unter *Stammdaten / Kampagnen / Aktivität* Kategorien, sowie die zugehörigen Aktivitäten definiert werden. Aktivitäten dienen der Planung und späteren Auswertung einer Kampagne. Durch die Stammdaten haben Sie beispielsweise die Möglichkeit andere Aktivitäten für eine Informationskampagne als für eine Einladungskampagne festzulegen.

Aktivitäten können in der Reihenfolge geändert und ein Reaktionstyp festgelegt werden. Zur Auswahl stehen die Reaktionstypen „Positiv“, „Negativ“ und „Neutral“. Planungs- und Startaktivitäten sollten den Reaktionstyp „Unbekannt“ haben, da diese meist nicht für die Auswertung relevant sind.

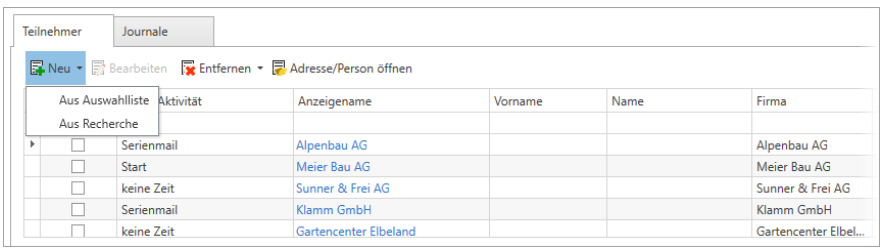


Kampagnen anlegen

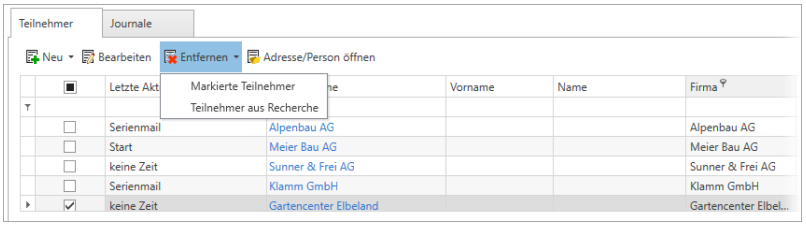
Der Aufruf der neuen CRM Funktion „Kampagnen“ erfolgt aus der Startmenüleiste über den Punkt Marketing / Kampagnen. Ein Klick auf den Menüpunkt öffnet eine Liste aller im System vorhandenen Kampagnen. Diese können hier erstellt, bearbeitet, kopiert oder entfernt werden.
In einer neuen Kampagne kann eine Bezeichnung, ein Start-, Ende-Datum, der Status der Kampagne sowie Bemerkungen dazu erfasst werden. Die Kategorie wird mit dem Eintrag „Standardkampagne“ vorbelegt und entscheidet darüber, welche Aktivitäten für die Teilnehmer verwendet werden können.

Teilnehmer hinzufügen/entfernen

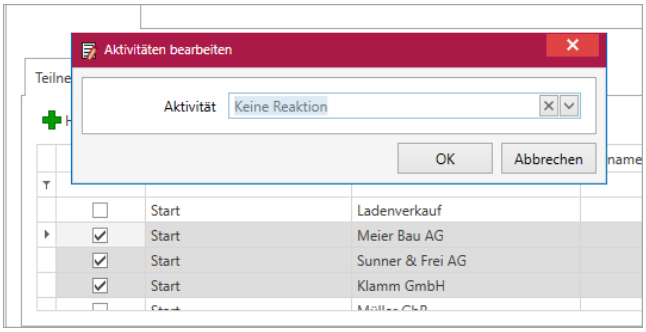
Im Unterregister „Teilnehmer“ können Adressen über den Schalter Hinzufügen entweder aus einer Auswahlliste oder aus gespeicherten Recherchen übernommen werden. Bereits der Kampagne hinzugefügte Adressen werden nicht erneut hinzugefügt. Es können auch Adressen aus mehreren



Recherchen hinzugefügt und kombiniert werden. Nach dem Hinzufügen der Teilnehmer erhält jeder den ersten Aktivitätseintrag, der für die Kampagnenkategorie (z.B. Start) definiert wurde.
Um die Zielgruppe der Kampagne noch detaillierter zu definieren besteht auch die Möglichkeit Teilnehmer, die nicht den gewünschten Kriterien entsprechen, von der Liste abzuziehen. Dafür kann auf den Menüpunkt „Entfernen“ geklickt und ausgewählt werden, ob markierte Teilnehmer oder Adressen aus einer anderen Recherche von der Teilnehmerliste abgezogen werden sollen. Beim Klick auf „Teilnehmer aus Recherche“ kann im Anschluss in einer Liste die entsprechenden Recherchen ausgewählt werden.



Aktivitäten bearbeiten
Für alle Teilnehmer der Liste kann über den Schalter „Bearbeiten“ die letzte Aktivität geändert werden. Jede Änderung wird beim Speichern mit genauem Zeitpunkt protokolliert. Es stehen alle Aktivitäten zur Verfügung, die für die Kampagnenkategorie angelegt wurden.

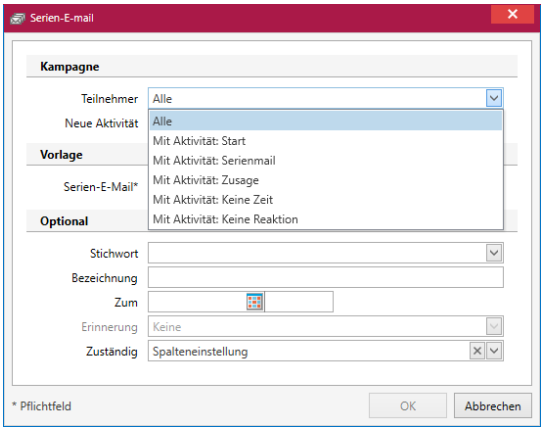


Serienbriefe, Serien-E-Mails und Serienjournale

Für alle Teilnehmer der Kampagnen können Briefe, E-Mails und Journale erstellt werden und dadurch die letzte Aktivität bearbeitet werden. Die Kampagne im SelectLine CRM ist damit mehrkanalfähig.

Serien-E-Mail

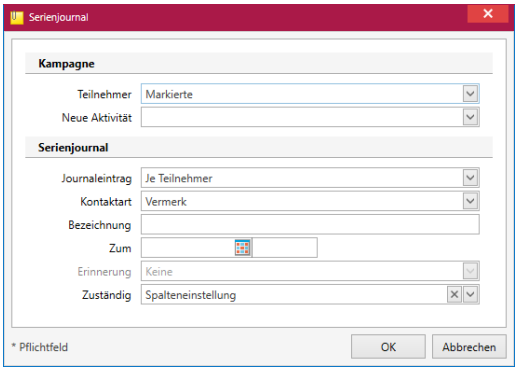
Der Serien-E-Mail Dialog wurde um die Gruppe „Kampagne“ erweitert.
Im Feld „Teilnehmer“ kann ausgewählt werden, ob die Mail an alle, alle markierten oder Teilnehmer mit einer speziellen Aktivität versendet werden soll.
Im Feld „Neue Aktivität“ kann die Aktivität ausgewählt werden, die nach der Erstellung der Serienmail bei allen Teilnehmern gesetzt wird (z.B. Serienmail).
Alle durch die Serien-E-Mail erstellten Journaleinträge werden automatisch mit der Kampagne verknüpft.



Serienjournal

Serienjournale dienen der Planung von weiteren Tätigkeiten.

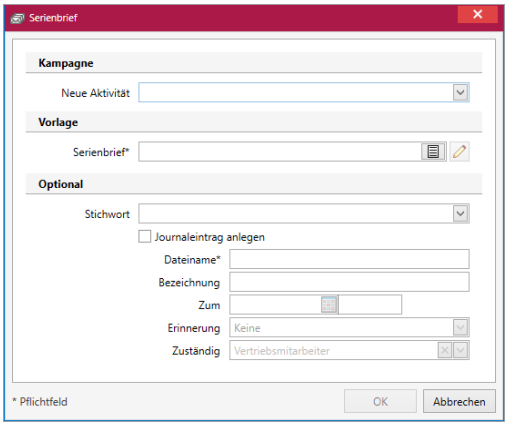
Beispiel: Alle Teilnehmer der Kampagne erhalten eine Serien-E-Mail mit einer Einladung zu einer Veranstaltung. 70 von 100 Teilnehmern haben nicht reagiert. Die letzte Aktivität wurde von einem Benutzer auf „Keine Reaktion“ gestellt. Über den Menüpunkt „Serienjournal“ werden Journaleinträge mit der Kontaktart „Telefon (Ausgang)“ und der Bezeichnung „Nachfassen per Telefonat“ für alle Teilnehmer mit der Aktivität „Keine Reaktion“ erstellt. Ein anderer Benutzer kann nun die Telefonate durchführen und die letzte Aktivität bei diesen Teilnehmern ändern.



In dem Feld „Journaleintrag“ kann ausgewählt werden, ob die Planungsaufgabe für jeden Teilnehmer einzeln oder ein Journaleintrag mit Zuordnung von allen Teilnehmern erstellt werden soll.

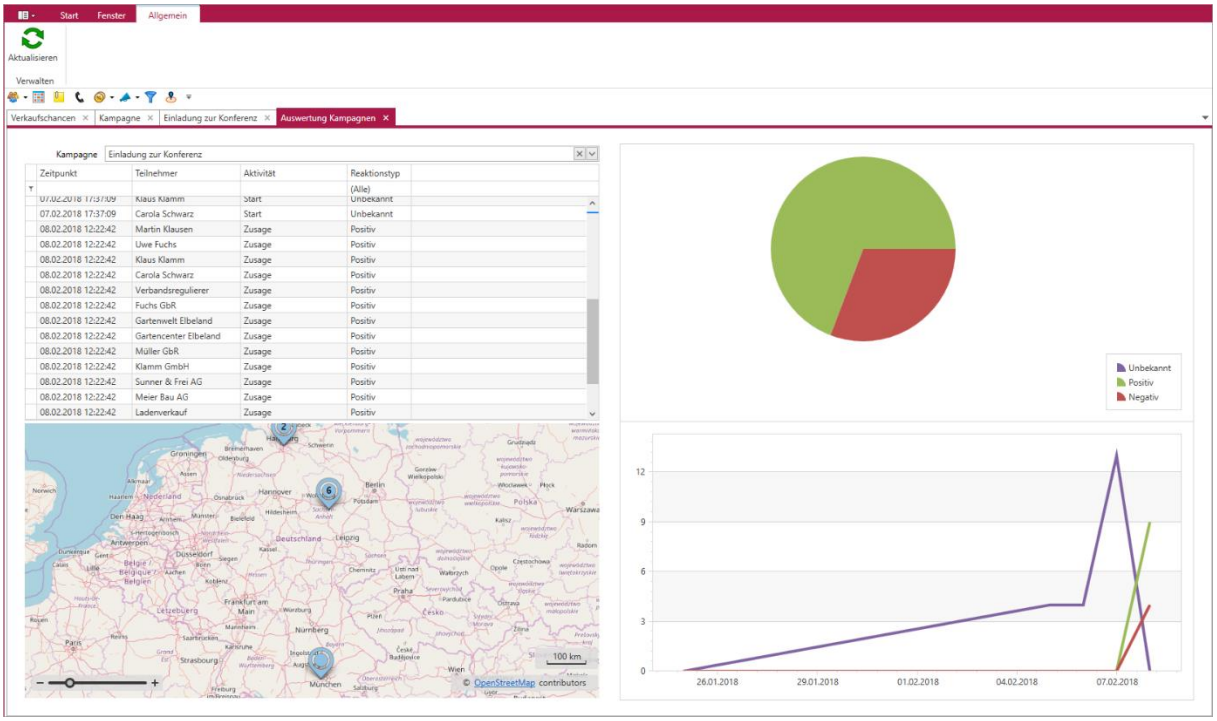
Serienbrief

Auch Serienbriefe können aus der Kampagne heraus erstellt werden. Dazu wurde der Serienbrief-Dialog um die Gruppe „Kampagne“ erweitert, um so die Kampagnen-Aktivität der angeschriebenen Personen und Adressen ändern zu können. Im Gegensatz zur Serien-E-Mail-Erstellung müssen hier die anzuschreibenden Teilnehmer zunächst in der Teilnehmerliste markiert werden. Wird die Option „Journaleintrag anlegen“ gesetzt, werden alle Journale der Kampagne und den Teilnehmern zugeordnet.



Auswertung der Kampagne

Über den Menüpunkt Start / Marketing / Kampagnen / Auswertung oder aus der Liste der Kampagnen wird die Auswertung geöffnet. Die linke Tabelle zeigt alle protokollierten Änderungen an. In einem Tortendiagramm ist schnell ersichtlich, wie viele positive, negative und neutrale Reaktionen es zu der Kampagne gab. Der Verlauf der Änderungen der Kampagne ist in einem Liniendiagramm dargestellt.
Alle Teilnehmer der Kampagne werden auf einer Karte angezeigt und können von hier auch geöffnet werden.



Weitere Informationen zu den Kampagnen erhalten Sie in unserem ***SelectLine einfach erklärt***-Dokument unter:
https://www.selectline.de/data/uploads/2017/06/Kampagnen-mit-SelectLine-verwalten.pdf

Vergleich altes und Neues CRM

Grundlegende Einstellungen und Funktionen des CRM.

Spalten fixieren *(neu)*	✗	✓
Spalten gruppieren *(neu)*	✗	✓
Schnellzugriffsleiste	✓	✓
Modulare Registerkarten *(neu)*	✗	✓
Bedingte Formatierung *(neu)*	✗	✓
Zusammenfassungsleiste *(neu)*	✗	✓
Optionen: Programmfarbe *(neu)*	✗	✓
Optionen: Seitenleiste *(neu)*	✗	✓
Stammdaten neu, bearbeiten, entfernen	✓	✓
Stammdaten: Stichworte (Adressen und Personen)	✓	✓
Stammdaten: Beziehungsarten (Adressen und Personen) *(neu)*	✗	✓
Stammdaten: Klassifikationen (Adressen und Personen) *(neu)*	✗	✓
Stammdaten: Status (Adressen und Personen) *(neu)*	✗	✓
Stammdaten: Quelle (Verkaufschancen) *(neu)*	✗	✓
Stammdaten: Phase (Verkaufschancen) *(neu)*	✗	✓
Stammdaten: Gründe (Verkaufschancen) *(neu)*	✗	✓
Stammdaten: Gruppen (Verkaufschancen) *(neu)*	✗	✓
	Altes CRM	Neues CRM
Stammdaten: Produkte (Verkaufschancen) *(neu)*	✗	✓
Stammdaten: Aktivität (Kampagnen) *(neu)*	✗	✓

1. Dashboard

Das Dashboard bietet eine große Auswahl an individuell anpassbaren Widgets, die zur Visualisierung von Unternehmensdaten genutzt werden können. Dashboards sind nur Bestandteil des neuen CRM.

Dashboard exportieren *(neu)*	✖	✔
Dashboardparameter *(neu)*	✖	✔
Übersichtsseiten *Mein Start, Vertrieb, Kampagnen, Verkaufschancen (neu)*	✖	✔
Editierbare Dashboardseiten *(neu)*	✖	✔
Widgetformen (Gemeinsam) *(neu)*: *Tabelle,* *Pivot,* *Diagramm,* *Treemap,* *Torten,* *Scatter-Diagramm,* *Karten,* *Messgeräte,* *Textfeld,* *Bild,* *Gebundenes Bild,* *Gruppe*	✖	✔
Widgetformen (Karten) *(neu)*: *Geo-Punkt anzeigen,* *Flächenkartogramm,* *Bubble Map,* *Pie Map*	✖	✔
Widgetformen (Filter) *(neu)*: *Bereichsfilter,* *Kombinationsfeld,* *Listenfeld,* *Strukturansicht*	✖	✔

	Altes CRM	Neues CRM
Widgetformen (Custom Items) *(neu)*: *Online Karte,* *Trichter,* *Website,* *Schaltfläche*	✖	✔
Widgetformen: *System-Widgets (neu)*	✖	✔

System-Widgets *(neu)*: Top 5 Artikel-Balkendiagramm, Top 5 Einkaufsartikel-Balkendiagramm, Flop 5 Einkaufsartikel-Balkendiagramm, Flop 5 Artikel-Balkendiagramm, ABC Kunden, Verteiler-Warenwirtchaft/CRM-Tabelle, Offene Angebote(IN)-Kachel, Offene Angebote(KU)-Kachel, Offen Aufträge-Kachel, Artikel-Zeitraumfilter, Offene Aufträge-Tabelle, Verkaufschancen-Trichter, Meine offenen Journale, Offene Bestellungen-Kachel, Umsatzauswertung-Balkendiagramm, Umsatz Einkauf-Balkendiagramm, Umsatz Aktuell/Vorjahr-Kachel, Erlös Aktuell/Vorjahr-Kachel, Artikel Umsatz-Balkendiagramm, Verkaufschancen-Tabelle, Verkaufschancen Quelle-Balkendiagramm, Journal Kontaktübersicht-Balkendiagramm, SelectLine Neuigkeiten-Tabelle, SelectLine Blog, Top 5 Kunden-Balkendiagramm, Flop 5 Artikel-Tabelle, Flop 5 Einkaufsartikel-Tabelle, Top 5 Kunden-Tabelle	✗	✓
Dashboard speichern, kopieren *(neu)*	✗	✓

	Altes CRM	Neues CRM

2. Adress-Funktionen

Adressen bilden die Grundlage der Arbeit mit dem CRM. Hierüber werden alle Kunden, Lieferanten und Interessente erfasst.

Freie Adressen	✓	✓
Adressdaten bearbeiten, löschen, erstellen	✓	✓
Memotext in Adressen	✓	✓
Bildanzeige *(neu)*	✗	✓
Homepage	✓	✓

Geburtstage/Jahrestage/Gründungen	✔	✔
Social Media *(neu)*	✖	✔
Kontakt über *(neu)*	✖	✔
Status *(neu)*	✖	✔
Bereich *(neu)*	✖	✔
Branche *(neu)*	✖	✔
Klassifikation *(neu)*	✖	✔
Kunden- und Lieferantengruppe *(neu)*	✖	✔
Vortrag	✔	✖
Info bzw. Umsatz	✔	✔
Freie Felder	✔	✔
Umkreissuche	✔	✔
Mailfunktion aus Adresse heraus	✔	✔
TAPI	✔	✔
Personen/Kontaktadressen	✔	✔
Stichworte	✔	✔
Journale	✔	✔
	Altes CRM	Neues CRM
Historie (CRM) / Belege/Projekte/RMA (CRM2)	✔	✔
Beziehungen *(neu)*	✖	✔
Datenschutz *(neu)*	✖	✔
Verkaufschancen *(neu)*	✖	✔
Status *(neu)*	✖	✔
Kampagnen *(neu)*	✖	✔
Termine *(neu)*	✖	✔
Zielgruppe	✖	✔
Region	✖	✔

3. Personen-Funktionen

Die Personen-Funktionen bieten die Möglichkeit einzelne Personen im CRM zu erfassen. Diese können einer oder mehreren Adressen zugeordnet oder als freie Person erfasst werden.

Freie Person *(neu)*	✗	✓
Personendaten bearbeiten, löschen, erstellen	✓	✓
Adressdaten	✓	✓
Memotext	✓	✓
Bildanzeige *(neu)*	✗	✓
Homepage	✓	✓
Geburtstag	✓	✓
Jahrestag *(neu)*	✗	✓
Social Media *(neu)*	✗	✓
Kontakt über *(neu)*	✗	✓
Originaladresse übernehmen	✓	✓
Freie Felder	✓	✓
Umkreissuche	✓	✓
Emailfunktion	✓	✓
	Altes CRM	Neues CRM
TAPI	✓	✓
Stichworte *(neu)*	✗	✓
Adressen *(neu)*	✗	✓
Journale	✓	✓
Kampagnen *(neu)*	✗	✓
Termine *(neu)*	✗	✓
Beziehungen *(neu)*	✗	✓
Outlook Export	✓	✗ *geplant
Tobit Export	✓	✗
Datenschutz *(neu)*	✗	✓

4. Kalender

Über die Kalenderfunktionen erhalten Sie die Möglichkeit direkt im CRM Termine zu planen und zu verwalten. Der Kalender ist nur Bestandteil des neuen CRM.

Mehrere Kalender *(neu)*	✗	✓
Kalendergruppen *(neu)*	✗	✓
Termin: neu, bearbeiten, löschen zeit auswählen Teilnehmer hinzufügen, entfernen Private Termine Anzeigen als Termin versenden Erinnerungen einstellen Beschreibung Zeitzone Datensatz anhängen *(neu)* Kategorie Ort Serie	✗	✓
Wochenansichten *(neu)*	✗	✓
Erinnerungen *(neu)*	✗	✓
Feiertage *(neu)*	✗	✓
Nächsten x Termine in Sidebar sichtbar *(neu)*	✗	✓
	Altes CRM	Neues CRM
Synchronisieren mit CalDav-Kalender	✗	✓

5. Journale

Journale dienen der Verwaltung von wichtigen Dateianhängen und Aufzeichnungen von Adressen, Personen oder auch einzelnen Geschäftsvorfällen.

Journal anlegen, bearbeiten, entfernen	✓	✓
Journal kopieren *(neu)*	✗	✓
beliebige Anzahl Journale zu einer Adresse anlegen	✓	✓
aus Email ein Journal anlegen	✓	✓
beliebige Anzahl Anhänge	✓	✓

Anhang als Link, Kopie im Dokumentenordner oder Datenbank speichern	✔	✔
Kontaktartenicons in Journal und Journalliste	✔	✔
Verteiler für Journale anlegen	✔	✔
Mehrfachzuordnung zu anderen Stammdaten	✔	✔
Zugeordneten Hauptdatensatz anzeigen *(neu)*	✖	✔
Dateivorschau für einen Journalanhang	✔	✔
HTML-Anzeige von E-Mails *(neu)*	✖	✔
Toolbox-Makro im Hintergrund *(neu)*	✖	✔
Listendruck	✔	✖
Bezeichnung	✔	✔
Status	✔	✔
Kategorie	✔	✔
Kontaktart	✔	✔

	Altes CRM	Neues CRM
Journal als Privatkontakt kennzeichnen	✔	✔
Datum / Zeit	✔	✔
Verteiler	✔	✔
Anhang neu, bearbeiten, entfernen	✔	✔
Anhang Datei(en) speichern	✔	✔
mehrere Anhänge auf einmal hinzufügen	✔	✔
mehrere Anhänge auf einmal entfernen *(neu)*	✖	✔
abschaltbare Dateivorschau	✔	✔
Datei Speicherort im Journal umschalten	✔	✖
Drag & Drop von Dateien in Journal-Anhangliste	✔	✔
Freie Felder	✖	✔

E-Mails in HTML anzeigen	✗	✓

6. Telefonie

Über das CRM können ein- und ausgehende Telefonate erfasst und dokumentiert werden.

TAPI Protokollierung von Telefoneingängen und –ausgängen *(neu)*	✗	✓

7. Umkreissuche

Über die Umkreissuche, können vorhandene Daten geografisch ausgewertet und visualisiert werden.

Umkreisradius im Edit ändern	✓	✓
Umkreisradius mittles Slider ändern *(neu)*	✗	✓
Filtermöglichkeit	✓	✓
PLZ/Ort Edit bietet Adressauswahlliste *(neu)*	✗	✓
Suche ausführen per Button oder Enter	✓	✓
	Altes CRM	Neues CRM
Auswahl in Liste hebt Pin in Karte farblich hervor und zentriert diesen *(neu)*	✗	✓
Dialogauswahl, wenn zu Suche keine Geo-Koordinaten vorhanden sind (anderen Ort auswählen oder Suche im Webbrowser)	✓	✓
Ergebnisanzahl *(neu)*	✗	✓
Maßstab *(neu)*	✗	✓
Ergebnisse werden als Pins angezeigt	✓	✓
Tooltip am Pin	✓	✓
Im Tooltip wird jeweiliges Adressicon angezeigt *(neu)*	✗	✓
Beim Rauszoomen werden die einzelnen Pins zusammen gefasst *(neu)*	✗	✓
Beim Rauszoomen werden die einzelnen Tooltips in einem "Sammellistentooltip" zusammen gefasst *(neu)*	✗	✓
Nutzung von OpenStreetMap	✓	✓
Standardansicht beim Öffnen über Ribbon = Mandantenadresse *(neu)*	✗	✓

8. Recherche

Die Recherchefunktionen des CRM dient zur Selektion von Adressen für bestimmte Aktionen, bspw. dem Erstellen eines Serienbriefes.

Recherche anlegen, löschen, bearbeiten	✔	✔
Recherche kopieren *(neu)*	✖	✔
Kaufmännische Abfragen	✔	✔
SQL-Abfragen	✔	✔
Mehrere Artikel in kaufmännischen Abfragen wählen	✖	✖
	Altes CRM	Neues CRM
Aufruf in Adressverwaltung und in Personenverwaltung	✔	✖
Ergebnisvorschau	✔	✖
Beliebig viele Verknüpfungen in Recherche verwenden *(neu)*	✖	✔
Zusatzdaten – Artikel, Artikelgruppe, Offene Posten, Umsatz	✔	✔
Zusatzdaten – Belege, Journal, Stichworte, Umkreissuche *(neu)*	✖	✔
Vergleichsfunktionen: gleich, ungleich, größer, größer gleich, leer, nicht leer, kleiner, kleiner gleich, wie, nicht wie	✔	✔
Vergleichsfunktionen: zwischen, nicht zwischen, beinhaltet, beinhaltet nicht, beginnt mit, endet mit, ist einer von, ist nicht enthalten in *(neu)*	✖	✔
Bedingungen: und, oder	✔	✔
Bedingungen: nicht und, nicht oder, alles entfernen, Bedingung hinzufügen, Gruppe hinzufügen *(neu)*	✖	✔
Kartenansicht *(neu)*	✖	✔

9. Verkaufschancen

Das Erfassen von Verkaufschancen bietet eine Grundlage um potentiellen Umsatz ersichtlich und vorhersehbar zu machen. Verkaufschancen sind nur Bestandteil des neuen CRM.

Neu, Kopieren, Bearbeiten, Entfernen, Aktualisieren *(neu)*	✖	✔
Filtern auf Status *(neu)*	✖	✔
Direkte Möglichkeit zum Termin anlegen *(neu)*	✖	✔
Bezeichnung *(neu)*	✖	✔
	Altes CRM	Neues CRM
Adresse (Auswahlunterstützt) *(neu)*	✖	✔
Person (Auswahlunterstützt) *(neu)*	✖	✔
Vermittler (Auswahlunterstützt) *(neu)*	✖	✔
Quelle (Auswahlunterstützt)	✖	✔
Zuständig (Auswahlunterstützt) *(neu) (neu)*	✖	✔
Abschluss (Auswahlunterstützt) *(neu)*	✖	✔
Wahrscheinlichkeit *(neu)*	✖	✔
Verkaufschancen Volumen Tabelle (neu, bearbeiten, entfernen) *(neu)*	✖	✔
Freie Felder *(neu)*	✖	✔
Detailtabelle Journale *(neu)*	✖	✔
Auswertung mit Kartenansicht, Trichterfilter über Phasen (mit Umsatz), Balkendiagramm über Quelle und Umsatz *(neu)*	✖	✔

10. Kampagnenmanagement

Das CRM bietet Ihnen eine umfangreiche Kampagnenmanagementlösung. Diese ist nur im neuen CRM verfügbar.

Neu, Kopieren, Bearbeiten, Entfernen, Aktualisieren *(neu)*	✖	✔
Zugriff auf Funktionen Serienbrief, Serien-E-Mail, Serienjournal *(neu)*	✖	✔

Bezeichnung *(neu)*	✗	✓
Kategorie *(neu)*	✗	✓
Start *(neu)*	✗	✓
Ende *(neu)*	✗	✓
Status *(neu)*	✗	✓
Bemerkung *(neu)*	✗	✓
Freie Felder *(neu)*	✗	✓
	Altes CRM	Neues CRM
Detailtabellen: Teilnehmer, Journale *(neu)*	✗	✓
Teilnehmer über Recherche oder über Listenauswahl hinzufügbar und entfernbar *(neu)*	✗	✓
Auswertung mit: Auswahl der Kampagne, Liste der Teilnehmer, Kartenansicht, Kreisdiagramm der Reaktionstypen, Liniendiagramm der Teilnehmer über Zeit nach Reaktionstyp *(neu)*	✗	✓

11. Anpassungen

Die Oberfläche des CRM bietet viele Möglichkeiten eigene Anpassung vornehmen zu können. Dadurch können Sie das CRM individueller auf Ihre Unternehmensabläufe anpassen.

Extrafelder	✓	✓
Berechnete Spalten	✓	✓
Permanentfilter	✓	✓
Maskendesigner: Elemente verschieben Elemente verschieben seitenübergreifend Gruppen verschieben Gruppen verschieben seitenübergreifend Wiederherstellen des Ursprungszustandes (komplett) Wiederherstellen des Ursprungszustandes (ein Element) Sichtbarkeit von Elementen bearbeiten Größe ändern Schriftart und -stil ändern Bezeichnung ändern Eingabereihenfolge ändern	✓	✓

Elemente hinzufügen		
Maskendesigner: Tabs hinzufügen/entfernen Freie Elemente hinzufügen Gruppen erstellen Feldprüfung bearbeiten Gruppieren *(neu)*	✗	✓
Pflichtfelder	✓	✓
Extradialoge	✓	✓
Schalter	✓	✓
	Altes CRM	Neues CRM
Bildverweise	✓	✗
Berechnete Felder	✓	✗
Toolbox Datenquellen	✓	✗
Dialogfunktionen	✓	✗